Konversations-Schnittstellen Für Zürich

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Konversations-Schnittstellen 5

Konversations-Schnittstellen-Konsole 6

Konversations-Schnittstellen-Konsole erkunden 8

Wird Installiert Konversations-Schnittstellen Komponenten 19

Konversations-Schnittstellen konfigurieren 22

Konversations-Schnittstellen – Referenz 66

Virtual Agent 69

Untersuchen 72

Aktivieren Sie, und beginnen Sie 129

Konfigurieren 149

Erstellen und bereitstellen 242

Integrieren Sie VA in andere Kanäle 560

Analysieren Sie die VA-Leistung 882

Virtual Agent – Referenz 930

Now Assist in Virtual Agent 1145

Now Assist in Virtual Agent erkunden 1148

Assistenten werden konfiguriert 1156

Now Assist in Virtual Agent verwenden 1202

Integration Now Assist In Virtual Agent Mit Microsoft Teams 1266

Wird Analysiert Now Assist In Virtual Agent 1267

Referenz Now Assist in Virtual Agent 1272

Mitarbeiterchat 1275

Mitarbeiterchat erkunden 1277

Mitarbeiterchat konfigurieren 1295

Mitarbeiterchat verwenden 1331

Mitarbeiterchat – Referenz 1345

Sidebar 1349

Sidebar erkunden 1350

Sidebar konfigurieren 1364

Sidebar verwenden 1394

Sidebar – Referenz 1402

Verwalten Sie Personen und Arbeit 1403

Erweiterte Arbeitszuweisung 1405

Omni-Channel-Rückruf 1542

Proaktive Auslöser 1553

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf 1577

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool 1584

Erkunden Konversations-Schnittstellen Diagnosetool 1585

Mit Konversations-Schnittstellen Diagnosetool 1587

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

Zusätzliche Ressourcen für Konversations-Schnittstellen.....1593

Automatische Übersetzung

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

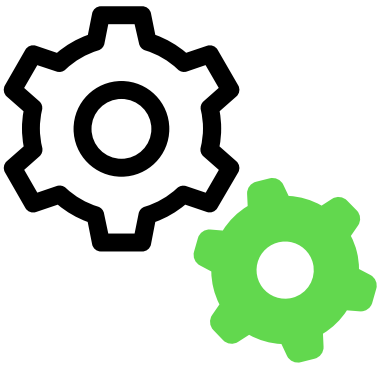
Konversations-Schnittstellen

Ermöglichen Sie Anwendern die Interaktion mit Servicemitarbeitern, Virtual Agents oder beidem mit ServiceNow® Konversations-Schnittstellen. Sie können auch generative KI-Kompetenzen in Ihren Konversations-Experiences verwenden. Diese Schnittstellen bieten Tools zum Erstellen und Verwalten einer optimalen Konversations-Experience für Anwender in den bevorzugten Chatkanälen.

Erste Schritte mit Konversations-Schnittstellen

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit einer von zu beginnen Konversations-Schnittstellen Produkte.

Konversations-Schnittstellen-Administratorkonsole



Erkunden, implementieren und verwalten Sie Konversations-Schnittstellen Verwenden einer Homepage oder einer Konsolen-Experience.

Virtual Agent



Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden, sich selbst zu bedienen, indem Sie eine freundliche Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen auf Basis künstlicher Intelligenz nutzen.

Now Assist in Virtual Agent



Verwenden Sie große Sprachmodelle (LLMS), um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu erstellen, die den Erfolg Ihrer Selfservice-Workflows verbessern kann.

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiterchat



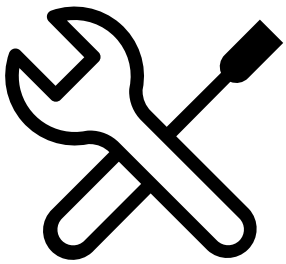
Optimieren Sie die Chat-Experience für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen, und ermöglichen Sie Managern, Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen und zu unterstützen.

Sidebar



Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Zusammenarbeit mit anderen an Arbeitsbereichsdatensätzen.

Konversations-Schnittstellen **Diagnosetool**



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

Zusätzliche Ressourcen



Verwalten und verbessern Sie Ihre Konversations-Schnittstellen-Experience

Automatische Übersetzung

Konversations-Schnittstellen-Konsole

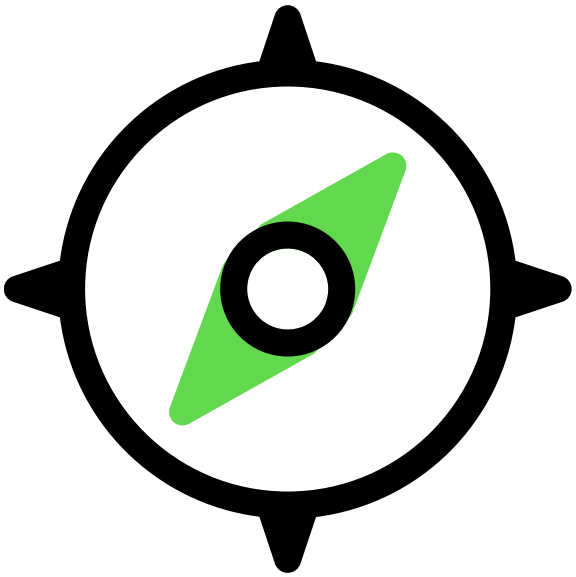
Erkunden, implementieren und verwalten Sie Konversations-Schnittstellen Verwenden einer Homepage oder einer Konsolen-Experience. Alle Einstellungen und Konfigurationen, die Sie zum Einrichten und Starten Ihrer Schnittstellen benötigen, z. B. Virtual Agent Und Mitarbeiterchat, Werden in konsolidiert ServiceNow® Konversations-Schnittstellen Konsole.

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

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

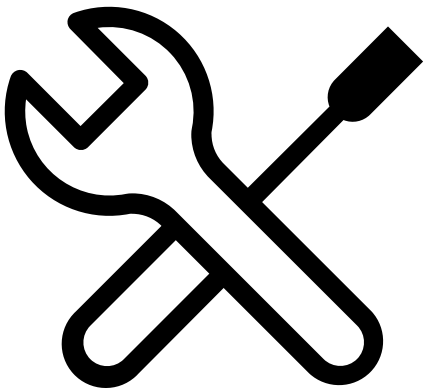
Erste Schritte

Erkunden



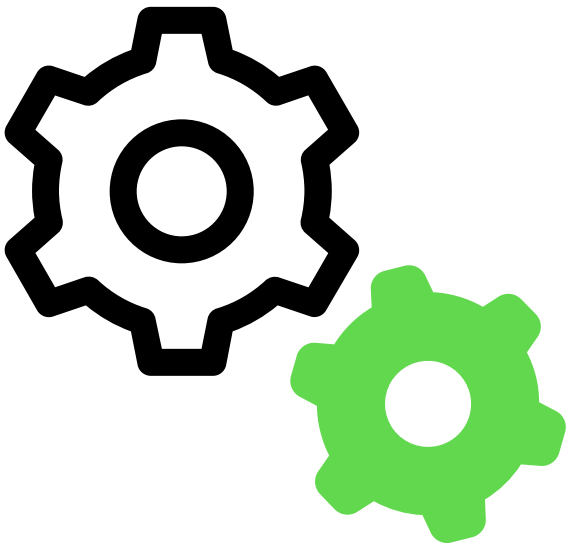
Erfahren Sie mehr über die Konversations-Schnittstellen-Konsolenkonzepte und -Funktionen.

Installieren



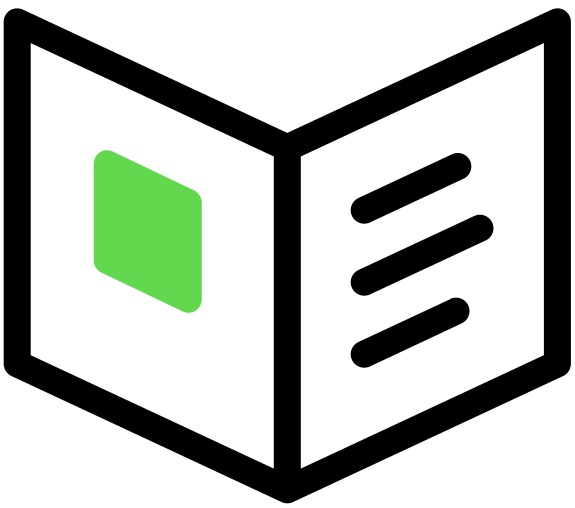
Installieren Virtual Agent Und vorgefertigte Konversationen.

Konfigurieren



Wählen Sie Konversationseinstellungen für aus Virtual Agent, Mitarbeiterchat, Und Sidebar

Referenz



Rufen Sie technische Informationen zu Datensätzen in der Interaktionstabelle und der Datenverwaltung in ab Konversations-Schnittstellen.

Automatische Übersetzung

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

Konversations-Schnittstellen-Konsole erkunden

Die Konversations-Schnittstellen Anwendungen ermöglichen es Ihren Anwendern, mit Servicemitarbeitern, Virtual Agents oder beidem zu interagieren. Diese Schnittstellen bieten Tools zum Erstellen und Verwalten einer optimalen Konversations-Experience für Ihre Anwender in den bevorzugten Chatkanälen.

Wenn Sie neu bei sind Konversations-Schnittstellen Und wurden nicht implementiert oder verwendet Virtual Agent Sie können jedoch auf zugreifen Konversations-Schnittstellen-Konsole Anwendung zum Erkunden aller verfügbaren Funktionen.

Für vorhandene Anwender können Sie auf zugreifen Konversations-Schnittstellen Konsolenanwendung zum Erkennen von hinzugefügten Erweiterungen oder erweiterten Funktionen.

Konversations-Schnittstellen Vorteile der Konsole

Implementieren Konversations-Schnittstellen Um Ihre Anwender mit virtuellen Service Desk-Mitarbeitern und Servicemitarbeitern über die von ihnen bevorzugten Chatkanäle zu unterstützen. Steigern Sie die Produktivität Ihrer IT-Organisation, indem Sie die häufigsten, leichter zu lösenden Anwenderprobleme auf einen rund um die Uhr verfügbaren Wert ablenken Virtual Agent Bot. Die Konversations-Schnittstellen Mit der Konsole können Sie schnell beginnen und mit Ihrer Implementierung positive Ergebnisse erzielen.

Navigieren Sie durch eine intelligente Experience, die eindeutig darauf zugeschnitten ist, wo Sie als sind Konversations-Schnittstellen Anwender. Die Konversations-Schnittstellen Die Konsole ist ideal für Erstbenutzer, die noch nie installiert oder konfiguriert haben Konversations-Schnittstellen, Für den erfahrensten Anwender, der alle Fähigkeiten erweitern und vorhandene Implementierungen verwalten möchte.

Konversations-Schnittstellen Die Konsole bietet die folgenden Funktionen:

- Guided Experience-Module, die Sie durch wichtige Aufgaben führen, z. B. das Hinzufügen Ihres Bots zu einem Portal, das Branding und die Anpassung Ihres Bots, das Einrichten von Bot-Begrüßungen, das Sammeln von Metriken und vieles mehr.
- Greifen Sie auf hilfreiche Ressourcen und Videos zu, mit denen Sie Ihre Konversations-Experience für Virtual oder Human Agent planen können.
- Allgemeine Einstellungen für beide Virtual Agent Und Mitarbeiterchat, Sowie Einstellungen, die für jede Anwendung spezifisch sind.
- Bot-Leistungsmetriken für letzte Konversationen.
- Fortschrittsbereich, der zeigt, was in Ihrer Instanz konfiguriert wurde.

Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite** Um mit der Erkundung der Funktionen zu beginnen.

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

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

Überwachung und Verwaltung Konversations-Schnittstellen Anwendungen

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen-Homepage Seite zur Überwachung der Leistung von zuletzt Virtual Agent Konversationen oder testen Sie Ihren Bot. Plugin-Update-Hinweise warnen Sie, wenn ein Funktionsupdate bereit ist.

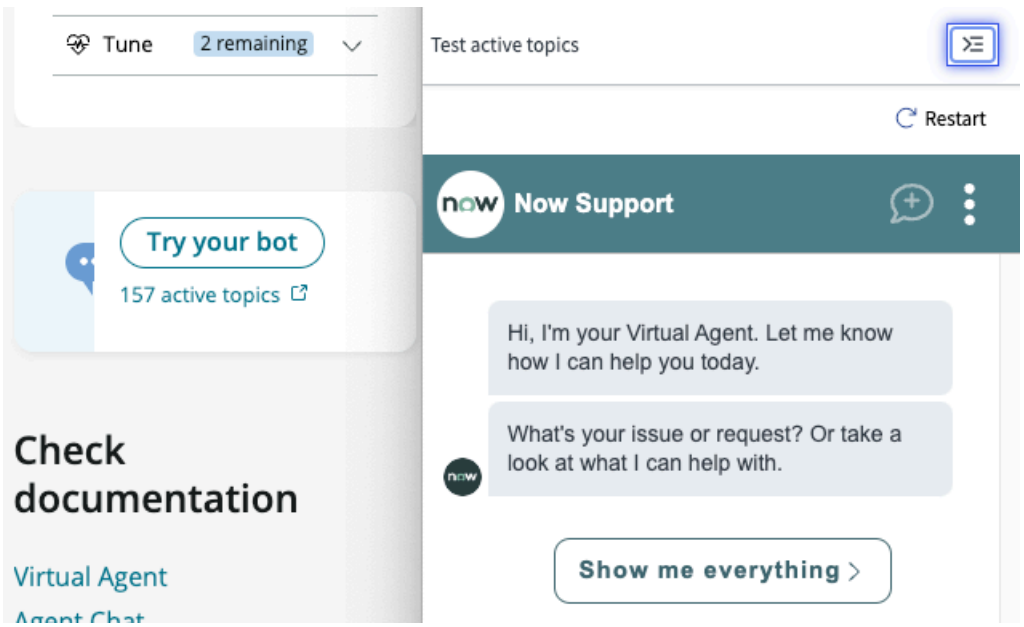
Überwachen Sie Ihren Virtual Agent Leistung

Überprüfen Sie die Leistung von zuletzt Virtual Agent Konversationen aus dem Konversations-Schnittstellen Konsole. Um weitere Details zu erhalten, wählen Sie aus **Weitere Informationen finden Sie in Konversationsanalysen** Um zu öffnen Dashboard für Konversationsanalysen .



Testen Sie Ihren Bot

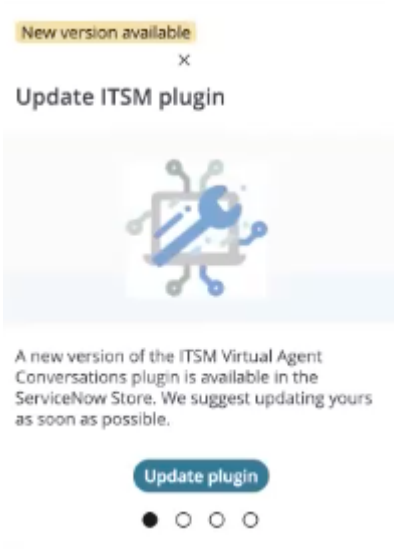
Wählen Sie Aus **Testen Sie Ihren Bot** Um eine Konversation in einem neuen Fenster zu öffnen und die aktiven Themen zu testen. Geben Sie eine Anforderung ein, und senden Sie sie, um eine Konversation mit dem Bot zu beginnen. Die Anzahl der aktiven Themen wird zu Ihrer Information angegeben.



Aktualisieren Sie Plugins

Benachrichtigungen auf der Konversations-Schnittstellen Konsole informiert Sie, wann ein installiertes Plugin aktualisiert werden soll. Wählen Sie Aus **Plugin aktualisieren** Um sie über zu aktualisieren ServiceNow Store.

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



Kanäle in Konversations-Schnittstellen

Die verschiedenen Möglichkeiten, mit denen Ihre Endanwender mit virtuellen Service Desk-Mitarbeitern und Servicemitarbeitern interagieren, werden als Kanäle bezeichnet. In Konversations-Schnittstellen, Unterhalten sich Anwender und Service Desk-Mitarbeiter über Kanäle mit bestimmten Kommunikationsmodi: Chatmodus für Echtzeitkonversationen und Messaging-Modus für lange Konversationen.

Konversationskanäle bieten Ihren Endanwendern und Service Desk-Mitarbeitern verschiedene Optionen für die Interaktion. Diese Optionen basieren darauf, wann Ihre Anwender und Service Desk-Mitarbeiter für eine Verbindung verfügbar sind, und auf den in Ihrer Geschäftsumgebung verwendeten Chat-Anwendungen. Es gibt zwei Arten von Kanälen: Chatkanäle und Messaging-Kanäle.

Chat-Kanäle

Chatkanäle unterstützen bidirektionale Konversationen in Echtzeit. Diese Konversationen können einen Anwender und einen Servicemitarbeiter oder einen Anwender und einen Virtual Agent umfassen. Dieser Konversationsmodus ist synchron, und dem Anwender wird eine Antwort garantiert. Mithilfe unterstützter Chatkanäle können Ihre Endanwender und Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den von ihnen verwendeten Chatanwendungen (Clients) und wann sie für eine Verbindung verfügbar sind, interagieren.

Die folgenden Kanäle werden für den synchronen Chat unterstützt:

- Chat-Widget des Serviceportals (mweb)
- Mobiler Web-Client (mweb)
- Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams
- Integration für Konversationsfunktionen mit Slack
- Conversational Integration with Facebook Workplace
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Integration für Konversationsfunktionen mit LINE
- Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

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

Messaging-Kanäle

Mit Messaging-Kanälen können Endanwender und Service Desk-Mitarbeiter über längere Zeiträume kommunizieren, insbesondere wenn eine Partei nicht online ist. Dieser Chatmodus ist asynchron und geschieht nach Belieben der Parteien.

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

Die folgenden Kanäle sind für asynchronen Chat verfügbar:

- Mobiler Web-Client (mweb): Konfigurieren Sie diesen Kanal für iOS-, Android- und Desktop-Geräte für Asynchroner Chat
- Now Assist panel : Verwendet von Now Assist panel .
- SMS-Kanal: Verwendet von Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio

Messaging-Kanaltabelle

Messaging-Kanäle werden in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_Channel] definiert. Wenn Sie verwenden Anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework Um anwenderdefinierte Chatintegrationen zu erstellen, können Sie den Kanalmodus für diese Integrationen angeben – entweder Chat oder Messaging. Für Kanäle wie den mweb-Kanal können Sie auch Chat oder Messaging auswählen.

Konfigurierte Kanäle für eine Instanz

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

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

Servicemitarbeiter Support nach Kanal

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

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

Chat- und Messaging-Funktionen

Die Konversations-Schnittstellen Kanäle bieten grundlegende Funktionen, die es Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Endanwendern erleichtern, in Verbindung zu bleiben:

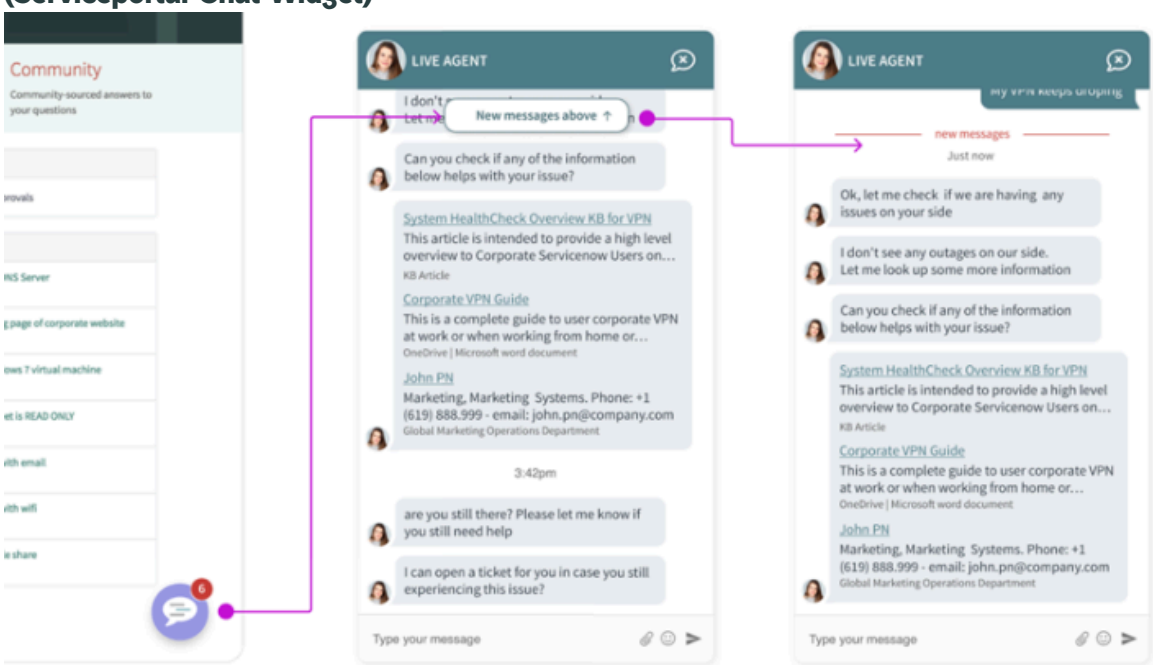
- Nachrichtenindikatoren, die Ihre Anwender über neue und ungelesene Nachrichten informieren, die empfangen werden, wenn sie nicht im Chat sind oder offline waren.
- Eingabeindikatoren, die anzeigen, dass ein Chatteilnehmer antwortet.
- Systemnachrichten, die Anwendern und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt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

Indikatoren für neue und ungelesene Nachrichten

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

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

Indikatoren für Anzahl ungelesener Nachrichten und neuer Nachrichten (Serviceportal-Chat-Widget)



Nachrichtenindikatoren werden wie folgt angezeigt:

- Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten ist nicht begrenzt. Bis zu 50 ungelesene Nachrichten können gleichzeitig angezeigt werden. Nachrichten können mehrere Konversationen umfassen, entweder offene (aktuelle) oder geschlossene (vergangene) Konversationen.

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

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

- Zwischen den gelesenen und ungelesenen Nachrichten wird eine neue Nachrichtentrennlinie angezeigt.

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

Systemnachrichten

Während aktiver Konversationen mit Live- oder Virtual Agents informieren bestimmte Systemnachrichten Anwender und Service Desk-Mitarbeiter über den Konversationsstatus. Wenn ein Anwender beispielsweise an einem Live-Chat beteiligt ist, aber nicht innerhalb einer bestimmten Zeit antwortet, wird eine Konversations-Zeitüberschreitungsmeldung angezeigt: Die Konversation ist abgelaufen. Sind Sie noch da?

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

Deaktivieren Sie den Servicemitarbeiter-Support für einen Kanal

Fügen Sie hinzu *disable_live_agent*Eigenschaft zur zugehörigen Liste „Kanaleigenschaften“, um sie vom Live-Service Desk-Mitarbeiter-Support auszuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_cs_Channel.list Im Filter.
2. Wählen Sie einen Kanalnamen in der Tabelle aus.
   Wählen Sie beispielsweise aus **Alexa** .
3. In **Kanaleigenschaften** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Datensatzformular „Anwenderdefinierte Adaptereigenschaft – Neu“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie Ein Disable_live_Agent .

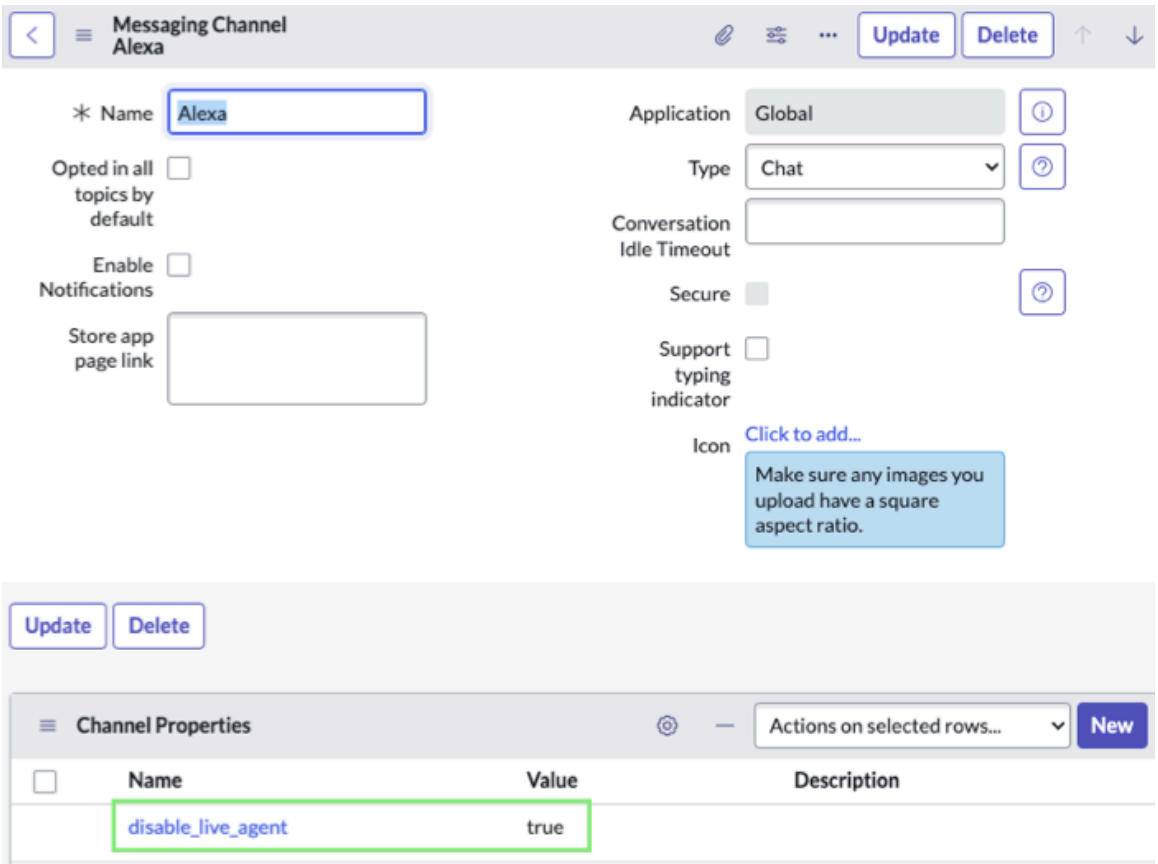
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Wert	Geben Sie Ein Wahr .

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die *disable_live_agent*Parameter wird in der zugehörigen Liste Kanaleigenschaften angezeigt.



Verwenden des asynchronen Chats in Messaging-Kanälen

Ermöglichen Sie Ihrer Organisation oder Marke, eine konstante Interaktion mit Endanwendern zu gewährleisten. Mit dem asynchronen Chat können Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender an lang laufenden Konversationen teilnehmen, ohne gleichzeitig online zu sein. Service Desk-Mitarbeiter können Anwender auch proaktiv kontaktieren, wenn nützliche Informationen zum Teilen vorhanden sind, z. B. wichtige Warnungen oder Updates.

Mit dem asynchronen Chat können Endanwender und Service Desk-Mitarbeiter an Konversationen teilnehmen, die mehrere Stunden oder sogar Tage dauern können. Diese Konversationen werden auf Messaging-Kanälen ausgeführt, die es Ihren Anwendern und Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, zu verschiedenen Zeiten zu kommunizieren und Konversationen dort fortzusetzen, wo sie aufgehört haben. Benutzer können nach Belieben antworten und sind nicht mehr darauf beschränkt, nur während der Kundensupportzeiten mit Service Desk-Mitarbeitern zu arbeiten.

Lange Konversationen werden auf Kanälen unterstützt, die in der Tabelle „Messaging-Kanal“ [sys_cs_Channel] als Messaging-Kanäle festgelegt sind. Zu den mit Ihrem Basissystem bereitgestellten Messaging-Kanälen gehört der SMS-Kanal, der von verwendet

Automatische Übersetzung

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

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

Beginnend mit Rome Release können Sie auch den Webkanal (mweb), der iOS-, Android- und Desktop-Geräte enthält, als Messaging-Kanal anstelle eines Chatkanals konfigurieren. Konfigurationsdetails finden Sie unter Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal.

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

Anforderungen

Asynchroner Chat erfordert bestimmte Plugins und ServiceNow Anwendungen aus dem ServiceNow Store.

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

Plugin oder ServiceNow-App	Beschreibung
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Aktiviert Virtual Agent Vom Konversationsserver behandelte Funktionalität, einschließlich Konversationseinstellungen und Virtual Agent Plugin „Chat-Widget“ (com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App). Der Konversationsserver ist in enthalten Virtual Agent Lite, Die mit Ihrem Basissystem bereitgestellt wird. Für „vollständig“ Virtual Agent Funktionalität, siehe Aktivieren Sie Glide Virtual Agent , Die nach Abonnement verfügbar ist.
Conversational Messaging [Com.Glide.Messaging.awa]	Aktiviert Funktionen für Konversationsnachrichten, z. B. Messaging-Aktionen in Arbeitsbereich. Details finden Sie unter Aktivieren Sie Konversationsnachrichten.
Now Mobile-App (Version 12.2)	Ermöglicht Anwendern das übermitteln von Incidents und Anforderungen, das Verwalten von Aufgaben und das anfordern von Hilfe über den Mitarbeiterchat (und) Virtual Agent Wenn verwendet wird Virtual Agent). Endanwender installieren Now Mobile App für iOS Oder Android Systeme aus dem Apple App Store bzw. dem Google Play Store.
Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (Version 3,0)	Unterstützt von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Konversationen in Messaging-Kanälen. Dies ServiceNow App, verfügbar über ServiceNow Store , Installiert auch das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa).

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

Funktionsweise des asynchronen Chats

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

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

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

Indikatoren für neue und ungelesene Nachrichten

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

Indikatoren für Anzahl ungelesener Nachrichten und neue Nachrichten



- Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten ist nicht begrenzt. Bis zu 50 ungelesene Nachrichten können gleichzeitig angezeigt werden. Nachrichten können mehrere Konversationen umfassen, entweder offene (aktuelle) oder geschlossene (vergangene) Konversationen.
- Wenn Anwender den Chat-Client öffnen, landen sie in der allerletzten empfangenen Nachricht. Sie können nach oben oder unten scrollen, um die ungelesenen Nachrichten zu lesen, wie von einem vorgegeben **Neue Nachrichten oben** Schaltfläche oder **Neue Nachrichten unten** Schaltfläche.
- Zwischen den gelesenen und ungelesenen Nachrichten wird eine neue Nachrichtentrennlinie angezeigt.
- Wenn Anwender das Chatfenster schließen und erneut öffnen, werden die angezeigten Nachrichten als „gelesen“ betrachtet, auch wenn Anwender sie möglicherweise nicht überprüft haben.

Systemnachrichten

Bestimmte Systemnachrichten, die Anwendern und Service Desk-Mitarbeitern im Chat-Modus angezeigt werden, gelten nicht im Messaging-Modus und werden bei Bedarf unterdrückt. Die folgende Tabelle identifiziert Systemnachrichten, die je nach Modus angezeigt oder unterdrückt werden.

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

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

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

Inaktive Konversationen und Messaging-Aktionen in Messaging-Kanälen

In Chatkanälen beträgt die standardmäßige Zeitüberschreitungszeit für inaktive Konversationen für Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen zwei Stunden (7200 Sekunden). Jedoch für Servicemitarbeiter Konversationen in Messaging-Kanälen werden bestimmte Messaging-Aktionen automatisch angewendet, was sich auf die Behandlung von inaktiven Konversationen auswirkt. Wenn eine anfordernde Person in Messaging-Kanälen nicht innerhalb von zwei Tagen auf eine Service Desk-Mitarbeiter-Nachricht geantwortet hat, ändert sich der Konversationsstatus in „als verworfen geschlossen“, und die Nachricht wird geschlossen. Weitere Informationen zu Messaging-Aktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie Messaging-Aktionen.

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

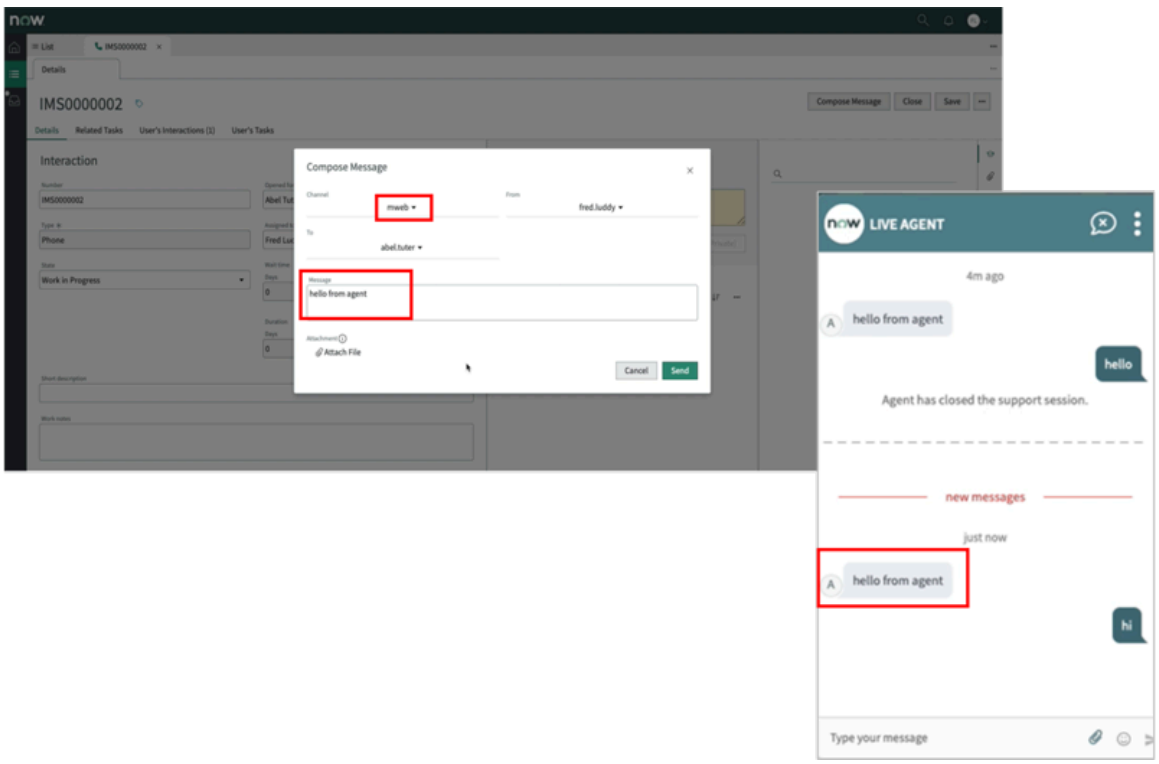
Proaktives Messaging

Mit Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle , Service Desk-Mitarbeiter können proaktiv mit Endanwendern kommunizieren, um relevante oder hilfreiche Informationen freizugeben. Wenn Service Desk-Mitarbeiter Messaging über den mweb-Kanal im asynchronen Chat initiieren, haben Ihre Anwender die Möglichkeit, sofort zu antworten und eine zweiseitige Konversations-Experience zu nutzen. Proaktives Messaging mit dem mweb-Kanal verfügt über die folgenden Fähigkeiten:

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

- **Nachricht Verfassen** Funktion, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um Nachrichten zu erstellen und an ausgewählte Anwender zu senden. Nachrichten können Links und Dateianhänge enthalten.
- Wenn ein Anwender auf eine Nachricht antwortet, wird der laufende Interaktionskontext beibehalten, sodass der Service Desk-Mitarbeiter die Informationen erhält, die er benötigt, um die Konversation aufrecht zu erhalten.

Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachricht im mweb-Kanal



Weitere Informationen zu von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten finden Sie unter Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .

Endanwender-Experience in Servicemitarbeiter-Konversationen

Wenn ein Anwender das Chat-Widget startet, nachdem er Offline-Nachrichten von einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter erhalten hat, z. B. Service Desk-Mitarbeiter A, befindet sich die Konversation in Servicemitarbeiter Modus:

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

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal

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

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Webkanal des Basissystems, mweb, wird automatisch als Chatkanal für Web- und mobile Clients konfiguriert. Um den Webkanal als Messaging-Kanal zu verwenden, ändern Sie den Kanal **Typ** In der Tabelle „Messaging-Kanal“ [sys_cs_Channel].

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

Ergebnisse
Der mweb-Kanal ist auf den Messaging-Modus festgelegt. Um Konversationen mit langer Laufzeit zu verwalten, führt das System automatisch bestimmte Messaging-Aktionen im Messaging-Modus aus:

- Nachricht der anfordernden Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters (Service Desk-Mitarbeiter-Experience): Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht innerhalb von 30 Minuten auf eine anfordernde Person geantwortet hat, erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Erinnerung, dass eine Nachricht von einem Endanwender eine Antwort benötigt.
- Agent-Nachricht ohne Antwort der anfordernden Person: Wenn eine anfordernde Person nach zwei Tagen nicht auf eine Agent-Nachricht geantwortet hat, wird der Konversationsstatus im Interaktionsdatensatz automatisch auf „als verworfen geschlossen“ festgelegt.

Weitere Informationen zu Messaging-Aktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie Messaging-Aktionen . Für Details zu Virtual Agent Und Servicemitarbeiter Zeitüberschreitungen für Leerlauf und konversationsstatus, siehe Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen Und Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.

Wird Installiert Konversations-Schnittstellen Komponenten

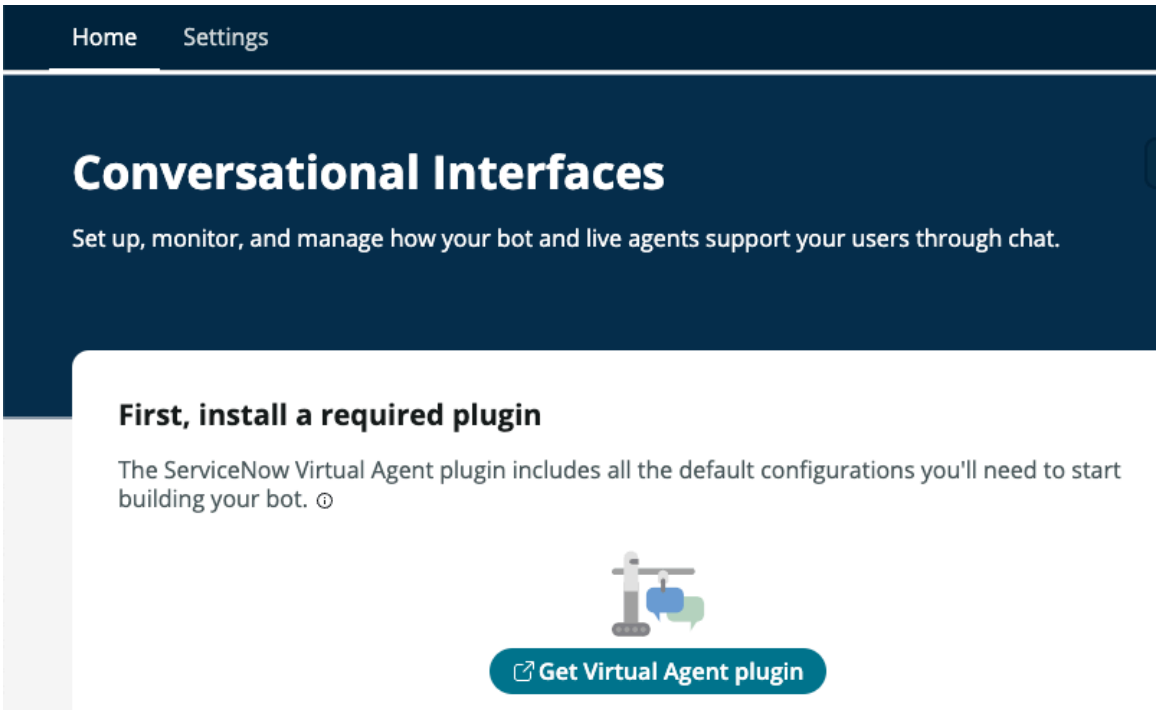
Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen-Homepage Zu installierende Seite Virtual Agent Und zugehörige Plugins. Wählen Sie nach der Installation eine Karte aus, um Ihren Bot anzupassen oder einzurichten Mitarbeiterchat.

Wenn Sie noch nie installiert haben Virtual Agent, Konversations-Schnittstellen Die Konsole fordert Sie auf, dies zuerst zu tun. Das Layout von **Startseite** Die Seite kann variieren, je nachdem, welche Funktionen Sie installiert und konfiguriert haben.

Virtual Agent installieren

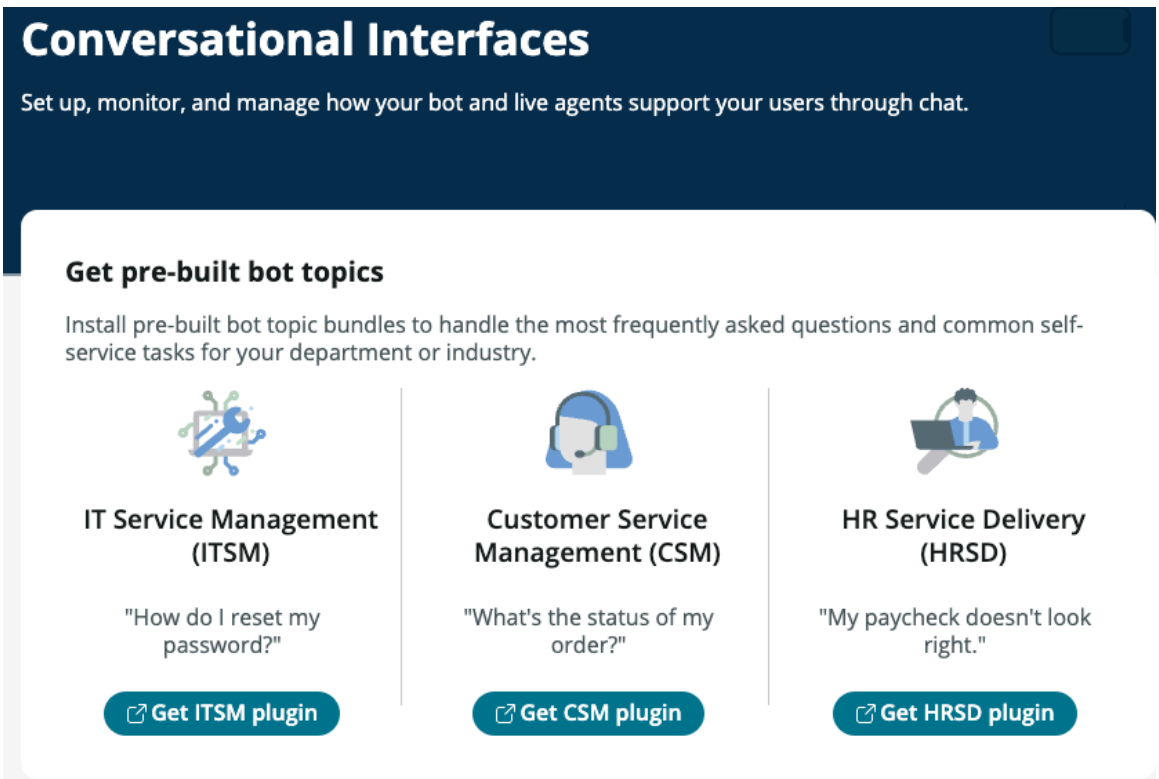
Um zu beginnen, müssen Sie installieren Virtual Agent Plugin. Wählen Sie Aus **Virtual Agent-Plugin abrufen** Um es zu installieren.

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



Vorgefertigte Bot-Themen abrufen

Aktivieren Sie Plugins, die die vorgefertigten Themenkonversationen bereitstellen, die Sie zur Bearbeitung allgemeiner Anwenderanforderungen verwenden möchten. Zum Beispiel IT-bezogene Supportprobleme, z. B. das Zurücksetzen eines Passworts oder HR-bezogene Probleme, z. B. die Anforderung einer Beurlaubung. Weitere Informationen finden Sie unter Vordefiniert Virtual Agent Themen, Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle.

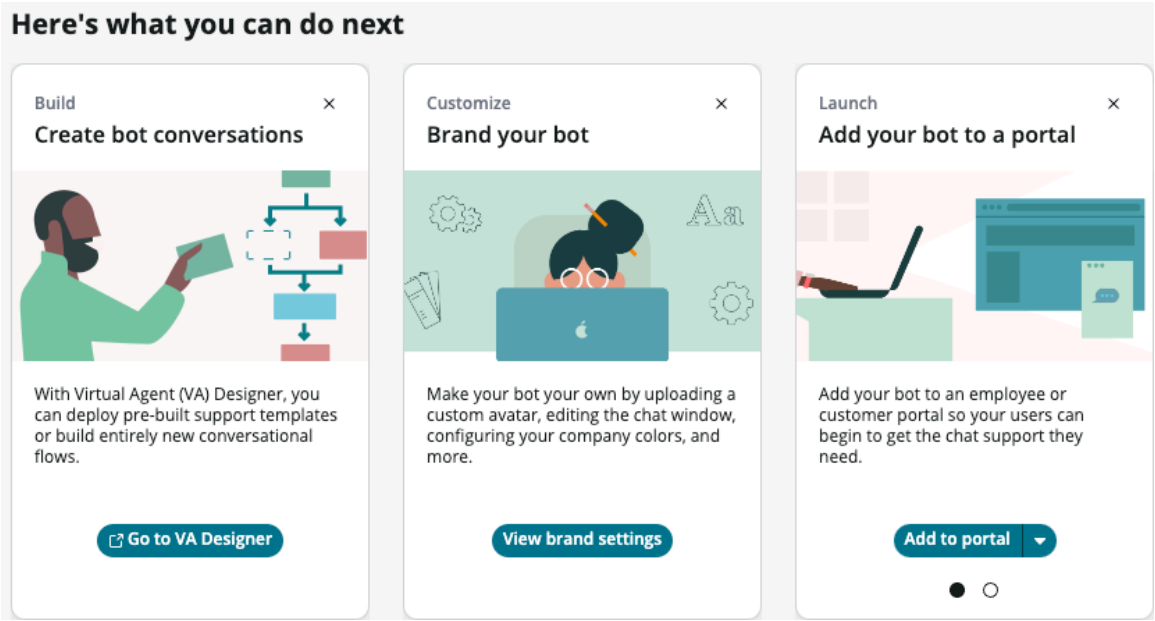


Hier ist, was Sie als Nächstes tun können

Automatische Übersetzung

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

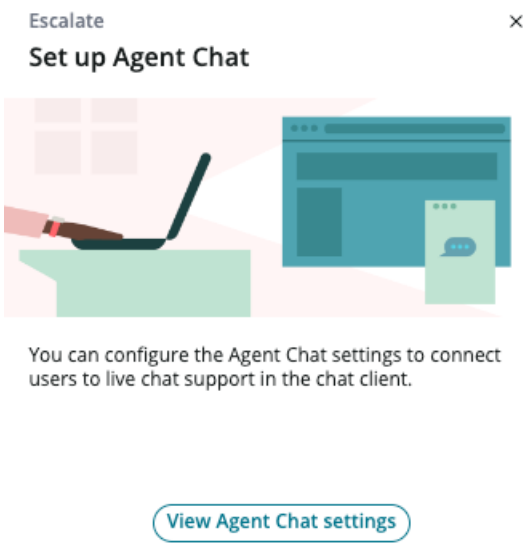
Erkunden Sie beliebt Virtual Agent Einstellungen aus dem Konversations-Schnittstellen-Homepage Seite. Die nächsten Schritte umfassen normalerweise das Branding Ihres Bots, das Hinzufügen zu einem Portal, auf das Ihre Anwender zugreifen können, und das Erstellen von Konversationen in Virtual Agent-Designer.



Vor der Implementierung von Konversations-Schnittstellen, Nehmen Sie sich einige Zeit, um einige wichtige Fragen zu stellen und zu beantworten, die Ihnen bei der Vorstellung von helfen sollen Konversations-Schnittstellen Erfahrung, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen und wünschen. Durchsuchen Sie **Rufen Sie die Grundlagen für Ihren Virtual Agent ab** Abschnitt für weitere Optionen.

Mitarbeiterchat einrichten

Aktivieren und einrichten Servicemitarbeiter Support. Richten Sie Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern ein, legen Sie Statusnachrichten für Service Desk-Mitarbeiter fest, und bestimmen Sie, ob Service Desk-Mitarbeiter den Verlauf des Anwender-Chats anzeigen können.

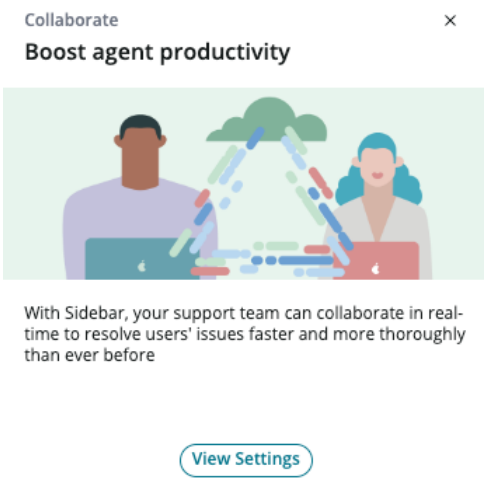


Sidebar installieren

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

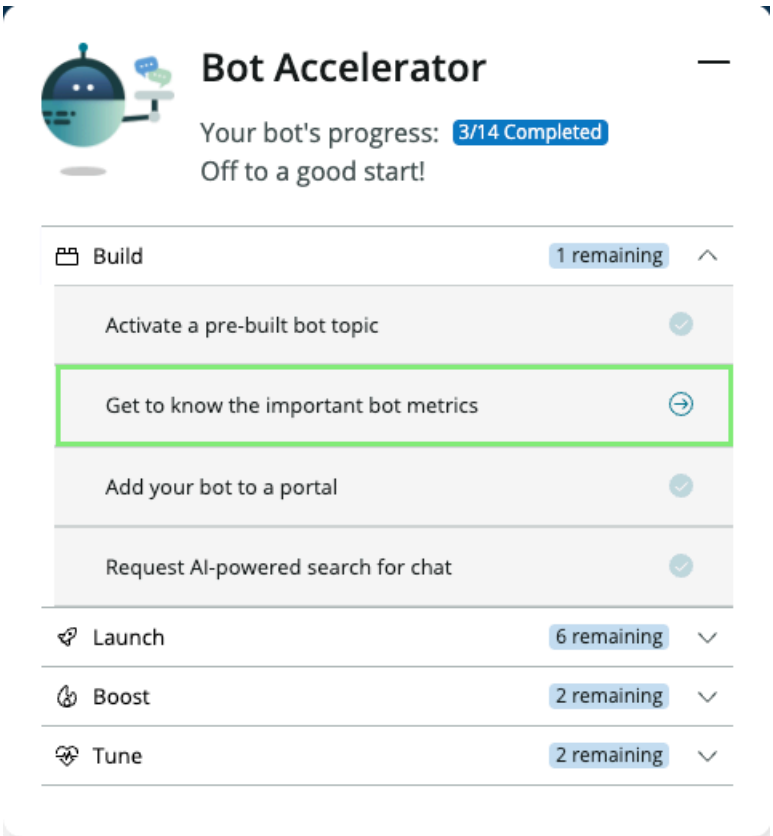
Automatische Übersetzung

Bieten Sie Servicemitarbeitern eine Möglichkeit, mit anderen zusammenzuarbeiten, während sie an einem Arbeitsbereich-Datensatz arbeiten.



Fortschrittsbereich des Bot-Accelerators

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



Konversations-Schnittstellen konfigurieren

Sie können verwenden Konversations-Schnittstellen Konsole und **Chat-Einstellungen** Option in **Startseite** Seite zum Erkunden und Konfigurieren der allgemeinen Chat-Funktionalität und zum Einrichten Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Funktionen.

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

Konversations-Schnittstellen konfigurieren

Verwenden Sie die Karten im Konversations-Schnittstellen Konsole zum Einrichten von Funktionen für Virtual Agent Und Mitarbeiterchat. Die Karten werden bei jedem Besuch automatisch sortiert, und nicht behandelte Funktionen werden zuerst angezeigt.

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



Now Assist in Virtual Agent-Karten

Karte	Beschreibung
Erstellen Sie einen Virtual Agent Mit Now Assist, Mit einem LLM-Modell und generativen KI-Kompetenzen. 	Dient zum Erstellen eines Virtual Agent mit Now Assist, Wählen Sie aus **Erste Schritte** Zum Anzeigen des Bildschirms „Assistenten“. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie LLM Virtual Agents auf dem Bildschirm „Assistenten“.
Erstellen Sie einen Virtual Agent Mit NLU, das Standardeinstellungen und Setup-Themen enthält. 	So erstellen Sie einen Virtual Agent mit einem NLU-Modell: 1. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Öffnet ein neues Fenster mit dem Plugin-Bildschirm, in dem Sie das Plugin com.glide.cs.chatbot installieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent aktivieren. 2. Kehren Sie nach der Installation des Plugins zum vorherigen Fenster zurück, und aktualisieren Sie es über die Aktualisierungsschaltfläche Ihres Browsers. 3. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Zum Anzeigen der Seite mit den Einstellungen der CI-Admin-Experience.

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

Now Assist in Virtual Agent-Karten (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung
	4. Wählen Sie im linken Bereich aus **Virtual Agent** Zum Konfigurieren Ihrer Einstellungen und NLU-Modelle. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent konfigurieren.
Überwachen Sie Ihren Now Assist In Virtual Agent 	Zum Anzeigen Virtual Agent analytics für vorhandene LLM Virtual Agents wählen Sie aus **Zeigen Sie die Leistung an** . Weitere Informationen finden Sie unter Wird Analysiert Now Assist In Virtual Agent. Um vorhandene LLM Virtual Agents zu verwalten, wählen Sie aus **Verwalten Sie Assistenten** Zum Anzeigen des Bildschirms „Assistenten“. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie LLM Virtual Agents auf dem Bildschirm „Assistenten“.

Chat-Konfigurationskarten

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

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

Chat-Konfigurationskarten (Fortsetzung)

Karte	Funktion	Beschreibung
	Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps	Fügen Sie Ihren Bot anderen Kanälen hinzu, z. B. einem Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Oder Microsoft Teams.
	Mitarbeiterchat einrichten	Verbinden Sie Anwender mit dem Live-Chat-Support im Chat-Client, den sie verwenden.
	Sidebar einrichten	Bieten Sie Servicemitarbeitern eine Möglichkeit, mit anderen zusammenzuarbeiten, während sie an einem Arbeitsbereich-Datensatz arbeiten.
	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin „Obszönitätsfilter“ für den Mitarbeiterchat	Verhindern Sie, dass Servicemitarbeiter Nachrichten mit unangemessener oder obszöner Sprache an anfordernde Personen senden.
	Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren	Aktivieren Sie Anwenderkonversationen mit einem Bot über den Telefonkanal.
	Mit Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent Erweiterte Chatkonversationen	Aktivieren Sie eine Kombination aus Spracherkennung und maschineller Übersetzung für Virtual Agent Zur Verbesserung der Chat-Experience für verschiedene Anwender.
	Einrichten Automatische Problemlösung	Bieten Sie Anwendern sofortigen Selfservice, indem Sie maschinelles Lernen verwenden, um intelligent bereitzustellen Virtual Agent Themen, Wissen artikel und Katalogelemente.
	Omni-Channel-Rückruf installieren	Aktivieren Sie andere ServiceNow® Apps zum Anzeigen oder Ankündigen von Rückrufoptionen für Anwender.

Assistenten

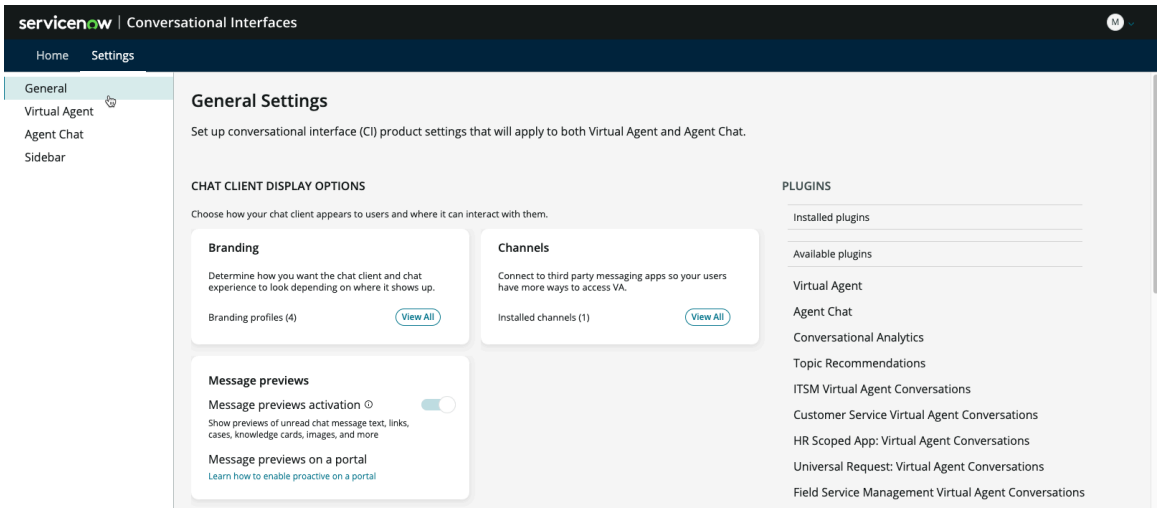
Der Bildschirm „Assistenten“ wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Assistenten** Registerkarte auf dem Startbildschirm der Konversations-Schnittstellen.

Chat-Einstellungen

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

Die **Virtual Agent** , **Mitarbeiterchat** , Und **Sidebar** Registerkarten im linken Navigationsbereich öffnen Konfigurationseinstellungsseiten für jede Anwendung.

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



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

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

Allgemeine Chateinstellungen

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen-Konsole Zum Einrichten der grundlegenden Chatfunktionen, die von freigegeben werden Virtual Agent Und Mitarbeiterchat.

Allgemeine Chateinstellungen

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Anzeigeoptionen Für Chat-Client	
Marke „mein Bot“	Branding für Ihren Chat-Client
Vorschau neuer oder ungelesener Nachrichten in einem minimierten Chatfenster anzeigen	Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau im Chat-Widget
Konversationsweiterleitung	
Konfigurieren Sie meinen Bot für die Ausführung in Messaging-Apps von Drittanbietern	Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.
Erstellen Sie Umfragen vor dem Chat	Definieren Sie Konfigurationen der Umfrage vor dem Chat
Erstellen und verwenden Sie Kontextvariablen, um Chat-bezogene Informationen zu speichern	Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen
Zeigen Sie Benutzern Rückrufoptionen über andere ServiceNow-Apps an oder kündigen Sie sie an	Omni-Channel-Rückruf
Konfigurieren Sie Themenkontextabsichten	Definieren Sie Absichtskonfigurationen des Themenkontexts
Systemaktionen	

Automatische Übersetzung

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

Allgemeine Chateinstellungen (Fortsetzung)

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Ändern Sie Systemchat-Nachrichten	Ändern Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Systemnachrichten
Geben Sie an, wie Links im Chat-Fenster geöffnet werden	URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen
Konfigurieren Sie meinen Bot, um vertrauliche Daten zu erkennen	Handler Für Sensible Daten Konfigurieren **Hinweis:** Diese Funktion wird für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Installation verfügbar, wird jedoch weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support. Installieren Sie die Datenschutzanwendung als Ersatz. Weitere Informationen finden Sie unter Data Privacy .
Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen ungelesener Nachrichten an Anwender, wenn sie inaktiv sind	E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Verwalten Sie LLM Virtual Agents auf dem Bildschirm „Assistenten“

Erstellen, bearbeiten und aktivieren Sie virtuelle LLM-Agents über den Bildschirm „Assistenten“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Prozedur

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

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

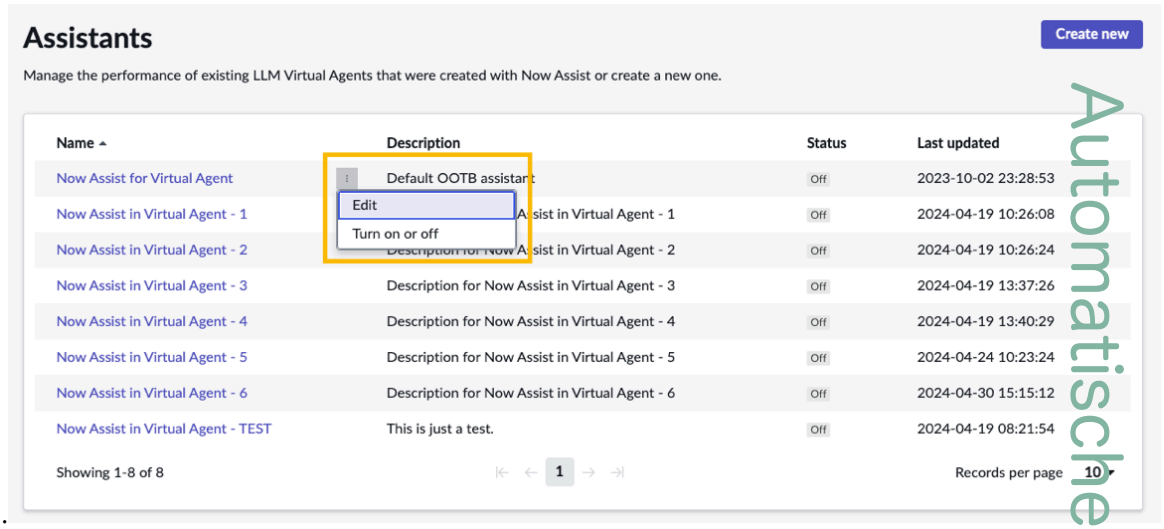
3. Um einen neuen Virtual Agent zu erstellen, wählen Sie aus **Erstellen Sie neu** Um anzuzeigen Now Assist Für Virtual AgentÜbersichtsbildschirm.

Automatische Übersetzung

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

Folgen Sie den Bildschirmen, um einen neuen Virtual Agent zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

4. Um einen vorhandenen Virtual Agent zu bearbeiten, wählen Sie den Namen des Virtual Agent aus, oder wählen Sie die drei vertikalen Punkte aus Am Ende eines Felds und wählen Sie aus **Bearbeiten** . Wenn Virtual Agent Ist vollständig konfiguriert, die Now Assist Für Virtual Agent Bildschirm „Überprüfen“ wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert. Wenn Virtual Agent Ist nicht vollständig konfiguriert, der letzte nicht abgeschlossene Schritt in Virtual Agent Das geführte Setup wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Installiert Konversations-Schnittstellen Komponenten.
5. Um einen vorhandenen Virtual Agent ein- oder auszuschalten, wählen Sie die drei vertikalen Punkte aus Am Ende eines Felds und wählen Sie aus **Aktivieren oder deaktivieren**.



Ihren Bot einem Portal hinzufügen

Geben Sie Ihren Anwendern einen Ort, um mit Ihrem Bot und Human Agents zu interagieren. Wählen Sie ein aus Serviceportal Chat-Konfiguration, die mit Ihrem Basissystem bereitgestellt wird, z. B. Serviceportal Mitarbeiterchat Konfiguration verwendet für Mitarbeiterchat Und Virtual Agent. Ihre Endanwender können einen Bot oder initiieren und verwalten Mitarbeiterchat Konversation auf einer beliebigen Seite des Portals.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**an.
2. Unter **Fügen Sie Ihren Bot einem Portal hinzu** , Wählen Sie aus **Dem Portal hinzufügen** Dient zum Konfigurieren des Basissystemportals.
   Um beispielsweise das für Mitarbeiterchat und Virtual Agent verwendete Portal zu konfigurieren, wählen Sie Serviceportal Mitarbeiterchat-Konfiguration aus.
3. Aktualisieren Sie im Formular die Portalkonfiguration.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Die Serviceportal-Konfigurationen des Basissystems sind automatisch aktiv.
Name	Eindeutiger Name für den Konfigurationsdatensatz.
Portale	Die Portale, in denen Sie diese Chat-Konfiguration verwenden möchten. Wenn kein Portal ausgewählt ist, gilt die Konfiguration für alle Portale im System.
Anwendung	Schreibgeschützter Anwendungsbereich für den Datensatz
Öffentlich	Option, um das Portal Anwendern vor der Anmeldung zur Verfügung zu stellen.
Rollen	Rollen, die ein Anwender zur Verwendung des Portals haben muss. Wenn Sie keine Rolle auswählen, Mitarbeiterchat Und Virtual Agent ist für alle Anwender unabhängig von ihrer Rolle verfügbar.
Reihenfolge	Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Pro Portal gilt nur eine Konfiguration. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die zuerst gefundene Konfiguration mit dem niedrigsten Wert aus.

Serverskript	Ein Skript, das Seiten- und Widget-Daten an einen übergibt Mitarbeiterchat Konversation, wenn ein Anwender die Konversation initiiert. Übergeben Sie beispielsweise ein Feld an die Chat-Konversation, um Mitarbeiterchat den Zugriff auf den Wert zu ermöglichen. Die in diesem Skript übergebenen Daten sind für jede Seite im Portal verfügbar, die mit diesem Datensatz verknüpft ist. Dieses Skript hat Zugriff auf GlideSPSkriptfähig API.
	
	Hinweis:
	Das Portal-Suffix, die Seiten-ID und die Sprache sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar und erfordern kein benutzerdefiniertes Skript. Sys-ID und Tabelle sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar, wenn sie in der URL vorhanden sind.
	
	Das folgende Beispiel gibt ein Objekt zurück, das die Liste der Kataloge enthält, die dem Portal der aktuellen Konversation zugeordnet sind.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	Wenn Mitarbeiterchat Wird in einem geöffnet IFrame HTML-Element, die Liste der Kataloge ist in enthalten IFrame URL. Parameter aus diesem Feld

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

Feld	Beschreibung
	überschreiben alle in Konflikt stehenden Seitendaten, die an Mitarbeiterchat übergeben wurden.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihre Endanwender können einen initiieren und verwalten Mitarbeiterchat Oder Virtual Agent Konversation von einer beliebigen Seite im ausgewählten Portal.

Nächste Maßnahme

Sehen Sie sich Ihr Portal in Aktion an

Zurück zu Konversations-Schnittstellen-Homepage Und unter **Fügen Sie Ihren Bot einem Portal hinzu** , Wählen Sie den zweiten Navigationspunkt unten auf der Karte aus. Wenn sich die Karte in ändert **Interagieren Sie mit Ihrem Bot** , Verwenden Sie **Öffnen Sie das Portal** Menü zum Auswählen des anzuzeigenden Portals. Wenn die angegebene Portalseite geöffnet wird, wählen Sie das Chat-Symbol in der unteren rechten Ecke aus, um eine Bot-Konversation zu starten.

Konfigurieren Sie anderes Serviceportal Mitarbeiterchat Funktionen

Im Serviceportal können Sie anpassen Mitarbeiterchat Schaltfläche und übergeben Sie Seitendaten an Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Mitarbeiterchat im Serviceportal .

Branding für Ihren Chat-Client

Passen Sie Ihre Chat-Oberfläche mit Ihrer eigenen Marke an, einschließlich Unternehmenslogo und Bot-Avatar, UI-Farbschemata, Schriftarten und dem Chat-Support-Menü, das Ihren Anwendern angezeigt wird.

Hinweis:
Für das Onboarding neuer Kunden ab Vancouver ist das Chat-Widget standardmäßig nur für authentifizierte Anwender zugänglich. Aktivieren Sie , um nicht authentifizierten Anwendern den Zugriff auf das Chat-Widget zu ermöglichen **Öffentlicher Zugriff** In **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**an. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf das Chat-Widget.

Mehrere Branding-Konfigurationen

Für eine Instanz können Sie eine beliebige Anzahl von Branding-Konfigurationen erstellen. Diese Branding-Konfigurationen gelten für den Webchat und mobile Clients und nicht für die Konversationsintegrationen für Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace, Und Facebook Messenger.

Hinweis:
Branding für Bots in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Ist über verfügbar Microsoft Teams App-Anpassungsfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Ms Teams-Branding für die Konversationsintegration In Now Community. Für Informationen zum Branding von Bots in Slack, Siehe Konfigurieren Sie Branding für Virtual Agent Bot in Slack.

Die Standard-Branding-Konfiguration enthält Virtual Agent Bot, der einen hat ServiceNow Avatar. Wenn Sie zusätzliche Branded-Bots wünschen, erstellen Sie für jeden Bot in der Anwendertabelle [sys_user] ein Anwenderprofil. Geben Sie Ihrem Bot eine eindeutige Anwender-ID, einen Namen (z. B. Acme), laden Sie das Foto (Bild) für Ihren Bot-Avatar

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

hoch, und aktivieren Sie Ihren Bot. Details zum Hinzufügen von Anwendern zu Ihrer Instanz finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwender .

Nach der Erstellung wählen Sie den Bot aus, der in einer Konfiguration verwendet werden soll. Ein Branded-Bot kann in einer einzelnen Konfiguration oder in mehreren Branding-Konfigurationen verwendet werden.

Unterstützte Branding-Elemente

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

Organisationsbilder

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

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

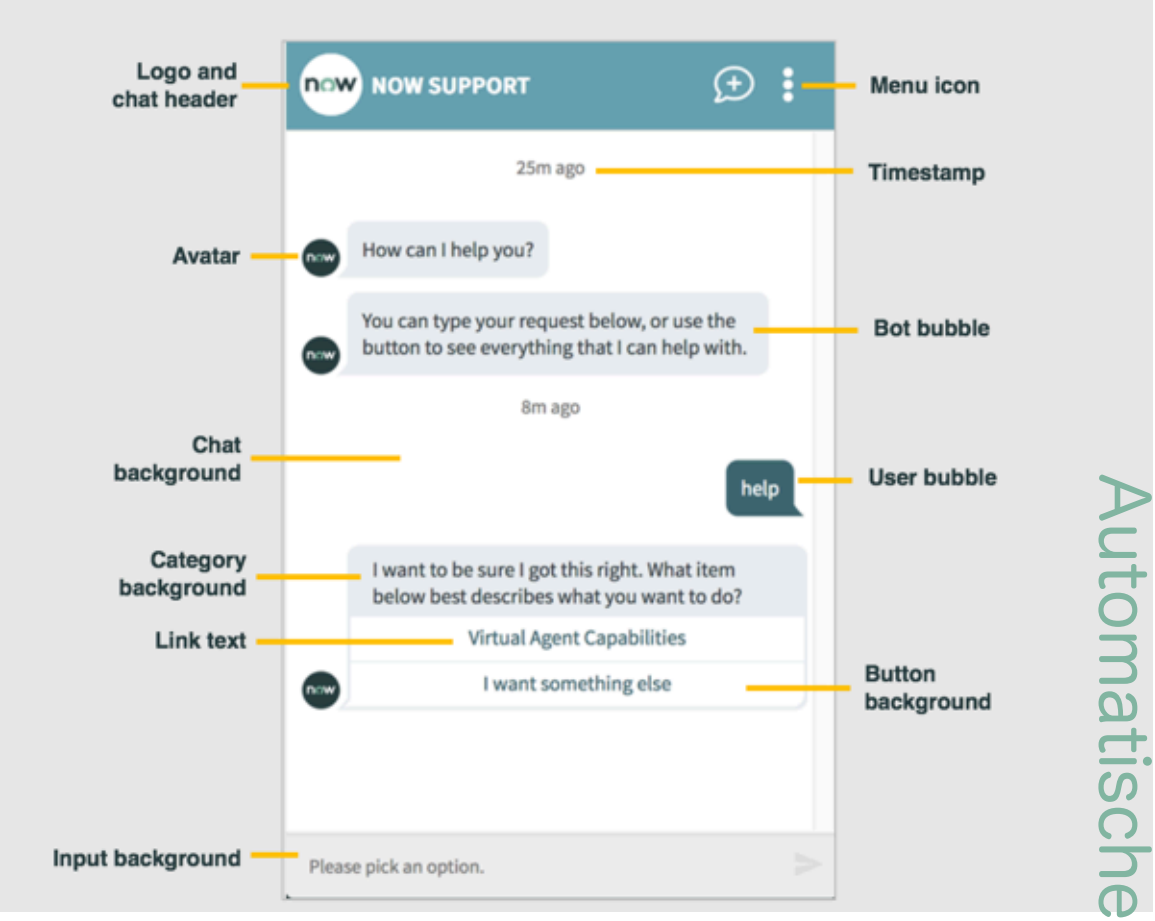
Farben und Schriftarten

Farben und Schriftarten, die für die verschiedenen angezeigten Anwenderoberflächenelemente verwendet werden, z. B. Chat-Blasen, Schaltflächen und Benachrichtigungen.

Wenn Sie die Farbe von Schnittstellenelementen ändern möchten, bestimmen Sie die Hex-Nummer oder die RGBA-Farbe für diese Elemente. Wenn Sie während der Konfiguration die Hex- oder RBGA-Farben angeben, können Sie Ihre Änderungen sofort im Beispiel-Chat-Fenster sehen. Weitere Informationen zu Hex-Zahlen und RGB-Farbspezifikationen finden Sie unter HTML-Farbnamen (W3CSchools) .

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

UI-Elemente im Chat-Fenster



Chat-Menüelemente

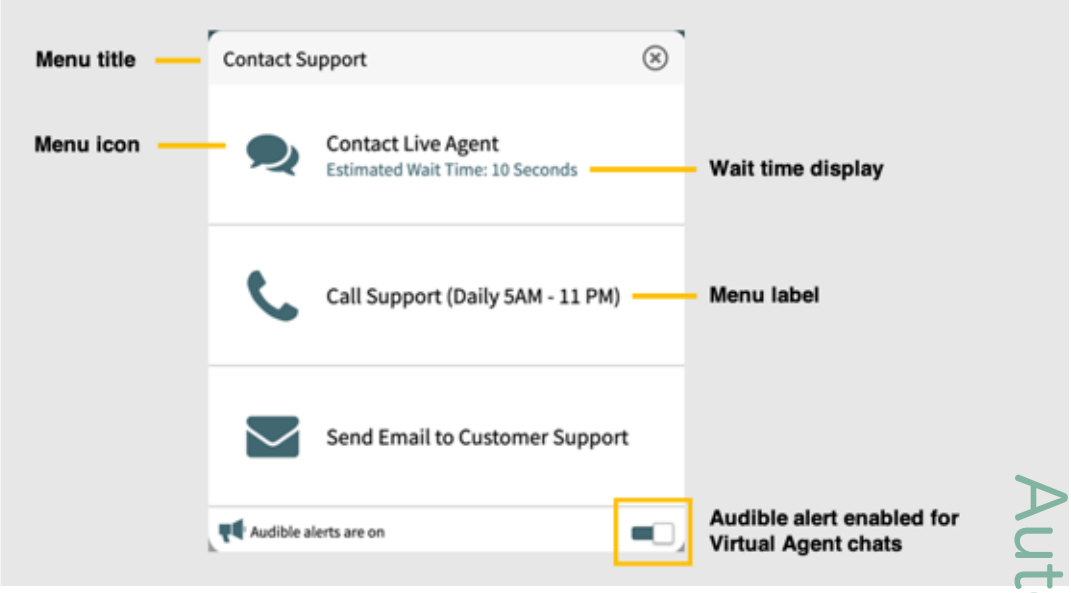
Kontaktinformationen für Ihre Support-Organisation, wie z. B. Support-Anrufzeiten, Telefonnummer des Support-Call Centers und Support-E-Mail-Adresse. Sie können Informationen im Support-Menü anpassen, indem Sie Menüelemente hinzufügen oder ändern, einschließlich des angezeigten Texts und der angezeigten Symbole. Sie können auch die Sichtbarkeit der Menüelemente steuern (Menüoptionen anzeigen oder ausblenden).

Sie können auch die Standardmenüsymbole ändern oder Symbole für neue Menüelemente hinzufügen. Die Symbole müssen im svg-Dateiformat vorliegen. Um eine bessere Auflösung zu erzielen, verwenden Sie ein einfarbiges Symbol.

Automatische Übersetzung

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

Chat-Menü



Erstellen Sie einen neuen Anwender für einen gebrandeten Bot

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen neuen gebrandeten Bot erstellen möchten, erstellen Sie für jeden Bot in der Anwendertabelle [sys_user] ein aktives Anwenderprofil. Erstellen Sie dann einen Bot-Profildatensatz, indem Sie diesen Anwender der Tabelle „Live-Profil“ [Live_Profile] hinzufügen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Anwender Für den Bot.
   Fügen Sie beim Erstellen des Anwenders ein Bild (Avatar) für Ihren Bot hinzu. Stellen Sie außerdem sicher, dass der Anwender aktiv ist.
2. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein Live_Profile.list Im Filter.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Bot-Profil.
Typ	Typ des Live-Profils. Wählen Sie **Benutzer** aus.
Dokument	Tabelle, die dem Profil zugeordnet ist. **a.** Wählen Sie das Suchsymbol aus . **b.** Geben Sie im Dialogfeld Dokument auswählen die folgenden Informationen an:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	▪ **Tabellenname** : Wählen Sie Aus **Anwender [sys_user]** . ▪ **Dokument** : Wählen Sie den Namen des Anwenders aus, den Sie für den Bot erstellt haben. **c.** Wählen Sie **OK**.
Foto	Bild (Avatar) für das Bot-Profil.
Beschreibung	Text, der das Live-Profil beschreibt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Sie können das Bot-Profil einer neuen Branding-Konfiguration zuordnen. Details finden Sie unter Richten Sie Ihr ein Virtual Agent Bot-Branding.

Richten Sie Ihr ein Virtual Agent Bot-Branding

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

Vorbereitungen
Wenn Sie verwenden ServiceNow® Mobile, Stellen Sie sicher, dass Sie eingerichtet haben Virtual Agent Für mobilen Chat. Details finden Sie unter Konfigurieren Virtual Agent Für ein ServiceNow Mobile Anwendung.

Überprüfen Sie auf Updates und Verbesserungen der Omni-Experience Standard-Funktionssatzanwendung auf der ServiceNow Store.

Hinweis:
Branding für Bots in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Ist über verfügbar Microsoft Teams App-Anpassungsfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Ms Teams-Branding für die Konversationsintegration In Now Community. Branding für Bots in Slack Ist auch verfügbar. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Branding für Virtual Agent Bot in Slack.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **Anzeigeoptionen** Abschnitt auswählen **Alle Anzeigen** Neben **Branding** .
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine Branding-Konfiguration zu erstellen oder den zu aktualisierenden Branding-Konfigurationsdatensatz auszuwählen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Bezeichnung	Beschreibung
Brandingname	Name der Chat-Branding-Konfiguration Erstellen Sie eine neue Branding-Konfiguration, oder wählen Sie eine der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten aus. Für Yokohama Release, die Auswahlmöglichkeiten umfassen:

Automatische Übersetzung

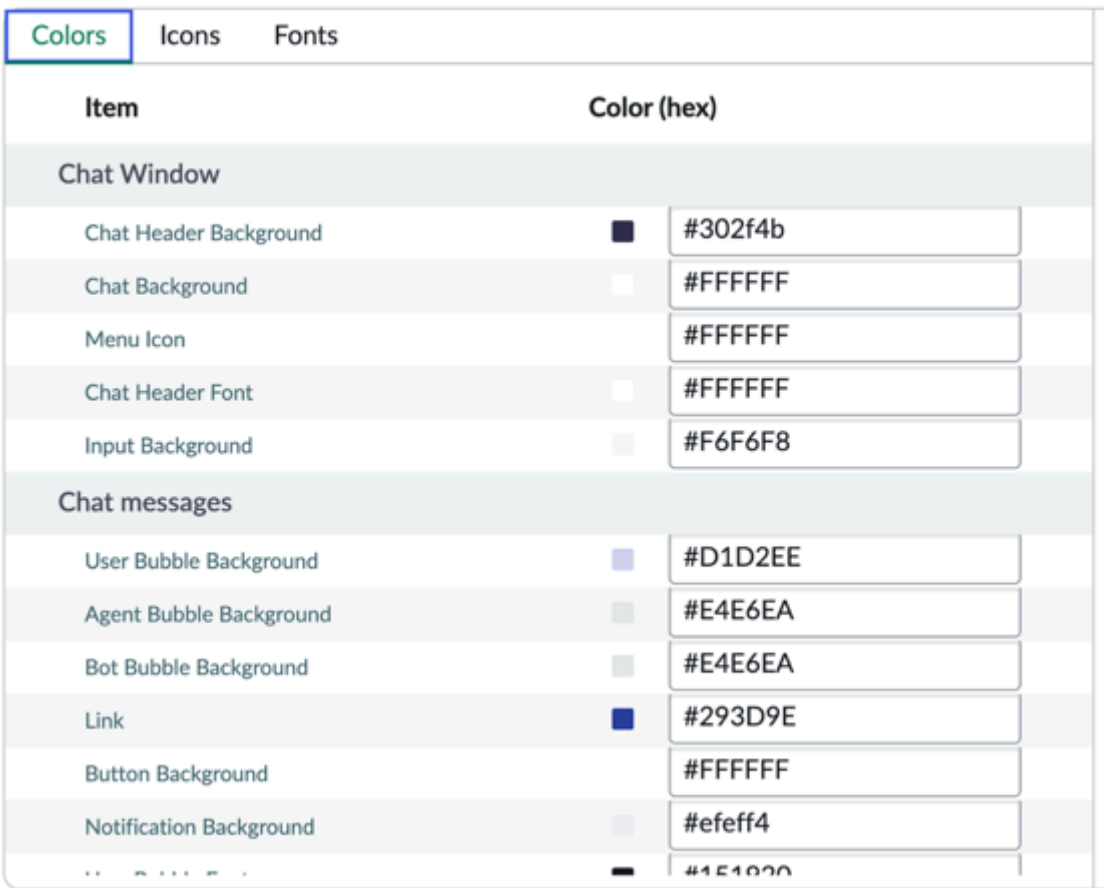
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Bezeichnung	Beschreibung
	○ Polaris-Dunkel ○ Polaris-Light
Chatkopfzeile	Textzeichenfolge, die Ihr Unternehmen oder Ihre Organisation im Header des Chatfensters identifiziert. Beispiel: Acme Support
Minimale Verzögerung zwischen Bot-Nachrichten (ms)	Minimale Verzögerung in Millisekunden (ms), die zwischen Bot-Antworten auftritt. Die Standardverzögerung beträgt 500 ms.
Mindestverzögerung vor der Anzeige der Eingabeanimation (ms)	Minimale Verzögerung in Millisekunden (ms), die auftritt, bevor die Animationsauslassungspunkte angezeigt werden, die angeben, dass der Bot Anwendereingaben verarbeitet.
Menütitel	Name des Supportmenüs. Der Standardtitel ist „Support kontaktieren“.
Brandingschlüssel	Schreibgeschützte sys_ID der Konfiguration, die widerspiegelt **Branding-Name** Sie haben eingegeben. Der Schlüssel besteht aus Kleinbuchstaben; Leerzeichen werden durch Unterstriche ersetzt.
Text der Schaltflächenauswahl	Schriftfarbe des **Neue Nachrichten oben** Oder **Neue Nachrichten unten** Schaltflächen.
Botprofil	Liste, die das Formular „Live-Profil“ öffnet, um ein neues Bot-Anwenderprofil auszuwählen oder zu erstellen, das das Bot-Bild (Avatar) enthält. Dieses Bot-Bild wird in den Chatnachrichten angezeigt. ○ Dient zum Überprüfen und Bearbeiten von Virtual AgentOder Now Assist Bot-Profil , Wählen Sie das Informationssymbol. ▪ Um das Bot-Bild oder die Beschreibung zu ändern, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie den Datensatz** In der Nachricht oben auf der Seite. ▪ Ändern Sie im Formular „Live-Profil“ die Felder, und wählen Sie aus **Aktualisieren** . ○ Um den Bot für die Konfiguration auszuwählen oder zu ändern, wählen Sie das Suchsymbol und dann aus **Bot-Profil** Feld. Wählen Sie das Bot-Profil aus, das Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.
Logo der Chatkopfzeile	Logobild, das im Chat Header angezeigt wird Wenn der Live-Chat in einem Browserfenster ausgeführt wird, wird das Logo auch auf der Browserregisterkarte angezeigt. Das Chat-Header-Logo ist auf 42x42 Pixel und das Chat-Nachrichtenlogo auf 24x24 Pixel festgelegt. Ein hochgeladenes Bild, das kleiner als diese Abmessungen ist, wird gedehnt angezeigt. Ein größeres Bild wird herunterskaliert. ○ Um ein Logo hinzuzufügen, wählen Sie aus **Bild Anhängen** Und verwenden Sie die Dateisuche, um das Bild auszuwählen. ○ Um das Logo zu ändern, wählen Sie aus **Bild anzeigen** . Wählen Sie in der Dateisuche die neue Logodatei aus,

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

Bezeichnung	Beschreibung
	und wählen Sie aus **OK**. Das aktualisierte Logo wird unter diesem Feld angezeigt. ○ Um das Logo zu entfernen, wählen Sie das Papierkorbsymbol. Die Datei wird sofort gelöscht.
Aktivieren Sie die Anzeige der Benachrichtigung „neue Nachrichten unten“ oder „neue Nachrichten oben“	Wählen Sie diese Option aus, um Benachrichtigungen für neue Nachrichten unterhalb oder oberhalb Ihrer aktuellen Ansicht des Chats anzuzeigen.

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



Wählen Sie ein Element aus, und geben Sie die Farben Hex oder Red Blue Green Alpha (RGBA) an, die Sie für dieses Element verwenden möchten. Wenn Sie dies tun, zeigt das Beispiel-Chat-Fenster eine Vorschau Ihrer Änderungen an.

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

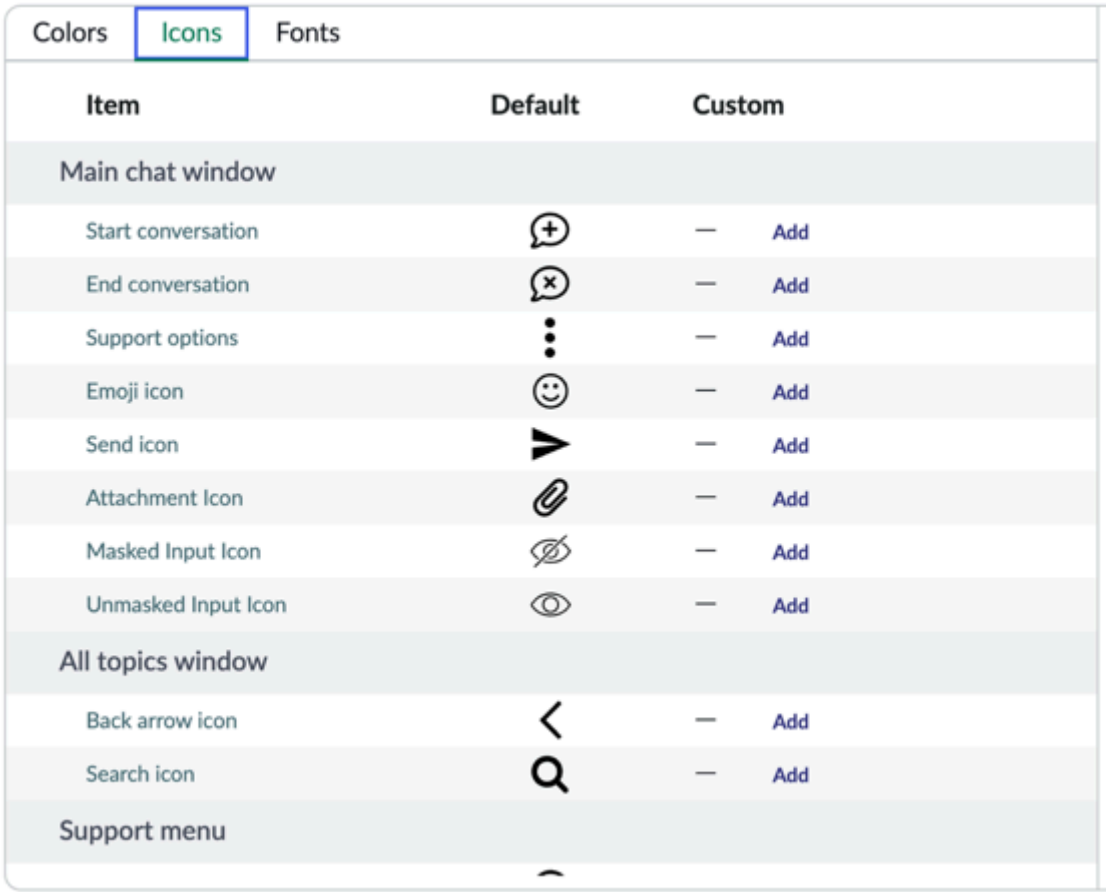
Passen Sie die Farbe für jedes Element an

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

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

Bezeichnung	Beschreibung
Animation des Ladevorgangs	Farbe der animierten Punkte, die anzeigen, dass das System Informationen verarbeitet

7. Um die Chat-Symbole im Chat-Fenster anzupassen, wählen Sie aus **Symbole** Registerkarte.



Sie können die Symbole auf vier verschiedenen Chat-Bildschirmen anpassen: Dem Hauptbildschirm des Chats, dem Bildschirm „alle Themen“, dem Support-Menü und dem Bildschirm „Konversation beenden“. Verwenden Sie diese Registerkarte, um Folgendes zu tun:

- Anwenderdefiniertes Symbol hinzufügen: Auswählen **Hinzufügen** Für das Symbol und wählen Sie dann aus **Bild anhängen** . Wählen Sie nach Auswahl der Bilddatei aus **Anwenden** .
- Anwenderdefiniertes Symbol ersetzen: Auswählen **Ersetzen** Für das Symbol. Wählen Sie das Papierkorb-Symbol aus, um das aktuelle Bild zu löschen und dann ein neues hochzuladen.
- Kehren Sie zum Systemstandardsymbol zurück: Wählen Sie aus **Entfernen** Für das Symbol.

Hinweis:
Sie können Systemstandardsymbole nicht entfernen.

Wenn Sie die Symbole während der Konfiguration angeben, zeigt das Beispiel-Chat-Fenster eine Vorschau Ihrer Änderungen an.

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

Hinweis:
Im Gegensatz zu anderen Einstellungen auf der Branding-Seite werden Symboländerungen im Chat-Widget wirksam, sobald Sie auswählen **Anwenden** . Andere Änderungen werden erst wirksam, wenn Sie auswählen **Speichern** Oben auf der Seite.

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

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

(Optional) Die verfügbaren Branding-Konfigurationen (z. B. Polaris-Light oder Polaris-Dark) befinden sich Hier.

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

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

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

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

Wiederholen Sie den Vorgang für **Text des Chats.**

Ein Beispiel für die neue Schriftart wird angezeigt.

b. Laden Sie die Schriftarten von einer URL herunter.
Von **Anwenderdefinierte Schriftart hinzufügen** Dropdown-Liste auswählen **Von-URL** , Geben Sie die URL an, und wenden Sie die Änderungen an.

c. Laden Sie die Schriftarten, die Sie hinzufügen möchten, aus einer angehängten Datei hoch.
Von **Anwenderdefinierte Schriftart hinzufügen** Dropdown-Liste auswählen **Schriftart hochladen** Geben Sie den Pfad zu der Datei an, die Sie anhängen möchten, und wenden Sie die Änderungen an.

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

a. Von **Schriftgröße** Dropdown: Wählen Sie die Schriftgröße „Normal“, „groß“ oder „sehr groß“ aus.

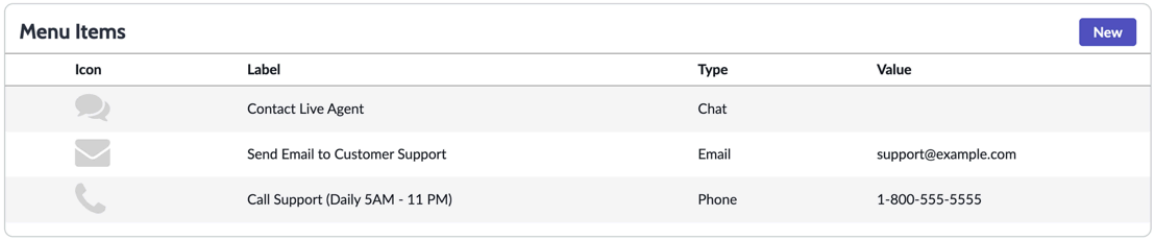
b. Von **Schriftart-Headergröße** Dropdown: Wählen Sie die Schriftgröße „Normal“, „groß“ oder „sehr groß“ aus.

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

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

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

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



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

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

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

Füllen Sie die Felder für jeden Menüeintrag aus.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Textzeichenfolge, die den Menütyp beschreibt. Die Bezeichnungen für die Standardmenütypen im Anwendungsbereich „Global“ lauten wie folgt: ▪ E-Mail: Option, mit der die Standard-E-Mail geöffnet wird. Standardbezeichnung: **E-Mail an den Kundensupport senden** ▪ Chat: Option zum Chatten mit einem Servicemitarbeiter. Standardbezeichnung: **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Für Chattyp ▪ Telefon: Option, die angibt, wann telefonischer Support verfügbar ist. Standardbezeichnung: **Support anrufen – (täglich von 5 bis 23 Uhr)** Der Bezeichnungstext kann bis zu 75 Zeichen lang sein.
Typ	Typ des Menüelements. Wenn Sie beispielsweise ein Menüelement hinzufügen, das ein Link zu bestimmten Informationen wie einer Hilfeseite ist, wählen Sie aus Link Typ. Die Menüelementtypen sind: ▪ E-Mail: Option zum Kontaktieren des Supports per E-Mail. ▪ Link: Option für einen Link zu einer Webseite ▪ Chat: Option zum Kontaktieren eines Servicemitarbeiters über Chat. ▪ Text: Option zum Festlegen einer Textzeichenfolge ▪ Telefon: Option zur telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Support

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

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

b. Wenn Sie abgeschlossen haben **Menüelement** Wählen Sie für einen Menütyp Abschnitt aus **Speichern** .

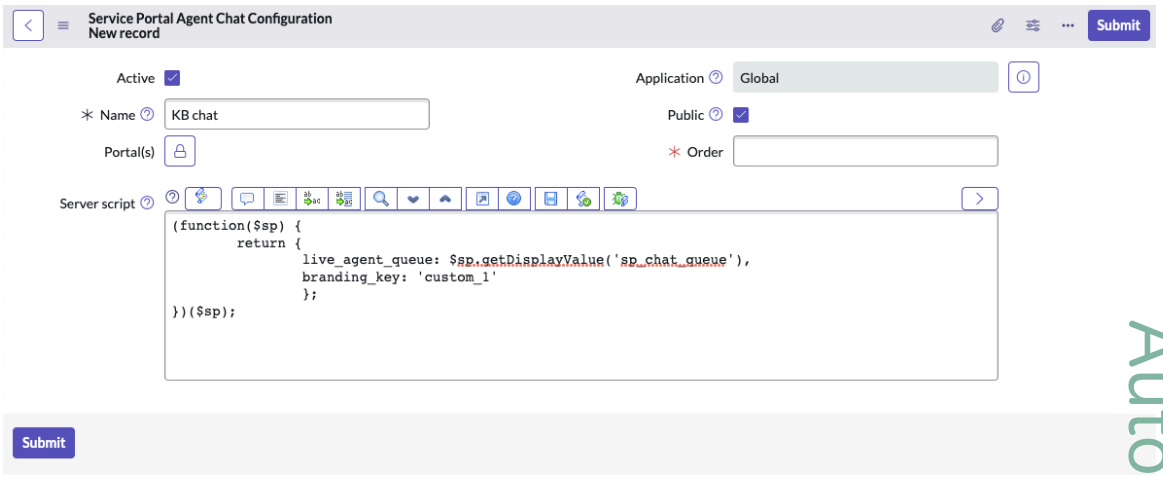
10. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Branding-Konfiguration anzuwenden:

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf ein an Serviceportal Mitarbeiterchat Konfiguration. Im Serverskript, das Seiten- und Widget-Daten an einen übergibt Mitarbeiterchat(Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter) Konversation: Geben Sie den zu verwendenden Branding-Schlüssel an. In diesem Skript übergebene Elemente sind für

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

alle Seiten im Portal verfügbar. Für Details zum Einrichten Serviceportal Mitarbeiterchat, Siehe Fügen Sie Ihren Bot einem Portal hinzu .

Beispiel Serviceportal Mitarbeiterchat Die Konfiguration für das Wissensportal verwendet den Chat-Branding-Schlüssel, `Anwenderdefiniert_1` .



Hinweis:
Es gibt andere Service Portal-Mitarbeiterchat-Funktionen, die Sie konfigurieren können, z. B. anpassen der Schaltfläche „Mitarbeiterchat“ In Ihrem Portal. Weitere Informationen zum Anpassen des Mitarbeiterchat-Widgets im Serviceportal finden Sie unter Konfigurieren Sie den Mitarbeiterchat im Serviceportal .

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf eine Zielseite an. Geben Sie den Systemparameter ein `Sysparm_Branding_key` Mit dem Branding-Schlüssel in der Chat-Widget-URL. Zum Beispiel:

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

  In diesem Beispiel `acme` Ist der Schlüssel der zu verwendenden Branding-Konfiguration.

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf ein eingebettetes Chat-Widget an. Geben Sie den Systemparameter ein `Sysparm_Branding_key` Mit dem Branding-Schlüssel in der URL für das eingebettete Chat-Widget. Zum Beispiel:

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

  In diesem Beispiel `acme` Ist der Schlüssel der zu verwendenden Branding-Konfiguration.

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

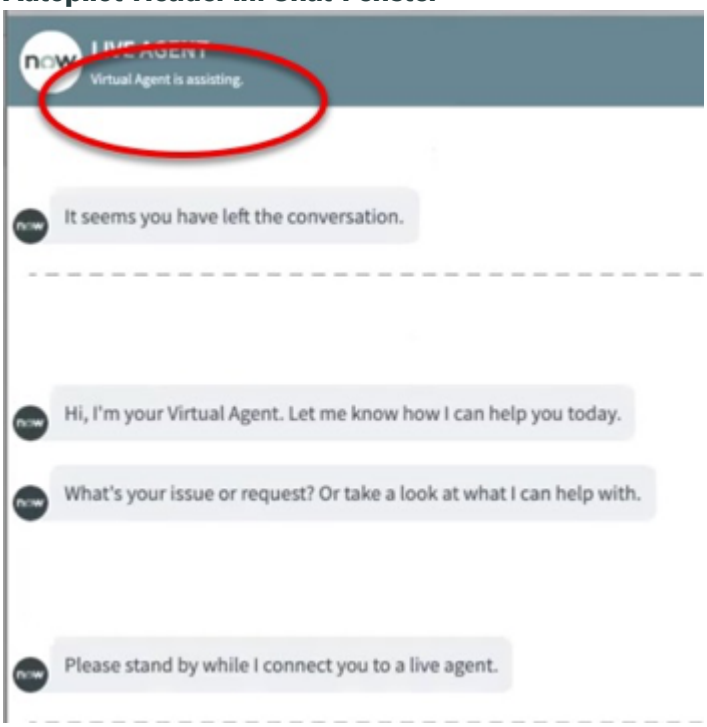
    a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

    b. Unter **Systemaktionen** Abschnitt auswählen **Alle Anzeigen** Neben **Systemnachrichten** .

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

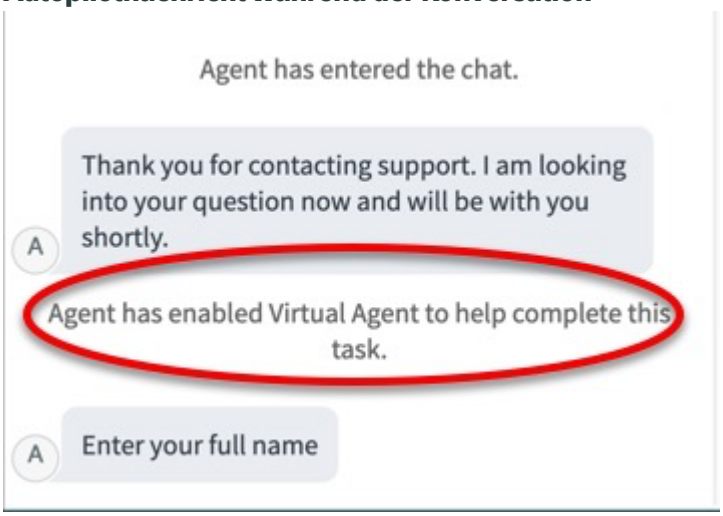
c. Ändern Sie **Wert** Feld von `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header`Systemeigenschaft zum Angeben des gebrandeten Bot-Namens anstelle von Virtual Agent Bot-Name, der im Header des Chatfensters angezeigt wird.

Autopilot-Header im Chat-Fenster



d. Aktualisieren Sie `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message`Systemeigenschaft zur Angabe des gebrandeten Bot-Namens, der der anfordernden Person während der Konversation angezeigt wird.

Autopilotnachricht während der Konversation



Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau im Chat-Widget

Administratoren können ihren Endanwendern ermöglichen, eine Vorschau aller neuen oder ungelesenen Nachrichten anzuzeigen, die auf sie warten, wenn das Chatfenster minimiert wird.

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

Vorbereitungen

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

Legen Sie die Systemeigenschaft com.Glide.cs.Advanced-Chat-Popover auf „wahr“ fest. Diese Systemeigenschaft aktiviert die Smart Chat-Komponente auf der Serviceportal. Standardmäßig ist die Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt. Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Persona der anfordernden Person.

Erforderliche Rolle: Administrator

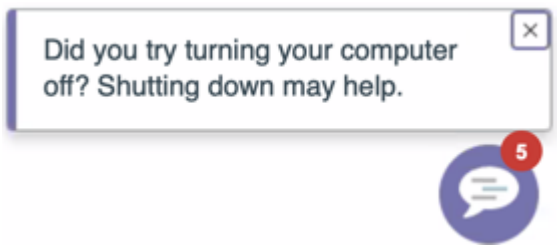
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**an.
2. Unter **Anzeigeoptionen** , Aktivieren **Nachrichtenvorschau** .
   Eine Meldung wird angezeigt, die bestätigt, dass die Einstellung gespeichert wurde.

Ergebnisse

Wenn die Nachrichtenvorschau aktiviert ist und das Chatfenster minimiert wird, sieht der Endanwender ein Nachrichtenvorschauabzeichen-Symbol Im minimierten Chatfenster. Das Symbol für das Nachrichtenvorschauabzeichen informiert den Anwender darüber, dass neue oder ungelesene Nachrichten vorhanden sind und wie viele Nachrichten vorhanden sind. In diesem Beispiel hat der Endanwender eine neue oder ungelesene Nachricht.

In einem Nachrichtenvorschaubereich wird die erste neue oder ungelesene Nachricht neben dem Abzeichensymbol angezeigt. Die Nachricht basiert auf der Konversation. Wenn der Anwender beispielsweise Hilfe bei der Verwendung des Laptops benötigt, kann der Nachrichtenvorschaubereich dem folgenden Bild ähneln.



Der Endanwender kann entweder:

- Klicken Sie auf den Nachrichtenvorschaubereich, um die Konversation im Chat fortzusetzen, oder
- Schließen Sie den Nachrichtenvorschaubereich.

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

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf das Chat-Widget

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf Virtual Agent Chat-Widget für Portale.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Öffentlicher Zugriff auf Virtual Agent Chat-Widget ist standardmäßig deaktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um öffentlichen Zugriff auf das Chat-Widget nur für Portale zu gewähren.

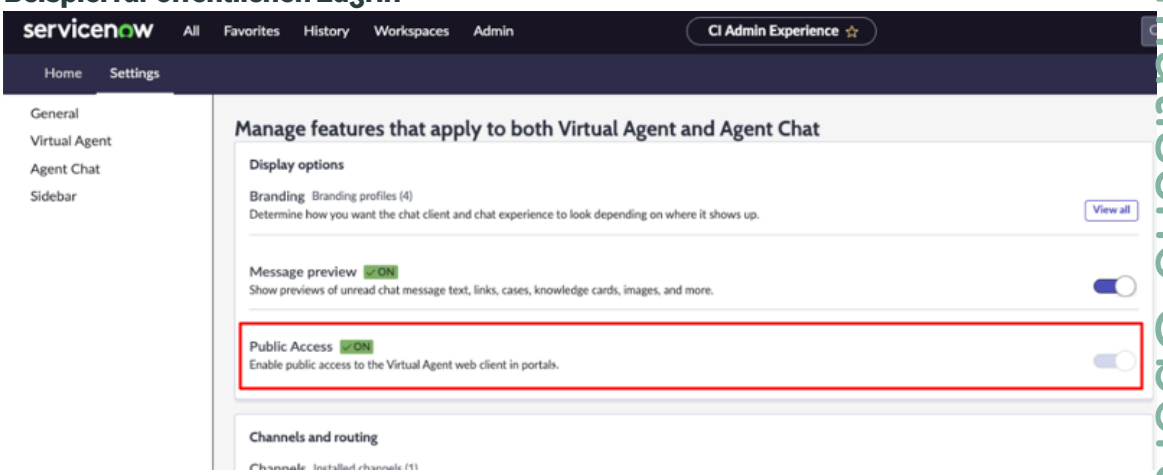
Prozedur

1. Wählen Sie in der einheitlichen Navigationsleiste das Globus-Symbol ( ).
2. Wählen Sie Aus **Anwendungsbereich** , Und wählen Sie dann aus *`Virtual Agent Web Client`*Umfang.

> **Tipp:**
> Sie müssen sich in befinden *`Virtual Agent Web Client`*Bereich zum Aktivieren des öffentlichen Zugriffs.

3. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**an.
4. Unter **Anzeigeoptionen** , Aktivieren **Öffentlicher Zugriff** .

Beispiel für öffentlichen Zugriff



Eine Meldung wird angezeigt, die bestätigt, dass die Einstellung gespeichert wurde.

Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen

Geben Sie Chat-Kontextvariablen an, auch genannt Servicemitarbeiter Chat-Variablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen, z. B. Antworten auf Umfragen vor dem Chat. Diese Variablen enthalten Kontextinformationen, die Sie verwenden können, um die Themenabsicht zu bestimmen oder um zu steuern, wie Chats an Live-Agents weitergeleitet werden. Sie können auch Variablen definieren, um übergebene kontextbezogene Informationen zu erfassen Virtual Agent Themenskripts, die für Servicemitarbeiter freigegeben werden sollen.

Vorbereitungen

Virtual Agent Stellt vorgefertigte Kontextvariablen bereit. Bevor Sie eine Variable hinzufügen, überprüfen Sie die Liste von Verfügbare Servicemitarbeiter-Kontextvariablen .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kontextvariablen in Skripts oder mit dem Bedingungsgenerator verwenden. Sie können beispielsweise Kontextvariablen in referenzieren **Servicemitarbeiter** Bereich im Thema **Eigenschaften** Registerkarte beim Erstellen eines Themas. Wenn eine Bedingung

Automatische Übersetzung

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

auf ein Thema angewendet wird, muss sie als „wahr“ zurückgegeben werden, um dem Anwender angezeigt zu werden.

Details zur Verwendung von Kontextvariablen in Themenskripts finden Sie unter Virtual Agent Skripts. Informationen zum Lernen der Verwendung von Kontextvariablen finden Sie unter Tutorial: Interaktionen nach Kontext weiterleiten. Für Beschreibungen von Servicemitarbeiter Kontextvariablen, siehe Live agent chat context variables.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **Kontextvariablen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Wählen Sie auf der Seite „Kontextvariablen“ die Option aus **Neu** Um eine Variable hinzuzufügen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Kontextvariable ist jetzt zur Verwendung verfügbar.

Live agent chat context variables

Use chat context variables to pass certain information from the topic to share with a live agent or to control how bot conversations are routed to live agents. Virtual Agent includes some default variables, and you can define new ones.

Hinweis:
The Interaction table is part of the interaction management framework, which is activated through the Interactions Management plugin (com.glide.interaction). This plugin is included with the Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) and Connect Support (com.glide.connect.support) plugins.

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

Live Agent variables included with Virtual Agent

Variable	Description
application	Application scope of the chat. For example, *Global*, *HR*, *CSM*, or *ITSM*.
auto_resolution_context_id	If Auto Resolution is enabled, the ID of the record created when a requester is redirected to Virtual Agent.
case	Case ID (from the [sn_customerservice_case] table) that is used with the Kundenservice-Management application when a case is related to the chat.
csp_category	Category defined in the Consumer Service portal in the CSM application (requires the com.glide.service-portal.consumer-portal plugin). For more information, see Using the Consumer Service Portal .
csp_email	Requester's email address, as entered in a pre-chat survey on the Consumer Service Portal.
csp_first_name	Requester's first name, as entered in a pre-chat survey on the Consumer Service Portal.
csp_last_name	Requester's last name, as entered in a pre-chat survey on the Consumer Service Portal.
devicetype	Type of device being used for the chat. For example, *mweb* (chat widget), *android*, or *ios*.
esc_pre_chat_ask_a_question	Requester response to a pre-chat survey selection from within the HR-Servicebereitstellung application ESC view of the HR Case record.
hr_topic_id	ID of the current topic. Used in Erweiterte Arbeitszuweisung to determine which HR queue to transfer the user for live agent chat.
interaction_account	Used with CSM chats that are initiated by B2B users who are tracked as contacts for a particular account. Corresponds with the *Account* field on the Interaction [interaction] table, which references the Accounts [customer_account] table.
interaction_consumer	Used with CSM chats that are initiated by B2C users who are tracked as consumers. Matches the interaction.consumer field referencing the csm_consumer table. Corresponds with the *Consumer*

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

Live Agent variables included with Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Description
	field on the Interaction [interaction] table, which references the Consumers [csm_consumer] table.
`interaction_contact`	Used with CSM chats that are initiated by B2B users who are tracked as contacts for a particular account. Corresponds with the `Contact` field on the Interaction [interaction] table, which references the Contacts [customer_contact] table.
`interaction_id`	Sys_id of the interaction record associated with the chat session. For more information, see Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
`language`	Two-letter language code for the requester's chat. **Hinweis:** Language values use ISO standard two-character language codes. For more information, see ISO 639.1 language codes .
`mandatory_skills`	Required skills and skill level for an agent. For example, German language proficiency with an associated high skill level may be required for German-speaking requesters. You can define mandatory skills and activate skill levels in Erweiterte Arbeitszuweisung. For more information, see Configure agent assignment rules.
`optional_skills`	Skills and skill levels that would be useful for a given chat scenario. You can define optional skills in Erweiterte Arbeitszuweisung. For more information, see Configure agent assignment rules.
`page`	The specific page (within a portal) that the chat was accessed from.
`portal`	Name of the portal that the chat was accessed from.
`post_assessment_instance`	Reference to the post-chat survey (Assessment Instances [asmt_assessment_instance] table), if there is one.
`post_chat_survey_name`	Name of a post-chat survey that is used to gather feedback from the requester. For information about creating surveys, see Erstellen Sie Chat-Umfragen. For information about creating surveys in Connect Chat, see Configure a survey in Connect Chat support .
`pre_assessment_instance`	Reference to the pre-chat survey (Assessment Instances [asmt_assessment_instance] table), if there is one.

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

Live Agent variables included with Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Description
`pre_chat_survey_name`	Name of a pre-chat survey that is used to gather information from the requester. For information about creating surveys, see Erstellen Sie Chat-Umfragen. To learn more about how chat context variables from pre-chat surveys are used in Erweiterte Arbeitszuweisung to route work to live agents, see Arbeitselementwarteschlangen. For information about creating surveys in Connect Chat, see Configure a survey in Connect Chat support .
`queue`	Sys_id of the pre-built Connect Support chat queue (deprecated).
`search_text`	Search terms entered by the requester. Used to search Virtual Agent topics.
`short_description`	Used to set the short description in the interaction record associated with the chat.
`sys_id`	Sys_id of a record that relates to the interaction. Typically, this is the record being viewed in the portal when the chat is requested.
`table`	Table containing the record that relates to the interaction. Typically, this is the record being viewed in the portal when the chat is requested.

Additional resources

- How to transfer a chat to a specific queue using context variables
- Virtual Agent and Natural Language Understanding (NLU) community forum
- Conversational Interfaces Academy

Ändern Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Systemnachrichten

Passen Sie die Standardsystemnachrichten an, die während angezeigt werden Virtual Agent Konversationen und Mitarbeiterchat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden **Systemnachrichten** In Chat-Einstellungen zum Ändern der Eigenschaften, die Standard-Chatnachrichten steuern, die in Ihrer Instanz angezeigt werden. Wenn Sie verwenden Virtual Agent Und Mitarbeiterchat, **Systemnachrichten** Liste zeigt Eigenschaften für beide an Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Nachrichten. Wenn Sie verwenden Mitarbeiterchat Nur die **Systemnachrichten** In der Liste werden nur die Eigenschaften angezeigt, die für relevant sind Mitarbeiterchat.

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

Hinweis:
Während das Chat-Widget die Nachrichtentabelle [sys_ui_message] verwendet, um die Begrüßungs- und Abschlussnachrichten zu konfigurieren, werden Integrationen von Drittpartei-Konversationen (z. B.) verwendet Microsoft Teams) Verwenden Sie Systemnachrichten. Um sie zu ändern, ändern Sie diese Nachrichten in Systemnachrichten wie folgt:

- Für Begrüßungen, die anrufen `VaSystem.getTopicSelectionMessage()` , Ändern Sie den Wert von `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
- Für Abschlüsse, die diesen Anruf ausführen `VaSystem.endKonversation()` , Ändern Sie den Wert von `com.glide.cs.conversation_ended_msg`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **Systemnachrichten** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Wählen Sie in der Liste Systemnachrichten den Eigenschaftsdatensatz für die Nachricht aus, die Sie ändern möchten.
4. In **Wert** Feld den neuen Nachrichtentext eingeben und auswählen **Speichern** .
   Alle Änderungen werden sofort auf die Systemnachrichten angewendet, die in Ihrer Instanz angezeigt werden.

URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen

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

Ihre Basissysteminstanz stellt Standardportale bereit, in denen Chats mit Datensätzen aus bestimmten verknüpft sind ServiceNow Tabellen werden automatisch geöffnet. Beispiel: Serviceportal Ist das Standardportal, das zum Anzeigen von Wissensdatensätzen aus der Tabelle „Wissen“ [kbKnowledge] und Katalogelementen aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] verwendet wird.

Verwenden **URL-Navigation** In den Chat-Einstellungen können Sie diese Standardzuordnungen ändern und anwenderdefinierte Zuordnungen definieren, die eine Portal-URL einem angegebenen zuordnen ServiceNow Tabelle. Die Portalkonfigurationen gelten für das Chat-Widget, die Chatkanäle und die Messaging-Kanäle.

Funktionsweise der URL-Navigation

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

1. `Sysparm` Portalparameter: Wenn Sie in der Instanz-URL für das Chat-Widget einen sysparm_Portal-Parameter angegeben haben, wird dieses Portal verwendet.
2. Themenskriptvariable: Wenn Sie ein Portal in einer Themenskriptvariablen angegeben haben, wird dieses Portal verwendet.
3. Standardportal für Anbieterkanalidentität: Wenn Sie in der Tabelle „Anbieterkanalidentität“ [sys_cs_Provider_Application] ein Standardportal für vorgefertigte Chatintegrationen oder anwenderdefinierte Chatintegrationen angegeben haben, wird dieses Portal verwendet. Das Standardportal gilt für die Chat- und Messaging-Kanäle des Anbieters. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Identität des Anbieterkanals finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration In anwenderdefiniertem Chat-Integrations-Framework.

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

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

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

Wenn Sie zuvor hinzugefügt haben `com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>`Eigenschaft zum Erstellen von URL-Zuordnungen, die anstelle der Standard-URL-Zuordnungen verwendet wurden. Diese Eigenschaften werden nach dem Upgrade auf beibehalten Yokohama Release. Sie können die Zuordnungen jedoch jetzt mit anzeigen **URL-Navigation** In den Chat-Einstellungen oder der URL-Navigation [sys_cs_Portal_url_Mapping]. Es gibt zwei Arten von URL-Zuordnungen.

Standardzuordnungen

Alle Systemeigenschaften mit dem Format `com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>`Die das Standardportal definieren, das für bestimmte verwendet wird ServiceNow Tabellen.

Standard-URL-Zuordnungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Com.Glide.cs.Portal_url_Mapping.Portal.kb_Knowledge	Standardportalkontext (URL-Zuordnung), der für Knowledge Base-Artikel verwendet werden soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sp (Serviceportal)
Com.Glide.cs.Portal_url_Mapping.Portal.sc_Cat_item	Standardportalkontext (URL-Zuordnung), der für Servicekatalogelemente verwendet werden soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sp (Serviceportal)
Com.Glide.cs.Portal_url_Mapping.Portal.sys_user	Standardportalkontext (URL-Zuordnung) für sys_user-Datensätze. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: esc (Mitarbeiter-Servicecenter)

Anwenderdefinierte Zuordnungen

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

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

Tabelle mit angegeben wird `_default`, Gibt an, dass ein Portal oder eine Tabelle verwendet wird.

Das System bestimmt die URL für anwenderdefinierte Zuordnungen, indem es die folgenden Werte auswertet:

- Portal und Tabelle/übergeordnete Tabelle
- Portal und beliebige Tabelle
- Beliebiges Portal und Tabelle/übergeordnete Tabelle
- Beliebiges Portal und beliebige Tabelle

Anwenderdefinierte URL-Zuordnungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Com.Glide.cs.Portal_url_Mapping._default.kb_knowledge	Standard-URL-Zuordnung für Knowledge-URL-Zuordnung. • Typ: Zeichenfolge • Wert:/{{Portal}}?ID=kb_article&sys_ID={{Data.sys_ID}}
Com.Glide.cs.Portal_url_Mapping._default.cat_item	Standard-URL-Zuordnung der Katalogelement-URL. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{Portal}}?sys_ID={{Data.sys_ID}}&ID={{Data.table_Name}}&table={{Data.t
Com.Glide.cs.Portal_url_Mapping._default.sys_user	Standard-URL für Anwender-URL-Zuordnung. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{Portal}}?ID=user_Profile&sys_ID={{Data.sys_ID}}
Com.Glide.cs.Portal_url_Mapping._default._default	Standard-URL-Zuordnung für andere Datensätze als Wissensartikel, Servicekatalogelemente, Personendatensätze (sys_user), Veröffentlichungsdatensätze und Aufgabendatensätze. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{Portal}}?sys_ID={{Data.sys_ID}}&ID=Form&table={{Data.table_Name}}

Automatische Übersetzung

Intelligente Links

Als Administrator können Sie das Ziel für URL-Links basierend auf von Ihnen angegebenen Mustern angeben. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass alle KB-Artikel in einem neuen

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

Fenster geöffnet werden, können Sie die Zuordnung in den allgemeinen Chat-Einstellungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Smart-Link-Einstellung.

Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links

Konfigurieren Sie die Portale, in denen Links zu bestehen ServiceNow Datensätze in Servicemitarbeiter Und Virtual Agent Konversationen werden geöffnet, einschließlich Links in Ausgabekarten und -Karten für Virtual Agent Benachrichtigungen und KI-Suche Ergebnisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **URL-Navigation,** Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Führen Sie auf der URL-Navigationsseite einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine neue anwenderdefinierte Zuordnung zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine Standard- oder anwenderdefinierte Zuordnung zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Datensatz aus.
   - Wenn mehrere Zuordnungsdatensätze aktualisiert werden sollen, klicken Sie auf das Feld links neben dem zu aktualisierenden Zuordnungsdatensatz, und wählen Sie diese Option aus **Bearbeiten** . Der Vorschaubereich wird geöffnet und zeigt die URL-Navigationsfelder an, die Sie in den ausgewählten Datensätzen ändern können.
4. Füllen Sie die URL-Navigationsfelder aus, oder aktualisieren Sie sie.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Name des Portals für einen bestimmten Tabellendatensatz.
Typ	Typ der Portalzuordnung: ○ Standardzuordnung: Standardportal, das Folgendem zugeordnet ist ServiceNow Tabellen: ▪ Serviceportal: Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] ▪ Serviceportal – Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] ▪ Mitarbeiter-Center-Portal: Anwendertabelle [sys_user] ○ Anwenderdefinierte Zuordnung: Portal-URL-Definition, die ein Portal und identifiziert ServiceNow Tabellenkombination, die in eingegeben wird **Wert** Feld.
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die dem Portal zugeordnet ist. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste der Tabellen aus.
Anwendung	Name der Anwendung, zu der diese URL-Zuordnung gehört.
Portal	Portal, das in der Zuordnung verwendet werden soll. Wählen Sie ein Portal aus der Liste der Portale aus.

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

Feld	Beschreibung
Wert	Geben Sie für neue anwenderdefinierte Zuordnungen die Kombination aus Portal- und Tabellenwerten an, um den Link zu bilden. Der folgende Wert ordnet beispielsweise Wissensartikel dem CSP-Portal zu: `/csp?ID=kbarticle&sys_ID={{Data.sys_ID}}` Wenn Sie eine anwenderdefinierte Zuordnung ändern, die in einem vorherigen Release mit definiert wurde *com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>*Systemeigens Sie müssen keinen angeben **Wert** .

5. Wählen Sie Aus **Speichern** Um eine neue Zuordnung einzugeben oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

Erstellen Sie eine Smart-Link-Einstellung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Sie können diese URL beispielsweise so festlegen, dass sie in einem neuen Browserfenster, in einer neuen Browserregisterkarte, im Chatfenster oder in einem Popup-Fenster geöffnet wird. Wenn Sie ein Popup-Fenster angeben, können Sie die Größe des Fensters festlegen, das Ihre Endanwender sehen.

Intelligente Links können in Chats mit Servicemitarbeitern verwendet werden.

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

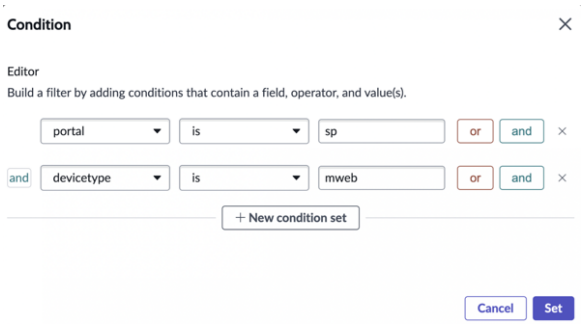
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **Systemaktionen** Abschnitt auswählen **Alle Anzeigen** Neben **URL-Navigation** .
3. Wählen Sie aus **Zielstandort** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Der Zweck des intelligenten Links.
Wo soll geöffnet werden?	Wo der Link geöffnet werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Automatische Übersetzung

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

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

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

Feld	Beschreibung
	○ **gerätetyp** : Bezieht sich auf den Kanal. In Yokohama Release, nur das Chat-Widget (*mweb*) Wird unterstützt. Das mobile Chat-Widget wird derzeit nicht unterstützt. ○ **Portal** : Stellt ein bestimmtes Portal dar. Geben Sie das Portal-URL-Suffix in der Bedingung an. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** Dient zum Anzeigen von Portalen und ihren Suffixen ○ Wählen Sie Aus **Festlegen** .

Skript
Hinweis: Gilt nur, wenn Sie den Modus „Erweiterte Bedingung“ auswählen.
	Wenn Sie auswählen **Erweitert** Bedingungsmodus: Verwenden Sie den Skript-Editor, um eine JavaScript-Bedingungsanweisung zu erstellen oder zu bearbeiten. Wenn der Endanwender den Link auswählt, löst die Komponente einen aus Fenster: Nachrichtenereignis . Als Entwickler, wenn Sie sehen Fenster: Nachrichtenereignis , Sie können entscheiden, wie die Navigation verarbeitet werden soll. Zum Beispiel:
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`
	`  }`
	`});`

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Smart-Link-Einstellung für aktivieren möchten Microsoft Teams, Müssen Sie zuerst Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und die Eröffnungs-Experience in Microsoft Teams Und dann Konfigurieren Sie intelligente Links in Microsoft Teams

Erstellen Sie Chat-Umfragen

Verwenden Sie den Umfragedesigner, um Konversationsfragebogen zum Sammeln von Informationen vor dem Chat und Feedback nach dem Chat von Endanwendern zu erstellen. Diese Fragebogen werden im Chat-Client für ausgeführt Virtual Agent Und Mitarbeiterchat.

Vorbereitungen

Identifizieren Sie die Informationen, die Sie von Ihren anfordernden Personen wünschen, z. B. ihren Namen oder ihre E-Mail-Adresse. Wenn Sie Informationen vor dem Chat sammeln, bestimmen Sie, ob bestimmte Umfrageantworten als Chat-Kontextvariablen gespeichert werden sollen, damit Sie diese Informationen für die Themen-Discovery oder die Weiterleitung von Chats an bestimmte Arbeitselementwarteschlangen verwenden können. Bevor Sie Ihre Umfrage erstellen, Konfigurieren Sie die Kontextvariablen Zum Speichern von Antworten auf bestimmte Umfragefragen. Sie ordnen diese Chat-Kontextvariablen den entsprechenden Fragen in Ihrer Umfrage zu.

Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit definieren, konfigurieren und veröffentlichen Sie Konversationsfragebogen (Umfragen) Umfragedesigner . Sie können verschiedene Umfragesteuerungen verwenden, um den Inhalt Ihrer Fragebogen zu definieren. Weitere Informationen zu den verfügbaren Umfragesteuerelementen finden Sie unter Umfragedesigner-Elemente Um zu sehen, wie die Steuerungen in der Umfrage gerendert werden. Zum Beispiel bietet das Auswahlsteuerelement Ihren Anwendern eine Mehrfachauswahl.

Die Umfragesteuerungen sind dem entsprechenden zugeordnet Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen, die die Umfrage als Konversation im Chat-Client rendern. Beispiele dafür Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen werden in Laufzeitkonversationen gerendert, siehe Virtual Agent-Designer-Anwendereingabesteuerungen . In der folgenden Tabelle sind die in unterstützten Umfragesteuerungen aufgeführt Virtual Agent-Designer.

Umfragesteuerungen, die zugeordnet sind Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen

Umfragedesigner-Steuerungen	Vergleichbar Virtual Agent-DesignerAnwendereingabesteuerungen
Anhang	Bild
Boolean	Boolean
Auswahl	Statische Auswahl
Datum	Datum/Uhrzeit
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Anzahl	Texteingabe
Prozentsatz	Texteingabe
Skala	Statische Auswahl
Numerische Skala	Statische Auswahl
Zeichenfolge	Text
Bildskalierung	Karussell
Referenz	Nicht unterstützt
Mehrfachauswahl	Nicht unterstützt
Rangfolge	Nicht unterstützt
Vorlage	Nicht unterstützt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**an.
2. Wählen Sie aus **Konfiguration** Registerkarte und konfigurieren Sie die Umfrage.
   Beachten Sie beim Konfigurieren Ihrer Umfrage Folgendes:
   - Wenn Sie möchten, dass eine Einführungshinweis und eine Endnotiz mit Ihrer Umfrage beginnen und beenden, geben Sie Ihren Inhalt in ein **Einführung** Und **Endnotiz** Felder.
   - Wählen Sie aus **Chat-Umfrage** Option zum Aktivieren von Konversationsfragebogen. Mit dieser Option wird auch die Anzeige von aktiviert **Kontext** Option im Eigenschaftenformular für jedes Umfragesteuerelement.
   - Wählen Sie **Speichern**.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Umfrage im Umfragedesigner .

3. Wählen Sie aus **Design** Registerkarte und geben Sie Ihrer Umfrage ein **Name** .
   Denken Sie beim Entwerfen Ihrer Umfragefragen an Folgendes:
   - Um eine Frage zu erstellen, ziehen Sie ein Datentypsymbol aus der Palette „Steuerungen“, und legen Sie es in den Kategoriecontainer ab. Geben Sie jeder Frage ein **Name** Und wählen Sie das Zahnradsymbol, um das Eigenschaftenformular für das Steuerelement zu öffnen.
   - Füllen Sie im Formular „Eigenschaften“ die Felder nach Bedarf aus, um die Steuerung zu definieren.
     - Wenn Sie aktivieren **Obligatorisch** Option müssen Anwender die Frage der Umfrage beantworten. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, können Anwender die Frage in der Umfrage überspringen.
     - Wenn Sie die Anwenderantwort auf diese Frage speichern möchten, geben Sie die Chat-Kontextvariable in ein **Kontext** Feld.
   - Wählen Sie **Speichern**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Frage in der Umfrage .
4. Wenn Sie mit der Definition der Fragen in Ihrer Umfrage fertig sind, wählen Sie aus **Vorschau** Um Ihre Umfrage zu überprüfen.
5. Wenn Sie mit der Umfrage zufrieden sind, wählen Sie aus **Speichern und veröffentlichen** .
   Ihre Umfrage ist in der Tabelle „Bewertungsmetriktypen“ [asmt_metric_type] aufgeführt.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie die Konfigurationen der Umfrage vor und nach dem Chat, die die Umfragen steuern, die Ihren anfordernden Personen präsentiert werden sollen.

Definieren Sie Konfigurationen der Umfrage vor dem Chat

Verwenden Sie Umfragen vor dem Chat, um vorläufige Informationen von einem Kunden zu erfassen. Sie können eine Konfiguration definieren, die die Umfrage vor dem Chat bestimmt, die Ihren Kunden präsentiert werden soll. Aus den erhaltenen Antworten Erweiterte Arbeitszuweisung Leitet Chatkonversationen an entsprechende Warteschlangen und Gruppen weiter.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Chat-Umfrage Zur Verwendung in dieser Konfiguration der Umfrage vor dem Chat.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenden Sie die Bedingungen an, die den Fragebogen vor dem Chat bestimmen, der Ihren anfordernden Personen vorgelegt werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **Umfragen vor dem Chat** Auf der **Allgemein** Wählen Sie die Registerkarte aus **Alle anzeigen** .
3. Wählen Sie auf der Seite Chat-Umfragen die Option aus **Neu** Um eine neue Konfiguration der Chatumfrage zu erstellen oder die Konfiguration auszuwählen, die Sie aktualisieren möchten.

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

4. Unter **Details** , Geben Sie die Einstellungen ein, oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Konfiguration der Umfrage vor dem Chat.
Aktiv	Option, mit der diese Konfiguration der Umfrage vor dem Chat aktiviert wird.
Zusammenfassung anzeigen	Option, die anfordernde Personen fragt, ob sie eine Zusammenfassung der eingegebenen Umfrageantworten anzeigen möchten.
Reihenfolge	Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Umfragekonfigurationen ausgeführt werden. Wenn mehrere Konfigurationen für vor-Chat-Umfragen vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Umfragekonfiguration aus, von der niedrigsten zur höchsten Reihenfolge.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung, die zur Steuerung der Konversationsumfrage verwendet werden soll, die anfordernden Personen präsentiert wird. ○ **Erweitert** : Geben Sie eine geskriptete JavaScript-Bedingung an. ○ **Einfach** : Geben Sie eine Bedingung mit dem Bedingungsgenerator an.
Bedingung	Bedingung, die steuert, wann die Umfragekonfiguration verwendet wird. Wählen Sie Aus **Legen Sie Die Bedingung Fest** Um die Bedingungen anzugeben.
Umfrage	Liste der verfügbaren Umfragen vor dem Chat. Wählen Sie die Umfrage aus, die der anfordernden Person präsentiert werden soll.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

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

Definieren Sie Konfigurationen für Umfragen nach dem Chat

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

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie Mitarbeiterchat Plugin (com.glide.interaction.awa) wenn Erweiterte Arbeitszuweisungist nicht bereits installiert.
- In AWA, Konfigurieren Sie den Chat-Servicekanal Und Arbeitselementwarteschlangen .
- Bestimmen Sie die Umfrage nach dem Chat, die Ihren anfordernden Personen angezeigt werden soll.
  - Überprüfen Sie die vorhandenen Chatumfragen, die in der Tabelle „Bewertungsmetriktypen“ [asmt_metric_type] verfügbar sind, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Umfrageansicht** > **Umfragen anzeigen**an. Sie können eine vorgefertigte

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

Feedbackumfrage verwenden, z. B. die Umfrage für Virtual Agent Feedback (ein vorgefertigtes Virtual Agent-Setup-Thema).

- Wenn Sie verschiedene Umfragen nach dem Chat benötigen, erstellen Sie sie mit dem Umfragedesigner. Details finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus (die den Chat-Servicekanal verwendet), für die die Konfiguration der Umfrage nach dem Chat gilt.
3. Wechseln Sie zu **Chat-Umfrage Veröffentlichen** Zugehörige Liste, und wählen Sie dann aus **Neu** . Wenn die Liste Umfrage nach dem Chat nicht angezeigt wird, müssen Sie sie möglicherweise dem Formular hinzufügen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Konfiguration der Umfrage nach dem Chat.
Aktiv	Option, die diese Konfiguration der Umfrage nach dem Chat aktiviert.
Zusammenfassung anzeigen	Umfrageoption, die anfordernde Personen fragt, ob sie eine Zusammenfassung der eingegebenen Umfrageantworten anzeigen möchten.
Reihenfolge	Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Umfragekonfigurationen ausgeführt werden. Wenn mehrere Konfigurationen für Chatumfragen vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Umfrage aus, von der niedrigsten zur höchsten Reihenfolge.
Anfordernde Person beendet	Option, die angibt, ob die Umfrage nach dem Chat immer unabhängig davon ausgeführt werden soll, wer den Chat beendet. ○ Wahr: Die Umfrage sollte ausgeführt werden, wenn entweder die anfordernde Person oder der Service Desk-Mitarbeiter den Chat beendet. ○ Falsch: Die Umfrage sollte nur ausgeführt werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat beendet.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung, die die Konversationsumfrage bestimmt, die anfordernden Personen präsentiert wird. ○ Einfach: Geben Sie eine Bedingung mithilfe des Bedingungsgenerators an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingung	Bedingung, die die Konversationsumfrage bestimmt, die anfordernden Personen angezeigt wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die anzuwendenden Bedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder basieren auf dem Chat-Servicekanal.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die Bedingung für die Verwendung dieser Chatumfrage angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

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

Feld	Beschreibung
Umfrage	Liste der verfügbaren Chatumfragen. Wählen Sie die Umfrage nach dem Chat aus, die Ihren anfordernden Personen präsentiert werden soll.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn ein Servicemitarbeiter die Chatsitzung beendet, wird der anfordernden Person die Umfrage nach dem Chat (konfiguriert für die Chatwarteschlange) angezeigt. Wenn die anfordernde Person die Umfrage nach dem Chat übermittelt, endet die Chatsitzung für die anfordernde Person. Die Liste „zugehörige Datensätze für Interaktion“ speichert die Ergebnisse des Chats nach der Umfrage und erstellt einen zugehörigen Datensatz, der die Bewertung mit dem Servicemitarbeiter (Erfüller) verknüpft.

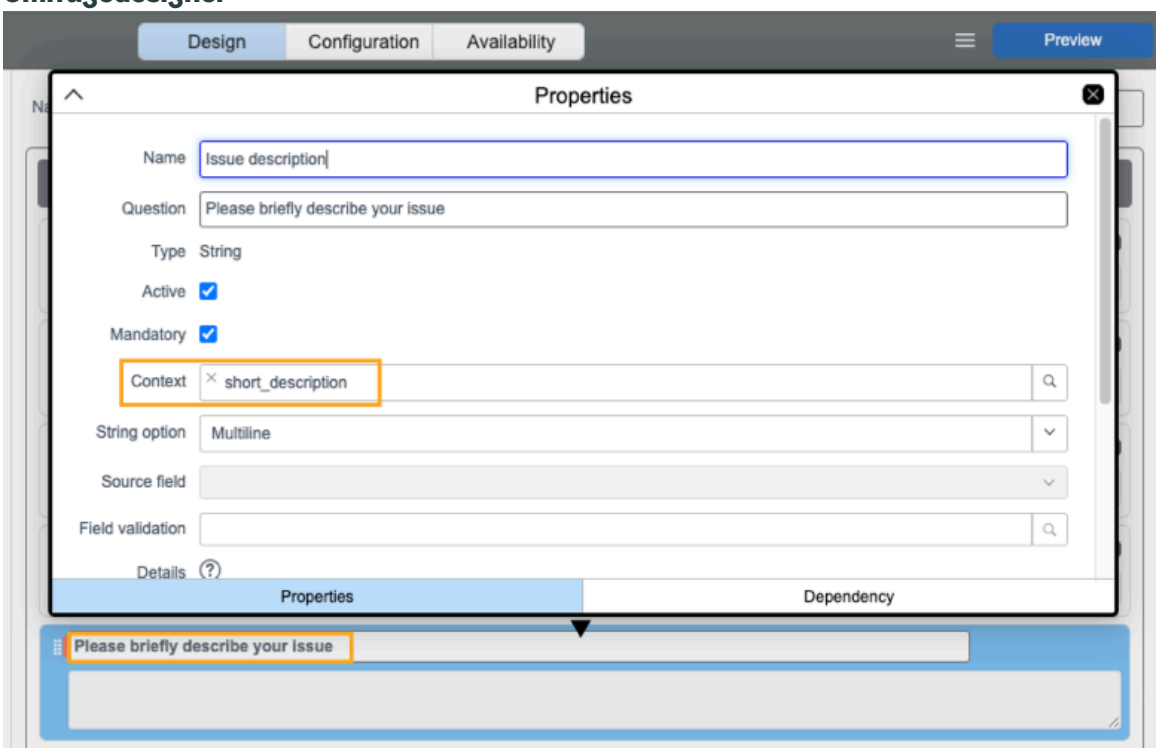
Verwenden von Umfragen vor dem Chat mit Kontextvariablen für die Themen-Discovery

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

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

Ein gutes Beispiel dafür ist die anonyme CSP-Umfrage vor dem Chat, die im enthalten ist Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Diese Umfrage gilt für Gastanwender im CSP-Portal. Neben der Frage nach dem Namen und der E-Mail-Adresse des Anwenders wird der Anwender in der letzten Frage aufgefordert, das Problem kurz zu beschreiben. Die Antwort wird dem Feld short_description in den Frageneinstellungen zugeordnet. Dies ist der Kontext für die Antwort des Anwenders.

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

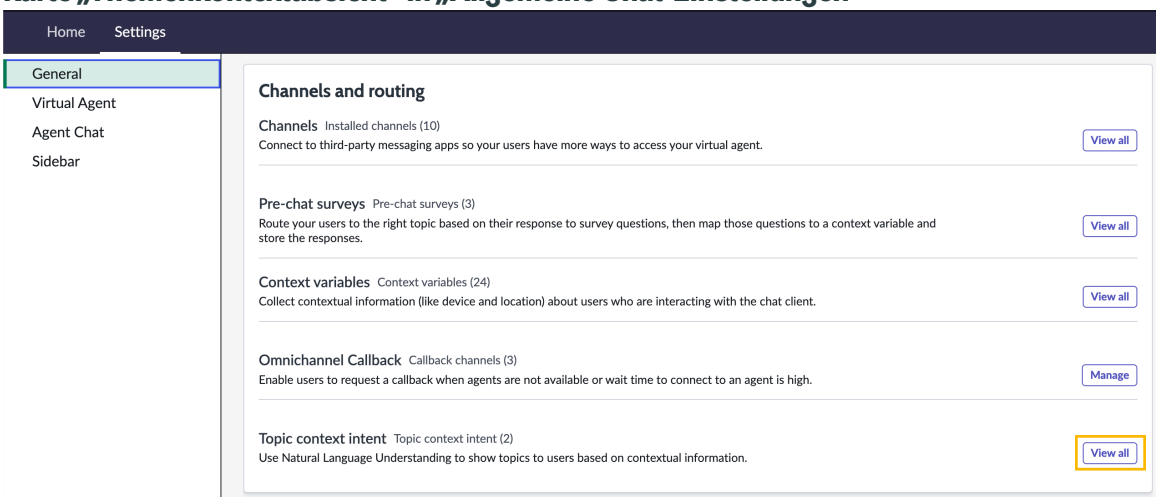


Automatische Übersetzung

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

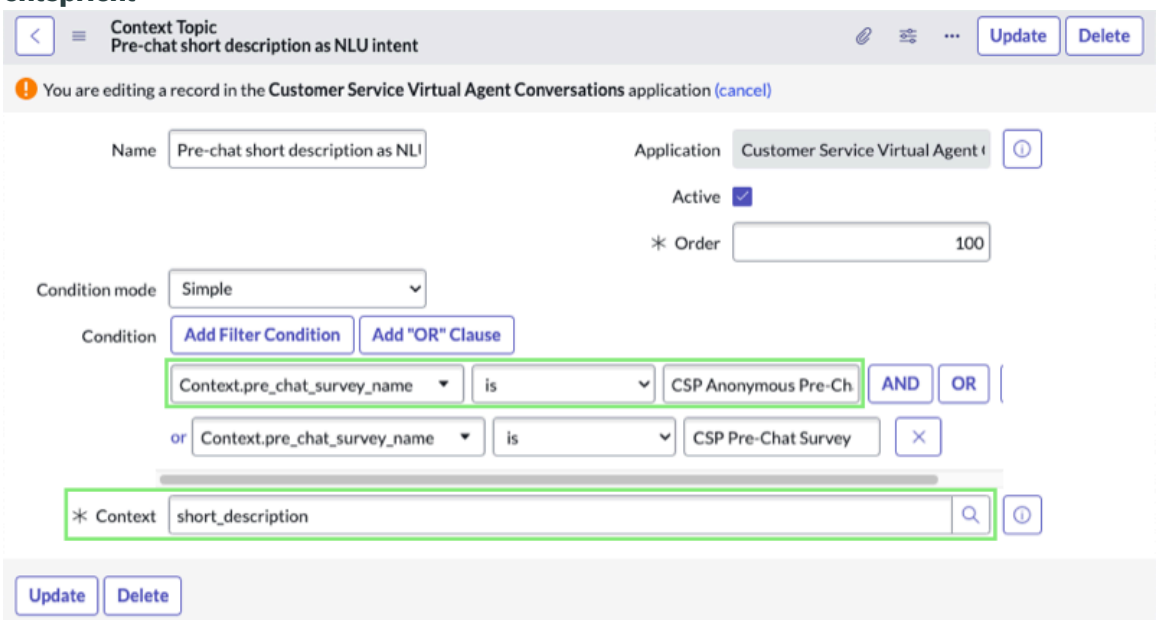
Die Anwenderantwort kann zur Verwendung in der Themen-Discovery an Virtual Agent übergeben werden. Dazu müssen Sie einen Datensatz in den allgemeinen Chat-Einstellungen erstellen.

Karte „Themenkontextabsicht“ in „Allgemeine Chat-Einstellungen“



Mit der Kurzbeschreibung vor dem Chat als NLU-Absichtsdatensatz kann die Eingabe der anonymen CSP-Umfrage vor dem Chat ein wenig wie eine NLU-Absicht funktionieren. Wenn die Umfrage ausgeführt wird, wird die Kurzbeschreibung der Interaktion als Suchtext für die Konversation verwendet. Virtual Agent Verwendet diese Eingabe für die Themen-Discovery, damit Anwender kein Thema im Begrüßungsbildschirm auswählen müssen.

Der Absichtsdatensatz des Kontextthemas, der der Umfrage vor dem Chat entspricht



Definieren Sie Absichtskonfigurationen des Themenkontexts

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

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

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie die Chat-Kontextvariablen Zum Speichern von Anwenderantworten auf bestimmte Fragen in Ihren Chat-Umfragen.
- Wie Sie Erstellen Sie Ihre Chat-Umfrage , Ordnen Sie eine Umfragefrage einer neuen oder vorhandenen Chat-Kontextvariablen zu. Die Variable speichert die Anwenderantwort, die gespeichert wird Virtual Agent Verwendet , um die Absicht des Themenkontexts und das angezeigte Konversationsthema zu bestimmen.
- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Kontextthemenabsicht, um Bedingungen anzugeben, die bestimmen, welche Virtual Agent Das Konversationsthema wird angezeigt, nachdem ein Anwender eine Umfrage vor dem Chat beantwortet hat. Die Absicht des Kontextthemas verwendet Daten, die von der Umfrage erfasst wurden, um ein geeignetes Thema für den Anwender zu finden.

Beispielsweise fragt eine Umfrage vor dem Chat den Anwender: „Welches Problem haben Sie mit Ihrem Computer?“ Und ordnet ihre Antwort einer Kontextvariablen mit dem Namen „Problem“ in der Umfrage zu. Die Variable wird von der Umfrage an die Absicht des Themenkontexts übergeben. Anstatt den Chat direkt zur Themen-Discovery zu wechseln, wird die in der Absicht gespeicherte Variable als Äußerung zum Feed in verwendet Virtual Agent Für Themen-Discovery.

Sie können Bedingungen in einer Themenkontextabsicht definieren, um die Themen-Discovery einzuschränken, z. B. die Einschränkung der Variablen „Problem“ im vorherigen Beispiel auf Feed nur an ITSM VA-Konversationen. Die Tabelle „Kontextthema“ [sys_cs_context_topic] wird verwendet, um Ihre Variablen für die Absichtserkennung zuzuordnen, nachdem die Umfrage vor dem Chat ausgeführt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **Themenkontextabsicht** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Wählen Sie auf der Seite „Kontextthema“ die Option aus **Neu** Oder die zu ändernde Konfiguration.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration für die Themenkontextabsicht (Themen-Discovery).
Aktiv	Option, die diese Themenabsichtskonfiguration aktiviert.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Virtual AgentWertet Themenabsichtskonfigurationen aus, um eine übereinstimmende Bedingung für die Anzeige des Themas zu finden. Virtual AgentÜberprüft zuerst die Konfiguration mit dem niedrigsten Reihenfolgewert.
Bedingungsmodus	Art der Bedingung, die bestimmt, wie die Konfiguration der Themenabsicht angewendet werden soll

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

Feld	Beschreibung
	○ Einfach: Geben Sie eine Bedingung mithilfe des Bedingungsgenerators an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingung	Bedingung zum Anwenden der angegebenen Kontextvariablen, die das entsprechende Konversationsthema anzeigt. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** Zum Aufrufen des Bedingungsfilters. Wenn keine Bedingung angegeben ist, gilt die angegebene Kontextvariable für alle Konversationen.
Skript [Angezeigt, wenn **Bedingungsmodus** Ist auf „Erweitert“ festgelegt]	JavaScript-Bedingungsanweisung zum Anwenden der angegebenen Kontextvariablen, die das entsprechende Konversationsthema anzeigt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Kontext	Chatkontextvariable, in der die Benutzerantwort auf eine bestimmte Umfragefrage gespeichert wird und die zur Bestimmung der Themenabsicht dient.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Absichtskonfiguration des Kontextthemas wird der Tabelle „Kontextthema“ [sys_cs_context_topic] hinzugefügt. Virtual AgentZeigt Anwendern das entsprechende Konversationsthema basierend auf der Konfiguration der Kontextabsicht an.

Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie das geführte Setup für Konversationsschnittstellen, um einen personalisierten Setup-Prozess für genau die benötigten Konversationsschnittstellen-Funktionen zu erstellen. Das geführte Setup für Konversationsschnittstellen beginnt mit einer Umfrage und erstellt basierend auf Ihren Umfrageantworten eine personalisierte Aufgabenliste.

Vorbereitungen
Die Systemadministratorrolle ist erforderlich, um die Plugins und Store-Anwendungen zu aktivieren. Jedoch AWA-Administratoren und Virtual Agent Administratoren können zusätzliche Setup-Aufgaben für ihre jeweiligen Lösungen ausführen.

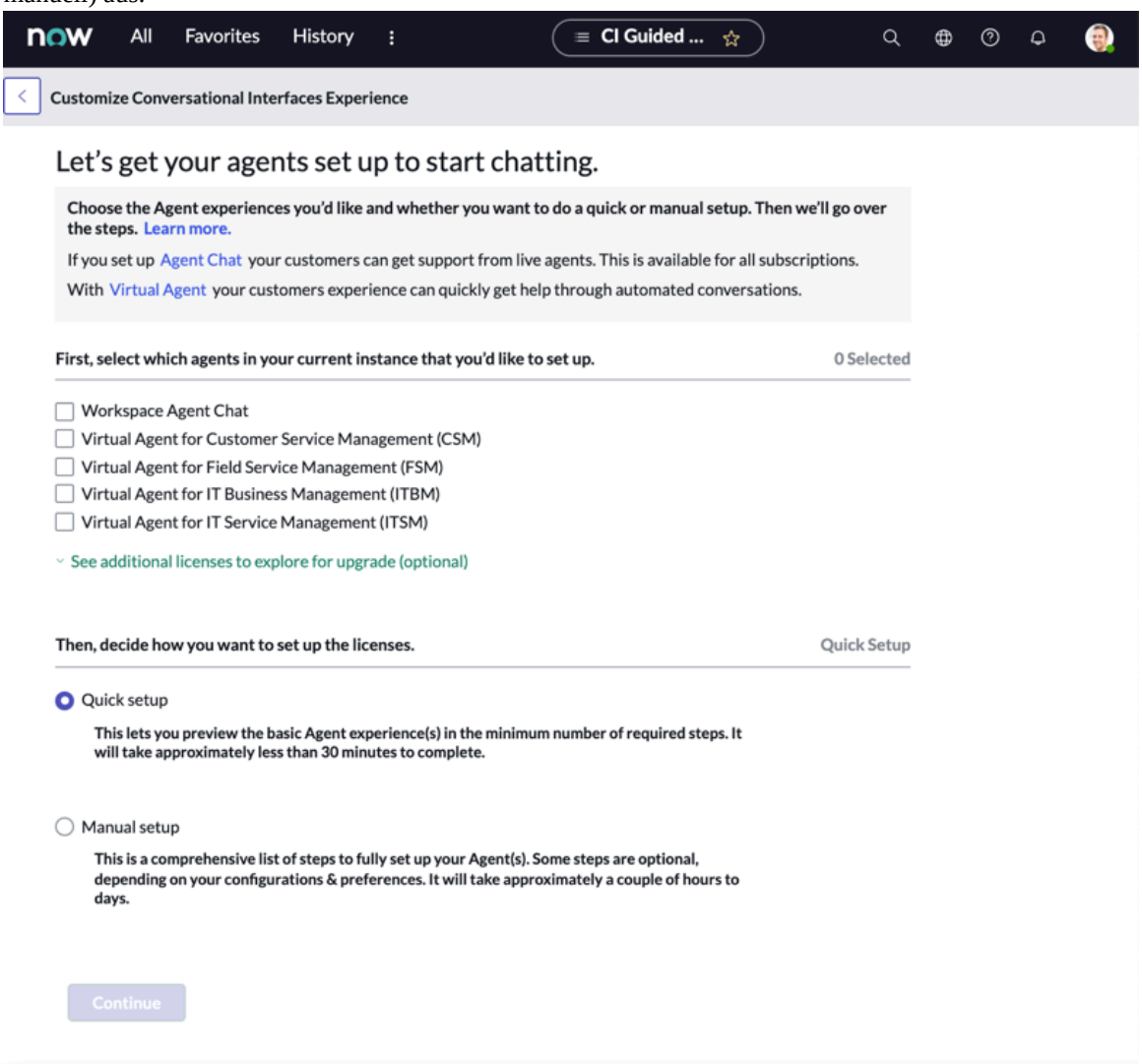
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen**an.
   Die Seite geführtes Setup für Konversationsschnittstellen wird angezeigt.

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

2. Überprüfen Sie die Abschnitte „erste Schritte“ und die beim Setup zu berücksichtigenden Aspekte, die Informationen zum Setup-Prozess enthalten und verschiedene Elemente hervorheben, die vor der Implementierung berücksichtigt werden sollen Virtual Agent, Mitarbeiterchat, Oder beides. Überlegen Sie auch, ob Sie das Schnellsetup ausführen möchten, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter in nur 30 Minuten und mit einer minimalen Anzahl von Schritten ausgeführt werden. Das manuelle Setup umfasst eine umfassende Reihe von Schritten zum Einrichten Ihrer Service Desk-Mitarbeiter. Je nach Konfiguration kann es einige Stunden oder mehrere Tage dauern.
3. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** .
4. Wählen Sie unter Setup anpassen die Option aus **Erste Schritte** Und dann **Konfigurieren** Um Ihr personalisiertes Setup zu starten.
5. Wählen Sie den Typ der Service Desk-Mitarbeiter, die Sie verwenden, und den Typ des Setups (schnell oder manuell) aus.



6. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Und schließen Sie die nachfolgenden Setup-Aufgaben ab.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Setup-Aufgaben abgeschlossen haben, können Sie und Ihre Themenautoren die mit bereitgestellten Funktionen erkunden Virtual Agent, Z. B. Überprüfung vorgefertigter Konversationen und Erstellen oder Aktualisieren von Konversationsthemen für Ihre Endanwender.

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

Zugehörige Informationen

Geführtes Setup

Konversations-Schnittstellen – Referenz

Konversations-Schnittstellen Referenzthemen enthalten gemeinsam genutzte technische Beschreibungen der Funktionen, die für gelten Virtual Agent Und Mitarbeiterchat, Z. B. die Interaktionstabelle.

Datenverwaltung in Konversations-Schnittstellen

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

Virtual Agent Tabellenbereinigung

Virtual Agent Verfügt über eine Datenaufbewahrungsrichtlinie, die Datensätze automatisch aus bestimmten Basissystemtabellen löscht, wenn sie ein bestimmtes Alter erreichen, um zu verhindern, dass Tabellen eine nicht verwaltbare Größe annehmen. Einige Virtual Agent Und zugehörig Konversations-Schnittstellen Tabellen werden nicht automatisch bereinigt. Sie können die Tabellenbereinigung für die folgenden Tabellen aktivieren.

Konversations-Schnittstellen Tabellen, die bereinigt werden müssen

Tabellenbezeichnung	Tabellenname	Beschreibung	Standardalter des Datensatzes (Sekunden)
Analytics des Chatservers	sys_cs_Analytics	Serverdatensätze, die SYS-IDs für Nachrichten, Threads, Konversationen, Anwender und Ereignisse enthalten.	7,776,000
Konversationen	sys_cs_Conversation	Konversationsdetails, einschließlich Themendefinition, verwendetem Gerät und Verbraucher (Anwender). **Hinweis:** Die Tabellenbereinigung löscht auch automatisch die zugehörigen Datensätze für Folgendes: • Konversationsnachrichten • Konversationsaufgaben • Konversationsteilnehmer • Sitzungsbindungen • Obszöne Nachrichtenprotokolle bei Verwendung des Obszönitätsfilters	5,184,000

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

Konversations-Schnittstellen Tabellen, die bereinigt werden müssen (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung	Tabellenname	Beschreibung	Standardalter des Datensatzes (Sekunden)
Zuletzt gelesene Nachricht	sys_cs_message_Last_read	Nachrichten-IDs der letzten von Anwendern in Chat- und Messaging-Kanälen gelesenen Nachrichten.	15,552,000
CI-Analytics	sys_ci_Analytics	Konversationsdetails, die in Konversationsanalysen verwendet werden. Wenn die Konversations-ID verfügbar ist, entfernt die Tabellenbereinigung geschlossene, abgeschlossene und fehlerhafte Konversationen aus der Tabelle „Konversationen“ [sys_cs_conversation].	604,800

In der Tabelle „automatisch leeren“ [sys_Auto_flush] werden die Basissystemtabellen und das entsprechende Alter der Datensätze aufgelistet. Wenn die Tabellenbereinigung aktiviert ist, löst die geplante Aufgabe „Tabellenbereinigung“ die Tabellenbereinigung aus, um die Datensätze zu entfernen, die das Standardalter des Datensatzes erfüllen. Bei Bedarf können Sie das Alter des Datensatzes für eine Tabelle ändern und Bedingungen zum Filtern der zu entfernenden Datensätze angeben. Details finden Sie unter Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für Virtual Agent Tabellen.

Wenn eine Tabelle zugehörige untergeordnete Tabellen hat, führt die Tabellenbereinigung automatisch eine kaskadierende Löschung durch, um die zugehörigen untergeordneten Tabellen zu entfernen. Wenn beispielsweise die Tabellenbereinigung für die Tabelle „Konversation“ [sys_cs_Conversation] aktiviert ist, wird die Tabellenbereinigung automatisch ausgeführt, wenn die Tabelle 60 Tage (5.184.000 Sekunden) alt ist. Die Tabellenbereinigung führt auch eine kaskadierende Löschung durch, um die zugehörigen untergeordneten Tabellen zu entfernen. Weitere Informationen zur Tabellenbereinigung finden Sie in ServiceNow AI Platform, Siehe Tabellenbereinigung .

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für Virtual Agent Tabellen

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für bestimmte Tabellen, die in verwendet werden Virtual Agent Und Konversations-Schnittstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Tabellenbereinigung für diese aktivieren Virtual Agent Und Konversations-Schnittstellen Tabellen:

- Chatserver [sys_cs_Analytics]
- Konversationen [sys_cs_Conversation]
- Zuletzt gelesene Nachricht [sys_cs_message_Last_read]
- CI-Analytics [sys_ci_Analytics]

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle „Automatische Entleerung“ [sys_Auto_flush], indem Sie eingeben `sys_Auto_flush.list` Im Filternavigator.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die für die Bereinigung aktiviert werden soll.
3. Ändern Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

Formular „automatisch leeren“

Feld	Beschreibung
Alter in Sekunden	Die Zeit in Sekunden, die angibt, wann Datensätze in der Tabelle gelöscht werden sollen. Um das Alter zu ändern, geben Sie den neuen Wert in Sekunden ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für diese Tabelle. Wählen Sie diese Option aus, um die Tabellenbereinigung zu aktivieren.
Kaskadierendes Löschen	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für zugehörige Tabellen. Einige Tabellen haben möglicherweise untergeordnete Tabellen, die ebenfalls automatisch bereinigt werden.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu entfernenden Datensätze definieren.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Tabelle „Interaktionseinblicke“

Die Analyse der Anwenderstimmung bereitet Service Desk-Mitarbeiter auf den Ton eingehender Konversationen vor. Geschäftsregeln können basierend auf diesem Wert erstellt werden, und Service Desk-Mitarbeiter können geeignete Aktionen für den Chat ergreifen, unabhängig davon, ob er aus stammt Virtual Agent, Ein anderer Servicemitarbeiter oder aus einer Warteschlange.

Sowohl synchrone als auch asynchrone Kanäle unterstützen Stimmungsanalyse. Verwenden Task Intelligence Dient zum Einrichten der Stimmungsanalyse.

Wenn konfiguriert, wird die Stimmungsanalyse am Ende eines durchgeführt Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter-Konversation. Die Anwenderstimmung wird in der Tabelle „Interaktionseinblicke“ [sys_cs_Interaction_Insight] gespeichert.

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

Tabelle „Interaktionseinblicke“

Feld	Beschreibung
Interaktion	Die SYS-ID für die Konversation in der Tabelle „Interaktionen“ [Interaktion].
Stimmung	Zeigt die Stimmungsstufe der Interaktion an, wenn die Stimmungsanalyse in der Instanz aktiviert ist. Dieser Wert kann Service Desk-Mitarbeitern in angezeigt werden Mitarbeiterchat Schnittstelle. Business-Regeln können basierend auf diesem Wert bei der Übergabe erstellt werden (Virtual Agent An Servicemitarbeiter, Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter an Warteschlange). Gültige Werte sind: • Positiv • Neutral • Negativ • Null (kein Wert bewertet)
Stimmung normalisiert	Stimmungspunktzahl zwischen -0,5 (negative Stimmung) und 0,5 (positive Stimmung). Sie können diese Werte ändern, indem Sie anpassen `com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value`Und `com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value`Systemparameter.
Typ	Typ der durchgeführten Analyse. Zum Beispiel `Sentiment`.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters oder Virtual Agent.
Anwendertyp	Der Typ des Benutzers. Zum Beispiel `Agent`.

Virtual Agent

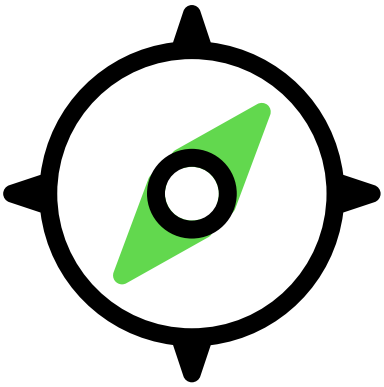
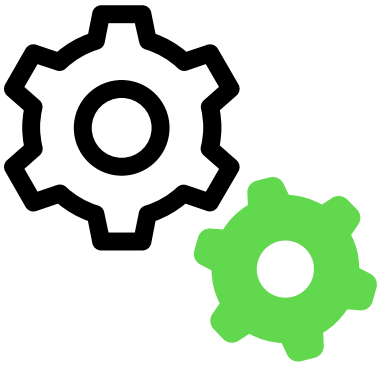
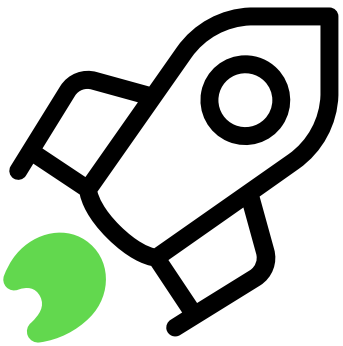
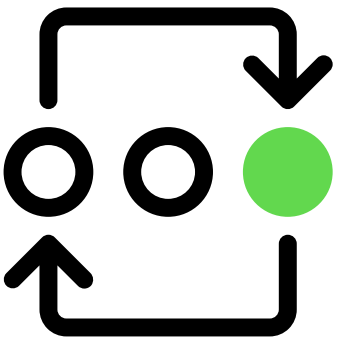
Entsperren Sie Ihre Unternehmensproduktivität mit ServiceNow® Virtual Agent. Erhöhen Sie Abwendungen, indem Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden die Möglichkeit geben, sich selbst zu bedienen, indem Sie eine freundliche Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen auf Basis künstlicher Intelligenz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

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

Erste Schritte mit ServiceNow AI Platform Virtual Agent

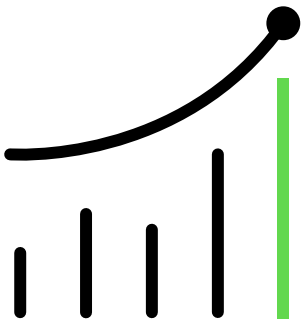
Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

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

Untersuchen	Aktivieren	Planen und konfigurieren
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Kunden und Service Desk-Mitarbeiter Virtual Agent verwenden.	Aktivieren Sie Virtual Agent.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Virtual Agent-Implementierung.
Erstellen und bereitstellen	Verwenden	Integrieren und pflegen
		
Entwerfen und erstellen Sie automatisierte Konversationen und wiederverwendbare Themenkomponenten.	Verwenden Virtual Agent Chat.	Erweitern Sie Virtual Agent-Fähigkeiten durch Integration mit anderen Anwendungen.

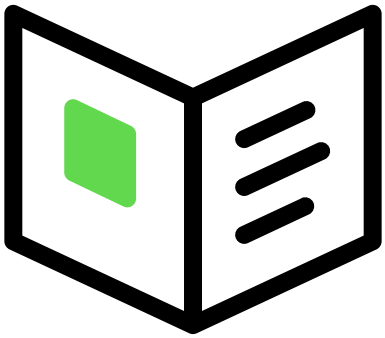
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Wird Analysiert Virtual Agent Leistung



Analysieren und verbessern Virtual Agent Interaktionen mit Einblicken in Konversationsdaten.

Referenz

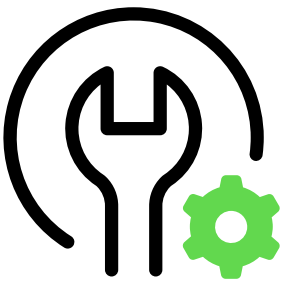


Rufen Sie Beschreibungen der Virtual Agent-Designer-Schnittstelle und technische Details zu Virtual Agent ab.

Erste Schritte mit Virtual Agent Für bestimmte Unternehmen

Zum Erkunden Virtual Agent Für IT Service Management, Kundenservice-Management, Oder HR-Servicebereitstellung, Wählen Sie eine Geschäftskachel aus, um mehr zu erfahren.

Virtual Agent für IT Service Management



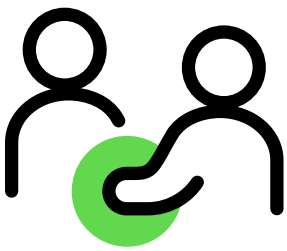
Vordefiniert Virtual Agent Themen, mit denen Ihre Mitarbeiter allgemeine IT-bezogene Aufgaben erledigen können.

Virtual Agent für Kundenservice-Management



Vordefiniert Virtual Agent Themen, mit denen Ihre Kunden allgemeine Selfservice-Aufgaben erledigen können.

Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung



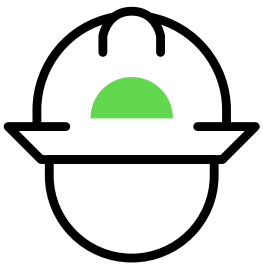
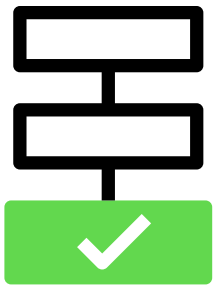
Vordefiniert Virtual Agent Themen, mit denen Ihre Mitarbeiter allgemeine HR-bezogene Aufgaben erledigen können.

Virtual Agent für Workplace Service Delivery



Vordefiniert Virtual Agent Themen, die Ihren Mitarbeitern helfen, gängige Aufgaben im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz auszuführen.

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

Virtual Agent für Außendienst-Management	Virtual Agent für Projekt-Portfoliomanagement	Virtual Agent für Legal Service Delivery
		
Vordefiniert Virtual Agent Themen, mit denen Ihre Kunden allgemeine Außendienst-Management-Aufgaben abschließen können.	Vordefiniert Virtual Agent Themen, mit denen Ihre Kunden allgemeine Themen abschließen können Projekt-Portfoliomanagement Aufgaben.	Vordefiniert Virtual Agent Themen, die Ihren Kunden helfen, allgemeine Aufgaben im Bereich des juristischen Service zu erledigen.

Zusätzliche Ressourcen

- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU)
- Academy Für Konversationsschnittstellen

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

Virtual Agent erkunden

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

Übersicht über Virtual Agent

Virtual Agent Hilft bei der Lösung normaler Probleme und liefert Ergebnisse für häufige Anforderungen, sodass Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Techniker sich auf komplexere Anwenderprobleme konzentrieren können. Sie können das Erscheinungsbild der Chat-Experience an jede Zielgruppe für Ihr Unternehmen anpassen, einschließlich der Ausführung Ihres Chatbots in einer Vielzahl allgemeiner oder anwenderdefinierter Messaging-Kanäle. Überwachen Sie den Erfolg Ihres Bots mit dem Dashboard für Konversationsanalysen.

Wenn Sie hinzufügen Now Assist In Virtual Agent Kompetenzen haben Ihre Entwickler Zugriff auf die Themen-Discovery für große Sprachmodelle (LLM). Die Now Assist Die Kompetenz

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

„Themen“ umfasst LLM-Steuerungen, die die Erstellung von Themen vereinfachen, damit Sie Selfservice-Lösungen schneller bereitstellen können.



KI-Agents in Virtual Agent

Virtual Agent unterstützt KI-Agents. Wenn ein Anwender dem Virtual Agent eine Frage stellt, versteht der Service Desk-Mitarbeiter die Abfrage und kann sie für KI-Agents, Virtual Agent-Themen, Konversationsaktionen und Subflows, Katalog, KB, KI-Agent-Kompetenzkit und alle von Now Assist for Virtual Agent unterstützten Kompetenzen zur Unterstützung des Anwenders. Virtual Agent Unterstützt Abfragen mit mehreren Absichten mit KI-Agents, wenn KI-Agents pro Anwenderabfrage zugeordnet sind.

Vorgefertigt Virtual Agent Themen

Vorgefertigt Virtual Agent Themen sind über verfügbar ServiceNow Store. Diese Themen wurden für die Behandlung häufig auftretender Probleme entwickelt und für angepasst ServiceNow Workflows. Folgende Plugins sind verfügbar:

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

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

Virtual Agent und Virtual Agent Lite

Die Virtual Agent Die Plattform ist als professionelles Abonnement oder in einer eingeschränkten Version (Virtual Agent Lite), die automatisch in enthalten ist ServiceNow AI Platform®.

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

- Virtual Agent-Designer(Unterstützt Natural Language Understanding (NLU) in Virtual Agent Konversationen)
- Virtual Agent Chat-Widget
- Virtual Agent-Benachrichtigungen
- Framework für „Anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversation“
- Konversations-Schnittstellen Konsole für Administratorkonfiguration
- Themenvorschläge(ServiceNow Store App)
- Konversationsanalysen (ServiceNow Store App)

Virtual Agent Lite Stellt eine eingeschränkte (Testversion) Version von bereit Virtual Agent Für ITSM-Standardkunden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Lite.

Virtual Agent – Vorteile

Vorteil	Funktion	Rolle
Verwenden Sie einen Konversationsdesigner, um Konversationen ohne Skripting oder erweiterte Kompetenzen zu erstellen und zu testen. Ziehen Sie Elemente per Drag-and-Drop auf die grafische Canvas, um den gesamten Flow anzuzeigen. Gehen Sie mit Verzweigung, Schleife und Skripting weiter.	Virtual Agent-Designer	Virtual_Agent_admin oder admin
Ermöglichen Sie Anwendern, sich selbst zu bedienen, indem sie die NLU- oder LLM-Themen-Discovery oder eine Kombination aus beidem verwenden. Zu den Optionen gehören KI-Agents und erweiterter Chat mit KI-Suche, Konversationskatalog-Kompetenzen und mehr.	Fall- und Incident-Abwendung in Virtual Agent	Virtual_Agent_admin oder admin
Verwenden Sie die LLM-Themen-Discovery anstelle von Natural Language Understanding(NLU) oder Stichwörter, um mehr Konversations-Experiences zu erstellen. Now Assist In Virtual Agent Verwendet LLMS- und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den zeitaufwändigen Arbeitsaufwand zu reduzieren, den die NLU-Themen-Discovery erfordert.	Now Assist in Virtual Agent LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent	Virtual_Agent_admin oder admin
Erstellen Sie anwenderdefinierte Chat-Experiences für Anwender, von denen aus sie ausgeführt werden Virtual Agent.	Assistenten werden konfiguriert Branding für Ihren Chat-Client	Virtual_Agent_admin oder admin

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

Vorteil	Funktion	Rolle
	Anpassen eines Virtual Agent Chat-Experience	
Übertragen Sie den gesamten Konversationsverlauf und den gesamten Kontext nahtlos an den richtigen Human Agent, damit er Eskalationen schnell bearbeiten und Anwenderprobleme lösen kann.	Verwenden Virtual Agent Mit einem Servicemitarbeiter	Virtual_Agent_admin oder admin
Stellen Sie in Webportalen eine Verbindung her, wo sich Ihre Mitarbeiter und Kunden bereits befinden. Now® Mobile Apps und Zusammenarbeitstools wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger Verbraucher-App, Workplace von Facebook Enterprise Messaging-App und jede andere beliebte Chat- oder Messaging-App.	Integration Virtual Agent Mit anderen Kanälen	Virtual_Agent_admin oder admin
Analysieren Sie die Leistung von Virtual AgentÜber vorkonfigurierte Dashboards.	Wird Analysiert Virtual Agent Leistung	Virtual_Agent_admin oder admin
Stellen Sie Mitarbeitern Echtzeitwarnungen und Statusaktualisierungen bereit, einschließlich umsetzbarer Benachrichtigungen und SMS-Benachrichtigungen. Benachrichtigungen über alle unterstützten Kanäle bereitstellen, einschließlich Web, Slack, Arbeitsplatz und SMS. Sie können schnell Feedback für kritische Entscheidungen sammeln und Anforderungen schneller lösen.	Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen	Virtual_Agent_admin oder admin
Dienen Sie Ihrem internationalen Virtual Agent Anwender, unabhängig von ihrer Sprache und ihrem Gebietsschema.	Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent	Virtual_Agent_admin oder admin
Integration mit anderen ServiceNow AI Platform Anwendungen, z. B. KI-Suche. Verwenden Workflow-Studio Dient zum Hinzufügen automatisierter Workflows zu Konversationsthemen und zum Zugriff auf viele Drittanbieterservices mit IntegrationHub Spokes.	Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche Integration Virtual Agent Mit Workflow-Studio Workflows Integration Hub	Virtual_Agent_admin oder admin
Die Virtual Agent API ermöglicht Entwicklern, fortgeschrittenen Anwendern und Administratoren die Verwendung Virtual Agent Als eigenständiger oder sekundärer Bot in Ihrer Chat-Umgebung. Verwenden Virtual Agent Bot Interconnect Als primärer Bot in einer vielfältigen Chat-Umgebung.	Virtual Agent-API verwenden Verwenden Virtual Agent Bot Interconnect In Ihrer Konfiguration	Virtual_Agent_admin oder admin

Hinweis:
Für Entwicklerschulungen wechseln Sie zu Entwicklerportal (Anmeldung erforderlich). Navigieren zu **Mehr erfahren** > **Kurse** > **Virtual Agent**an.

Virtual Agent Chat-Widget-Schnittstelle

Die Natural Language Understanding(NLU) Virtual Agent Die Chat-Widget-Schnittstelle erfasst eine automatisierte Messaging-Sitzung zwischen Virtual Agent Und der Anwender. Anwender

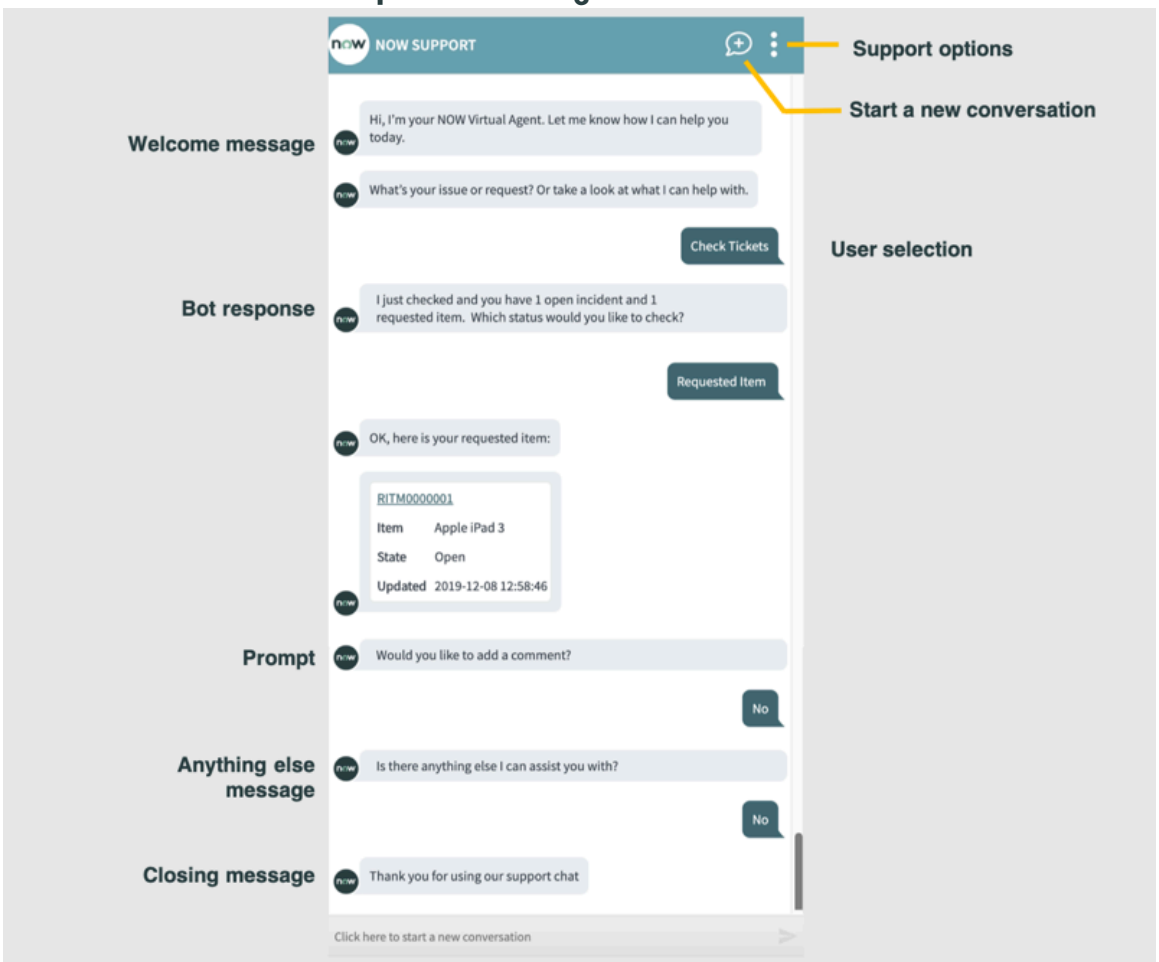
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

können eine Liste aller Themen anzeigen, bei denen der Bot helfen kann, eine Anforderung eingeben, eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter anfordern, Anhänge senden und empfangen und visuelle und/oder Audio-Benachrichtigungen erhalten.

Die Oberfläche des Chat-Widgets verwendet das Webwidget des Serviceportals, das Sie für anwenderdefinierte Serviceportale konfigurieren können. Dieses Widget ist in den Serviceportalen CSM, HR Service Delivery und ITSM verfügbar.

Hinweis:
Die Informationen in diesem Inhalt gelten nur für Natural Language Understanding(NLU) Virtual Agent. Für weitere Informationen zum LLM Virtual Agent Endanwender-Experience, siehe Now Assist in Virtual Agent verwenden.

Einfaches Konversationsbeispiel – Chat-Widget



Eine einfache Konversation enthält normalerweise die folgenden Elemente:

- Standard-Begrüßungsnachricht des Virtual Agent, gefolgt von der ersten Aufforderung zur Konversation. Die erste Aufforderung fordert die Benutzer auf, eine Frage einzugeben oder aus einer Liste verfügbarer Themen auszuwählen.
- Benutzerantwort auf die erste Aufforderung. In diesem Beispiel wählt der Benutzer das Thema zum Prüfen eines IT-Tickets.
- Serie von Hinweismeldungen, Bestätigungen und Antworten, die zwischen Virtual Agent und Anwender ausgetauscht werden, bis die Anwender ihre Ziele erreichen oder ihre Aufgaben abschließen. In Bot-Aufforderungen können Sie verschiedene Steuerelemente

Automatische Übersetzung

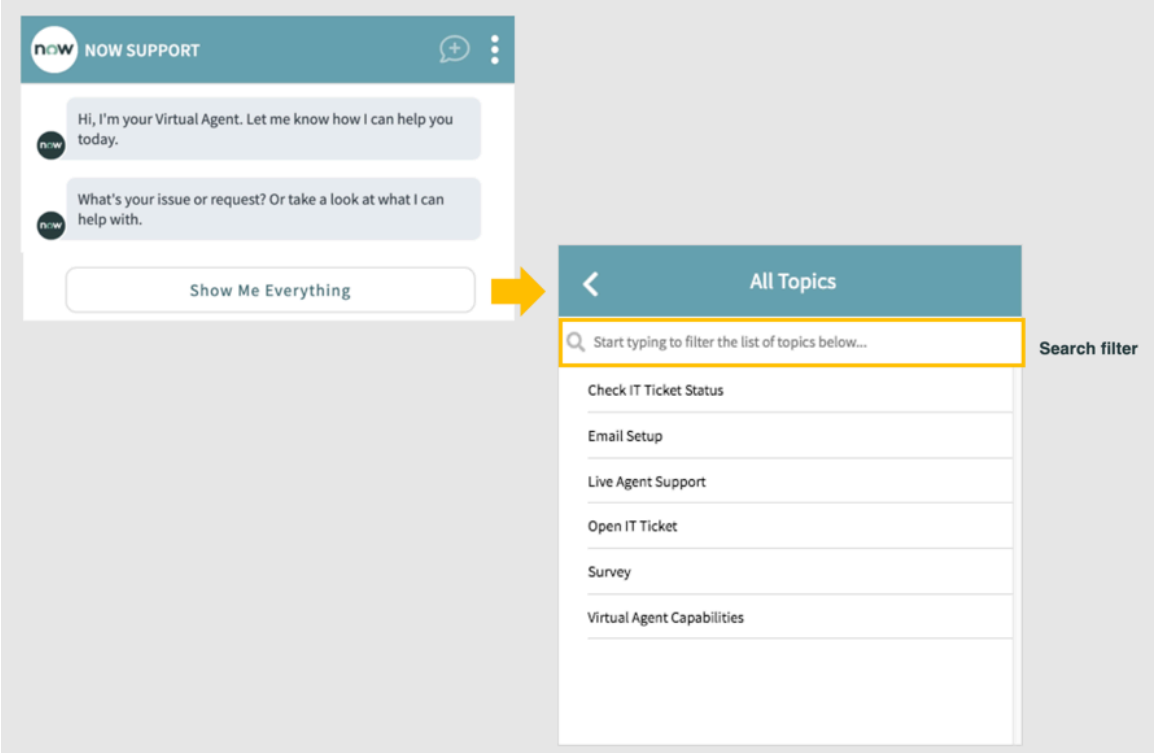
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

verwenden, z. B. Auswahllisten mit Schaltflächen oder ein Karussell von Bildern zur Auswahl eines Elements.

- Abschließende Nachricht, um die Konversation zu beenden.

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

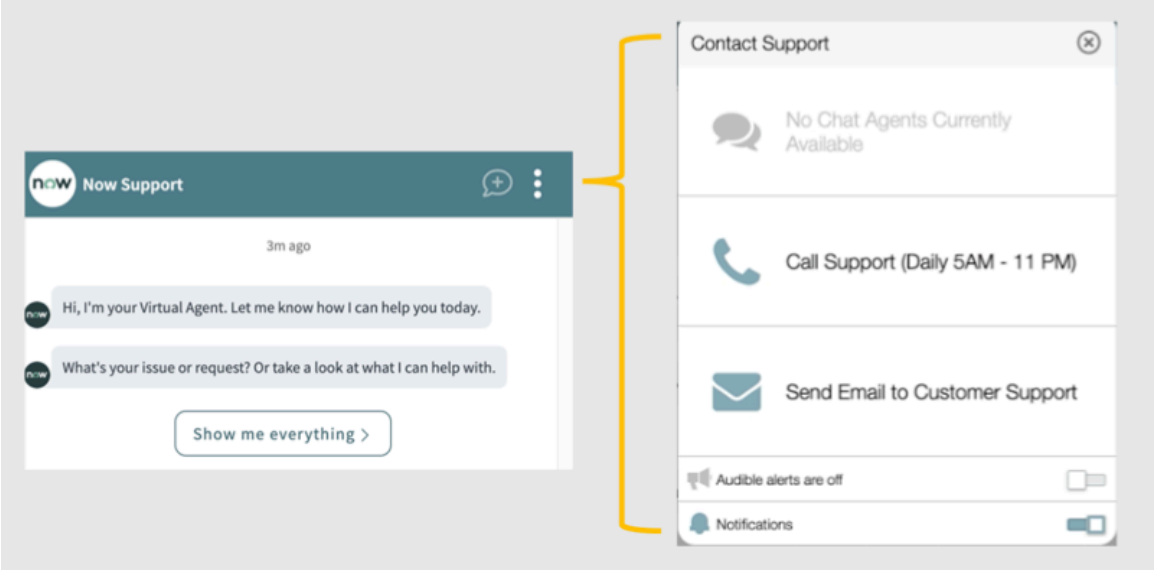
Alle Themen anzeigen



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

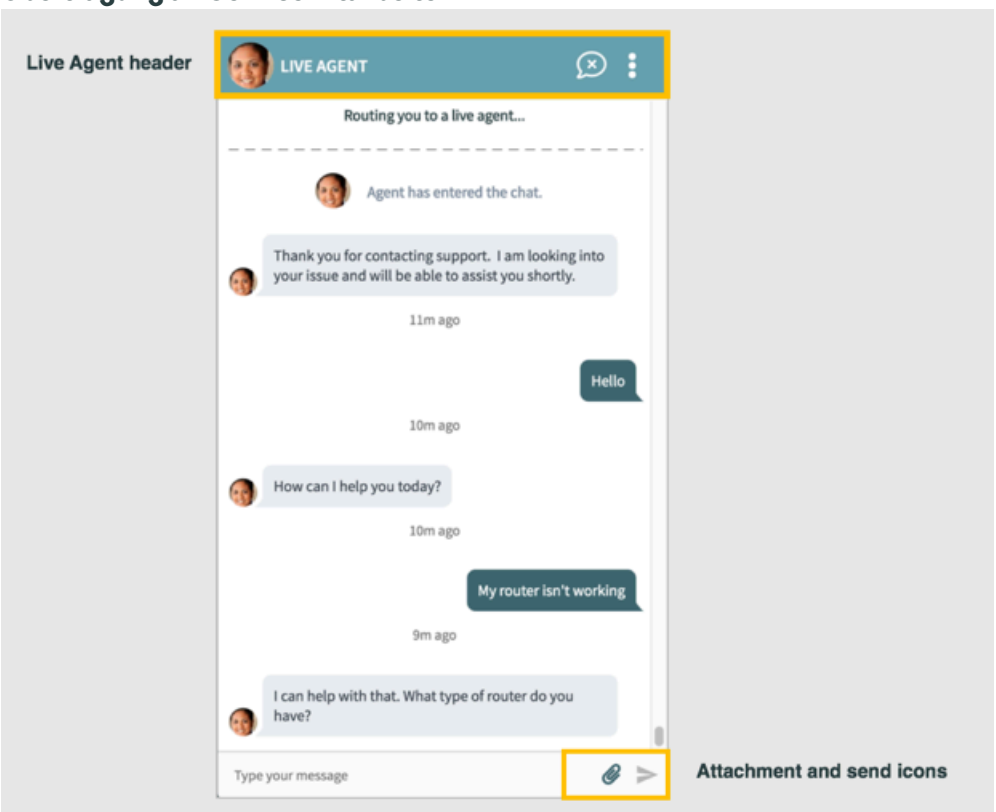
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Menü „Supportoptionen“



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

Übertragung an Servicemitarbeiter



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

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

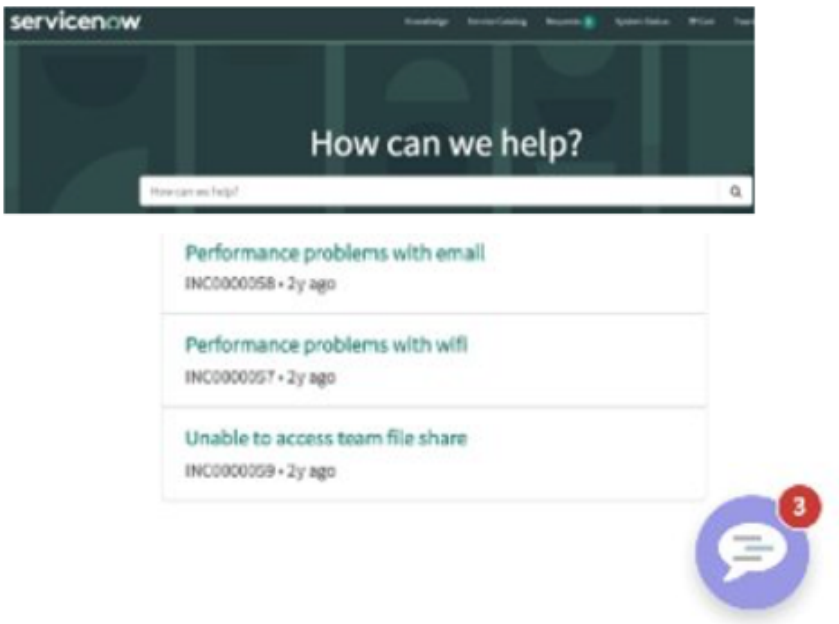
- Wenn die Überprüfung fehlschlägt, wird der Benutzer in einer Nachricht entsprechend informiert, sodass er die Datei korrigieren und dann erneut hochladen kann.
- Wenn bei Upload und Virenprüfung ein Timeout auftritt (der Upload zu lange dauert), wird der Benutzer in einer Nachricht informiert, dass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

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

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

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

Neue Warnmeldungen



- Ihre authentifizierten Endanwender können akustische Warnungen von Chats über den Umschalter im Chat-Menü aktivieren oder deaktivieren (wenden Sie sich an den Support).
- Authentifizierte Endanwender können die Zustellung von Benachrichtigungen auch über den Umschalter im Chat-Menü aktivieren oder deaktivieren (wenden Sie sich an den Support).
- Für die standardmäßige akustische Benachrichtigung wird die Audiodatei sn_va_web_client_alert.mp3 verwendet.
  - Sie können den Ton ändern, den anfordernde Personen hören, indem Sie eine eigene Audiodatei hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Audiodateien .
  - Um die Audiobenachrichtigung für Ihre Instanz zu deaktivieren, verwenden Sie den Systemparameter sysparm_disable_audio_notifications=true. Beispiel: https://<*Name Ihrer Instanz*>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

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

Beispiel Für Asset-Aktualisierung Virtual Agent Konversation mit Benachrichtigungen

Virtual Agent Kann viele Workflows automatisieren, und eine Reihe gängiger Lösungen sind bei der Installation verfügbar Virtual Agent Und zugehörige Plugins wie ITSM Virtual Agent Konversationen.

Sehen Sie sich dieses Video an, um einen Überblick über den Asset-Aktualisierungs-Workflow aus Anwenderperspektive zu erhalten.

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

Vorgefertigte Komponenten in Virtual Agent

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

- Zurücksetzen eines Passworts
- IT-Selfservice
- IT-Fehlerbehebung
- HR-Abfragen und Aktualisierungen des Mitarbeiterprofils
- Kundenserviceabfragen und -Anforderungen

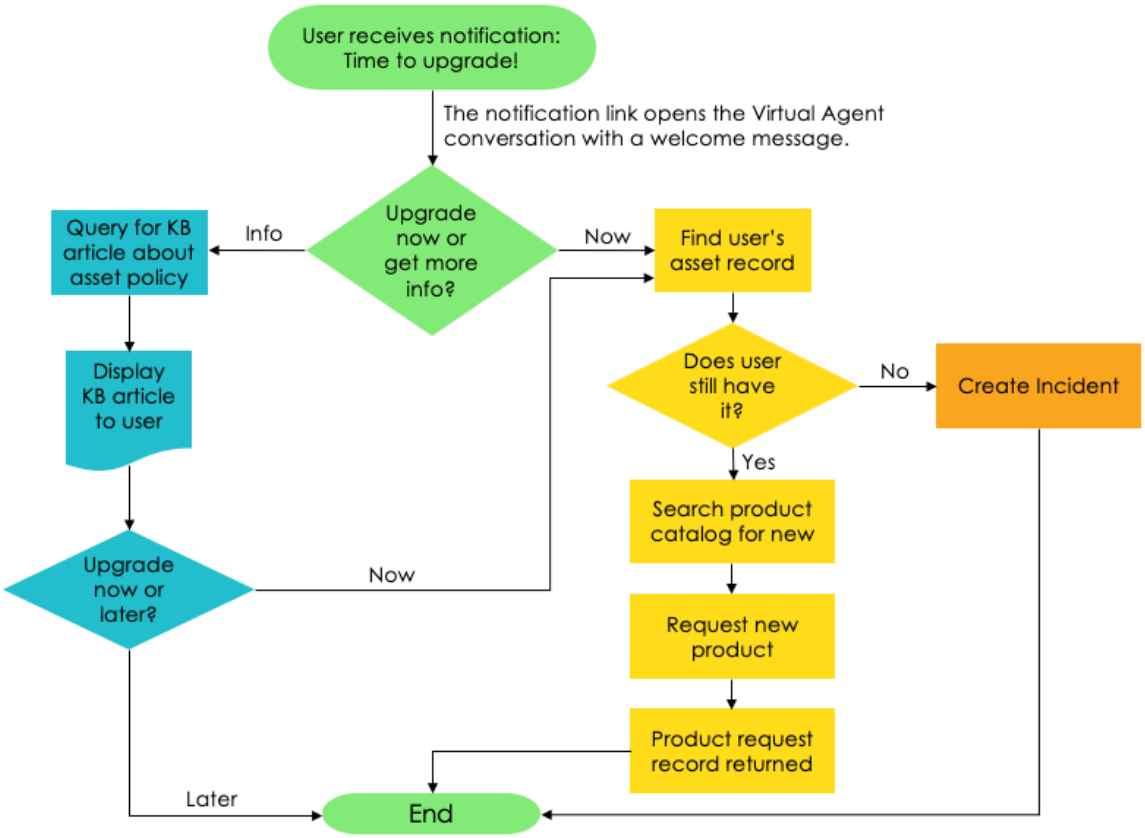
Damit Sie die Möglichkeiten verstehen, verwendet das Beispiel „Asset-Aktualisierung“ vorgefertigte Themenblöcke, die in enthalten sind ITSM Virtual Agent-Konversationen Plugin. Diese Themenblöcke führen den Großteil des „Schweres Heben“ im Thema aus.

Asset-Aktualisierungs-Workflow

Der Zweck des Themas „Asset-Aktualisierung“ besteht in der Automatisierung von Hardware-Upgrades für Ihre Mitarbeiter. Wenn die Richtlinie Ihres Unternehmens darin besteht, Computer oder Tablets alle zwei Jahre zu ersetzen, können Sie eine Geschäftsregel erstellen, die besagt, wenn ein Anwender seit zwei Jahren ein Asset hat, sollte das Asset in verschoben werden *In maintenance*status. Sie können eine Benachrichtigung erstellen, die durch diese Statusänderung in der Tabelle „Hardware“ ausgelöst wird. In unserem Beispiel erhält der Asset-Besitzer die Benachrichtigung und wird angewiesen, sein Asset zu aktualisieren.

Die Asset-Aktualisierung Virtual Agent Thema stellt die Aktion für die Benachrichtigung bereit. Wenn der Anwender den Link in der Benachrichtigung auswählt, fährt er mit dem Workflow in fort Virtual Agent. Dieses Beispielthema enthält den primären Flow (Unterstützung des Anwenders beim Upgrade seiner Hardware) und zwei sekundäre Flows, die sicherstellen, dass die Anforderungen des Anwenders erfüllt werden.

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



Nach einer Begrüßungsnachricht Virtual Agent Fragt den Anwender, ob er jetzt ein Upgrade durchführen oder weitere Informationen erhalten möchte. Wenn sie sich für ein Upgrade jetzt entscheiden, werden sie durch den primären Flow geleitet. Virtual Agent Verwendet das Suchdienstprogramm, um das auslaufende Asset zu finden, das dem Anwender zugewiesen ist. Dann Virtual Agent Stellt sicher, dass der Anwender das Asset noch hat. Wenn nicht, Virtual Agent Verwendet den Themenblock Incident erstellen, um einen Incident zu öffnen, um das Problem zu lösen. Wenn der Anwender das Asset noch hat, Virtual Agent Verwendet den Themenblock „Katalogelement durchsuchen“, um einen Ersatz zu finden. Der Themenblock Katalogelement anfordern wird zum anfordern verwendet. Die Anforderung wird an den Anwender gesendet, und der Workflow endet.

Wenn der Anwender weitere Informationen abrufen möchte, gibt der Themenblock KI-Suche einen oder mehrere spezifische KB-Artikel zurück, die die Richtlinie der Organisation erläutern. Sobald der Anwender diese angezeigt hat, hat er die Möglichkeit, jetzt oder später ein Upgrade durchzuführen. Wenn sie sich für ein Upgrade jetzt entscheiden, werden sie über den primären Workflow weitergeleitet. Andernfalls endet die Konversation.

Erstellen des Beispielworkflows „Asset-Aktualisierung“

In den folgenden Themen wird die Verwendung beschrieben Virtual Agent-Designer Und umsetzbare Benachrichtigungen zum Erstellen des Workflows „Asset-Aktualisierung“. Führen Sie die folgenden Schritte in der Reihenfolge aus.

1. Erstellen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer.
2. Erstellen Sie den Workflow „offene Incidents“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.
3. Erstellen Sie den Workflow „weitere Informationen“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.
4. Erstellen Sie die Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“.
5. Ordnen Sie der Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung Inhalte zu.

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

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

Erstellen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer Mit Themenblöcken, die im Lieferumfang enthalten sind ITSM Virtual Agent Plugin „Konversationen“. Wenn der Anwender eine Benachrichtigung erhält, dass es Zeit für ein Upgrade ist, wird er zu diesem Thema weitergeleitet.

Vorbereitungen
Installieren Sie die folgenden Anwendungen:

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

  Sie müssen über ein Abonnement für verfügen Virtual Agent Bevor Sie Glide aktivieren können Virtual Agent Plugin.

- Aktivieren Natural Language Understanding (NLU), Wenn nicht bereits aktiviert (empfohlen).
- ITSM Virtual Agent-Konversationen (Verfügbar in ServiceNow® Store)

  Wenn diese Anwendung bereits installiert ist, überprüfen Sie die ServiceNow Store Für eine aktualisierte Version, bevor Sie beginnen.

Legen Sie den Anwendungsbereich für fest Virtual Agent Thema und Benachrichtigung mit Aktionen. Sie müssen sich nicht im selben Anwendungsbereich befinden, aber die Wartung kann einfacher sein.

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

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

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

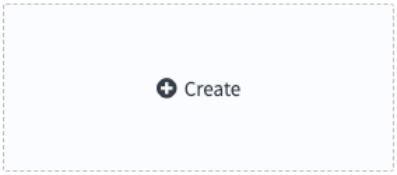
- Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Thema erstellen
- Virtual Agent-Designer Steuerungen
- Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

Tipp:
Sehen Sie sich vorhandene Konversationen an, um sicherzustellen, dass Sie keinen Aufwand duplizieren, und machen Sie sich mit vertraut Virtual Agent Und der Flow von Themen. Darüber hinaus kann es hilfreich sein, den Flow einer Konversation zu skizzieren, bevor sie in erstellt wird Virtual Agent-Designer.

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

Prozedur

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

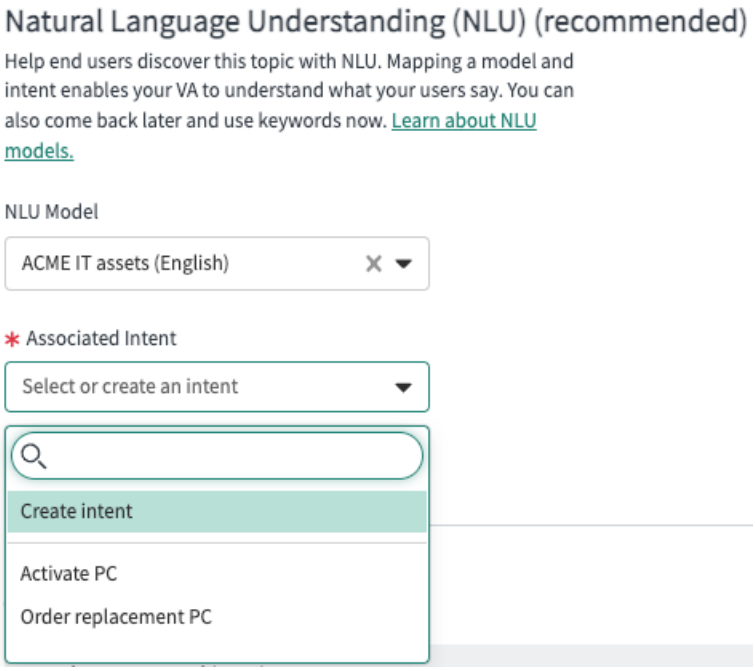


3. Richten Sie im Formular Thema erstellen Ihr Thema ein.

   a. Geben Sie einen Namen ein, z. B. `Asset-Aktualisierung` .

   b. Wenn NLU aktiviert ist, wählen Sie ein vorhandenes Modell aus, oder erstellen Sie ein neues.

   c. Wählen Sie eine Absicht für das NLU-Modell aus, oder erstellen Sie eine Absicht.



   Beschreibungen aller Feldwerte finden Sie unter Erstellen Sie ein Themenformular.

   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

   Die **Flow** Die Registerkarte wird mit Start- und Endknoten angezeigt. Eine Übersicht über diesen Bildschirm und seine Komponenten finden Sie unter Registerkarte „Thema-Flow“.

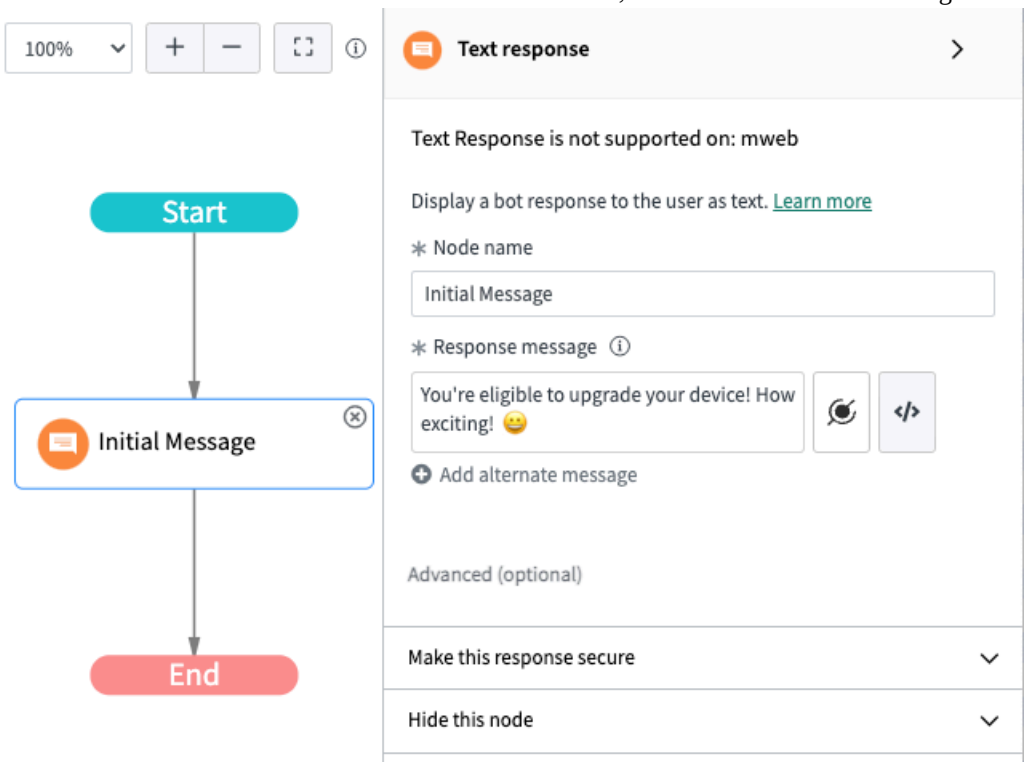
4. Erstellen Sie Ihre erste Nachricht, um den Anwender zu begrüßen.

   a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten einen Text-Bot-Antwortknoten auf den Canvas.

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

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

c. Geben Sie einen Namen für den Knoten und die Antwort ein, die Sie dem Anwender anzeigen möchten.



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

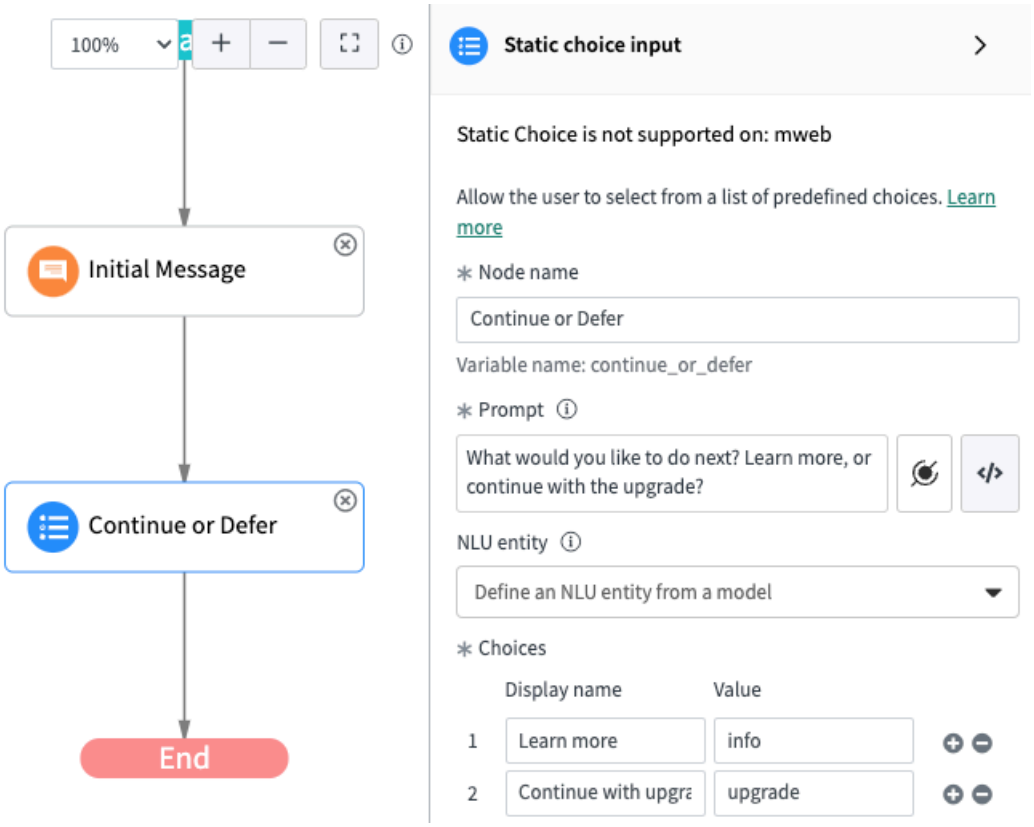
a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten einen Eingabeknoten für statische Auswahl auf den Canvas.

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

- Ein eindeutiger Name, z. B. `Fortfahren oder Zurückstellen` .
- Eine Textaufforderung, z. B. `Was möchten Sie als Nächstes tun? Weitere Informationen oder das Upgrade fortsetzen?`
- Geben Sie im Auswahlbereich für jede Auswahl eine Textaufforderung und einen Wert für diese Auswahl an, damit Sie später darauf zugreifen können.

  Ihre Auswahlmöglichkeiten können beispielsweise sein `Weitere Informationen` Und `Fahren Sie mit dem Upgrade fort` . Die Werte sollten als Variablennamen sinnvoll sein. Beispiel: `Info` Und `Upgrade` .

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



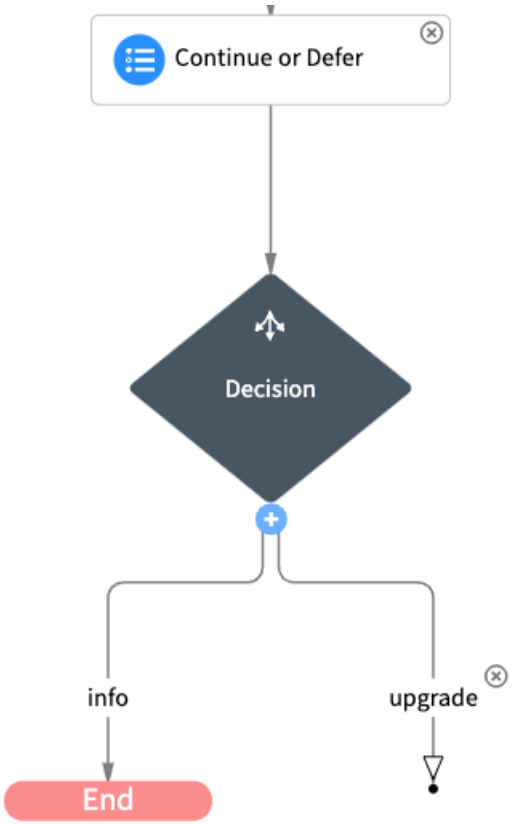
6. Fügen Sie ein Entscheidungsdienstprogramm hinzu, um die Auswahl des Anwenders zu verarbeiten.

a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten ein Entscheidungsdienstprogramm auf die Canvas.

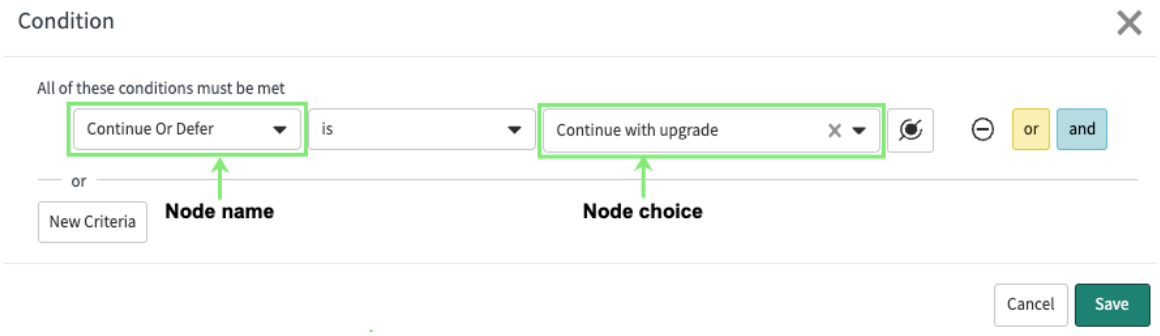
b. Wählen Sie das Plus-Symbol, um eine zweite Verzweigung hinzuzufügen.

c. Benennen Sie jede Verzweigung entsprechend den Entscheidungen (Info und Upgrade).

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



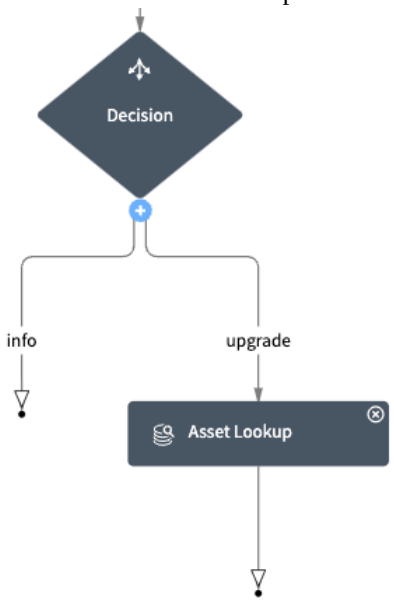
d. Wählen Sie sie für jede Verzweigung aus, und verwenden Sie dann den Bereich „Verzweigungsbedingung“, um anzugeben, welcher Option die Verzweigung folgt.



7. Fügen Sie für die Upgradeverzweigung einen Suchdienstprogrammknoten hinzu, um zu bestätigen, dass der Anwender das Asset noch hat.

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

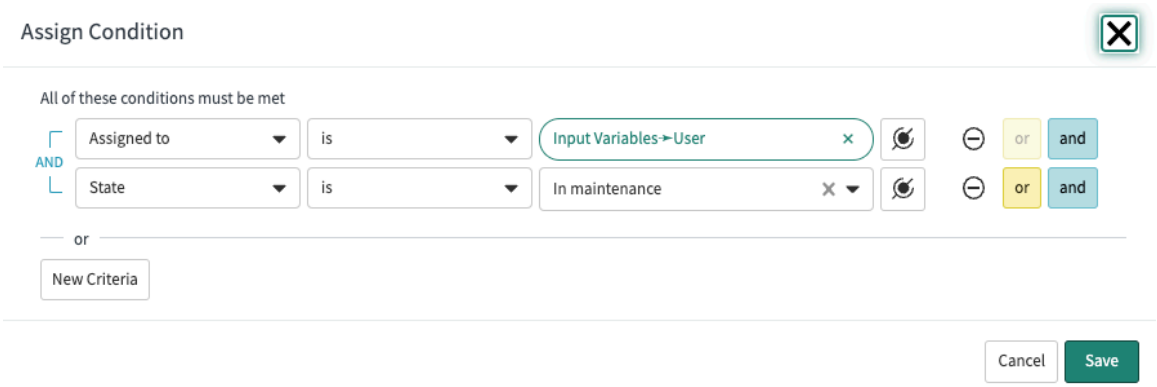
a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten ein Suchdienstprogramm auf den Canvas.



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

- Ein eindeutiger Name, z. B. Asset-Suche .
- Der Tabellenname: **Asset [alm_Asset]**
- Wählen Sie im Bedingungsgenerator aus **Zugewiesen an** , Und dann Dot-Walk zu **Eingabevariablen > Anwender** . Wählen Sie Aus **Und** Einzubeziehen **Status > ist > in Wartung** .

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



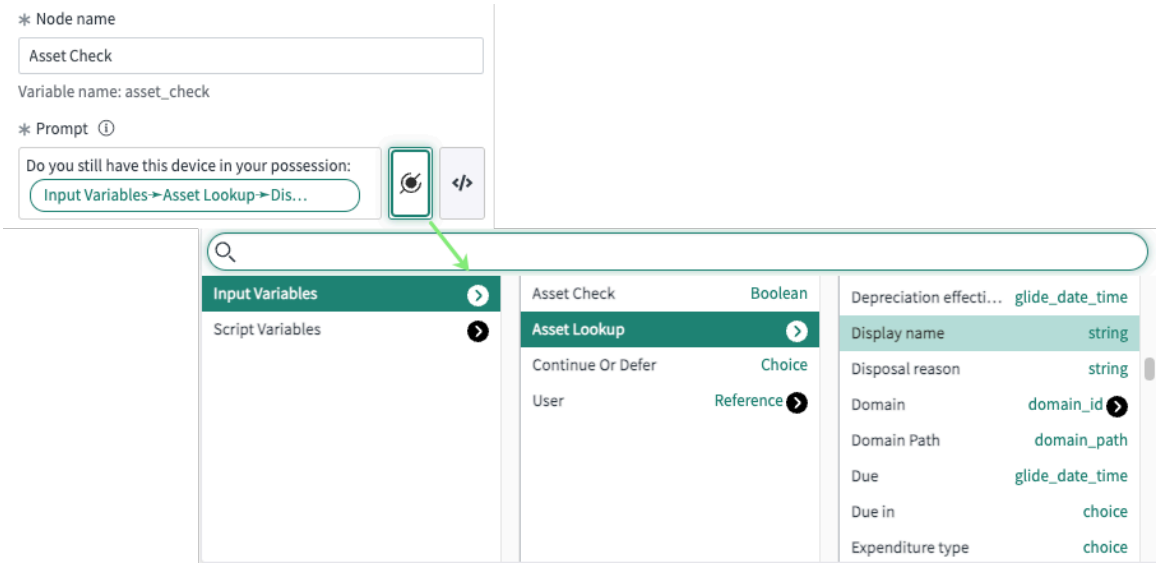
8. Fragen Sie den Anwender, ob er das Asset noch hat.

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

b. Fügen Sie eine Anwenderaufforderung hinzu.

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

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



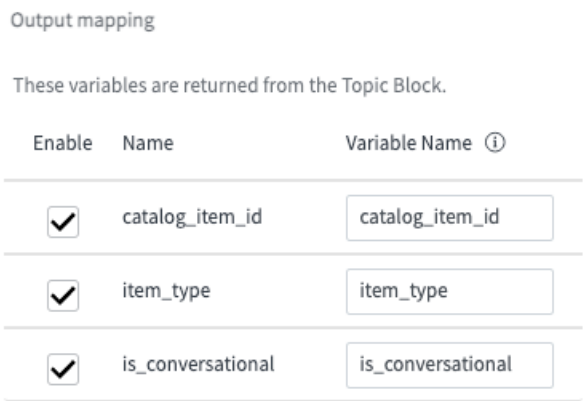
9. Wenn der Anwender das Asset noch hat (die boolesche Antwort lautet **Wahr**), möchten wir im Katalog danach suchen.

   a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten das Themenblockdienstprogramm auf die Asset-Prüfung **Wahr** Verzweigung im Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette aus **Katalogelement Durchsuchen** Für den Themenblock.

   c. Verwenden Sie unter Eingabezuordnung DOT-Walking, um anzugeben **Query_term** Parameter aus dem Asset-Suchknoten (Eingabevariablen > Asset-Suche > Anzeigename).

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



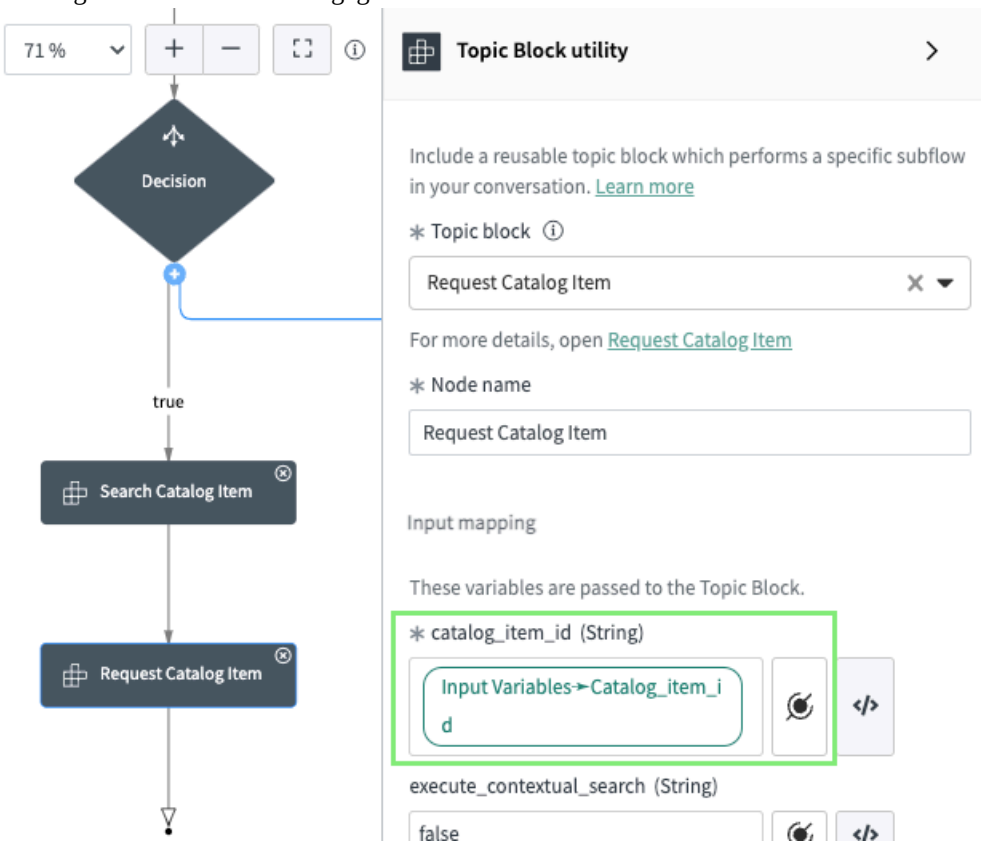
10. Fordern Sie das aktualisierte Element an.

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

    b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette aus **Katalogelement Anfordern** Für den Themenblock.

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

c. Verwenden Sie im Eingabezuordnungsbereich Dot-Walking, um anzugeben `catalog_item_id`Das der vorherige Themenblock zurückgegeben hat.



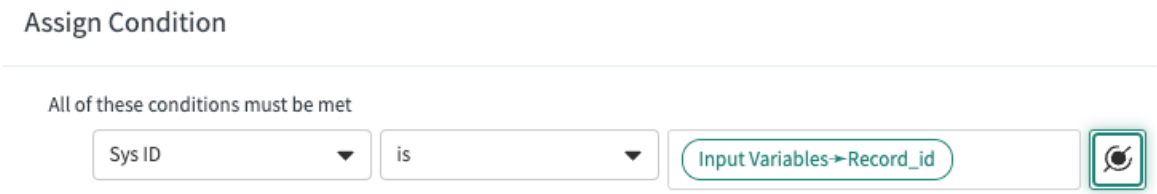
Dieser Themenblock gibt auch Ausgabevariablen zurück. Der Anwender kann auch Variablen für sein neues Gerät auswählen. Sie können diese Variablen in konfigurieren Service Catalog .

11. Bitten Sie den Anwender, die Auswahl des Geräts zu bestätigen.

a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten den Antwortknoten Karten-Bot auf den Canvas unter dem Themenblock „Katalogelement anfordern“.

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

- Ein eindeutiger Name, z. B. Geräteanforderungsdatensatz .
- Kartentyp: **Datensatz**
- Füllen Sie diese Karte aus, indem Sie auf Folgendes verweisen: **Tabelle**
- Tabellenname: **Angefordertes Element [sc_req_item]**
- Fügen Sie im Bedingungsgenerator hinzu **SYS-ID ist Eingabevariablen>Record_ID** .



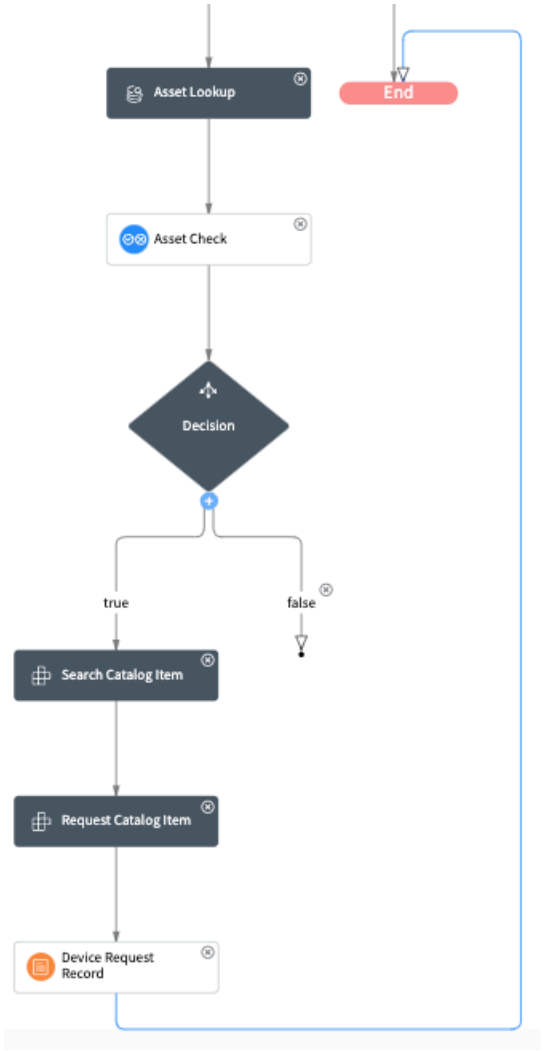
Automatische Übersetzung

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

- In **Felder** Bereich die Datensatzspalten auswählen, die dem Anwender auf der Karte angezeigt werden sollen.

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

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



13. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie den Workflow „offene Incidents“ im Thema „Asset-Aktualisierung“

Zugehörige Informationen

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Erstellen Sie den Workflow „offene Incidents“ im Thema „Asset-Aktualisierung“

Jede Entscheidungsverzweigung führt zusätzliche Workflows ein. Nach dem Erstellen unseres Haupt-Asset-Aktualisierungs-Workflows müssen wir sicherstellen, dass der Anwender Hilfe erhalten kann, wenn etwas schief geht. In diesem Beispiel helfen wir dem Anwender, einen Incident zu erstellen.

Vorbereitungen

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

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

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

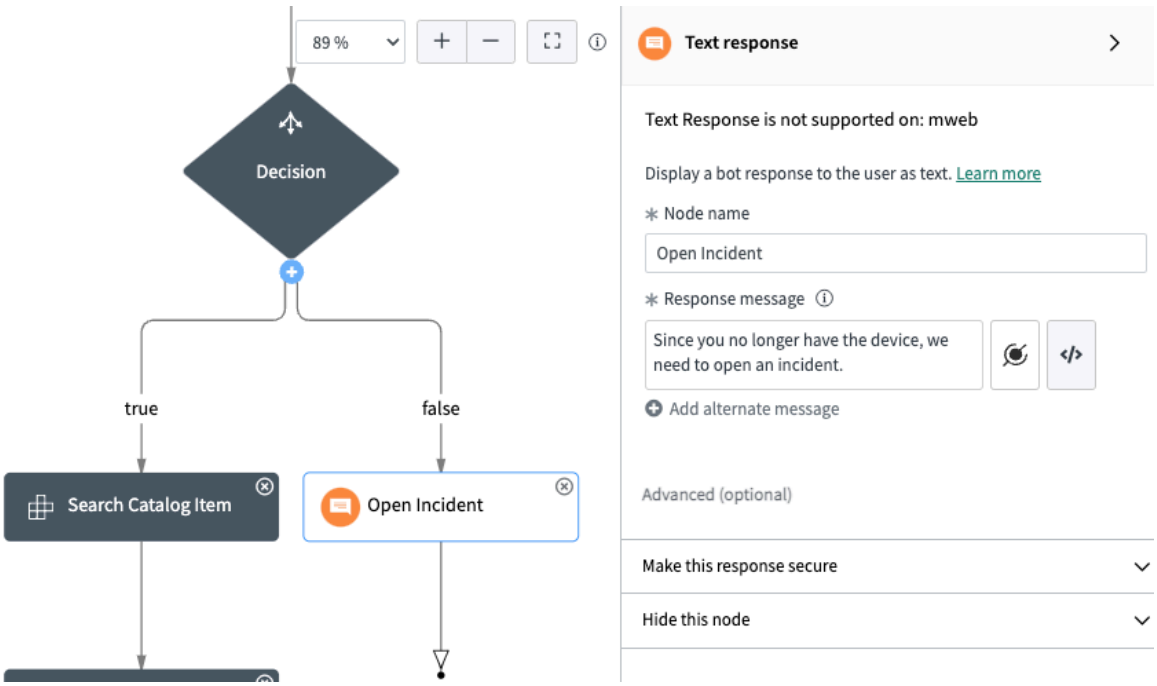
1. Öffnen Sie das Thema Asset-Aktualisierung in Virtual Agent-Designer.
2. Kehren Sie zu zurück **Falsch** Entscheidungsverzweigung nach der booleschen Frage „Asset-Prüfung“, die Sie dem Anwender gestellt haben.

   a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten einen Text-Bot-Antwortknoten auf den **Falsch** Verzweigung im Canvas.

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

   c. Geben Sie einen Namen für den Knoten und die Antwort ein, die Sie dem Anwender anzeigen möchten.

   Benennen Sie beispielsweise den Knoten Incident Öffnen . Für **Antwortnachricht** , Typ Da Sie das Gerät nicht mehr haben, müssen wir einen Incident öffnen.



3. Fügen Sie dem Knoten ein Themenblockdienstprogramm hinzu, um den Incident zu erstellen.

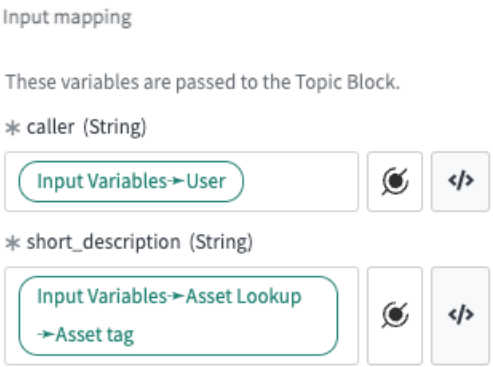
   a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten einen Knoten des Themenblocks-Dienstprogramms auf den Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette aus **Incident Erstellen** Für den Themenblock.

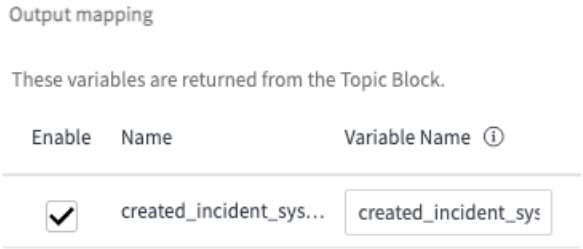
   c. Verwenden Sie unter Eingabezuordnung DOT-Walking, um anzugeben **Anrufer** Und **Short_description** Parameter.

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

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



d. Stellen Sie unter Ausgabezuordnung sicher, dass die Variable created_Incident_sys_ID aktiviert ist.



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

Nächste Maßnahme

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

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

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

Vorbereitungen

- Erstellen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer
- Erstellen Sie den Workflow „offene Incidents“ im Thema „Asset-Aktualisierung“

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das Thema Asset-Aktualisierung in Virtual Agent-Designer.
2. Kehren Sie zu zurück **Info** Entscheidungsverzweigung nach dem Knoten „Fortsetzen“ oder „Zurückstellen“, in dem Sie den Anwender zuerst aufgefordert haben, fortzufahren oder weitere Informationen zu erhalten.

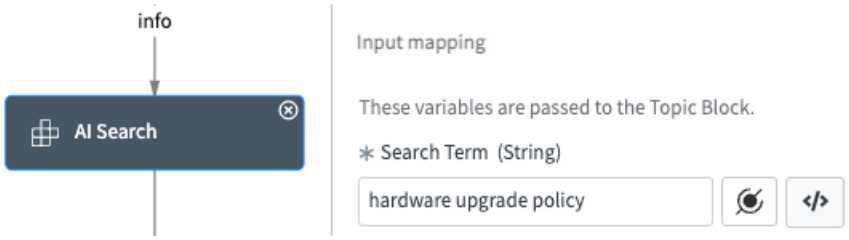
   a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten einen Knoten des Themenblocks-Dienstprogramms auf den Canvas.

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

   c. Geben Sie unter Eingabezuordnung den Suchbegriff an.

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

Geben Sie beispielsweise ein Hardware-Upgrade-Richtlinie .

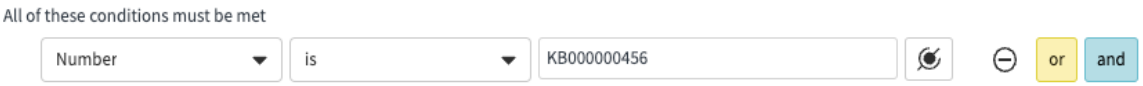


3. Zeigen Sie dem Anwender die Ergebnisse der Suche an.

a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten einen Karten-Bot-Antwortknoten auf den Canvas.

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

- Ein eindeutiger Name, z. B. Upgrade von KB-Artikeln .
- Kartentyp: **Datensatz**
- Füllen Sie diese Karte aus, indem Sie auf Folgendes verweisen: **Tabelle**
- Tabellenname: **Wissensartikel [sn_km_mr_St_kb_Knowledge]**
- Beschränken Sie im Bedingungsgenerator die Ergebnisse auf bestimmte interne KB-Nummern, die die Richtlinie beschreiben, z. B. **Nummer ist KB0000456** .



- In **Felder** Bereich auswählen **Inhalt** Für einen einzelnen KB-artikel, oder **Kurzbeschreibung** Wenn mehrere Datensätze zurückgegeben werden.

4. Sobald der Anwender den KB-artikel gelesen hat, geben Sie ihm die Möglichkeit, mit dem Upgrade fortzufahren.

a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten einen Eingabeknoten für statische Auswahl auf den Canvas.

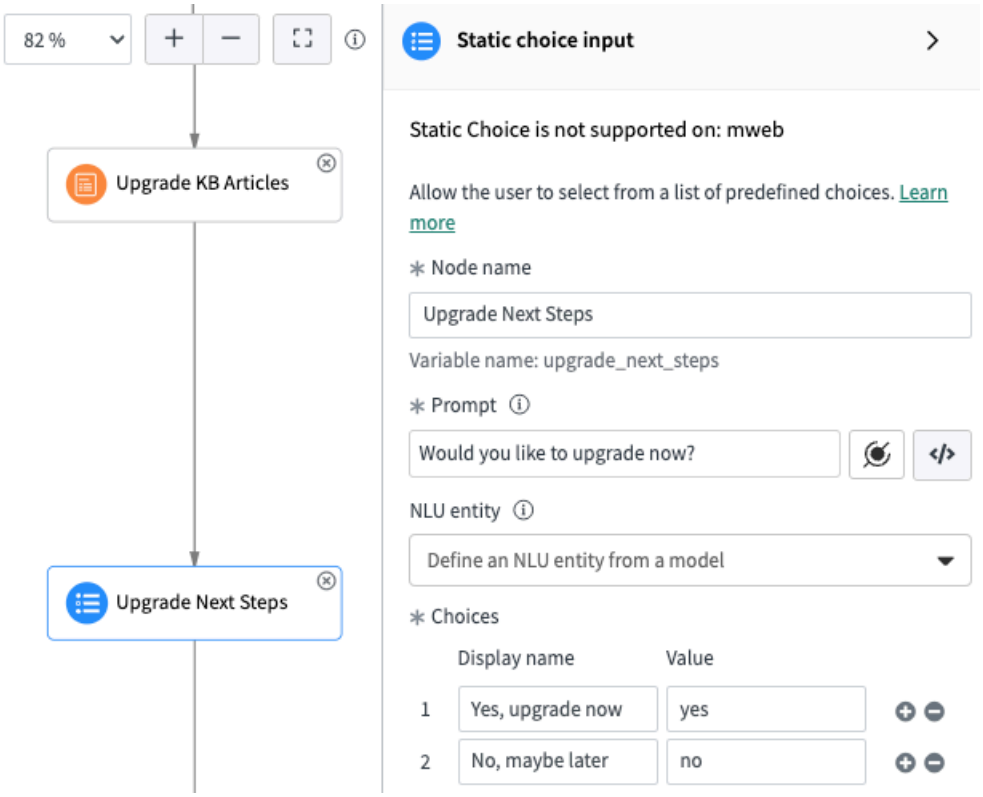
b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen ein:

- Ein eindeutiger Name, z. B. Nächste Schritte Des Upgrades .
- Eine Textaufforderung, z. B. Möchten Sie jetzt ein Upgrade durchführen?

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

- Geben Sie im Auswahlbereich für jede Auswahl eine Textaufforderung und einen Wert für diese Auswahl an, damit Sie später darauf zugreifen können.

  Ihre Auswahlmöglichkeiten können beispielsweise sein Ja, Upgrade jetzt durchführen Und Nein, vielleicht später . Die Werte sollten als Variablennamen sinnvoll sein. Beispiel: ja Und Nein .



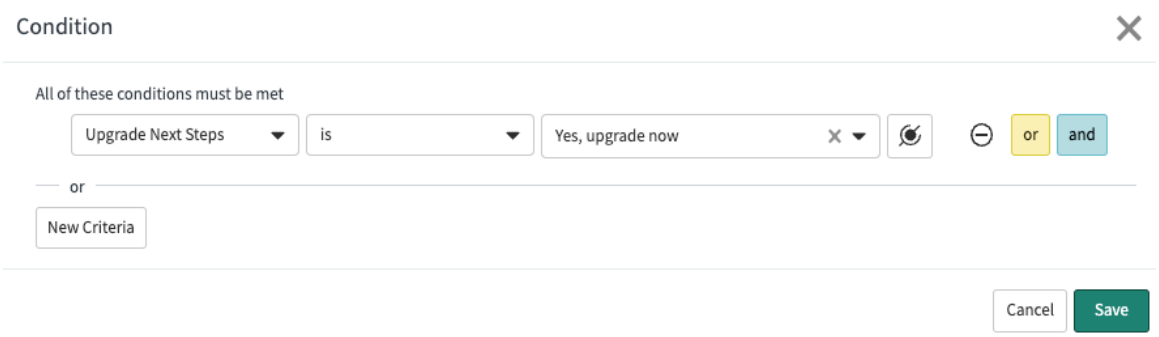
5. Fügen Sie ein Entscheidungsdienstprogramm hinzu, um die Auswahl des Anwenders zu verarbeiten.

a. Ziehen Sie im Bereich Komponenten ein Entscheidungsdienstprogramm auf die Canvas.

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

c. Benennen Sie jede Verzweigung entsprechend den statischen Auswahlknotenentscheidungen (Ja und Nein).

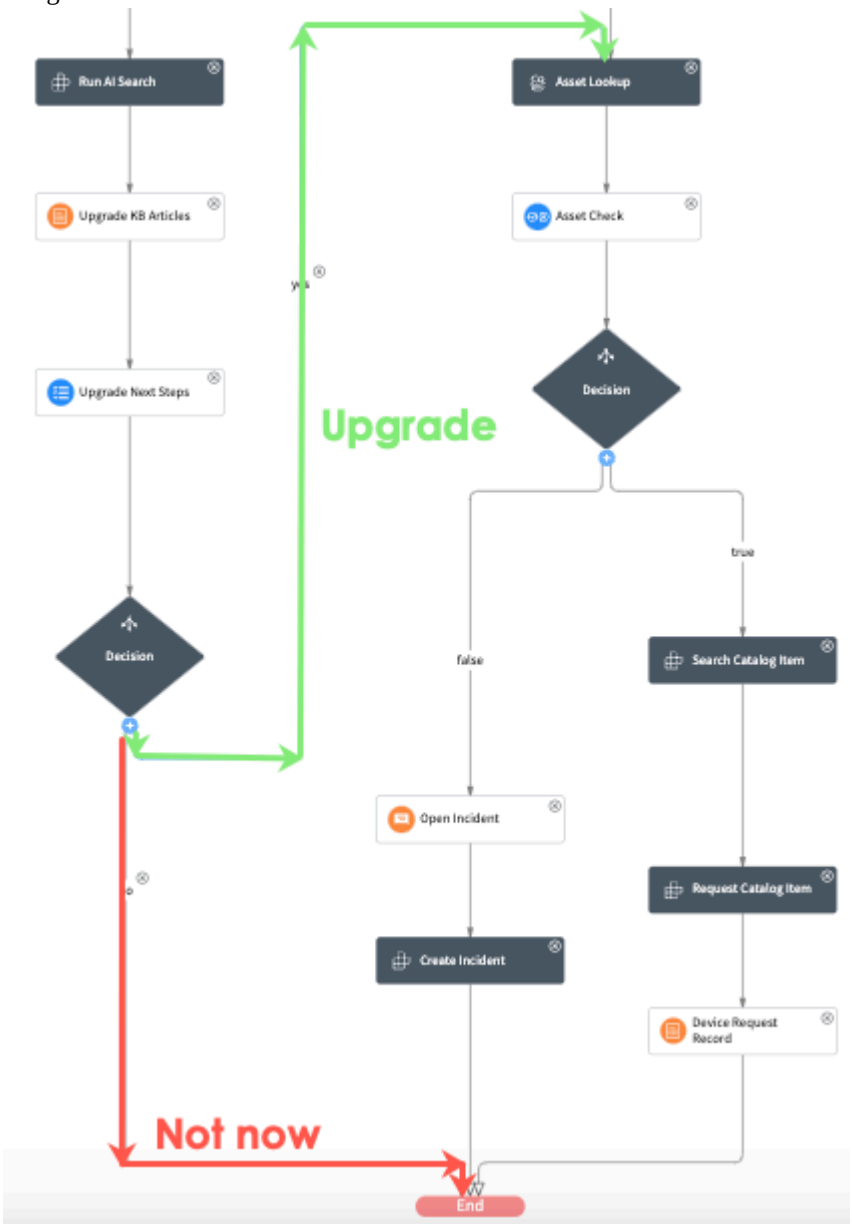
d. Wählen Sie sie für jede Verzweigung aus, und verwenden Sie dann den Bereich „Verzweigungsbedingung“, um anzugeben, welcher Option die Verzweigung folgt.



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

e. Ziehen Sie Nein Pfeil des Flows zum Endknoten, um diesen Teil des Workflows abzuschließen.

f. Ziehen Sie ja Der Pfeil des Flows zum Asset-Suchknoten, um den Anwender zum Upgrade-Workflow zu bringen.



6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Ihr Thema ist bereit zum Testen. Testen Sie das Thema, und stellen Sie sicher, dass Sie jeden möglichen Workflow in der Konversation durchlaufen und alle erforderlichen Anpassungen vornehmen.

Weitere Informationen zu Testthemen finden Sie unter Wird Getestet NLU/Stichwortthemen. Wenn Sie NLU-Discovery verwenden, Fügen Sie Äußerungen hinzu Zur Absicht und Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Wenn Sie fertig sind, Veröffentlichen Sie das Thema .

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

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

Zugehörige Informationen

Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche

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

Erstellen Sie eine umsetzbare Benachrichtigung, um die Asset-Aktualisierung auszulösen Virtual Agent Beispielthema, das Sie gerade erstellt haben. Der Anwender erhält die Benachrichtigung automatisch, wenn es an der Zeit ist, ein neues Hardware-Asset zu bestellen.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

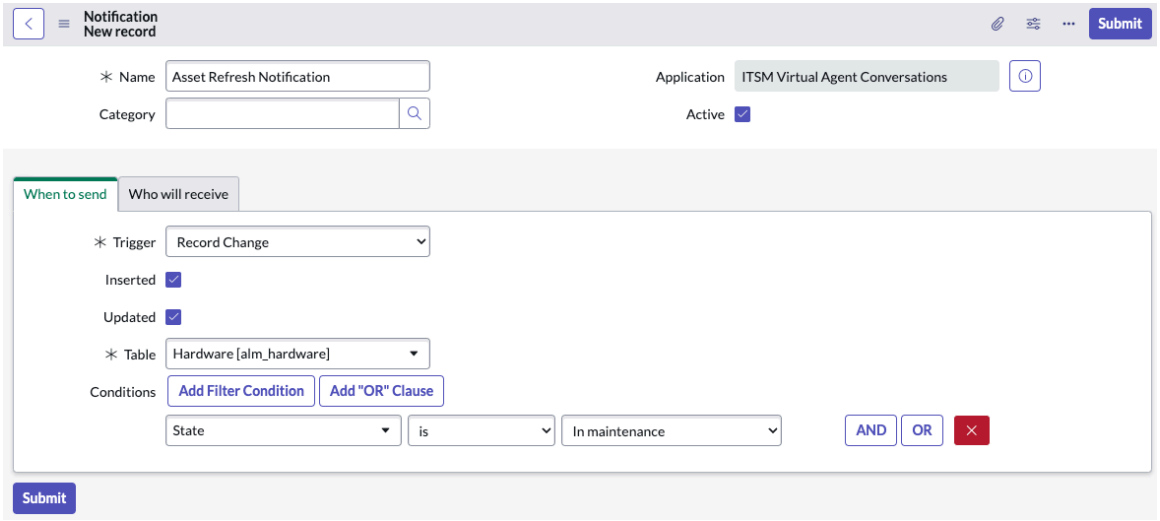
Die ServiceNow AI Platform Und ITSM Virtual Agent Konversationen werden mit vorgefertigten umsetzbaren Benachrichtigungen geliefert, und Sie können auch eigene erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Notifications .

Tipp:
Auf der Seite „Benachrichtigungen“ können Sie nur die Benachrichtigungen mit Aktionen anzeigen, die mit enthalten sind ITSM Virtual Agent Konversationen durch Filtern der Liste nach **Anwendung ist ITSM Virtual Agent Conversations** .

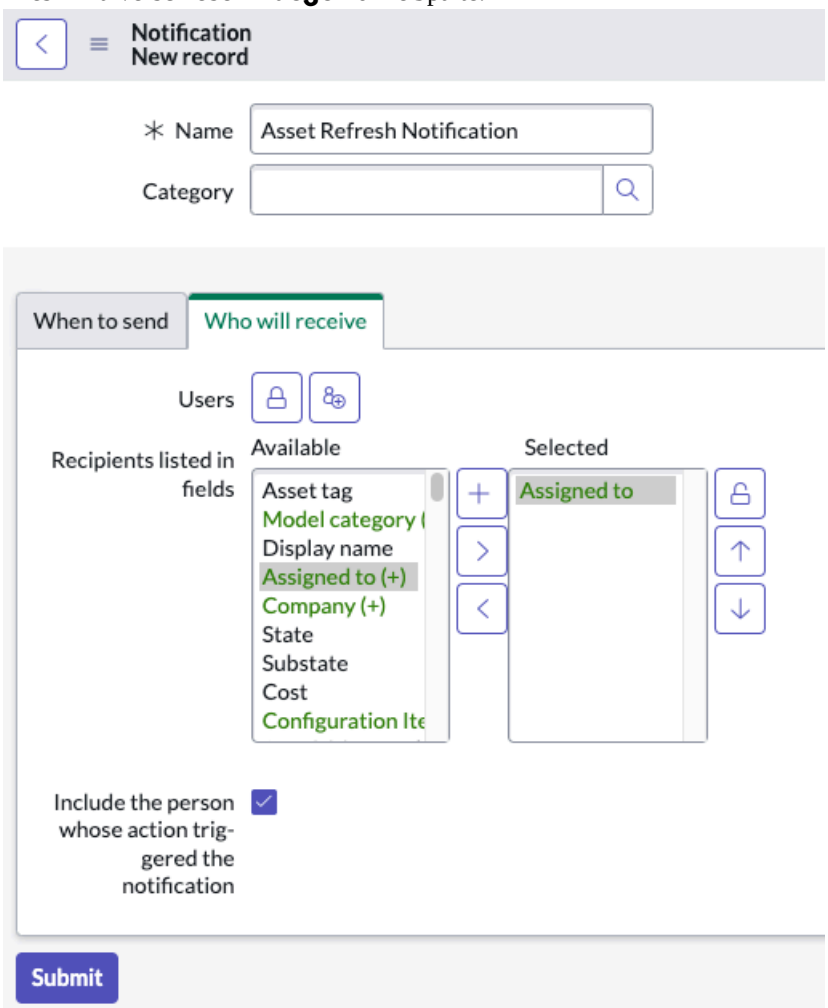
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Name** Feld, geben Sie einen eindeutigen Namen an, z. B. Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung .
4. Auf der **Zeitpunkt des Sendens** Geben Sie den Auslöser an, der die Benachrichtigung sendet.
   a. Geben Sie für den Auslöser an **Datensatzänderung** .
   b. Geben Sie für die Tabelle an **Hardware [alm_Hardware]** .
   c. Geben Sie für die Bedingungen an **Status > ist > in Wartung** .
   Wenn Assets in der Hardwaretabelle zur Aktualisierung verfügbar sind, werden sie in verschoben *In maintenance*status in dieser Beispielinstanz. Sie können Filterbedingungen basierend auf den Business-Regeln für Ihre Instanz angeben.

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



5. Wählen Sie aus **Wer erhält** Registerkarte zum Konfigurieren des Empfängers der Benachrichtigung.
   a. Wählen Sie das Schlosssymbol neben aus **In Feldern aufgeführte Empfänger** .
   b. In **Verfügbar** Liste, wählen Sie aus **Zugewiesen an** , Und wählen Sie dann das Rechtspfeilsymbol, um es in zu verschieben **Ausgewählt** Spalte.



6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie der Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung Inhalte zu

Zugehörige Informationen

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

Ordnen Sie der Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung Inhalte zu

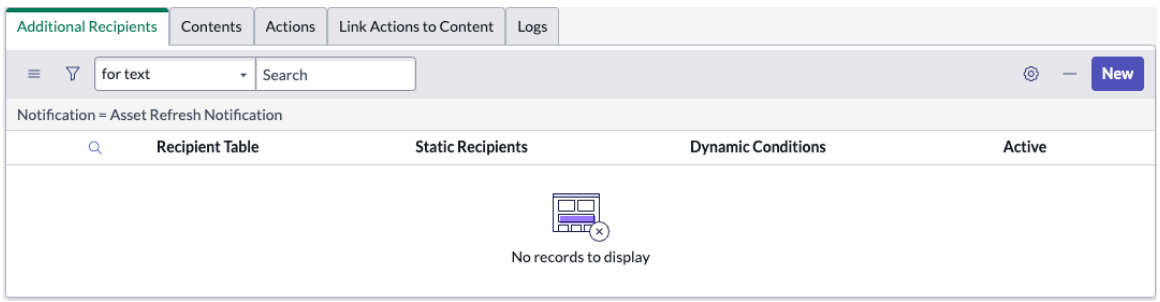
Nachdem Sie die umsetzbare Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“ erstellt haben, kehren Sie zur Benachrichtigung zurück, und fügen Sie Inhalt hinzu. Dadurch wird die Benachrichtigung mit verknüpft Virtual Agent Thema, das Sie erstellt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

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



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

   a. Wählen Sie Aus **Neuer Anbieterinhalt** .

   b. Wenn Sie zur Eingabe des Typs des Benachrichtigungsinhalts aufgefordert werden, wählen Sie aus **Virtual Agent-Inhalt: Chat** .

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

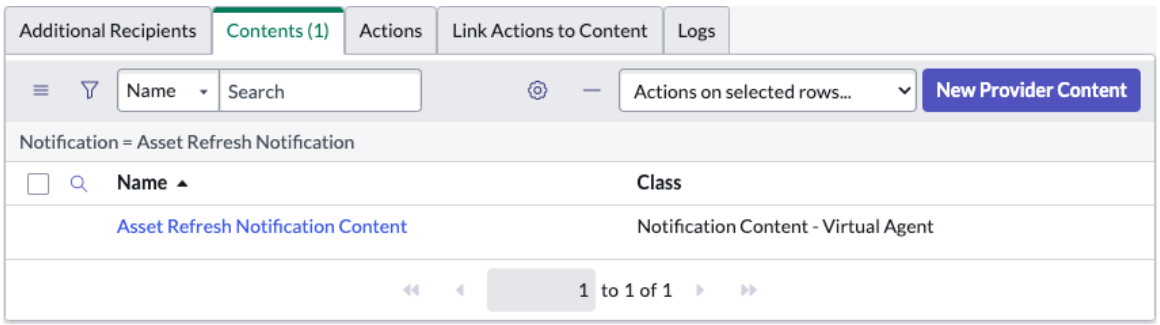
Benachrichtigungsinhalt: Virtual Agent-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Inhalt. Geben Sie beispielsweise ein Inhalt Der Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung .
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung** .
Registerkarte „Format“	
Typ	Wählen Sie Aus **Einfach** .
Tabelle	Geben Sie An **Hardware [alm_Hardware]** .
Registerkarte „Nachricht“	
Erweitert	Lassen Sie diese Option deaktiviert.

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

Feld	Beschreibung
Nachrichtenüberschrift	Eine geeignete Überschrift für die Benachrichtigung, z. B. Aktualisieren Sie Ihr Gerät .
Nachricht	Der Inhalt Ihrer Nachricht, die den Anwender darüber informiert, dass es an der Zeit ist, ein Upgrade durchzuführen. Sie können die Nachricht mithilfe von Variablen im Datensatz anpassen, um eine persönlichere Note zu erhalten.
Registerkarte „Kanäle“	
Zustellkanäle	Wählen Sie Aus **Mweb** , Was der Standardkanal für ist Virtual Agent. Sie können andere Kanäle für die Ausführung konfigurieren Virtual Agent Auch. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit anderen Kanälen.

d. Wählen Sie **Absenden**.



4. Wählen Sie im Datensatz „Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung“ die aus **Aktionen** Registerkarte und erstellen Sie die Aktion.

a. Wählen Sie Aus **Neue Anbieteraktion** .

b. Wenn Sie zur Art der Benachrichtigungsaktion aufgefordert werden, wählen Sie aus **Virtual Agent** .

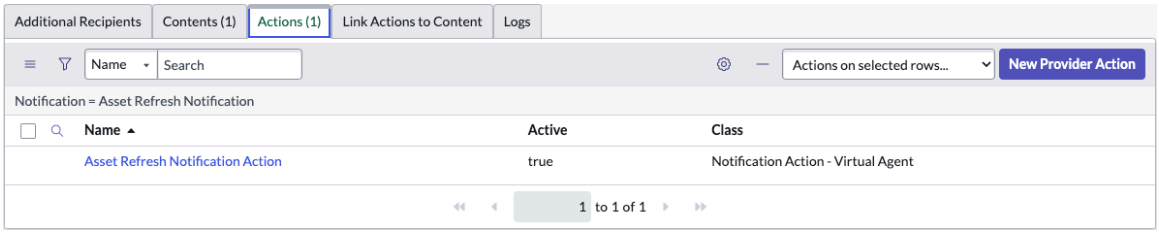
c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Benachrichtigungsaktion: Virtual Agent-Formular

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

d. Wählen Sie **Absenden**.

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



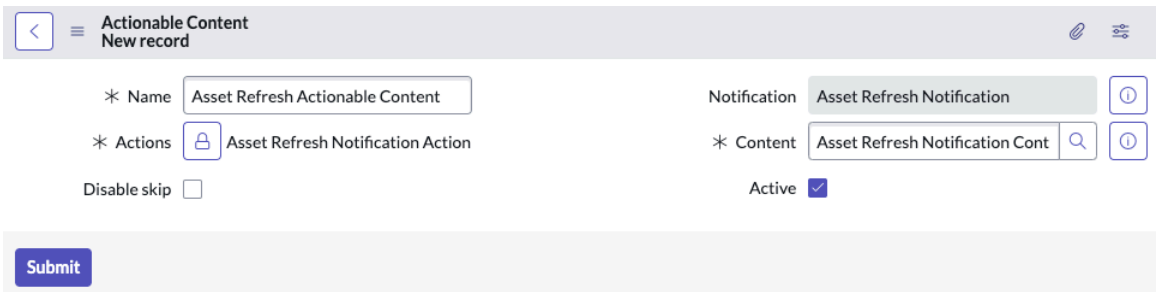
5. Wählen Sie im Datensatz „Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung“ die aus **Aktionen mit Inhalt verknüpfen** Registerkarte, um die Aktionen dem Inhalt zuzuordnen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „umsetzbarer Inhalt“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den umsetzbaren Inhalt. Geben Sie beispielsweise ein Asset-Aktualisierung – Umsetzbarer Inhalt .
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung** .
Aktionen	Wählen Sie das Schlosssymbol , Und geben Sie dann das Suchfeld ein, oder wählen Sie das Suchsymbol aus Um die Aktion zu finden, die Sie auf erstellt haben **Aktionen** Registerkarte im vorherigen Schritt.
Inhalt	Der Name des Inhaltsdatensatzes des Anbieters für die Asset-Aktualisierung, den Sie in erstellt haben **Inhalte** Registerkarte in einem vorherigen Schritt.
Überspringung deaktivieren	Lassen Sie diese Option deaktiviert.
Aktiv	Lassen Sie diese Option ausgewählt.



   c. Wählen Sie **Absenden**.

Agentic-Konversationen in Virtual Agent

Wenn Sie dem Virtual Agent eine Frage stellen, versteht der Service Desk-Mitarbeiter die Abfrage. Sie kann KI-Agents, Virtual Agent-Themen, Konversationsaktionen und Subflows, Kataloge, KB-Artikel, anwenderdefinierte Kompetenzen und alle anderen Elemente begründen, planen und ausführen Now Assist In Virtual Agent Unterstützte Kompetenzen, um Ihnen zu helfen.

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

- Wenn für den angegebenen Assistenten bestimmte Service Desk-Mitarbeiter zur Ausführung von Anwenderaufgaben oder Unteraufgaben verfügbar sind, werden sie verwendet.
- Wenn ein bestimmter Service Desk-Mitarbeiter für die Aufgabe oder Unteraufgabe nicht verfügbar ist, verwendet das System automatisch den Search Agent, um Antworten oder entsprechende Kompetenzen im System zu erkennen (wiederum basierend auf dem Umfang des Assistenten).
- Wenn die Kompetenzausführung erforderlich ist, führt das System die erkannten Kompetenzen automatisch aus.
- Das System kann die Ausführung zwischen mehreren Service Desk-Mitarbeitern, Kompetenzen und QnA planen und orchestrieren, um komplexe Aufgaben zu erledigen.

Aktivieren Sie KI-Agents in Virtual Agent

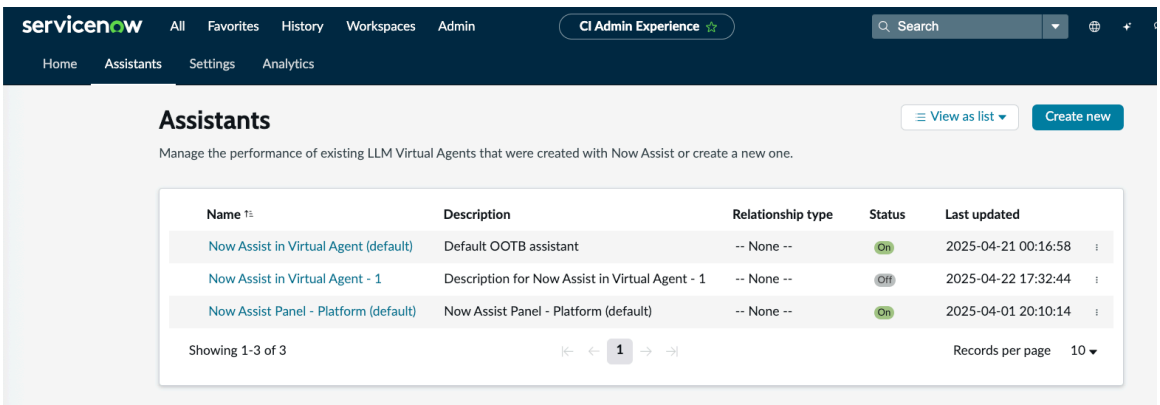
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Zum Aktivieren von KI-Agents in Virtual Agent:

1. Erstellen und konfigurieren Sie mehrere Assistenten mit einem bestimmten Umfang, und ordnen Sie die Assistenten einem oder mehreren Portalen zu.

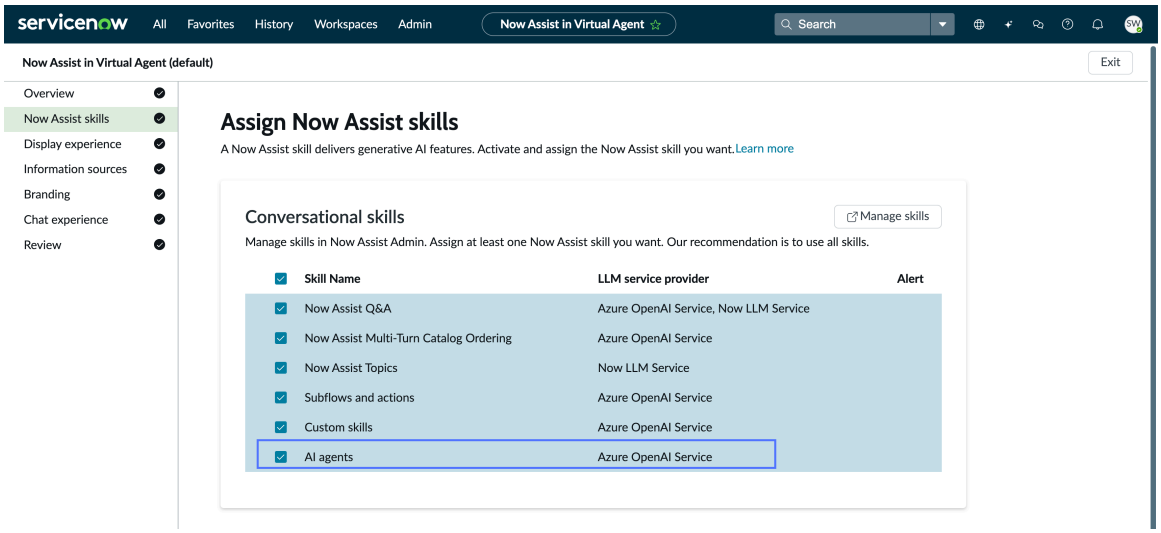
   Die Konfiguration besteht aus folgenden Elementen:

   - Erstellen eines Assistenten in Virtual Agent Oder mit dem Standard. Informationen zum Erstellen eines Assistenten finden Sie unter Erstellen Sie einen Assistenten
   - Zuweisen bestimmter Assistenten zu einem bestimmten Portal oder bestimmten Portalen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an.

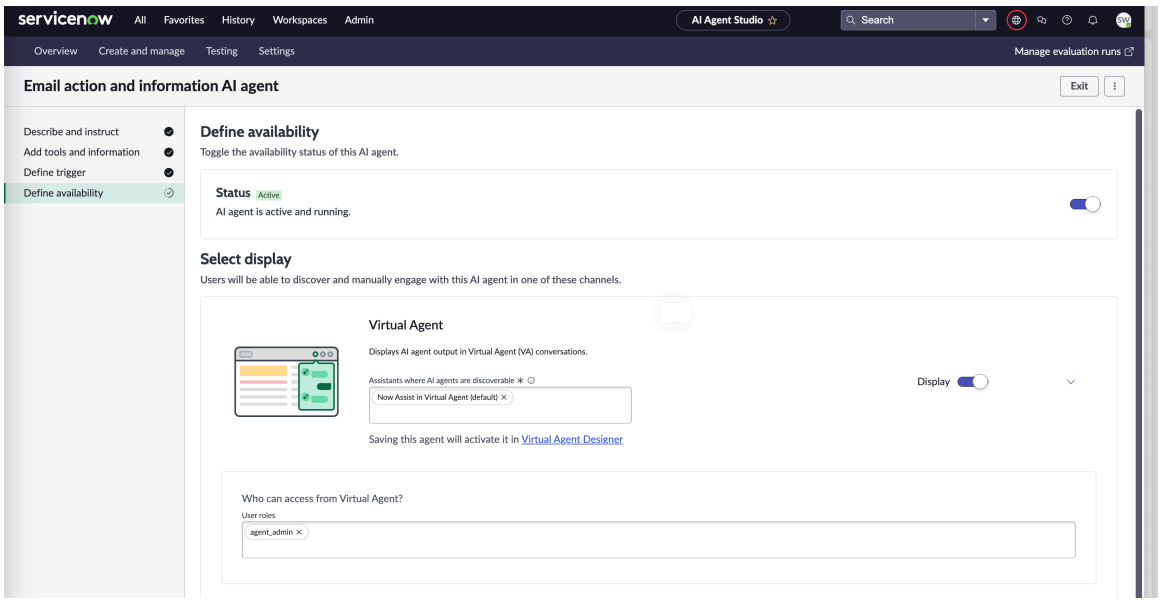


2. Stellen Sie sicher, dass **KI-Agents** Kompetenz wird dem Assistenten hinzugefügt.

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



3. Ordnen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter einem oder mehreren Assistenten auf zu, oder veröffentlichen Sie ihn KI-Agenten-Studio Um den Service Desk-Mitarbeiter in einem bestimmten Assistenten verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Create an AI agent .



Während der Ausführung werden nur die konfigurierten KI-Agents für den aktuellen Assistenten berücksichtigt und stellen sie dem Orchestrator dynamisch für die Planung zur Verfügung.

Beispiele für das KI-Agent-Verhalten für Anwenderäußerungen

In den Beispielen werden die folgenden verfügbaren Beispielressourcen im System berücksichtigt:

Service Desk-Mitarbeiter	Kompetenzen/Themen	KB-Artikel
Überprüfen Sie den IT-Ticketstatus-Agent	Kaffee bestellen Essen bestellen	Spam ESPP-Richtlinie

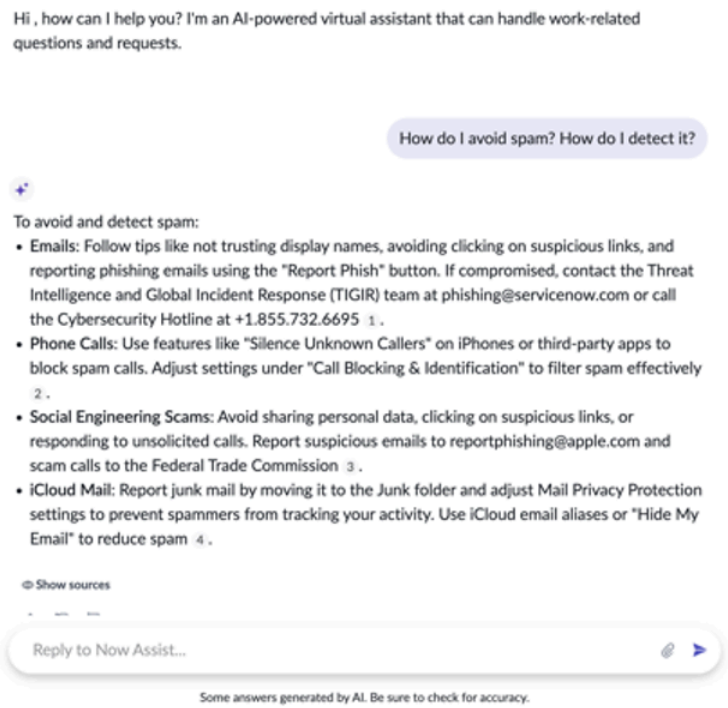
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Service Desk-Mitarbeiter	Kompetenzen/Themen	KB-Artikel
E-Mail-Mitarbeiter	Laptop bestellen	
Besprechungsplanungsmitarbeiter	Bestellen Sie Zubehör	

Szenario 1: Mehrere Fragen aus KB-Artikeln

Äußerung: `Wie vermeide ich Spam? Wie erkenne ich es?`

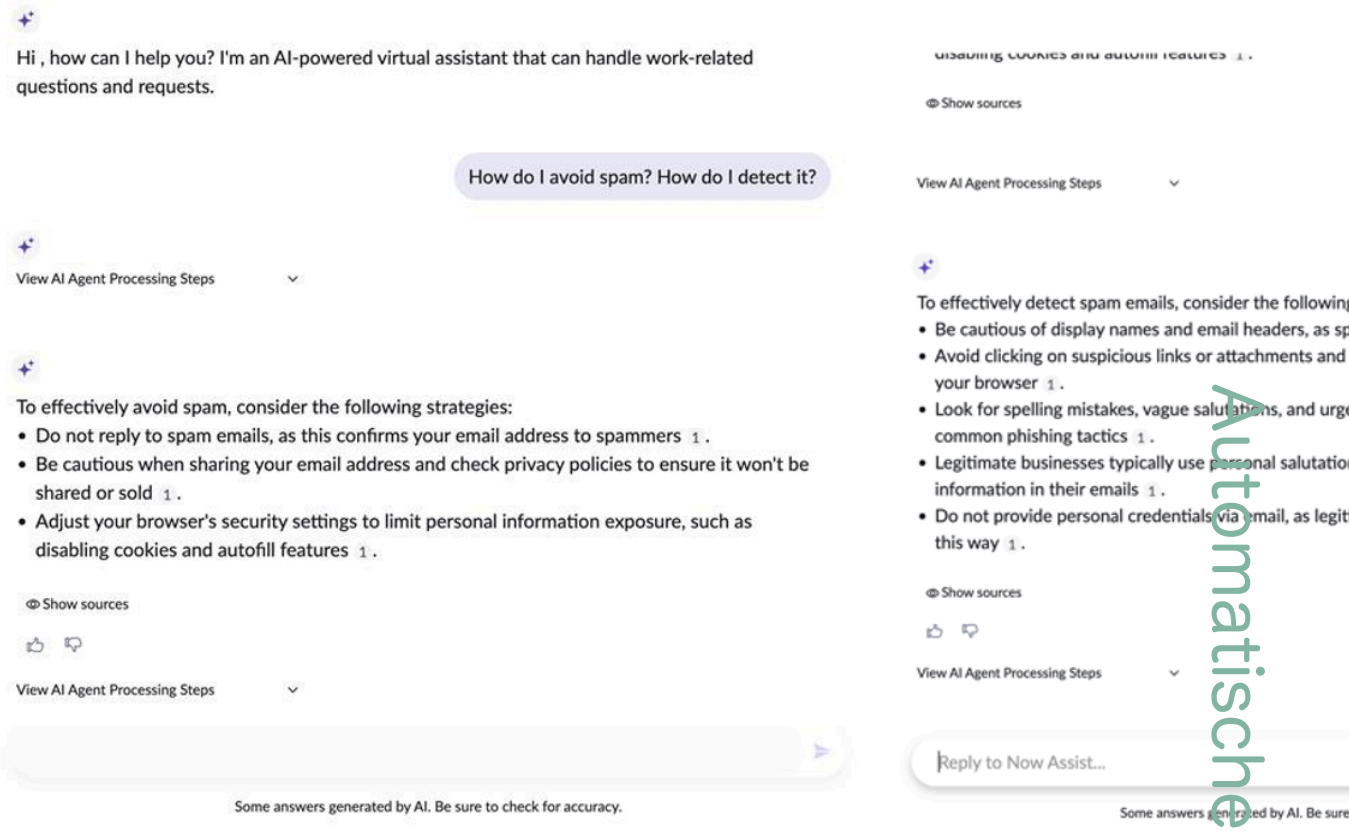
- Nicht-agentische Antwort: Erzeugt eine einzelne gemischte Antwort.



Automatische Übersetzung

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

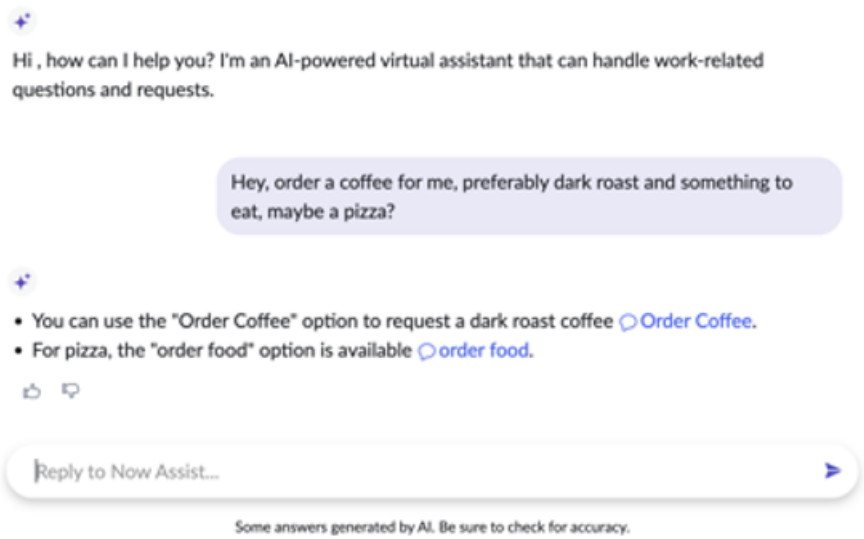
- Agentic Response: Teilt sie in zwei Fragen auf und bietet eine bessere Antwort für jede von ihnen.



Szenario 2: Mehrere Kompetenzen mit Slot-Ausfüllung

Äußerung: Hey, bestellen Sie einen Kaffee für mich, vorzugsweise dunkle Röstung und etwas zu essen, vielleicht eine Pizza?

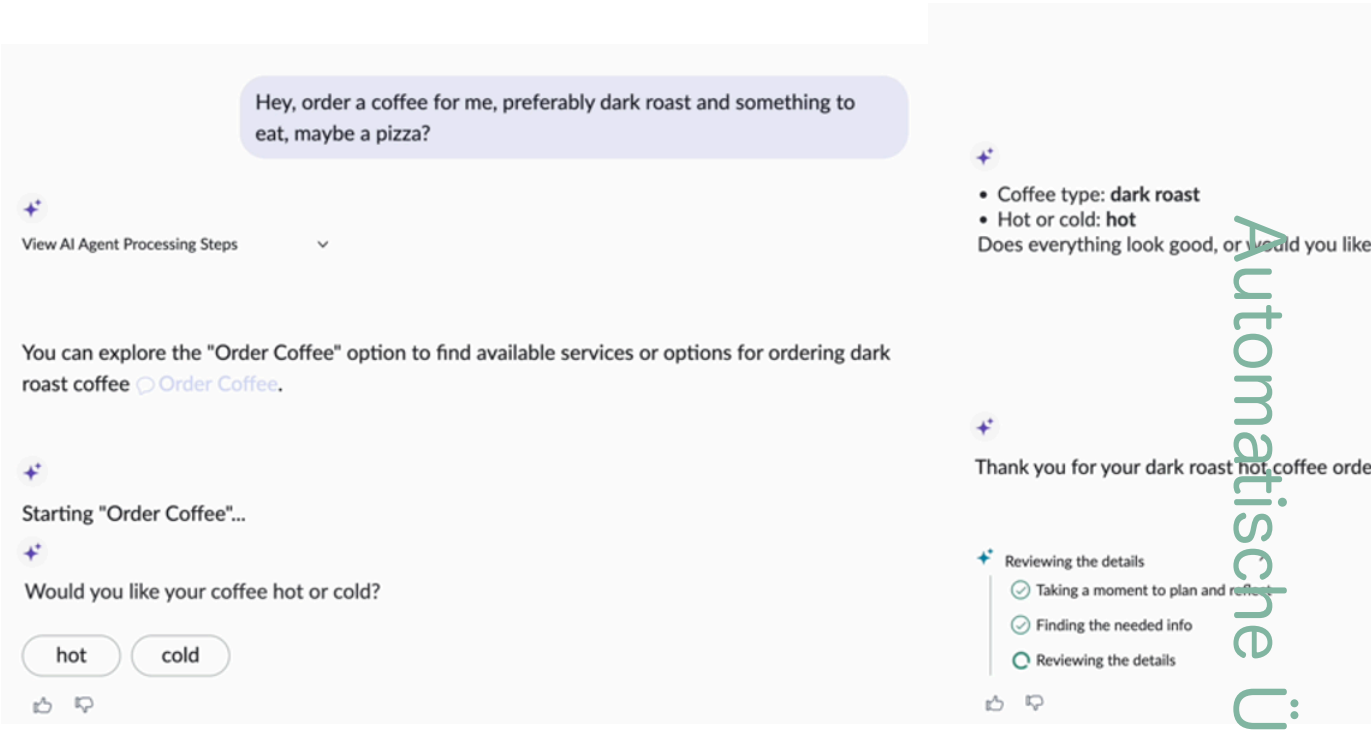
- Nicht-agentische Antwort: Erzeugt eine einzelne Antwort. Meist werden alle übereinstimmenden verfügbaren Kompetenzen aufgelistet. Keine automatische Ausführung, da sie mit mehreren Kompetenzen übereinstimmte.



Automatische Übersetzung

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

- Agentic Response: Teilt sie in zwei verschiedene Aufgaben auf: Kaffee bestellen und Essen/Pizza bestellen. Wird nacheinander ausgeführt, wodurch die gesamte Anwenderanforderung abgeschlossen wird.



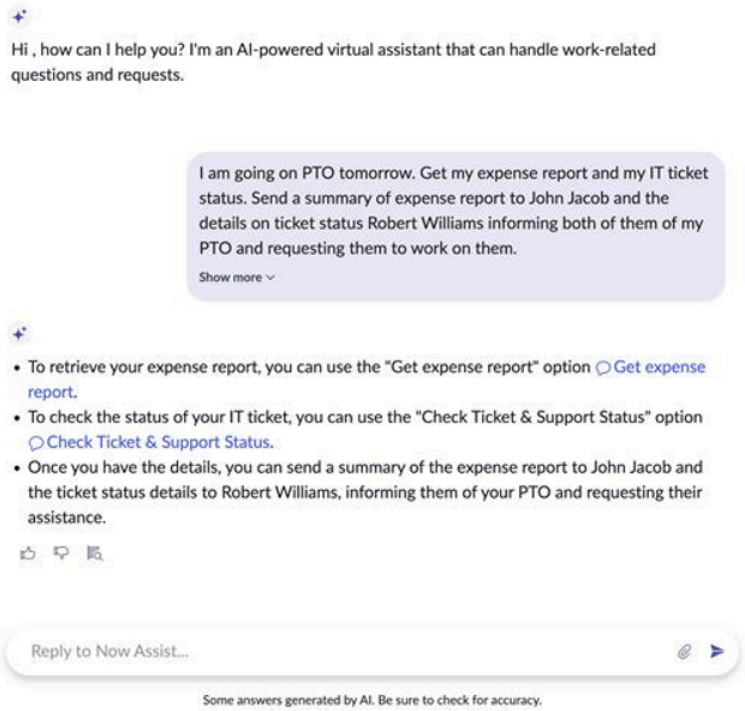
Szenario 3: Komplexe Äußerung mit einer Kombination aus Kompetenzen, Service Desk-Mitarbeitern und QnA

Äußerung: Ich habe morgen Urlaub. Ruft meine Spesenabrechnung und meinen IT-Ticketstatus ab. Senden Sie eine Zusammenfassung der Spesenabrechnung an John Jacob und die Details zum Ticketstatus an Robert Williams, um sie über meinen Urlaub zu informieren und sie anzufordern, daran zu arbeiten.

Automatische Übersetzung

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

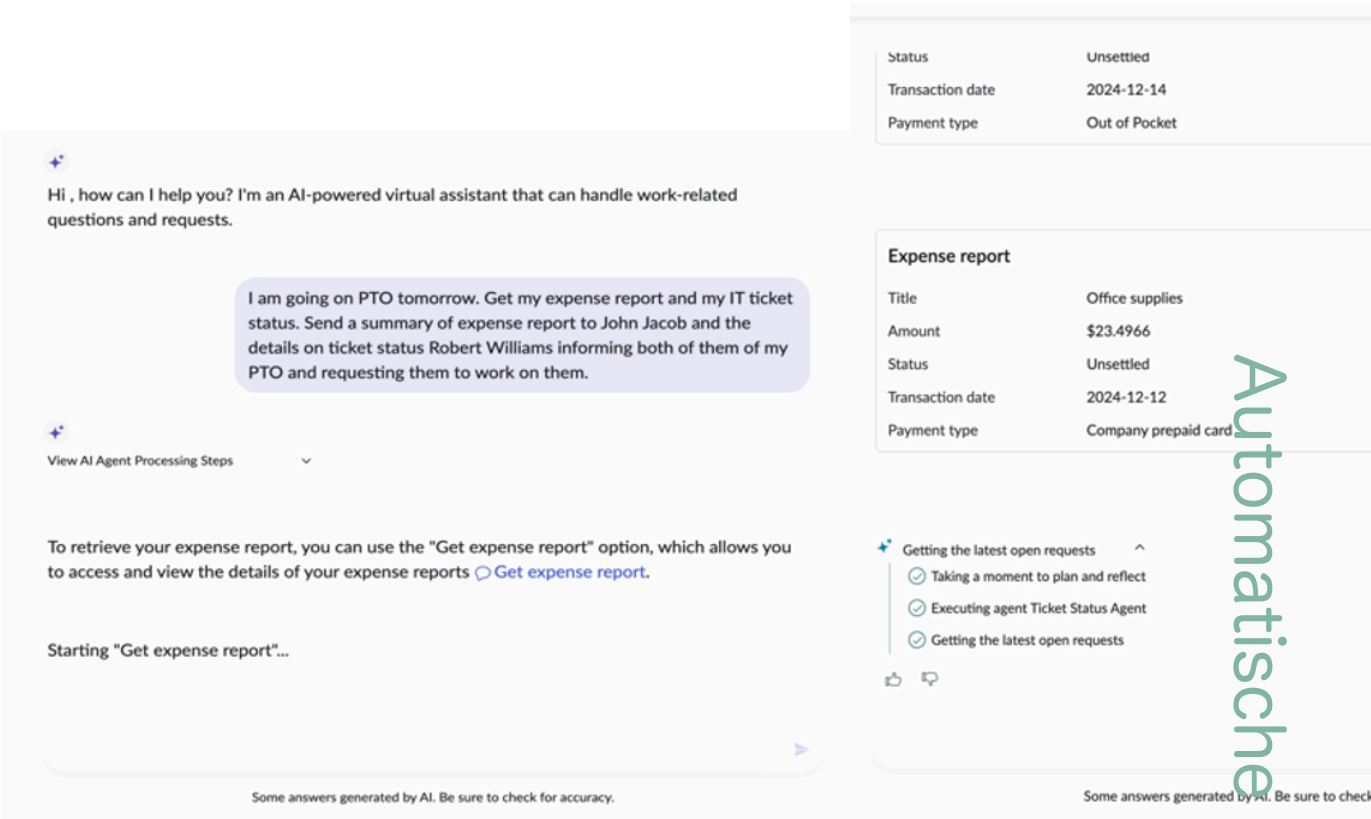
- Nicht-agentische Antwort: Erzeugt eine einzelne Antwort. Listet alle übereinstimmenden verfügbaren Kompetenzen auf. Es findet keine automatische Ausführung statt, da sie mit mehreren Kompetenzen übereinstimmte.



- Agentic Response: Teilt sie in mehrere verschiedene Aufgaben, Gründe und Pläne auf, versteht die Abhängigkeiten und wird nacheinander ausgeführt. Dabei wird die gesamte

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

Anwenderanforderung mit der Ausgabe aus vorherigen Aktionen als Kontext nach Bedarf abgeschlossen.



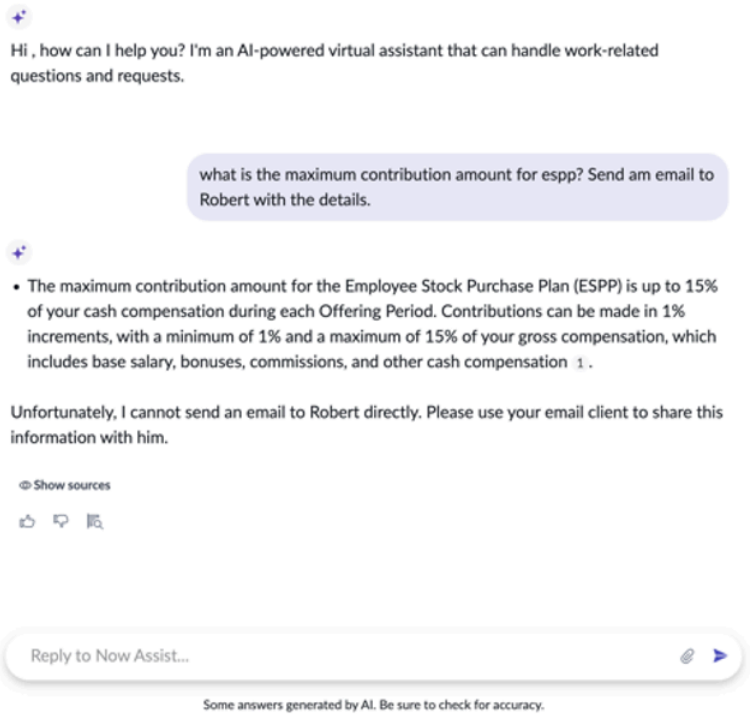
Szenario 4: Komplexe Äußerung mit einer Kombination aus QnA (KB) und Agent

Äußerung: Wie hoch ist der maximale Beitragsbetrag für espp? Senden Sie eine E-Mail mit den Details an Robert.

Automatische Übersetzung

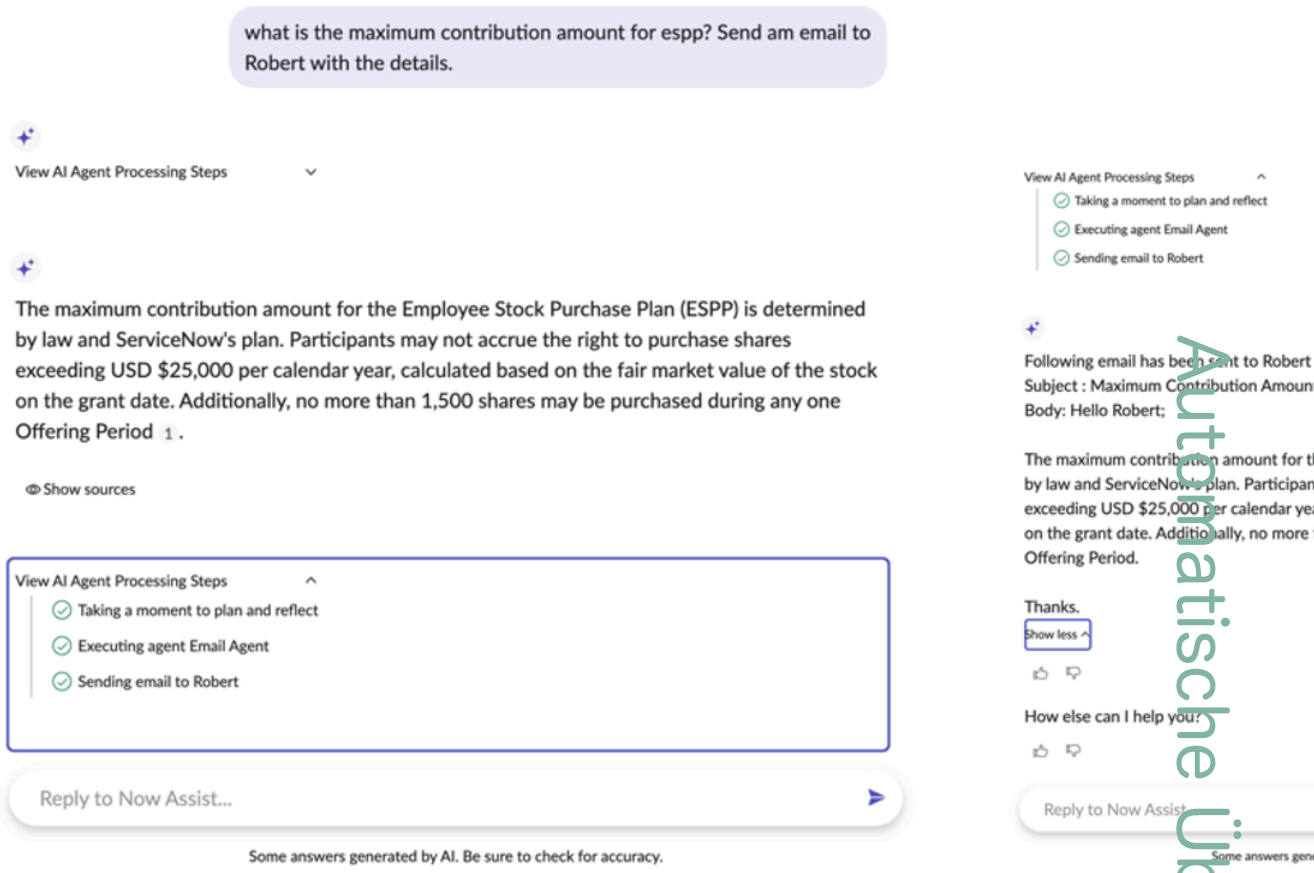
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Nicht-agentische Antwort: Erstellt eine einzelne Antwort und schließt die zweite Aktion nicht ab oder schlägt sie sogar vor, da keine entsprechende Kompetenz vorhanden ist.



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

- Agentic Response: Versteht die beiden separaten Absichten und führt sie in der Reihenfolge aus, während die Ausgabe der ersten Absicht verwendet wird, um die zweite Absicht zu erfüllen.



Anhalten und Neustarten von agentischen Konversationen

Wenn Sie eine MID-Abfrage für eine agentische Konversation beenden möchten, bewegen Sie den Mauszeiger über das Sendesymbol Während der Service Desk-Mitarbeiter eine Abfrage durchforstet. Das Symbol wird zu einem Symbol für den Unterbrechungs-Flow . Wählen Sie das Symbol aus, und die Konversation wird beendet. Eine Nachricht wird angezeigt: Die aktuelle Konversation wurde angehalten, Sie können jedoch erneut beginnen . Geben Sie eine neue Abfrage ein, um die agentische Konversation neu zu starten.

LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent

Große Sprachmodelle (LLMS) aktivieren Virtual Agent Dient zur Verarbeitung von Anwenderanweisungen in einfacher Sprache. Konversationen, die LLMS verwenden, können die Konversationen übertreffen, die verwenden Natural Language Understanding(NLU), mit einfacherem Setup.

Funktionsweise von LLMS in Virtual Agent

Sehen Sie sich dieses Video an, um mehr über LLM-Themen in zu erfahren Virtual Agent-Designer.

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

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie ein Thema in erstellen Virtual Agent-Designer, Sie können LLM immer als Modelltyp für Ihr Thema auswählen Now Assist In Virtual Agent Ist aktiviert. Virtual Agent Verwendet dann generative KI von LLM, um Themen zu erkennen, die der Absicht des Anwenders entsprechen.

Anders Als NLU Für Themen und LLMS müssen keine Modelle, Absichten oder Stichwörter mit dem Thema verknüpft werden. LLMS kann Themen erkennen und sprachbezogene Aufgaben ausführen, z. B. die Textgenerierung für Fallzusammenfassungen und Lösungsnotizen, ohne monatelange Schulungen für durchzuführen NLU Modelle. Insgesamt können Sie LLM-Themen schneller erstellen, konfigurieren und bereitstellen als mit arbeiten NLU.

Mit LLMS, Virtual Agent Kann Folgendes tun:

- Führen Sie die Themen-Discovery durch, ohne dass in einem bestimmten Thema eine einzelne deklarierte Absicht erforderlich ist.
- Suchen Sie Absichten ohne Sicherungsstichwörter wie in NLU Modellierung.
- Extrahieren Sie Entitätswerte ohne vorherige Zuordnung wie in NLU Modellierung.
- Verarbeiten Sie mehrere Konversationsthema-Switches in einer einzelnen Konversationssitzung.

Weitere Informationen zu LLMS finden Sie unter Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Themenerkennung

Mit der LLM-Themen-Discovery müssen Themenautoren nicht mehr komplexe NLU-Modelle und -Absichten mit Sicherungsstichwörtern erstellen und verwalten. Das LLM erledigt das gesamte schwere Heben für Sie. Die einzige Anforderung ist eine robuste, einfache Themenbeschreibung in der **Eigenschaften** Registerkarte in Virtual Agent-Designer. Das LLM verwendet diese Beschreibung, um die beste Themenübereinstimmung für die Anwenderäußerung zu finden. Wenn mehrere potenzielle Übereinstimmungen vorhanden sind, wird dem Anwender eine Liste von Themen angezeigt, aus denen er auswählen kann.

Beispiel: Wenn ein Anwender fragt Virtual Agent Um eine Fahrtenfreigabegebühr zu berechnen, gleicht das LLM die Anwenderäußerung mit einem vorhandenen Thema ab, das die Fahrtenfreigabe mit einem Trinkgeld berechnen kann.

Entitätsextraktion

Bei LLM-Themen verfügt das LLM über alle Informationen, die erforderlich sind, um zu bestimmen, ob eine Äußerung über die Informationen zur Erfüllung einer Anforderung verfügt. Anders Als NLU Modelle müssen Sie einem Anwendereingabeknoten keine Entitäten zuordnen oder einem Thema knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen hinzufügen. Das LLM findet einfach die Entität, die der Anwenderabsicht am besten entspricht.

Themenwechsel

Themenwechsel ist mit LLMS im Vergleich zu schneller und einfacher NLU Themen. Das LLM verarbeitet Ihre Anforderungen zur Änderung der Absicht in natürlicher Sprache und aktiviert das entsprechende Thema.

Wenn Sie beispielsweise eine Konversation beginnen, indem Sie nach einem Mobiltelefon fragen, müssen Sie die Bestellung nicht zuerst stornieren oder die Konversation neu

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

starten. Stattdessen können Sie fragen Virtual Agent Um stattdessen einen Laptop zu bestellen. Virtual Agent Wechselt sofort vom Thema „Mobiltelefon“ zum Thema „Laptop“. Themenwechsel kann während einer Abfrage durchgeführt werden, jedoch nicht innerhalb eines Katalogbestellungs-Flows.

Ein weiteres Beispiel ist, wenn ein Anwender eine gelegentliche Frage stellen oder sich an einem Small Talk beteiligen kann. Die Frage bezieht sich möglicherweise nicht auf die ursprüngliche Anforderung. Sie können Small Talk-Themen erstellen oder Small Talk-Filter einrichten, um Virtual Agent bei der Abstimmung zu unterstützen und die entsprechende Konversation für das gewechselte Thema zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Small Talk-Thema erstellen und Configure small talk filters .

Zusätzliche Ressourcen

- Now Assist in Virtual Agent
- LLM-Assistenten

LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien für Virtual Agent Themen

Wenn Sie Themen für große Sprachmodelle (LLM) erstellen, geben Sie Anweisungen an, die das Verhalten des LLM bestimmen, und eine Beschreibung, die bestimmt, wie das Thema vom LLM erkannt wird.

Übersicht über LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien

Themenautoren können nur-Text-Formulierungen verwenden, um dem LLM mitzuteilen, wie ein LLM-Thema erkannt wird, und dem LLM mitzuteilen, wie er antwortet. Die Virtual Agent-Designer Die Schnittstelle stellt Textfelder bereit, mit denen Sie beides angeben können.

Beschreibungen

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

Anweisungen

Wenn Sie Ihrem Konversations-Flow LLM-Anwendereingabesteuerungen hinzufügen, können Sie dem LLM im Anweisungen geben **Detailbeschreibung** Feld, das dem LLM angibt, wie er antwortet. Sie können dieses Feld verwenden, um den Ton zu definieren, Small Talk zu verwenden oder eine dynamische Begrüßung bereitzustellen. Ihre Anweisungen können auch als Entitätserkennung fungieren.

Allgemeine Leitlinien

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

- Lead mit Aktionsverben. Verwenden Sie das imperative Formular oder direkte Befehle.
- Anwender sollten vermeiden, eine Frage mit einer Frage zu beantworten.

  Beispiel: Wenn das LLM fragt `Was ist Ihre Frage?` , Die Anwenderantwort `Wer hat heute Rufbereitschaft?` Kann das LLM verwirren. Stattdessen sollte der Anwender eingeben `Sagen Sie mir, wer heute Rufbereitschaft hat.`

- Vermeiden Sie Verweise auf Drittparteien oder Pronomen. Durch das Entfernen des Betreffs oder anderer Bezeichner wird im Allgemeinen verhindert, dass das LLM den Endanwender personifiziert oder anderweitig falsch identifiziert.

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

- Ihre Wörter geben die Logik an, die Ihr Bot verwendet. Detaillierte Anweisungen zur Gedankenkette eignen sich hierfür gut.
- Testen und verfeinern Sie Ihre Anweisungen kontinuierlich. Das Erstellen starker LLM-Anweisungen ist ein iterativer Prozess.

Verwenden Sie NLU-Äußerungen nicht als LLM-Beschreibungen

NLU-Äußerungen sind stärker von Stichwörtern und ihrer Ausformulierung abhängig, LLM-Beschreibungen funktionieren jedoch sehr unterschiedlich. Das Problem bei NLU-Äußerungen in Beschreibungen besteht darin, dass keine Anweisungen für das LLM bereitgestellt werden. Google-Suchbeschreibungen funktionieren auch nicht gut mit LLMS. Beim Schreiben von Beschreibungen müssen Sie den Zweck des Themas und den Kontext der in diesem Thema ausgeführten Aufgabe genau beschreiben. Stichwörter sind nicht unbedingt hilfreich, aber die Logik ist es.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Beispielthemenbeschreibungen

Die folgenden Beispiele beschreiben Beschreibungen schwacher und starker Themen. Stärkere Themenbeschreibungen führen zu einer genaueren Themen-Discovery.

Themenbeschreibungen des Firmenfeiertags

Stärke	Beschreibung
Schwache Beschreibung	In diesem Thema geht es um einen Feiertagskalender für Mitarbeiter in einem Unternehmen.
Eindeutige Beschreibung	In diesem Thema geht es um einen Feiertagskalender für Mitarbeiter in einem Unternehmen. Anwender können die Feiertagsliste oder den Feiertag des Unternehmens für ein bestimmtes Jahr oder ein bestimmtes Datum anfordern, sich nach einem bestimmten Feiertag erkundigen oder fragen, ob sie für einen bestimmten Feiertag einen freien Tag haben. Das Thema behandelt auch die Verfügbarkeit eines Feiertagskalenders und bestimmter Feiertage wie Freedom Day und Wellbeing Day.

Themenbeschreibungen zur Passwortänderung von Active Directory

Stärke	Beschreibung
Schwache Beschreibung	Dieses Thema bezieht sich auf die Verwaltung und Verwaltung von Active Directory, einem von bereitgestellten Verzeichnisservice Microsoft.
Eindeutige Beschreibung	Dieses Thema bezieht sich auf die Verwaltung und Verwaltung von Active Directory, einem von bereitgestellten Verzeichnisservice Microsoft. Dazu gehören Änderungen am Active Directory, z. B. das Erstellen, Ändern oder Löschen von Verzeichnissen und Prozessen. Das Thema enthält auch Aufgaben, die von Administratoren ausgeführt werden, z. B. die Verwaltung von Anwenderaccounts, Gruppen und Berechtigungen in der Active Directory-Umgebung.

Beispiel für Eingabesteuerungsanweisungen

Die **Knotenname** Das Feld muss eindeutig sein und den Vorgang erläutern, den der Anwender ausführen möchte, damit das LLM Entitäten identifizieren und das Slot ordnungsgemäß ausfüllen kann. Beispiel: Wenn zwei definierte Eingabeknoten mit dem Namen vorhanden sind `AD-Vorgangstyp` Und `AD-Vorgang` , Es besteht die Möglichkeit,

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

dass das LLM die Entität identifizieren und der falschen Eingabeknotenvariablen zuordnen könnte. Am besten können Sie die Knoten umbenennen, um die beiden zu unterscheiden. Beispiel: AD-Vorgang für Passwortzurücksetzung Und AD-Vorgang für gesperrte Anmeldeinformationen und Passwort ändern Sind stärkere, eindeutigere Knotennamen.

Die **Detailbeschreibung** Das Feld für den Knoten muss klare Anweisungen für die möglichen Werte enthalten, die das LLM aus dem Anwender extrahieren soll, wo immer dies zutreffend ist. Wenn der Knoten beispielsweise einen Active Directory-Vorgang ausführt, sollten Sie genau festlegen, welche Vorgänge in zulässig sind **Zusätzliche Anweisungen für LLM** Bereich. Dann verwendet das LLM die Wertzuordnung, um die Entität zu identifizieren und die Slots auszufüllen.

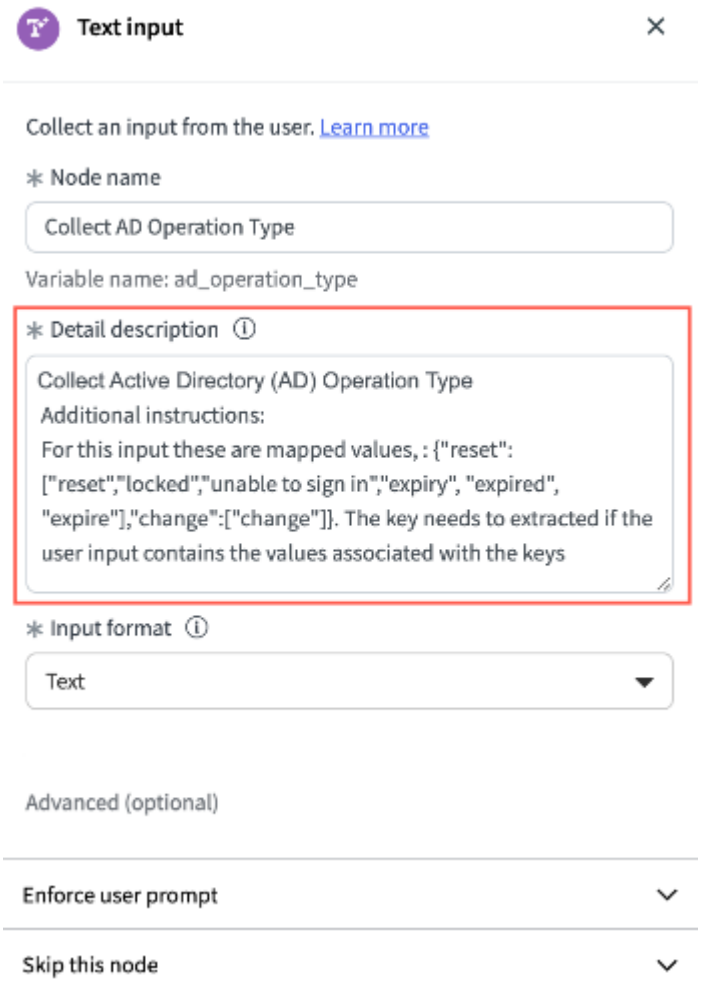
Das folgende Beispiel beschreibt Anweisungen für schwache und starke Eingabeknoten. Die besseren Anweisungen führen zu verbesserten Ergebnissen.

Erfassen Sie Eingabesteuerungsanweisungen für den Active Directory-Vorgangstyp

Stärke	Detailbeschreibung
Schwache Anweisung	AD-Vorgangstyp erfassen
Starke Anweisung	AD-Vorgangstyp erfassen **Zusätzliche Anweisungen für LLM** : Für diese Eingabe sind dies zugeordnete Werte: {"Reset":["Reset","locked","Sign-in nicht möglich","Ablauf", "abgelaufen", "ablaufen"],"Change":["Change"]}. Der Schlüssel muss extrahiert werden, wenn die Anwendereingabe die Werte enthält, die den Schlüsseln zugeordnet sind.

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

Beispiel für eine ausführliche Beschreibung des LLM-Eingabeknotens



Natürliches Sprachverständnis (NLU) Themen-Discovery in Virtual Agent

Wenden Sie Natural Language Understanding (NLU)-Modelle an, die aktivieren Virtual Agent Dient zur Verarbeitung von Anwenderanweisungen in automatisierten Konversationen. Ein NLU-Modell stellt Informationen bereit, anhand derer Ihr Virtual Agent durch Extraktion relevanter Werte aus Eingaben von Benutzern bestimmt, was diese tun möchten. Mit NLU, Virtual Agent Kann eine natürlichere und ansprechendere Konversations-Experience bieten.

NLU-Komponenten

ServiceNow NLU kann die Syntax, Semantik und das Vokabular Ihres Unternehmens mithilfe der Daten in erlernen ServiceNow Instanz. Verwenden NLU-Workbench, Der NLU-Modellgenerator und der NLU-Rückschlussservice, damit das System lernen und auf Anwenderabsichten reagieren kann.

Die folgenden Elemente arbeiten zusammen, um zu identifizieren, was der Anwender tun möchte, damit eine Lösung gefunden werden kann:

- **Modellgruppen**

  Eine Modellgruppe unterstützt eine bestimmte Anwendung, Anwenderrollen und Sprachen. Beispielsweise können Sie ein Modell haben, das die Suchfunktion unterstützt, und ein anderes Modell, das unterstützt. Normalerweise enthält eine Modellgruppe mehrere Absichten. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

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

- **Zwecke**

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

  - Funktionen, z. B. das Zurücksetzen eines Passworts oder das Bestellen eines Elements.
  - Domänen, z. B. Gesundheitswesen, Finanzen oder Behörden.
  - Kunden wie die US-Armee, Wells Fargo oder Boeing.

  In Virtual Agent, Eine einzelne Absicht wird einem Konversationsthema zugeordnet.

  Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten .

- **Äußerungen**

  Anstelle von Stichwörtern geben Sie Beispiele in natürlicher Sprache ein, sogenannte Äußerungen. Äußerungen helfen NLU, Wortbedeutungen und Kontexte auszuwerten, damit Anwender- oder Systemaktionen abgeleitet werden können. Beispiele für Äußerungen können Folgendes sein:

  - Mein Passwort zurücksetzen.
  - Passwort ändern.
  - Ich erinnere mich nicht an mein Passwort.
  - Mein Passwort vergessen.
  - Mein Passwort muss zurückgesetzt werden.

- **Entitäten**

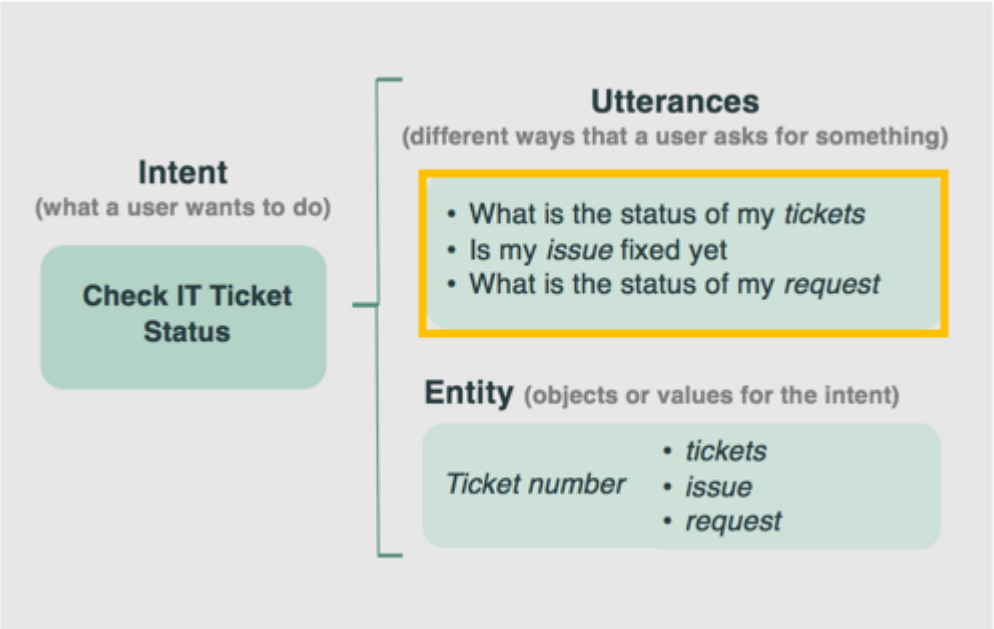
  Entitäten stellen das Objekt (oder den Kontext für) der Aktion dar. Sie können sie für einzelne Absichten definieren. NLU kann definierte Entitäten mit der Anwendereingabe abgleichen, um die Werte über einen Slot auszufüllen. Durch das Ausfüllen von Zeitfenstern kann es nicht mehr erforderlich sein, einige Fragen innerhalb eines Themen-Flows zu stellen. Es gibt drei grundlegende Arten von Entitäten, die Sie definieren können:

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

  Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten .

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

Beispielabsichtsdefinition in einer NLU-Modellgruppe



Funktionsweise von NLU-Modellen in Virtual Agent

Wenn Sie Themen in erstellen oder aktualisieren Virtual Agent-Designer, Geben Sie das NLU-Modell und die Absicht an Virtual Agent Verwendet , um das entsprechende Konversationsthema zur Erfüllung der Absicht zu finden.

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

- ServiceNow NLU-Modelle, die Sie mit erstellen NLU-Workbench.

  ServiceNow Stellt vorgefertigte (schreibgeschützte) NLU-Modelle und -Themen für verschiedene bereit ServiceNow Geschäftsanwendungen, z. B. Kundenservice-Management, HR-Servicebereitstellung, Und ITSM. Sie können die in diesen vorgefertigten Modellen definierten Absichten verwenden und sie wiederverwenden, wenn Sie eigene Modelle erstellen.

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

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

Mit NLU-Modellen kann Ihr Virtual Agent Folgendes tun:

- Führen Sie die Themen-Discovery durch.
- Legen Sie Sicherungsstichwörter fest, falls eine Absicht nicht übereinstimmt.
- Entitätswerte extrahieren.
- Behandeln Sie den Konversationswechsel in einer Konversationssitzung.

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

Diese Fähigkeiten werden in den folgenden Abschnitten erläutert.

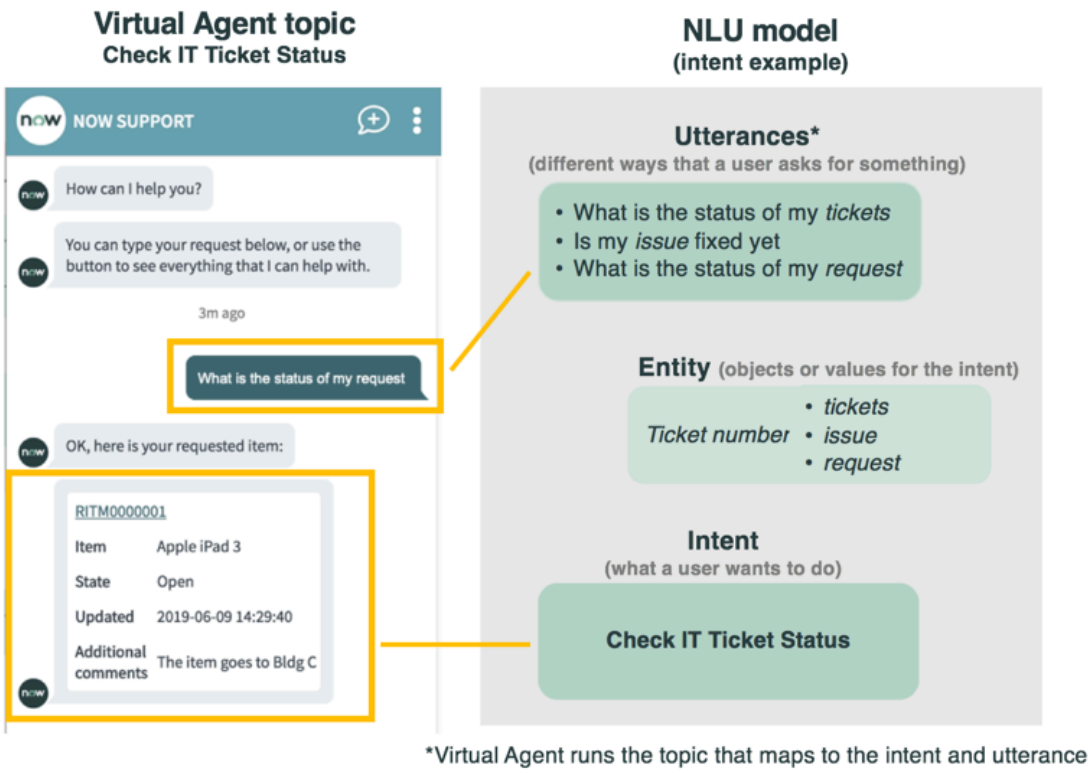
Themenerkennung

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

Während des Themen-Discovery-Prozesses werden Absichten mit Themen abgeglichen. Virtual Agent Gibt die relevantesten Themen für die Anforderung eines Anwenders zurück. Der Themen-Discovery-Prozess gibt die folgenden Ergebnisse an einen Anwender zurück:

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

Eine Anwenderanforderung stimmt mit einer Äußerung in einer Absicht überein



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

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

Eine Anwenderanforderung stimmt mit Äußerungen in mehreren Absichten überein



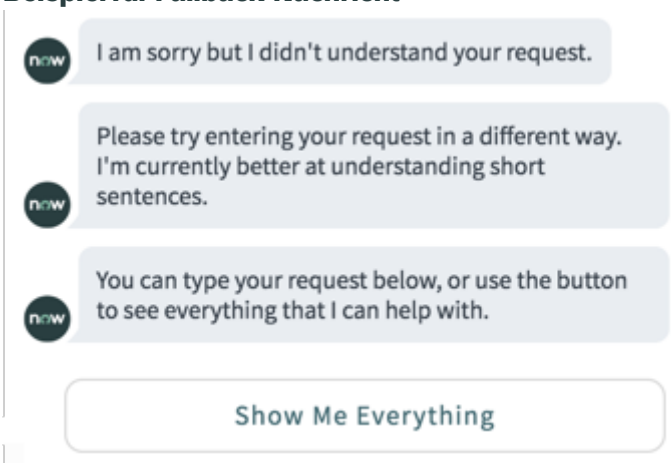
Hinweis:
Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, Virtual Agent Gibt standardmäßig drei Absichten zurück. Sie können die Anzahl der zurückgegebenen Themen mit ändern `com.glide.cs.max_number_display_topics`Systemeigenschaft.

- Keine Übereinstimmungen: Wenn Virtual Agent Es kann keine übereinstimmende Absicht gefunden werden, wird verwendet KI-Suche Dient zum Generieren von Suchergebnissen, die relevante Links zu F&A-Wissensartikeln, Servicekatalogelementen oder Personen-(Anwender-)Datensätzen anzeigen.

  Diese Funktion wird von gesteuert KI-Suche Fallback-Setup-Thema und Virtual Agent Suchkonfigurationen, die standardmäßig in aktiviert sind Chat-Experiences . Um mehr über zu erfahren KI-Suche Generierte Ergebnisse, siehe Integration von Virtual Agent mit KI-Suche .

  Wenn Sie deaktivieren KI-Suche Fallback-Setup-Thema, Virtual Agent Zeigt automatisch eine Fallback-Fehlermeldung an, mit der der Anwender ein Thema auswählen oder eine andere Anforderung eingeben kann.

  Beispiel für Fallback-Nachricht

  Für Details dazu, wie KI-Suche Fallback-Setup-Thema und Fallback-Antwort (Fallback-Setup-Thema) funktionieren, siehe Anpassen eines Virtual Agent Chat-Experience.

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

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

Themen-Discovery mit Sicherungsstichwörtern

Wenn Sie Themen erstellen oder aktualisieren, können Sie optional auch Stichwörter angeben Virtual Agent Verwendet, um das Thema zu bestimmen, wenn NLU keine übereinstimmende Absicht und ein übereinstimmendes Thema zurückgibt. Virtual Agent Verwendet Stichwörter in den folgenden Situationen:

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

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

Entitätsextraktion

Mit NLU-Modellen, Virtual Agent Kann bestimmen, wann Anwendererklärungen in einer Konversation wichtige Informationen zur Erfüllung einer Aufgabe oder eines Ziels enthalten. Entitäten identifizieren die Informationen, die verwendet werden Virtual Agent Kann aus der Konversation extrahiert werden, z. B. aus einem Objekt oder dem Namen einer Person. So extrahieren Sie die entsprechenden Werte: Virtual Agent Verwendet die Entitätsinformationen, die einer Absicht zugeordnet sind, die im NLU-Modell definiert ist.

Beim Entwerfen Ihres Themas können Sie Entitäten wie folgt verwenden:

- Ordnen Sie eine Entität einem Anwendereingabeknoten zu Auf der **Flow** Registerkarte. Sie können angeben, ob Virtual Agent Fordert den Anwender auf, den mit dem Slot gefüllten Entitätswert zu bestätigen oder den Knoten zu überspringen.
- Fügen Sie einem Thema NLU-Entitäten ohne Knoten als Eingabevariablen hinzu . Diese Variablen können aus NLU-Service Provider-Vorhersagen ausgefüllt oder außerhalb des Bereichs des Themas bereitgestellt werden.

Konversationswechsel

Anwender, die an einer beteiligt sind Virtual Agent Die Konversation kann jederzeit während der Konversation Themen wechseln. Beispielsweise kann ein Anwender ein Element im Mitarbeiterprofil des Anwenders aktualisieren. Bevor das Update abgeschlossen wird, fordert dieser Anwender jedoch möglicherweise auf, stattdessen einen Artikel zu bestellen. Virtual Agent Kann das entsprechende Thema basierend auf der Anforderung des Anwenders finden und ausführen. Sie können Benutzern, die das Thema gewechselt haben, ermöglichen, die ursprüngliche Konversation fortzusetzen.

Ein weiteres Beispiel ist, wenn ein Anwender eine gelegentliche Frage stellen oder sich an einem Small Talk beteiligen kann. Die Frage bezieht sich möglicherweise nicht auf die ursprüngliche Anforderung. Durch Überprüfen der im NLU-Modell definierten Absichten, kann Virtual Agent die entsprechende Konversation für das gewechselte Thema abgleichen und starten.

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

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

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

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

Während Sie an Ihren Themen arbeiten, Virtual Agent-Designer Bietet Sprachzuordnungsansichten für die Vorschau und das Testen von Themen mit den zugehörigen sprachspezifischen Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen.

Vorteile von Modellen in natürlicher Sprache gegenüber Stichwörtern

Modelle in natürlicher Sprache helfen Virtual Agent Dient zur Verarbeitung menschlicher Sprache basierend auf dem Kontext und den Daten Ihres Unternehmens. Auf diese Weise können die Anforderungen des Anwenders genauer mit einem entsprechenden Thema abgeglichen werden. Virtual Agent Unterstützt große Sprachmodelle (LLMS) und Natural Language Understanding(NLU).

Sprache ist schwierig

Die Stichwortübereinstimmung hat seine Einschränkungen. Zum Beispiel ist manchmal ein Apfel ein Stück Obst und manchmal ein elektronisches Gerät. Kontext ist wichtig, und auch die Absicht. Modelle in natürlicher Sprache sind für die Behandlung der folgenden Probleme konzipiert:

- Es gibt mehrere Möglichkeiten, dasselbe zu beschreiben.

  Beispiele: `Office-Passwortzurücksetzung` Oder `Mein Passwort für Office zurücksetzen`

- Ausdrücke können mehrdeutig sein.

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

- Kontextbezogene Informationen sind wichtig.

  Beispiel: `Aktivieren Sie die London-Instanz in der Bereitstellung`

- Wörter können im Laufe der Zeit neue Bedeutungen erlangen.

  Beispiel: A `Zelle` Kann sich auf die Biologie oder ein Mobiltelefon beziehen.

- Slang, Akronyme und Branchentidiome können schwierig zu interpretieren sein.

  Beispiel: `Richten Sie SSO auf der Entwicklungsinstanz ein`

- Fehlermeldungen sind oft schwer zu verstehen.

Virtual Agent Bietet zwei Arten von Themen in natürlicher Sprache. Sie können beide in Ihrer Instanz verwenden, aber nur jeweils einen Chat.

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

LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent

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

Natürliches Sprachverständnis (NLU) Themen-Discovery in Virtual Agent

Verwenden ServiceNow NLU oder ein unterstützter Anbieter, um Themen zu erkennen.

Dialog handelt für Virtual Agent

Als Teil von Vancouver Release erweitert die Funktion „Dialoghandlungen“ die Kommunikation in natürlicher Sprache mit Virtual Agent, Was zu fließenden Konversationen zwischen Anwender und Service Desk-Mitarbeiter führt.

Funktionsweise des Dialogfelds

Dialog interpretiert und wendet Anwendereingaben während eines an Virtual Agent Konversation. Wenn diese Funktion aktiv ist, interagieren Sie mit Virtual Agent In Ihrer eigenen natürlichen Sprache, anstatt Antworten basierend auf Hinweismeldungen im Thema auszuwählen.

Beispiel: Wenn Sie einen Laptop in einem anfordern Virtual Agent Konversation verwenden Sie die Themenaufforderungen, um einen Hersteller, eine Bildschirmgröße und eine RAM-Menge auszuwählen. Ohne Dialoghandlungen ändern Sie Spezifikationen nur, indem Sie den Hinweismeldungen im Thema folgen, was potenziell mehr Zeit in Anspruch nimmt, um einen durchzulaufen Virtual Agent Konversation, während Sie Ihre Optionen zurücksetzen. Wenn Sie bei Dialogaktionen Ihre Meinung zu einer der Spezifikationen des Laptops ändern, bevor Sie die Anforderung abschließen, können Sie eine Äußerung wie „tatsächlich benötige ich 8 GB RAM“ eingeben. Wenn Ihre Eingabe mit übereinstimmt Natural Language Understanding(NLU) Modell genau genug, die Spezifikationen werden sofort geändert, auch wenn Sie sich an einem anderen Punkt im Thema befinden. Wenn die Eingabe nicht übereinstimmt, wird sie einer Liste ignorierbarer Äußerungen hinzugefügt.

Anwenderäußerungen werden in der Tabelle „Open NLU Predict State Tracking“ [Open_nlu_Predict_State_Tracking] gespeichert, während Feedback von der Tabelle „Open NLU Predict Dialogue Act Feedback“ [Open_nlu_Predict_Dialog_Act_Feedback] nachverfolgt wird. Sprachen werden in der Tabelle offene NLU-Treibersprachen [Open_nlu_Driver_language] nachverfolgt. Im aktuellen Release ist Englisch die einzige Sprachunterstützung für Dialoghandlungen.

Dialoghandlungen Werden Aktiviert

Aktivieren Sie Dialoghandlungen, indem Sie umschalten **Aktivieren Sie Dialoghandlungen** Wechseln Sie in Erstellen Sie ein Themenformular Oder Registerkarte „Themeneigenschaften“. Wenn aktiviert, eine Sekunde **Bestätigen Sie die geänderten Werte** Umschalter wird angezeigt. Verwenden Sie diesen Schalter, um eine Eingabeaufforderung bereitzustellen, die bestätigt, dass eine Variable basierend auf Ihren Äußerungen geändert werden soll.

Überlegungen zur Implementierung von Dialoghandlungen

Die Funktion „Dialoghandlungen“ ist solange verfügbar NLU Ist für die Instanz und das Thema aktiv. Mindestens eine der vorkonfigurierten Antworten muss jedoch aktiv sein, damit die Dialoghandlungen in umgeschaltet werden Registerkarte „Themeneigenschaften“ Verfügbar zu sein. Dialoghandlungen können ohne Modellabsicht funktionieren, aber es kann keine Entität ausgewählt werden, wenn das Thema nicht mit diesem Modell oder dieser Absicht verknüpft ist.

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

Entscheidungsknoten können durch eine Bedingung oder ein Skript geändert werden, um die erneute Aufforderung durch Dialogaktionen zu überspringen. Jedoch ist **Ändern Sie Dialoghandlungen** Der Umschalter funktioniert nicht, wenn ein Thema mehrere Datums-/Uhrzeitknoten enthält.

Verfügbare Dialoghandlungen-Antworten

Das aktuelle Release enthält die folgenden Arten von Antworten, die in der Tabelle „offene NLU-Dialoghandlungen“ [Open_nlu_Dialog_Act] gespeichert sind:

Antworttypen für Dialoghandlungen

Typ	Beschreibung
Ändern	Ändern Sie eine zuvor aufgezeichnete Variable.
Bestätigen	Bestätigen Sie eine Variable.
Negieren	Lehnen Sie die Bestätigung einer Variablen ab.

Implementieren Sie NLU in Virtual Agent

Erstellen und verwalten NLU Modellgruppen und Absichten, die Ihren Konversationsthemen in zugeordnet sind Virtual Agent. Sie können Modellgruppen in erstellen und bearbeiten NLU-Workbench Oder von Themen in Virtual Agent-Designer.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Plugins für Glide Virtual Agent Und beliebig Vorgefertigte Themen Die Sie verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

- Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich befinden, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise ITSM-Themen erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie sich im befinden **ITSM Virtual Agent-Konversationen** Umfang und nicht der Umfang für das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen.
- Geben Sie an **NLU-Modell** Und **Zugeordnete Absicht** Für das Thema in Registerkarte „Themeneigenschaften“ . Wenn Sie den Themenwechsel in der Konversationssitzung zulassen möchten, aktivieren Sie **Themen-Flow fortsetzen** .

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

- Legen Sie die NLU-Entitätseigenschaften im Eigenschaftenblatt für jedes Eingabesteuerelement fest, das Sie dem Konversations-Flow hinzufügen. Die Entitätseigenschaften identifizieren die Entität, die dem Knoten zugeordnet ist, einen Schalter, mit dem Texteingaben für das Steuerelement (Prompt) zugelassen werden können, und einen weiteren Schalter zum Bestätigen des mit Slot gefüllten Entitätswerts Virtual Agent Extrahiert.

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

Prozedur

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

   Wenn Sie einen anderen NLU-Service Provider verwenden, der von unterstützt wird Virtual Agent, Konfigurieren Sie es wie in einem der folgenden Themen beschrieben:

   - IBM Watson Assistant – Integration von Absichten und Entitäten
   - Integration mit Absichten und Entitäten von Microsoft LUIS
   - Integration von Google DialogFlow Essentials (es) Absicht und Entität

2. **Wahlweise:** Wenn Sie Konversationen in anderen Sprachen unterstützen, Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent-Einstellungen .

3. Ordnen Sie jedem eine Modellgruppe und eine Absicht zu Virtual Agent Thema in Ihrer Instanz.
   Sie können dies auf folgende Arten tun:

   - Fügen Sie einem vorhandenen Virtual Agent-Stichwortthema NLU hinzu.
   - Erstellen oder ordnen Sie Modellgruppen und Absichten zu, wenn Sie dies tun Erstellen Sie ein neues Thema .
   - Vorschau Und testen Sie die vorgefertigten ServiceNow Themen in Virtual Agent-Designer.

     Legen Sie dann fest, ob Sie eines der Themen verwenden möchten Duplikat Nach Bedarf.

   - Führen Sie Themenempfehlungsberichte für Ihre Instanz aus Zur Identifizierung vorgefertigter Elemente Virtual Agent Themen und Absichten, die Sie schnell in Ihrer Organisation implementieren können.

4. Testen Sie das Thema .

5. Wenn Sie bereit sind, ein Thema bereitzustellen, Veröffentlichen Sie das Thema .

Ergebnisse

Der Themenstatus ändert sich in **Aktiv** .

Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite Ist eine eingeschränkte Version von Virtual Agent Das ist für verfügbar ITSM Standardkunden.

Über Virtual Agent Lite

Verwenden Virtual Agent Lite, Um einen Virtual Agent zu implementieren, der mithilfe mehrerer vorgefertigter IT-Servicehilfe bereitstellt ITSM Konversationen. Wie mit Virtual Agent, Sie können die Chat-Clients für Ihre Endanwender einrichten und konfigurieren. Verwenden Virtual Agent-Designer Zum Überprüfen, Duplizieren und Veröffentlichen der vorgefertigten Konversationsthemen für Ihre Endanwender.

Virtual Agent Lite Ist in Ihrer Instanz vorinstalliert. Um es zu verwenden, müssen Sie installieren ITSM Virtual Agent Konversationsthemen Lite, das mehrere vorgefertigte Konversationen für allgemeine IT-Supportanforderungen bereitstellt. Diese stichwortbasierten Konversationen werden im Webchat-Client und auch in ausgeführt Virtual Agent Messaging-Integrationen für die folgenden Kanäle:

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

- Slack
- Microsoft Teams
- Facebook Workplace
- Facebook Messenger

Virtual Agent Lite Funktionen

Für Yokohama, Virtual Agent-Designer Funktionen, die in verfügbar sind Virtual Agent Lite Folgendes einschließen:

- Lokalisierungs-Framework Integration.

  Die Lokalisierungs-Framework Wird bei der Erstellung und Übersetzung von Themen in mehreren Sprachen verwendet. Die Lokalisierungs-Framework Wird automatisch mit installiert Virtual Agent. Aktivieren Sie ServiceNow® Plugin für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

  In Virtual Agent Lite, Informationen in **Sprachen** Registerkarte ist schreibgeschützt.

- Steuerungsthema-Discovery und -Sichtbarkeit.

  Die **Aktiv** Die Option des Headers enthält zwei Optionen (Umschalter). Administratoren und Themenautoren können diese Optionen verwenden, um eine oder beide der folgenden Aktionen auszuführen:

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

  Weitere Informationen zur Verwendung dieser Optionen finden Sie unter Steuerungsthema-Discovery und -Sichtbarkeit.

Nach Verwendung Virtual Agent Lite, Sie können ein Upgrade auf durchführen Virtual Agent Um auf alle Funktionen zuzugreifen. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Vertreter für Upgrade-Informationen.

Virtual Agent Lite Einschränkungen

Virtual Agent Lite Hat die folgenden Einschränkungen:

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

  Hinweis:
  Neben wird ein Schlosssymbol angezeigt Virtual Agent-Designer Felder, die in nicht verfügbar sind Virtual Agent Lite.

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

- Stichwortbasierte Konversationen: Virtual Agent Lite Unterstützt nur Stichwortbasierte Konversationen. Natural Language Understanding(NLU) Modelle und NLU-fähige Themen werden nicht unterstützt. Dies bedeutet, dass zugehörig ist NLU Funktionen, z. B. Themenwechsel und mehrsprachige Verwendung NLU Modelle, werden ebenfalls nicht unterstützt. Sprachunterstützung ist für Konversationen über verfügbar ServiceNow AI Platform Sprachinternationalisierung .
- Virtual Agent Tabellen: Virtual Agent Tabellen sind für Administratoren und schreibgeschützt Virtual Agent Administratoren.
- Lokalisierter Inhalt: Übersetzter Inhalt ist schreibgeschützt. Sie können keine neuen Übersetzungen hinzufügen oder Inhalte lokalisieren. Die **Sprachen** Auf der Registerkarte wird ein Banner angezeigt, in dem Anwender aufgefordert werden, sich an ihren Account Executive zu wenden, um weitere Informationen zum Upgrade auf das neueste Release zu erhalten.
- Anwenderdefinierte Kanäle: Sie können nicht ausführen Virtual Agent Lite Themen in allen anwenderdefinierten Chatkanälen (erstellt durch anwenderdefinierte Chatintegrationen), mit Ausnahme der unterstützten Virtual Agent Integrationen für Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace, Und Facebook Messenger Anwendungen.
- Virtual Agent Benachrichtigungen: Sie können nur einfache und nicht umsetzbare Benachrichtigungen erhalten. Benachrichtigungen mit Aktionen werden mit nicht unterstützt Virtual Agent Lite.
- Virtual Agent Analytics-Dashboard: Diese Funktion ist in nicht verfügbar Virtual Agent Lite.

Beschreibung

Konfigurieren Sie Virtual Agent Lite. Details finden Sie unter Schnellstart für Virtual Agent Lite.

Schnellstart für Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite Ist vorinstalliert, daher müssen Sie nur versuchen, den zu aktivieren ITSM Virtual Agent Plugin „Konversationsthemen Lite“ und richten Sie es ein.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Integration planen Virtual Agent Lite Mit Slack, Microsoft Teams, Workplace, Oder Facebook Messenger Apps müssen Sie Administrator für diese Messaging-Apps sein.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie ITSM Virtual Agent Lite-Plugin „Konversationsthemen“:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Plugins**an.
   b. Geben Sie im Feld Suche ein ITSM Virtual Agent .
   c. Suchen Sie den Eintrag für ITSM Virtual Agent Konversationsthemen Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite), und wählen Sie dann aus **Aktivieren** .
2. **Wahlweise:** Konfigurieren Virtual Agent Lite Für zusätzliche Portale.
   Virtual Agent Lite Wird standardmäßig im Serviceportal angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Serviceportals finden Sie unter Service Portal events .
3. Vorschau anzeigen und testen ITSM Virtual Agent Lite-Themen in Virtual Agent-Designer an.
   Zwei Themen stehen zur Verwendung mit zur Verfügung Virtual Agent Lite.

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

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

Vorschau anzeigen und testen ITSM Virtual Agent Lite Themen

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

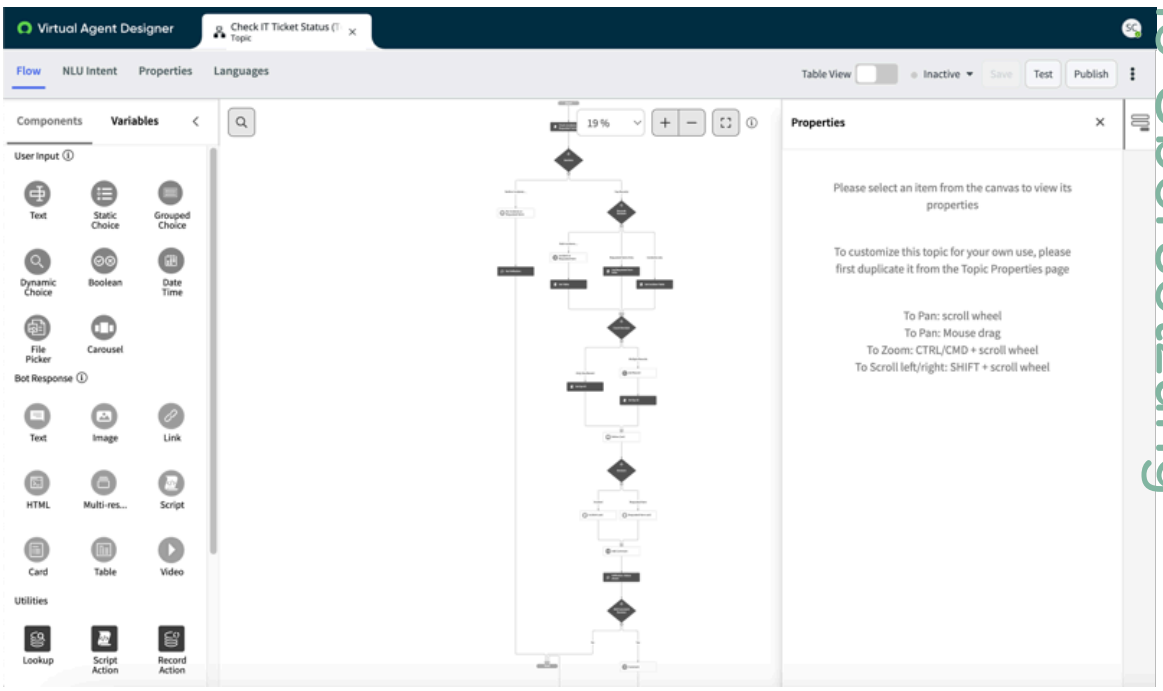
Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent-Konversationsthemen Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite).

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage das Filtersymbol , Und erstellen Sie eine Bedingung mit dem Feld **Kategorie** , Und **ITSM Self Service Lite** Nur als anzuzeigender Typ ITSM Virtual Agent Lite Konversationen.
   Zwei vorgefertigte Themen sind verfügbar: IT-Ticketstatus überprüfen und IT-Problem melden.
3. Wählen Sie das Thema aus, das Sie in der Vorschau anzeigen möchten.
   In **Flow** Registerkarte, die Virtual Agent-Designer Canvas wird mit einer schreibgeschützten Ansicht des Themen-Flows geöffnet. Sie können die Größe der Canvas ändern, um die Knoten im Flow anzuzeigen, Sie können jedoch keine Steuerungen und die zugehörigen Eigenschaftsblätter hinzufügen oder ändern.

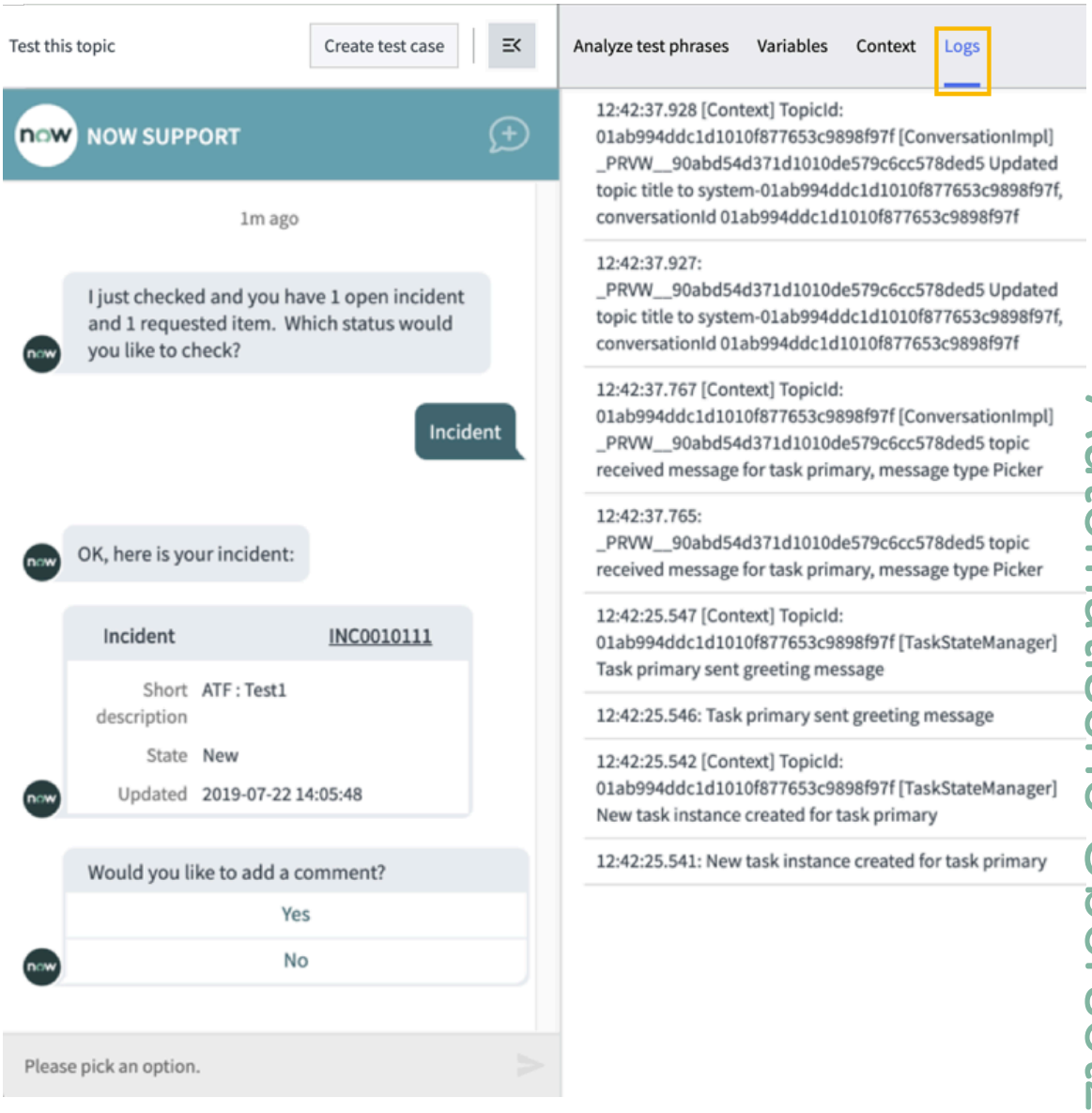


4. Wählen Sie Aus **Testen** Um die Konversation in einem Test-Chat-Fenster auszuführen.
   Wenn Sie beispielsweise das Thema „Ticketstatus überprüfen“ testen, führt das Test-Chat-Fenster die Konversation aus, und Sie können auf die angezeigten Eingabeaufforderungen reagieren. Sie können

Automatische Übersetzung

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

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



Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme
Wenn Sie ein Thema bereitstellen möchten, Duplizieren und veröffentlichen Sie das Thema Damit es für Ihre Anwender verfügbar ist.

Duplizieren und veröffentlichen Virtual Agent Lite Themen

Kopieren und veröffentlichen Sie eine vorgefertigte ITSM Virtual Agent Lite-Thema, um es für Ihre Anwender bereitzustellen.

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

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Wählen Sie im Thema, das Sie getestet haben, die Option aus **Duplikat** Im Dreipunktsymbol auf der Virtual Agent-Designer Header-Leiste.

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

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

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

2. Ändern Sie diese Eigenschaftsfelder nach Bedarf:

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

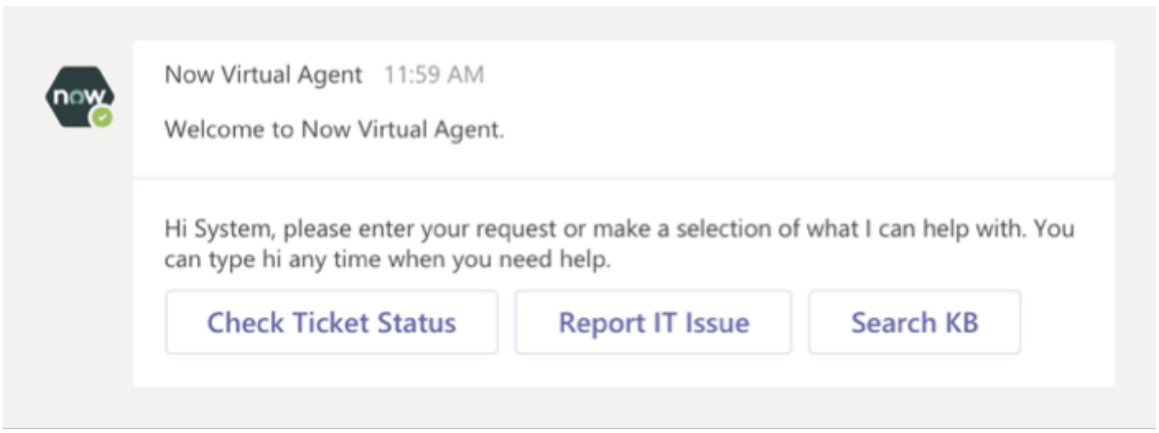
3. Wählen Sie Aus **Speichern** , Und wählen Sie dann das Dreipunktsymbol gefolgt von **Veröffentlichen** , Um das Thema in Ihren Chat-Clients aktiv und verfügbar zu machen.

Ergebnisse

Wenn Ihre Anwender ausführen Virtual Agent, Der Chat-Client zeigt die veröffentlichten Themen im Themenauswahlmenü an. Wenn dem Anwender drei oder weniger Themen zur Verfügung stehen, werden die Menüelemente (Themen) als Schaltflächen angezeigt.

Beispiel: In Microsoft Teams Integration zeigt das Themenauswahlmenü diese drei Themen als Schaltflächen an.

Themenauswahlen in Microsoft Teams Kanal



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

Wird Aktiviert Virtual Agent Und erste Schritte

Mit Konversations-Schnittstellen-Konsole, die Sie schnell hinzufügen können Virtual Agent Konfigurieren Sie in einem Portal Branding, personalisieren Sie die Begrüßung, und beginnen Sie mit der Verwendung von vorgefertigtem ITSM Virtual Agent Konversationen.

Wenn Sie eine Lizenz für haben Now Assist Produkt können Sie auch schnell bereitstellen Now Assist Kompetenzen in Virtual Agent In wenigen Minuten. Details finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Bevor Sie beginnen

Wenn Sie eine Lizenz für haben Virtual Agent, Die folgenden Abschnitte helfen Ihnen, schnell zu beginnen und Konversationen für Ihre Organisation zu erstellen.

Wenn Sie keine Lizenz für haben Virtual Agent, Sie können es versuchen Virtual Agent Lite, Die vorinstalliert ist. Informationen zu den ersten Schritten mit Virtual Agent Lite finden Sie unter Schnellstart für Virtual Agent Lite.

Erste Schritte mit Virtual Agent

1. Virtual Agent aktivieren

   Sie können Glide aktivieren Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin aktiviert automatisch andere erforderliche Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

2. Virtual Agent-Plugins installieren

   Installieren Sie vordefinierte Konversationen für Ihre Geschäftsanwendungen, NLU-Tools und das Dashboard für Konversationsanalysen.

3. Ihren Bot einem Portal hinzufügen

   Fügen Sie dem Menü Ihres Webportals einen Chat-Eintrag hinzu. Sie können hinzufügen Virtual Agent Zu zusätzlichen Portalen später.

   Für Konversationen, die auf LLMS (Generative KI Large Language Models) basieren, können Sie schnell einrichten Now Assist In Virtual Agent Und fügen Sie es einem Portal hinzu. Informationen zum Hinzufügen von Now Assist In Virtual Agent Zu einem Portal finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

4. Richten Sie Ihr ein Virtual Agent Bot-Branding

   Ändern Sie den Weg Virtual Agent Sucht auf den Endanwender. Sie können die Farben ändern, Ihr Unternehmenslogo hinzufügen und das Symbol ändern, das Ihren Bot darstellt.

   Wenn Sie verwenden Now Assist In Virtual Agent, Sie können das Erscheinungsbild während des Konfigurationsprozesses anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

5. Rufen Sie empfohlene Themen für Ihre Instanz ab

   Verwenden Sie Themenvorschläge App zur Identifizierung von vorgefertigten Elementen Virtual Agent Themen, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können.

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

Erkunden Sie es weiter

Während Sie mit arbeiten Virtual Agent, Sie können seine Fähigkeiten erweitern, indem Sie andere Funktionen implementieren. Sie können beispielsweise Folgendes tun:

- Konfigurieren Sie Now Assist in Virtual Agent
- Richten Sie Chat-Experiences für Virtual Agent-Anwender ein
- Neu erstellen Virtual Agent Themen
- Ändern Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Systemnachrichten
- KI-Suche aktivieren
- Implementieren Natural Language Understanding (NLU)
- Verwenden Virtual Agent Mit einem Servicemitarbeiter
- Verwenden Sie Spracherkennung und dynamische maschinelle Übersetzung in Virtual Agent
- Lokalisieren Virtual Agent Themen

Virtual Agent aktivieren

Sie können das Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin aktiviert automatisch andere erforderliche Plugins, wenn Sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie benötigen ein Abonnement für Virtual Agent, um das Glide Virtual Agent-Plugin aktivieren zu können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Plugin anfordern .
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie zusätzliche Virtual Agent-Plugins für verwandte Funktionen, z. B. die Plugins für vordefinierte Virtual Agent-Themen.

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

Mit Virtual Agent installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

In der folgenden Tabelle sind die Plugins aufgeführt, die bei der Aktivierung installiert werden Virtual Agent.

Automatisch installierte Plugins mit Glide Virtual Agent

Plugin	Beschreibung
Konversationsanalysen [com.sn.conversational.analytics]	Aktiviert ServiceNow Konversationsanalysen-App. **Hinweis:** Nachfolgende Updates für die Konversations-Analytics-App müssen über installiert werden ServiceNow Store.
Integration: Single Sign-On-Installationsprogramm Für Mehrere Anbieter [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Aktiviert die Authentifizierung für mehrere Identitätsanbieter (IDPs) mit SAML oder OpenID Connect (OIDC).
Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.installer]	Stellt das Framework für die Lokalisierung von bereit Virtual Agent Konversationen.
NLU-Modell für Virtual Agent-Setup-Themen [com.glide.cs.nlu.topics]	Installiert das NLU-Modell für Virtual Agent Setup-Themen.
Proxy-Agent für ServiceNow Server Für Natürliches Sprachverständnis [com.glide.nlu.intent.discovery]	Aktiviert die Verbindung mit ServiceNow NLU-Server für NLU-Absichtserkennung. Verwendet von Virtual Agent Und andere Clients. Aktiviert: • NLU-Workbench – Core [com.glide.nlu] • Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml] • Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Providern [com.glide.nlu.proxy]: Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Providern

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

Automatisch installierte Plugins mit Glide Virtual Agent (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Proxy-Agent für den IBM Watson Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Aktiviert die Integration von Absichten und Entitäten aus IBM Watson Assistant, wodurch Virtual Agent in IBM Watson Assistant definierte Absichten, Entitäten und Äußerungen verwendet werden kann
Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Aktiviert die Integration von Microsoft LUIS, die Virtual Agent die Verwendung von Absichten, Entitäten und Äußerungen ermöglicht, die im Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) definiert sind
Proxy-Agent für Google Dialogflow Es Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Aktiviert Google Dialogflow Es-Integration, die aktiviert Virtual Agent Dient zur Verwendung von Absichten, Entitäten und Äußerungen, die in definiert sind Google Dialogflow ES.
Themenvorschläge [Com.snc.va_topic_Recommender]	Aktiviert ServiceNow Themenvorschläge App. **Hinweis:** Nachfolgende Updates für Themenvorschläge App muss über installiert werden ServiceNow Store.
Virtual Agent-Integration mit Benachrichtigungen mit Aktionen com.glide.cs.actionable.notification	Aktiviert ServiceNow Benachrichtigungen mit Aktionen für Virtual Agent Kanäle.

Installierte Rollen

Mit der Rolle „Virtual Agent-Administrator“ [Virtual_Agent_admin] können Anwender mit Themen (Bot-Konversationen) erstellen und verwalten Virtual Agent-Designer.

- Wenn verwendet wird Natural Language Understanding, NLU administratorrolle ist enthalten.
- Wenn dem Virtual Agent-Administrator Zugriff auf Tabellen im Zusammenhang mit der KI-Suche gewährt wird, ist die Administratorrolle der Suchanwendung [search_Application_admin] enthalten.
- Wenn dem Virtual Agent-Administrator Zugriff auf Tabellen der Entitätsansicht-Aktionszuordnung gewährt wird, ist die EVAM-Administratorrolle [evam_admin] enthalten.
- Für die Unterstützung mehrerer Sprachen ist standardmäßig die Rolle „Localization_requestor“ enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Rollen .
- Weitere Informationen zu den in Virtual_Agent_admin enthaltenen Rollen finden Sie unter Virtual Agent Rollen.

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

Anwender installiert

Das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.Glide.cs) installiert automatisch einen Virtual Agent-Anwender (Virtual.Agent) in der Anwendertabelle [sys_user]. Laufend Virtual Agent Interaktionen Sind diesem Virtual Agent-Anwender zugewiesen. Wenn Sie verwenden Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA), Interaktionen, die dem Virtual Agent-Anwender zugewiesen sind, werden nicht von AWA weitergeleitet. Der Virtual Agent-Anwender wird auch in den Standardeinstellungen für das Webchat-Branding verwendet, um ein Virtual Agent-Anwenderprofil einem Bot-Avatar zuzuordnen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Adapterkonfigurationen [sys_cs_adapter_configuration]	Speichert Datensätze für Standardstichwörter, Bezeichnungen und Nachrichtenwerte für Messaging-Integrationen von Drittparteien.
Adapter Konfigurationsseite [sys_cs_adapter_configuration_page]	Speichert die Konfiguration für Messaging-Integrationen von Drittparteien. Diese Tabelle ist die Stammtabelle für: • Konfigurationen – Slack-Integration [sys_cs_Adapter_Configuration_page_slack] • Konfigurationen – Teams-Integration [sys_cs_Adapter_Configuration_page_Teams] • Konfigurationen – Arbeitsplatzintegration [sys_cs_Adapter_Configuration_page_Workplace] • Konfigurationen – Facebook Messenger-Integration [sys_cs_Adapter_Configuration_page_Messenger]
Adapter Nachricht [sys_cs_adapter_message]	Speichert Adapternachrichten
Brandings [sys_cs_branding_setup]	Speichert verschiedene Branding-Konfigurationen für den webbasierten Chat Client, der in einer Instanz verwendet wird
Client-Adapter [sys_cs_client_adapter]	Speichert jeden Adapter-Status.
Verbraucherkanal [sys_cs_consumer_channel]	Speichert Verbraucherkanalinformationen.
Verbrauchergerät Kontext [sys_cs_consumer_device_context]	Speichert Kontextinformationen für Verbrauchergeräte.
Kontextthemen [sys_cs_context_topic]	Speichert verschiedene Konfigurationen zum Bestimmen des passenden Konversationsthemas, das

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

Tabelle	Beschreibung
	Endbenutzern basierend auf ihren Antworten auf die Umfrage vor dem Chat angezeigt wird
Konversation [sys_cs_conversation]	Speichert einen Datensatz für jede Konversation in der Instanz. Jeder Datensatz enthält die zugehörigen Listen für Konversationsaufgaben [sys_cs_conversation_task] und Konversationsnachrichten [sys_cs_message], die alle in der Konversation angezeigten Themen und zugehörigen Nachrichten anzeigen.
Konversation Verbraucher [sys_cs_consumer]	Speichert einen Datensatz, der den Benutzer in einer Konversation darstellt, und verweist auf den zugehörigen sys_user-Datensatz für diesen Benutzer.
Konversationsserver – Feldskriptvalidierungen [sys_cs_field_script_validator]	Speichert Validierungsregeln für Textformat und Standardfehlermeldungen. Schreibgeschützt.
Anwenderdefinierte Steuerungen [sys_cs_custom_Control]	Identifiziert anwenderdefinierte Steuerungen.
Definitionen der anwenderdefinierten Steuerung [sys_cs_custom_Control_Definition]	Bindet einen Client-Typ (z. B. Web oder Mobile) an ein anwenderdefiniertes Steuerelement.
Konversationsmedium [sys_cs_media]	An Konversationen angehängte Medien werden in sys_attachment gespeichert und dieser Tabelle zugeordnet.
Konversationsnachricht [sys_cs_message]	Speichert einen Datensatz für jede Nachricht in einer Konversation. Zeigt die Nachrichten an, die für jedes Thema im Konversations-Flow angezeigt werden
Konversationsserver Connect-Übergabe [sys_cs_connect_handoff]	Speichert die Zuordnung von Virtual Agent Konversationen und Connect-/Arbeitsbereich-Konversationen.
Konversationssitzung [sys_cs_session]	Speichert einen Datensatz für jede Konversation.
Konversationsaufgabe [sys_cs_conversation_task]	Speichert einen Datensatz für jede Konversationsaufgabe. Jeder Datensatz zeigt den Konversations-Flow an, der mehrere Themen enthalten kann, die während der Konversation behandelt werden.
FDIH-Aufrufe der Konversationsaufgabe [sys_cs_fdih_invocation]	Verfolgt den Status eines Anrufs an einen Workflow-Studio Aktion oder Subflow in einer Konversation.
Konversationslieferant [sys_cs_vendor]	Speichert Lieferanteninformationen.
CS-Verbraucherkonto	Speichert Benutzerinformationen von Drittanbietern.

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

Tabelle	Beschreibung
[sys_cs_consumer_account]	
Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup [sys_cs_context_Profile]	Speichert einen Profildatensatz für kontextbasierte Chat-Experiences. Enthält Anpassungen in den folgenden untergeordneten Tabellen: • Setup-Themen [sys_cs_context_Profile_topic]: Speichert die Setup-Themen, die für jeden Setup-Thementyp verwendet werden. • Heraufgestufte Themen [sys_cs_context_Profile_Promotion]: Speichert die Themen, die im Virtual Agent-Client hervorgehoben werden. • Suchprofile [sys_cs_context_Profile_search]: Speichert das KI-Suchprofil für die zugehörige Chat-Experience.
Anwenderdefinierte Steuerungen [sys_cs_custom_Control]	Speichert die anwenderdefinierten Eingabe- und Antwortsteuerungen.
Definitionen der anwenderdefinierten Steuerung [sys_cs_custom_Control_Definition]	Bindet einen Client-Typ (z. B. Webchat-Client) an ein anwenderdefiniertes Steuerelement. Speichert den Kanal, die Domäne und die Anwenderoberflächenkomponente, die für eine anwenderdefinierte Steuerung definiert sind.
Allgemeine Einstellungen [sys_cs_general_settings]	Speichert die Datensätze für die NLU-Konfiguration.
Servicemitarbeiter-Setup [sys_cs_live_agent_setup]	Speichert das Servicemitarbeiter-Setup mit Warteschlangeninformationen
Cache der Live Agent-Support-Warteschlange [sys_cs_support_queue_cache]	Der Datenbank-Cache, der für Wartezeiten der Support-Warteschlange verwendet wird.
NLU-Treiber öffnen [open_nlu_driver]	Speichert die Datensätze der in der Instanz verwendeten NLU-Service Provider. Gibt den Basissystem-NLU-Provider und andere installierte Services an, z. B. IBM Watson NLU
HTTP-Verbindungen des NLU-Treibers öffnen [open_nlu_driver_http_connection]	Speichert alle HTTP-Verbindungsreferenzen für den NLU-Service Provider
NLU-Treibersprachen öffnen [Open_nlu_Driver_language]	Listet die Sprachcodes für die NLU-Service Provider auf (ServiceNow NLU, IBM Watson Assistant und MS LUIS). Identifiziert die Treibercodes und zugehörigen Sprachen.

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

Tabelle	Beschreibung
Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen [open_nlu_predict_entity_feedback]	Speichert die Disposition, die von einer Anwendung als Reaktion auf das Ergebnis einer NLU-Entitätsvorhersage durchgeführt wurde. In Virtual Agent ist das Ziel beispielsweise, eine vorhergesagte NLU-Entität einer Eingabevariablen in einem Virtual Agent-Thema zuzuordnen.
Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen [open_nlu_predict_intent_feedback]	Speichert die Disposition, die von einer Anwendung als Reaktion auf das Ergebnis einer NLU-Absichtsvorhersage durchgeführt wurde. Beispiel: In Virtual Agent Das Ziel besteht darin, einer eine vorhergesagte NLU-Absicht zuzuordnen Virtual AgentThema.
Veröffentlichtes Thema [sys_cb_design_topic]	Speichert Design-Themendefinitionen und verweist auf das Laufzeitthema
Sitzungsbindung [sys_cs_session_binding]	Speichert Sitzungsbindungs- und AMB-Kanalinformationen.
Konfigurationen – Slack-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Konfiguration für Slack Messaging-Anwendung.
Konfigurationen – Facebook Messenger Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Konfiguration für Facebook Messenger Messaging-Anwendung.
Konfigurationsseite für Teams-Adapter [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Adapterkonfiguration für die Microsoft Teams-Messaging-Anwendung
Konfigurationsseite für den Workplace-Adapter [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Adapterkonfiguration für die Workplace-Messaging-Anwendung
Konfiguration Des Lieferanten-Client-Adapters [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	Speichert die Adapterkonfiguration für Messaging-Anwendungen von Drittanbietern
Thema [sys_cb_topic]	Speichert einen Datensatz für jedes Thema (Designzeitdefinition).
Thema [sys_cs_topic]	Speichert eine Instanz eines Themas von sys_cb_topic zur Laufzeit. Datensätze in dieser Tabelle werden alle 12 Stunden bereinigt.
Themenkategorie [sys_cb_topic_category]	Speichert alle Kategorien, die die verschiedenen Arten von Themen identifizieren, z. B. Setup-Themen und Small Talk-Themen. Enthält auch benutzerdefinierte Kategorien, die von Administratoren definiert werden

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

Tabelle	Beschreibung
Nutzungen der Themenbibliothek [sys_cs_topic_library_usage]	Speichert Referenzen auf veröffentlichte Themenblöcke
Lieferanten-Kontextkonfiguration [sys_cs_vendor_context_configuration]	Speichert lieferantenspezifische Gerätekontextinformationen.
Virtual Agent-Kontext [sys_cs_virtual_agent_context]	Speichert Virtual Agent-Kontextvariablen

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.branding.msg_delay	Minimale Verzögerung zwischen Bot-Nachrichten
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	Minimale Verzögerung vor der Anzeige der Eingabeanimation
Com.Glide.cs.Conversation_faulted_reason	Nachricht, die die folgende Standardnachricht anzeigt, wenn eine Konversation fehlerhaft ist: Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen.
com.glide.cs.general.error_message	Generische Fehlermeldung
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	Fehlermeldung, wenn kein Live Agent eingerichtet wurde
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	Nachricht, die bei der Übergabe an einen Servicemitarbeiter angezeigt werden soll
com.glide.cs.general.support_email	Allgemeine Support-E-Mail
com.glide.cs.general.support_hours	Allgemeine Support-Uhrzeiten
com.glide.cs.general.support_phone	Allgemeine Support-Telefonnummer
com.glide.cs.global_configuration	Die sys_id der Standardkonfigurationsseite (sys_cs_configuration_page).
com.glide.cs.javascript.reserved_words	Reservierte Wörter in JavaScript, die nicht als vaInputs- oder vaVars-Namen verwendet werden dürfen
com.glide.cs.live_agent_queue	Die Chatwarteschlange, an die Benutzer übergeben werden, wenn eine Konversation von einem Virtual Agent an einen Live Agent übergeben wird. Diese Standardwarteschlange wird verwendet, wenn das Thema keine bestimmte Warteschlange angibt.
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	Die Mindestanzahl von Zeichen, die der Benutzer bei einer Stichwortsuche eingeben muss, bevor der partielle Abgleich, der phonetische Abgleich und die Rechtschreibprüfung funktionieren

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

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	Aktiviert Themen-Suchvorgänge mit teilweiser Übereinstimmung, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	Aktiviert die phonetische Suche bei Themensuchen, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	Aktiviert alternative Suchschreibweisen bei der Themensuche, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.

Virtual Agent Rollen

Virtual Agent Fügt mehrere Rollen für Anwender hinzu, die als arbeiten Virtual Agent Administratoren.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Rollenbeschreibung

Rollen, die mit installiert werden Virtual Agent Sind unten mit den folgenden Informationen aufgeführt:

Rollentitel [Name]

Name der Rolle. Text in Klammern stimmt mit überein **Name** Feld in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role].

Beschreibung

Beschreibung der Rolle und ihrer beabsichtigten Verwendung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Überlegungen

Warnungen oder andere Überlegungen für Administratoren.

Installierte Rollen

Hinweis:

Vereinfachen Sie die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen erstellen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas und nicht für einzelne Anwender erforderlich sind. Sie können diesen Gruppen dann einzelne Anwender zuweisen. Wenn Anwender zu neuen Rollen wechseln, können Sie ihre Gruppenmitgliedschaften neu zuweisen und Szenarien vermeiden, in denen Anwender unerwartete Rollen beibehalten.

Details zur Verwaltung von Anwendern, Gruppen und Rollen finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Administrator für automatische Problemlösung [iar_admin]

Konfiguriert die Bereitstellung automatisierter Aufgabenlösungsnachrichten in Virtual Agent, E-Mail oder SMS.

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

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *evam_admin*
- *search_application_admin*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Administrator der Chat-Umfrage [Chat_Survey_admin]

Steuert und konfiguriert Umfragen nach dem Chat zum Sammeln von Feedback zur Anwender-Experience oder für Chat-Warteschlangen, die in definiert sind Erweiterte Arbeitszuweisung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Survey_admin.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Workflow-Studio [Action_Designer]

Startet Workflow-Studio App zur Automatisierung von Aufgaben mit Sequenzen zugehöriger Schritte.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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

Besondere Erwägungen

Keine.

EVAM Administrator [evam_admin]

Zugriffe Entity View Action Mapping, Um die Anzeige verschiedener Datenquellen in Karten oder Listen zu standardisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Branding [va_Branding]

Ruft Branding-Einstellungen über geskriptete Rest API ab.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin]

Erstellt abonnierbare Objekte und abonniert Aktivitäten für diese Objekte.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Flow Designer [Flow_Designer]

Startet Workflow-Studio App zum Erstellen von Workflows mit mehreren Schritten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *Rest_api_Builder*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Designer für automatisiertes Testframework [atf_Test_Designer]

Erstellt und führt automatisierte Tests aus, um die ordnungsgemäße Instanzfunktion zu bestätigen, nachdem Änderungen an der Instanz vorgenommen wurden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Identitätswechsel.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

NLU Administrator [nlu_admin]

Erstellt NLU Modelle und zugehörige Absichten in NLU-Workbench.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_user*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Installationsadministrator für externe Anwendung [external_App_install_admin]

Installiert externe Apps wie Slack, Microsoft Teams, Und Workplace.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Jeder Anwender, der dieser Rolle zugewiesen ist, kann in erstellte Themen ändern oder löschen Virtual Agent-Designer System, einschließlich Themen, auf die andere Themen verweisen oder als Abhängigkeiten haben.

Anwender der automatisierten Customer Experience (ACE) [sn_ace.ace_user]

Greift auf ACE-Datensätze zu und liest sie.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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

Besondere Erwägungen

Keine.

Administrator für geführtes Setup für Konversationsschnittstellen [sn_ci_gs_content.ci_Guided_Setup_admin]

Erstellt ein geführtes Setup, um Anwender bei der Planung des Rollouts von zu unterstützen Konversations-Schnittstellen Materialien und führt die Basiskonfigurationen für den Live-Betrieb aus.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Lokalisierungsanforderer [Localization_requestor]

Erstellt Übersetzungsanforderungen und zeigt abgeschlossene Übersetzungen in an Lokalisierungs-Framework.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Selfservice-Manager [sn_ssa_core.self_service_manager]

Führt CRUD-Vorgänge für die Muster- und Aktivitätskonfiguration und die Abwendungsdatentabellen aus.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

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

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Image-Administrator [image_admin]

Verwaltet Bilddateien in der Tabelle „Images“ [DB_image].

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Anwendungsadministrator durchsuchen [search_Application_admin]

Fügt Daten in Such-UX-bezogene Konfigurationstabellen ein, aktualisiert und löscht sie, einschließlich: [sys_search_context_config], [sys_search_Source], [m2m_search_context_config_search_Source], [sys_search_facet] und [sys_search_Filter]. Die KI-Suche Die Administratorrolle [ais_admin] ist in dieser Rolle enthalten, um sie auszuführen KI-Suche Konfiguration.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *ais_admin*
- *personalize_dictionary*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

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

Chat-Analytics-Administrator [Chat_Analytics_admin]

Richtet das Dashboard für Konversationsanalysen ein, konfiguriert seinen Inhalt neu und erstellt Trichter, um die Leistung von Konversations-Flows zu überprüfen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Chat_Analytics_Viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Plugins installieren

Installieren Virtual Agent Plugins für Ihre Geschäftsbereiche. Diese Plugins enthalten vordefinierte Konversationen und Virtual Agent Assets, die Anwendern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben helfen, z. B. beim Erstellen oder Aktualisieren von Fällen oder beim Bereitstellen von Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Vorbereitungen

Virtual Agent aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie unter Wählen Sie aus, welche Art von Anforderungen Ihr Bot unterstützen soll, ein verfügbares Plugin aus, z. B. **ITSM-Plugin abrufen** .



3. Folgen Sie den Anweisungen im ServiceNow Store Und wählen Sie aus **Aktivieren** Wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. **Wahlweise:** Wiederholen Sie diese Schritte, um zusätzliche Plugins zu installieren.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zu verfügbar Virtual Agent Plugins, siehe Zusätzliche Plugins für Virtual Agent Und Vordefiniert Virtual Agent Themen, Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle.

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

Zusätzliche Plugins für Virtual Agent

Nach der Aktivierung von Virtual Agent können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, um andere Features für das Konversationsdesign zu ermöglichen.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Nähere Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Plugin	Beschreibung
• Human Resources-Servicebereitstellung: HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Konversationen [sn_HR_va], die über verfügbar sind ServiceNow Abteilung • ITSM Virtual Agent-Konversationen [sn_itsm_va], die über verfügbar sind ServiceNow Abteilung • CSM Virtual Agent Konversationen [com.sn_csm.virtualAgent]	Aktiviert Vordefinierte Virtual Agent-Konversationen, wiederverwendbare Themenblöcke und vordefiniert ServiceNow NLU-Modelle Für die Anwendungen „Kundenservice-Management“, „HR-Servicebereitstellung“ und „IT-Servicemanagement“. • Das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein. • Aktiviert automatisch NLU-Workbench(com.snc.nlu_studio)-Plugin. • Aktiviert automatisch das Plugin für Service Management Virtual Agent-Themenblöcke (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Enthält allgemeine Themenblöcke, z. B. Contextual Search
NLU-Workbench [com.snc.nlu_studio]	Ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter ServiceNow NLU-Modelle (NLUNatural Language Understanding), die von Virtual Agent verwendet werden
NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Erweitert die Funktionalität von NLU-Workbench Durch Bereitstellung von Konfliktüberprüfungs-, Batch-Tests- und Modellleistungsfunktionen. Verfügbar über ServiceNow® Store.
Dashboard für Konversationsanalysen [com.sn.conversational.analytics]	Bietet Einblicke in Anwenderinteraktionen, damit Sie sehen können, wie gut es ist Virtual Agent Hat Anwenderprobleme verstanden und gelöst.

Vordefiniert Virtual Agent Themen, Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle

Vordefiniert Virtual Agent Konversationen (Themen), wiederverwendbare Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle sind für verfügbar Virtual Agent Plattform und verschiedene Geschäftsanwendungen, z. B. Kundenservice-Management, HR-Servicebereitstellung, IT Service Management und mehr.

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

Diese vordefinierten Konversationen sollen Benutzern bei allgemeinen Self-Service-Aufgaben in jedem Geschäftsbereich helfen, z. B. beim Erstellen oder Aktualisieren von Fällen oder beim Antworten auf häufig gestellte Fragen. Vorgefertigte Themenblöcke sind wiederverwendbare Komponenten (ähnlich Subflows), die eine bestimmte Funktion oder Aufgabe ausführen und einem Konversationsthema hinzugefügt werden können. Vordefinierte NLU-Modelle definieren die geschäftsspezifische Sprache, die Virtual Agent verstehen muss, um Benutzeranfragen zu verstehen und zu verarbeiten. Jede NLU-Absicht in einem Modell wird einem einzelnen Virtual Agent-Konversationsthema zugeordnet.

Zusammenfassungen vorgefertigter Themen und Themenblöcke

Weitere Informationen zu finden Virtual Agent Vorgefertigte Themen und Themenblöcke, die von verschiedenen bereitgestellt werden ServiceNow Anwendungen finden Sie in der Dokumentation für diese Anwendungen. Beispielsweise enthalten die Anwendungen CSM, HRSD und ITSM Informationen zu ihren vorgefertigten Themen in den folgenden Abschnitten:

Vordefinierte Themen und Themenblöcke	Aktivierung
Customer Service Virtual Agent-Konversationen	Plugin-Name: Com.sn_csm.virtualAgent Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Activate a plugin .
Field Service Virtual Agent-Konversationen	Fordern Sie die Apps „Virtual Agent-Konversationen im Außendienst“ und „NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen“ über die an ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
Human Resources Virtual Agent Konversationen	Fordern Sie die App „HR Service Delivery Virtual Agent Conversations“ über an ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
ITSM Virtual Agent-Konversationen	Fordern Sie ITSM Virtual Agent und das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen über an ServiceNow Store.

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

Vordefinierte Themen und Themenblöcke	Aktivierung
	Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
Legal Virtual Agent Conversations	Fordern Sie Virtual Agent-Konversationen von der Rechtsabteilung an ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
Virtual Agent Plattformthemen und Themenblöcke • Setup-Themen für Virtual Agent-Designer • Virtual Agent Vorgefertigte Themenblöcke (Z. B. Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, KI-Suche und FAQ-Konversationsgenerator)	Plugin-Name: com.glide.cs.chatbot Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

Hinweis:
Die Plugins für die vordefinierten Konversationen CSM, HR Service Delivery und ITSM installieren auch ihre vorgefertigten ServiceNow NLU-Modelle und Themenblöcke. Der Glide Virtual Agent Das Plugin installiert das vorgefertigte NLU-Modell für Setup-Themen sowie Plattformthemenblöcke.

Nach der Installation der Plugins oder Apps können Sie mit eine Vorschau der Themen und Themenblöcke anzeigen (testen) Virtual Agent-Designer. Sie können die Absichten, Äußerungen und Entitäten in den vorgefertigten NLU-Modellen mit überprüfen ServiceNow NLU-Workbench Oder innerhalb von Virtual Agent-Designer, wenn Ihre NLU-fähigen Themen Absichten in zugeordnet sind ServiceNow NLU-Modelle.

Arbeiten mit vorgefertigten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer

- Vorschau von Themen und Themenblöcken anzeigen – nachdem Sie die Plugins für vorgefertigte Themen, Administratoren oder installiert haben Virtual Agent Administratoren können auf die vorgefertigten Themen und Themenblöcke in zugreifen Virtual Agent-Designer Homepage. Wählen Sie das Thema und in aus **Flow** Wählen Sie die Registerkarte aus **Testen** . Überprüfen Sie die Konversation während der Ausführung im Testfenster, um die Themen und Themenblöcke zu bestimmen, die Sie verwenden möchten.
- Verwendung vorgefertigter Themen und Themenblöcke – obwohl vorgefertigte Themen und Themenblöcke schreibgeschützt sind und nicht geändert werden können, können Sie sie von wiederverwenden Wird dupliziert Und ändern Sie sie nach Bedarf. Nachdem Sie

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

ein dupliziertes Thema getestet haben und bereit sind, es für Ihre Virtual Agent-Clients bereitzustellen, veröffentlichen Sie das Thema. Veröffentlichen Sie nach dem Testen eines duplizierten Themenblocks ebenfalls, um ihn für die Verwendung in Konversationsthemen (Aufrufen) verfügbar zu machen.

Details zum Erstellen, Testen (Vorschau), Duplizieren und Veröffentlichen eines Themas finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer. Details zum Arbeiten mit Themenblöcken finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren.

Mit vordefinierten ServiceNow-NLU-Modellen in ServiceNow NLU-Workbench arbeiten

- Überprüfen eines vorgefertigten NLU-Modells: Nachdem Sie die Plugins für vordefinierte Themen installiert haben, können Sie die vorgefertigten Modelle in anzeigen NLU-Workbench. Die vordefinierten NLU-Modelle für ServiceNow-Applikationen definieren die für die vordefinierten Themen verwendeten Absichten, Entitäten und Äußerungen. Diese Modelle werden auch trainiert und veröffentlicht. Sie können auch die Äußerungen für ein vorgefertigtes Modell im Virtual Agent-Designer überprüfen. Um jedoch ein vorgefertigtes Modell zu kopieren, verwenden Sie NLU-Workbench.
- Vorgefertigte NLU-Modelle duplizieren: Obwohl vorgefertigte NLU-Modelle schreibgeschützt sind und nicht bearbeitet werden können, können Sie dies Duplizieren Sie ein NLU-Modell Vorgefertigte NLU-Modelle zum Erstellen eigener NLU-Modelle und Importieren Sie ein NLU Absicht Aus vorgefertigten Modellen oder anderen NLU-Modellen, die Sie in erstellen NLU-Workbench.

Für Details zum Erstellen, Trainieren und Veröffentlichen ServiceNow NLU-Modelle, siehe Natural Language Understanding .

Virtual Agent konfigurieren

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

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen-Konsole Zum Aktivieren und Konfigurieren Virtual Agent. Einige der allgemeinen Einstellungen in der -Konsole sind für andere Anwendungen freigegeben, z. B. Mitarbeiterchat.

Allgemeine Chateinstellungen

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Anzeigeoptionen Für Chat-Client	
Marke „mein Bot“	Branding für Ihren Chat-Client
Vorschau neuer oder ungelesener Nachrichten in einem minimierten Chatfenster anzeigen	Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau im Chat-Widget
Konversationsweiterleitung	
Konfigurieren Sie meinen Bot für die Ausführung in Messaging-Apps von Drittanbietern	Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.
Erstellen Sie Umfragen vor dem Chat	Definieren Sie Konfigurationen der Umfrage vor dem Chat

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

Allgemeine Chateinstellungen (Fortsetzung)

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Erstellen und verwenden Sie Kontextvariablen, um Chat-bezogene Informationen zu speichern	Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen
Zeigen Sie Benutzern Rückrufoptionen über andere ServiceNow-Apps an oder kündigen Sie sie an	Omni-Channel-Rückruf
Konfigurieren Sie Themenkontextabsichten	Definieren Sie Absichtskonfigurationen des Themenkontexts
Systemaktionen	
Ändern Sie Systemchat-Nachrichten	Ändern Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Systemnachrichten
Geben Sie an, wie Links im Chat-Fenster geöffnet werden	URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen
Konfigurieren Sie meinen Bot, um vertrauliche Daten zu erkennen	Handler Für Sensible Daten Konfigurieren **Hinweis:** Diese Funktion wird für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Installation verfügbar, wird jedoch weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support. Installieren Sie die Datenschutzanwendung als Ersatz. Weitere Informationen finden Sie unter Data Privacy .
Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen ungelesener Nachrichten an Anwender, wenn sie inaktiv sind	E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Virtual Agent Einstellungen

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Rufen Sie Empfehlungen für ab Virtual Agent Themen basierend auf meinen Daten	Schnellstart für Themenvorschläge
Konfigurieren Sie die Leistungsnachverfolgung für Virtual Agent Themen	Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen
Verwenden Sie Natural Language Understanding (NLU) für die Themen-Discovery	Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent Modelle werden erstellt (Mit NLU-Workbench)
Erstellen Sie anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup-Themen	Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience

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

Virtual Agent Einstellungen (Fortsetzung)

Ich möchte...	Siehe diese Themen
Bestimmen Sie, an welche Probleme weitergeleitet werden Virtual Agent Zuerst	Konfigurieren und führen Sie eine aus Automatische Problemlösung Simulation
Benachrichtigungen an Anwender in senden Virtual Agent	Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen
Verwenden Sie die KI-Suche, um Fallback-Ergebnisse für zurückzugeben Virtual Agent	Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche
Erkennen und dynamisch übersetzen Virtual Agent Themen in einer anderen Sprache	Mit Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent Erweiterte Chatkonversationen

Virtual Agent-Sicherheit

Plattformhärtung für Ihre Instanz wird von genutzt Virtual Agent, Daher sollten Sie die allgemeinen Plattformhärtungsempfehlungen befolgen. Details finden Sie unter Secure your instance .

Anpassen eines Virtual Agent Chat-Experience

Erstellen Sie verschiedene Chat-Experiences für Ihre Endanwender basierend auf dem Kontext, in dem sie eine Konversation mit initiieren Virtual Agent.

Funktionsweise von Chat-Experiences

Eine Chat-Experience definiert die Struktur einer Bot-Konversation (Setup-Themen), einen anfänglichen Satz von Themen, die Anwendern angezeigt werden (heraufgestufte Themen), und die KI-Suche Konfigurationen zum Anzeigen von Suchergebnissen in Konversationen. Virtual Agent Bietet eine vorkonfigurierte Standard-Chat-Experience, mit der Sie (Administratoren und Themenautoren) die Anwender-Experience steuern können Virtual Agent.

Sie können die Standard-Chat-Experience konfigurieren und auch anwenderdefinierte Chat-Experiences erstellen, die auf den Kontext zugeschnitten sind, in dem verschiedene Anwender ausgeführt werden Virtual Agent, Z. B. das Serviceportal oder -Kanal, das bzw. den sie verwenden. Anwenderdefinierte Chat-Experiences erben die standardmäßigen Chat-Experience-Einstellungen, Sie können die Standardwerte jedoch nach Bedarf für einen bestimmten Kontext überschreiben.

Hinweis:
Wenn Sie verwenden Virtual Agent Lite, Sie können bestimmte Setup-Themen in der Standard-Chat-Experience konfigurieren, Sie können jedoch keine anwenderdefinierten Chat-Experiences erstellen.

Eine Chat-Experience besteht aus Setup-Themen, heraufgestuften Themen und einem Suchprofil:

Setup-Themen

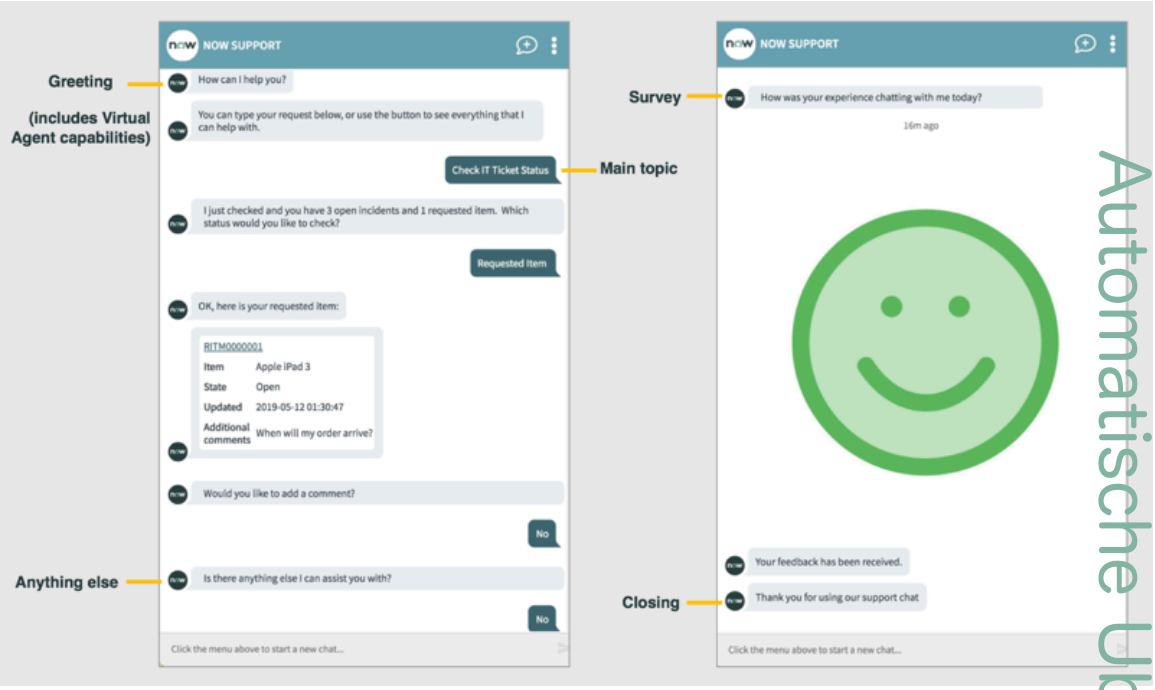
Virtual Agent Stellt allgemeine Konversationselemente bereit, z. B. eine Willkommensbegrüßung zum Starten einer Konversation und eine Konversation zum Schließen, und schließt sie automatisch in Virtual Agent-Konversationen

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

ein. Diese vorgefertigten Elemente, die als Setup-Themen bezeichnet werden, sind Teil einer grundlegenden Konversationsstruktur, die auf alle Ihre Konversationen angewendet wird. Sie werden mit installiert Virtual Agent Und Virtual Agent Lite.

Diese Setup-Themen werden automatisch an entsprechenden Punkten in einer Konversation ausgeführt, basierend auf dem Kontext, Äußerungen (wenn NLU aktiviert ist), Themenbeschreibung (wenn LLM aktiviert ist) oder Stichwörtern, die Anwender während der Konversation eingeben.

Beispielhafte Setup-Themen in einer Konversation



Virtual Agent Stellt die folgenden Arten von vorgefertigten Setup-Themen bereit:

Setup-Thema	Beschreibung
Begrüßung	Bietet Anwendern eine Willkommensgruß und fordert Anwender auf, eine Anforderung einzugeben oder zu sehen, bei welchen Elementen sie helfen können.
Virtual Agent-Feedback bereitstellen	Zeigt eine Umfrage an, um Benutzerfeedback zur Konversationserfahrung zu erhalten, bevor die Konversation endet
Live Agent-Support	Ermöglicht Benutzern, eine Übergabe an einen Live Agent anzufordern und Elemente anzuzeigen, bei denen der Live Agent helfen kann
Virtual Agent-Funktionen	Zeigt eine Liste der Themen an, bei denen der Virtual Agent helfen kann
Fehlerverarbeitungsthema	Zeigt eine Standardfehlermeldung an, wenn ein nicht behebbarer Systemfehler auftritt, und übergibt den Benutzer an einen Live Agent
Gespräch wird geschlossen	Zeigt eine Abschlussnachricht an, mit der die Konversation beendet wird

Automatische Übersetzung

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

Setup-Thema	Beschreibung
Fallback für KI-Suche	Generiert Ergebnisse der KI-Suche für einen Anwender, wenn Virtual Agent keine übereinstimmende Absicht und ein übereinstimmendes Thema oder Stichwort finden kann.
Rückgriffthema	Zeigt Standardnachrichten an, um den Benutzer zu bitten, eine andere Anfrage einzugeben oder ein anderes Thema auszuwählen, wenn der Virtual Agent eine Benutzereingabe oder eine Auswahl nicht versteht
Thema „Alles andere“	Nach Abschluss einer Aufgabe oder Anforderung fragt Virtual Agent, ob der Anwender weitere Unterstützung bei einer anderen Anforderung oder Aufgabe benötigt.

In NLU-Konversationen haben Setup-Themen die entsprechenden Absichten (im vorgefertigten NLU-Modell für Setup-Themen festgelegt) und auch Stichwörter. Virtual Agent Erkennt die Äußerungen oder Stichwörter, die Anwender eingeben können, um bestimmte Setup-Themen auszuführen, z. B. Virtual Agent Thema „Fähigkeiten“ (Hilfe) oder das Thema „Servicemitarbeiter-Support“. Setup-Themen für LLM-Konversationen basieren auf eigenen Beschreibungen als Absichten, die das LLM für die Themen-Discovery verwendet.

Sie können eine Vorschau der vorgefertigten Setup-Themen anzeigen (testen), um zu sehen, wie sie funktionieren. Auf der Virtual Agent-Designer Homepage verwenden Sie das Filtersymbol Um nur nach Setup-Themen zu sortieren, und wählen Sie dann die zu testenden Setup-Themen aus. Vorgefertigte Themen sind schreibgeschützt, Sie können sie jedoch duplizieren, bei Bedarf anpassen (ändern) und veröffentlichen.

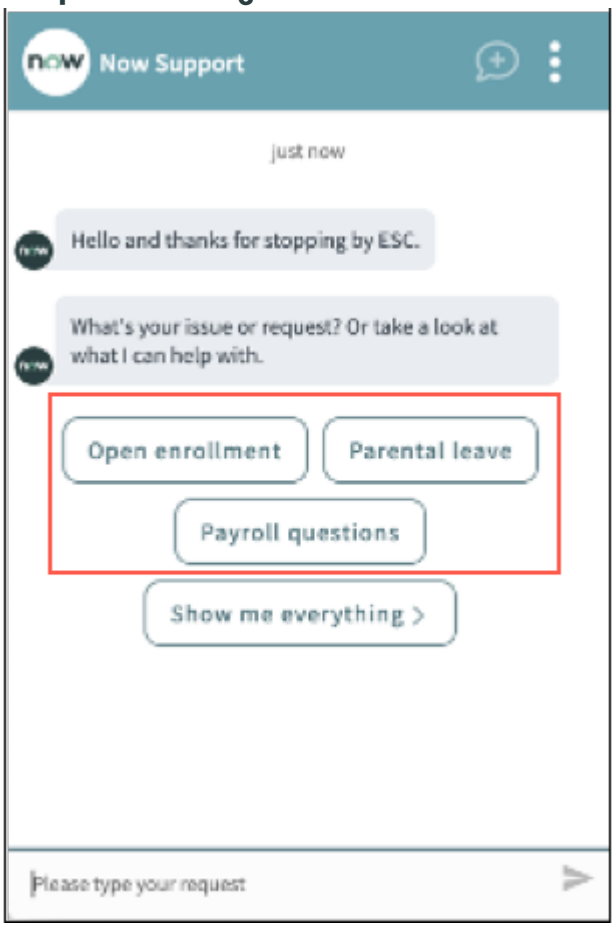
Vorgeschlagene Themen

Sie können eine Sammlung von bis zu sechs Themen anzeigen, die für Ihre Anwender relevant sind und vor angezeigt werden **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche im Chat-Fenster. Sie können diese heraufgestuften Themen in einer Chat-Experience verwenden, um Ihren Anwendern schnellen und bequemen Zugriff auf die Themen zu geben, die für einen bestimmten Kontext verwendet werden.

Hinweis:
Heraufgestufte Themen werden möglicherweise nicht auf allen Clients unterstützt.

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

Beispiel für heraufgestufte Themen



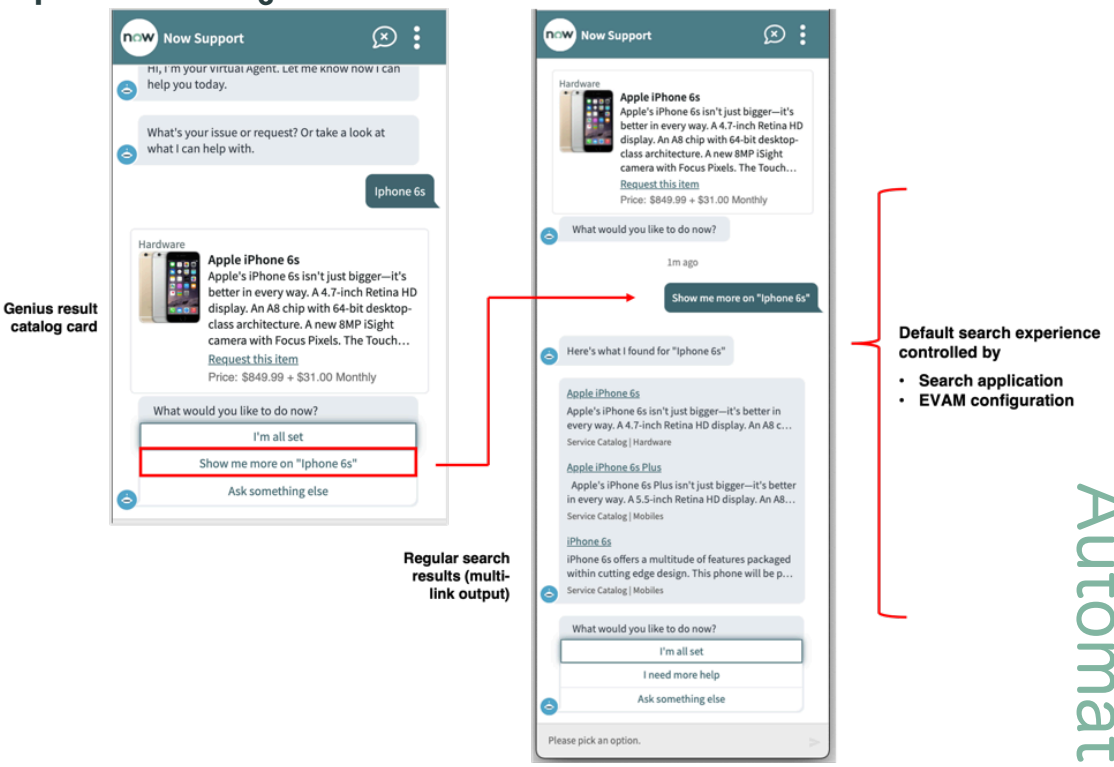
Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie Subflows, Aktionen und Themen für LLM-Konversationen in hoch oder herunter Virtual Agent-Designer

Suchprofil

Ein Suchprofil definiert wie Virtual Agent Suchergebnisse werden für eine Anwendung der KI-Suche generiert. Die Konfiguration der Suchanwendung gibt ein zu verwendendes Suchprofil an und bestimmt auch, wie die generierten Ergebnisse Anwendern angezeigt werden. Virtual Agent Verwendet eine Standardkonfiguration der Suchanwendung und ein Suchprofil, die die für die Suche verwendeten Datenquellen steuert. Seine UI-Konfiguration (in der Anwendung „Aktionszuordnung für Entitätsansicht“ festgelegt) steuert die Suchergebnisse, die in Genius-Ergebnisantwortkarten und Multilink-Ausgabe angezeigt werden. Diese Konfigurationen gelten auch für Suchergebnisse, die als Fallback generiert werden, wenn Virtual Agent Das entsprechende Thema kann nicht bestimmt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

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

Beispiel für KI-Suchergebnis



Erste Schritte mit Chat-Experiences

Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, Und wählen Sie dann aus **Virtual Agent** . Verwenden Sie **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup** Kachel zum Verwalten der standardmäßigen und anwenderdefinierten Chat-Experiences. Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Konfigurieren Sie die Standard-Chat-Experience, einschließlich der Setup-Themen, heraufgestuften Themen und verwendeten Suchkriterien. Sie können beispielsweise aktivieren Virtual Agent Feedback-Setup-Thema, damit es auf alle Ihre Bot-Konversationen angewendet wird.
- Erstellen Sie verschiedene anwenderdefinierte Chat-Experiences basierend auf dem Kontext, in dem Ihre Endanwender ausgeführt werden Virtual Agent. Die Einstellungen, die Sie in einer anwenderdefinierten Chat-Experience definieren, überschreiben die Standard-Chat-Experience.

Arbeiten mit Setup-Themen

Setup-Themen sind Teil einer standardmäßigen Konversationsstruktur, die auf alle Ihre Konversationen angewendet wird, z. B. die Willkommensgruß- oder Fallback-Antworten. Setup-Themen werden an der entsprechenden Stelle in einer Konversation basierend auf dem Kontext, den Stichwörtern oder Äußerungen ausgeführt, die vom Anwender eingegeben wurden, und allen Bedingungen, die für das Setup-Thema angegeben sind.

Sie definieren Setup-Themen in einem Virtual Agent-Designer Chat-Experience mit der Option Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup. Eine Chat-Experience legt den Kontext fest, in dem Anwender ausgeführt werden Virtual Agent. Dieser Kontext umfasst:

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

- Richten Sie Themen ein, die auf Bot-Konversationen angewendet werden.
- Eine kleine Liste von Themen, die als heraufgestufte Themen bezeichnet werden und anfänglich im Chat-Fenster angezeigt werden.
- KI-Suche Konfiguration, die zum Anzeigen verwendet wird KI-Suche Ergebnisse für Ihre Anwender.

Weitere Informationen zu Chat-Experiences finden Sie unter Anpassen eines Virtual Agent Chat-Experience. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Chat-Experience finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience.

Hinweis:
Setup-Themen in Konversationen können (über Themen-Discovery) nur erkannt werden, wenn sie es sind In einer Virtual Agent-Chat-Experience konfiguriert Mit **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup** Option. Wenn Setup-Themen nicht in einer Chat-Experience enthalten sind, werden diese Setup-Themen nicht im Menü „alle Themen“ des Chatfensters (Themenauswahl) aufgeführt und können von nicht erkannt werden Virtual Agent.

Setup-Themen werden während einer Konversation wie folgt ausgeführt.

1. Konversation beginnt: Virtual Agent Zeigt das Begrüßungsthema und die Liste der verfügbaren Themen (Virtual Agent Fähigkeiten), die der Anwender auswählen kann.

   Hinweis:
   Wenn Sie möchten, dass das Chat-Fenster Anwender sofort zu einem Servicemitarbeiter führt, wählen Sie das Thema „Servicemitarbeiter-Support“ nicht als Begrüßung aus. Verwenden Sie stattdessen die Systemmethode für An einen Servicemitarbeiter übertragen .

2. Konversationstext: Diese Setup-Themen werden je nach Kontext an verschiedenen Punkten in der Konversation angezeigt:
   - Anwenderanforderungen Hilfe: Virtual Agent Zeigt das Hilfethema „Erkunden“ an (Virtual Agent Fähigkeiten).
   - Der Anwender gibt eine Anforderung oder ein Stichwort ein, das/das/das Virtual Agent Versteht nicht: Virtual Agent Zeigt das Fallback-Thema an, es sei denn, das Fallback-Thema der KI-Suche ist aktiviert.
   - Wenn das Fallback-Thema der KI-Suche aktiviert ist und der Anwender eine Anforderung oder ein Stichwort eingibt, aber Virtual Agent Es kann kein übereinstimmendes Thema oder Stichwort gefunden werden, oder es werden zu viele Themen gefunden, um das übereinstimmende Thema zu bestimmen: Virtual Agent Wird ausgeführt KI-Suche Dient zum Generieren relevanter Suchergebnisse für den Anwender. Wenn KI-Suche Ergebnisse helfen dem Anwender nicht, oder wenn das Fallback-Setup-Thema für die KI-Suche nicht aktiviert ist, Virtual Agent Führt das Fallback-Thema aus.
   - Während der Konversation tritt ein nicht behebbarer Systemfehler auf: Virtual Agent Führt das Thema „Fehlerbehandlung“ aus und überträgt den Anwender dann an einen Servicemitarbeiter.
   - Anwender fordert eine Übertragung an Servicemitarbeiter an: Virtual Agent Führt das Thema Servicemitarbeiter aus, das den Anwender an einen Servicemitarbeiter überträgt.
   - Nachdem eine Aufgabe oder Anwenderanforderung abgeschlossen wurde: Virtual Agent Führt das Thema „alles andere“ aus, um den Anwender zu fragen, ob er mit einer anderen Anforderung oder Aufgabe fortfahren möchte.

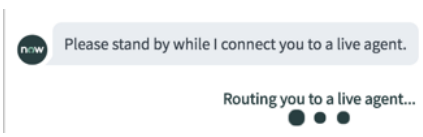
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Konversationsende:
   - Wenn der Anwender nach Abschluss einer Aufgabe oder der Anforderung keine weitere Unterstützung wünscht, Virtual Agent Zeigt das Umfragethema für Feedback zur Konversations-Experience an.
   - Nach der Umfrage Virtual Agent Bestätigt, dass das Feedback empfangen wurde, und führt das Abschlussthema aus, um die Konversation zu beenden.

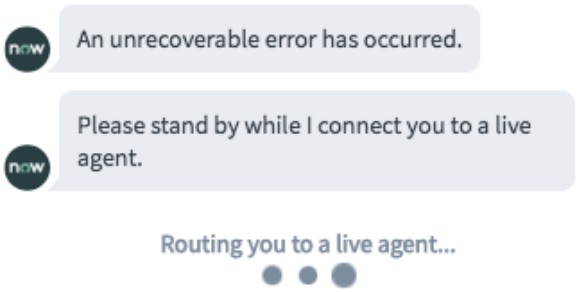
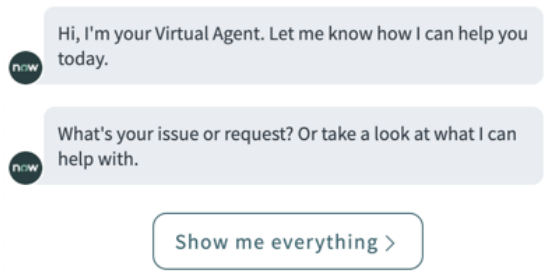
Die Standard-Setup-Themen sind schreibgeschützt und haben Themennamen mit einem Punkt am Ende des Setup-Themennamens, z. B. **Begrüßung** . Sie können eigene anwenderdefinierte Setup-Themen erstellen, indem Sie ein Setup-Thema duplizieren und nach Bedarf ändern. Sie können auch Eingabeaufforderungen ändern oder dem Thema andere Steuerungen hinzufügen, genau wie beim Erstellen anderer Themen.

Wenn eine Abschlussnachricht vom standardmäßigen Abschlussthema abweichen soll, erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Setup-Thema, das den überarbeiteten Abschlusstext enthält. Sie müssen auch eine Absicht für dieses anwenderdefinierte Setup-Thema im NLU-Modell für Setup-Themen erstellen oder Themenstichwörter auf der Seite „Themeneigenschaften“ definieren. Sie können dann das anwenderdefinierte Setup-Thema auswählen, das in einer anwenderdefinierten Chat-Experience verwendet werden soll, anstatt ein standardmäßiges Setup-Thema zu verwenden.

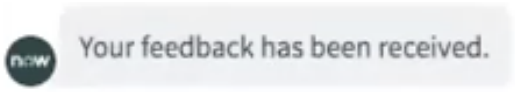
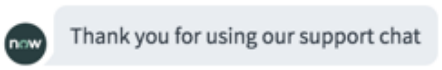
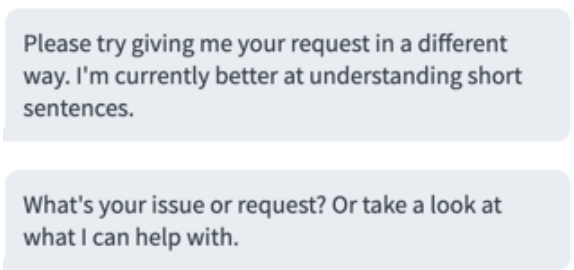
Die folgende Tabelle enthält Beispiele für die vorgefertigten Setup-Themen in der Standard-Chat-Experience.

Setup-Thema-Typ	Richten Sie den Themennamen und die Beschreibung ein
Alles andere	Thema „Alles Andere“. Virtual Agent Fragt Anwender, ob sie weitere Unterstützung benötigen.  Wenn Anwender auswählen **Ja** , Virtual Agent Gibt eine Liste zugehöriger Elemente zurück, bei denen es helfen kann.
Live Agent	Support durch Servicemitarbeiter. Teilt Benutzern mit, dass eine Übergabe an einen Live Agent stattfindet: 
Fehler	Fehlerverarbeitungsthema. Zeigt dem Anwender eine generische Fehlermeldung an, wenn Virtual Agent Stößt auf ein Problem, das nicht gelöst werden kann (nicht behebbarer Systemfehler), und überträgt den Anwender an einen Servicemitarbeiter.

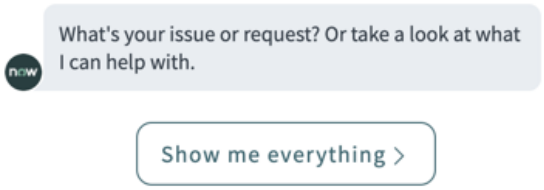
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Setup-Thema-Typ	Richten Sie den Themennamen und die Beschreibung ein
	
Begrüßung	Grüße. Startet eine Konversation, indem Anwender begrüßt werden und ihnen die Möglichkeit gegeben wird, eine Anforderung einzugeben oder die Elemente anzuzeigen, die der enthält Virtual Agent Kann helfen bei.  **Hinweis:** Die vorgefertigten Setup-Themen umfassen eine personalisierte Begrüßung mit dem Namen „dynamische Begrüßung“, die den Anwender namentlich begrüßt. Doppelklicken Sie, um das standardmäßige Begrüßungsthema zu ändern **Setup-Themenname** Und wählen Sie dann die personalisierte Begrüßung aus der Liste der verfügbaren Setup-Themen aus.
Umfrage	Virtual Agent Feedback-Thema. Sammelt Anwenderfeedback zur Konversations-Experience mit Virtual Agent. Das Setup-Thema der Umfrage wird zufällig in 33 % von angezeigt Virtual Agent Konversationen. Das Umfragethema enthält einen Einführungssatz, den Administratoren nach Bedarf anpassen können. Die Umfrage zeigt dann eine Auswahlliste mit Optionen, die Anwender auswählen können, um ihre Experience zu beschreiben. **Beispiel für Auswahlmöglichkeiten für Umfragefeedback**  Nachdem die Anwender ihr Feedback abgegeben haben, bestätigt eine Nachricht, dass ihr Feedback erhalten wurde:

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

Setup-Thema-Typ	Richten Sie den Themennamen und die Beschreibung ein
	 **Hinweis:** Um die Wahrscheinlichkeit (Prozentsatz) zu ändern, dass das Setup-Thema der Umfrage in Ihren Konversationen auftritt, ändern Sie den Wert in `com.glide.cs.survey.probability`Systemeigenschaft. Um das Setup-Thema der Umfrage zufällig in 50 % Ihres anzuzeigen Virtual Agent Konversationen, legen Sie fest **Wert** Bis 0,50.
Wird geschlossen	Konversation wird geschlossen. Zeigt eine Abschlussnachricht für den Benutzer an, mit der die Konversation beendet wird: 
KI-Suche Fallback	KI-Suche Fallback. Wenn diese Option aktiviert ist, verwendet dieses Setup-Thema KI-Suche Suchen, um Fallback-KI-Suchergebnisse zu generieren, wenn Virtual Agent Es kann keine übereinstimmende Absicht gefunden werden, oder es werden zu viele Absichten gefunden, und es kann nicht bestimmt werden, welches Thema einem Anwender angezeigt werden soll.
Fallback	Rückgriffthema. Zeigt dem Anwender eine Standardnachricht an, wenn: • Wenn Virtual Agent eine Anwenderäußerung oder ein Stichwort und den nicht versteht KI-Suche Das Fallback-Setup-Thema ist in der Chat-Experience nicht aktiviert. KI-Suche Fallback-Thema wurde in der Chat-Experience deaktiviert, und der Virtual Agent versteht keine Anwenderanweisungen oder Stichwörter. • Anwender geben an, dass KI-Suche Ergebnisse sind nicht hilfreich. 

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

Setup-Thema-Typ	Richten Sie den Themennamen und die Beschreibung ein
Hilfe durchsuchen	Virtual Agent Fähigkeiten. Ermöglicht Anwendern, während einer Konversation um Hilfe zu bitten und eine Liste der Elemente anzuzeigen, die der enthält Virtual Agent Kann helfen bei (Virtual Agent Fähigkeiten). 

Ändern Sie den Text auf der Schaltfläche „alles anzeigen“

Konfigurieren Sie den Text in **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche, die im Chatfenster angezeigt wird, um die Anzeige der ersten Begrüßungen und des zu steuern **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche in Virtual Agent Konversationen. Bearbeiten Sie die Nachricht in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] oder in einer Kopie des Themas „Begrüßungs-Setup“.

Vorbereitungen

Wenn Sie das Setup-Thema für Begrüßungen in aktualisieren Virtual Agent-Designer, Zuerst Erstellen Sie eine Kopie Des Themas „Begrüßungs-Setup“, da das vordefinierte Setup-Thema für Begrüßungen schreibgeschützt ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ändern Virtual Agent Begrüßungsnachricht, indem entweder die Standardbegrüßung über die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktualisiert oder die Nachricht im Thema „Begrüßungseinrichtung“ in geändert wird Virtual Agent-Designer.

Wenn Sie die Nachricht in der Tabelle „Systemeigenschaften“ ändern, das Standardthema „Begrüßungseinrichtung“ (und alle anwenderdefinierten Begrüßungsthemen, die den Standard nicht überschreiben **Zeigen Sie mir alles**) Alle zeigen die aktualisierte Nachricht an. Wenn Sie die Begrüßungsnachricht über ändern Virtual Agent-Designer, Sie können gezieltere Änderungen vornehmen, z. B. eine Nachricht für ein HR-basiertes Begrüßungsthema.

Das Setup-Thema für Begrüßungen enthält die Skriptaktion Themenauswahl senden, die den Text in steuert **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche. Um den Text zu ändern, bearbeiten Sie die Skriptaktion Themenauswahl senden in der Kopie des Themas Begrüßungseinrichtung.

Prozedur

Navigieren Sie zu **Alle** Und verwenden Sie eine der folgenden Methoden.

Ergebnisse

Wenn Sie die Methode „Systemeigenschaften“ befolgen, wird Ihre Änderung an der Begrüßungsnachricht in „alle“ angezeigt Virtual Agent Konversationen. Wenn Sie folgen Virtual

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

Agent-Designer Methode, wird Ihre Änderung in Konversationen im Zusammenhang mit dem Setup-Thema für Begrüßungen angezeigt.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie Ihr Begrüßungsthema angepasst haben, fügen Sie es der Standard-Chat-Experience oder einer neuen anwenderdefinierten Chat-Experience hinzu, die Sie erstellt haben. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience.

Blenden Sie die Schaltfläche „alles anzeigen“ aus oder ein

Legen Sie Eigenschaften fest, um auszublenden oder anzuzeigen **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche in Virtual Agent Konversationen, die LLM (großes Sprachmodell) und verwenden NLU/Stichwort (Natural Language Understanding) Themen-Discovery.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Vitual_Agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig der Begrüßungsteil von Virtual Agent Konversation enthält einen **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche, mit der die gesamte Liste der verfügbaren angezeigt wird Virtual Agent Themen und ein Suchfilter. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um umzuschalten **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche für LLM und NLU/Stichwortthema-Discovery.

Prozedur

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, je nachdem, ob Sie mit LLM- oder NLU-Themen arbeiten.

Ergebnisse
Die **Zeigen Sie mir alles** Die Schaltfläche wird aus den Begrüßungsnachrichten in entfernt Virtual Agent Konversationen.

Ändern Sie Virtual Agent Begrüßungsnachrichten im Thema Begrüßungseinrichtung

Die Virtual Agent Das Thema „Begrüßungseinrichtung“ enthält standardmäßige Begrüßungsnachrichten für Ihre Konversationen. Passen Sie diese Begrüßungen an, indem Sie Systemeigenschaften hinzufügen, die die standardmäßige Willkommensnachricht und die oberste Auswahlnachricht ändern, die Anwender auffordert, ein Problem oder eine Anforderung einzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beginnend mit Orlando Release, die `com.glide.cs.general.welcome_message`Und `com.glide.cs.general.top_selection_message`Eigenschaften werden nicht mehr automatisch mit installiert Virtual Agent. Diese Eigenschaften definieren die Begrüßungsnachrichten, die im Thema Begrüßungseinrichtung verwendet werden.

In Orlando Release, das Standardthema „Begrüßungs-Setup“ wurde aktualisiert. Wenn Sie ein Upgrade von durchgeführt haben New York Release, werden diese Eigenschaften beibehalten, damit Sie das ursprüngliche Thema „Begrüßungs-Setup“ weiterhin verwenden können. Wenn Sie das aktualisierte Thema „Begrüßungseinrichtung“ verwenden möchten, löschen Sie `com.glide.cs.general.welcome_message`Und `com.glide.cs.general.top_selection_message`Systemeigenschaften, die die ursprünglichen Begrüßungsnachrichten enthalten.

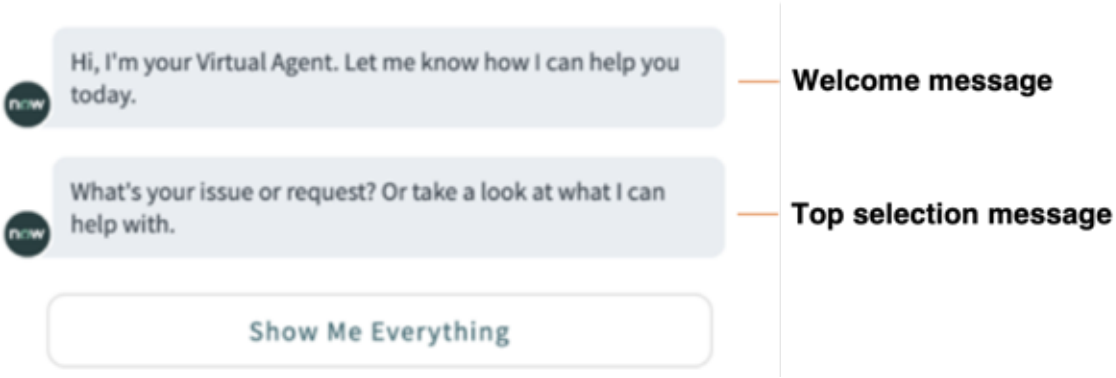
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Diese Eigenschaften sind im Basissystem nicht vorhanden, aber durch das Erstellen können Sie diese Nachrichten überschreiben.

Für neue Kunden ist das aktualisierte Thema „Begrüßungseinrichtung“ (siehe folgendes Beispiel) das Standardthema. Wenn Sie den Standardnachrichtentext im Thema Begrüßungs-Setup ändern möchten, fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] diese Systemeigenschaften hinzu:

- `com.glide.cs.general.welcome_message`: Ändern Sie die standardmäßige Willkommensnachricht
- `com.glide.cs.general.top_selection_message`: Ändern Sie die oberste Auswahlnachricht, die nach der Willkommensnachricht angezeigt wird

Standardnachrichten im Thema „Begrüßungs-Setup“ (beginnend mit Orlando Release)



Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_properties.list` Im Filter.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen von `com.glide.cs.general.welcome_message`Eigenschaft.

   a. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: `Com.Glide.cs.General.welcome_message`
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: `Willkommensnachricht`
Typ	Wählen Sie `Zeichenfolge` aus.
Wert	Geben Sie den Begrüßungstext ein. Beispiel: `Wie kann ich Ihnen helfen?`

   b. Wählen Sie **Absenden**.

3. Wählen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ die Option aus **Neu** Zum Hinzufügen von `com.glide.cs.general.top_selection_message`Eigenschaft.

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

a. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: Com.Glide.cs.General.Top_selection_message
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Top-Auswahlnachricht
Typ	Wählen Sie Zeichenfolge aus.
Wert	Geben Sie den Text ein, der die nächste Auswahlaktion angibt, die der Anwender ausführen kann, nachdem dem Anwender die Willkommensnachricht angezeigt wurde. Beispiel: Sie können Ihre Anforderung unten eingeben oder die Schaltfläche verwenden, um alles anzuzeigen, bei dem ich helfen kann.

b. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience

Ändern Sie die vorkonfigurierte Virtual Agent Standard-Chat-Experience, oder erstellen Sie eine anwenderdefinierte Chat-Experience für Ihre Anwender. Sie können Setup-Themen konfigurieren, heraufgestufte Themen angeben und bei Bedarf das Suchprofil ändern.

Vorbereitungen

Wenn Sie anwenderdefinierte Setup-Themen oder heraufgestufte Themen angeben möchten, die Ihren Anwendern im Chat-Fenster angezeigt werden, aktivieren Sie diese Themen (veröffentlicht), damit sie für die Konfiguration in der Chat-Experience verfügbar sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standard-Chat-Experience bietet die Standardeinstellungen für die Setup-Themen und die Virtual Agent Durchsuchen Sie Konfigurationen in Ihrer Instanz. Eine anwenderdefinierte Chat-Experience verwendet die Standardeinstellungen aus der Standard-Chat-Experience, Sie können sie jedoch nach Bedarf überschreiben. Das Definieren einer Chat-Experience umfasst die folgenden Schritte:

1. Konfigurieren Sie Setup-Themen.
   - Aktivieren Sie Setup-Themen, die anfänglich nicht aktiviert sind, z. B. die Thementypen „alles andere“, „Umfragethema“ und „Fallback-Thementypen der KI-Suche“.

     Hinweis:
     Wenn Sie ein Upgrade von durchgeführt haben Quebec Release: Das Fallback-Thema der KI-Suche ist standardmäßig deaktiviert. Aktivieren Sie diese Option, um KI-Suchergebnisse als Fallback zurückzugeben, wenn Virtual Agent Absichten, Themen oder Stichwörter können nicht bestimmt werden.

   - Wenn Sie möchten, dass Setup-Themen in die Themen-Discovery aufgenommen und im Menü „alle Themen“ aufgeführt werden, müssen Sie diese Setup-Themen in die Standard- oder eine anwenderdefinierte Chat-Experience aufnehmen.
   - Deaktivieren Sie Setup-Themen, wenn sie nicht in Ihren Konversationen ausgeführt werden sollen.

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

2. Stufen Sie bis zu sechs Themen hoch, die Ihren Anwendern anfänglich angezeigt werden, über **Zeigen Sie mir alles** Schaltfläche im Chat-Fenster. Heraufgestufte Themen werden nur auf Web- und mobilen Clients unterstützt.
3. Ändern Sie bei Bedarf die Konfiguration der Suchanwendung im Suchprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Virtual Agent** Und wählen Sie unter Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup die Option aus **Alle Anzeigen** .
3. Definieren Sie die Chat-Experience.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Einstellungen für Setup-Themen, heraufgestufte Themen oder KI-Suche in der Standard-Chat-Experience zu ändern, fahren Sie je nachdem, was Sie ändern möchten, mit Schritt 5 oder 6 fort.

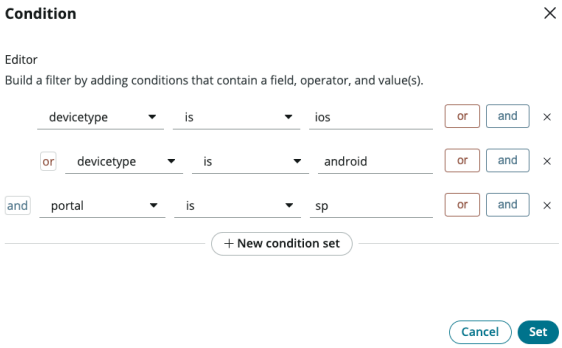
     Hinweis:
     Die Einstellungen für die Standard-Chat-Experience sind vorkonfiguriert (schreibgeschützt).

   - Wählen Sie aus, um eine neue Experience zu definieren **Neu** Und füllen Sie die Felder in Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup aus. Fahren Sie dann mit Schritt 4 fort.
   - Um eine anwenderdefinierte Experience zu bearbeiten, wählen Sie den anwenderdefinierten Experience-Datensatz aus, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Zum Aktualisieren von anwenderdefinierten Begrüßungen und Setup.

Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience.
Beschreibung	Kurze Beschreibung (Zweck) der Chat-Experience, z. B. ESC-Portal.
Aktiv	Option, die die Chat-Experience aktiviert oder deaktiviert. Die Chat-Experience ist standardmäßig aktiv (aktiviert). Um die Chat-Experience zu deaktivieren, deaktivieren Sie diese Option.
Reihenfolge	Bestellwert, der angegeben wird Virtual Agent Verwendet , um zu bestimmen, welche Chat-Experience angewendet werden soll. Die Standard-Chat-Experience hat einen Reihenfolgewert von 1000. Virtual AgentÜberprüft alle Chat-Experiences. Wenn mehr als eine Übereinstimmung vorhanden ist, wird die Experience mit dem niedrigsten Reihenfolgewert (<1000) angewendet.
Geben Sie den Kontext an.	
Bedingungsmodus	Optionen zum Festlegen des Kontexts der Chat-Experience: ○ **Einfach** : Ein Bedingungsgenerator ohne Code, um den Kontext anzugeben. Dies ist der Modus für die Standard-Chat-Experience. ○ **Erweitert** : Eine geskriptete JavaScript-Bedingung, die den Kontext angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Bedingung	Bedingungsgenerator zur Angabe des Experience-Kontexts. Sehen Sie sich die Liste von an Verfügbare Kontextvariablen Das kann angegeben werden.

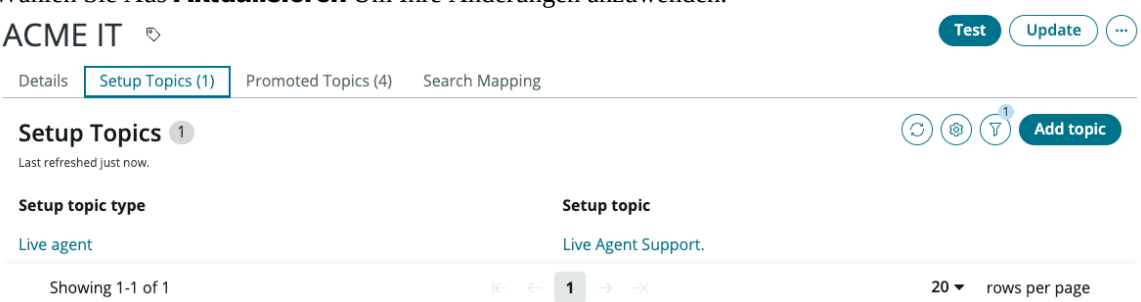
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise kann eine einfache, codefreie Bedingung den devicetype (ios oder android) und das Portal angeben, für das sie gilt. In diesem Fall gilt die Bedingung für das Serviceportal (sp). 
Skript	Skripteditor zum Angeben der Bedingung in einem Skript, wenn Sie Erweitert als ausgewählt haben **Bedingungsmodus** .

4. Wählen Sie Aus **Anwenderdefinierte Experience erstellen** Wenn dies eine neue anwenderdefinierte Chat-Experience ist.
   - Die Einstellungen für Setup- und heraufgestufte Themen sind leer. Die für die Standard-Chat-Experience angegebenen Setup-Themen und heraufgestuften Themen werden automatisch verwendet, es sei denn, Sie überschreiben sie, indem Sie neue Themen hinzufügen oder sie in Ihrer anwenderdefinierten Experience ändern.
   - Um die Setup-Themen, heraufgestuften Themen oder Einstellungen für die KI-Suche in der Standard-Experience zu ändern, fahren Sie mit den nächsten Schritten fort.
5. Wählen Sie aus **Setup-Themen** Registerkarte.
   Die Standard-Experience für neue Instanzen schließt die meisten vorgefertigten Setup-Themen automatisch in Ihre Konversationen ein, mit Ausnahme der Themen „alles andere“ und „Umfrage“. Wenn Sie ein Upgrade von durchgeführt haben Quebec Oder Rome Release: Der Fallback-Thementyp der KI-Suche ist ebenfalls nicht aktiv.

   Hinweis:
   Die Servicemitarbeiter Und Virtual Agent Feedbackthemen sind nicht in aufgeführt Virtual Agent Themenauswahl (alle Themen) – Menü standardmäßig. Sie müssen einem Setup-Thema einen Setup-Thementyp als Teil der Standard- oder anwenderdefinierten Chat-Experience zuordnen.

   Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um Ihre Änderungen anzuwenden.



6. Wählen Sie aus **Heraufgestufte Themen** Registerkarte zum Konfigurieren heraufgestufter Themen.
   Geben Sie bis zu sechs an Virtual Agent Themen, die anfänglich im Chat-Fenster angezeigt werden sollen.

   Hinweis:
   Heraufgestufte Themen werden nur auf Web- und mobilen Clients unterstützt.

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

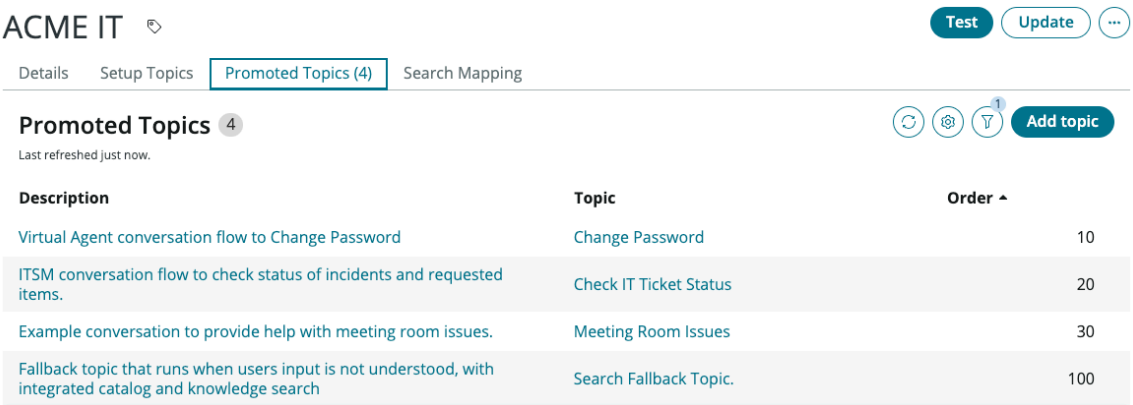
a. Wählen Sie für jedes Thema, das heraufgestuft werden soll, aus **Thema hinzufügen** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Thema	Das Thema, das heraufgestuft werden soll.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der das Thema im Chat-Fenster aufgeführt wird.

c. Wählen Sie **Absenden**.

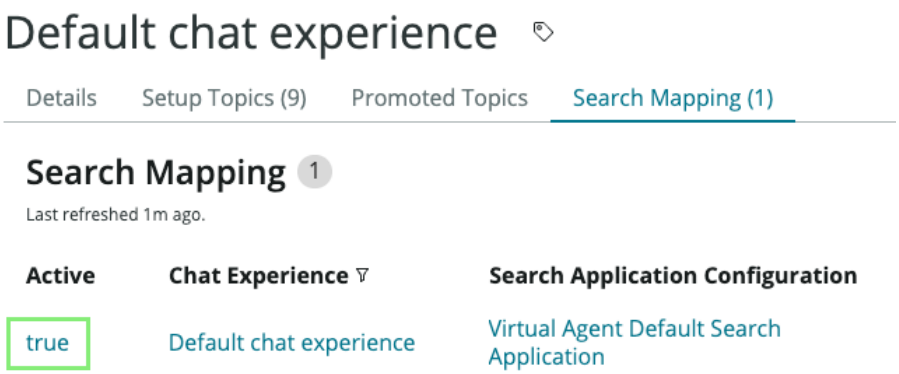
d. Wählen Sie bei Bedarf aus **Testen** Um zu sehen, wie die heraufgestuften Themen im Chat-Fenster angezeigt werden.



7. Wählen Sie aus **Suchzuordnung** Registerkarte zum Ändern der Suchanwendung für die Chat-Experience. Die Standardzuordnung besteht aus der Konfiguration der Suchanwendung und der Konfiguration der Such-UI (EVAM) für Virtual Agent.

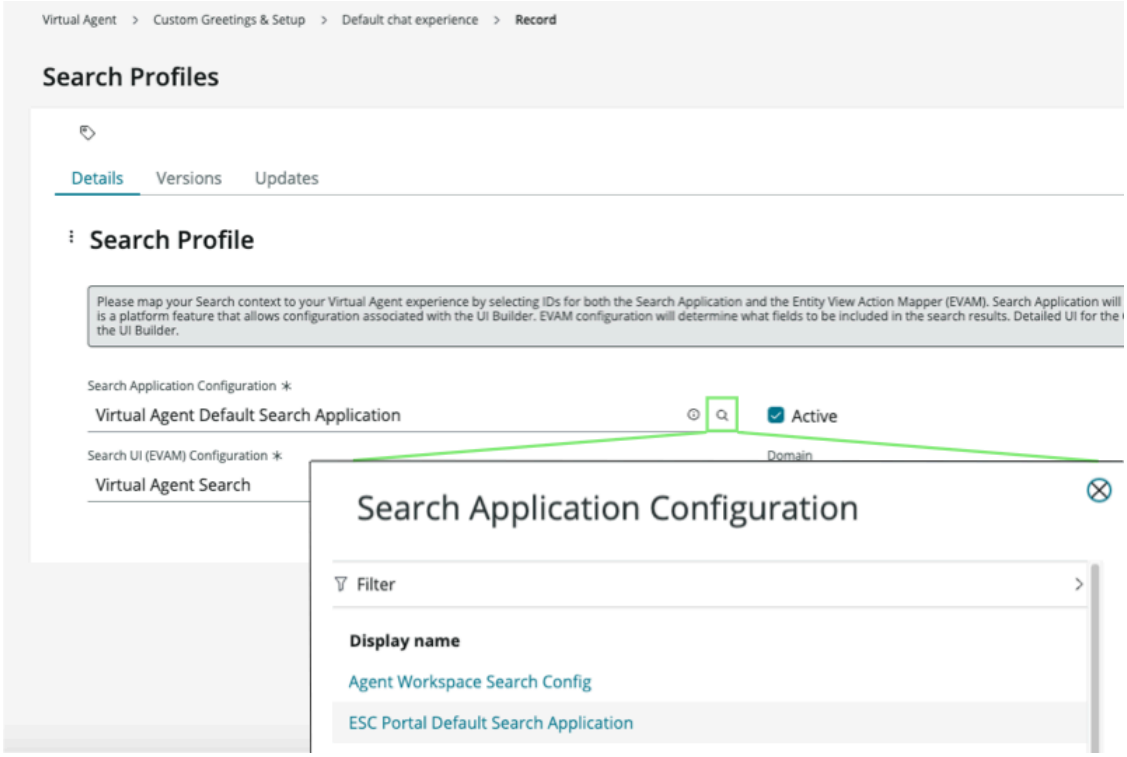
Hinweis:
Die Virtual Agent Die Standardkonfiguration der Suchanwendung ist an ein Suchprofil gebunden, das keine Ergebnisse der Personenkarte bereitstellt.

a. Wählen Sie den Wert im aus **Aktiv** Spalte zum Öffnen des Suchprofildatensatzes.



b. Zum Ändern von **Anwendungskonfiguration Durchsuchen** , Wählen Sie eine Konfiguration aus der Liste der verfügbaren Suchanwendungskonfigurationen aus.

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



c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Sie können jedoch ändern **Konfiguration der Such-UI (EVAM)** , Die Konfiguration „Virtual Agent Search“ (EVAM) bietet die entsprechenden Kartenansichten und Listen von Virtual Agent-Suchergebnissen. Wenn Sie eine eigene EVAM-Konfiguration zur Verwendung erstellen möchten, finden Sie unter Erstellen Sie eine EVAM-Definition .

Testen Sie die Chat-Experiences

Nachdem Sie eine erstellt oder geändert haben Virtual Agent Chat-Experience können Sie sie testen (simulieren), um sicherzustellen, dass sie wie erwartet funktioniert.

Vorbereitungen

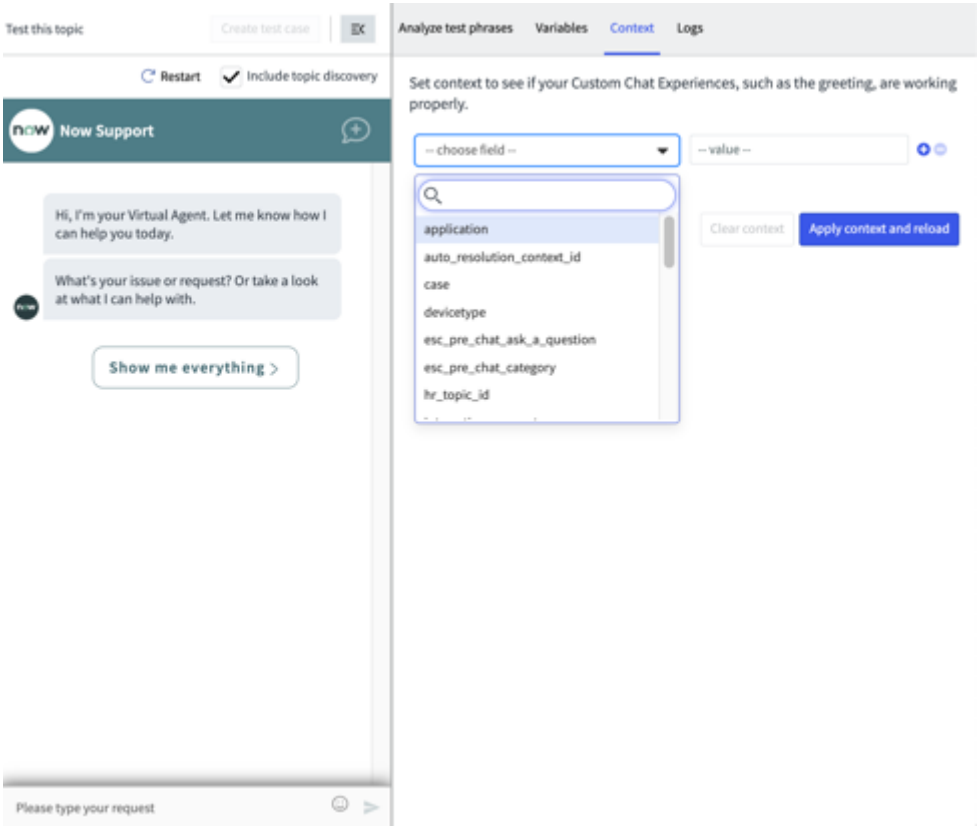
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, Und wählen Sie aus **Virtual Agent** Registerkarte.
2. Unter **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Wählen Sie die Chat-Experience aus, und zeigen Sie das Profil an.
4. Wählen Sie in der Kopfzeile die Option aus **Testen** , Wodurch das Chat-Testfenster und die zugehörigen Registerkarten mit Verarbeitungsdetails automatisch geöffnet werden.
   Die Elemente, die Sie für die Chat-Experience definiert haben, z. B. anwenderdefinierte Setup-Themen oder heraufgestufte Themen, werden im Testfenster ausgeführt. Das folgende Beispiel zeigt das anwenderdefinierte Setup-Thema für die Begrüßung und die heraufgestuften Themen, die für das ESC-Portal definiert sind.

Automatische Übersetzung

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



5. Um einen anderen Kontext anzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

a. In **Testen Sie dieses Thema** Fenster auswählen **Themen-Discovery einschließen** .
Die **Kontext** Die Registerkarte wird angezeigt.

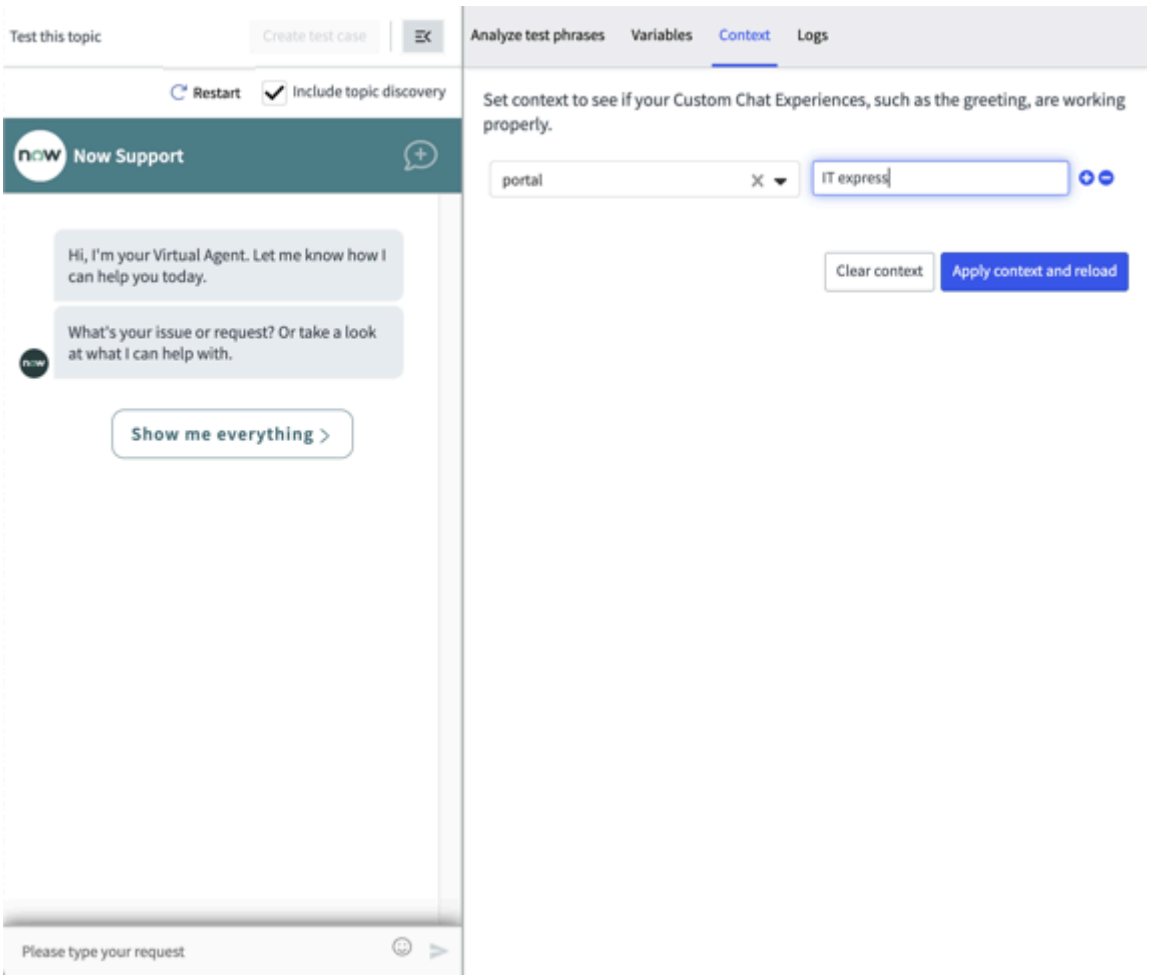
b. In **Kontext** Wählen Sie einen Kontext aus der Liste der Variablen aus (diese Kontextvariablen sind in Chat-Einstellungen definiert).
Sie können beispielsweise Portal aus der Liste der Variablen auswählen und den Portalnamen eingeben. IT-Express .

c. Wählen Sie Aus **Kontext anwenden und neu laden** .

Automatische Übersetzung

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

Die Elemente, die Sie für die Chat-Experience definiert haben, z. B. anwenderdefinierte Setup-Themen oder heraufgestufte Themen, werden im Testfenster ausgeführt.



Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent

Konfigurieren Natural Language Understanding(NLU) In Virtual Agent Um zu identifizieren NLU Service Provider für Ihre Instanz. Sie können auch die Sprachen von angeben NLU Modelle, die während des Konversationsdesigns verwendet werden, basierend auf den von unterstützten Sprachen NLU Anbieter und ServiceNow AI Platform®.

Vorbereitungen

Sie können nur eine auswählen NLU Service Provider für Ihre Instanz. Virtual Agent Unterstützt Folgendes NLU Services:

- **ServiceNow-NLU** (Standard): Erstellen Sie Ihre Modelle, Absichten und Entitäten in Virtual Agent-Designer Und NLU-Workbench.
- **IBM Watson-Assistent** : Konfigurieren Sie die Integration von IBM Watson Assistant für Absichten und Entitäten Also das Virtual Agent Kann zugreifen IBM Watson Assistant NLU Modellinformationen.
- **Microsoft LUIS** : Konfigurieren Sie die Integration von Microsoft LUIS Intent and Entity Also das Virtual Agent Kann zugreifen Microsoft LUIS NLU Modellinformationen.
- **Google DialogFlow Essentials (es)** : Konfigurieren Sie die Integration von Google DialogFlow es-Absichten und -Entitäten Also das Virtual Agent Kann zugreifen Google Dialogflow ES NLU Modellinformationen.

Automatische Übersetzung

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

Die **Aktivieren** Umschalter für NLU Ist für alle neuen aktiviert Virtual Agent Aktivierungen und **NLU-Service Provider** Standardmäßig ist **ServiceNow-NLU** . Die **Aktivieren** Der Umschalter ist für deaktiviert Virtual Agent Lite. Wenn Sie ein Upgrade vom vorherigen Release durchgeführt haben, Virtual Agent Behält bei NLU Einstellungen und Integrationsinformationen für Ihren NLU Service Provider.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

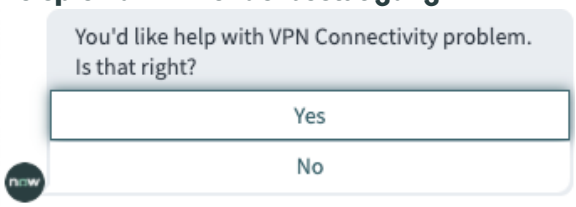
Die NLU-fähigen Themen, die Sie in einer Vorschau anzeigen, erstellen oder aktualisieren Virtual Agent-Designer Muss verwenden NLU In erstellte Modelle NLU Service, den Sie hier auswählen. Beispiel: Wenn Sie angeben ServiceNow Als Service Provider können Sie Themen anzeigen und darauf zugreifen, die verwenden ServiceNow NLU Modellgruppen.

In ähnlicher Weise zu bearbeiten NLU Themen in mehreren Sprachen. Die Sprachen müssen in aktiviert sein NLU Service und Ihren Modellgruppen hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Klicken Sie Auf **Virtual Agent** .
3. Unter Natural Language Understanding(NLU), klicken Sie auf **Einstellungen Anzeigen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Natural Language Understanding“ (NLU)

Feld	Beschreibung
NLU-Service Provider	Verfügbar NLU Service Provider für Absichten- und Entitätsextraktion. Unterstützt NLU Die Liste „Sprachen“ wird angezeigt. Es werden alle installierten Sprach-Plugins angezeigt. Für **ServiceNow-NLU** , Englisch ist für aktiviert **Wahr** Standardmäßig. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **ServiceNow-NLU** .
Anwender fragen, ob das von VA gewählte Thema korrekt ist	Option, um den Anwender aufzufordern, zu bestätigen, dass die übereinstimmende Absicht korrekt ist. Diese Option aktiviert die Anwenderbestätigung nur bei der Discovery der ersten Absicht. Wenn aktiviert, Virtual Agent Fordert den Anwender zur Bestätigung auf, bevor er mit dem automatisch ausgewählten Themeninhalt fortfährt. Durch Aktivieren dieses Felds wird ausgelöst **Absichtsbestätigungsnachricht** Feld. **Beispiel für Anwenderbestätigung**  Wenn der Anwender auswählt **Nein** Für eine anfängliche Absicht dann Virtual Agent Führt das globale Fallback-Thema aus. Wenn der Anwender

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

Feld	Beschreibung
	auswählt **Nein** Für eine automatisch ausgewählte Absicht im MID-Thema dann Virtual Agent Kehrt zum Thema zurück, in dem sich der Anwender befand.
Anwender fragen, ob gewechseltes Thema korrekt ist	Option, um den Anwender aufzufordern, zu bestätigen, dass die gewechselte Absicht korrekt ist. Diese Option ist standardmäßig aktiviert und fordert den Anwender nur zur Bestätigung auf, wenn der Anwender einen Absichtswechsel im MID-Thema auslöst. Wenn aktiviert, Virtual Agent Fordert den Anwender zur Bestätigung auf, bevor er mit dem gewechselten Themeninhalt fortfährt. Durch Aktivieren dieses Felds wird ausgelöst **Absichtsbestätigungsnachricht** Feld.

5. Bearbeiten Sie **Absichtsbestätigungsnachricht** Feld, falls erforderlich.

   Der in dieses Feld eingegebene Text wird dem Anwender angezeigt, um zu bestätigen, dass die übereinstimmende Absicht korrekt ist.

6. Wenn Sie sprachspezifisch verwenden möchten NLU Modelle, aktivieren Sie die Sprachen in der unterstützten NLU Sprachenliste.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn die Spalte aktiviert angezeigt wird **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn Sie ein Thema in erstellen oder aktualisieren Virtual Agent-Designer, Sie können auswählen NLU Modelle, die für Ihren angegebenen verfügbar sind NLU Anbieter und die angegebenen Sprachen, falls zutreffend. Sie können auch festlegen NLU Entitätseigenschaften für die Eingabesteuerungen, die Sie Ihrem Themen-Flow hinzufügen.

Konfigurieren Sie IBM Watson Assistant als NLU-Anbieter für Virtual Agent

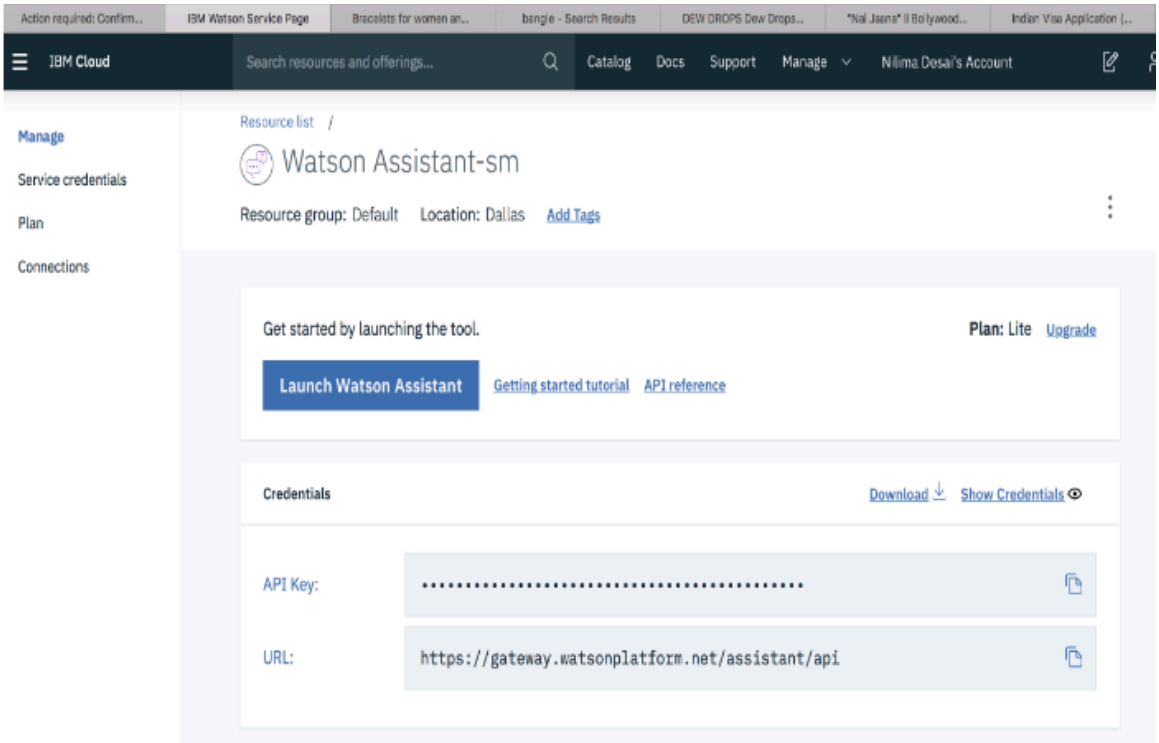
Verwenden Sie die in IBM Watson Assistant definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen, und wenden Sie sie als NLU-Modell für Ihre Virtual Agent-Konversationen an.

Vorbereitungen

In IBM Watson Assistant, Gehen Sie wie folgt vor:

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

- In Ihrem IBM Account, erstellen Sie einen Ressourcenlink In der Kategorie KI (Künstliche Intelligenz). Sobald Sie den Ressourcenlink erstellt haben, sollten der API-Schlüssel und die URL angezeigt werden:



- Definieren Sie in Ihrem Arbeitsbereich die Absichten, Entitäten und Äußerungen für Ihr NLU-Modell.
- Suchen Sie Ihre Anmeldeinformationen für den Arbeitsbereich, und kopieren Sie den Arbeitsbereich **Passwort** , Die Sie beim Festlegen Ihrer Anmeldeinformationen während der Konfiguration angeben müssen.

In Ihrem ServiceNow Instanz, stellen Sie sicher, dass Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot) ist aktiviert. Dieses Plugin installiert den Proxy-Agent für IBM Watson Natural Language Understanding-Server-Plugin (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery), das für diese Integration erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren von IBM Watson Assistant Integration umfasst Bereitstellung IBM Watson Assistant Anmeldeinformationen für die Authentifizierung. Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchgeführt haben, behält der Upgradeprozess automatisch bei IBM Watson Assistant Arbeitsbereich **Passwort** Die Sie angegeben haben.

Ab Quebec Release, Virtual Agent Unterstützt nur URLs der Legacy-Version 1:

- Modelle: `https://<IBM HOST>/Assistant/api/{{api_Version}}/Workspaces?Version={{published_Version}}`
- Absichten: `https://<IBM HOST>/Assistant/api/{{api_Version}}/Workspaces/{{model_ID}}/Absichten?Version={{published_Version}}&page_limit=1000`

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

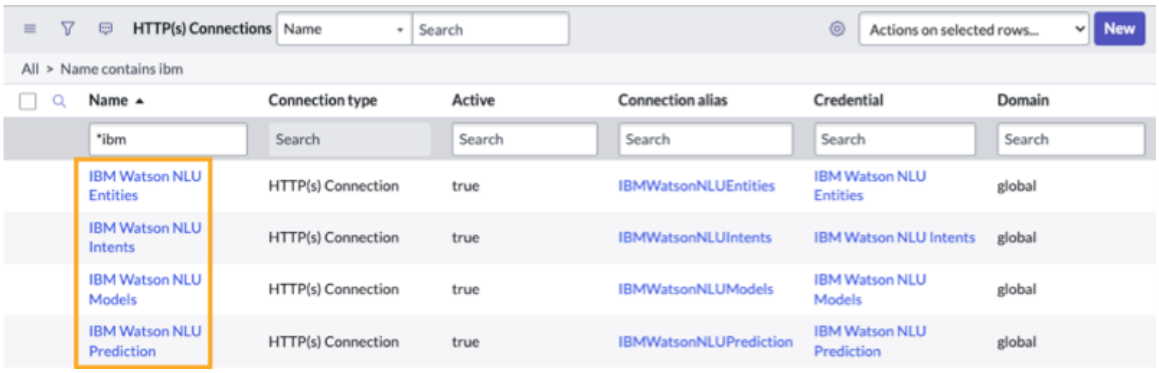
- Entitäten: `https://<IBM HOST>/Assistant/api/{{api_Version}}/Workspaces/{{model_ID}}/Entities?Version={{published_Version}}`
- Vorhersage: `https://<IBM HOST>/Assistant/api/{{api_Version}}/Workspaces/{{model_ID}}/message?Version={{published_Version}}`

Prozedur

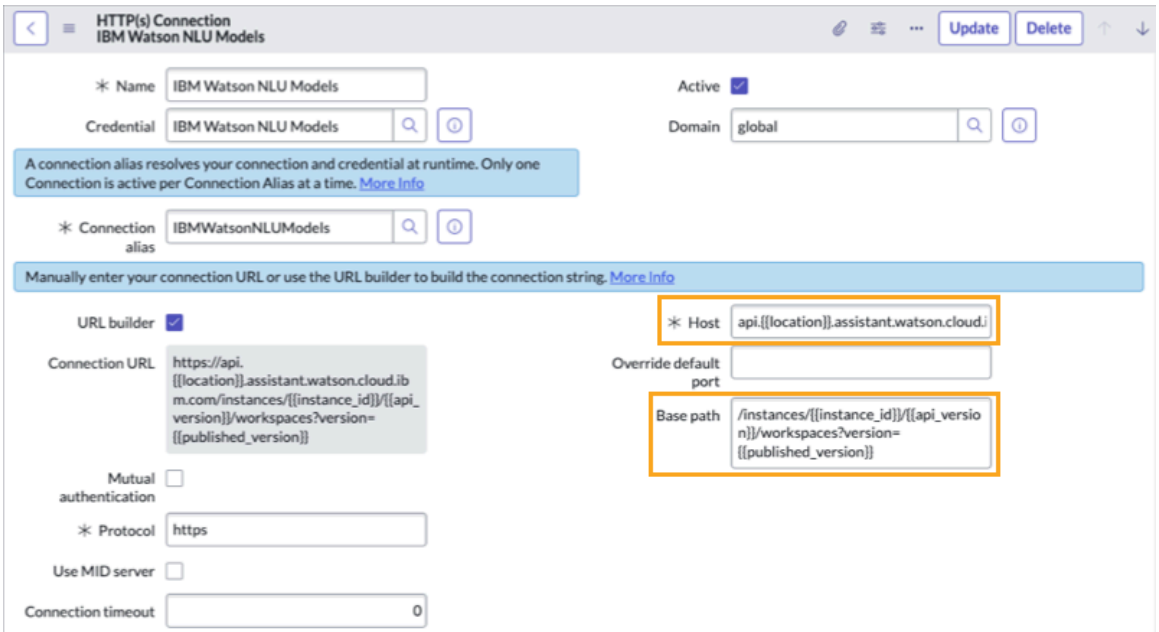
1. Legen Sie fest IBM Watson-Endpunkt in Ihrem ServiceNow Instanz für jeden der folgenden HTTP(s)-Verbindungsdatensätze:
   - IBM Watson-NLU-Modelle
   - IBM Watson-NLU-Absichten
   - IBM Watson-NLU-Entitäten
   - IBM Watson-NLU-Vorhersage

   a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `http_connection.list` Im Filter.

   b. Wählen Sie auf der Seite HTTP(s)-Verbindungen eine aus IBM Watson-Eintrag in der Spalte Name, um den Datensatz zu öffnen.



   c. Bearbeiten Sie die URL in **Host** Und **Basispfad** Felder, die den Endpunkt in widerspiegeln IBM Watson-NLU-Account.



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

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden IBM Watson-Datensätze.

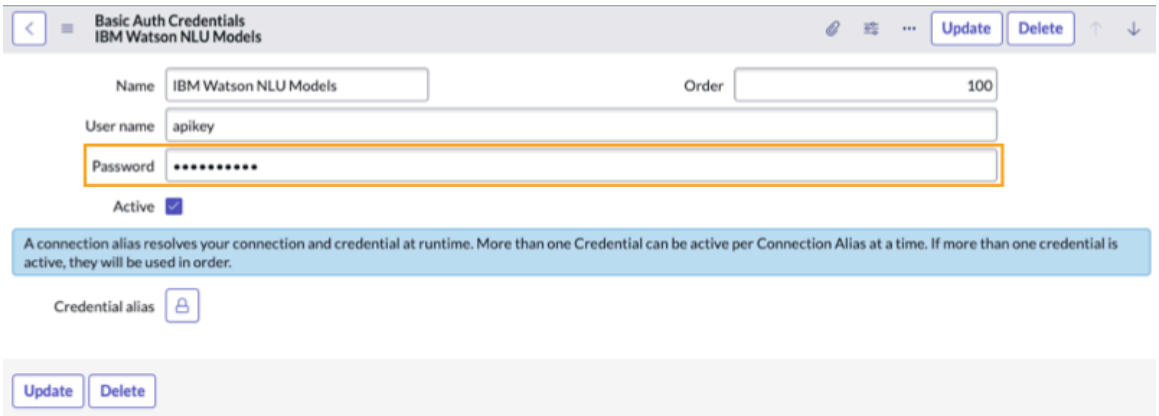
2. Fügen Sie hinzu IBM Watson-NLU-API-Schlüssel in Ihrem ServiceNow Instanz für jeden der folgenden Datensätze mit Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung:

- IBM Watson-NLU-Modelle
- IBM Watson-NLU-Absichten
- IBM Watson-NLU-Entitäten
- IBM Watson-NLU-Vorhersage

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Basic_auth_credentials.list` Im Filter.

b. Wählen Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“ eine aus IBM Watson-Eintrag in der Spalte Name, um den Datensatz zu öffnen.

c. In **Passwort** Geben Sie ein IBM Watson-NLU-API-Schlüssel.



d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

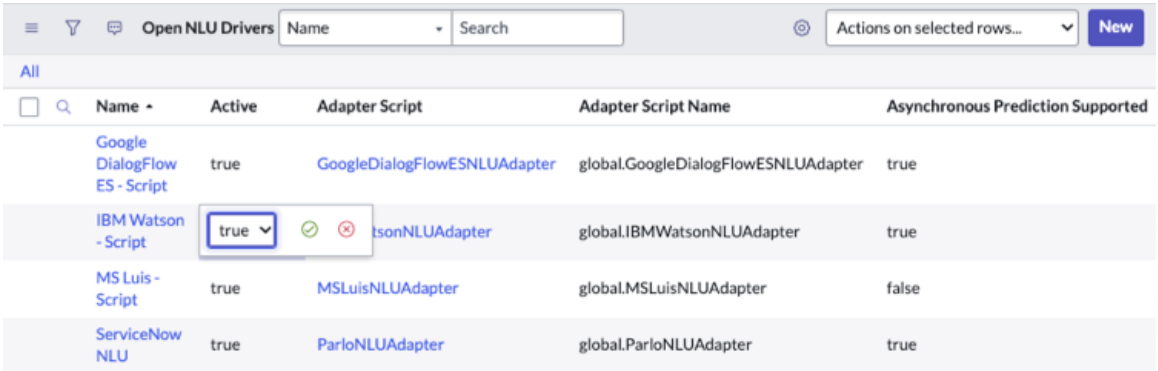
e. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden IBM Watson-Datensätze.

3. Aktivieren Sie den IBM Watson NLU-Service.

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Open_nlu_Driver.list` Im Filter.

b. Suchen Sie in der Tabelle Open NLU Drivers (NLU-Treiber öffnen) den IBM Watson Script-Datensatz und im **Aktiv** Feld, legen Sie den Wert auf „wahr“ fest.

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



Durch Aktivieren dieser Einstellung werden hinzugefügt **IBM Watson: Skript aktiv** Zur Liste der verfügbaren NLU-Services in Virtual Agent Einstellungen.

4. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, Und gehen Sie dann wie folgt vor:

   a. Klicken Sie Auf **Virtual Agent** .

   b. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen Anzeigen** .

   c. Schieben Sie die **Aktivieren** Umschalter zu Aktivieren Natural Language Understanding.

   d. In **NLU-Service Provider** Liste, wählen Sie aus **IBM Watson: Skript** .

   e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste „unterstützte NLU-Sprachen“.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn die Spalte aktiviert angezeigt wird **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen.

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

   IBM Watson Assistant ist nun der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Konfigurieren Microsoft LUIS Als NLU-Anbieter für Virtual Agent

Verwenden Sie die Absichten, Entitäten und Äußerungen, die in einem intelligenten Microsoft Language Understanding-Service (definiert sind LUIS) Anwendung und wenden Sie sie als NLU-Modell für an Virtual Agent Konversationen.

Vorbereitungen

In Microsoft LUIS, Gehen Sie wie folgt vor:

- Melden Sie sich beim LUIS-Portal an, und erstellen Sie eine Anwendung, die als NLU-Modell verwendet werden soll (Erfordert Microsoft Azure Account.)
- Suchen und kopieren Sie diese Microsoft LUIS Schlüssel:
  - Authoring-Schlüssel, der beim Erstellen von automatisch generiert wurde Microsoft LUIS Account. Der Erstellungsschlüssel bietet die für Ihren erforderliche Authentifizierung LUIS Anwendungen und zum Erstellen, Trainieren und Veröffentlichen von Anwendungen. Sie können den Erstellungsschlüssel finden, indem Sie sich bei anmelden LUIS, Auswahl Ihres Anwenderaccounts und Öffnen der Kontoeinstellungen.

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

- Vorhersageendpunkt-Laufzeitschlüssel, den Sie der Ressource für zugewiesen haben Microsoft LUIS Anwendung. Virtual Agent Greift auf zu LUIS Laufzeit-Abfragevorhersageendpunkt über diesen Schlüssel.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie mehr als einen verwenden LUIS Anwendung (NLU-Modell) müssen Sie für jede von Ihnen erstellte Anwendung den Laufzeitschlüssel für den Vorhersageendpunkt angeben.

In Ihrem ServiceNow Führen Sie die folgenden Schritte aus:

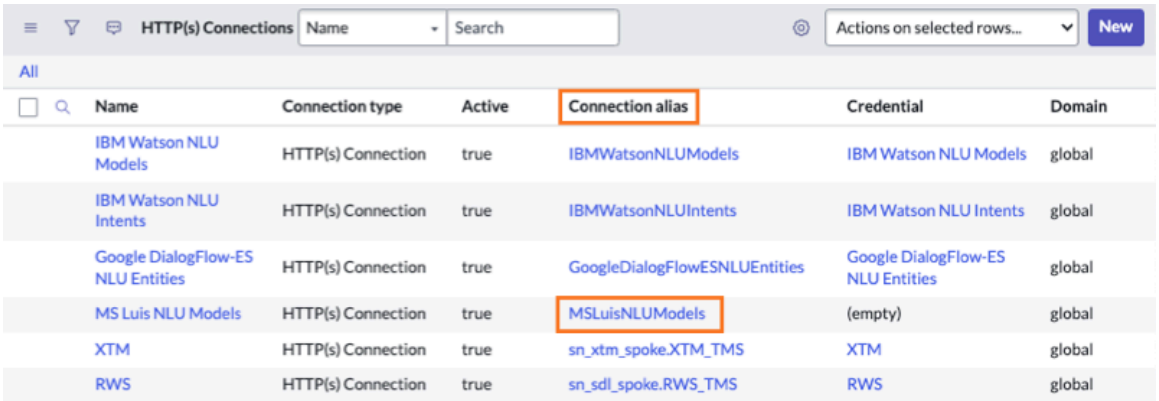
- Stellen Sie sicher, dass Glide Virtual Agent Das Plugin wird aktiviert, da es den Proxy Agent in installiert Microsoft LUIS Server-Plugin „Natural Language Understanding“ (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery), das für diese Integration erforderlich ist. Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchgeführt haben, behält der Upgradeprozess automatisch bei LUIS Von Ihnen angegebene Schlüssel.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Prozedur
1. Zum Festlegen der Anmeldeinformationspasswörter für LUIS NLU-Modell, Entitäten, Absichten und Vorhersageinformationen: Gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `http_connection.list` Im Filter.

   b. Wählen Sie auf der Seite HTTP(s)-Verbindungen die Option aus **MSLuisNLUModels** In der Spalte Verbindungsalias zum Öffnen des Datensatzes.

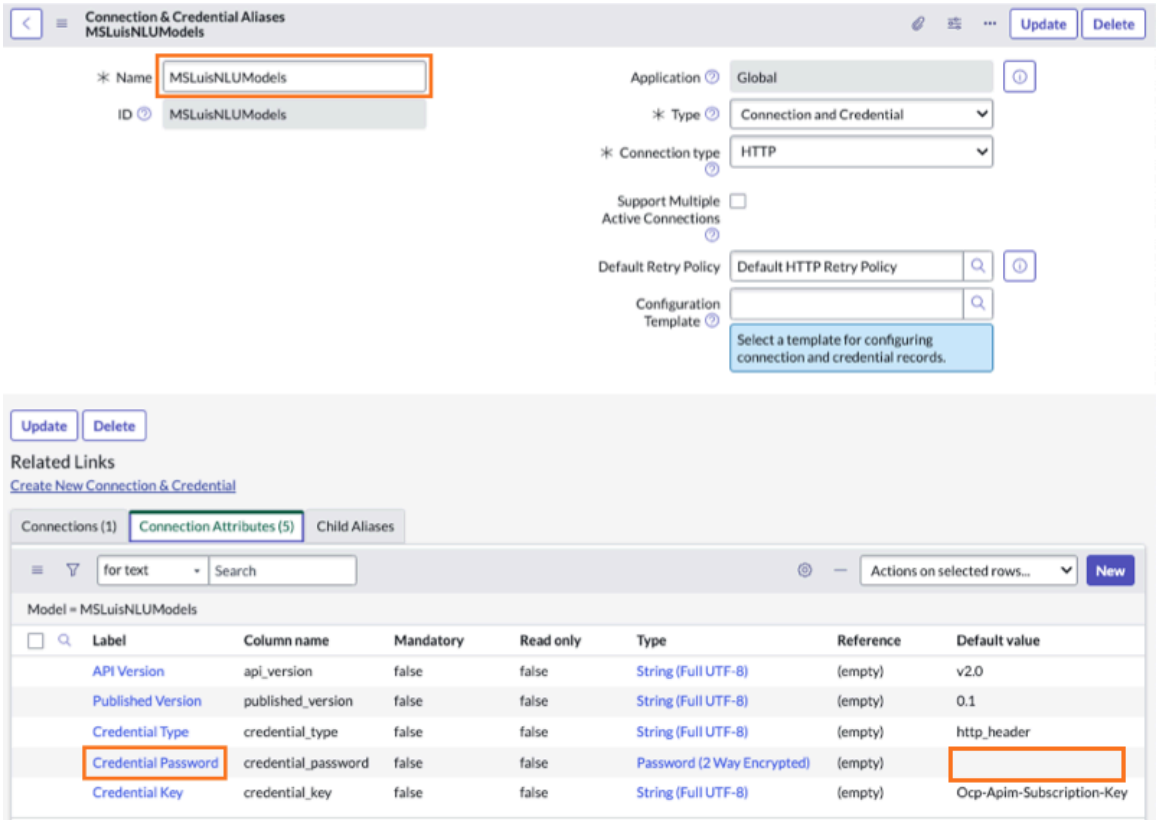


Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	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

   c. Wechseln Sie auf der Seite Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen für MSLuisNLUModels zur zugehörigen Liste Verbindungsattribute.

   d. Suchen Sie das Attribut Anmeldeinformationspasswort, und wählen Sie dann doppelt im aus **Standardwert** Spalte zum Bearbeiten des Werts.

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

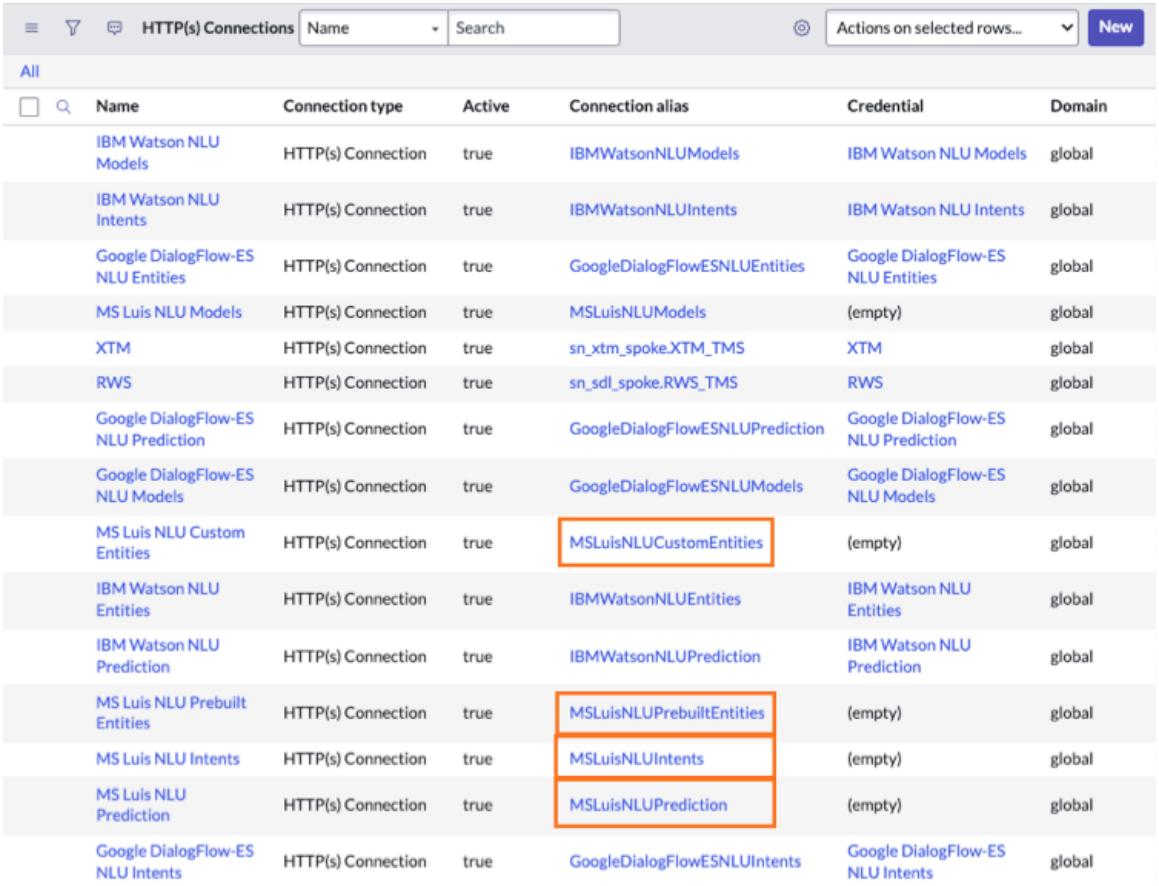


e. Geben Sie ein *Ms LUIS-Erstellungsschlüssel* In **Standardwert** Und wählen Sie dann das Speichersymbol aus.

f. Kehren Sie zur Seite „HTTP(s)-Verbindungen“ zurück, und wiederholen Sie diese Schritte, um hinzuzufügen *Ms LUIS-Erstellungsschlüssel* Als Standardwert in den folgenden Verbindungsaliassen:

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntitäten
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUVorhersage

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



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

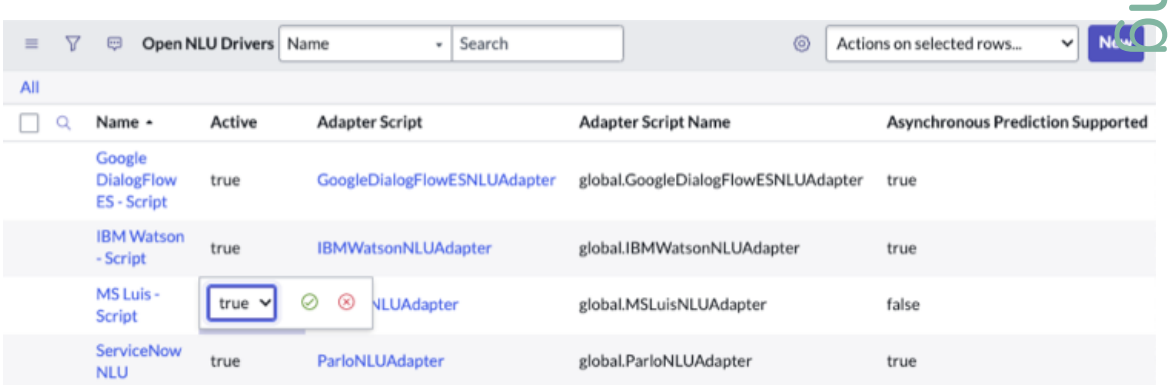
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

Hinweis:
Wiederholen Sie diese Schritte für jeden Microsoft LUIS Anwendung, die Sie als NLU-Modell verwenden. Jede Anwendung besitzt einen eigenen Vorhersageendpunkt-Laufzeitschlüssel, den Sie angeben müssen.

2. Erstellen Sie LUIS NLU-Service aktiv.

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Open_nlu_Driver.list` Im Filter.

b. Legen Sie in der Tabelle offene NLU-Treiber fest **Aktiv** Feldwert für **Ms Luis-Skript** Datensatz bis **Wahr** .



Open NLU Drivers | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

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

Hinweis:
Durch Aktivieren dieser Einstellung werden hinzugefügt **Ms Luis: Skript** Zur Liste der verfügbaren NLU-Services in Virtual Agent Einstellungen.

Automatische Übersetzung

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

3. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, Und gehen Sie dann wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.

   b. Wählen Sie unter Natural Language Understanding (NLU) die Option aus **Einstellungen Anzeigen** .

   c. Schieben Sie die **Aktivieren** Umschalter zu Aktivieren Natural Language Understanding.

   d. In **NLU-Service Provider** Liste, wählen Sie aus **Ms Luis: Skript** .

   e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste „unterstützte NLU-Sprachen“.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn die Spalte aktiviert angezeigt wird **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen.

   f. Wählen Sie **Speichern**.

   Microsoft LUIS Ist jetzt der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Konfigurieren Google Dialogflow Es als NLU-Anbieter für Virtual Agent

Verwenden Sie die in definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen Google Dialogflow ES. Wenden Sie sie als NLU-Modell für an Virtual Agent Konversationen.

Konfigurieren von Google Dialogflow Es-Integration umfasst Bereitstellung Google Dialogflow Anmeldeinformationen für die Authentifizierung. Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Anforderungen

Diese NLU-Konfiguration erfordert Folgendes:

- A Yokohama ServiceNow Instanz
- A Google Dialogflow Es-Agent mit definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen

  Weitere Informationen finden Sie unter Google Dialogflow es-Dokumentation .

  Hinweis:
  A Google Dialogflow Service Desk-Mitarbeiter ähnelt einem ServiceNow Modell. Derzeit Virtual Agent Unterstützt nur einen Google Dialogflow Es-Agent pro Instanz.

- Zugriff auf Google Cloud Plattform
- Der Glide Virtual Agent[Plugin com.glide.cs.chatbot] muss auf installiert sein ServiceNow Instanz.

  Die folgenden Plugins werden mit Glide installiert Virtual Agent Standardmäßig:

  - com.snc.integration.sso.multi.installer: Integration: Single Sign-on-Installationsprogramm für mehrere Anbieter
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery: Proxy-Agent zu Google Dialogflow Es Natural Language Understanding-Server

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

Erstellen Sie in einen Service-Account und einen privaten Schlüssel Google Dialogflow ES

Zu verwenden Google Dialogflow Als Ihr NLU-Anbieter für Virtual Agent, Erstellen Sie einen Service-Account und einen privaten Schlüssel für Ihren Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflow.

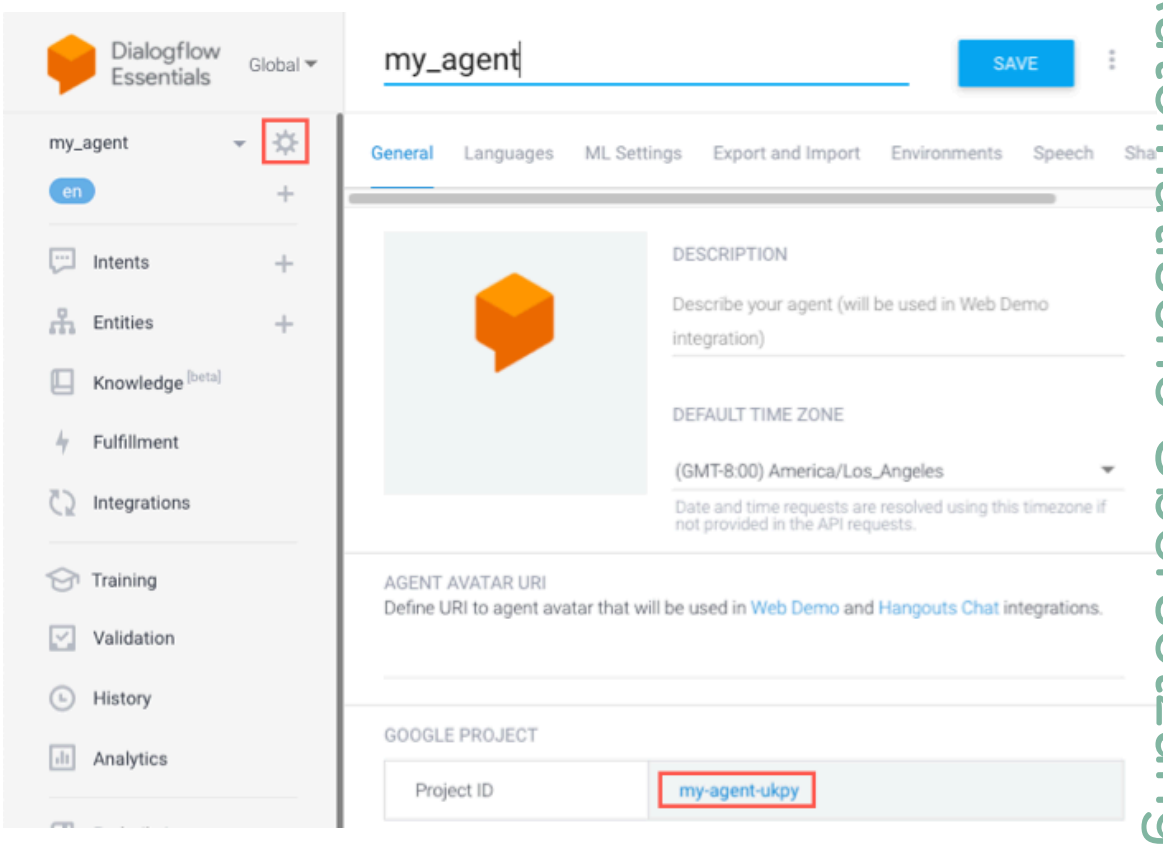
Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflow an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

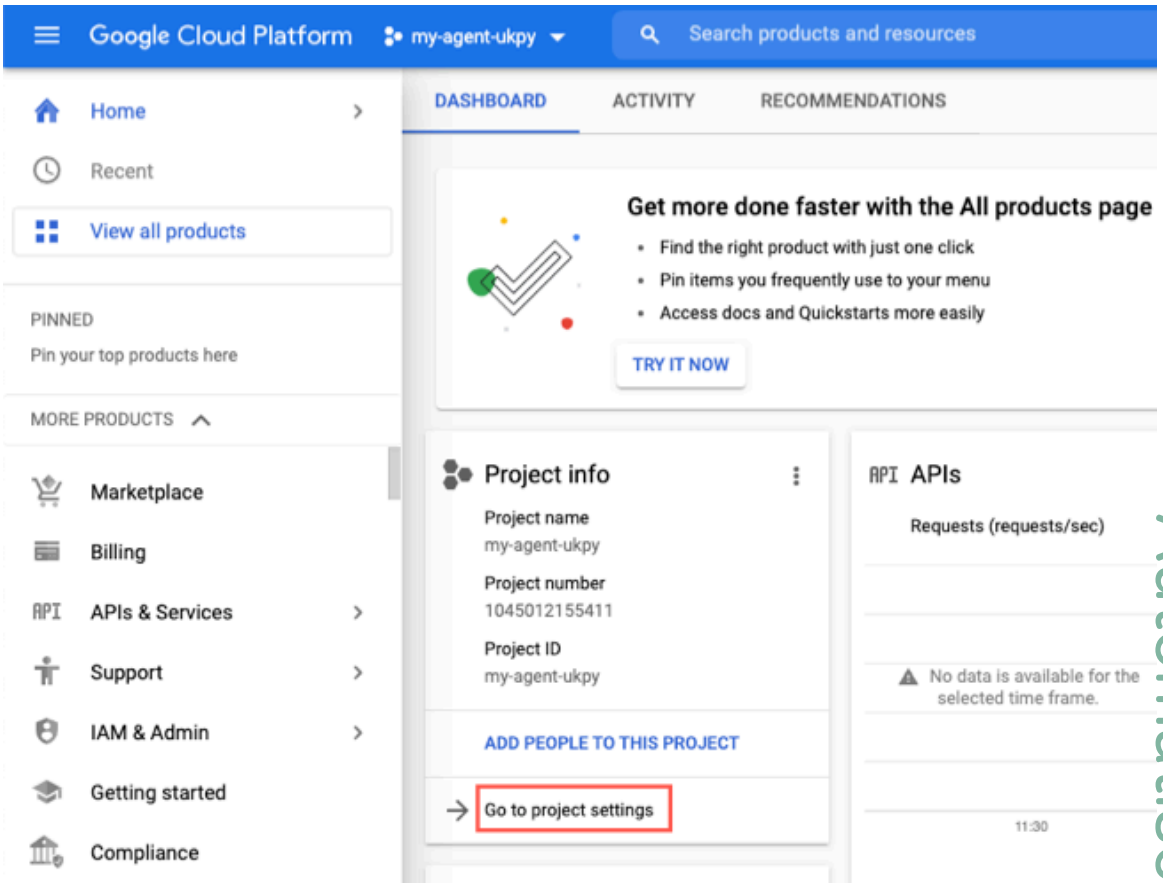
1. Melden Sie sich bei Ihrem Google Dialogflow-Konto an.
2. Wählen Sie das Symbol für Service Desk-Mitarbeiter-Einstellungen, und wählen Sie dann die Projekt-ID im aus **Allgemein** Registerkarte.



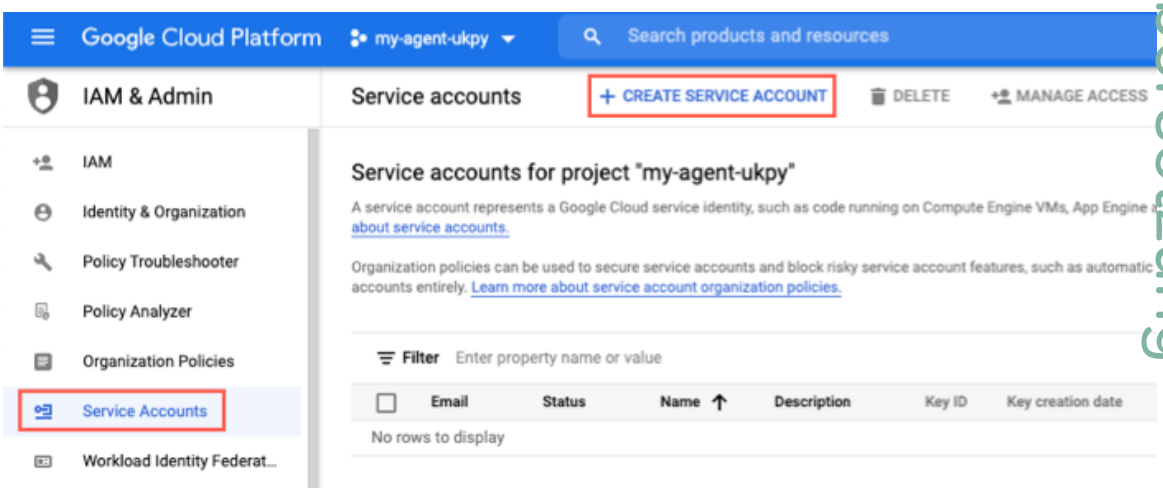
3. Auf der Google Cloud Dashboard, wählen Sie aus **Wechseln Sie zu den Projekteinstellungen** .

Automatische Übersetzung

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



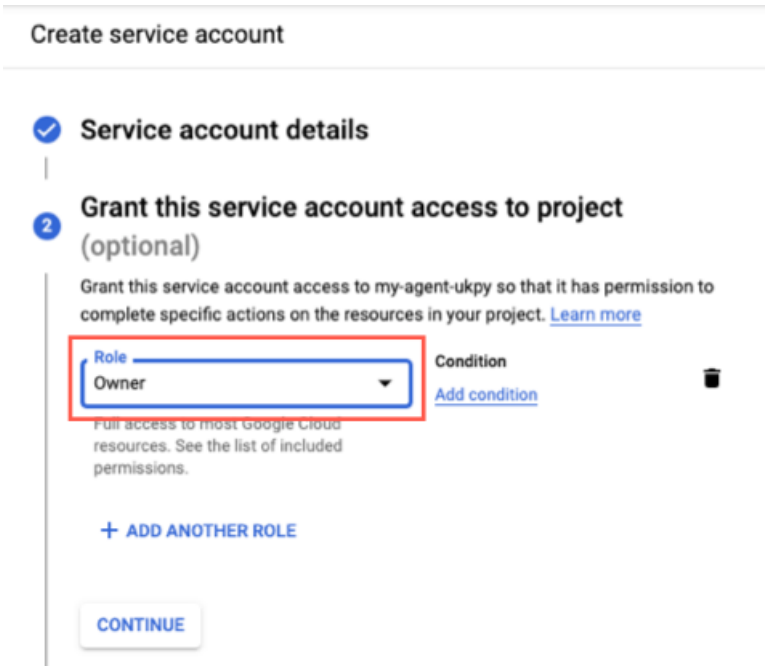
4. Wählen Sie auf der Seite „IAM und Administrator“ die Option aus **Service-Accounts** .
5. Wählen Sie Aus **+ Service-Account Erstellen** .



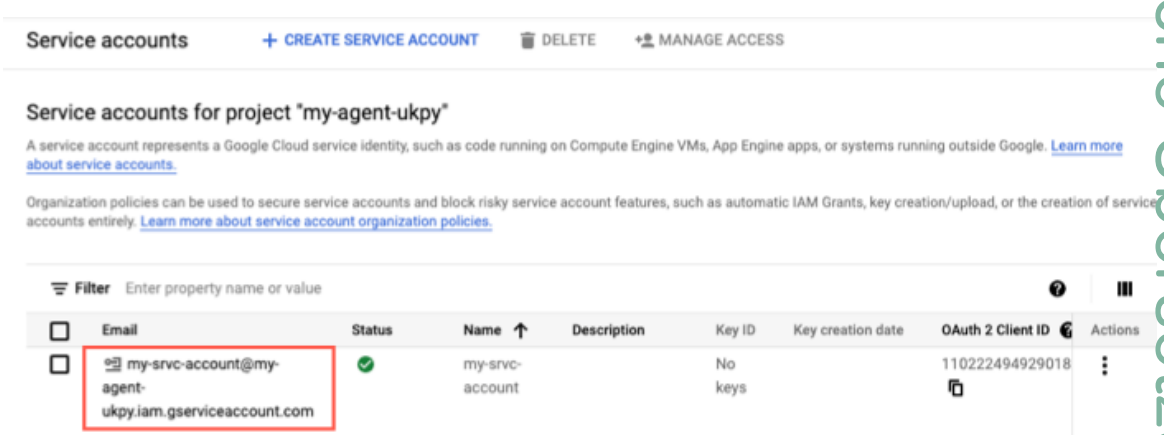
6. Geben Sie einen Namen an, und wählen Sie dann aus **Erstellen und fortfahren** .
7. Wählen Sie im Abschnitt diesem Service-Account Zugriff auf Projekt gewähren die Option aus **Besitzer** Als Rolle.

Automatische Übersetzung

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



8. Wählen Sie **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie **Fertig**.
10. In **E-Mail** Spalte den Link für den Datensatz auswählen.

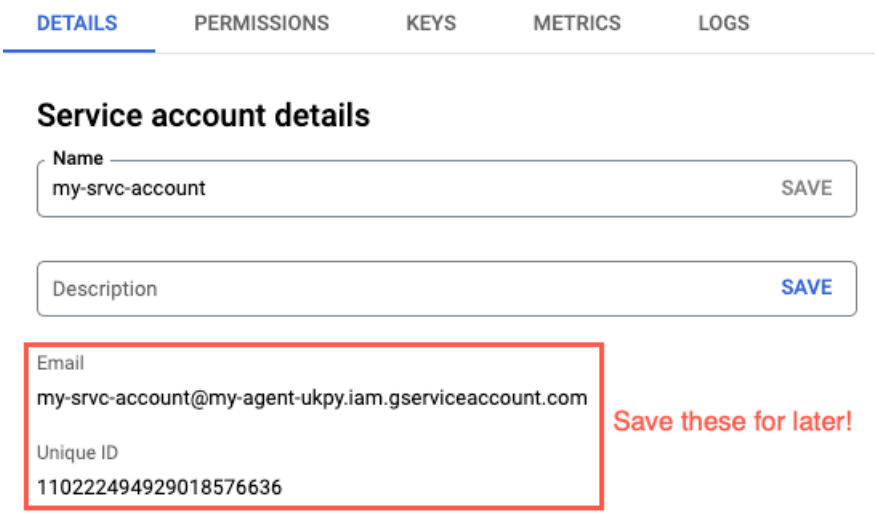


Die Detailseite des Service-Accounts wird geöffnet.

11. Kopieren Sie die E-Mail und die eindeutige ID, und speichern Sie sie für einen späteren Schritt.

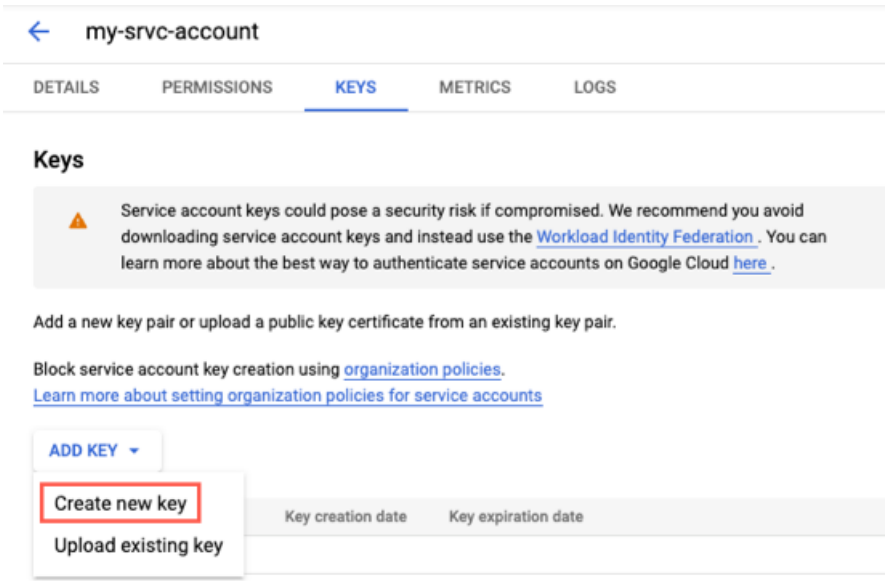
Automatische Übersetzung

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



12. Wählen Sie auf der Detailseite des Service-Accounts die Option aus **Schlüssel** Registerkarte.

13. Auswahlvorgang **Schlüssel Hinzufügen** > **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel**an.



14. Wenn Sie zur Eingabe des Schlüsseltyps aufgefordert werden, wählen Sie aus **P12** , Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
Die P12-Datei wird auf Ihren Computer heruntergeladen.

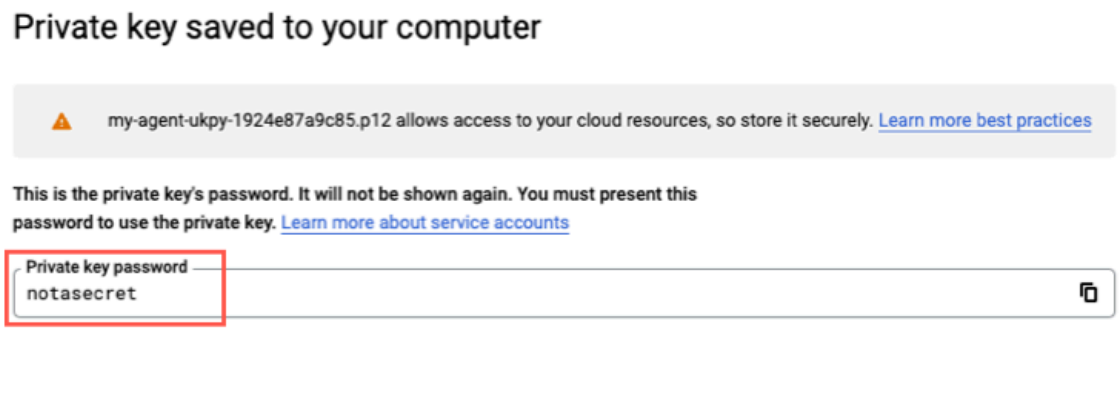
15. Notieren Sie sich das Passwort des privaten Schlüssels (Nicht festgelegt).

Automatische Übersetzung

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

Sie benötigen dieses Passwort in einem Später Schritt .

Beispiel für Passwort für privaten Schlüssel



Generieren Sie eine Java Keystore-Datei (JKS), und konfigurieren Sie die Sicherheit auf Ihrem ServiceNow Instanz

Zu verwenden Google Dialogflow Als Ihr NLU-Anbieter für Virtual Agent, Verwenden Sie den privaten Schlüssel, den Sie heruntergeladen haben, um eine JKS-Datei zu generieren und die Authentifizierung in einzurichten ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Java Development Kit (JDK) auf dem System installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Google Dialogflow Verwendet OAuth2.0 für die Authentifizierung.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Befehlsshell-Fenster.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um eine JKS-Datei aus der P12-Datei zu erstellen:

   a. Führen Sie den folgenden Befehl aus:

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
    -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
   ```

   In diesem Beispiel `/Local_dir/myprivatekey.p12` Verweist auf den privaten Schlüssel, den Sie im vorherigen Schritt heruntergeladen haben.

   b. Geben Sie bei Aufforderung ein `Nicht festgelegt` Für das Ziel-Schlüsselspeicher-Passwort und das Quellschlüsselspeicher-Passwort.
   `Nicht festgelegt` Ist das Passwort des privaten Schlüssels, das Sie im vorherigen Schritt angegeben haben. Sie geben dieses Passwort dreimal ein.

   Eine JKS-Datei wird im selben Verzeichnis erstellt.
3. In Ihrem ServiceNow Instanz die JKS-Datei zu hinzufügen Google Dialogflow X.509-Zertifikatdatensatz:

Automatische Übersetzung

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

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_certificate.list` Im Filter.

b. Wählen Sie Aus Google Dialogflow X.509-Zertifikat zum Öffnen des Datensatzes.

c. Füllen Sie die Felder im Formular wie folgt aus.

Feld	Wert
Typ	Wählen Sie Aus **Java-Schlüsselspeicher** .
Schlüsselspeicher-Passwort	Geben Sie das Passwort des privaten Schlüssels ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei angegeben haben (`Nicht festgelegt`).
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um das Zertifikat zu aktivieren.

d. Wählen Sie das Anhangssymbol aus, und laden Sie die JKS-Datei in den Datensatz hoch.

e. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Validiert Speicher/Zertifikate** .
Sie sollten sehen `Gültiger key_Store` Nachricht.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. In Ihrem ServiceNow Instanz aktualisieren Google Dialogflow JWT-Schlüsselspeicher-Aliasdatensatz (JSON-Webtoken).

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `jwt_Keystore_aliases.list` Im Filter.

b. Wählen Sie Aus Google Dialogflow JWT-Schlüsselspeicher zum Öffnen des Datensatzes.

c. Füllen Sie die Felder im Formular wie folgt aus.

Feld	Wert
Signatur-Schlüsselspeicher	Wählen Sie Aus **Google DialogFlow X.509-Zertifikat** .
Signaturalgorithmus	Wählen Sie Aus **RSA 256** .
Signaturschlüssel	Geben Sie das Passwort des privaten Schlüssels ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei angegeben haben (`Nicht festgelegt`).
Schlüssel-ID	Lassen Sie dieses Feld leer.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. In Ihrem ServiceNow Instanz aktualisieren Google Dialogflow JWT-Anbieterdatensatz.

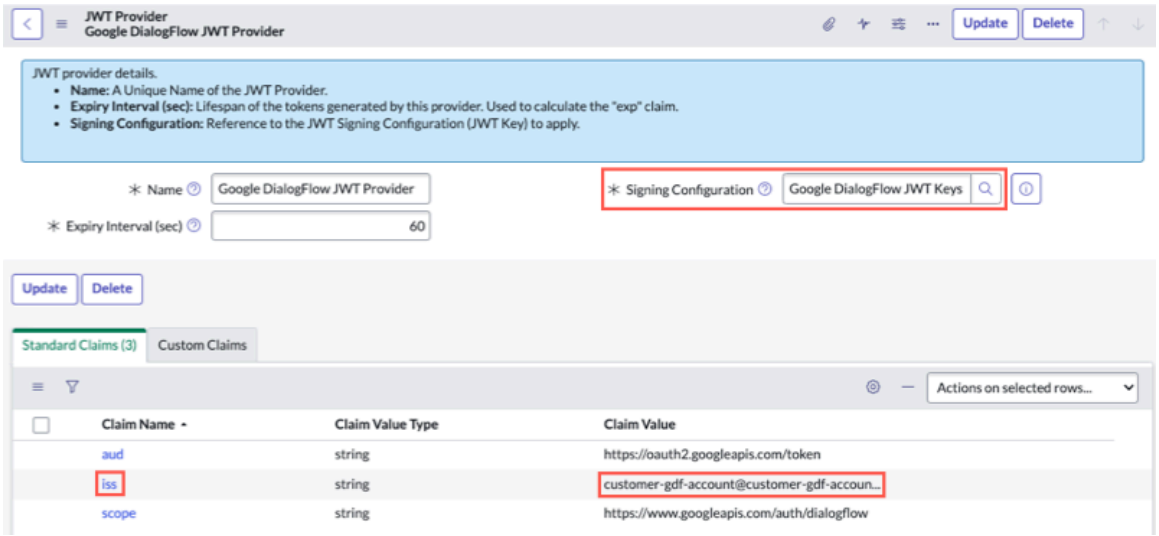
a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `jwt_Provider.list` Im Filter.

b. Wählen Sie Aus Google Dialogflow JWT-Anbieter zum Öffnen des Datensatzes.

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

c. In **Signaturkonfiguration** Feld auswählen **Google DialogFlow JWT-Schlüsselspeicher** .

d. Geben Sie in der zugehörigen Liste Standard-Ansprüche die E-Mail-Adresse für ein Google Dialogflow Service-Account des Service Desk-Mitarbeiters als **Anspruchswert** Für **iss** Eintrag.



Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie in einen Service-Account und einen privaten Schlüssel Google Dialogflow ES.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. In Ihrem ServiceNow Instanz aktualisieren Google Dialogflow NLU-OAuth-Provider-Datensatz:

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `oauth_Entity.list` Im Filter.

b. Wählen Sie Aus Google Dialogflow NLU zum Öffnen des Datensatzes.

c. Füllen Sie die Felder im Formular wie folgt aus.

Feld	Wert
Client-ID	Geben Sie die eindeutige ID für ein Google Dialogflow Service-Account des Service Desk-Mitarbeiters, den Sie aus einem vorherigen Schritt gespeichert haben.
Geheimer Clientschlüssel	Geben Sie das Passwort des privaten Schlüssels ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei angegeben haben (`Nicht festgelegt`).
Standardgewährungstyp	Wählen Sie Aus **JWT-Bearer** .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. In Ihrem ServiceNow Instanz aktualisieren **GoogleDialogFlowESNLUPrediction** Systemalias.

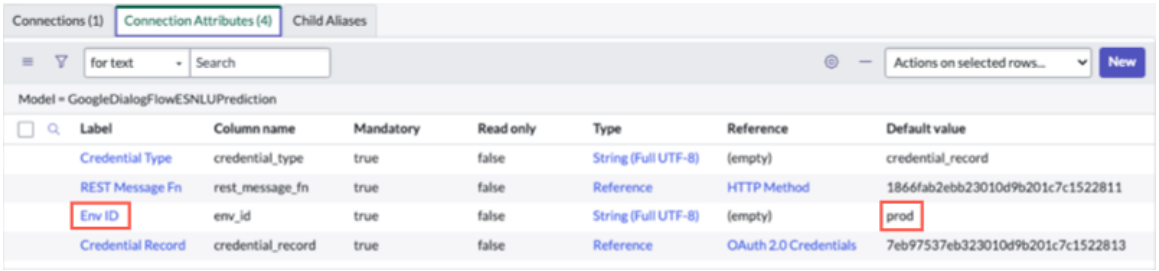
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_alias.list` Im Filter.

b. Wählen Sie Aus **GoogleDialogFlowESNLUPrediction** Zum Öffnen des Datensatzes.

c. Wählen Sie aus **Verbindungsattribute** Registerkarte und suchen Sie nach **EnvID** Datensatz.

d. In **Standardwert** Spalte, aktualisieren Sie den Wert mit dem Namen des Google Dialogflow Umgebung, in der der Agent veröffentlicht wurde.
Der Standardwert ist *`prod`*.



e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

8. Geben Sie An Google Dialogflow Es als Ihr NLU-Provider in Virtual Agent.
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent.

Aktivieren Sie Google Dialogflow Es-Service und aktivieren Sie ihn in Ihrer Instanz

Wenn Sie aktivieren Google Dialogflow Es-Service in der Tabelle „offene NLU-Treiber“ [Open_nlu_Driver] wird der Service als Option in verfügbar Virtual Agent NLU-Einstellungen.

Vorbereitungen

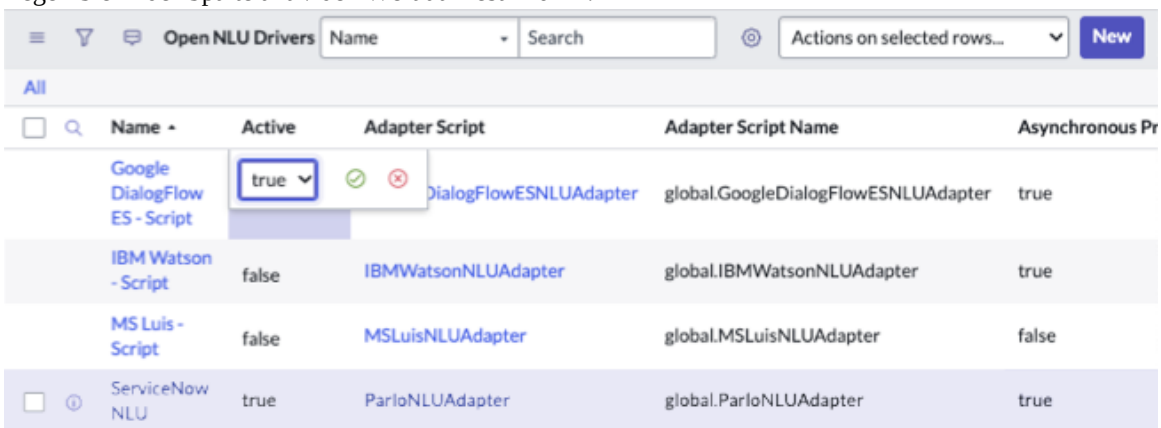
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Open_nlu_Driver.list` Im Filter.

2. Suchen Sie in der Tabelle offene NLU-Treiber nach Google Dialogflow Es-Skriptdatensatz.

3. Legen Sie in der Spalte aktiv den Wert auf fest **Wahr** .



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

4. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, Und gehen Sie dann wie folgt vor:

   a. Klicken Sie Auf **Virtual Agent** .

   b. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen Anzeigen** .

   c. Schieben Sie die **Aktivieren** Umschalter zu Aktivieren Natural Language Understanding.

   d. Wählen Sie in der Liste NLU-Service Provider die Option aus **Google Dialogflow es: Skript** .

   e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste „unterstützte NLU-Sprachen“.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn die Spalte aktiviert angezeigt wird **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen.

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Google Dialogflow Es ist der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Testen Virtual Agent Mit Google Dialogflow Es-NLU in Virtual Agent-Designer

Testen Sie die Themen-Discovery mit Google Dialogflow Und Virtual Agent In Virtual Agent-Designer Schnittstelle.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie Folgendes:

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Google Dialogflow Agent (Modell) wird als Version mit den neuesten Changes veröffentlicht.

  Weitere Informationen finden Sie unter Versionen und Umgebungen In Google Dialogflow Dokumentation.

- Stellen Sie sicher, dass mindestens ein Thema einem vorhandenen zugeordnet ist Google Dialogflow Agent (Modell) und Absicht.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf **Testen Sie Aktive Themen** .
3. Geben Sie eine Äußerung ein, die auslösen soll Google Dialogflow Absicht, die dem Thema zugeordnet ist.
4. Um das Ausfüllen von Entitätssteckplätzen zu testen, gehen Sie wie folgt vor:

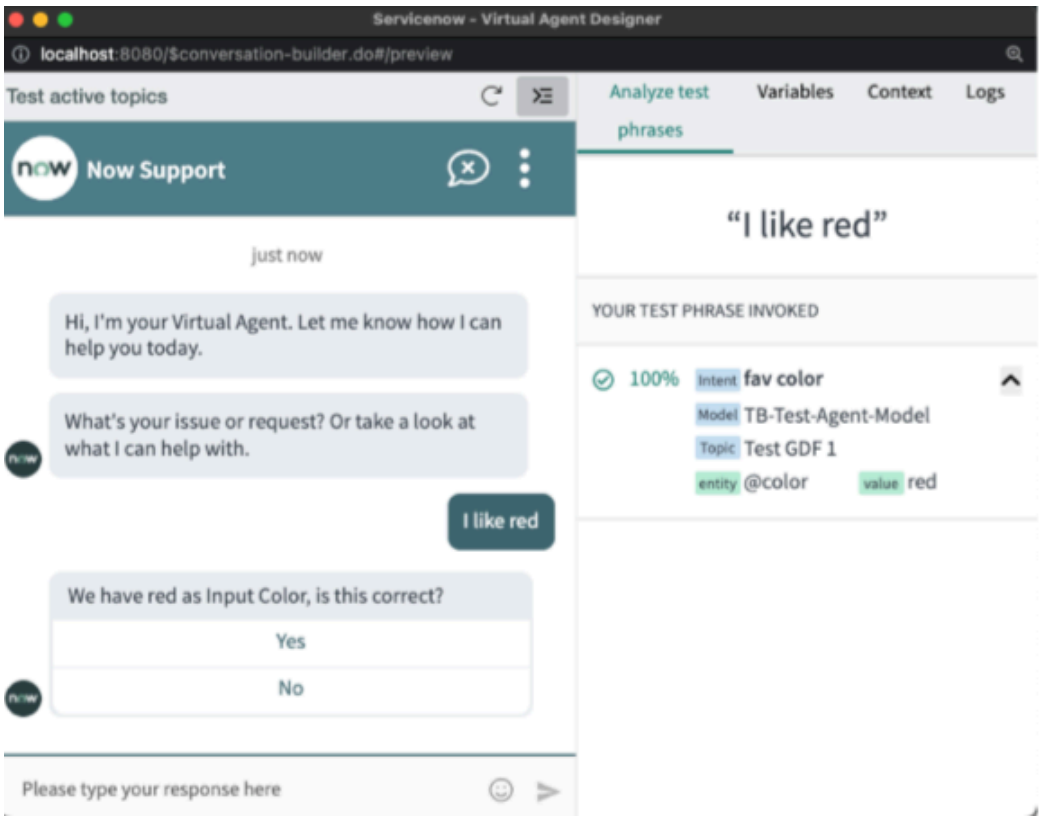
   a. Auf der **Flow** Registerkarte hinzufügen Sie einen Textanwendereingabeknoten.

   b. Wählen Sie eine Entität für aus **NLU-Entität** Feld.

   Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen ausgewählte Entität in konfiguriert ist Google Dialogflow Es-Service Desk-Mitarbeiter. Wenn im Fenster dieses Thema testen eine

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

übereinstimmende Äußerung eingegeben wird, sollte das Thema ausgelöst werden, und die Entität sollte automatisch das Slot ausfüllen.



Verbesserte Verarbeitung von Anwendereingaben in natürlicher Sprache in der NLU-Themen-Discovery

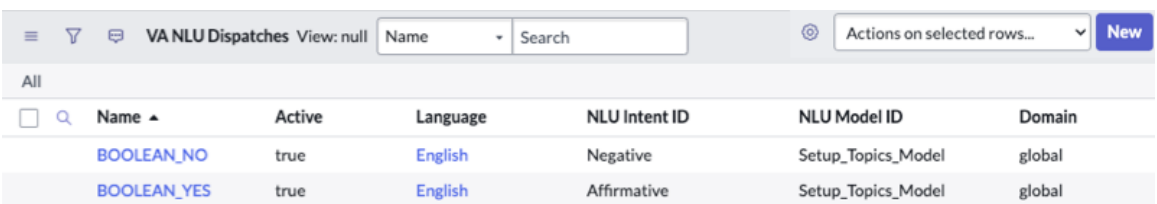
Geben Virtual Agent Die Fähigkeit, natürliche Variationen von zu erkennen `ja` Und `Nein` Vom Anwender, z. B. `Sicher` Oder `nein` . Indem Sie einen Bereich boolescher Antworten als positiv oder negativ definieren, Virtual Agent Muss den Anwender nicht auffordern, seine Einstellung erneut zu ändern.

Wenn Virtual Agent Versteht unerwartete Anwendereingaben nicht, fordert den Anwender erneut zur Eingabe von Informationen auf, die er verstehen kann. Beginnend mit Tokyo Release, Virtual Agent Kann natürliche Variationen in booleschen „Ja/Nein"-Antworten verstehen, z. B. `ja` Oder `nah` .

Verarbeitung natürlicher Sprache in ServiceNow NLU

In der Tabelle „VA-NLU-Dispatches" [sys_cs_nlu_Dispatch] werden die Namen des Modells und der Absichten gespeichert, die Äußerungsvariationen verarbeiten.

Für ServiceNow® NLU, Das Setup-Themenmodell ist bereits für die Verarbeitung boolescher Anwendereingaben in Englisch konfiguriert. Die Tabelle enthält zwei Datensätze: **BOOLESCHER WERT_NEIN** Und **BOOLESCHER WERT_JA** , Die dem zugeordnet sind **Negativ** Und **Positiv** Absichten im Setup-Themenmodell.



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

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

Das Setup-Themenmodell und die Absichten sind schreibgeschützt. Wenn Sie also die Absichten ändern oder zusätzliche Absichten in anderen Sprachen hinzufügen müssen, erstellen Sie ein neues Modell mit neuen Absichten. Sie können die vorhandenen Einträge aktualisieren und der Tabelle neue hinzufügen.

Einrichten der Verarbeitung natürlicher Sprache für NLU-Drittanbieter von Drittparteien

Wenn Sie verwenden IBM Watson, Microsoft LUIS, Oder Google Dialogflow Fügen Sie für die NLU-Themen-Discovery Einträge für das entsprechende Modell und die entsprechenden Absichten in der VA-NLU-Dispatch-Tabelle hinzu, wie in beschrieben Konfigurieren Sie die erweiterte Verarbeitung von Anwendereingaben in natürlicher Sprache.

Konfidenzschwellenwert wird geändert

Der Konfidenzschwellenwert für boolesche Eingaben ist in definiert `com.glide.cs.dialog.boolean_threshold`Systemeigenschaft. Der Standardwert ist `0.9`. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Konfigurieren Sie die erweiterte Verarbeitung von Anwendereingaben in natürlicher Sprache

Fügen Sie Ihrem eine verbesserte Verarbeitung natürlicher Sprache für boolesche Anwenderantworten hinzu Virtual Agent Umgebung. Wenn Sie zusätzliche Sprachen oder NLU-Drittanbieter verwenden, geben Sie das Modell und die Absichten an, die Variationen in Ja/Nein-Äußerungen für Ihren Bot definieren.

Vorbereitungen
Erstellen Sie in Ihrem NLU-Provider ein Modell mit zwei Absichten, oder fügen Sie einem vorhandenen Modell zwei Absichten hinzu. Eine Absicht muss positive oder „Ja“-Äußerungen enthalten. Die andere Absicht muss negative oder „keine“ Äußerungen enthalten.

Wenn Ihre Umgebung mehrere Sprachen unterstützt, erstellen Sie Modelle und Absichten für jede Sprache.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standardeinträge in dieser Tabelle gelten für ServiceNow NLU nur für Englisch. Wenn Sie die Verarbeitung natürlicher Sprache in anderen Sprachen implementieren möchten, fügen Sie der Tabelle für jede Sprache neue Einträge hinzu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_nlu_Dispatch.list` Im Filter.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Oder einen vorhandenen Eintrag, den Sie ändern möchten.
   Alternativ wählen Sie aus **Neu** Dient zum Hinzufügen eines Eintrags für eine andere Sprache oder einen NLU-Drittanbieter.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
ID des NLU-Modells	Name des Modells, das die definierenden Absichten für die booleschen Antworten enthält.

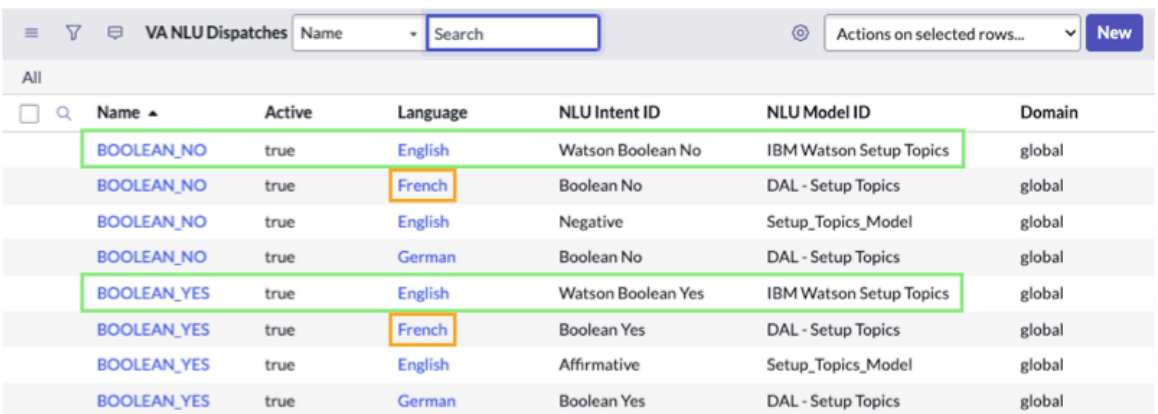
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Name	Wertname, der den Typ der zu konfigurierenden Anwendereingabe darstellt. Die folgenden Werte sind gültig: ○ **BOOLESCHER WERT_NEIN** : Ordnet Äußerungen zu, die eine „Nein“-Antwort auf eine Ja-/Nein-Frage ausdrücken. ○ **BOOLESCHER WERT_JA** : Ordnet Äußerungen zu, die eine „Ja“-Antwort auf eine Ja-/Nein-Frage ausdrücken.
Aktiv	Option, die erweiterte Anwenderantworten in natürlicher Sprache in Ihrer Instanz ermöglicht.
ID der NLU-Absicht	Name der entsprechenden Absicht für die boolesche Option. Standardmäßig ist die Absicht für BOOLEAN_NO negativ. Die Absicht für BOOLEAN_YES ist „Affirmative“. Wenn Sie Änderungen vornehmen müssen, erstellen Sie ein neues Modell mit diesen Absichten, und geben Sie dann die neue Absicht in diesem Feld an.
Sprache	Sprache der Absicht. Englisch für ServiceNow NLU ist standardmäßig konfiguriert. Wenn Sie andere Sprachen unterstützen müssen, können Sie in der Tabelle für jede unterstützte Sprache eine Zeile hinzufügen.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Ergebnisse

Je nach Umgebung kann Ihre Konfiguration Einträge für andere Sprachen (z. B. Französisch oder Deutsch im folgenden Beispiel) oder für andere NLU-Anbieter wie enthalten IBM Watson.



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

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

Verwenden Sie zum Hinzufügen das Widget für tragbare Chats Virtual Agent Zu Ihrer Webseite

Das Widget für tragbare Chats kann auf Webseiten von Drittparteien, im Serviceportal oder in ausgeführt werden UI Builder Portale.

Das Widget für tragbare Chats ist eine neue seismische Komponente, die das Hinzufügen vereinfacht Virtual Agent Chatten Sie mit Ihrer Seite. Es vereinfacht die Konfiguration und bietet die folgenden Funktionen:

- Einfach konfigurierbar
- Einfacherer Authentifizierungs-Flow für Single Sign-on (SSO)
- Stellen Sie eine Verbindung zum Serviceportal her Mitarbeiterchat
- Systemparameter und Kontextvariablen funktionieren wie zuvor

Voraussetzungen für die Verwendung des tragbaren Geräts Virtual Agent Chat-Widget

Das Widget für tragbare Chats verwendet ein Inline-Frame-Element (iFrame). Die Drittpartei-Website muss sich in derselben übergeordneten Domäne wie Ihr befinden ServiceNow® Instanz. Beispiel: site1.company.com Und site2.company.com Geben Sie dieselbe übergeordnete Domäne frei. Wenn Sie das Chat-Widget in eine Subdomäne einbetten, die nicht für Ihren freigegeben ist ServiceNow Instanz, die URL muss eine anwenderdefinierte Instanz-URL sein. Aufgrund der erhöhten Browsersicherheit kann das Chat-Widget möglicherweise nicht geladen werden, wenn Sie keine anwenderdefinierte URL verwenden.

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Aktivieren Sie das anwenderdefinierte URL-Plugin (com.snc.customurl) in Ihrer Instanz.
2. Fügen Sie Ihrer Instanz die anwenderdefinierte URL (die Sie zuvor erworben und registriert haben) hinzu.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Verwendung anwenderdefinierter URLs finden Sie unter Zuordnen anwenderdefinierter URLs zu Ihrer Instanz .

Verwenden der SSO-Authentifizierung mit dem tragbaren Gerät Virtual Agent Chat-Widget

Nachdem Sie den Virtual Agent-Client eingebettet haben, können Sie optional SSO-Authentifizierung über das Chat-Widget auslösen, aber nur, wenn Ihre Instanz für die Verwendung eines externen SSO-Providers eingerichtet ist. Außerdem muss die Host Website denselben SSO-Provider wie Ihre Instanz verwenden. Weitere Informationen zum Festlegen von SSO-Anbietern finden Sie unter Externes Single Sign-on (SSO) .

Um die SSO-Authentifizierung auszulösen, erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das Bedingungen für die Ausführung der Authentifizierung definiert und Anwender zu einer von Ihnen angegebenen Chat-Widget-Seite umleitet. Sie geben auch die zulässigen URLs an, die in diesem Skript übergeben werden können, indem Sie sie in identifizieren `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`Systemeigenschaft. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Hostteil der URL an, z. B. `https://example.com` .

Dieses Verfahren erfordert, dass Sie Werte für die folgenden beiden Systemeigenschaften festlegen:

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

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (Nur IE 11)

Diese Eigenschaften bestimmen die Sicherheitsrichtlinie für das eingebettete Chat-Widget, d. h. wie Browser HTML-Inhalte für rendern und sichern Virtual Agent Und Servicemitarbeiter Chat in einem iFrame, bevor Sie den Webchat-Client einbetten. Die von Ihnen angegebenen HTTP-Headerrichtlinien teilen dem Browser mit, ob eine Seite in bestimmte Domänen eingebettet werden kann, um Klickjacking-Versuche zu vermeiden. Durch das Festlegen beider Eigenschaften wird sichergestellt, dass Sicherheitsrichtlinien für wichtige Browser und auch ältere Browser wie Internet Explorer vorhanden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Content Management System (CMS) verwenden, um anwenderdefinierte Schnittstellen für zu erstellen ServiceNow AI Platform Und ServiceNow® Anwendungen. Beachten Sie, dass dies nicht unterstützt wird Virtual Agent.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie das tragbare Gerät Virtual Agent Chat-Widget

Fügen Sie das tragbare Element hinzu Virtual Agent Chat-Widget zu einer Drittpartei-Website

Konfigurieren Sie das tragbare Gerät Virtual Agent Chat-Widget

Konfigurieren Sie das tragbare Gerät Virtual Agent Auszuführendes Chat-Widget Virtual Agent Auf Webseiten von Drittparteien.

Vorbereitungen

Hinweis:
Für das Onboarding neuer Kunden ab Vancouver ist das Chat-Widget standardmäßig nur für authentifizierte Anwender zugänglich. Damit nicht authentifizierte Anwender auf das Chat-Widget zugreifen können, müssen Sie die Seite „sn_va_Web_Client_App_embed“ für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Unterstützt nur tragbare Geräte Virtual Agent Wenn Domäne und Domänenname der obersten Ebene mit der Website übereinstimmen, die das Chat-Widget lädt. SSO wird nur über die URL service-now.com unterstützt. Alles darüber hinaus erfordert eine anwenderdefinierte Lösung und Implementierung.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_properties.list Im Filter.
2. Suchen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] nach `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`Eigenschaft nach Name.
3. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.

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

Feld	Beschreibung
Wert	Quellwert der HTTP-Headeranweisung: `Content-Security-Policy:Frame-ancestors <source>`Diese Eigenschaft gilt für die meisten wichtigen Browser, mit Ausnahme von Internet Explorer. Geben Sie eine oder mehrere Quellen an, einschließlich der folgenden: ○ **„Selbst“** : Gibt an, dass der Ursprung mit der Seite identisch ist, die bedient wird. Beispiel: Wenn der Wert ist *`'self' http://mywebsite.com`*, Dann wird der iFrame in die übergeordnete Domäne sowie in mywebsite.com eingebettet. Dies ist der Standardwert. ○ **Hostquelle** : Die Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Geben Sie die Internet-Host-Site anhand des Namens, der IP-Adresse oder der optionalen URL und/oder Portnummer an. Die Site-Adresse kann mit einem Platzhalterzeichen (Sternchen) beginnen. Beispielwert: **http://*.example.com** ○ **Schemaquelle** : Ein Schema. Beispiel: **http:** Oder **https:** ○ **Keine** : Keine übereinstimmenden URLs.

4. Kehren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zurück, um nach zu suchen *`com.glide.cs.embed.xframe_options`*Eigenschaft nach Name.
5. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Wert der Headeranweisung „X-Frame-Options“, um anzugeben, ob der Browser eine externe Webseite in einem Frame rendern kann. Geben Sie einen der folgenden Werte an: ○ **Sameursprung** : Zeigt die Seite in einem Frame an, der denselben Ursprung hat wie die Seite selbst. Dies ist der Standardwert. Diese Eigenschaft gilt für ältere Browser, z. B. Internet Explorer 11. Beispielwert: **allow from https://example.com** ○ **Ablehnen** : Zeigt die Seite nicht in einem Frame an. ○ **Von URI zulassen** : Zeigt die Seite nur in einem Frame am angegebenen Ursprung an. **Hinweis:** Dieser Wert funktioniert in modernen Browsern nicht mehr.

6. Konfigurieren Sie CORS-Regeln für die REST-API, um domänenübergreifenden Zugriff zu gewähren. Diese Regel gibt der Webdomäne, die Sie angeben, die Rechte zum Aufrufen der API, die ihr Zugriff auf das Chat-Widget auf der Webseite ohne Sicherheitseinschränkung gewährt. Alle Domänen müssen eine gemeinsame übergeordnete Domäne teilen. Außerdem müssen Sie für jede Unterdomäne, die Sie unterstützen möchten, eine neue CORS-Regel erstellen.

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

a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **CORS-Regeln**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Regel.
Anwendung	Umfang der Anwendung. **Global** Ist der Standardwert.
REST-API	Name der REST-API. Wählen Sie Aus **Konversation – Verbraucheraccount [now/cs]** .
Domäne	Die Domäne für Ihre Website. Beispiel: **https://mycompany.com** Wenn Sie mehrere Subdomänen für Ihre Website haben, müssen Sie für jede eine CORS-Regel erstellen. Beispiel: **support.mycompany.com** Und **products.mycompany.com** Erfordert zwei separate CORS-Regeln. **Hinweis:** Platzhalter sind nicht zulässig.
Max. Alter	Die Anzahl der Sekunden, die die Clientsitzung zwischengespeichert werden soll. Nach einer anfänglichen CORS-Anforderung erfordern weitere Anforderungen von demselben Client innerhalb der angegebenen Zeit keine Preflight-Nachricht. Wenn Sie keinen Wert angeben, der Standardwert von **0** Gibt an, dass für alle Anforderungen eine Preflight-Nachricht erforderlich ist.

d. Auf der **HTTP-Methoden** Wählen Sie die Registerkarte aus **ABRUFEN** .
Das Widget für tragbare Chats empfängt nur Anforderungen.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Wahlweise: Wiederholen Sie diese Schritte, wenn Sie das Widget für tragbare Chats einer anderen Subdomäne auf Ihrer Website hinzufügen möchten.

7. Wahlweise: Erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das verwendet `window.postMessage()`Methode (Web-API) zum Definieren von Ereignisbedingungen, die die SSO-Authentifizierung auf einer Anwenderoberflächenseite auslösen und Anwender zu einer von Ihnen angegebenen Chat-Widget-Seite zurückgeben.
Um Anwender zu einer Chat-Widget-Seite umzuleiten, verwenden Sie die folgende Zeichenfolge: „https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Hinweis:
Bevor Sie das Skript ausführen, verwenden Sie `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`Systemeigenschaft zur Angabe der URLs, die im Skript übergeben werden können. Die Umleitung funktioniert nur, wenn Sie eine oder mehrere zulässige URLs im Eigenschaftswert angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Hostteil der URL an. Beispiel: https://example.com .

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

Beispiel-Skript

```
<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>
```

In diesem Beispiel wird die Authentifizierung in der angegebenen Instanz ausgelöst, wenn die Ereignisse SESSION_CREATED oder SESSION_LOGGED_OUT auftreten. Nach der Authentifizierung (wenn die SSO-Anmeldeinformationen für Anwender akzeptiert werden) werden Anwender zur Seite „eingebettetes Chat-Widget“ weitergeleitet, die Sie in angegeben haben sn_va-Web_Client_login.do?sysparm_redirect_URI=„ + encodeURIComponent(<your-page>) , Solange Sie auch die Seiten-URL im angegeben haben *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls*Eigenschaft.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie das tragbare Element hinzu Virtual Agent Chat-Widget zu einer Drittpartei-Website.

Fügen Sie das tragbare Element hinzu Virtual Agent Chat-Widget zu einer Drittpartei-Website

Dient zur Verwendung des Widgets für tragbare Chats Virtual Agent Fügen Sie Ihrer Webseite auf Webseiten von Drittparteien den erforderlichen Code hinzu.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie das tragbare Gerät Virtual Agent Chat-Widget Vor Abschluss der Schritte dieses Themas.

Weitere Informationen finden Sie unter Einbetten von Virtual Agent in eine externe Website artikel in ServiceNow Community Website.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

Importieren und instanziieren Sie diese Skriptreferenz für den Seitenheader, um eine zu erstellen ServiceNow Chat-Instanz in Ihrem externen Seitenheader:

Hinweis:
Im Skriptreferenzbeispiel bezieht sich site1.example.com auf die URL für Ihren ServiceNow Instanz.

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

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsd
bx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

Tipp:

Wenn Ihre Organisation einen anwenderdefinierten Domänennamen verwendet, geben Sie den anwenderdefinierten Domänennamen als Instanzeigenschaft und nicht als ein ServiceNow Domänenname, um sicherzustellen, dass die Browserergebnisse für mehrere Browser konsistent sind.

Beispiel mit Konfiguration

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
  activeColor: '#AAA',
  openIcon: 'custom-open.svg',
  closeIcon: 'custom-close.svg',
  sizeMultiplier: 1.6
 },
 offsetX: 50,
 offsetY: 50,
 position: 'left',
 translations: {
  'Open dialog': 'Open chat',
  'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
  'Close chat.': 'Click to close',
 },
});
```

JSON-Konfigurationsschema

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
 (sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
 color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
 changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
```


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

```
  'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
  'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

Betten Sie ein Virtual Agent Chat-Widget auf einer externen Webseite (veraltete Methode)

Laden Sie Virtual Agent Chat-Widget-Schnittstelle auf einer externen Webseite mithilfe eines Inline-Frame-Elements (iFrame). Sie können optional auch den SSO-Authentifizierungsprozess (Single Sign-on) aktivieren, der automatisch für Gastanwender ausgeführt wird, die das Chat-Widget verwenden und nicht angemeldet sind.

Vorbereitungen

Wichtig:
Erwägen Sie das Hinzufügen des tragbaren Geräts Virtual Agent Stattdessen Webclient zu Ihrer Webseite. Es reduziert die Codekomplexität und ist einfacher zu implementieren. Es enthält auch Standard-Chatfunktionen, z. B. Klickaktionen zum Starten oder Schließen des Chats. Details finden Sie unter Fügen Sie das tragbare Element hinzu Virtual Agent Chat-Widget zu einer Drittpartei-Website.

- Im iFrame geben Sie die URL der Instanz an, die eingebettet werden soll. Wenn Sie das Chat-Widget auf eine Seite einbetten, die sich nicht in befindet ServiceNow Instanz, die URL muss eine anwenderdefinierte Instanz-URL sein. Aufgrund der erhöhten Browsersicherheit kann das Chat-Widget möglicherweise nicht geladen werden, wenn Sie keine anwenderdefinierte URL verwenden. Weitere Informationen zur Verwendung anwenderdefinierter URLs finden Sie unter Zuordnen anwenderdefinierter URLs zu Ihrer Instanz .

  Gehen Sie wie folgt vor, um eine anwenderdefinierte URL zu verwenden:

  - Aktivieren Sie das anwenderdefinierte url-Plugin (com.snc.customurl) in Ihrer Instanz.
  - Fügen Sie Ihrer Instanz die anwenderdefinierte URL (die Sie zuvor erworben und registriert haben) hinzu.

  Hinweis:
  Die Virtual Agent Chat-Widget funktioniert standardmäßig nicht über einen iFrame in Safari. Apple Blockiert ursprungsübergreifende iFrames (wenn die Domäne der im iframe verwendeten URL nicht mit der Domäne der Website selbst übereinstimmt).

- Nachdem Sie den Virtual Agent-Client eingebettet haben, können Sie optional SSO-Authentifizierung über das Chat-Widget auslösen, aber nur, wenn Ihre Instanz für die Verwendung eines externen SSO-Providers eingerichtet ist. Außerdem muss die Host Website denselben SSO-Provider wie Ihre Instanz verwenden. Weitere Informationen zum Festlegen von SSO-Anbietern finden Sie unter Externes Single Sign-on (SSO) .

  Um die SSO-Authentifizierung auszulösen, erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das Bedingungen für die Ausführung der Authentifizierung definiert und Anwender zu einer von Ihnen angegebenen Chat-Widget-Seite umleitet (siehe Schritt 2 unten). Sie geben auch die zulässigen URLs an, die in diesem Skript übergeben werden können, indem Sie sie in identifizieren `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`Systemeigenschaft. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Hostteil der URL an, z. B. `https://example.com` .

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren erfordert, dass Sie Werte für die folgenden beiden Systemeigenschaften festlegen:

- *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*
- *com.glide.cs.embed.xframe_options*

Diese Eigenschaften bestimmen die Sicherheitsrichtlinie für das eingebettete Chat-Widget, d. h. wie Browser HTML-Inhalte für rendern und sichern Virtual Agent Und Servicemitarbeiter Chat in einem iFrame, bevor Sie den Webchat-Client einbetten.

Um SSO-Authentifizierung für Ihre Gastanwender zu generieren, können Sie ein Skript erstellen, das verwendet Fenster.PostNachricht() Methode (Web-API), um die Authentifizierung auszulösen und die URL anzugeben, an die Anwender nach der Authentifizierung weitergeleitet werden. Weitere Informationen zu dieser Methode und zu Windows-Objekten finden Sie unter Window.postMessage() .

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Content Management System (CMS) verwenden, um anwenderdefinierte Schnittstellen für zu erstellen ServiceNow AI Platform Und ServiceNow® Anwendungen. Beachten Sie, dass dies nicht unterstützt wird Virtual Agent.

Prozedur

1. Legen Sie beide fest *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*Und *com.glide.cs.embed.xframe_options*Systemeigenschaften zur Angabe der HTTP-Headeranweisungen zum Sichern der iFrame-Inhalte.
   Die HTTP-Headeranweisungen sagen dem Browser, ob eine Seite in bestimmte Domänen eingebettet werden kann, um Klickjacking-Versuche zu vermeiden. Durch das Festlegen beider Eigenschaften wird sichergestellt, dass Sicherheitsrichtlinien für wichtige Browser und auch ältere Browser wie Internet Explorer vorhanden sind.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

   b. Suchen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] nach *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*Eigenschaft nach Name.

   Hinweis:
   Diese Eigenschaft legt den Quellwert der HTTP-Headeranweisung fest: Content-Security-Policy:Frame-ancestors <source>. Verwenden Sie Hostquelle Wert zur Angabe der Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Diese Eigenschaft gilt für die meisten wichtigen Browser, mit Ausnahme von Internet Explorer.

   c. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Systemeigenschaft: Com.Glide.cs.embed.csp_Frame_ancestors

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Geben Sie eine oder mehrere Quellen an, einschließlich:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	▪ **„Selbst“** : Gibt an, dass der Ursprung mit der Seite identisch ist, die bedient wird. Beispiel: Wenn der Wert ist *'self' http://mywebsite.com*, Dann wird der iFrame in die übergeordnete Domäne sowie in mywebsite.com eingebettet. Dies ist der Standardwert. ▪ **Hostquelle** : Die Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Geben Sie die Internet-Host-Site anhand des Namens, der IP-Adresse oder der optionalen URL und/oder Portnummer an. Die Site-Adresse kann mit einem Platzhalterzeichen (Sternchen) beginnen. Beispielwert: **http://*.example.com** ▪ **Schemaquelle** : Ein Schema. Beispiel: **http:** Oder **https:** ▪ **Keine** : Keine übereinstimmenden URLs.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter CSP:Frame-ancestors Und Sicherheitsrichtlinie für eingebettete Client-Inhalte für Virtual Agent (Instanzsicherheitshärtung) In Hardening settings .

d. Kehren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zurück, um nach zu suchen *com.glide.cs.embed.xframe_options*Eigenschaft nach Name.

Hinweis:
Diese Eigenschaft legt den Wert der Headeranweisung „X-Frame-Options“ fest, um anzugeben, ob der Browser eine externe Webseite in einem Frame rendern kann. Verwenden Sie den Standard Sameursprung Wert zur Angabe der Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Diese Eigenschaft gilt für ältere Browser, z. B. Internet Explorer 11.

e. Klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, um das Formular zu öffnen und die Anweisungswerte anzugeben.

Systemeigenschaft: Com.Glide.cs.embed.xframe_options

Feld	Beschreibung
Typ	Zeichenfolge. Standardwert.
Wert	Geben Sie einen Wert an, einschließlich: ▪ Sameursprung . Standardwert. Zeigt die Seite in einem Frame an, der denselben Ursprung hat wie die Seite selbst. Beispielwert: Zulassen ab https://example.com. ▪ Ablehnen . Zeigt die Seite nicht in einem Frame an.

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

Feld	Beschreibung
	▪ Von URI zulassen . Zeigt die Seite nur in einem Frame am angegebenen Ursprung an. **Hinweis:** Dieser Wert funktioniert in modernen Browsern nicht mehr.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter X-Frame-Optionen Und Set Xframe options to prevent embedding third-party websites [Updated in Security Center 1.3] In Hardening settings .

2. Nachdem Sie Ihre ServiceNow-Instanz einer anwenderdefinierten URL zugeordnet haben, erstellen Sie das iFrame-Element, und geben Sie die anwenderdefinierte URL im Inline-Element (iframe) an, das zum Einbetten von verwendet wird Virtual Agent Client auf einer externen Webseite: „https://<your-domain>.com/sn_va_Web_Client_App_embed.do“

Hinweis:
Ihre Instanz kann mehrere anwenderdefinierte URLs haben, aber nur eine Instanz-URL. Sie dürfen nur Ihre anwenderdefinierte Instanz-URL verwenden.

Zum Beispiel:

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
 height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

Hinweis:
Geben Sie den Parameter ?sysparm_skip_load_history=true am Ende der URL an, um die Schnittstelle ohne Konversationsverlauf zu laden.

3. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das verwendet Fenster.PostNachricht() Methode (Web-API) zum Definieren von Ereignisbedingungen, die die SSO-Authentifizierung auf einer Anwenderoberflächenseite auslösen und Anwender zu einer von Ihnen angegebenen Chat-Widget-Seite zurückgeben.
Verwenden Sie diese Zeichenfolge, um Anwender zu einer Chat-Widget-Seite umzuleiten: „https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Hinweis:
Bevor Sie das Skript ausführen, verwenden Sie *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls*Systemeigenschaft zur Angabe der URLs, die im Skript übergeben werden können. Die Umleitung funktioniert nur, wenn Sie eine oder mehrere zulässige URLs im Eigenschaftswert angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Hostteil der URL an, z. B. https://example.com .

Beispielskript:

```
<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)
```


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

```
      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>
```

In diesem Beispiel wird die Authentifizierung in der angegebenen Instanz ausgelöst, wenn die Ereignisse SESSION_CREATED oder SESSION_LOGGED_OUT auftreten. Nach der Authentifizierung (wenn die SSO-Anmeldeinformationen für Anwender akzeptiert werden) werden Anwender zur Seite „eingebettetes Chat-Widget“ weitergeleitet, die Sie in angegeben haben `sn_va-Web_Client_login.do?sysparm_redirect_URI=„ + encodeURIComponent(<your-page>)` , Solange Sie auch die Seiten-URL im angegeben haben *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`*Eigenschaft.

Konfigurieren Virtual Agent Für ein ServiceNow Mobile Anwendung

Virtual Agent Stellt optimierte Vorlagen für die mobile Experience bereit. Konfigurieren Sie ein Serviceportal zur Ausführung Virtual Agent Auf einem ServiceNow Mobile Anwendung.

Vorbereitungen

Installieren Sie die erforderlichen Plugins:

- Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- Konversationsnachrichten (com.Glide.Messaging.awa)
- Kern ServiceNow® Mobile Plugins

  Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Plugins .

Erforderliche Rolle: Administrator

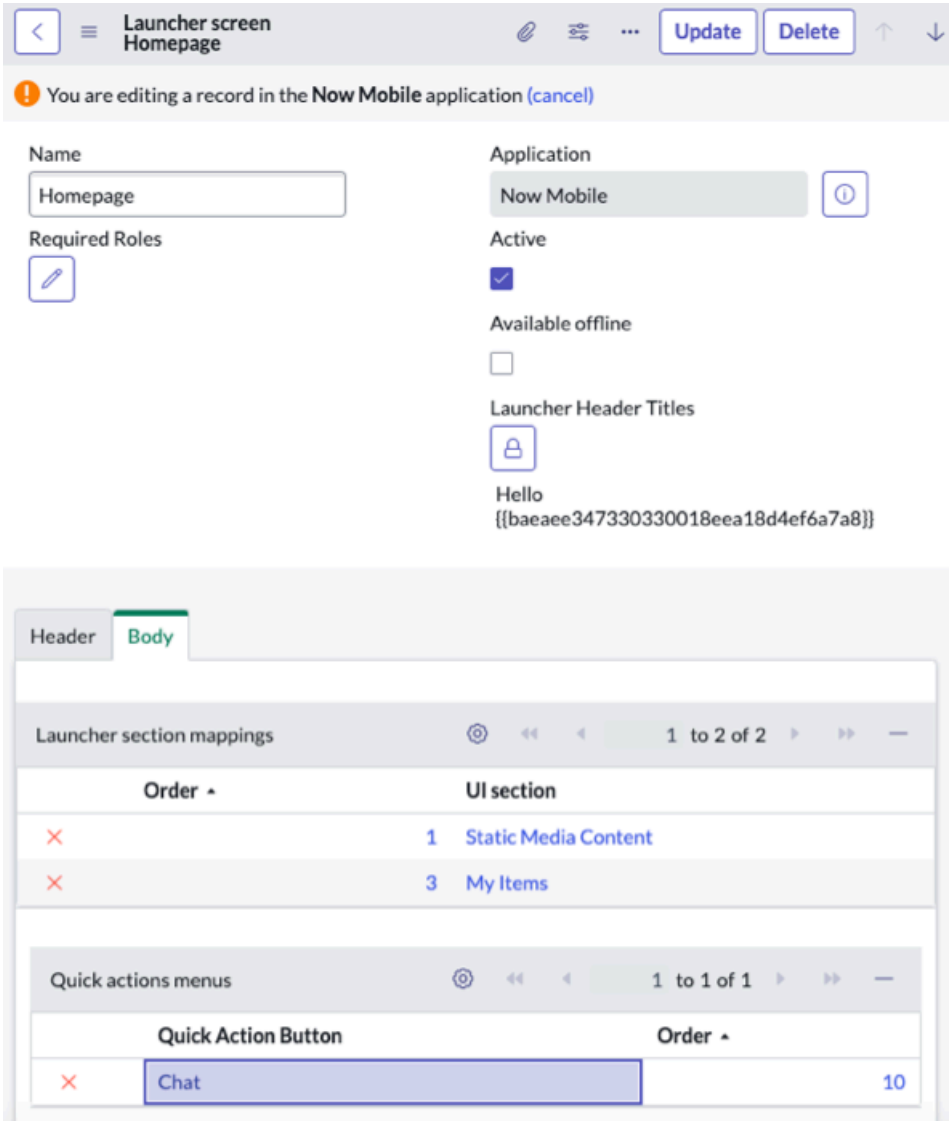
Prozedur

1. Installieren Sie die entsprechenden mobilen Plugins für jede Anwendung, die Sie in verwenden möchten Virtual Agent.
   Beispiel: Wenn Sie verwenden Virtual Agent ITSM-Konversationen installieren Sie auch das Plugin ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt). Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Plugins für ServiceNow Agent .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.
3. Klicken Sie auf den **Homepage**-Datensatz.

   Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf den Link oben auf der Seite, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Textkörper**.

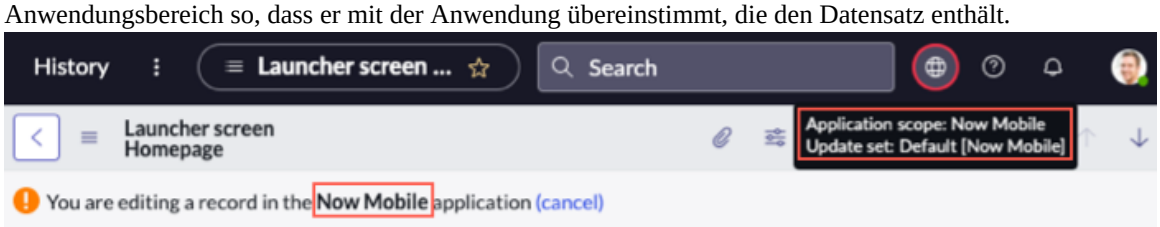
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Startprogramm-Bildschirm-Homepage-Datensatz



5. Klicken Sie Auf **Chat** Unter **Schaltfläche „Schnellaktion“** Zum Öffnen des Datensatzes. Wenn kein Chat-Eintrag angezeigt wird, fügen Sie ihn wie folgt hinzu:

a. In Zentrale Navigation Leiste klicken Sie auf das Umfangssymbol, und ändern Sie den Anwendungsbereich so, dass er mit der Anwendung übereinstimmt, die den Datensatz enthält.



b. Klicken Sie auf die Schaltfläche zurück, um zur vorherigen Seite zurückzukehren.

c. Klicken Sie auf den **Homepage**-Datensatz.

d. Klicken Sie auf die Registerkarte **Textkörper**.

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

e. Unter **Schaltfläche „Schnellaktion“** , Doppelklicken Sie auf **Fügen Sie eine neue Zeile ein** .

f. Typ `Chat` , Und drücken Sie dann die Eingabetaste, oder klicken Sie auf das Speichern-Symbol.

g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

6. Füllen Sie das Chat-Formular wie folgt aus.

Hinweis:
Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf den Link oben auf der Seite, um den Datensatz zu bearbeiten.

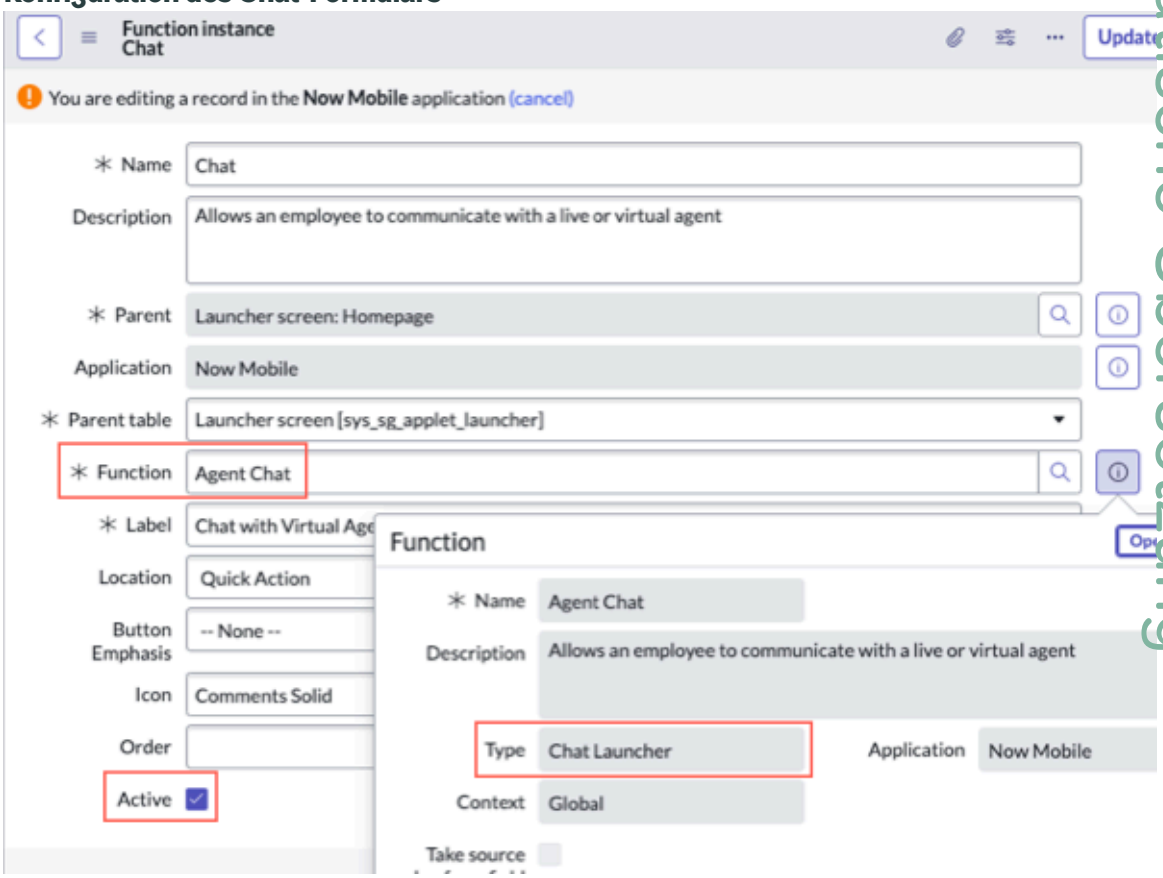
a. In **Funktion** Feld auswählen **Mitarbeiterchat** .

b. Klicken Sie auf das Info-Symbol ⓘAuf der **Funktion** Feld und überprüfen Sie das **Chat-Startprogramm** Ist in festgelegt **Typ** Feld (dies ist die Standardeinstellung).

c. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfiguration des Chat-Formulars



Ergebnisse

Abhängig vom Gerät und der Patch-Version der Serverinstanz können Endanwender auf zugreifen Virtual Agent Chat-Symbol unten rechts oder oben rechts in der App. Tippen Sie auf das Plus-Symbol oder das Chat-Symbol, um eine Konversation zu starten.

Automatische Übersetzung

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

Die Themen, die Sie in erstellen Virtual Agent-Designer Kann sowohl auf Web- als auch auf mobilen Clients sowie auf allen anderen Kanälen verwendet werden, die Sie konfigurieren können. Virtual Agent Ausgabekomponenten sind bereits für optimiert Android Und iOS, Einschließlich Bild- und Videokarten , Linkentfaltung , Ergebnisse DER KI-Suche , Und Virtual Agent-Benachrichtigungen .

Nächste Maßnahme
Zum Aktivieren Now Assist In nativ Virtual Agent, Siehe Assistenten werden konfiguriert.

Now Mobile Benachrichtigung über ungelesenen Chat und Virtual Agent Nachrichten

Wenn Now® Mobile App-Anwender navigieren von der App weg, nachdem sie eine aktive Konversation gestartet haben, die sie automatisch empfangen können Virtual Agent Mobile Push-Benachrichtigungen, die sie über neue, ungelesene Chatnachrichten und informieren Virtual Agent Benachrichtigungen, die angekommen sind.

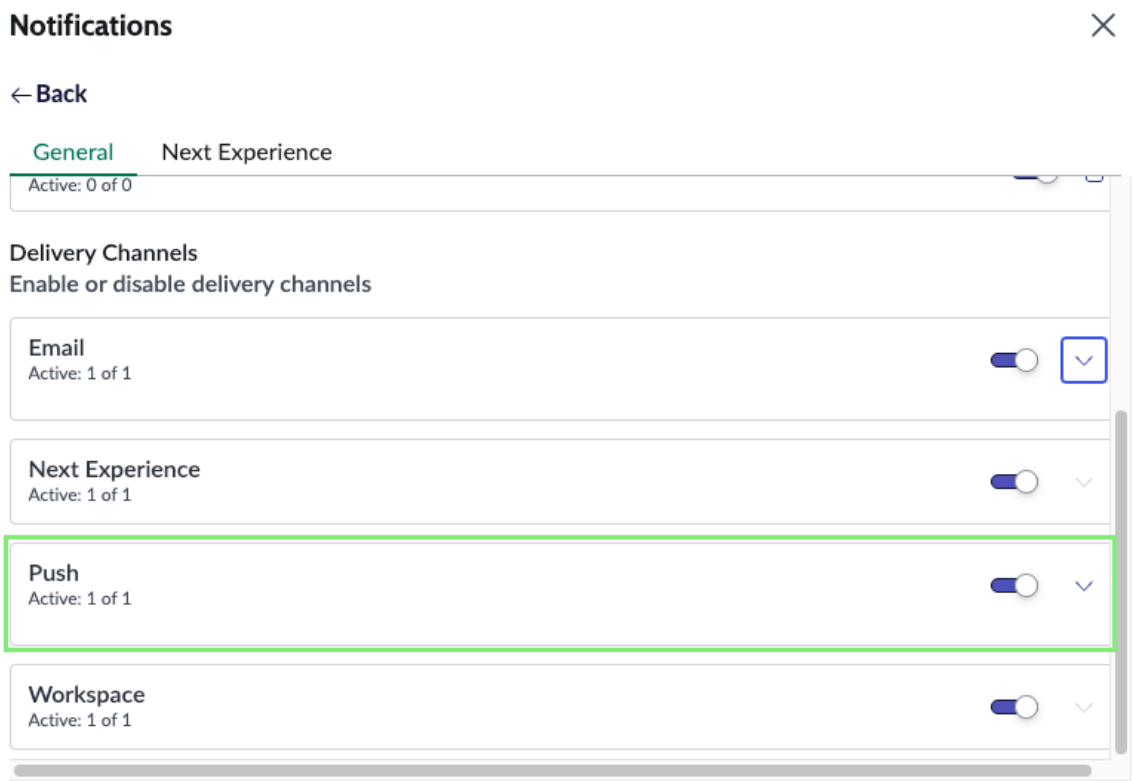
Now Mobile Benutzer müssen möglicherweise aus verschiedenen Gründen eine aktive Konversation verlassen. Sie könnten auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter warten und stattdessen andere Aufgaben bearbeiten. Oder sie könnten an einer lang laufenden (asynchronen) Konversation beteiligt sein und müssen nicht gleichzeitig mit einem Service Desk-Mitarbeiter online sein. Now Mobile Anwender können überprüfen Virtual Agent Push-Benachrichtigungen, um aktuelle Informationen zu ihren aktuellen Konversationen zu erhalten, wenn sie nicht in der App sind. Mit diesen Push-Benachrichtigungen können sie mit Live- und Virtual Agents interagieren und unnötige Konversationsabschlüsse (Zeitüberschreitungen) vermeiden.

Wird Aktiviert Virtual Agent Push-Benachrichtigungen für Nachrichten

Zu empfangen Virtual Agent Mobile Push-Benachrichtigungen, Ihre Anwender müssen Push-Benachrichtigungen für aktivieren Now Mobile App auf ihren iOS Oder Android Geräte.

In Basissysteminstanzen Virtual Agent Die Push-Benachrichtigung für Nachrichten ist automatisch für alle aktiviert Now Mobile Anwender. Anwender können ihre ändern Benachrichtigungseinstellungen Indem Sie zu navigieren **Alle** > **Self-Service** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**an.

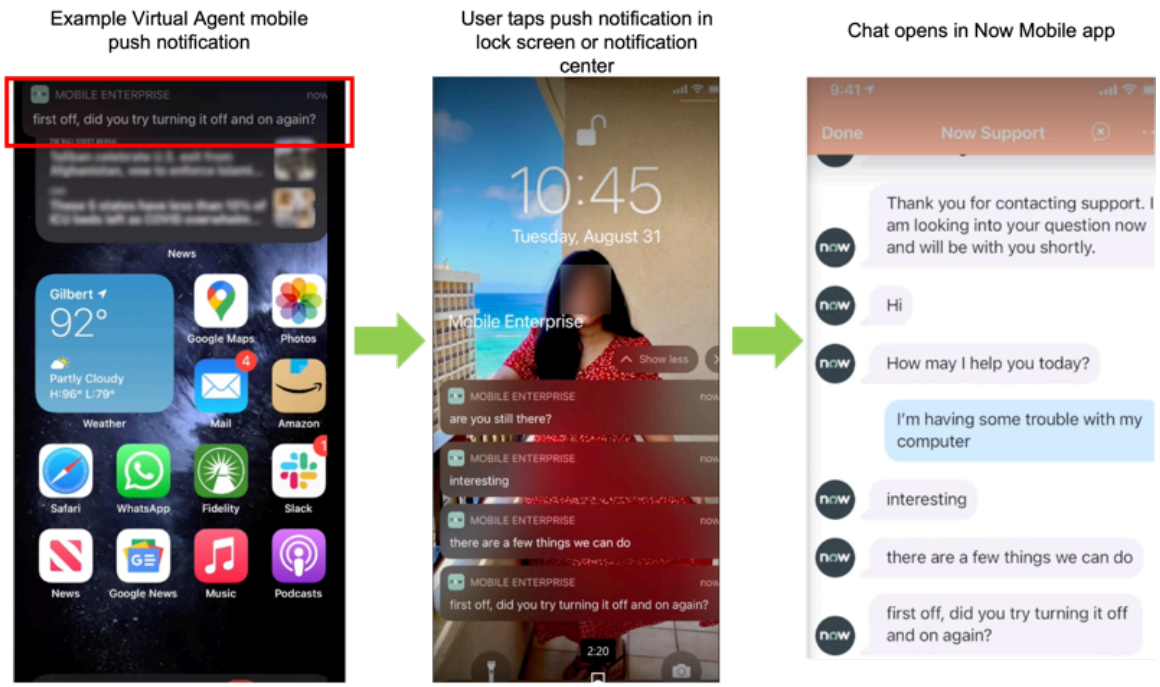
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Wie Virtual Agent Mobile Push-Benachrichtigungen funktionieren

Virtual Agent Push-Benachrichtigungen zeigen Informationen zu eingehenden, ungelesenen Chatnachrichten von Service Desk-Mitarbeitern und anderen an Virtual Agent Nachrichten. Die Push-Benachrichtigungen werden im Benachrichtigungscenter (Sperrbildschirm) von Mobilgeräten aufgeführt. Anwender tippen auf eine Push-Benachrichtigung in der Liste, um zu öffnen Now Mobile App und setzen Sie die entsprechende Konversation fort.

Beispiel Virtual Agent Push-Benachrichtigungen in Now Mobile App



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Virtual Agent Push-Benachrichtigungen werden nicht unter angezeigt **Benachrichtigungen** Registerkarte in Now Mobile App. Diese Push-Benachrichtigungen generieren auch keine zugehörigen Abzeichennummern auf dem Now Mobile App-Symbol. Abzeichennummern werden jedoch auf angezeigt Virtual Agent Schnellstartsymbol in der App.

Um ungelesenen Chat oder zu verarbeiten Virtual Agent Nachrichten und stellen Sie sie an zu Now Mobile Anwender führt das System Folgendes aus:

- Überprüft, welche Anwenderaccounts für den Empfang von Push-Benachrichtigungen registriert sind.
- Bestimmt die nicht verwendeten mobilen Clients (Geräte).
- Führt aus *`Generate Virtual Agent Push Notification`*Geplante Aufgabe alle 60 Sekunden, um:
  - Identifizieren Sie neue ungelesene Nachrichten, und erstellen Sie einen Batch.
  - Fügen Sie der Tabelle „Push-Benachrichtigungen“ [sys_cs_message_Notification] Datensätze ungelesener Nachrichten hinzu, die generiert Virtual Agent Push-Benachrichtigungen.
  - Liefert Virtual Agent Push-Benachrichtigungen an Now Mobile Anwender außerhalb der App.

    Abhängig davon, wann der *`Generate Virtual Agent Push Notification`*Die geplante Aufgabe verarbeitet neue ungelesene Nachrichten, Push-Benachrichtigungen kommen möglicherweise nicht in der Reihenfolge an, in der sie generiert wurden, und es kann etwas länger als eine Minute dauern, bis Push-Benachrichtigungen eintreffen.

Virtual Agent Inhalt der Push-Benachrichtigungsnachricht

Der Inhalt von Virtual Agent Push-Benachrichtigungsnachrichten gesendet an Now Mobile Anwender spiegeln den tatsächlichen Text aus dem Live-Agent oder Virtual Agent wider. Wenn eine Textdarstellung der Nachricht, z. B. ein Rich-Steuerelement, nicht generiert werden kann, wird der Text Neue Nachricht Wird stattdessen angezeigt.

Hinweis:
Systemaktionsnachrichten, die Anwendern während des Live-Chats oder Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden, sind nicht in enthalten Virtual Agent Push-Benachrichtigungen oder in der Anzahl der ungelesenen Nachrichten. Die Ausnahme ist die Systemnachricht für die Zeitüberschreitung des Servicemitarbeiters: Die Konversation ist abgelaufen. Sind Sie noch da? Diese Nachricht wird als Push-Benachrichtigung gesendet, da sie zeitabhängig ist und Anwender darüber informiert, dass die Konversation geschlossen werden kann, wenn sie nicht antworten.

Anzeigen und ändern Virtual Agent Stilvorlagen

Virtual Agent Stellt optimierte Vorlagen für die mobile Experience bereit. Sie können die Stylesheets in der Tabelle „Adapterkarten“ [sys_cs_Adapter_Card] anzeigen und ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie Auf **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Adapter_Card.list` Im Navigationsfilter.
   Die Seite „Adapterkarten“ wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf einen Eintrag in **Kartenname** Spalte.

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

3. Klicken Sie auf den Namen des Kanals, den Sie in der eingebetteten Liste anzeigen möchten. Klicken Sie beispielsweise auf **IOS** Oder **Android-Gerät** Um das entsprechende Stylesheet anzuzeigen.
4. Nehmen Sie alle Änderungen in vor **Vorlagendefinition** Feld.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mehrere aktive Konversationen in verwenden Virtual Agent

Virtual Agent Bietet die Möglichkeit, mehrere Konversationen gleichzeitig zu führen, getrennt und nach ausgewähltem Kontext geleitet.

Übersicht über mehrere aktive Konversationen für Virtual Agent

Virtual Agent Nachrichten folgen normalerweise einer Konversation mit einem freigegebenen Verlauf, der auf allen VA-Clients und somit allen Portalen beibehalten wird. Beispiel: Wenn Sie sich mit unterhalten Virtual Agent In einem Serviceportal (SP)-Portalkontext wird dieselbe Konversation in einem Mitarbeiter-Service Center angezeigt (ESC) Portal. Die Funktion „mehrere aktive Konversationen“ erweitert die Reichweite von Virtual Agent Durch Eliminierung des Grenzwerts für eine Konversation. Indem Sie deren konfigurieren Virtual Agent Konversationen basierend auf dem Kontext können Kunden beliebige oder alle Inhalte zwischen gleichzeitigen Konversationen in verschiedenen Portalen freigeben oder einschränken.

Jede Virtual Agent-Konversation ist vollständig unabhängig, ohne dass sich Chats überschneiden. Beispielsweise unterscheidet sich eine Konversation in SP völlig von ESC. Jede Konversation hat auch ein eigenes Transkript. Sie müssen Kontextwerte für Natural Language Understanding einrichten (NLU) Chats, während Chats für große Sprachmodelle (LLM) automatisch für mehrere aktive Konversationen konfiguriert werden, basierend auf jedem Portal. Ein Administrator kann einen LLM-Assistenten für jedes Portal mithilfe von Konfigurationen für das geführte Setup aktivieren. (Weitere Informationen zum Konfigurieren von finden Sie Virtual Agent Konversationen, siehe Geführtes Setup Für Konversationsschnittstellen .)

Vorteile mehrerer aktiver Konversationen

Wenn ein Anwender zuvor an einer Konversation mit einem Virtual Agent beteiligt war, fand der Chat in einem einzelnen Kontext statt. Beim Wechseln von Kontexten bestand das Risiko, vertrauliche Informationen offenzulegen, indem der gesamte Chatverlauf an das andere Portal übertragen wird. Wenn Sie beispielsweise eine HR-Konversation im HR-Portal haben und dann eine IT-Anforderung ausgelöst hat, wird der Chat im IT-Portal fortgesetzt. Mit dieser Anforderung wird jedoch auch der HR-Konversationsverlauf in das IT-Portal übernommen. Alternativ können Administratoren den aktivieren *skip_load_history*Systemparameter zur Vermeidung des Risikos, die anfängliche Konversation wird jedoch geschlossen, wenn der Chat im IT-Portal fortgesetzt wird.

Um den Konversationsverlauf zwischen Portalen auszuschließen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**an.
2. Wählen Sie die Mitarbeiterchat-Konfiguration aus, für die Sie den Kontextwert festlegen möchten.
3. Fügen Sie im Serverskript-Fenster die Zeile hinzu `Skip_load_history: Wahr` Dient zum Laden von Konversationen ohne Konversationsverlauf.

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

Hinweis:
Die Skriptsyntax kann je nach Konfiguration unterschiedlich sein.

Die Funktion „mehrere aktive Konversationen“ umgeht die Methode „Skip_load_history“ und ermöglicht die kontinuierliche Interaktion mit Virtual Agent Chat, indem ausgewählte Benachrichtigungen und Themen nur an die konfigurierten Kontexte weitergeleitet werden. Anwender benötigen kein Skripting oder umfassende Anpassungen, und sie können Konversationen ohne Unterbrechung oder Offenlegung von Informationen im falschen Kontext führen. Wenn Portale und Benachrichtigungskontexte ausgerichtet sind, erhalten Anwender Informationen, die ihrem Kontext entsprechen, einschließlich Incident-Updates und anderer relevanter Daten.

Überlegungen zur Verwendung mehrerer aktiver Konversationen

Die Implementierung mehrerer aktiver Konversationen sollte in der folgenden Reihenfolge erfolgen: Administratoren sollten Verbraucherkontextwerte des Portals definieren, einen Standardkontext festlegen oder aktualisieren, das System für mehrere aktive Konversationen aktivieren und schließlich Benachrichtigungen konfigurieren, die an Portale gesendet werden. Wenn der Kontext des bereitgestellten Serviceportals jedoch ausreicht, können Administratoren die Konfiguration und das Festlegen von Werten überspringen.

Themen können in einem Portalkontext erstellt werden. Wenn der Portalkontext dem Verbraucherkontokontext zugeordnet ist, werden Themen Verbraucherkontokontexten zugeordnet.

Festlegen NLU Verbraucherkontextwerte des Portals für mehrere aktive Konversationen

Verwenden Sie Kontextwerte, um zu bestimmen, welche Portale bestimmte Nachrichten und Benachrichtigungen für Anwender in diesem Portal erhalten.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Konfigurieren Sie Ihr Mitarbeiterchat-System für Ihr Portal oder Ihre Portale. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Verbraucherkontext einer Portalkonfiguration hinzugefügt wird, fungiert dieses Portal als Kontext für mehrere aktive Konversationen mit Virtual Agent.

Hinweis:
Diese Anweisungen dienen zum Konfigurieren von Natural Language Understanding (NLU) Konversationen. LLM-Konversationen (Large Language Model) werden für mehrere aktive Konversationen basierend auf Portalen konfiguriert, ohne dass eine Konfiguration erforderlich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**an.
2. Wählen Sie die Mitarbeiterchat-Konfiguration aus, für die Sie den Kontextwert festlegen möchten.
3. Fügen Sie im Serverskript-Fenster die Zeile hinzu `Consumer_Account_context: „WERT“` , Wird ersetzt `WERT` Mit dem gewünschten Verbraucherkontokontext.

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

Serverskriptbeispiel



Hinweis:

Die Syntax der Account-Kontextzeile hängt davon ab, wie die Konfiguration eingerichtet ist. Einige Konfigurationen verwenden beispielsweise ein Gleichheitszeichen versus einen Doppelpunkt. Im Fall von *esc*Kontext gibt es auch zwei relevante Chatkonfigurationen.

Werte, die in einem Skript definiert oder erstellt werden, werden einem Administrator nicht als Auswahl zur Verwendung an anderer Stelle im System angezeigt.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Legen Sie einen Standardkontext für Ihre Konversationen fest. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Standard fest NLU Kontextwert für mehrere aktive Konversationen.

Legen Sie einen Standard fest NLU Kontextwert für mehrere aktive Konversationen

Verwenden Sie Kontextwerte für Verbraucherkonten, um zu definieren, wo Virtual Agent Nachrichten werden standardmäßig weitergeleitet, wenn die Funktion „mehrere aktive Konversationen“ verwendet wird.

Vorbereitungen

Definieren Sie Werte für Portal-Verbraucherkontexte. Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen NLU Verbraucherkontextwerte des Portals für mehrere aktive Konversationen.

Konfigurieren Sie übereinstimmende Kontextwerte Virtual Agent Und Ihre Portale. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beliebig viele Kontextwerte erstellen. Ein Verbraucherkontokontext muss immer auf festgelegt sein Ja Dient zur Bereitstellung eines standardmäßigen Inhaltsbereichs. Der Standard fungiert als Fallback für das Chat-Widget, wenn das Portal-Setup keinen Kontext enthält. Der Standard wird auch als Kontext für mobile Konversationen verwendet, die jeweils nur eine Konversation unterstützen. Kontextwerte werden in der Tabelle Konversations-Verbraucherkontokontext [sys_cs_Consumer_Account_context] gespeichert. (Tabelle „CS-Verbraucherkonto“ [sys_cs_Consumer_Account] Mit Virtual Agent installierte Komponenten Zeigt an, ob Drittparteianwendern in Ihrer Instanz ein Kontext zugewiesen ist.)

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

Hinweis:
Diese Anweisungen dienen zum Konfigurieren von Natural Language Understanding (NLU) Konversationen. LLM-Konversationen (Large Language Model) werden für mehrere aktive Konversationen basierend auf Portalen konfiguriert, ohne dass eine Konfiguration erforderlich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**an.
2. Unter **Mehrere aktive Konversationen** , Wählen Sie aus **Einstellungen anzeigen** .

   Hinweis:
   Der gelieferte Standardwert für Verbraucherkontokontexte ist `sp` .

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbraucherkontokontexte“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kontextwerts (wird auch als Referenz im Back-End verwendet).
Kurzbeschreibung	Beschreibung für den Kontext (angezeigt in Konversations-Schnittstellen Karte, wenn der Standardwert angezeigt wird).
Ist Standardkontext Für Verbraucher-Accounts	Option, um diesen Kontextwert als Standard für festzulegen Virtual Agent Konversationen. **Hinweis:** Nur ein Verbraucherkontokontext kann als Standard festgelegt werden. Wenn Sie einen neuen als Standard festlegen, wird der letzte Kontext automatisch auf zurückgesetzt `Falsch` .

5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie das System für mehrere aktive Konversationen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent.

Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent

Verwenden Sie das System für mehrere aktive Konversationen in Kombination mit definierten Kontextwerten und einem Standardportal, um gleichzeitige Konversationen mit zu verarbeiten Virtual Agent.

Vorbereitungen
Ein Standardkontext ist erforderlich, um mit dem System für mehrere aktive Konversationen zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Standard fest NLU Kontextwert für mehrere aktive Konversationen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent Enthält Einstellungen, mit denen mehrere Konversationen mit demselben Anwender über mehrere Portale hinweg durchgeführt werden können. Anwender können auch Updates und Benachrichtigungen erhalten, die an eine beliebige Anzahl von Portalen (von einem Administrator festgelegt) an einer beliebigen Stelle in ihrer Instanz in gesendet werden ServiceNow AI Platform.

Die Funktion „mehrere aktive Konversationen“ ist in standardmäßig inaktiv Virtual Agent Bis aktiviert. Ab dem Vancouver-Release sind mehrere aktive Konversationen über das Chat-Widget verfügbar. Andere Kanäle können in Zukunft integriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**an.
2. Unter **Mehrere aktive Konversationen** , Wählen Sie aus **Verwalten Sie Einstellungen** .
3. Wählen Sie **Aktivieren**.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn mehrere aktive Konversationen aktiviert sind, können Sie auch Benachrichtigungen von senden Virtual Agent An Portale, die die Funktion verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Route Virtual Agent NLU Benachrichtigungen über mehrere Portale.

Route Virtual Agent NLU Benachrichtigungen über mehrere Portale

Benachrichtigungen und andere senden Virtual Agent Nachrichten über so viele Portale wie gewünscht.

Vorbereitungen

Die Funktion „mehrere aktive Konversationen“ umfasst die Möglichkeit, Benachrichtigungen zu Incidents zu senden. Sie können Ihre Benachrichtigungen so konfigurieren, dass sie nur zu einer Konversation in einem bestimmten Portal oder zu einer beliebigen Anzahl gleichzeitiger Konversationen wechseln.

Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent Benachrichtigung

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Hinweis:
Diese Anweisungen dienen zum Konfigurieren von Natural Language Understanding (NLU) Konversationen. LLM-Konversationen (Large Language Model) werden für mehrere aktive Konversationen basierend auf Portalen konfiguriert, ohne dass eine Konfiguration erforderlich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_Notification_va_content.list**an.
   Eine Liste von Virtual Agent Benachrichtigungsinhalte werden angezeigt.
2. Wählen Sie den Benachrichtigungsinhalt aus, den Sie über mehrere Portale senden möchten.
   Um beispielsweise Kommentare zu Incidents zu erhalten, wählen Sie aus Incident kommentiert Benachrichtigungsinhalt.
3. Unter **Kanäle** Bestätigen Sie, dass der Bereich Verbraucherkontokontexte verfügbar ist, nachdem mehrere aktive Konversationen für das Chat-Widget aktiviert wurden.
   Der Standard-Verbraucherkontokontext ist im Bereich sichtbar.

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

Hinweis:
Diese Zeichenfolge muss auch mit dem Portal übereinstimmen, an das die Konversation geleitet wird. Beispielsweise ist das SP-Portal auch der Name des Verbraucherkontokontexts.

4. Um einen Kontext hinzuzufügen, auf **Wählen Sie den Zieldatensatz aus** Zeile: Geben Sie die Zeichenfolge ein, die dem gewünschten Verbraucherkontokontext entspricht.

Hinweis:
Diese Zeichenfolge muss auch mit dem Portal übereinstimmen, an das die Konversation geleitet wird. Beispielsweise ist das SP-Portal auch der Name des Verbraucherkontokontexts.

5. Um einen Kontext zu entfernen, wählen Sie ihn im Bereich Verbraucheraccount-Kontexte aus, und wählen Sie dann aus **X** .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Nachrichten mit mehreren Kontexten werden jetzt über gesendet Virtual Agent An Anwender in ihren übereinstimmenden Portalen.

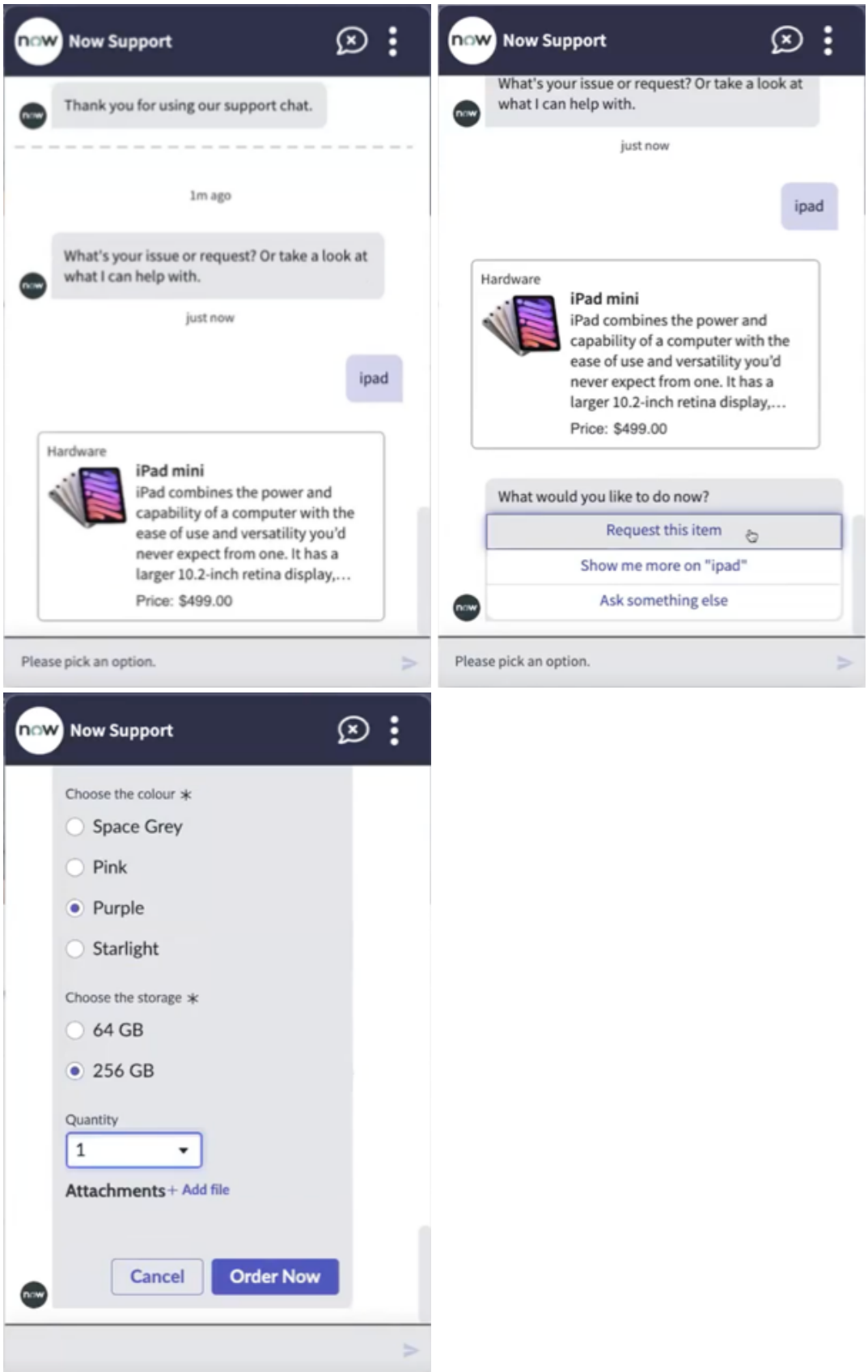
Verwenden von Katalogen und Autopiloten in Virtual Agent

Verwenden Sie Kataloge, um in Chat-Widget-Konversationen nach Services und Produkten zu suchen und anzufordern.

Mit der Katalogfunktion können Sie in natürlicher Sprache nach Service-Elementen in suchen und anfordern Virtual Agent Konversation. Die Virtual Agent Erkennt Ihre Anforderung und präsentiert Ihnen die beste Antwort. Sie schließen die gesamte Bestellung im Chat ab, ohne zu einer neuen Seite zu wechseln.

Beispiel: Wenn Sie eingeben IPad , Virtual Agent Zeigt die Servicekatalog-Informationen für ein iPad an. Sie können das Element anfordern, weitere Informationen zum Element anfordern, bevor Sie entscheiden, oder um etwas anderes bitten.

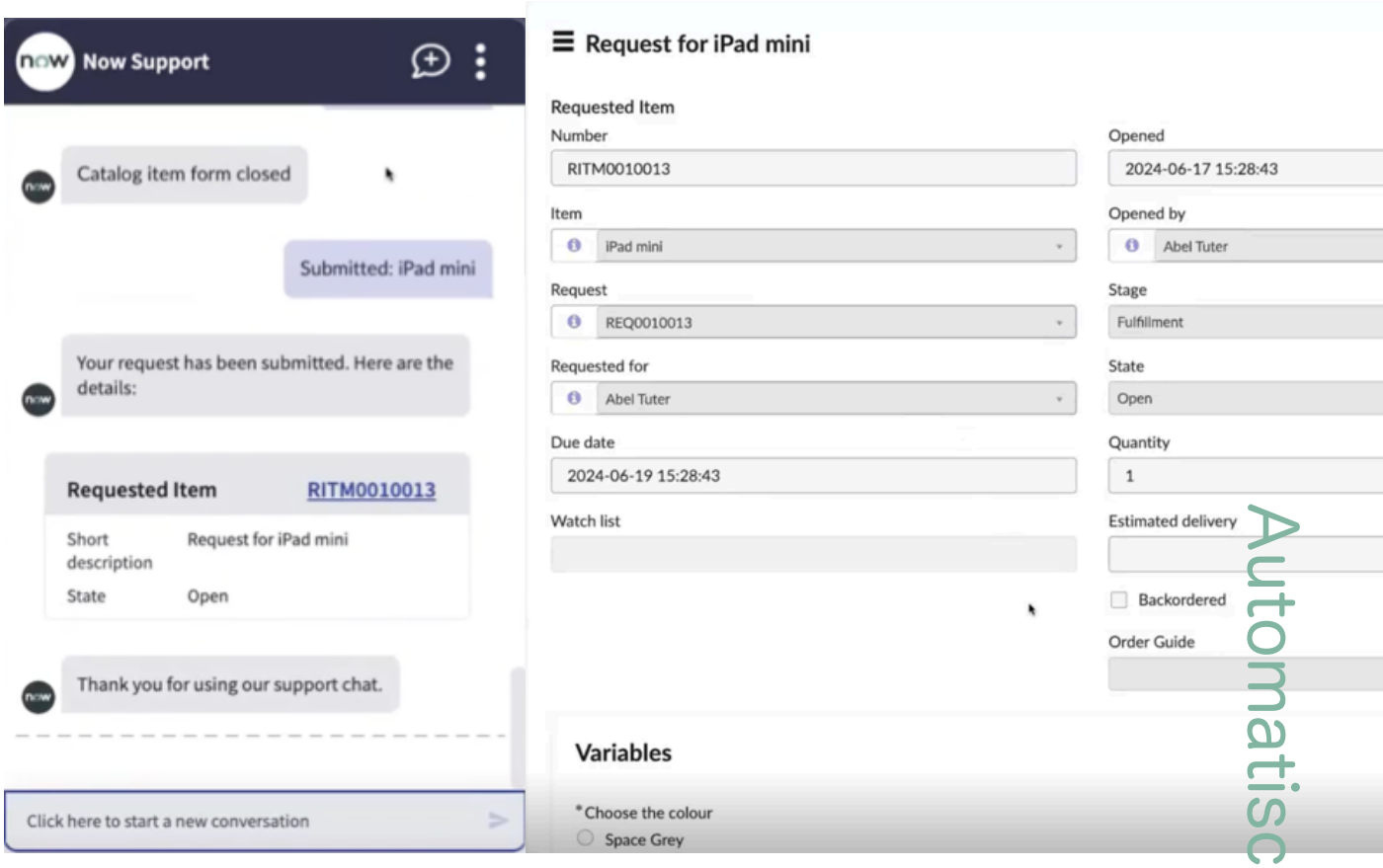
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Automatische Übersetzung

Wenn Sie den Artikel bestellen möchten, wählen Sie alle verfügbaren Optionen aus. Wenn Sie die Bestellung abgeschlossen haben, werden die Katalogkarte, und geschlossen Virtual Agent Ersetzt sie durch einen Datensatz für angefordertes Element und einen Link. Wenn Sie den Link auswählen, gelangen Sie zum Datensatz.

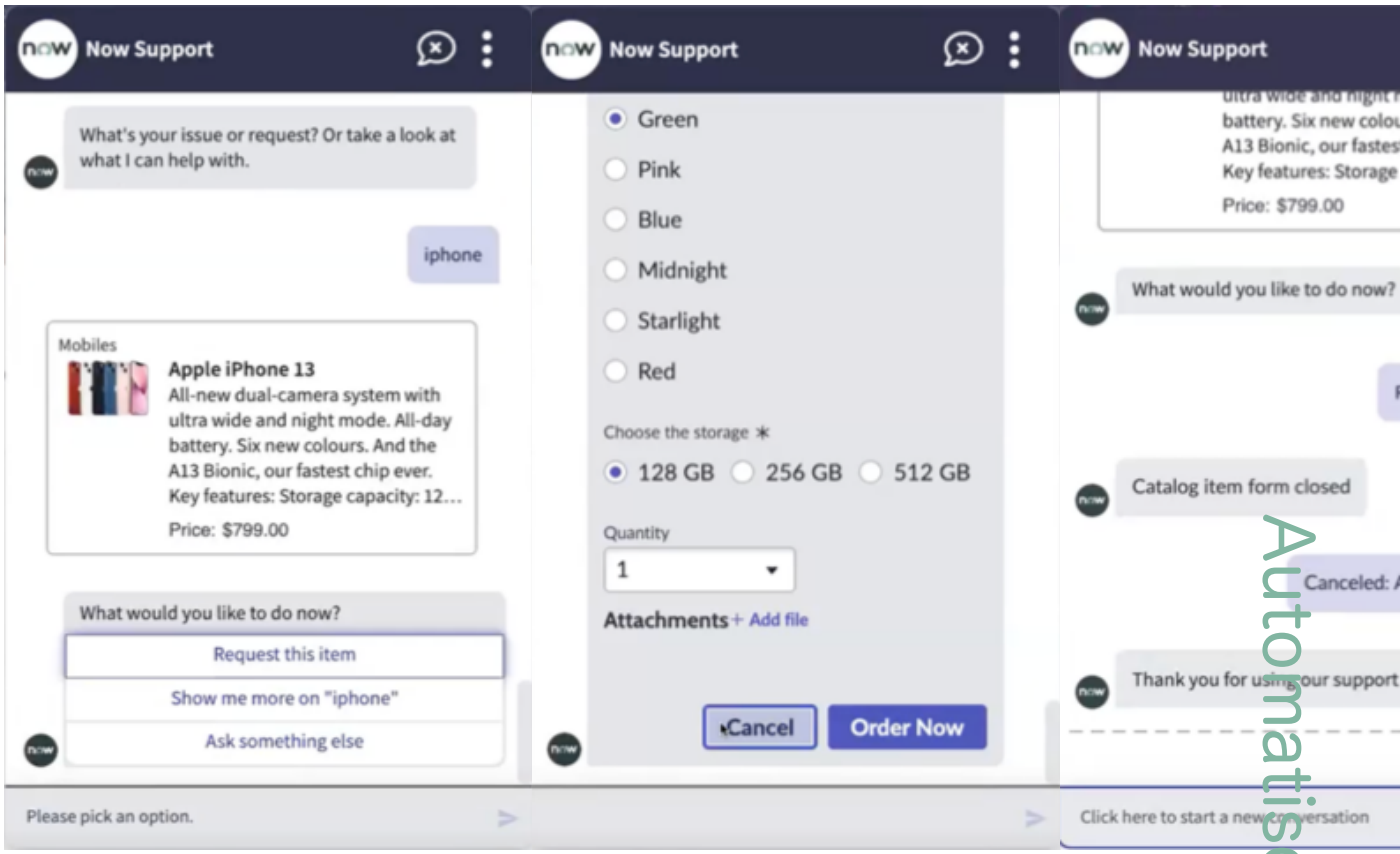
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Wenn Sie stattdessen die Bestellung stornieren, erhalten Sie eine Nachricht, die die Stornierung bestätigt. Beispiel: Wenn Sie eingeben IPhone Und fordern Sie den Artikel an, und brechen Sie dann den Auftrag ab, die Anforderung wird geschlossen, und Virtual Agent erstellt keinen Datensatz.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Kataloge für Virtual Agent sind getrennt von Now Assist Und Multi-Turn-Katalogbestellung. Weitere Informationen dazu, wie Katalogsuchergebnisse basierend auf funktionieren KI-Suche, Siehe Genius Results . Informationen zur Katalogbestellung mit mehreren Turns finden Sie stattdessen unter Now Assist in Virtual Agent verwenden.

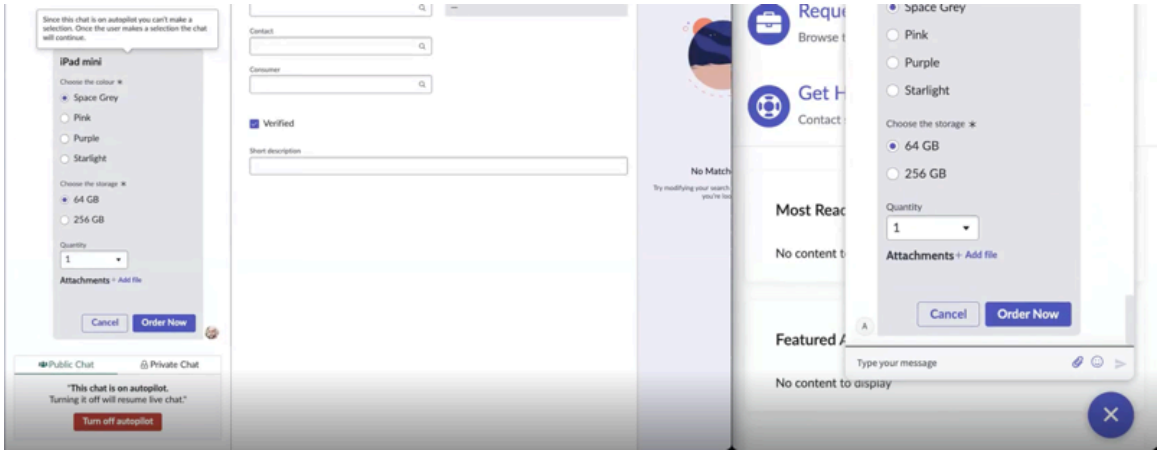
Katalog-Autopilot-Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Autopilot ist für Servicemitarbeiter im CSM-Arbeitsbereich verfügbar und ermöglicht es dem Servicemitarbeiter, einen Kunden bei einer Katalogbestellung zu unterstützen und alle Informationen zur Transaktion des Kunden anzuzeigen.

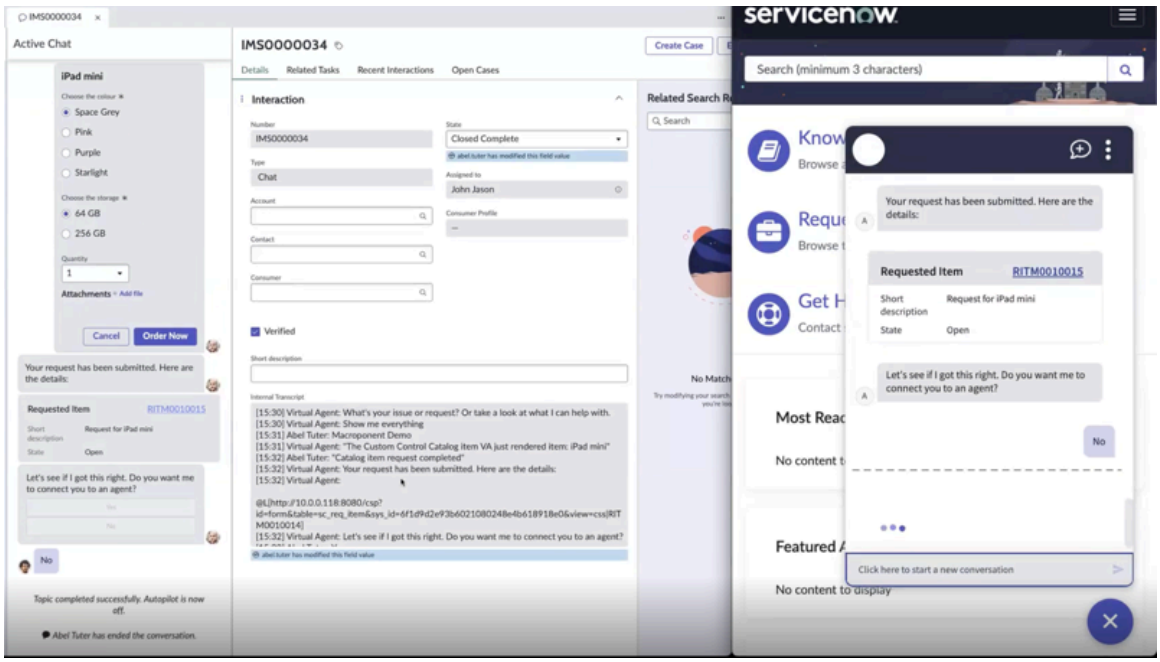
Um die Funktion zu verwenden, tritt der Servicemitarbeiter ein `/Autopilot „[Thema]“` , Wird ersetzt `[Thema]` Für den Katalogelement-Themennamen. Das Katalogelement wird im Chatfenster des Kunden angezeigt, und er wählt wie gewohnt alle Einstellungen für die Bestellung aus. Der Servicemitarbeiter kann die vollständige Katalogreihenfolge im Chatbereich anzeigen, kann jedoch keine Details der Bestellung selbst ändern.

Automatische Übersetzung

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



Sobald der Kunde die Bestellung abgeschlossen hat, wird im Chatbereich wie gewohnt der Datensatz „angefordertes Element“ angezeigt. Der Servicemitarbeiter sieht das vollständige Transkript der Transaktion des Kunden, einschließlich der vollständigen Katalogkarte und des Datensatzes „angefordertes Element“.



Richten Sie das Katalog-Branding ein

Passen Sie die Darstellung von Katalogen in an Virtual Agent Passend zum Branding Ihres Unternehmens.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Herunterladen Themengenerator Aus dem ServiceNow Store und aktivieren Sie das Plugin (sn_Theme_Builder). Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent Verwendet die Tabelle „Branding-Setup“ [sys_cs_Branding_Setup], um Branding-Farben zu definieren, Kataloge erben jedoch keine Branding-Farben. Stattdessen verwenden Kataloge CSS-Variablen (Cascading Style Sheets), die im Datensatz „UX-Designs“ [sys_ux_Theme] in der Instanz definiert sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Designs** > **Themengenerator**an.
2. Erstellen Sie ein neues Design, indem Sie primäre und sekundäre Farben angeben.

   Hinweis:
   Sie können Ihre Farben mit den Farben des Chatheader-Hintergrunds und des Chathintergrunds im Branding-Datensatz Ihrer Wahl abstimmen. Weitere Informationen zum Erstellen von Designs finden Sie unter Create a theme with Theme Builder .
3. Speichern Sie Ihr Design.
4. Fügen Sie der Portalkonfiguration Ihr Design hinzu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs**an.
   b. Wählen Sie den Datensatz für das Design aus, das Sie importieren möchten.
   c. Unter dem Symbol „zusätzliche Aktionen“ , Wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .
   d. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > *Mitarbeiterchat*an.
   e. Wählen Sie die Portalkonfiguration aus, in der Sie Ihr Branding-Design hinzufügen möchten, und fügen Sie dem Serverskript die folgende Zeile hinzu, einschließlich der sys_ID aus Schritt 4c

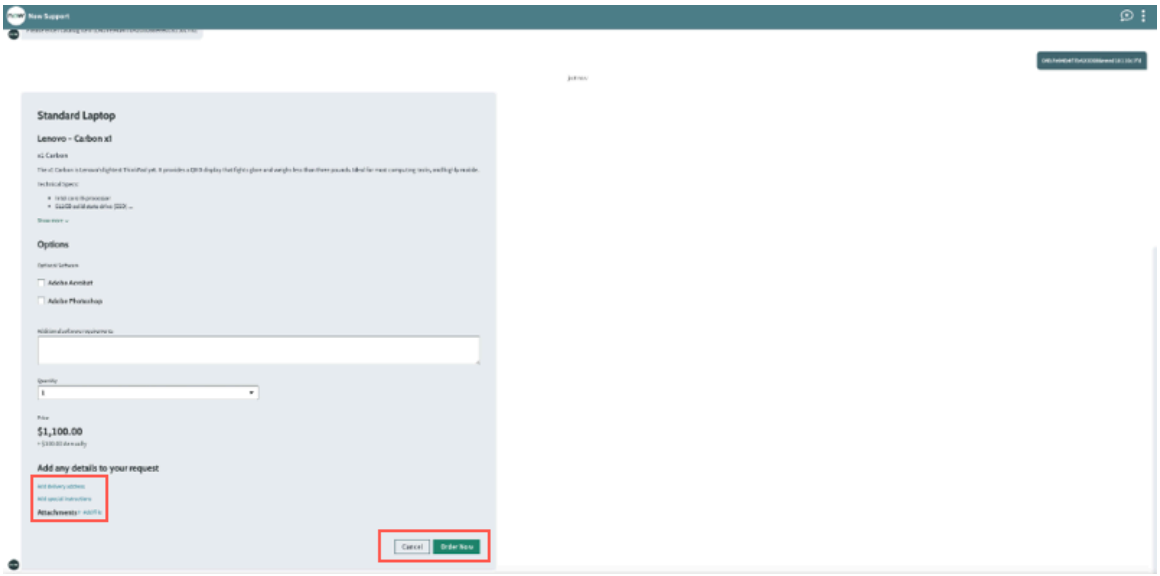
   Beispiel: Wenn Ihre sys_ID lautet 0be48eb1eba0011090fa99602a522843 , Fügen Sie hinzu:

   ```
   macroponent_theme: '0be48eb1eba0011090fa99602a522843'
   ```
5. Fügen Sie der Portalkonfiguration bei Bedarf ein Variantendesign hinzu.
   a. Wiederholen Sie die Schritte 4a und 4b.
   b. Unter **Zusammensetzung: App-Design** Registerkarte öffnen Sie Ihre gewünschte *Style*Deren *Type*Ist Variante .
   c. Wiederholen Sie die Schritte 4c und 4d.
   d. Wählen Sie die Portalkonfiguration aus, in der Sie Ihr Branding-Design hinzugefügt haben, und fügen Sie dem Serverskript die folgende Zeile hinzu, einschließlich der sys_ID aus Schritt 5c

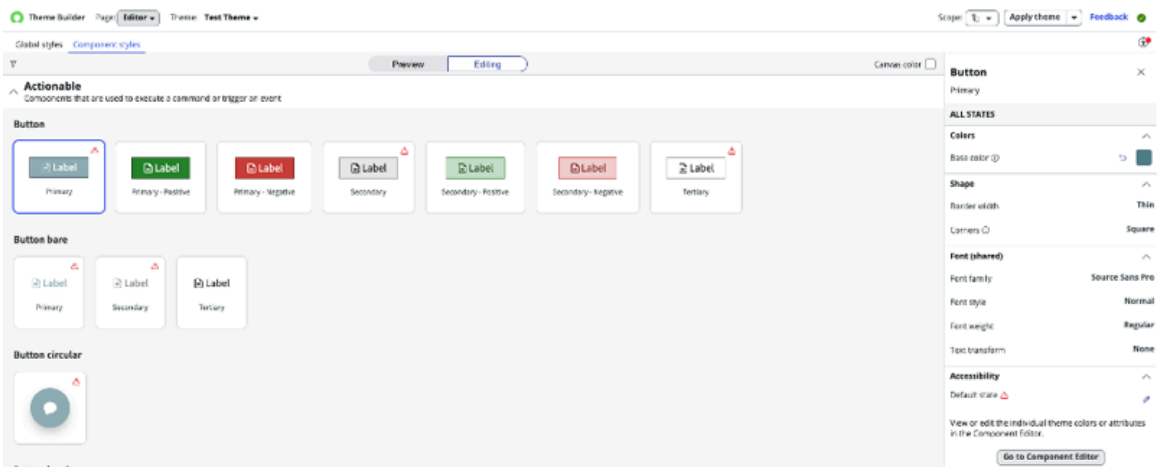
   Beispiel: Wenn die sys_ID Ihres Variantendesigns lautet 1df59fc2fcb1122101gb00713b633954 , Fügen Sie hinzu:

   ```
   macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
   ```
6. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Konfiguration.
7. Navigieren Sie zu dem Portal, in dem die Konfiguration verwendet wird.
   Beispiel: Wenn Sie aktualisiert haben *ESC Chat*Portalkonfiguration, navigieren Sie zu Mitarbeiter-Service-Center.
8. Führen Sie das Katalogthema im Portalchat aus, um seine Konfiguration zu laden und alle Elemente anzuzeigen, die Branding erfordern.

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



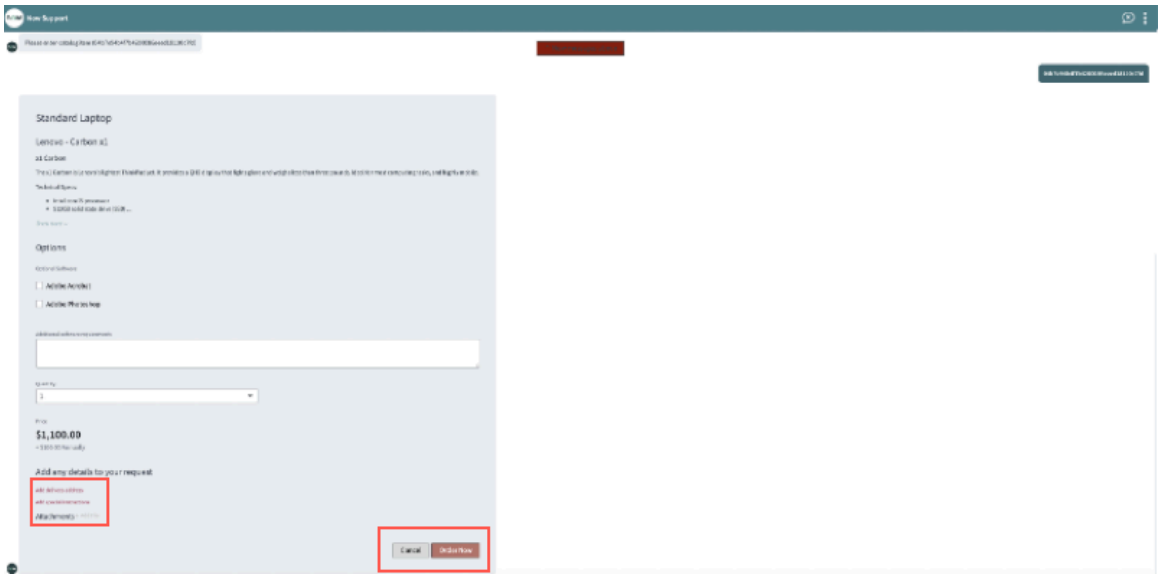
9. Navigieren zu **Alle** > **Now Experience-Framework** > **Designs** > *Themengenerator*an.
10. Wählen Sie im Dropdown-Menü die Option aus **Manager** , Und wählen Sie dann das erstellte Design aus.
11. Unter **Komponentenstile** Wählen Sie die Registerkarte aus **Bearbeiten** .



12. Wählen Sie eines der Elemente aus, für die Branding erforderlich ist, das in Schritt 8 gefunden wurde.
13. Legen Sie in der Paletten-Seitenleiste die Hex-Code-Farbe des Elements so fest, dass sie der Farbe aus Ihrem Branding-Datensatz entspricht.

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

14. Wiederholen Sie die Schritte 12 und 13, bis Sie alle Elemente aktualisieren.



Ergebnisse

Katalogfarbdesigns entsprechen jetzt Ihrem Branding.

Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen

Senden ServiceNow Benachrichtigungen direkt an Anwender über Virtual Agent Chatbot auf unterstützten Messaging-Kanälen. Benachrichtigungen können einfache Informationsnachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Benachrichtigungen werden über den an Empfänger gesendet Virtual Agent Bot im Chat-Widget, vorgefertigte Messaging-Integrationen (z. B. SMS Twilio, Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace Services, und Facebook Messenger Messaging-Plattform) und anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Die Benachrichtigungsfunktion ist in Glide enthalten Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot) Plugin und auch mit Virtual Agent Lite, Die in enthalten ist ServiceNow AI Platform. Jedoch Virtual Agent Lite Anwender können während nur einfache Benachrichtigungen erhalten Virtual Agent Anwender können sowohl umsetzbare Benachrichtigungen als auch einfache Benachrichtigungen erhalten. Anwender, denen keine zugeordnet sind ServiceNow Profile in der Tabelle [sys_user] können nicht umsetzbare Elemente erhalten Virtual Agent Benachrichtigungen.

Wie Virtual Agent Benachrichtigungen funktionieren

Als Administrator können Sie verschiedene Arten von Benachrichtigungen mit bestimmten Layouts und Inhalten definieren. Sie können auch bestimmte Aspekte des Benachrichtigungsinhalts anpassen, z. B. die Nachrichtenüberschrift und den Nachrichteninhalt.

Einfache Benachrichtigungen

Der Inhalt kann eine standardmäßige Informationsnachricht, eine Datensatzkarte oder eine Bildkarte sein. Einfache Benachrichtigungen werden Anwendern sofort zugestellt, auch wenn sie an einer Konversation mit einem virtuellen Service Desk-Mitarbeiter oder Servicemitarbeiter teilnehmen.

Benachrichtigungen mit Aktionen

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

Diese Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen, über die Empfänger bestimmte Aktionen ausführen können, z. B. einen Kommentar hinzufügen oder die Weiterleitung an einen Service Desk-Mitarbeiter verlangen. Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung erstellen, ordnen Sie eine Aktion einem veröffentlichten Virtual Agent-Thema, einer skriptfähigen Aktion oder einer Flow-Aktion zu, die die auszuführende Aktion behandelt. Um Anwender zu ermutigen, auf eine Benachrichtigung zu reagieren, können Administratoranwender wählen, ob sie entfernt werden sollen **Überspringen** Option. Wenn der Anwender immer noch nicht handelt, wird die Konversation als inaktiv abgeschlossen.

Hinweis:
Die Benachrichtigungen sind nur umsetzbar, wenn dem Inhalt eine verknüpfte Linkaktion zugeordnet ist.

Umsetzbare Benachrichtigungen werden Anwendern zugestellt, wenn sie sich nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befinden. Eine Warteschlange speichert Benachrichtigungen mit Aktionen, die standardmäßig bis zu acht Stunden auf die Zustellung warten.

Umsetzbare Benachrichtigungen eignen sich am besten für Konversationszwecke, z. B.:

- Passwortzurücksetzung
- Incident-Update
- Genehmigungsanforderung
- Kursumfrage
- Nachverfolgungen und Umfragen für Services
- Nachverfolgungen des Mitarbeiter-Onboarding

Wenn eine Themenkonversation abgeschlossen ist, Virtual Agent Fordert den Anwender automatisch auf, ausstehende Benachrichtigungen anzuzeigen (falls vorhanden). Administratoren können diesen Prompt unterdrücken, indem sie festlegen `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt`Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“ auf „falsch“.

Benachrichtigungen mit dynamischem Inhalt

Sie können personalisieren Virtual Agent Benachrichtigungen durch Hinzufügen dynamischer Inhalte zu Nachrichtenheadern und Nachrichten. Für Datensatz- und ereignisbasierte Benachrichtigungen verwenden Sie die Parameterersetzung, um die Variablen anzugeben, die die Datensatzwerte (aus der Benachrichtigungstabelle) identifizieren, die in den Inhalt aufgenommen werden sollen.

Erweiterte Benachrichtigungen mit dynamischem Inhalt

Sie können erstellen Virtual Agent Benachrichtigungen, die ein Skript zum Hinzufügen dynamischer Inhalte in Nachrichten-Header und -Nachrichten verwenden. Der Inhalt kann aus mehreren Datenquellen stammen und Services von Drittanbietern wie URL-Kürzung enthalten.

Variablen in Benachrichtigungen

Sie können Informationen an eine abgeschlossene Umfrage übergeben, wenn die Benachrichtigung ausgelöst wird. Der Kontext wird durch das Skript definiert, das im Benachrichtigungsthema gefunden wurde. Dieses Skript kann nicht geändert werden.

```
vaVars.global_notification_context =
  JSON.stringify({
    'tableName': table_name,
```


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

```
    'tableSysId': sys_id,
    'actionId': actionId,
    'eventParm1': eventParm1,
    'eventParm2': eventParm2});
```

Benachrichtigungen werden durch Datensatzaktualisierungen oder durch das Erstellen eines Plattformereignisses in der Ereigniswarteschlange ausgelöst. `ActionId` Ist die ID-Nummer für die Aktion. Das Plattformereignis nimmt in an `EventParm1` Und `EventParm2` Parameter. Wenn eine Benachrichtigung ausgelöst wird, werden die Parameter an das Thema übergeben. Verwenden Sie das folgende Skript, um die Incident-Nummer der Benachrichtigung in Ihrem Thema zu erfassen.

```
var notificationContext = JSON.parse(vaVars.global_notification_context);
vaVars.sysId = notificationContext.tableSysId;
varVars.tableName = notificationContext.tableName;
```

Benachrichtigungsverarbeitung

Virtual Agent Benachrichtigungen weisen bestimmte Verarbeitungssteuerungen und -Einschränkungen auf, z. B. die maximale Anzahl von Empfängern, die pro Benachrichtigung zulässig sind, und die Anzahl der Benachrichtigungen, die pro Tag gesendet werden können. Die folgende Tabelle identifiziert diese Verarbeitungssteuerungen und die Systemeigenschaften, die zum Ändern ihrer Standardwerte verwendet werden können.

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen der Benachrichtigungsverarbeitung

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugehörige Systemeigenschaft
Maximale Anzahl von Empfängern pro Benachrichtigung pro Kanal	100.000 Empfänger	*com.glide.cs.per_notification_user_li* Max. Grenzwert: Keine

Automatische Übersetzung

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

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen der Benachrichtigungsverarbeitung (Fortsetzung)

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugehörige Systemeigenschaft
		Hinweis: • Wenn mehr Empfänger als die konfigurierte Nummer vorhanden sind, werden Warnmeldungen angezeigt, um die Empfängerliste zu reduzieren, während Sie die Benachrichtigung konfigurieren und wenn die Benachrichtigung übermittelt wird. Die Warnungen werden nur angezeigt, wenn Virtual Agent-Inhalte mit der Benachrichtigung verknüpft sind. • Empfängergrenzen können basierend auf der Servicelevel oder dem Abonnement für Zustellkanäle von Drittparteien gelten.
Maximale Anzahl von Benachrichtigungen pro Tag und Kanal	100.000 Benachrichtigungen	`com.glide.cs.daily_notification_limit` Max. Grenzwert: Keine **Hinweis:** Quotenlimits können basierend auf dem Service- oder Abonnementniveau für Zustellkanäle von Drittparteien gelten.
Lebensdauer von Benachrichtigungen mit Aktionen (in einer Warteschlange werden Benachrichtigungen mit Aktionen gespeichert, die auf die Zustellung warten)	8 Stunden	`com.glide.cs.idle_actionable_notifica` **Hinweis:** Sie können einen Höchstwert von 72 Stunden angeben.
Ermöglichen Sie den Zugriff auf den Inhalt von	Falsch (nicht aktiviert)	`com.glide.cs.notification_record_acce`

Automatische Übersetzung

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

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen der Benachrichtigungsverarbeitung (Fortsetzung)

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugehörige Systemeigenschaft
Benachrichtigungskarten und Parameterersetzungen in Benachrichtigungsüberschriften und -Nachrichten		**Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nicht für erweiterte Benachrichtigungen.

Benachrichtigungs-Experience für Endanwender

Die Benachrichtigungs-Experience für Endanwender hängt vom Typ der Benachrichtigung ab, die sie erhalten. Endanwender können auch verwalten, wie ihre Benachrichtigungen übermittelt werden, indem sie Benachrichtigungen abonnieren oder abbestellen.

- Einfache Nachrichtenbenachrichtigungen: Diese Benachrichtigungen werden sofort an den Endanwender gesendet, auch wenn der Anwender mit einem Bot oder Servicemitarbeiter chattet. Der Anwender sieht die eingehende Nachricht, kann aber mit der aktuellen Konversation fortfahren.
- Benachrichtigungen mit Aktionen: Diese Benachrichtigungen werden nur zugestellt, wenn sich der Anwender nicht in einer aktiven Konversation mit einem virtuellen oder Servicemitarbeiter befindet. Wenn Anwender ihre Konversation mit einem Bot oder Servicemitarbeiter abschließen, können sie verwenden **Benachrichtigung anzeigen** Befehl zum Anzeigen einer Liste ausstehender Benachrichtigungen, die die Überschrift jeder Benachrichtigung anzeigt. Anwender können eine ausstehende Benachrichtigung zur Überprüfung auswählen und dann die entsprechende Aktion für die Benachrichtigung ausführen oder die Aktion überspringen.

Anwenderabonnements für Benachrichtigungen

Endanwender können Benachrichtigungen auf dem Kanal, den sie verwenden, abonnieren oder abbestellen. Beispielsweise bietet das Chat-Menü einen Umschalter, mit dem Anwender Benachrichtigungen im Webkanal abonnieren oder abbestellen können.

In den Konversationsintegrationen für Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace-Services verwalten Endanwender ihre Benachrichtigungsabonnements mithilfe von **Abonnieren** Und **Abonnement Kündigen** Befehle.

Nächste Schritte

Erstellen Virtual Agent Benachrichtigungen

Erstellen Sie eine Benachrichtigung, die direkt über an Anwender gesendet wird Virtual Agent Chatbot. Die Benachrichtigung gibt an, wann Anwender die Benachrichtigung erhalten (Auslöser für die Benachrichtigung) und wer sie erhält (Empfänger mit und ohne Accounts in der Anwendertabelle [sys_user]).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Applikation	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Typ	Typ der Benachrichtigung.
Kategorie	Kategorie der Benachrichtigung. Für Virtual Agent, Es ist Chat.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Auslöser	
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Ereignis ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten

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

Feld	Beschreibung
	Fügen Sie Anwender aus der statischen Anwendertabelle ([sys_user] oder ihren Erweiterungstabellen) hinzu, um Empfänger für die Benachrichtigung zu definieren. **Hinweis:** Mit diesem Feld können Sie die Empfänger für Benachrichtigungen nur für Chatkanäle definieren.
Empfänger in Feldern	Datensatzfelder, die Empfänger enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. Fügen Sie Empfänger aus der Anwendertabelle [sys_user] oder ihren Erweiterungstabellen hinzu, um die Benachrichtigung auszulösen. **Hinweis:** Mit diesem Feld können Sie die Empfänger für Benachrichtigungen für Chatkanäle und Messaging-Kanäle definieren.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat

3. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Verwenden Sie **Übermitteln** Schaltfläche für Virtual Agent Benachrichtigungen. Die **Allgemeinen Inhalt übermitteln und hinzufügen** Die Schaltfläche ist für andere Anwendungsfälle vorgesehen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie zusätzliche Empfänger für Virtual Agent Benachrichtigungen.
- Definieren Sie den Benachrichtigungsinhalt .

Erstellen Sie zusätzliche Empfänger für Virtual Agent Benachrichtigungen

Erstellen und definieren Sie zusätzliche Empfänger für Virtual Agent Benachrichtigung, die über Chatkanäle oder Messaging-Kanäle übermittelt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Der Administrator kann Empfänger in der zugehörigen Liste „zusätzliche Empfänger“ für Messaging-Kanäle definieren.

Hinweis:
Die Auswahl des Kanals (Chatkanal oder Messaging-Kanal) ist eine Voraussetzung, um den Inhalt für die Benachrichtigung zu definieren.

- Der Administrator kann Empfänger in der zugehörigen Liste „zusätzliche Empfänger“ für Chat- und Messaging-Kanäle mithilfe einer dynamischen Bedingung definieren.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie zusätzliche Empfänger erstellen möchten.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste zusätzliche Empfänger die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „zusätzliche Benachrichtigungsempfänger“

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Bezeichner der Benachrichtigung. Der Benachrichtigungsname wird automatisch ausgefüllt.
Empfängertabelle	Der Umfang des Empfängerdatensatzes für die Benachrichtigung. Die **Empfängertabelle** Das Feld wird automatisch mit dem Anwender [sys_user] als Standardwert ausgefüllt.
Anwendung	Der Umfang des Empfängerdatensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung für die definierten zusätzlichen Empfänger.
Statische Empfänger	Namen der Empfänger aus dem Bereich der ausgewählten Empfängertabelle.
Dynamische Empfänger	
Dynamische Bedingungen	Dynamische Filterbedingungen für die definierten Empfänger. Die dynamische Bedingung gilt sowohl für Messaging- als auch Chatkanäle. Mit dieser dynamischen Bedingung können Sie die Empfängerliste für eine Gruppe von Anwendern definieren, um eine Benachrichtigung zu senden. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol Neben **Datensätze entsprechen der Bedingung** Link zum Aktualisieren der genauen Anzahl der Datensätze, die der neuesten Filterbedingung entsprechen. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Datensätze in der aktuellen Tabelle angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für eine bestimmte Empfängertabelle kann nur ein aktiver Datensatz hinzugefügt werden. Wenn Sie einen weiteren Datensatz für die Empfängertabelle hinzufügen möchten, müssen Sie den aktuellen Datensatz deaktivieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Virtual Agent Benachrichtigungsinhalte

Erstellen Sie den Inhalt für einen Virtual Agent Benachrichtigung, die in einem Chat oder Messaging-Kanal gesendet wird.

Vorbereitungen

- Bilder für Bildkarten müssen 400 Pixel breit oder größer sein und in .jpg, .png, .bmp, .gif, .ico, oder .svg-Format.
- Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen und möchten, dass ACLs für Daten auf Datensatzkarten und Parameterersetzungen in Chat-Benachrichtigungen beobachtet werden, legen Sie fest `com.glide.cs.notification_record_access_check`Systemeigenschaft auf „wahr“. Der Standardwert für diese Systemeigenschaft ist „falsch“, was bedeutet, dass Daten unabhängig von der Zugriffsebene des Anwenders bereitgestellt werden.

  Hinweis:
  Diese Eigenschaft gilt nicht für erweiterte Benachrichtigungen.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können personalisieren Virtual Agent Benachrichtigungen durch Parameterersetzung, um dem Nachrichtenheader und der Nachricht dynamische Inhalte hinzuzufügen. Wenn Sie Ihren Benachrichtigungen dynamische Inhalte hinzufügen, geben Sie die Variablen an, die die Datensatzwerte identifizieren, die in den Inhalt aufgenommen werden sollen. Sie können den folgenden Benachrichtigungstypen dynamische Inhalte hinzufügen:

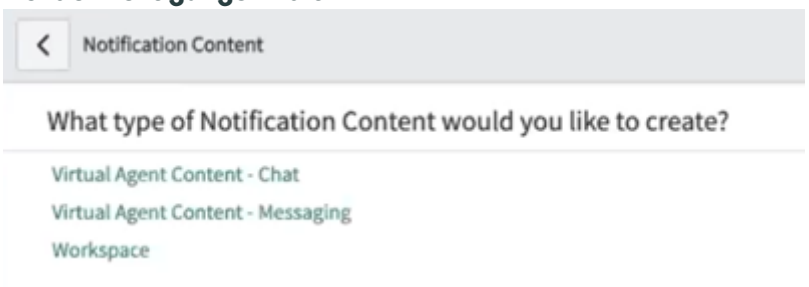
- Datensatzbasierte Benachrichtigungen: Verwenden Sie `${<variable_name>}` Formatieren Sie Ihren Inhalt, um eine Variable anzugeben, die einen Datensatzwert aus der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle darstellt. Beispiel: Wenn Sie die Nachrichtenüberschrift für eine Benachrichtigung anpassen möchten, die die Incident-Tabelle verwendet, und Sie den Incident einschließen möchten **Priorität** Verwenden Sie in der Nachricht die **Wählen Sie die Variable aus** Spalte zum Auswählen der Variable für die Incident-Priorität.
- Ereignisbasierte Benachrichtigungen: Verwenden Sie `${event.parm1}` Und `${event.parm2}` Format, um ereignisspezifische Parameter anzugeben, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben. Weitere Informationen zu Ereignisparametern und ihrer Funktionsweise finden Sie unter Ereignisse .
- Erweiterte Benachrichtigungen: Ändern Sie ein Skript, das für erweiterte Benachrichtigungen bereitgestellt wird, um dynamische Inhalte aus verschiedenen Datenquellen anzugeben und Services von Drittanbietern zu identifizieren, z. B. URL-Kürzung zur Optimierung von Links im Inhalt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Inhalte definieren oder aktualisieren.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie neue Inhalte definieren, navigieren Sie zu **Benachrichtigungsinhalte** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neuer Anbieterinhalt** , Und fahren Sie mit Schritt 3 fort.
   - Wenn Sie Inhalte aktualisieren, navigieren Sie zu **Benachrichtigungsinhalte** Zugehörige Liste, wählen Sie den zu aktualisierenden Inhalt aus, und fahren Sie mit Schritt 4 fort.
3. Wählen Sie aus Virtual Agent Inhaltstyp:
   - **Virtual Agent-Inhalt: Chat** : Die Benachrichtigung gilt für Chatkanäle.
   - **Virtual Agent-Inhalt: Messaging** : Die Benachrichtigung gilt für einen Messaging-Kanal, z. B. SMS.

Benachrichtigungsinhalt



4. Geben Sie den Benachrichtigungsinhalt an, oder aktualisieren Sie ihn:
   a. Füllen Sie im Formular die Felder für die Chat- oder Messaging-Benachrichtigung aus:

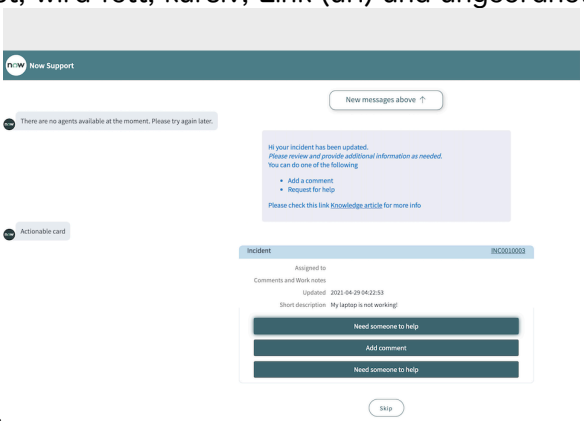
Benachrichtigungsinhalt – Virtual Agent Chat oder Virtual Agent Messaging

Feld	Beschreibung
Name	Name des Benachrichtigungsinhalts
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Typ	Benachrichtigungslayout: ▪ **Einfach** : Eine Benachrichtigung nur für Nachrichten, die Informationen zur Überprüfung enthält. ▪ **Datensatzkarte** : Eine Benachrichtigung, die Informationen zu einem bestimmten Datensatz in einer Tabelle enthält. ▪ **Bildkarte** : Eine Benachrichtigung, die Bilder enthält.
Tabelle	(Für Datensatzkarten) Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen. Dieses Feld wird automatisch mit der in der Benachrichtigung definierten Tabelle gefüllt.
Felder	(Für Datensatzkarten) Felder, die in der Benachrichtigung angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise **Anmerkungen und Arbeitsnotizen**

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

Feld	Beschreibung
	auswählen, enthält die Benachrichtigung die Kommentare und Arbeitsnotizen, die Benutzer dem Datensatz hinzugefügt haben.
Applikation	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Link aktivieren	(Für Datensatzkarten) Option zum Hinzufügen eines Links zum Datensatz.
Erweitert	Option, die den Skripteditor für die Eingabe eines Skripts öffnet, das dynamischen Inhalt für die Benachrichtigungsüberschrift und den Nachrichteninhalt zurückgibt, der aus mehreren Datenquellen abgerufen wurde.
Skript	(Für erweiterte Benachrichtigungsinhalte) Skript, das Sie bearbeiten können, um dynamische Inhalte aus verschiedenen Datenquellen anzugeben, einschließlich Drittanbieterservices (z. B. URL-Kürzung), die in der Nachrichtenüberschrift und dem Nachrichteninhalt verwendet werden sollen.
Nachrichtenüberschrift	Text, der in der Benachrichtigung oben angezeigt wird. Die Standardüberschrift der Nachricht lautet: Eine Benachrichtigung ist angekommen. Sie können die Konversation fortsetzen, nachdem Sie die Benachrichtigung angezeigt haben. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Überschrift mit dynamischem Inhalt erstellen möchten, geben Sie den Überschriftentext ein, und geben Sie die im Text verwendeten Variablen an: ▪ Für datensatzbasierte Benachrichtigungen: Erweitern Sie **Wählen Sie Variablen aus** Spalte und wählen Sie die Variablen für die Datensatzwerte aus, die in die Überschrift aufgenommen werden sollen. Die Variablen sind Datensätzen in der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle zugeordnet. Beispiel: `Ihnen wurde ein Incident mit Priorität ${Priority} zugewiesen` ▪ Für ereignisbasierte Benachrichtigungen: Geben Sie an `${event.parm1}` Und `${event.parm2}` Variablen zur Identifizierung ereignisspezifischer Parameter, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben.
Nachricht	Inhalt der Nachricht im Rich-Text-Format. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Nachricht mit dynamischem Inhalt erstellen möchten, geben Sie den Nachrichtentext ein, und geben Sie die im Text verwendeten Variablen an: ▪ Für datensatzbasierte Benachrichtigungen: Erweitern Sie **Wählen Sie Variablen aus** Spalte und wählen Sie die Variablen für die Datensatzwerte aus, die in die Nachricht aufgenommen werden sollen. Die Variablen sind Datensätzen in der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle zugeordnet. Beispiel: `Hier ist eine kurze Beschreibung Ihres zugewiesenen Incidents:${short_description}` ▪ Für ereignisbasierte Benachrichtigungen: Geben Sie an `${event.parm1}` Und `${event.parm2}` Variablen zur

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

Feld	Beschreibung
	Identifizierung ereignisspezifischer Parameter, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben. Eine Benachrichtigungsnachricht, die im Rich-Text-Format definiert ist, wird fett, kursiv, Link (url) und ungeordnete Liste  angezeigt. Wenn Anwender auf die URL in der Nachricht klicken, werden sie gemäß der Portalkonfiguration zum Ziel weitergeleitet.
Bildquelle	(Für Bildkarten) Option zum Auswählen des Bildes, das in der Benachrichtigung angezeigt werden soll: ▪ **Bild hochladen** : Fügen Sie das Bild durch Hochladen hinzu. ▪ **URL** : Geben Sie die URL für das Bild an.
Bild	(Für Bildkarten) auf der Karte angezeigtes Bild. ▪ Um das Bild hinzuzufügen, wählen Sie aus **Klicken Sie zum Hinzufügen** . Wählen Sie in der Dateisuche Ihre Bilddatei aus, und wählen Sie aus **OK** . ▪ Um das Bild zu ändern, wählen Sie aus **Aktualisieren** . Wählen Sie in der Dateisuche die neue Bilddatei aus, und wählen Sie aus **OK** . ▪ Wählen Sie aus, um das Bild zu entfernen **Löschen** . Die Datei wird sofort gelöscht.
Alternativer Text für Bild	(Für Bildkarten) alternativer Text für das Bild, das auf der Karte angezeigt werden soll.

Hinweis:
Navigieren Sie zum Erstellen oder Aktualisieren der Messaging-Benachrichtigungsdetails zu **Zustellkanal** Zugehörige Liste und füllen Sie das Formular aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent Benachrichtigung.

b. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

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

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Konfigurieren eines Zustellkanals finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent Benachrichtigung.
- Informationen zum Erstellen einer Benachrichtigung mit Aktionen finden Sie unter Definieren Sie die Aktionen .

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent Benachrichtigung

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent Benachrichtigungen durch Angabe der Messaging-Kanalinformationen zum Senden von Benachrichtigungen an Anwender.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass in Ihrer Instanz ein Messaging-Kanal konfiguriert ist. Virtual Agent Administratoren können nur einen oder mehrere Chatkanäle für die Benachrichtigung aus der Liste der Chatkanäle auswählen, die der Instanz zugeordnet sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

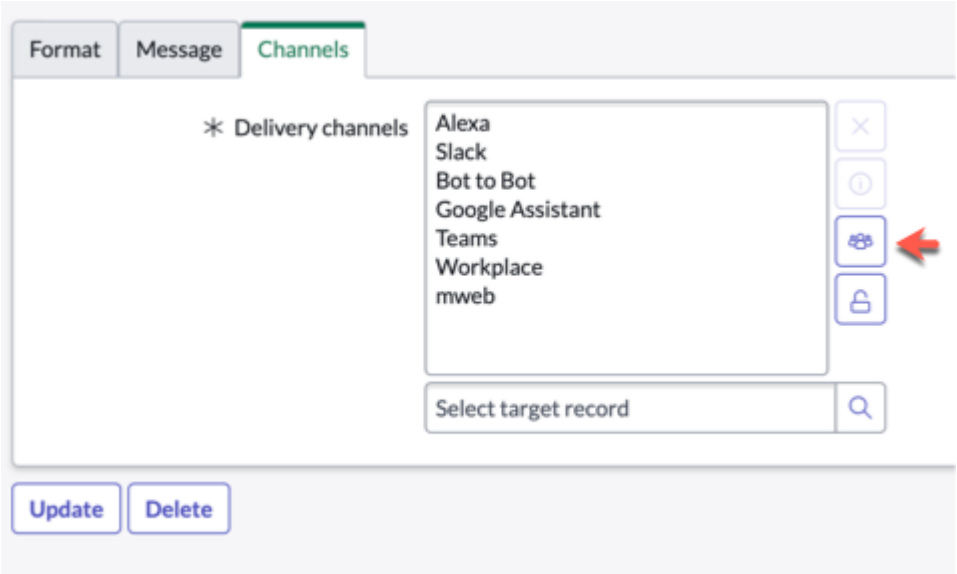
Verwenden Sie den Zustellkanal, um mehrere Kanäle für denselben Benachrichtigungsinhalt zu unterstützen. Das Verfahren zum Konfigurieren von Zustellkanälen hängt vom Kanaltyp ab. Es gibt zwei Benachrichtigungskanaltypen: Messaging-Kanäle und Chatkanäle. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Kanäle in Konversations-Schnittstellen.

Zustellkanäle sind auch Teil mehrerer aktiver Konversationen in Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Route Virtual Agent NLU Benachrichtigungen über mehrere Portale.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Inhalte definieren oder aktualisieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Benachrichtigungsinhalte den Benachrichtigungsinhalt.
4. Befolgen Sie das Verfahren entsprechend dem Kanaltyp für die Benachrichtigung, die Sie konfigurieren.
   - Um Zustellkanäle für Messaging-Inhalte zu aktualisieren, wählen Sie aus **Neu** In der zugehörigen Liste „Zustellkanäle“.
   - Um die Zustellkanäle für Chatinhalte zu aktualisieren, wählen Sie aus **Mehrere hinzufügen/entfernen** Option in der zugehörigen Liste „Zustellkanäle“.

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



Verwenden Sie die Pfeile, um bestimmte Zustellkanäle aus der Liste der ausgewählten Zustellkanäle hinzuzufügen oder zu entfernen. Wenn Sie alle anwendbaren Zustellkanäle definiert haben, wählen Sie aus **Speichern** .

Hinweis:
Der mweb-Kanal ist für den Webclient und der NASS-Kanal für erweiterten Chat. Wenn kein bestimmter Chatkanal definiert ist, werden Benachrichtigungen standardmäßig an alle verfügbaren Chatkanäle ausgelöst. Virtual Agent Administratoren können die Chatkanäle, die einer Benachrichtigung zugeordnet sind, jederzeit ändern.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zustellkanal“

Feld	Beschreibung
Benachrichtigungsinhalt	Referenz des Benachrichtigungsinhalts wird für den Zustellkanal vorab ausgefüllt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zustellkanals.
Verbindung	Verbindungsdatensatz für den in der Instanz konfigurierten Messaging-Kanal.
Senden von	Anbieteranwendung für den ausgewählten Messaging-Kanal.
Senden an (Tabelle)	Name der Tabelle, an die Sie die Benachrichtigungen senden möchten.
Senden an (Feld)	Name des Felds, an das Sie die Benachrichtigungen senden möchten. Dieses Feld ist optional.

6. Wählen Sie Aus **Übermitteln** (Neue Benachrichtigungsdatensätze) oder **Aktualisieren** (Vorhandene Benachrichtigungsdatensätze).

Definieren Virtual Agent Benachrichtigungsaktionen

Erstellen Sie die Aktionen für Virtual Agent Chat- oder Messaging-Kanal zum Senden umsetzbarer Benachrichtigungen.

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

Vorbereitungen

- Eine Aktion erfordert eine zugeordnete, veröffentlichte (aktive) Virtual Agent Thema, eine skriptfähige Aktion oder eine Flow-Aktion, die die Aktion ausführen kann, die durch eine Schaltfläche in der Benachrichtigung dargestellt wird, z. B. mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen (Support durch Servicemitarbeiter) oder Bot-Feedback (Virtual Agent Feedback). Erwägen Sie, mit Ihren Themenautoren zusammenzuarbeiten, um die entsprechenden Themen und entsprechenden Aktionen zu bestimmen. Weitere Informationen zum Entwerfen von Virtual Agent Themen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

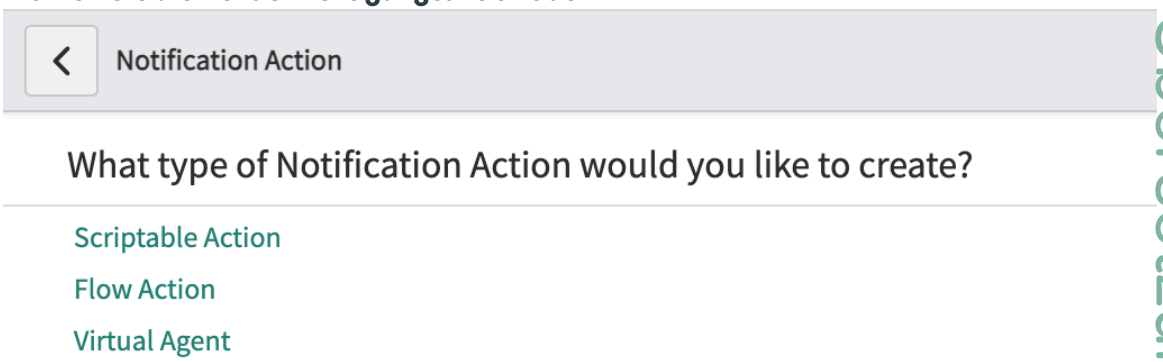
Hinweis:
Skriptfähige Aktionen und Flow-Aktionen sind asynchron und werden ausgeführt, wenn Sie die Aktion ohne auswählen Virtual Agent Thema. Sie können entweder einen vorhandenen Flow auswählen, der definiert ist, oder sich mit den Flow-Autoren abstimmen, um umsetzbare Benachrichtigungen zu senden.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Aktionen definieren.
2. Navigieren Sie zu **Benachrichtigungsaktionen** Zugehörige Liste, und wählen Sie aus **Neue Anbieteraktion** .
3. Wählen Sie eine Benachrichtigungsaktion aus.

Wählen Sie die Benachrichtigungsaktion aus



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus, um die Benachrichtigungsaktionen zu definieren.

Benachrichtigungsinhalt: Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion. Sprechen Sie beispielsweise mit einem Service Desk-Mitarbeiter.
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die der Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Async	Option zum Aktivieren der Aktionsausführung, ohne die aktuelle Anforderung zu blockieren.

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

Feld	Beschreibung
	Sowohl Skript- als auch Flow-Aktionen in Virtual Agent Sind asynchron.
Modelltyp	Typ der konfigurierten Aktionen. Zum Beispiel NLU/Stichwort-Thema oder LLM-Thema. Wenn ein Anwender LLM auswählt, wird diese Aktion an ein LLM gesendet Virtual Agent. Wenn NLU ausgewählt ist, gilt diese Aktion nur für ein aktiviertes NLU Virtual Agent.
Thema	Virtual Agent Thema, das diese Benachrichtigungsaktion verarbeitet. **Hinweis:** Virtual Agent Pro ist erforderlich, um ein Thema mit umsetzbarer Benachrichtigung zu senden.
Skript	Skript zum Ausführen der Benachrichtigungsaktion. Die Skriptdatei ist nur verfügbar, wenn Sie die Aktion skriptfähige Benachrichtigung auswählen. **Hinweis:** Die skriptfähige Aktion ist nur für verfügbar Virtual Agent Pro-Anwender.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Flow oder Aktion auswählen	
Flow	Flow zum Auslösen der Sequenz der Benachrichtigungsaktion. **Hinweis:** ◦ Sie können den Flow nicht auswählen, wenn Sie die Aktion angegeben haben. ◦ Das Feld Flow wird nur angezeigt, wenn Sie die Flow-Benachrichtigungsaktion auswählen. ◦ Die Flow-Aktion ist nur für verfügbar Virtual Agent Pro-Anwender.
Aktion	Aktion zur Verwendung der richtigen Tabellen- und Feldkonfiguration für die Benachrichtigungsaktion. **Hinweis:** ◦ Sie können die Aktion nicht auswählen, wenn Sie den Flow bereitgestellt haben. ◦ Das Feld Aktion wird nur angezeigt, wenn Sie die Flow-Benachrichtigungsaktion auswählen. ◦ Die Flow-Aktion ist nur für verfügbar Virtual Agent Pro-Anwender.

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

Feld	Beschreibung
Eingaben	
Skript	Skript zum Übergeben von Eingaben an eine Flow-Aktion. Dieses Skriptfeld wird angezeigt, wenn Sie die Flow-Benachrichtigungsaktion auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um eine andere Aktion für die Benachrichtigung zu definieren, wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Linkaktionen für Benachrichtigungsinhalte .

Definieren Sie Virtual Agent Verknüpfen Sie Aktionen mit Benachrichtigungsinhalten

Erstellen Sie die Linkaktionen für Virtual Agent Benachrichtigungsinhalt, der in einem Chat oder Messaging-Kanal als umsetzbare Benachrichtigungen bereitgestellt werden soll.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie Glide aktiviert haben Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot).

  Hinweis:
  Nur Virtual Agent Pro-Kunden können Aktionen mit Benachrichtigungsinhalten verknüpfen und Benachrichtigungen mit Aktionen erhalten.

- Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungsinhalte ohne zugehörige Linkaktionen werden als nicht umsetzbare Benachrichtigung bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie die Linkaktionen definieren.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen verknüpfen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „umsetzbarer Inhalt“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Linkaktion.
Aktionen	Benachrichtigungsaktion, mit der die Linkaktion erstellt wird. Sie können eine oder mehrere Benachrichtigungsaktionen für eine Benachrichtigung auswählen und sie auch in der Reihenfolge platzieren, in der sie in der Benachrichtigung angezeigt werden sollen.

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

Feld	Beschreibung
Aktionen, die in Ereignisparm1 aufgeführt sind	Aktionen, die in einem Ereignisparameter aufgeführt sind. Anwender und Aktionen können nicht beide an den Parameter übergeben werden. Wenn Sie beispielsweise eine sys_ID eines Anwenders in Ereignisparam1 eingeben, wird der Anwender in der Ausgabe berücksichtigt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Inhalt	Benachrichtigungsinhalt für die erstellte Linkaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Aktionen, die in Ereignis-parm2 aufgeführt sind	Aktionen, die in einem Ereignisparameter aufgeführt sind. Anwender und Aktionen können nicht beide an den Parameter übergeben werden. Wenn Sie beispielsweise eine sys_ID eines Anwenders in Ereignisparam2 eingeben, wird der Anwender in der Ausgabe berücksichtigt.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Um eine weitere Linkaktion für den Benachrichtigungsinhalt zu definieren, wiederholen Sie die Schritte 3 und 4.

Hinweis:
Für einen Anbieter wird nur eine einzelne Benachrichtigung mit aktivem Inhalt unterstützt. Wenn der Inhalt für die Benachrichtigung jedoch nicht aktiv ist, können Sie den sekundären Inhalt für die Benachrichtigung definieren und diesen Inhalt aktivieren.

6. **Wahlweise:** Um zu entfernen **Überspringen** Aktion aus einer umsetzbaren Benachrichtigung führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, und öffnen Sie die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen.

   b. Wählen Sie den Inhalt mit Aktionen aus, und wählen Sie aus **Überspringen deaktivieren** Option.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp ist Virtual Agent.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungenan.

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

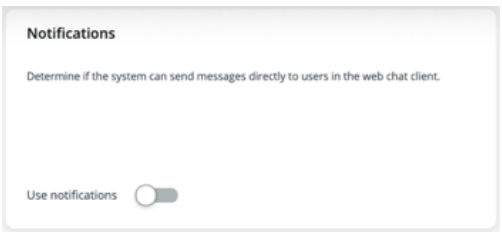
Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen

Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen, damit Ihre Endanwender Benachrichtigungen in erhalten können Virtual Agent Kanäle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

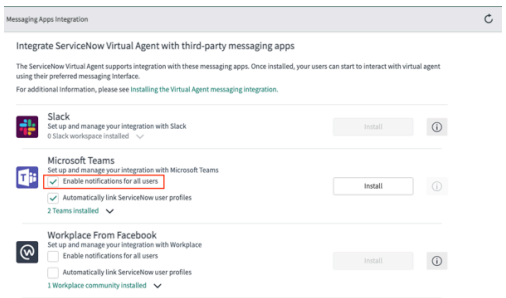
Prozedur

Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Ihre Anwender im entsprechenden Kanal:

Kanal	Beschreibung
Erweiterter Chat	Die *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*Die Systemeigenschaft ist standardmäßig auf festgelegt Wahr In Systemeigenschaften (sys_properties.list). Diese Eigenschaft aktiviert Virtual Agent Benachrichtigungen, die Anwendern im erweiterten Chat angezeigt werden sollen. Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie Virtual Agent Benachrichtigungen, siehe Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent Benachrichtigung.
Chat-Widget (mweb)	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an. **b.** Wählen Sie **Virtual Agent** aus. **c.** Unter **Benachrichtigungen** , Schieben Sie die **Verwenden Sie Benachrichtigungen** Umschalter zum Aktivieren von Benachrichtigungen.  **Hinweis:** Sie können auch die Farbe und den Hintergrund des Benachrichtigungstexts in Chat-Branding-Konfigurationen ändern. Details finden Sie unter Richten Sie Ihr ein Virtual Agent Bot-Branding.

Automatische Übersetzung

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

Kanal	Beschreibung
Slack-, Microsoft Teams- oder Workplace-Messaging-Integrationen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**an. **b.** Wählen Sie für die entsprechende Messaging-Integration aus **Aktivieren Sie Benachrichtigungen für alle Anwender** . 
Anwenderdefinierte Chat-Integration	**a.** Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filternavigator ein sys_cs_Channel.list . **b.** Wählen Sie unter Messaging-Kanäle den anwenderdefinierten Integrationsdatensatz aus, der aktualisiert werden soll. **c.** Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie Benachrichtigungen** Zum Aktivieren von Benachrichtigungen. **d.** Wählen Sie **Aktualisieren**. Weitere Informationen zum Konfigurieren anwenderdefinierter Chatintegrationen finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

Benachrichtigungen werden über den an Empfänger gesendet Virtual Agent Bot in den Kanälen, die Sie aktiviert haben.

Konfigurieren Sie bereichsübergreifende Zugriffsberechtigungen für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen

Aktivieren Sie Themenautoren und -Entwickler für den Zugriff Virtual Agent Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen aus anderen bereichsbezogenen Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf zugreifen Themenblöcke Und Anwenderdefinierte Steuerungen In anderen Anwendungsbereichen erstellt. Um ihnen Zugriff zu gewähren, definieren Sie bereichsübergreifende Berechtigungsdatensätze für die entsprechenden Anwendungen. Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Berechtigungen finden Sie unter Datensatz für bereichsübergreifende Berechtigungen .

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

Prozedur

1. Aktivieren Sie Virtual Agent Konversations-Plugins für die Anwendungen, die die Quell- und Zielbereiche sind, z. B. die Plugins CSM (com.sn_csm.virtualagent) oder ITSM Virtual Agent (com.snc.itsm.virtualagent).
2. Legen Sie Ihren Anwendungsbereich (Quellbereich, der Zugriff anfordert) mit fest Anwendungsauswahl .
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendungsübergreifender Zugriff** Und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular „bereichsübergreifende Berechtigung“ die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Quellbereich	Anwendung, die Zugriff auf die Ressourcen einer anderen Anwendung anfordert.
Zielbereich	Anwendung, deren Ressourcen angefordert werden (der Bereich mit den Themenblöcken oder anwenderdefinierten Steuerungen).
Zielname	Name des angeforderten Assets: sys_cs_topic
Zieltyp	Tabelle
Vorgang	Lesen
Status	Autorisierung für diesen Datensatz: Zulässig

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die bereichsübergreifende Berechtigung wird in der Tabelle „bereichsübergreifende Berechtigungen“ [sys_scope_Privilege] aufgeführt. Themenautoren oder -Entwickler können über den Zielbereich auf die Themenblöcke oder anwenderdefinierten Steuerungen zugreifen.

Erstellen oder ändern Sie anwenderdefiniert Virtual Agent Kategorien

Erstellen oder ändern Sie anwenderdefinierte Kategorien für die Organisation und Gruppierung im Zusammenhang mit Virtual Agent Assets, z. B. Themen. Sie können Kategoriebezeichnungen auch im Themenauswahlmenü sichtbar machen, das Endanwendern angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Themenkategorien, um zugehörige Konversationsthemen zu gruppieren. Wenn Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren, können Sie eine oder mehrere Kategorien zuweisen, zu denen das Thema gehört. Sie können Ihre Themen auch nach Kategorie in anzeigen Virtual Agent-Designer.

Für Ihre Endanwender können Sie die anwenderdefinierte Kategorienbezeichnung im Themenauswahlmenü sichtbar machen, damit zugehörige Themen nach Kategorie angezeigt werden.

Bevor Sie eine neue Kategorie erstellen, überprüfen Sie die vorhandenen Kategorien (**Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Kategorien**), um zu bestimmen, ob Sie eine neue Kategorie benötigen.

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

Hinweis:
Vorgefertigte Themen haben zugeordnete Standardkategorien, die nicht geändert oder gelöscht werden können. Sie können auch eine benutzerdefinierte Kategorie nur löschen, wenn der Kategorie keine Themen zugewiesen sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Kategorien**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine anwenderdefinierte Kategorie zu erstellen oder einen Kategoriedatensatz auszuwählen, um ihn zu ändern.

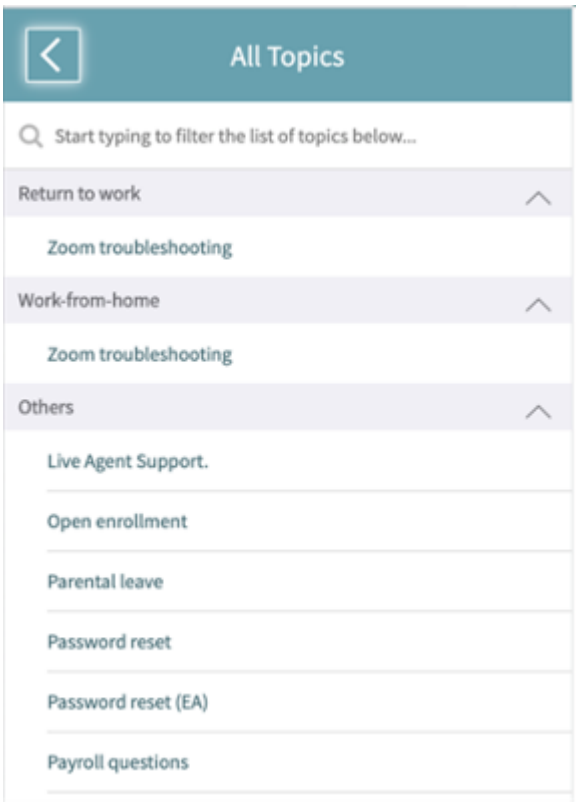
Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung für die Kategorie.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks der Kategorie.
Anwendung	Anwendungsbereich der Kategorie.
Für Endanwender sichtbar	Option zum Anzeigen der Kategorienbezeichnung im Themenauswahlmenü für Endanwender. **Hinweis:** ◦ Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchgeführt haben, werden vorhandene Kategoriebezeichnungen auf „nicht sichtbar“ festgelegt. ◦ Diese Option steuert nicht die in der Kategorie angezeigten Themen. Verwenden Sie auf Themenebene **Bedingung** Feld auf der Seite „Themeneigenschaften“, um Bedingungen festzulegen, die steuern, wann ein Thema Endanwendern angezeigt wird.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
Die Themenkategorie wird in den folgenden Elementen angezeigt:
   - **Kategorie** Listen Sie den Sammler (Slushbucket) auf der Seite „Themeneigenschaften“ in auf Virtual Agent-Designer Damit Sie einem Thema eine oder mehrere Kategorien zuweisen können.
   - **Kategorie** Filtern Sie auf der Seite „Themen“, damit Sie Themen nach Kategorie anzeigen können.
   - Themenkarten auf der Seite „Themen“ für Themen, denen Kategorien zugewiesen sind.
   - Themenauswahlmenü, das Endanwendern angezeigt wird, wenn Sie die Kategorie sichtbar gemacht haben. Themen mit mehreren Kategorien werden in den

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

entsprechenden Kategorien angezeigt. Themen ohne Kategorien werden in der Kategorie „andere“ aufgeführt.

Themenauswahlmenü



4. Um eine Themenkategorie zu löschen, öffnen Sie den Kategoriedatensatz, und klicken Sie auf **Löschen**. Wenn der Kategorie keine Themen zugeordnet sind, wird die Kategorie gelöscht. Sie wird in Virtual Agent-Designer nicht mehr im Feld **Kategorie** auf der Seite „Themeneigenschaften“ und im Filter **Kategorie** auf der Seite „Themen“ angezeigt.

Erstellen und Bereitstellen Virtual Agent

Konvertieren Sie die Zeit, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Techniker für die Bearbeitung von Anwenderanforderungen mit geringer Auswirkung aufwenden, in eine intelligent verwaltete Interaktion. Aktivieren Virtual Agent Mit NLU Um die Absicht zu verstehen, wonach Personen suchen, und ihnen relevantere Antworten zu geben.

Sie können KI-gestützte Chatbot-Konversationen schnell mithilfe anpassbarer Vorlagen für die gängigsten Unternehmens-IT-, HR- und Kundenservice-Szenarien bereitstellen. Sie können Konversationen mit entwerfen, erstellen und testen Virtual Agent-Designer.

Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer

Die Virtual Agent-Designer Ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, bei denen es sich um Blueprints für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Anwender handelt. Sie können Themen entwerfen, die Ihren Benutzern helfen, häufige Arbeitsprobleme zu lösen oder sie durch Selbstbedienungsaufgaben zu führen.

Virtual Agent Konversationen werden anhand von Themen erstellt. Beim Erstellen eines Themas gibt es verschiedene Komponenten (Steuerungen), mit denen Sie die Logik einer Konversation sowie die Antworten erstellen können, die der Anwender sieht.

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

Sie können auch Folgendes in anzeigen und verwalten Virtual Agent-Designer:

- Konversations-Subflows und Aktionen für LLM-fähige Konversationen

  Virtual Agent Konversationen können Subflows und Aktionen enthalten, wenn sie in konversationsfähig gemacht wurden Workflow-Studio Oder Themen, die Subflows und Aktionen über den Knoten „Aktionsdienstprogramm“ enthalten.

  - Konversations-Subflows und -Aktionen sind in verfügbar Virtual Agent-Designer Nur wenn Now Assist In Virtual Agent Wurde konfiguriert.
  - Konversations-Subflows und -Aktionen werden auch in angezeigt Virtual Agent-Designer Wenn Now Assist Bereich ist verfügbar. Weitere Informationen zu finden Virtual Agent-Designer Bereich, siehe Now Assist panel .
  - Konversations-Subflows und -Aktionen werden Anwendern während einer Konversation nur angezeigt, wenn die Kompetenz „Subflows und Aktionen“ in aktiviert ist Now Assist Admin. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent.

  Hinweis:
  Konversations-Subflows und -Aktionen gelten nicht für Virtual Agent-Designer Seitenansicht „Legacy-Themenkarten“.

- Anwenderdefinierte Kompetenzen

  Sie können anwenderdefinierte Kompetenzen anzeigen, die in erstellt wurden Now Assist Skill Kit Bis Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Kompetenzen in verwalten Virtual Agent-Designer.

- KI-Agenten

  Sie können KI-Agents anzeigen, die in KI Agent Studio erstellt wurden, über Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Agents in verwalten Virtual Agent-Designer.

Virtual Agent Kann entweder großes Sprachmodell (LLM) oder verwenden Natural Language Understanding(NLU), um die Anforderung des Anwenders mit der entsprechenden Konversation oder dem entsprechenden Thema abzugleichen.

Mit der LLM-Themen-Discovery können Sie generative KI über verwenden Now Assist In Virtual Agent Um die Anforderung des Anwenders mit der gewünschten Konversation oder dem gewünschten Thema abzugleichen. Mit Now Assist In Virtual Agent, Sie können Ihre Modelle von innerhalb testen und veröffentlichen Virtual Agent-Designer. Now Assist In Virtual Agent Verwendet LLMS- und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den zeitaufwändigen Arbeitsaufwand zu reduzieren Natural Language Understanding(NLU) Themen-Discovery erfordert. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent.

Mit NLU/Stichwort-Thema-Discovery, der Themenautor ordnet das Thema einem zu *Absicht* Innerhalb von NLU Modell. Eine Absicht beschreibt, was der Anwender erreichen möchte. Anwenderäußerungen werden mit Absichten abgeglichen, um das für den Anwender am besten geeignete Thema zu bestimmen. Das Zuordnen eines Themas zu einem Modell und einer Absicht wird aufgerufen *Zuordnung* .

Wenn Sie verwenden ServiceNow NLU/Keyword-Thema-Discovery, dann Virtual Agent-Designer Integration mit NLU-Workbench Damit Sie Themen neuen oder vorhandenen Modellen und Absichten zuordnen können, ohne die Schnittstelle zu verlassen. Darüber hinaus können

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

Sie Äußerungen ändern, Ihre Modelle in testen, trainieren und veröffentlichen Virtual Agent-Designer.

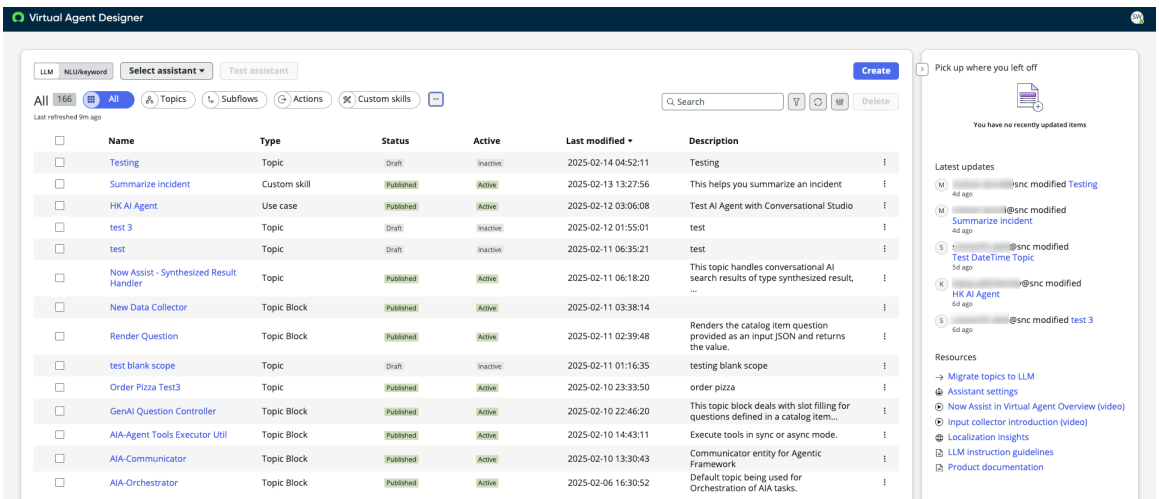
Virtual Agent-Designer-Homepage

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Wenn Sie öffnen Virtual Agent-Designer, Auf der Homepage werden die Assets in Ihrer Instanz aufgelistet. Diese Assets umfassen Themen, Themenblöcke, Setup-Themen, Small Talk-Themen, anwenderdefinierte Steuerungen, Subflows, Aktionen und KI-Agents.

Hinweis:
Neben Small Talk-Themen können Sie Small Talk-Filter festlegen, um Konversationen basierend auf unerwarteten Anwenderanweisungen umzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Configure small talk filters .

Auf der Homepage können Sie in auf jedes dieser Assets zugreifen und diese bearbeiten Virtual Agent-Designer, Und erstellen Sie Themen, Themenblöcke, Setup-Themen, Small Talk-Themen, und anwenderdefinierte Steuerungen.



Hinweis:
Konversations-Subflows und -Aktionen sind in verfügbar Virtual Agent-Designer Wenn Now Assist In Virtual Agent Wurde konfiguriert. Konversations-Subflows und -Aktionen werden auch in angezeigt Virtual Agent-Designer Wenn Now Assist Bereich ist verfügbar. Weitere Informationen zu finden Virtual Agent-Designer Bereich, siehe Now Assist panel .

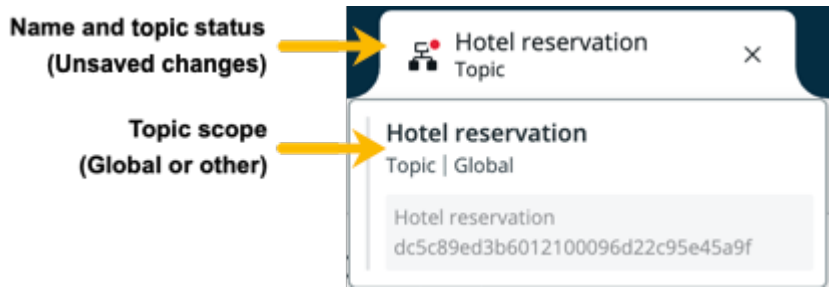
Sie können aktive Themen testen und in der Vorschau anzeigen, um sicherzustellen, dass sie wie vorgesehen funktionieren. Sie können auch Themen sortieren und suchen. Wenn Sie viele Assets haben, verwenden Sie die Suchleiste Und Filtersymbol Um Ihre Themen schnell zu organisieren und zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Homepage.

Jeder Themenlisteneintrag identifiziert das Asset und stellt standardmäßig die folgenden Informationen bereit:

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

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Themas. Vorlagenthemen enthalten ebenfalls (Vorlage) Im Namen.
Typ	Thementypen sind Thema, Themenblock, Setup-Thema, Small Talk, anwenderdefinierte Eingabesteuerung, anwenderdefinierte Antwortsteuerung, Subflows und Aktionen.
Status	Statustypen sind „Entwurf“, „geändert“ (mit nicht gespeicherten Änderungen) oder „veröffentlicht“.
Aktiv	Gibt an, ob das Asset aktiv oder inaktiv ist.
Zuletzt geändert	Zeit (Minuten, Stunden, Tage oder Monate), zu der das Asset zuletzt geändert wurde.
Beschreibung	Beschreibung des Assets. Bei Themen wird dieses Feld auf der Registerkarte Eigenschaften erstellt und aktualisiert.

Wenn Sie ein Thema öffnen, wird in der Navigations-Header-Leiste eine Registerkarte angezeigt. Der Name des Themas wird auf der Registerkarte angezeigt, und ein roter Punkt wird angezeigt, wenn das Thema nicht gespeicherte Änderungen enthält. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Registerkarte, um den Umfang anzuzeigen, in dem das Thema erstellt wurde.

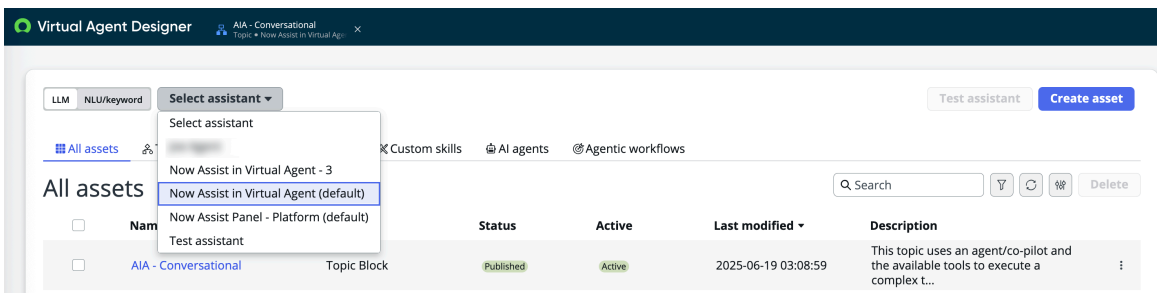


Wenn Sie einen Subflow oder eine Aktion öffnen, wird in der Navigations-Header-Leiste eine Registerkarte angezeigt. Auf dieser Registerkarte wird der Subflow oder die Aktion in geöffnet Workflow-Studio Innerhalb von Virtual Agent-Designer Umgebung.

Assistenten

Für LLM-Themen **Wählen Sie Assistent aus** Mit der Liste können Sie die Assets basierend auf dem LLM filtern Virtual Agent(Assistent) ausgewählt. Standardmäßig sind die folgenden Assistenten für verfügbar Virtual Agent-Designer:

- Now Assist in Virtual Agent (Standard)
- Now Assist-Bereich – Plattform (Standard)



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

Sie können neue Assistenten aus erstellen **Conversational Interfaces** > **Assistenten**an. Weitere Informationen zum Erstellen von Assistenten finden Sie unter Erstellen Sie einen Assistenten.

Weitere Informationen zu LLM-Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten.

Themeneigenschaften

Verwenden Sie das Thema **Eigenschaften** Registerkarte zum Identifizieren eines Virtual Agent Asset und wie es verwendet wird. Die Eigenschaften, die Sie angeben können, hängen von der in Ihrer Instanz verwendeten Methode der Themen-Discovery ab: LLM oder NLU/Keyword. Beispiel: Wenn Sie aktiviert haben Now Assist Und arbeiten mit einem LLM-Thema, dem **Eigenschaften** Die Registerkarte enthält Felder für das, was das Thema tun soll und welche Assistenten verwendet werden sollen. Wenn Sie aktiviert haben NLU, Sie können auswählen **NLU/Stichwort** Aus dem Dropdown-Menü Typ, wenn Sie ein Thema erstellen. Die **Eigenschaften** Die Registerkarte enthält Felder zur Identifizierung von NLU Modell und Absicht für das Thema.

Verwenden Sie **Eigenschaften** Registerkarte, um Folgendes zu tun:

- Geben Sie den Namen und Typ des Assets an, z. B. Thema , Themenblock , Anwenderdefinierte Steuerung , Und so weiter.
- Geben Sie den Modelltyp, den Zweck des Themas und die Assistenten an, für die dieses Thema ausgeführt werden kann Now Assist Kunden.
- Geben Sie den Modelltyp an, fügen Sie eine Themenbeschreibung hinzu, geben Sie den Zweck des Themas an, und wählen Sie aus, für welche Assistenten dieses Thema ausgeführt werden kann Now Assist Kunden.
- Steuern Sie, wer das Thema und verwendet In welchen Kanälen es ausgeführt werden kann .
- Zuordnen Servicemitarbeiter-Variablen Mit einem Thema.
- Fügen Sie dem Thema Stichwörter hinzu, oder ordnen Sie das Thema einem zu ServiceNow NLU Modell und Absicht.

Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Themeneigenschaften“.

Themen-Flow

Wenn Sie ein Thema, einen Themenblock oder ein anwenderdefiniertes Steuerelement erstellen oder aktualisieren, erstellen Sie den Konversations-Flow auf der **Flow** Registerkarte. In der Standardansicht sieht der Flow wie ein Diagramm aus. Verwenden Sie die Steuerungen für Anwendereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogramme, um den Flow zu definieren. Der Status des Themas und NLU Modell (falls verwendet) wird in der oberen rechten Ecke des Fensters angezeigt.

Die **Tabellenansicht** Option in Virtual Agent-Designer Zeigt die Knoten in Ihrem Konversations-Flow als Tabelle und nicht als Diagramm an. Jeder Knoten wird in einer entsprechenden Zeile in der Tabelle identifiziert. Mithilfe dieser Tabellenzeilen können Sie Knoten hinzufügen, ändern und löschen.

Anstatt beispielsweise Steuerungen per Drag-and-Drop auf den Canvas zu ziehen, können Sie auswählen **Fügen Sie einen neuen Knoten hinzu** Zum Einfügen eines Knotens in die entsprechende Zeile in der Tabelle. Wenn Sie sich auf eine bestimmte Zeile (Knoten) konzentrieren, wird das entsprechende Eigenschaftsblatt für den Knoten angezeigt.

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

Wenn Sie Ihr Design erstellen oder aktualisieren, können Sie mithilfe von zwischen der Diagrammansicht und der Tabellenansicht wechseln **Tabellenansicht** Option. Wenn Ihre Konversation viele Knoten enthält, können Sie in der Tabellenansicht alle Knoten in Ihrer Konversation schnell überprüfen. Sie können verwenden **Suchtabelle** Option, um schnell einen bestimmten Knoten oder ein bestimmtes Steuerelement zu finden.

Verwenden Sie **Flow** Registerkarte, um Folgendes zu tun:

- Entwerfen Sie Ihren Themen-Flow. Weitere Informationen finden Sie unter Entwerfen Sie den Flow Ihres Themas .
- Fügen Sie Skriptvariablen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema.
- Fügen Sie Ihrem Thema Entitäten hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie vom System abgeleitete Entitäten in Ihrem Thema .
- Fügen Sie knotenlose Entitäten hinzu, wenn Sie ein Thema für erstellen Fügen Sie Ihrem Themen-Flow NLU-Entitäten ohne Knoten hinzu .

Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Thema-Flow“.

NLU Modell- und Absichtszuordnungen

Wenn Sie aktiviert haben NLU In Ihrer Instanz die **NLU-Absicht** Die Registerkarte ist für Ihre Themen in verfügbar Virtual Agent-Designer. Sobald Sie das Thema an ein Modell und eine Absicht in gebunden haben **Eigenschaften** Registerkarte können Sie verwenden **NLU-Absicht** Registerkarte, um Folgendes zu tun:

- Überprüfen Sie die in Ihrem Thema verwendeten Äußerungen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und bearbeiten Sie Äußerungen und zugehörige Entitäten .
- Trainieren Sie Ihr NLU Modelle. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren, testen und veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell .

  Testen Sie das Themenmodell mit Anwenderäußerungen, um festzustellen, ob es die entsprechende Absicht und das entsprechende Thema auslöst. Sie können die Entitätserkennung auch testen.

Hinweis:
Die Rolle „Virtual_Agent_admin“ enthält die Rolle „nlu_admin“, mit der Themenautoren arbeiten können ServiceNow Modelle.

Weitere Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Registerkarte „Thema-NLU-Absicht“.

Themensprachen

Die **Sprachen** Auf der Registerkarte wird der Übersetzungsstatus des Themas für Sprachen angezeigt, die in der Instanz für LLM und aktiviert wurden NLU Konversationen. Wenn Sie verwenden NLU/Keyword, Sie können auch die Sprachzuordnungen für dieses Thema überprüfen.

Verwenden Sie **Sprachen** Registerkarte, um Folgendes zu tun:

- Zeigen Sie den Übersetzungsstatus für aktivierte Sprach-Plugins an.
- Testen Sie Ihr Thema mit einer bestimmten Sprache. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie das Thema in einer bestimmten Sprache an, und testen Sie es .

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

- Bearbeiten Sie Übersetzungen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie die Themenübersetzungen .
- Übersetzungen anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Themenübersetzungen in zusätzlichen Sprachen an .
- Anzeigen und aktualisieren NLU Zuordnung von Sprache und Entität. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie NLU-Sprachzuordnungen und Entitätszuordnungen an, oder ändern Sie sie .

  Weitere Informationen finden Sie unter NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

Weitere Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Registerkarte „Themensprachen“.

Virtual Agent-Thema entwerfen

Gehen Sie durch das Design eines Beispiels Virtual Agent Thema, mit dem Anwender von von ihnen übermittelte Incidents anzeigen können. In dem Beispiel werden verschiedene Designsteuerelemente hervorgehoben, die zum Aufbau des Konversations-Flows verwendet werden können.

Verwenden Virtual Agent Mit Tools und Funktionen können Sie Konversationen entwickeln, die viele Probleme behandeln, die ohne menschliches Eingreifen gelöst werden können. Sobald Sie sich mit dem Produkt und seinen Fähigkeiten vertraut gemacht haben, ist Ihre Kreativität eines der wichtigsten Tools für die Entwicklung von Konversationen.

Um schneller zu beginnen, sind die folgenden Ressourcen für verfügbar Virtual Agent:

Now Assist in Virtual Agent

Erstellen Sie mit Konversationen in natürlicher Sprache Now Assist. Virtual Agent Verwendet große Sprachmodelle (LLMS), um die Konversations-Experience und den Selfservice-Workflow-Erfolg durch generative KI-Kompetenzen zu verbessern.

Vorgefertigte Virtual Agent-Themen, Themenblöcke und ServiceNow-NLU-Modelle

Diese vordefinierten Konversationen helfen Anwendern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben in jedem Geschäftsbereich, z. B. Erstellen oder Aktualisieren von Fällen oder Antworten auf häufig gestellte Fragen. Duplizieren Sie die vorgefertigten Themen Sie möchten verwenden und dann für Ihre Organisation anpassen.

Virtual Agent-Themenvorschläge

Verwenden Sie Themenvorschläge App zur Identifizierung vorgefertigter Elemente Virtual Agent Themen, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können. Themenvorschläge Verwendet Intent Discovery Um Daten aus Ihrer Organisation zu analysieren und relevante vorgefertigte Themen zu finden, von denen Ihre Organisation profitieren kann, sowie neue Themen, die für die Erstellung nützlich wären.

Erste Schritte mit Konversationsdesign

Verwenden Virtual Agent-Designer Steuerungen und wiederverwendbare Konversationselemente, um den Dialog für Ihre Konversationen zwischen zu erstellen Virtual Agent Und der Endanwender. Bevor Sie beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes tun:

Identifizieren Sie den Anwendungsfall für eine Konversation.

Bestimmen Sie, wer ein Konversationsthema und das Ziel verwenden soll, z. B. die Lösung eines Anwenderproblems oder die Unterstützung bei einer Selfservice-Aufgabe. Identifizieren Sie nicht nur wichtige Anforderungen für Ihr

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

Thema, sondern auch die Informationen, die Sie vom Anwender benötigen, um das Ziel zu erreichen.

Sie können beispielsweise Ihre Supportanforderungen im Zeitverlauf und andere verfügbare Metriken überprüfen, um häufige Probleme, Anwendungsfälle und Kundenanforderungen oder -ziele zu ermitteln. Von dort aus können Sie wiederkehrende Anforderungen oder Probleme vorhersagen, bei denen ein Virtual Agent helfen könnte.

Bestimmen Sie die Struktur einer Konversation.

Identifizieren Sie bei der Betrachtung Ihres Konversations-Flows den direkten Weg zur Lösung. Berücksichtigen Sie dann alternative Pfade, in denen die Konversation je nach den vom Anwender bereitgestellten Informationen verzweigt werden kann. Überlegen Sie, wie die einzelnen Verzweigungen behandelt werden und ob Anwender zu einem früheren Punkt in der Konversation zurückkehren könnten.

Konversationen haben einen Anfang (die Begrüßung), eine Mitte und ein Ende, was eine Umfrage oder eine Incident-Nummer zur Nachverfolgung umfassen kann. Überlegen Sie in der Mitte, wie der Anwender je nach Problem möglicherweise Themen wechseln muss.

Wenn Sie LLM verwenden, überlegen Sie, ob Sie eine Datensammlung vom Anwender hinzufügen oder einschränken möchten, z. B. durch zusätzliche Anweisungen zum LLM oder durch anwenderdefinierte Steckplatzausfüllung.

Wenn Sie verwenden Natural Language Understanding(NLU) Überdenken Sie Szenarien, in denen ein Anwender während einer Konversationssitzung Themen wechseln möchte. Beispielsweise möchte ein Anwender Themen vollständig ändern. Oder ein Anwender wird möglicherweise an einen Seitenanfang verschoben und stellt eine Frage, die nicht im Kontext zu liegen scheint, z. B. um sich mit dem Virtual Agent an einem Small Talk zu beteiligen. Legen Sie fest, ob Sie den Benutzer, wenn er während der Konversation das Thema wechselt, die ursprüngliche Konversation fortsetzen lassen möchten.

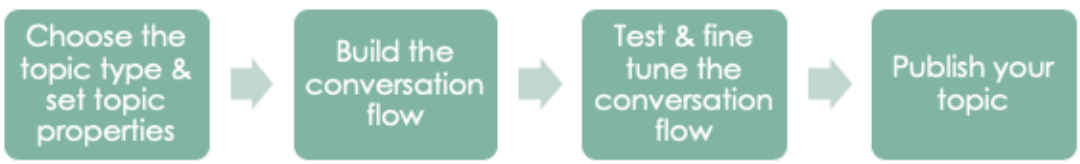
Erwägen Sie das Festlegen von Small Talk-Filtern, um Anwenderanweisungen in LLM-Konversationen umzuleiten, oder erstellen Sie Small Talk-Themen in LLM- und NLU-/Stichwortkonversationen. Weitere Informationen finden Sie unter Configure small talk filters und Small Talk-Thema erstellen.

Sie können auch die vorgefertigten Setup-Themen, Konversationsthemen und Themenblöcke (wiederverwendbare Subflows, die bestimmte Designschritte und Logik ausführen) überprüfen. Bestimmen Sie, ob Sie diese vorgefertigten Elemente verwenden können, und erwägen Sie, sie nach Bedarf anzupassen.

Machen Sie sich mit dem Designprozess in vertraut Virtual Agent-Designer

Wenn Sie ein Thema in erstellen Virtual Agent-Designer, Der Designprozess umfasst die folgenden grundlegenden Schritte:

Themendesignprozess



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

Die Themeneigenschaften bestimmen die verschiedenen Arten, wie ein Thema entworfen und verwendet wird. Sie können beispielsweise steuern, wer das Thema verwendet, und alle Bedingungen, die sich darauf auswirken, wie oder wann das Thema verwendet wird.

Wenn Sie verwenden Now Assist In Virtual Agent, Sie können Ihr Thema einem LLM-Assistenten zuordnen, um das Thema für diesen Assistenten verfügbar zu machen. Sie können auch die Themen-Discovery für Ihr LLM-Thema verbessern, indem Sie so viele relevante Details wie möglich in der Beschreibung des Themas verwenden.

Wenn Sie verwenden ServiceNow Natural Language Understanding(NLU) können Sie Ihrem Thema ein NLU-Modell und eine NLU-Absicht zuordnen.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die Sie für verschiedene Assets definieren, finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen, Wiederverwendbare Themenblöcke erstellen, Und Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Steuerung .

Haben Sie Wissen in den folgenden Bereichen (was Sie wissen sollten, bevor Sie beginnen)

- Allgemeines Wissen über ServiceNow Plattformen- und Anwendungstabellenstrukturen.
- Wenn Sie LLM verwenden, erfahren Sie, wie große Sprachmodelle und LLM-Assistenten funktionieren.
- Wenn Sie NLU verwenden, erfahren Sie, wie Absichten, Entitäten und Äußerungen in Ihren NLU-Modellen verwendet werden.
- Wenn Sie Skripts im Konversationsdesign verwenden, ein Verständnis von HTML-, JavaScript- und REST-Integrationen.

Planen Sie die Struktur und den Zweck einer Konversation

Der erste Schritt bei der Implementierung eines Virtual Agent-Themas ist die Entscheidung darüber, was durch das Thema abgedeckt wird. Berücksichtigen Sie die geplante Zielgruppe und was diese mit der Konversation erreichen soll. Für dieses Beispiel ist das Ziel dieses Themas, einen Flow zu erstellen, mit dem Endbenutzer den Status der von ihnen übermittelten Incidents anzeigen können. Das Thema beinhaltet eine Option, mit der der Benutzer einen Kommentar zu dem Vorfall hinzufügen kann.

Mit diesem Ziel vor Augen, benötigt das Thema die folgenden Elemente:

- Eingabeaufforderung zur Auswahl eines Incidents durch den Benutzer
- Ausgabe, die den Status des Incidents anzeigt
- Eingabeaufforderung, durch die der Benutzer gefragt wird, ob er einen Kommentar hinterlassen möchte
- Dienstprogramm-Steuerelement, um die Konversation bei dieser Antwort zu verzweigen
- Eingabeaufforderung zur Eingabe eines Kommentars durch den Benutzer
- Dienstprogramm-Steuerelement, um die Benutzereingabe als Kommentar in den Incident einzufügen

Beim Erstellen von Themen für LLM-Konversationen gibt es zusätzliche Überlegungen. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien für Virtual Agent Themen und .

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

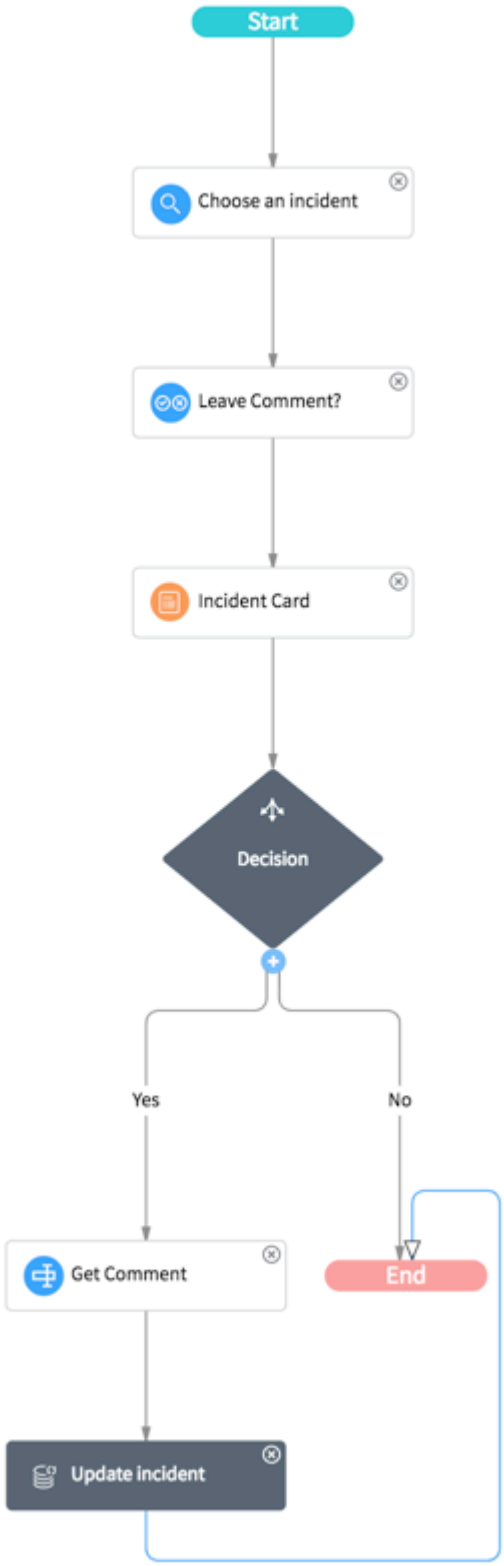
Bauen Sie den Gesprächsablauf mit Virtual Agent Steuerungenn auf

Die Konversation wird ähnlich wie der folgende Dialog-Flow aussehen.

Wichtig:
Dieser Flow soll Ihnen eine allgemeine Vorstellung davon geben, wie ein abgeschlossener Flow aussieht. Denken Sie daran, dass Sie Ihr Thema schrittweise erstellen und Ihr Thema häufig testen, sodass es nicht erforderlich ist, zuerst das gesamte Layout zu erstellen. Stellen Sie sicher, dass Sie bei Ihren Tests sowohl die Funktionalität als auch die Benutzererfahrung berücksichtigen.

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

Ein abgeschlossener Konversations-Flow



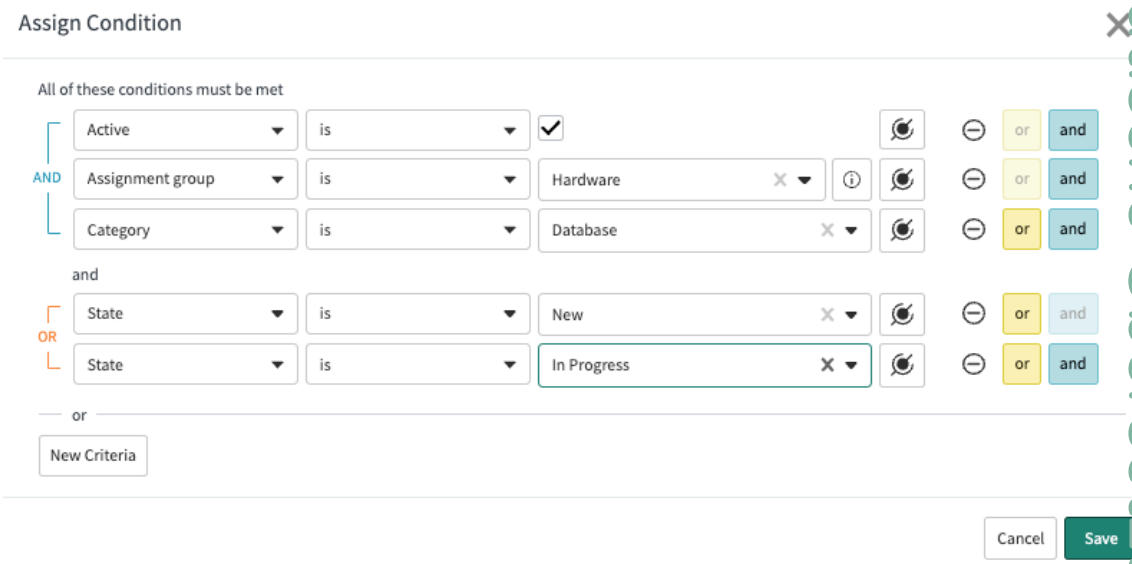
Konfigurieren von Steuerungen innerhalb des Gesprächs

Dieses Beispiel beginnt mit der Definition des Konversations-Flows in Virtual Agent-Designer, nachdem die Themeneigenschaften festgelegt wurden. Die Gespräch beginnt mit einem Startknoten und endet mit einem Endknoten.

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

1. In Ihrem Virtual Agent-Designer Thema, fügen Sie ein hinzu **Dynamische Auswahl** Steuerungsknoten zum Konversations-Flow. Dieses Steuerelement wird verwendet, um den Vorfall auszuwählen.
   a. Geben Sie Ein Wählen Sie einen Incident aus Für **Knotenname** Eigenschaft. Der Variablenname choose_an_incident wird automatisch für das Steuerelement generiert.
   b. Geben Sie in der Eigenschaft **Aufforderung** den Text ein, den der Benutzer sieht, bevor er einen Vorfall auswählt. Beispiel: Wählen Sie einen Incident-Datensatz aus .
   c. In **Auswahlen ausfüllen nach** Eigenschaft, wählen Sie aus *Datensatz* .
   d. In **Tabelle** Eigenschaft, wählen Sie aus *Incident [Incident]* .
   e. In **Filterauswahlen** Wählen Sie die Eigenschaft aus **Bedingung** Option und erstellen Sie eine Bedingung:
      - „Aktiv“ ist „wahr“, DIE Zuweisungsgruppe ist „Hardware“ UND die Kategorie ist „Datenbank“
      - UND
      - Status ist „Neu“ ODER Status „in Bearbeitung“

Ein Beispiel für einen Bedingungsgenerator



2. Fügen Sie ein Steuerelement *Karte* zum Ablauf hinzu. Dieses Steuerelement zeigt Informationen aus dem von ausgewählten Datensatz an **Dynamische Auswahl** Im vorherigen Schritt.
   a. Geben Sie Ein Statuskarte Für **Knotenname** Eigenschaft.
   b. In **Kartentyp** Eigenschaft, wählen Sie aus *Datensatz* .
   c. In der Eigenschaft **Datensatz** wählen Sie *Einen Vorfall auswählen*. Diese Auswahl bezieht sich auf das Steuerelement für dynamische Auswahl, das im vorherigen Schritt erstellt wurde, sodass die angezeigten Daten aus dem dort ausgewählten Datensatz stammen.

Automatische Übersetzung

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

d. In **Felder** Steuerung, wählen Sie ein Feld aus. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind die verfügbaren Felder des ausgewählten Datensatzes. In diesem Fall sehen Sie die Felder in der Vorfallstabelle.

e. Nachdem ein Feld ausgewählt wurde, wählen Sie aus *Feld Hinzufügen* Option zum Hinzufügen zusätzlicher Felder zur Karte. Um Felder von der Karte zu löschen, wählen Sie das Löschsymbol rechts neben dem Feld.

3. Hinzufügen eines *booleschen* Steuerelements zum Ablauf. Mit diesem Steuerelement wird der Kunde zu eine Antwort auf eine Ja/Nein-Frage aufgefordert. In diesem Fall prüft das Steuerelement, ob der Benutzer einen Kommentar zum ausgewählten Incident-Datensatz hinterlassen möchte.

a. Geben Sie Ein `Kommentar Hinterlassen?` Für **Knotenname** Eigenschaft. Der Variablenname `leave_comment_` wird für das Steuerelement automatisch generiert.

b. Geben Sie In der Eigenschaft **Eingabeaufforderung** den Text ein, den der Benutzer vor der Eingabeaufforderung sieht. Beispiel: `Möchten Sie einen Kommentar für diesen Incident hinterlassen?`

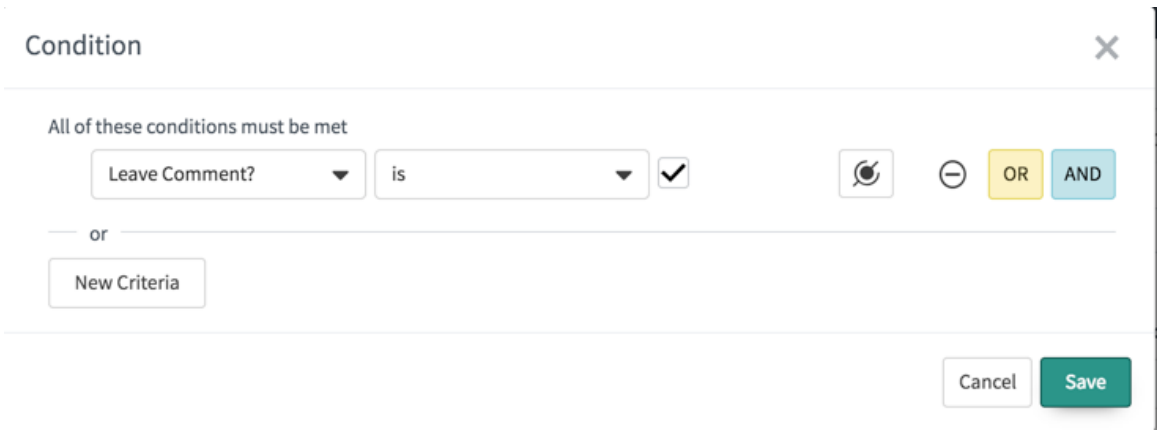
4. Hinzufügen eines Steuerelements *Entscheidung* zum Ablauf. Diese Steuerung verzweigt das Gespräch in zwei mögliche Pfade. Der Pfad, dem das Gespräch folgt, hängt von der Wahl ab, die der Benutzer im vorherigen Schritt getroffen hat.

a. Es gibt keine Eigenschaften für das Entscheidungssteuerelement, aber es gibt Eigenschaften in den Verzweigungen unterhalb der Entscheidung. Standardmäßig gibt es einen einzigen Zweig mit der Bezeichnung *Immer*. Wählen Sie das blaue Plus-Symbol unten in der Entscheidungssteuerung aus. Eine zweite Verzweigung wird angezeigt, die ebenfalls mit gekennzeichnet ist *Immer* .

b. Wählen Sie eine der Verzweigungen aus, um auf die Eigenschaften für diese Verzweigung zuzugreifen.

c. Ändern Sie den Namen in `Kommentar hinterlassen`.

d. Wählen Sie in der Eigenschaft Bedingung die aus **Bedingung** Und wählen Sie die Option aus **Bedingung Hinzufügen** Schaltfläche. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung zu erstellen, wie im folgenden Screenshot gezeigt.



Wenn der Wert von **Kommentar hinterlassen?** auf *true* gesetzt ist, ist diese Bedingung erfüllt. Diese Variable ist die Variable aus dem Booleschen Steuerelement im vorherigen Schritt. Wenn der Benutzer an der Eingabeaufforderung *Ja* auswählt, folgt die Konversation dieser Verzweigung.

e. Wählen Sie die andere Verzweigung der Entscheidung aus, um auf die Eigenschaften für diese Verzweigung zuzugreifen.

f. Ändern Sie den Namen in `Kein Kommentar`.

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

g. Wählen Sie in der Eigenschaft Bedingung die aus **Bedingung** Und wählen Sie die Option aus **Bedingung Hinzufügen** Schaltfläche. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung zu erstellen, wie im folgenden Screenshot gezeigt.



Wenn der Wert von **Kommentar hinterlassen?** auf *false* gesetzt ist, ist diese Bedingung erfüllt. Diese Variable ist die Variable aus dem Booleschen Steuerelement im vorherigen Schritt. Wenn der Benutzer an der Eingabeaufforderung *Nein* auswählt, folgt die Konversation dieser Verzweigung.

h. Einer der beiden Zweige, die Sie angelegt haben, zeigt auf den **Endknoten** des Gesprächs. Der zweite Zweig sollte ebenfalls zu diesem Knoten führen. Wählen Sie den Pfeil am unteren Rand dieser Verzweigung aus, und ziehen Sie ihn in die **Ende** Knoten.

5. Hinzufügen eines Steuerelements **Texteingabe** zum Gesprächszweig *Kommentar hinterlassen*. Dieses Steuerelement wird verwendet, um vom Benutzer Texteingaben anzufordern.

a. Geben Sie Ein `Kommentar Abrufen` Für **Knotenname** Eigenschaft. Der Variablenname `get_comment` wird für das Steuerelement automatisch generiert.

b. Geben Sie In der Eigenschaft **Eingabeaufforderung** den Text ein, den der Benutzer vor der Eingabeaufforderung sieht. Beispiel: `Geben Sie Ihren Kommentar ein.`

c. Optional können Sie einen Wert in eingeben **Erweitert** > **Bestätigungsnachrichten** > **Bestätigung des Eingabeabschlusses** gesteuert. Dieser Wert erscheint, nachdem der Benutzer einen Kommentar eingegeben hat.

6. Fügen Sie ein hinzu **Datensatzaktion** Steuerung für die Konversation unter *Kommentar Abrufen* Steuerung. Dieses Steuerelement wird verwendet, um den in das vorherige Steuerelement eingegebenen Text als Kommentar zu dem ausgewählten Ereignis hinzuzufügen.

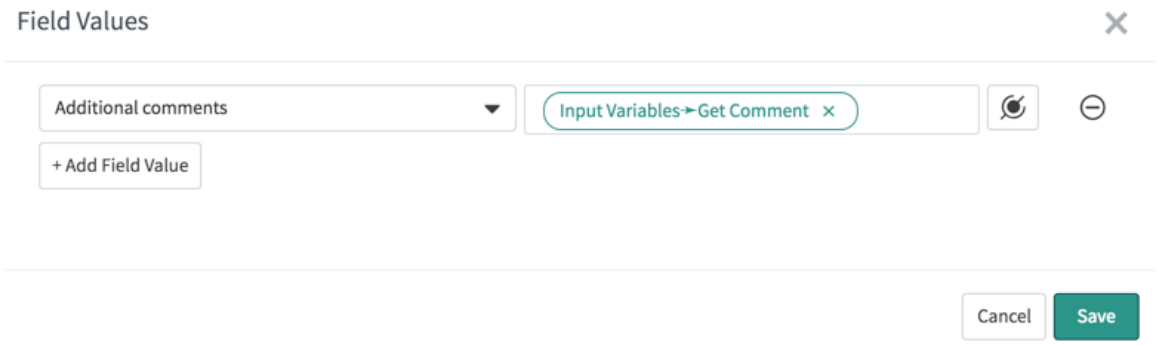
a. Geben Sie Ein `Incident Aktualisieren` Für **Knotenname** Eigenschaft.

b. In der Eigenschaft **Aktionstyp** wählen Sie *Einen Datensatz aktualisieren*.

c. In der Eigenschaft **Datensatz** wählen Sie *Einen Vorfall auswählen*. Diese Auswahl bezieht sich auf *Dynamische Auswahl* Steuerung, die im vorherigen Schritt erstellt wurde, daher ist der ausgewählte Datensatz derjenige, den dieses Datensatzaktionssteuerelement aktualisiert.

d. In **Feld** Eigenschaft, wählen Sie aus *Feld Hinzufügen* . Sie können Felder aus diesem Datensatz im angezeigten Popup-Fenster auswählen und Werte zuweisen.

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



e. Wählen Sie in der Liste das Feld *Zusätzliche Kommentare* aus.

f. Wählen Sie das Symbol für die Datenpillenauswahl aus , Und wählen Sie dann aus *Kommentar Abrufen* Eingabevariable aus der Liste. Diese Option bezieht sich auf den Wert, der vom Anwender in eingegeben wurde **Texteingabe** Steuerung im vorherigen Schritt.

g. Wählen Sie **Speichern**.

Das Gespräch testen

Verwenden Sie **Testen** Schaltfläche zum Testen des Flows der Konversation. Zeigen Sie Themen während des gesamten Designprozesses oft in einer Vorschau an, um Fehler oder unerwartetes Verhalten schnell zu finden. Weitere Informationen zum Identifizieren und Beheben von Problemen mit Themen finden Sie unter Virtual Agent-Thema debuggen.

Virtual Agent-Thema erstellen

Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um Virtual Agent-Themen (Konversationen) zu erstellen und zu ändern. Erstellen Sie Ihr Thema, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, z. B. die Erfüllung der Anforderungen eines Benutzers oder die Unterstützung eines Benutzers beim Abschluss einer Aufgabe.

Vorbereitungen

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

Gehen Sie wie folgt vor:

- Überprüfen Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.
- Konfigurieren Virtual Agent Einstellungen. Wenn Sie beispielsweise LLM-Themen (Large Language Model) erstellen, aktivieren Sie diese Option Now Assist In Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert. Wenn Sie erstellen Natural Language Understanding(NLU) Themen: Konfigurieren Sie NLU-Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent.
- Planen Sie Ihre Konversation, bevor Sie beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema entwerfen.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich befinden, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Beispiel: Wenn Sie erstellen ITSM Themen überprüfen Sie, ob Sie sich in befinden **ITSM Virtual Agent-Konversationen** Umfang (und nicht der Umfang für ITSM NLU Modell für Virtual Agent Konversationen). Details finden Sie unter Ändern Sie den Anwendungsbereich für Virtual Agent-Designer Themen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

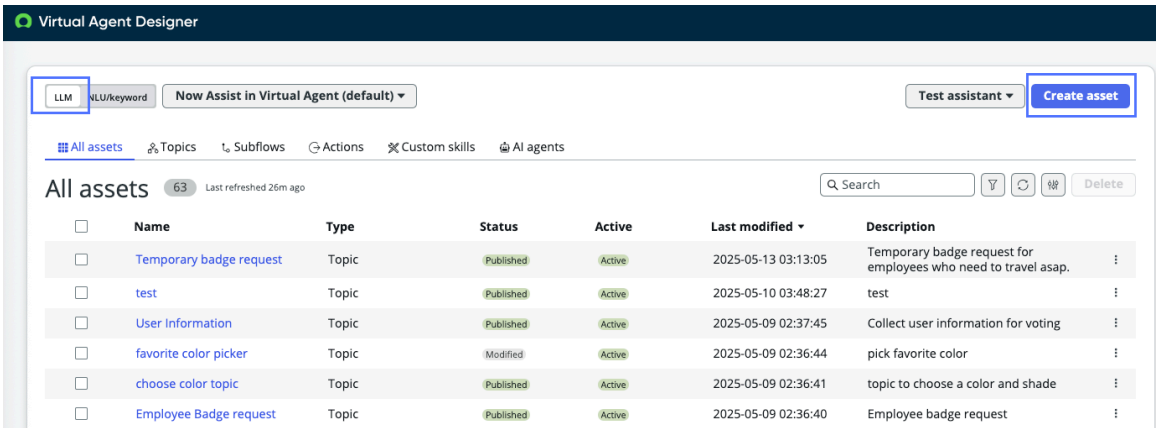
Das Thema befindet sich bis zur Veröffentlichung im Status „Inaktiv“. Durch die Veröffentlichung eines Themas wird der Themenstatus auf „Aktiv“ gesetzt, und das Thema wird automatisch für Ihre Virtual Agent-Clients bereitgestellt.

Der Thementyp „Large Language Model“ (LLM) ist schneller und einfacher einzurichten als mit Natural Language Understanding. Sie müssen nicht auswählen NLU Absichten oder trainieren NLU Modelle für Ihren Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent.

Wenn NLU Ist aktiviert, wird der Abschnitt Natural Language Understanding (NLU) einrichten auf der Seite „Themeneigenschaften“ angezeigt. In diesem Abschnitt können Sie die zugeordneten angeben NLU Modell und Absicht für das Thema. Sie können optional auch Stichwörter angeben, die Virtual Agent Kann als Fallback verwenden, wenn NLU Gibt keine übereinstimmende Absicht und kein übereinstimmendes Thema zurück. Weitere Informationen finden Sie unter Natürliches Sprachverständnis (NLU) Themen-Discovery in Virtual Agent.

Prozedur

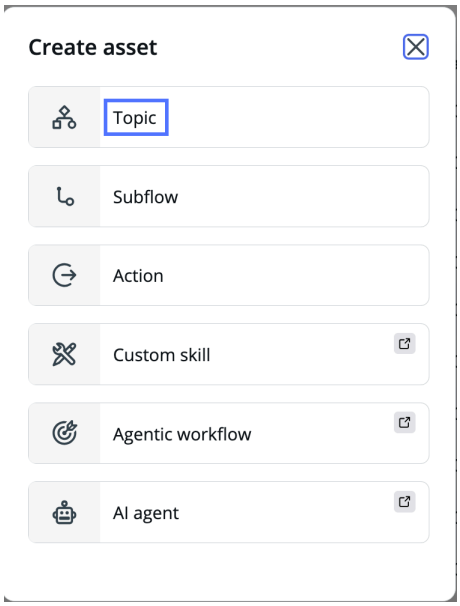
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie Aus **LLM** Oder **NLU/Stichwort** Abhängig vom Typ des Assets, das Sie erstellen.
3. Wählen Sie den Typ des Assets aus.
   - Für LLM-Assets:
     a. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie ein Asset** .



     b. Wählen Sie im Modal Asset erstellen die Option aus **Thema** .

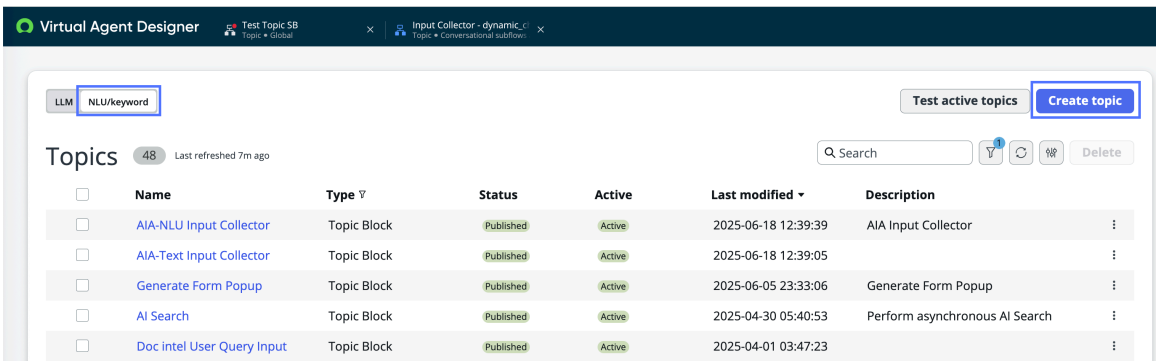
Automatische Übersetzung

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



Wichtig:
Wenn Sie eines der anderen Assets im Modal auswählen, wird der Erstellungs-Flow in der jeweiligen Anwendung geöffnet.

- Wählen Sie für NLU-Assets aus **Thema erstellen** .



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Erstellen Sie ein Themenformular.
5. Wählen Sie im Formular „Themenerstellung“ die Option aus **Erstellen** .
6. Auf der **Flow** Registerkarte erstellen Sie den Konversations-Flow.

Flow-Schritte	Beschreibung
Steuerungen hinzufügen	So erstellen Sie den Themen-Flow: **a.** Wählen Sie die Steuerungen für Anwendereingaben, Bot-Antworten oder Dienstprogramme aus der Palette aus, und legen Sie sie auf dem Canvas ab. Wenn Sie dem Canvas ein Steuerelement hinzufügen, wird es zu einem Knoten im Konversations-Flow.

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

Flow-Schritte	Beschreibung
	b. Füllen Sie für jeden Knoten das entsprechende Eigenschaftenblatt aus. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas die Option aus **Speichern** . In der Header-Leiste des Themas wird ein angezeigt Wird gespeichert... Nachricht. Die Toast-Nachricht Ihr Thema wurde erfolgreich gespeichert Wird anschließend 4 Sekunden lang in der unteren rechten Ecke angezeigt und kann durch Auswahl von geschlossen werden **X** In der Nachricht. Details zu den einzelnen Steuerungen und den entsprechenden von Ihnen definierten Eigenschaften finden Sie unter Anwendereingaben , Bot-Antworten , Und Dienstprogramme . Achten Sie beim Hinzufügen von Steuerungen auf ein gelbes Warnabzeichen oder ein rotes Fehlerabzeichen in der Ecke des Steuerelements. Die Zahl auf dem Abzeichen gibt die Anzahl der Probleme in diesem Steuerelement an, z. B. fehlende obligatorische Informationen im Eigenschaftsblatt. (Durch Hervorhebung eines Abzeichens oder des Banners „unvollständig“ oben im Eigenschaftsblatt werden die Elemente angezeigt, die korrigiert werden müssen.)
Verschieben Sie einen Knoten	Wählen Sie den Knoten aus, ziehen Sie ihn an die neue Position im Flow, und wählen Sie aus **Speichern** .
Löschen Sie einen Knoten	Wählen Sie aus **X** In der oberen rechten Ecke des Knotens. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas die Option aus **Speichern** . In der Header-Leiste des Themas wird ein angezeigt Wird gespeichert... Nachricht. Die Toast-Nachricht Ihr Thema wurde erfolgreich gespeichert Wird anschließend 4 Sekunden lang in der unteren rechten Ecke angezeigt und kann durch Auswahl von geschlossen werden **X** In der Nachricht. **Hinweis:** Sie können keinen Knoten löschen, der über eine Skriptvariable verfügt, die von nachfolgenden JavaScript-Ausdrücken im Flow verwendet wird. Außerdem können Sie einen Entscheidungsknoten nur löschen, wenn er über eine einzelne Verzweigung verfügt.

7. Wählen Sie Aus **Testen** In der Kopfzeile, um Ihr Thema in einem Chat-Fenster zu testen.
   Sie können Testergebnisse auf den angrenzenden Registerkarten überprüfen. Detaillierte Informationen finden Sie unter LLM-Themen werden getestet Und Wird Getestet NLU/Stichwortthemen.

   Wenn Now Assist Bereich, Microsoft Teams Anwendung, oder Slack Die Anwendung ist für Ihre Umgebung konfiguriert. Vorschauoptionen für diese Kanäle werden in der Liste der Testschaltflächen angezeigt.
   Wählen Sie Aus **Vorschau im Now Assist-Bereich anzeigen** Oder **Vorschau in Microsoft Teams anzeigen** In der Liste, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.

8. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, wählen Sie das Symbol weitere Aktionen zu Themen (⋮) Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas die Option aus **Speichern** .
   Das Thema befindet sich bis zur Veröffentlichung im Status „Inaktiv“.
   In der Header-Leiste des Themas wird ein angezeigt Wird gespeichert... Nachricht. Die Toast-Nachricht Ihr Thema wurde erfolgreich gespeichert Wird anschließend vier Sekunden lang in der unteren rechten Ecke angezeigt und kann durch Auswahl von geschlossen werden **X** In der Nachricht.

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

Nächste Maßnahme

[store-future: BEGIN review]

Hinweis:
Standardmäßig Wissensdiagramm Ist nicht für alle Kompetenzen aktiviert. Zum Aktivieren Wissensdiagramm Für ausgewählte Kompetenzen der generativen KI wechseln Sie zu **Alle** Und geben Sie ein sys_gen_ai_Skill_config.list . In **Wissensdiagramm Verwenden** Wählen Sie eine Kompetenz aus, und ändern Sie den Wert in Wahr .

[End]

Veröffentlichen Das Thema, um das Thema für bereitzustellen Virtual Agent Clients. Der Themenstatus ändert sich in aktiv.

Wenn Sie ein Thema erstellt haben, das in bestimmten Kontexten (Umgebungen) häufig verwendet wird, sollten Sie das Thema als Teil von heraufstufen Standard- oder anwenderdefinierte Chat-Experience .

NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer

ServiceNow Modellgruppen helfen Ihnen, die Lokalisierung von Themen und zu verwalten Natural Language Understanding(NLU) Modelle einfacher. Sie können zuordnen Virtual Agent Themen zu einer neuen oder vorhandenen Modellgruppe direkt aus Virtual Agent-Designer.

Ein Thema ist ein Virtual Agent Konversation. Anwender finden die entsprechende Konversation entweder mit Stichwort oder NLU Themen-Discovery. Wenn Sie verwenden NLU für Themen-Discovery , Das bedeutet, dass Ihr Thema einem zugeordnet ist NLU Absicht, die potenzielle Anwenderäußerungen und andere Informationen enthält. Wenn ein Thema einer Absicht zugeordnet ist, ist es das *Zugeordnet* Zu dieser Absicht. Ein NLU Modell ist eine Gruppe zugehöriger Absichten.

Wenn Sie ein Thema erstellen oder bearbeiten und haben ServiceNow NLU Ist aktiviert, können Sie in Folgendes tun Virtual Agent-Designer:

- Ordnen Sie das Thema einem vorhandenen Modell und einer vorhandenen Absicht zu.
- Ordnen Sie das Thema einem vorhandenen Modell zu, und erstellen Sie eine Absicht.

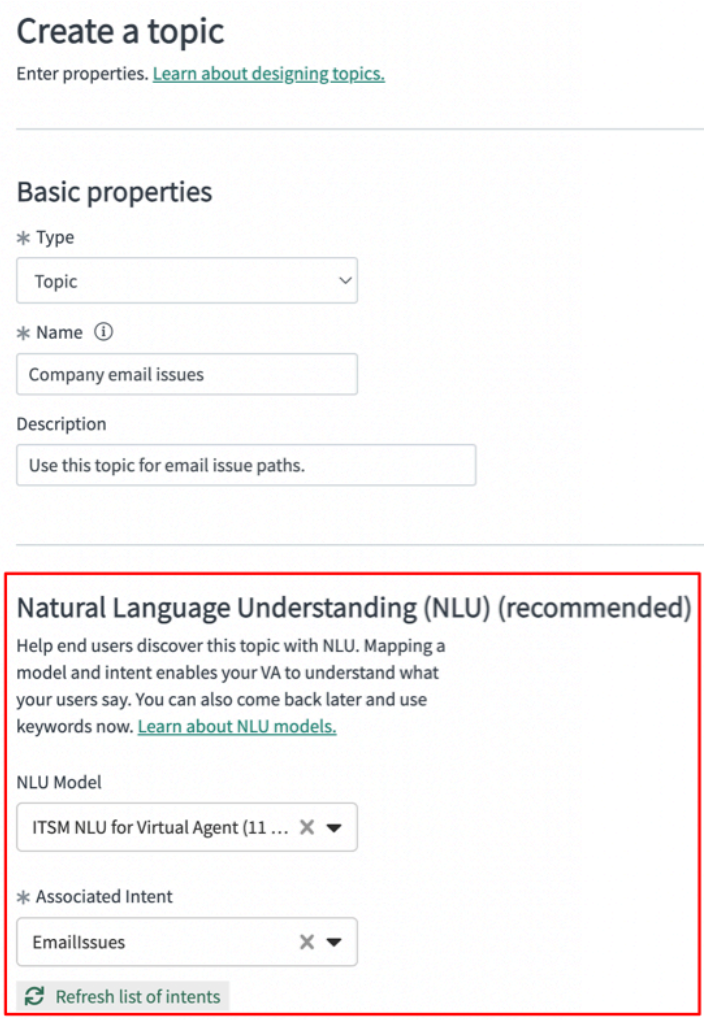
  Zuordnungen werden für alle Sprachen erstellt, die in aktiviert wurden NLU Auch Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent.

- Erstellen Sie das Thema, und ordnen Sie es einem neuen Modell und einer neuen Absicht zu.

  Wenn mehr als eine Sprache in aktiviert wurde NLU Einstellungen, Zuordnungen werden automatisch für sekundäre Sprachen in der neuen Modellgruppe erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Themenzuordnung zu einer mehrsprachigen NLU Modellgruppe.

Wenn Sie beispielsweise ein Thema erstellen, können Sie auswählen NLU Modell und zugehörige Absicht. Im folgenden Thema „Unternehmens-E-Mail-Probleme“ ist das ausgewählte Modell aus der Dropdown-Liste „NLU-Modell“ **ITSM NLU für Virtual Agent (11 Sprachen)** Modell. Nachdem Sie ausgewählt haben NLU Modell wird die Absichtsliste aktualisiert, und Sie können Ihre bevorzugte Absicht auswählen. Diese Aktion ordnet zu NLU Absicht für dieses Thema. Sie können ändern NLU Modell- und Absichtsauswahl später über das Thema **Eigenschaften** Registerkarte, falls erforderlich.

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



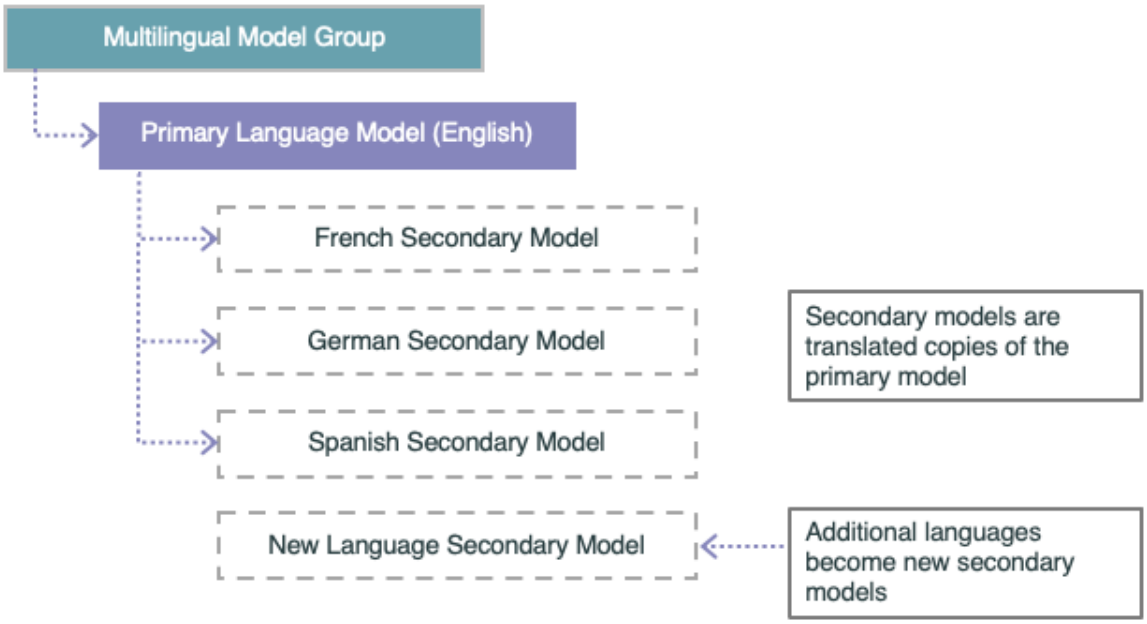
Themenzuordnung zu einer mehrsprachigen NLU Modellgruppe

Wenn Sie ein Thema einer mehrsprachigen Modellgruppe in zuordnen Virtual Agent-Designer, Die Themenzuordnungen für aktivierte Sprachen werden automatisch eingerichtet.

Modellgruppen enthalten ein primäres Sprachmodell, z. B. Englisch, und sekundäre Sprachmodelle. Sekundäre Modelle sind übersetzte Kopien des primären Modells, wobei jedes sekundäre Modell eine andere Sprache verwendet. Jede unterstützte Sprache kann die primäre Sprache für ein primäres Modell oder die sekundäre Sprache für ein sekundäres Modell sein. Die Sprache wird im Modellnamen widergespiegelt. Beispiel: FR Für Französisch, DE Für Deutsch, JA Für Japanisch, und ES Für Spanisch.

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

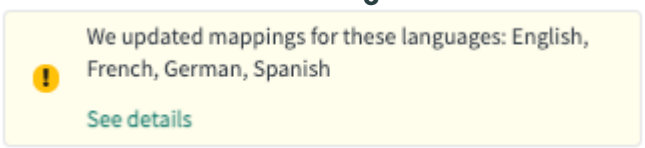
Mehrsprachige Modellgruppen enthalten ein primäres Sprachmodell und mehrere sekundäre Sprachmodelle



Sie können die Modell- und Absichtszuordnungen für das Thema anzeigen oder ändern **Eigenschaften** Registerkarte. Sie können die Zuordnung der sekundären Sprache zum Thema überprüfen **Sprachen** Registerkarte.

Da der sekundäre Modellinhalt nur eine übersetzte Kopie seines primären Modellinhalts ist, müssen die sekundären Sprachzuordnungen immer auf dieselbe Modellgruppe wie die primäre Sprache verweisen. Wenn Sie aus diesem Grund eine Sprache in einem Thema einem Modell zuordnen, das Teil einer mehrsprachigen Modellgruppe ist, werden alle Themenzuordnungen aktualisiert, um die Sprachmodelle in dieser Gruppe zu verwenden. Virtual Agent-Designer Informiert Sie über den Change.

Aktualisierte NLU-Zuordnungsnachricht



Hinweis:
Sie können einsprachige Modelle einem Thema zuordnen, solange kein Konflikt mit den entsprechenden Sprachmodellen in der Gruppe besteht.

Wenn Sie eine Modellgruppe in erstellen NLU-Workbench, Sie können die primäre Sprache angeben. Wenn Sie ein Modell aus innerhalb erstellen Virtual Agent-Designer, Die primäre Sprache wird durch die Sprache der Anwendersitzung bestimmt. Wenn Sie beispielsweise ein neues Modell in einer deutschen Anwendersitzung erstellen, ist die primäre Sprache der Modellgruppe Deutsch.

Modellgruppen erleichtern die Verwaltung Ihrer Themen. Weitere Informationen zu NLU-Modellgruppen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

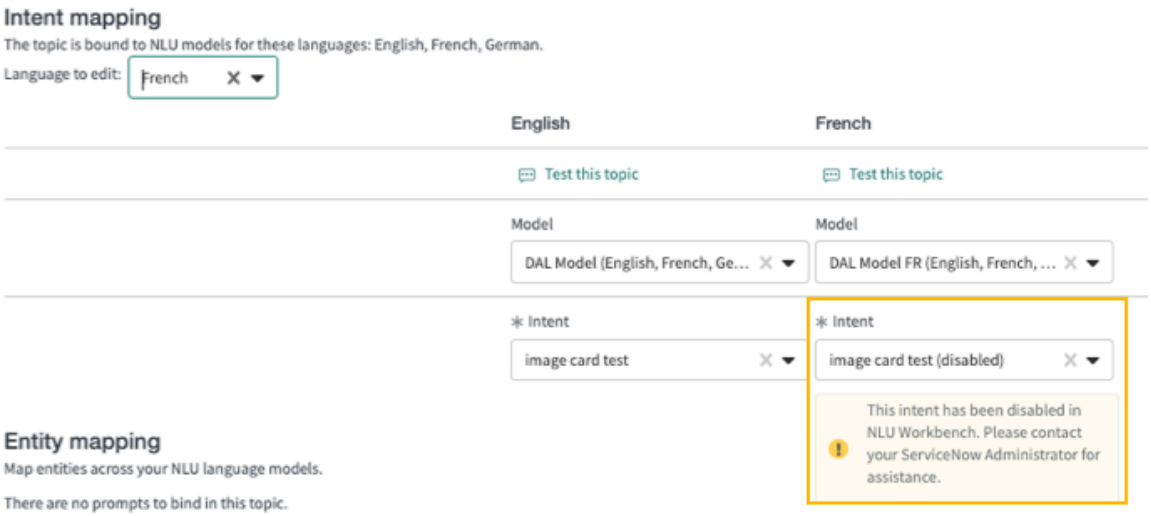
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Wenn ein Modell nur eine einzige Sprache enthält, wird diese Sprache als primäre Sprache betrachtet. Das Thema wird nur dem Modell und der angegebenen Absicht zugeordnet. Wenn mehr als eine Sprache in aktiviert wurde NLU Einstellungen, diese Sprachen sind dem Modell nicht zugeordnet. Um das Thema in anderen Sprachen zu verwenden, ordnen Sie es manuell in anderen Modellen zu **Sprachen** Registerkarte. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein Thema einem sekundären Thema zu NLU Modell.

Verarbeitung deaktivierter Absichten innerhalb eines Modells

Wenn eine Absicht für die primäre Sprache innerhalb der Modellgruppe deaktiviert ist, wird die primäre Absicht in als deaktiviert angezeigt Virtual Agent-Designer. Wenn die primäre Sprache deaktiviert ist, wird die Absicht weiterhin dem Thema zugeordnet, aber alle sekundären Absichten werden auch als deaktiviert angezeigt. Dies liegt daran, dass die sekundären Sprachen immer von der primären Sprache innerhalb eines Modells abhängig sind. Wenn eine Absicht für eine oder mehrere sekundäre Sprachen deaktiviert ist, bleiben die anderen Sprachen aktiv. Virtual Agent-Designer Zeigt Messaging an, um anzugeben, dass einige Absichten derzeit deaktiviert sind.

Thema mit deaktivierter französischer Absicht auf der Registerkarte „Sprachen“



Um die Themen-Discovery für die Sprache zuzulassen, aktivieren Sie die Absicht in NLU-Workbench. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie eine sekundäre Modellabsicht .

Modellkonflikte werden vermieden

Um Konflikte zu vermeiden, Virtual Agent-Designer Zeigt möglicherweise nicht alle vorhandenen Modelle an, wenn Sie Themen erstellen oder ändern. Virtual Agent-Designer Führt Folgendes aus:

- Zeigt nur Modellgruppen an, die Sprachmodelle enthalten, die die aktuelle Sitzung des Anwenders widerspiegeln.
- Zeigt eine Warnung an, wenn die ausgewählte Modellgruppe über Sprachzuordnungen verfügt, die vorhandene Sprachzuordnungen ändern, unabhängig davon, ob es sich um eine andere Modellgruppe oder ein einsprachiges Modell handelt.
- Ordnet Absichten in jedem Sprachmodell in der Gruppe automatisch dem Thema zu.

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

- Stellt sicher, dass keine doppelten Modellnamen oder Absichtsnamen verwendet werden.
- Wenn ein Thema einer mehrsprachigen Modellgruppe zugeordnet ist, blendet einsprachige Modellgruppen im aus **NLU-Sprachzuordnung** Registerkarte.

Wenn Sprachen in einem Thema Absichten in mehr als einer Modellgruppe zugeordnet sind, können Konflikte auftreten. Eine Absicht kann nur einem Thema zugeordnet werden. Wenn diese Situation auftritt, wenn Sie versuchen, ein Thema zu veröffentlichen, Virtual Agent-Designer Zeigt eine Fehlermeldung an.

Ändern Sie NLU-Äußerungen und -Entitäten für einen Virtual Agent Thema

Zeigen Sie NLU-Äußerungen für an, testen und ändern Sie sie Virtual Agent Thema in **NLU-Absicht** Registerkarte in Virtual Agent-Designer.

Vorbereitungen

Wenn das Thema derzeit keinem Modell und einer Absicht zugeordnet ist, ist die Registerkarte „NLU“ nicht verfügbar. Geben Sie ein Modell und eine Absicht für an **Eigenschaften** Registerkarte in Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie an **NLU-Absicht** Registerkarte.
3. Auf der **Äußerungen** Registerkarte können Sie Folgendes tun:
   - Geben Sie eine neue Äußerung in das Feld ein, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .
   - Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um eine Äußerung zu bearbeiten.

     Wenn Sie die Änderungen vorgenommen haben, wählen Sie aus **Speichern** .
4. **Wahlweise:** Ordnen Sie Entitäten Wörtern in Äußerungen zu.
   Entitäten stellen den Kontext für die Aktion dar. Beispielsweise können allgemeine Branchenbegriffe als Entitäten definiert werden, um den Kontext zu klären. Universelle Systementitäten können bekannte Elemente wie Datum und Uhrzeit oder Währung enthalten. NLU kann definierte Entitäten mit der Anwendereingabe abgleichen, um die Werte über einen Slot auszufüllen. Es gibt fünf Arten von Entitäten, die Sie definieren können. Detaillierte Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten .
5. Wählen Sie Aus **Speichern** In der Header-Leiste.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben, können Sie Trainieren, testen und veröffentlichen Sie das Modell Auf dieser Registerkarte.

Hinzufügen NLU Zu einem vorhandenen Stichwortthema

Erstellen und ordnen Sie zu NLU Modellgruppe und Absicht für das Thema aus Virtual Agent-Designer.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie NLU auf der Instanz in Virtual Agent – Allgemeine Einstellungen .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Thema.
3. Wählen Sie aus **Eigenschaften** Registerkarte.
4. In **NLU-Modell** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   Hinweis:
   Wenn **NLU-Modell** Feld wird nicht angezeigt, und Sie haben Now Assist Wenn aktiviert, stellen Sie sicher, dass Sie kein LLM-Thema ausgewählt haben. Navigieren Sie zurück zur Seite „Themen“, und wählen Sie ein Thema aus, das über verfügt **Modelltyp** Auf festlegen **NLU/Stichwörter** .

   - Wählen Sie ein vorhandenes Modell aus.
   - Wählen Sie Aus **Modell Erstellen** Um eine neue Modellgruppe zu erstellen.
     a. In **Modellname** Geben Sie einen Namen für die neue Modellgruppe ein.
     b. In **Absichtsname** Übernehmen Sie den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein.

     Hinweis:
     Neue Modelle werden in erstellt **Entwurf** status.

5. In **Zugeordnete Absicht** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie eine vorhandene Absicht aus.
   - Wählen Sie Aus **Absicht erstellen** Um eine neue Absicht zu erstellen.

     In **Absichtsname** Übernehmen Sie den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein.
6. **Wahlweise:** In **Stichwörter** Geben Sie Schlüsselausdrücke oder Begriffe ein, die Anwender eingeben, um die Konversation mit zu initiieren Virtual Agent.
   Drücken Sie **Eingabe** nach jedem Satz. Stichwörter werden auch für Sprachen verwendet, die derzeit in nicht verfügbar sind NLU.
7. Wählen Sie aus **NLU-Absicht** Und fügen Sie dann Äußerungen hinzu, und ordnen Sie ihnen Entitäten zu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Äußerungen finden Sie unter Erstellen Sie eine NLU-Absicht . Weitere Informationen zum Definieren von Entitäten finden Sie unter Entitäten .
8. Nehmen Sie alle anderen Änderungen an vor **Flow** Registerkarte, z. B. das Zuordnen von Entitäten zu einem Knoten oder das Hinzufügen von Entitäten als Eingabevariablen für das Thema.
9. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, wählen Sie aus **Speichern** In der Header-Leiste des Themas.

Ergebnisse
Das geänderte Thema befindet sich bis zur Veröffentlichung im inaktiven Status.

Fügen Sie einem Thema NLU-Entitäten ohne Knoten als Eingabevariablen hinzu

Sie können einem Thema NLU-Entitäten ohne Knoten als Eingabevariablen hinzufügen, wenn NLU für aktiviert ist Virtual Agent. Diese Variablen können aus NLU-Service Provider-Vorhersagen ausgefüllt oder außerhalb des Bereichs des Themas bereitgestellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein anwenderdefiniertes Steuerelement einen Anwender zur Eingabe eines Datums auffordert und der Anwender in seiner ersten Äußerung ein Datum erwähnt hat, können Sie dies erfassen, ohne den Anwender erneut zu benachrichtigen. Verwenden Sie Eingabesteuerungen, um den Anwender aufzufordern, wenn er nicht mit dem Slot gefüllt ist.

Weitere Informationen zu finden NLU Entitäten, siehe Entitäten . Weitere Informationen zu Systementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie an **Flow** Registerkarte.
3. Wählen Sie in der Sidebar die Registerkarte Variablen und dann aus **Eingabe** Symbol .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Dialogfeld „Eingabevariable hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Eingabetypen	Datentyp der Eingabe. Die Felder im Dialogfeld ändern sich je nach Auswahl. ○ **Zeichenfolge** : Alphanumerischer Text. Zeigt an **Eingabeformat** Feld. Wählen Sie je nach Datentyp nur-Text oder eine konforme Regel aus. ○ **Wahr/Falsch** : Boolescher Wert, entweder Ja oder Nein ○ **Datum/Uhrzeit** : Datum, Uhrzeit oder beides. Zeigt an **Eingabeformat** Feld. ○ **Statische Auswahl** : Definierte Anwenderauswahlen. Wird Angezeigt **Anzeigename** Und **Zu speichernder Wert** Feldpaare. ○ **Dynamische Auswahl** : Auswahl von Tabellendatensätzen. Wird Angezeigt **Auswahlen ausfüllen nach** , **Tabelle** , Und **Filterauswahlen** Felder. Der Wert kann entweder bedingt oder geskriptet sein. Details finden Sie unter Eingabedatentypen in Virtual Agent Themen.
Name	Name der Variablen für die Entität. Variablennamen müssen innerhalb des Bereichs eines Themas eindeutig sein. Der Name wird bei Verwendung im Dot-Walking als Variable angezeigt.
NLU-Entität	Die dem Knoten zugeordnete NLU-Entität. Dies kann ein vorgefertigter sein Virtual Agent Entität, die Sie in das Modell importieren, eine Systementität (z. B. DAUER, ZEIT oder GELD) oder eine von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Entität.
Eigenschaften des Datentyps „Zeichenfolge“	

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

Feld	Beschreibung
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Anwender nicht das erwartete Format eingibt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass das Format ungültig ist, und der Anwender wird aufgefordert, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: ○ Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung) ○ E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), dem @-Symbol und der Domäne besteht. ○ IP-Adresse (IPV4, IPV6): Bereitstellungsformat für Datenkommunikation für Internet Protocol Version 4 oder Version 6. ○ Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardtelefonnummernformat. ○ URL: Webadressformat ○ Anwenderdefiniert: Skript, das eine Textvalidierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat und die zugehörigen Fehlermeldungen bereitstellt, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. **Hinweis:** Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate Und IP-Adressfeldtypen .
Eigenschaften des Datentyps „Datum/Uhrzeit“	
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: ○ **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an ○ **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an ○ **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Eigenschaften des Datentyps der statischen Auswahl	
Auswahlmöglichkeiten [Für Datentyp der statischen Auswahl]	Geben Sie zwei oder mehr Auswahlmöglichkeiten wie folgt ein: ○ **Anzeigename** : Kurzer Ausdruck oder Text, der dem Anwender für diese Auswahl angezeigt wird. ○ **Zu speichernder Wert** : Die Zeichenfolge, die in der Variable gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Eigenschaften des Datentyps der dynamischen Auswahl	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variable. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

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

Feld	Beschreibung
	○ **Datensatz**: Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. ○ **Skript**: Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.
Tabelle [Nur Datensatzwerte]	Wenn Sie ausgewählt haben **Datensatz** Wählen Sie als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten die zu durchsuchende Tabelle aus.
Auswahlmöglichkeiten filtern [Nur Datensatzwerte]	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bedingungsgenerator**: Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. ○ **Skript**: Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Namenswert-Paar wird als Zeichefolgenobjekt gespeichert.

5. Wählen Sie **Speichern**.

   NLU-Entitäten werden neben Themeneingabevariablen in der Seitenleiste „Variablen“ angezeigt.

Hinweis:

Sie können einen mit Slot gefüllten Wert entfernen, um den Anwender erneut zu fragen (Bindung vom ursprünglichen Eingabewert aufheben). Weitere Informationen finden Sie unter `VaInputs.myvar.unbindEntity();` Methode in Virtual Agent Skripts.

Verzweigung A Virtual Agent Konversation mit einem Entscheidungsdienstprogramm

Ihre Konversationen müssen je nach Eingabe oder Auswahlmöglichkeiten des Endanwenders möglicherweise verzweigt werden. Verwenden Sie das Entscheidungsdienstprogramm, um die Konversation zu verzweigen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zum Entscheidungsdienstprogramm finden Sie unter Entscheidungsdienstprogramm.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie an **Flow** Registerkarte.
3. Ziehen Sie das **Entscheidungsdienstprogramm** auf die Leinwand.

   Der Knoten für das Dienstprogramm **Entscheidung**, der dem Canvas hinzugefügt wurde, weist standardmäßig eine einzelne Verzweigung mit dem Namen **Immer** auf.

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

Hinweis:
Wenn Sie ein einfügen **Boolescher Wert** Anwendereingabesteuerung werden Sie aufgefordert, eine hinzuzufügen **Entscheidung** Dienstprogramm direkt nach dem booleschen Knoten auf der Canvas. Auswählen **Ja** In der Eingabeaufforderung des Entscheidungsdienstprogramms des booleschen Knotens werden automatisch zwei Verzweigungen mit dem Namen generiert `True`Und `False`. Die beiden Verzweigungsbedingungen werden automatisch über den Bedingungsgenerator festgelegt.

4. Klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**) unter dem Knoten.
   Eine zweite Verzweigung mit dem Namen **Immer** Wird unter dem Knoten „Entscheidungsdienstprogramm“ hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**) Unter dem Knoten, um zusätzliche Verzweigungen hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf eine Verzweigungsbezeichnung, und geben Sie dann die Verzweigungseigenschaften im Formular an.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Verzweigung.
Bedingung	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Verfolgung dieser Verzweigung in der Konversation. Die Bedingung muss als true bewertet werden. ○ **Bedingung** : Verwenden Sie Condition builder Zum Hinzufügen oder Bearbeiten von Bedingungen. ○ **Skript** : Verwenden Sie den Skript-Editor, um ein Skript zu erstellen oder zu bearbeiten, das eine Bedingungsanweisung enthält.

7. Definieren Sie die Eigenschaften für jede Verzweigung im Entscheidungsdienstprogramm.
8. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, klicken Sie auf **Speichern** In der Header-Leiste des Themas.

Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein

Wenn Sie einen erstellen Virtual Agent Thema: Sie können Bilder und YouTube-Videos in die Anwendereingabesteuerungen „statische Auswahl“ und „dynamische Auswahl“ einfügen.

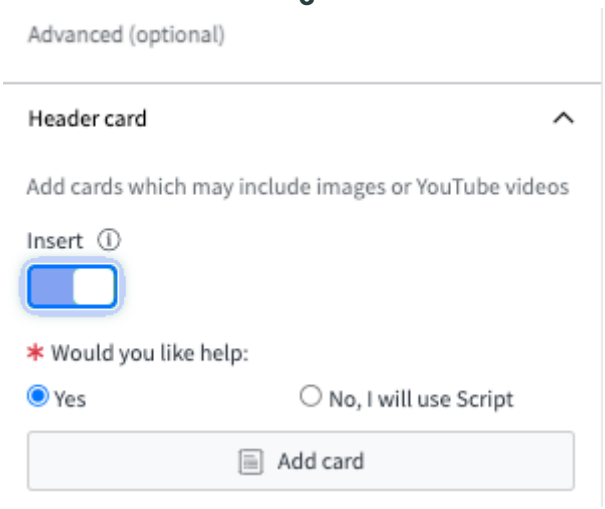
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** Und öffnen Sie ein Thema oder Erstellen Sie eine neue .
2. Ziehen Sie auf der Registerkarte Flow eine statische Auswahl oder eine Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl auf den Canvas.
3. Wechseln Sie auf dem Eigenschaftenblatt zu **Erweitert (optional)** , Und erweitern Sie dann **Header-Karte** Abschnitt.
4. Schieben Sie die **Einfügen** Umschalter zum Aktivieren.

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

Eine Headerkarte einfügen



5. Unter *`Would you like help?`*, Wählen Sie eine der beiden aus **Ja** Oder **Nein, ich werde ein Skript verwenden** .
   - Wenn Sie ausgewählt haben **Ja** , Wählen Sie aus **Karte hinzufügen** Und füllen Sie die folgenden Formularfelder aus.

Dialogfeld „Karte hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Kartentyp	Typ der Header-Karte: ▪ Großes Bild mit Text ▪ Kleines Bild mit Text ▪ Youtube-Videokarte Die Felder im Dialogfeld ändern sich je nach Auswahl.
Titel	Bild- oder Videotitel. Sie können ihn direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert anzugeben.
Titellink	Die URL, die für den Videotitel-Hyperlink verwendet werden soll. Sie können ihn direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert anzugeben. Wenn dieses Feld leer ist, wird der Titel als nur-Text angezeigt. Dieses Feld ist nur für die YouTube-Videokartenoption verfügbar.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Bildes oder Videos.
URL-Link zum Bild	URL-Link für das Bild. Sie können ihn direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert anzugeben. Sie können auch auswählen **Bild Hochladen** Um das Bild hochzuladen. Dieses Feld ist nur für die Kartenoptionen „großes und kleines Bild“ verfügbar.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, bildschirmlesbarer Text, der das Bild beschreibt. Wird für Barrierefreiheitsprogramme verwendet.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur für die Kartenoptionen „großes und kleines Bild“ verfügbar.
YouTube-Video-ID	Die alphanumerische Zeichenfolge am Ende der YouTube-URL. Zum Beispiel in der URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I Die YouTube-Video-ID ist AacDp2mUQ1I . Dieses Feld ist nur für die YouTube-Videokartenoption verfügbar.

- Wenn Sie ausgewählt haben **Nein, ich werde Skript verwenden** , Wählen Sie aus **Fügen Sie ein Skript hinzu** Um ein Skript einzugeben, um die gewünschten Medien anzuzeigen, befolgen Sie das Beispiel im Dialogfeld „Skript“.

Beispiel für Header-Kartenskript

```
function() {
   /*
      var cardName = "Large image with text";
      var cardData = {
         title: 'Choose color',
         description: 'choose the right color of the flowers in the image',
         image: 'https://homepages.cae.wisc.edu/~ece533/images/tulips.png',
         imageAlt: 'Choose color'
      }
      var template = "";
      if (vaSystem.isAMBClient(vaContext.deviceType))
         template = vaSystem.fillTemplateFromData(cardName,
 JSON.stringify(cardData));
     return {
        cardTemplate: template,
        cardName: cardName,
        cardData: JSON.stringify(cardData),
        renderStyle: "card"
     };
   */
   }
```

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie den Anwendungsbereich für Virtual Agent-Designer Themen

Legen Sie den Anwendungsbereich fest, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Beispiel: Wenn Sie erstellen ITSM Themen überprüfen Sie, ob Sie sich in befinden **ITSM Virtual Agent-Konversationen** Umfang (und nicht der Umfang für ITSM NLU(Natural Language Understanding) Modell für Virtual Agent Konversationen).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

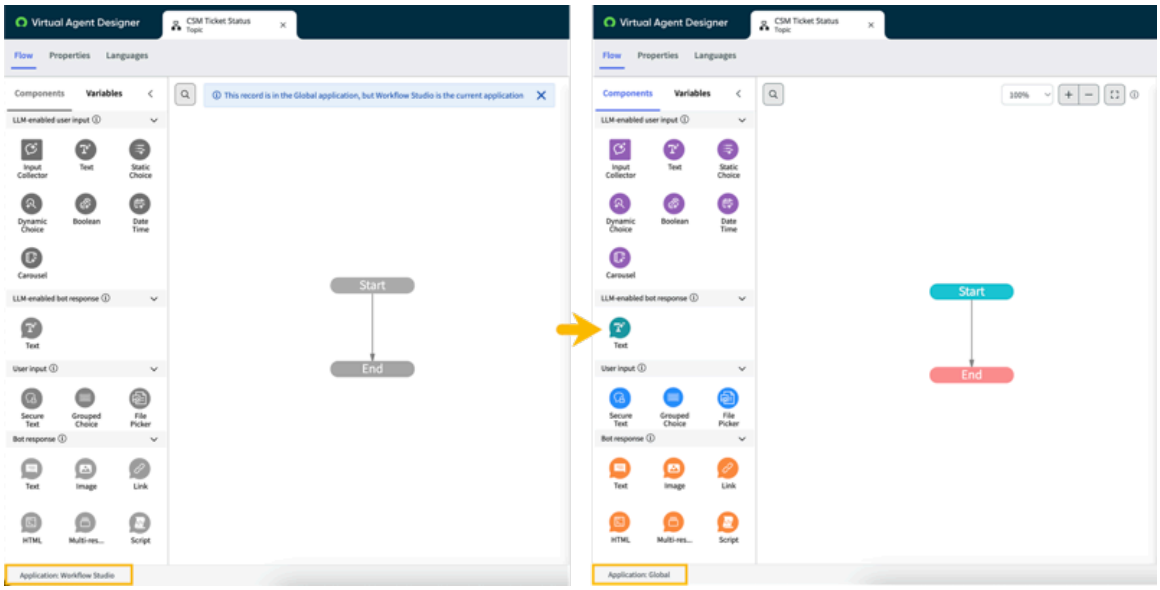
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Thema öffnen oder erstellen, wird Ihr aktueller Anwendungsbereich in einer Statusleiste auf der Themenseite angezeigt. Die Statusleiste ist auf allen Registerkarten in Ihrem Thema sichtbar. Wenn Sie ein Thema öffnen, das sich nicht in Ihrem aktuellen Bereich befindet, wird im Canvas ein Warnbanner angezeigt, und Sie können das Thema nicht

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

bearbeiten. Sie können das Thema weiterhin aktivieren oder deaktivieren, veröffentlichen oder duplizieren. Wenn Sie das Thema duplizieren, wird das Duplikat auf Ihren aktuellen Bereich festgelegt.

Wenn Sie mehrere Themen gleichzeitig geöffnet haben, zeigt jedes Thema seinen individuellen Umfang an, und alle Themen, die nicht auf den aktuellen Bereich festgelegt sind, sind gesperrt.



Prozedur

1. Wählen Sie in der einheitlichen Navigationsleiste das Globus-Symbol ( ).
2. Wählen Sie Aus **Anwendungsbereich** , Wählen Sie dann den entsprechenden Umfang für Ihre Konversationen aus.
   Wählen Sie beispielsweise aus *`Workflow Studio`*.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie Domänentrennung verwenden, können Sie die Domäne ändern, in der Sie arbeiten. Wählen Sie Aus **Domänenbereich: Global** Zum Ändern der Domäne. Alle in einer Domäne erstellten Themen sind auf Anwender dieser Domäne beschränkt. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Virtual Agent.

Ergebnisse

Der Anwendungsbereich wird aktualisiert , Und der neue Bereich wird auf der Themenseite angezeigt, wenn Sie das Thema aktualisieren oder öffnen . Wenn der Umfang nicht global ist, wird ein Ring um das Globus-Symbol ( ).

Wenn der neue Bereich mit einem zuvor gesperrten Thema übereinstimmt, wird das Warnbanner ausgeblendet, und Sie können das Thema bearbeiten.

Nächste Maßnahme

Kehren Sie zum Erstellen oder Aktualisieren Ihres Themas zurück. Wenn mehrere Themen geöffnet sind, können Sie sie sortieren, indem Sie aktivieren **Gruppieren Sie Registerkarten nach App-Umfang** Umschalter ein/aus *`Virtual Agent Designer settings`*. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Homepage.

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

Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema

Verwenden Sie die Seitenleiste „Variablen“, um Skriptvariablen für ein Thema zu definieren. Skriptvariablen können Informationen speichern, die in nicht gefunden wurden ServiceNow Tabellen. Diese Informationen können dann an anderer Stelle in einem Thema geteilt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Schreiben von Skripts für Virtual Agent, Siehe Virtual Agent Skripts.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Öffnen Sie auf der Homepage ein vorhandenes Thema, oder erstellen Sie ein neues.
   Die **Flow** Auf der Registerkarte wird der Konversations-Flow angezeigt.
3. Wählen Sie in der Sidebar die Registerkarte Variablen, und wählen Sie dann aus **Skript** Plus Symbol.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Dialogfeld „Skriptvariable hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Variablenname	Name der Variable. Der Name unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung. Leerzeichen im Namen werden durch einen Unterstrich ersetzt.
Standardwert	Standardwert für die Variable Sie können entweder einen statischen Wert oder ein Skript verwenden, das einen dynamischen Wert für diese Variable angibt.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Small Talk-Thema erstellen

Erstellen Sie Small Talk-Themen, die es ermöglichen Virtual Agent Führen Sie eine lockere Konversation mit Anwendern. Ein Small Talk-Thema bietet eine Antwort auf eine beiläufige Frage, die Benutzer während einer Konversation stellen könnten, z. B. nach Uhrzeit oder Datum. Ein Small Talk-Thema kann jederzeit innerhalb einer Konversationssitzung auftreten und muss nicht mit der ursprünglichen Konversationsabsicht verknüpft sein.

Vorbereitungen
Wenn Sie ein LLM-Small Talk-Thema erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie mit LLM-Beschreibungen und -Anweisungen vertraut sind. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien für Virtual Agent Themen.

Wenn Sie ein NLU-Small Talk-Thema erstellen, definieren Sie die entsprechende Absicht im entsprechenden NLU-Modell.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Small Talk-Themen sind Konversationen, die sich von der ursprünglichen Bot-Konversation unterscheiden, normalerweise um Antworten oder Informationen auf Gelegenheitsfragen bereitzustellen, die Endanwender stellen könnten. Sie können beispielsweise Small Talk-Themen erstellen, die das aktuelle Wetter oder die aktuelle Tageszeit angeben.

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

Wenn Anwender über ein Small Talk-Thema mit dem Bot interagieren, können sie zum ursprünglichen Konversationsthema zurückkehren.

Hinweis:
Wenn Sie aktiviert haben Now Assist In Virtual Agent, Sie können auch Small Talk-Filter erstellen, um die Konversation bei Bedarf umzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Configure small talk filters .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage aus **Erstellen** .
3. Wählen Sie für Typ die Option aus **Small Talk** .
4. Befolgen Sie die Schritte zum Erstellen eines Themas.

Hinweis:

- Wenn Sie ein NLU-/Stichwort-Small Talk-Thema erstellen, füllen Sie die folgenden Felder auf der Eigenschaftenseite aus.

Feld	Beschreibung
NLU-Modell	Modell, das die Absicht für dieses Small Talk-Thema definiert
Zugehörige Absicht	Im NLU-Modell für dieses Small Talk-Thema definierte Absicht.

- Wenn Sie Ihr Small Talk-Thema fertigstellen, denken Sie daran, es zu veröffentlichen, sobald es fertig ist und Ihren Virtual Agent-Clients bereitgestellt werden kann.

Steuerungsthema-Discovery und -Sichtbarkeit

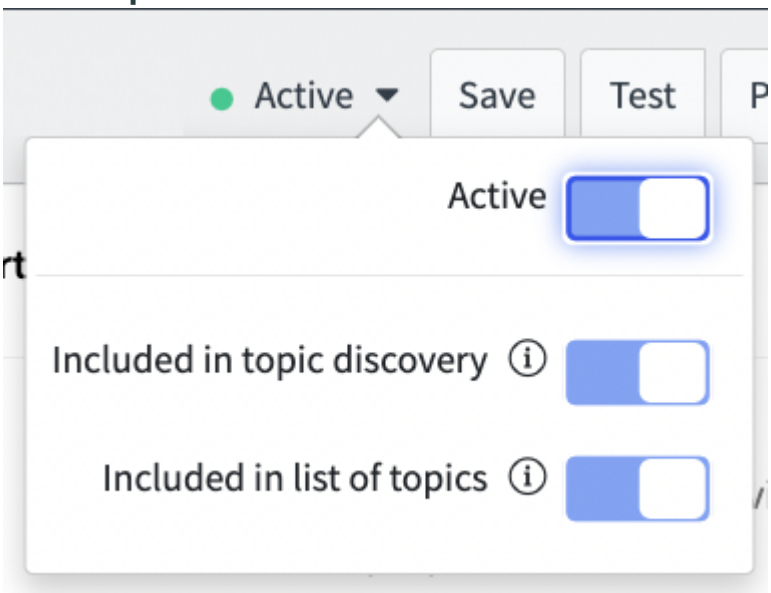
Administratoren und Themenautoren können aktivieren Virtual Agent Um Themen zur Verwendung in Chats zu erkennen, fügen Sie ein Thema in die Liste ein, die Anwender sehen, oder beides. Die Themen können Setup-Themen und Small Talk-Themen sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Virtual Agent-Designer Enthält zwei Optionen in **Aktiv** Option der Header-Leiste.

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

Aktives Optionsmenü



Administratoren oder Themenautoren können diese Optionen verwenden, um die aktiven Themen wie folgt zu verwalten:

- Beziehen Sie das Thema in die Themen-Discovery ein.

  Durch Auswahl von **Enthalten in Themen-Discovery** , Administratoren oder Themenautoren können aktivieren Virtual Agent Um das Thema mithilfe des Stichworts oder zu erkennen Natural Language Understanding(NLU) Discovery.

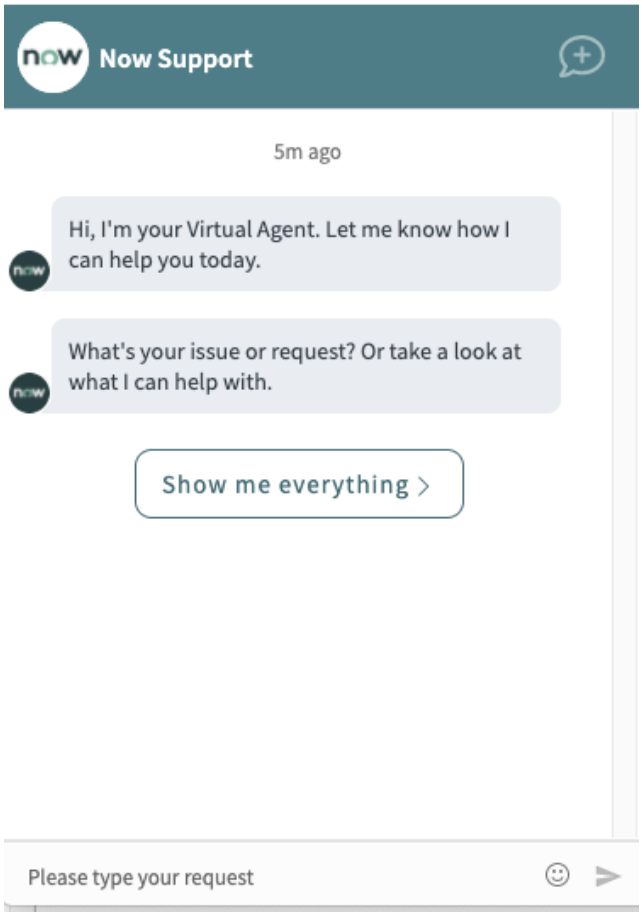
  Hinweis:
  Wenn diese Methoden keine Suchergebnisse generieren, oder Virtual Agent Die entsprechende Konversation, die angezeigt werden soll, kann nicht bestimmt werden KI-Suche Als Fallback-Methode.

- Fügen Sie das Thema in die Liste der zur Verwendung verfügbaren Themen ein.

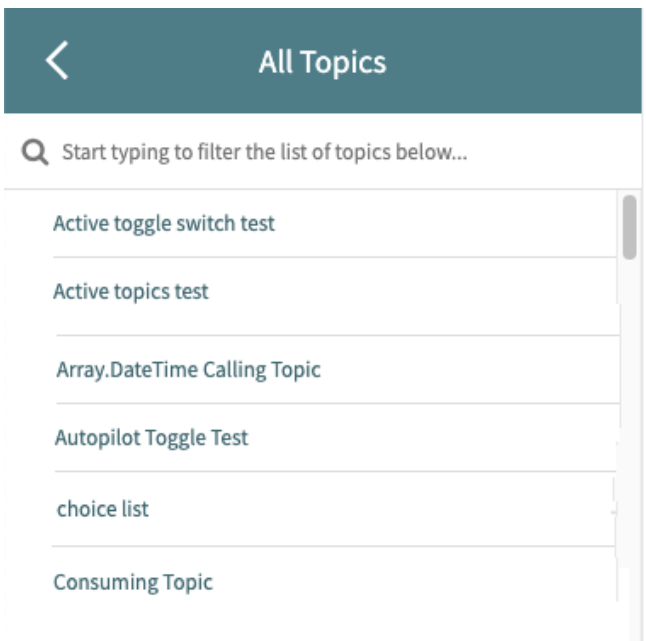
  Durch Auswahl von **Enthalten in der Liste der Themen** , Administratoren oder Themenautoren können das Thema in einbeziehen **Alle Themen** Menü. Die **Alle Themen** Das Menü listet alle zur Verwendung verfügbaren Themen auf.

  Um anzuzeigen **Alle Themen** Menü, wählen Sie zuerst aus **Zeigen Sie mir alles** Im Chat-Fenster.

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



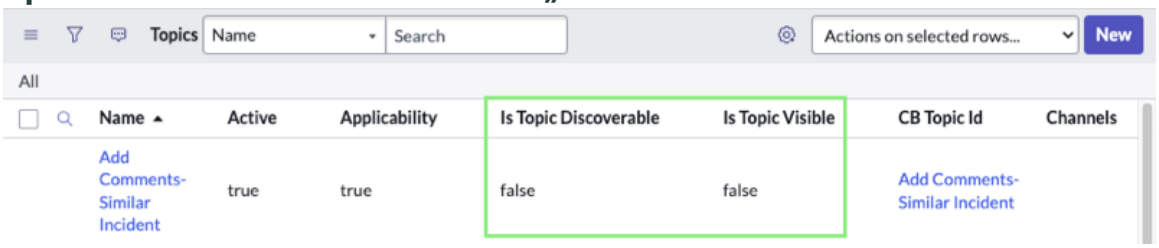
Sie sollten dann sehen **Alle Themen** Menü.



Die von Ihnen ausgewählten Optionen aktualisieren automatisch die entsprechende Eigenschaft in der Tabelle „Themen“ [sys_cs_topic]. Beispiel: Wenn Sie aktiviert haben **Enthalten in Themen-Discovery** , **Ist Thema Erkennbar** Eigenschaft in der Tabelle „Themen“ [sys_cs_topic] ist auf „wahr“ festgelegt.

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

Option ist Thema erkennbar in der Tabelle „Themen“



Hinweis:
Wenn die Felder nicht sichtbar sind, können Sie dies tun Konfigurieren Sie das Formularlayout Um sie anzuzeigen.

Prozedur

1. Virtual Agent-Thema erstellen.
2. Wählen Sie aus **Aktiv** Option in der Header-Leiste.

   Hinweis:
   Wenn Sie diese Option auswählen, wird auch das Thema veröffentlicht.

3. Wählen Sie die Optionen aus, die Sie verwenden möchten, oder akzeptieren Sie die Standardeinstellungen. Einige Optionen sind je nach Thementyp standardmäßig aktiviert oder deaktiviert.

Standardeinstellungen nach Thema

	Optionen	
	Enthalten in Themen-Discovery	In der Liste der Themen enthalten
Themen	Aktiviert	Aktiviert
Setup-Themen	Deaktiviert	Aktiviert
Small Talk-Themen	Deaktiviert	Aktiviert

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Testen** Um das Thema zu testen.

Ergebnisse
Abhängig von den aktivierten Optionen Virtual Agent Kann das Thema erkennen. Das Thema ist in enthalten **Alle Themen** Menü im Chat-Fenster oder beides.

Verwenden Sie vom System abgeleitete Entitäten in einem NLU-Thema

Ordnen Sie vom System abgeleitete Entitäten wie Datum, Uhrzeit, Dauer oder Standort einem Knoten in einem Thema zu.

Vorbereitungen
Erstellen Sie *Reservierungen Werden Gebucht* NLU-Modell- und -Systementitäten (`Von Standort` Und `Zu Standort`) Wie in beschrieben Erstellen Sie eine vom System abgeleitete Entität . In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein Thema, das Positionen ausfüllen kann, die in einer Äußerung verwendet werden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

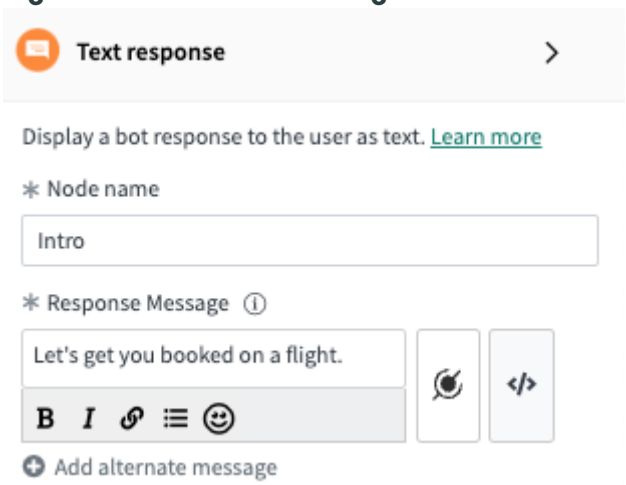
Prozedur

1. Erstellen Sie ein neues Thema Angerufen Reservierungen Werden Gebucht .
   Beim Abschließen von **Eigenschaften** Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen *Reservierungen Werden Gebucht* NLU-Modell, das Sie in einer früheren Übung erstellt haben.
2. Ziehen Sie eine Text-Bot-Antwortkomponente auf den Canvas, und wählen Sie sie aus.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

Antworteigenschaften-Blatt

Feld	Beschreibung
Knotenname	Typ Einführung .
Antwortnachricht	Typ Lassen Sie uns einen Flug buchen .

Eigenschaften der Einführungstext-Antwort



3. Ziehen Sie eine Textanwendereingabekomponente auf die Canvas.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

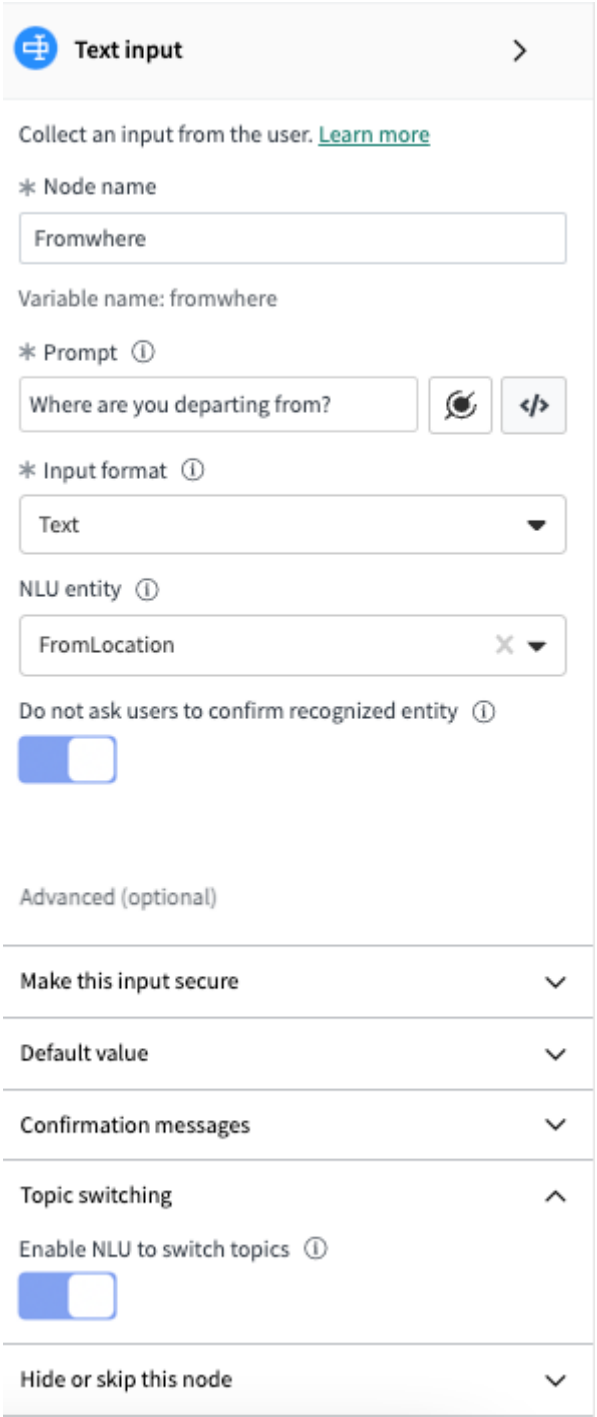
Eigenschaftenblatt „Anwendereingabe“

Feld	Beschreibung
Knotenname	Typ Von Wo Aus .
Aufforderung	Typ Woher gehen Sie ab?
Eingabeformat	Wählen Sie **Text** aus. Dadurch wird das Eingabeformat nicht eingeschränkt.
NLU-Entität	Wählen Sie Aus Von Standort . Diese Liste zeigt nur vorhandene Entitäten an, z. B. Systementitäten oder Entitäten, die Sie für das Modell erstellt haben.
Anwender nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen	Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden Virtual Agent Bitten Sie den Anwender, den Standort zu bestätigen.
Erweitert (optional)	

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

Feld	Beschreibung
Themenwechsel	
Aktivieren Sie NLU, um Themen zu wechseln	Schieben Sie diesen Umschalter, um den Themenwechsel zu aktivieren.

Eigenschaften der Eingabeantwort des Fromwhere-Textanwenders



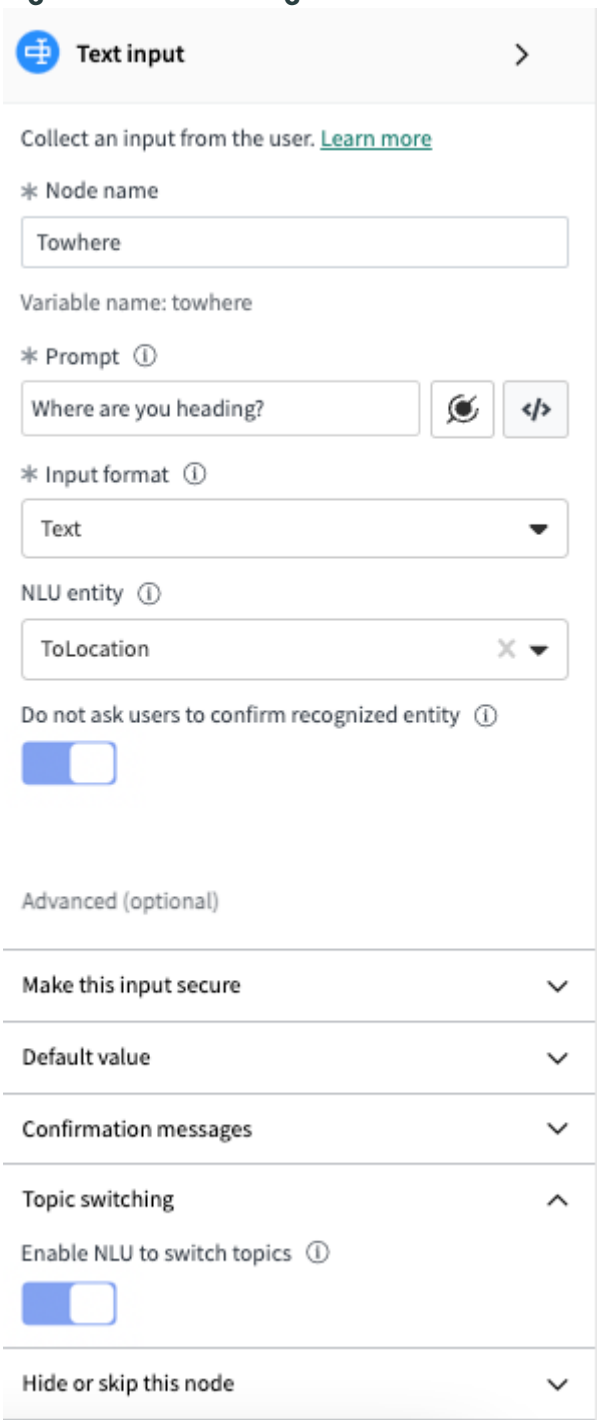
4. Ziehen Sie eine andere Textanwendereingabekomponente auf die Canvas.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

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

Feld	Beschreibung
Knotenname	Typ `Hin` .
Aufforderung	Typ `Wohin gehen Sie?`
Eingabeformat	Wählen Sie **Text** aus. Dadurch wird das Eingabeformat nicht eingeschränkt.
NLU-Entität	Wählen Sie Aus `Zu Standort` . Diese Liste zeigt nur vorhandene Entitäten an, z. B. Systementitäten oder Entitäten, die Sie für das Modell erstellt haben.
Anwender nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen	Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden Virtual Agent Bitten Sie den Anwender, den Standort zu bestätigen.
Erweitert (optional)	
Themenwechsel	
Aktivieren Sie NLU, um Themen zu wechseln	Schieben Sie diesen Umschalter, um den Themenwechsel zu aktivieren.

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

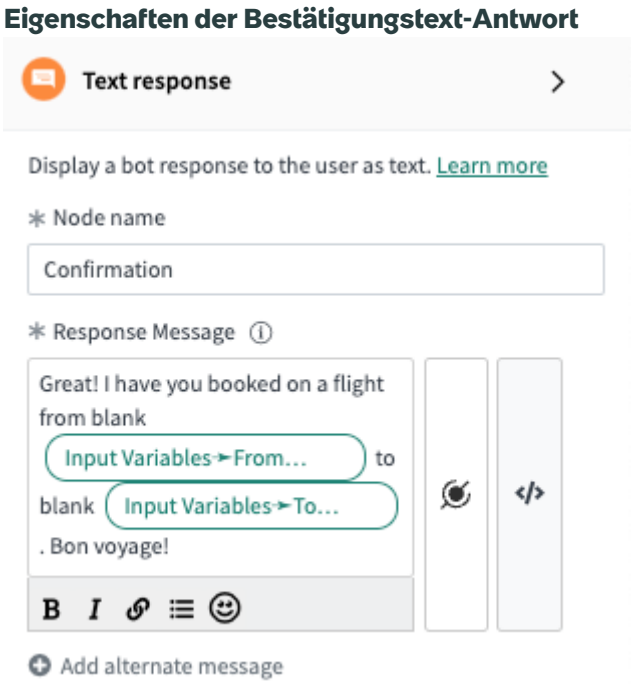
Eigenschaften der Eingabeantwort des Towhere-Textanwenders



5. Ziehen Sie eine weitere Text-Bot-Antwortkomponente auf den Canvas, und wählen Sie sie aus. Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

Feld	Beschreibung
Knotenname	Typ Bestätigung .
Antwortnachricht	Typ Großartig! Ich habe Sie einen Flug von [Fromwhere] nach [Towhere] gebucht. Gute Reise! Verwenden Sie Dot-Walking, um zu ersetzen [Von Wo] Und [Hin] Mit den Eingabevariablen, die Sie in den vorherigen Knoten erstellt haben.

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



6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie zusätzliche vom System abgeleitete Entitäten für das Thema „Buchung eines Reservierungsthemas“. Sie können beispielsweise vom System abgeleitete Entitäten verwenden, um die Daten zu erfassen, die der Anwender reisen möchte.
Weitere Informationen zu Standardsystementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten.

Wird Migriert NLU/Keyword Virtual Agent Themen zu LLM-Themen

Mit dem Themenmigrations-Workflow können Sie vorhandene migrieren Natural Language Understanding(NLU)/Stichwortthemen in neue LLM-Themen (Large Language Model).

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Now Assist Fähigkeiten bringen generative KI zu Virtual Agent Verwenden von LLM-Themen. Mit der Themenmigration müssen Sie nicht alle manuell neu erstellen NLU Und Stichwortthemen als LLM-Themen. Sie können die Themen auswählen, die Sie in LLM-Themen aus Ihrem vorhandenen migrieren möchten NLU Und Stichwortthemen. Wird Migriert NLU Stichwortthemen und ändern nicht das Original NLU Oder Stichwortthemen. Während der Themenmigration wird eine Kopie des vorhandenen Themas erstellt, aber das neue Thema **Modelltyp** Das Feld ist auf LLM festgelegt und enthält LLM-kompatible Knoten und Beschreibungen.

Alle Arten von Themen können aus migriert werden NLU/Stichwort-Modelltyp zum LLM-Modelltyp während der Themenmigration, einschließlich der folgenden Asset-Typen:

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

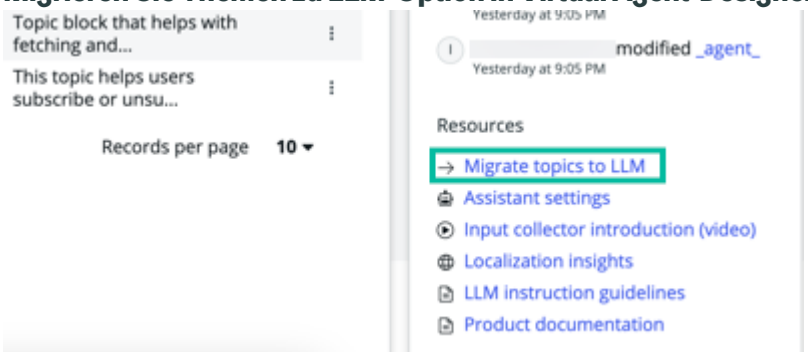
- Thema
- Themenblock
- Setup-Thema
- Small Talk
- Anwenderdefinierte Eingabesteuerung
- Anwenderdefinierte Antwortsteuerung

Wenn keine Migrationsprobleme auftreten, können die vorherigen Asset-Typen optional alle veröffentlicht werden, mit Ausnahme des Themenblocks. Obwohl dynamische Themenblöcke optional veröffentlicht werden können, wird der Themenblocktyp nach der Migration automatisch veröffentlicht.

Rollen und Barrierefreiheit

Benutzer mit der Rolle „Virtual_Agent_admin“ oder „sn_vad_genai.topic_Migration_admin“ können mit der Themenmigration arbeiten. Die Themenmigration ist über zugänglich Virtual Agent-Designer In **Migrieren Sie Themen zu LLM** Option.

Migrieren Sie Themen zu LLM-Option in Virtual Agent-Designer



Systemeigenschaften

Verwenden Sie die Systemeigenschaft **sn_vad_genai.utterances.count.for.topic.description** Legt die maximale Anzahl von NLU-Äußerungen fest, die dem LLM gegeben werden können, um die Themenbeschreibung für ein NLU-Thema zu generieren, das zu einem LLM-Thema migriert wurde.

Themenbeschreibungen

Bei der Migration NLU Themen zu LLM-Themen. Sie können auswählen, ob generative KI Ihre LLM-Themenbeschreibungen erstellen soll. Im Schritt „Einstellungen“ des Themenmigrations-Workflows können Sie wählen **Aktuelle Themenbeschreibungen beibehalten?** . Die **Aktuelle Themenbeschreibungen beibehalten?** Option ist standardmäßig deaktiviert. Wenn diese Einstellung deaktiviert ist, wird entweder von generativer KI abgerufen NLU Absichtsäußerungen oder Stichwörter aus Themen zum Erstellen von LLM-Themenbeschreibungen während des Migrationsprozesses. Wenn das Thema einer Absicht zugeordnet ist, werden maximal 10 Äußerungen in die LLM-Themen abgerufen **Detailbeschreibung** Feld unter Zusätzliche Anweisungen Wert. Wenn diese Einstellung aktiviert ist, erstellt generative KI keine LLM-Themenbeschreibungen und Ihre vorhandenen NLU Beschreibungen von Stichwörtern und Themen werden in Ihre neuen LLM-Themen migriert. Das Migrieren vorhandener Themenbeschreibungen kann zu Problemen führen, wenn das vorhandene Thema keine Beschreibung hat.

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

Die **Detailbeschreibung** Das Feld ist für LLM-Themen erforderlich, aber nicht für NLU/Stichwortthemen. Wenn ein neues LLM-Thema mit einer leeren Beschreibung migriert wird, müssen Sie eine Beschreibung hinzufügen, bevor dieses Thema veröffentlicht wird. Unabhängig davon, wie Themenbeschreibungen migriert werden, können Sie Themenbeschreibungen während des Schritts „Beschreibungen überprüfen“ des Themenmigrations-Workflows bearbeiten. Sie können Ihre Themenbeschreibungen auch anhand der Originalbeschreibungen testen NLUÄußerungen des Themas, falls zutreffend, um die Relevanz und die Stärke der Themenbeschreibung zu verbessern.

Hinweis:
NLU Äußerungen selbst sind nicht effektiv, wenn Sie sie als Themenbeschreibungen für LLM-Themen verwenden. Vermeiden Sie die Verwendung von NLU-Äußerungen für LLM-Themenbeschreibungen. LLM-Themenbeschreibungen erfordern spezifischere detaillierte Informationen.

Weitere Informationen zum Bearbeiten von Themenbeschreibungen finden Sie unter Migrieren NLU Themen zu LLM-Themen. Beispiele für aussagekräftige Themenbeschreibungen finden Sie unter LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien für Virtual Agent Themen.

Knotenbeschreibungen

Obwohl NLU Die Knotennamen von Themen werden während der Migration genau wie bisher migriert. Die Knotenbeschreibungen können variieren. NLU Eingabeknoten verwenden **Eingabeaufforderung** Feld. LLM-Eingabeknoten verwenden **Detailbeschreibung** Feld. Während der Themenmigration der Wert in **Eingabeaufforderung** Feld wird in migriert **Detailbeschreibung** Wert des Felds. Wie der Wert migriert, kann variieren, je nachdem, ob dieser Wert nur Text, Skripts oder Datenpillen enthält. In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen dazu, wie die Werte unterschiedlich migriert werden, und Beispiele zu vergleichen.

Wie der Wert des Prompt-Felds zum Wert des Detailbeschreibungsfelds migriert wird

NLU **Wert des Prompt-Felds**	**Feldwert der LLM-Detailbeschreibung**
Enthält Text	Migriert Text unverändert. Beispiel: Wenn NLU **Eingabeaufforderung** Der Wert des Felds ist `Geben Sie die Incident-Nummer ein` , Dann LLM **Detailbeschreibung** Der Wert des Felds ist auch `Geben Sie die Incident-Nummer ein` .
Enthält Skript- oder Datenpille	Migriert mit der folgenden Vorlage: `Sammeln + Knotenname` . Beispiel: Wenn Sie einen haben NLU Knoten benannt `Incident-Nummer abrufen` Und **Eingabeaufforderung** Der Wert des Felds enthält ein Skript oder eine Datenpille, dann den des migrierten LLM-Knotens **Detailbeschreibung** Der Wert des Felds ist `Sammeln Sie die Incident-Nummer abrufen` .

Wenn die Themen, die Sie migrieren möchten, Skripts oder Datenpillen in ihren vorhandenen enthalten **Eingabeaufforderung** Feld, überprüfen und aktualisieren Sie

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

das LLM **Detailbeschreibung** Feld nach der Migration für jedes betroffene Thema. Eine Warnmeldung von Fügen Sie eine relevante Detailbeschreibung hinzu Wird für LLM-Themen im angezeigt Virtual Agent-Designer Canvas für jeden Knoten, der mit der Vorlage von migriert wurde Sammeln + Knotenname . Durch das Aktualisieren der Beschreibung auf eine genauere und beschreibendere Beschreibung wird die Interaktionserfahrung Ihrer Anwender mit verbessert Virtual Agent. Ein Beispiel für eine Beschreibung eines starken Knotens finden Sie unter LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien für Virtual Agent Themen.

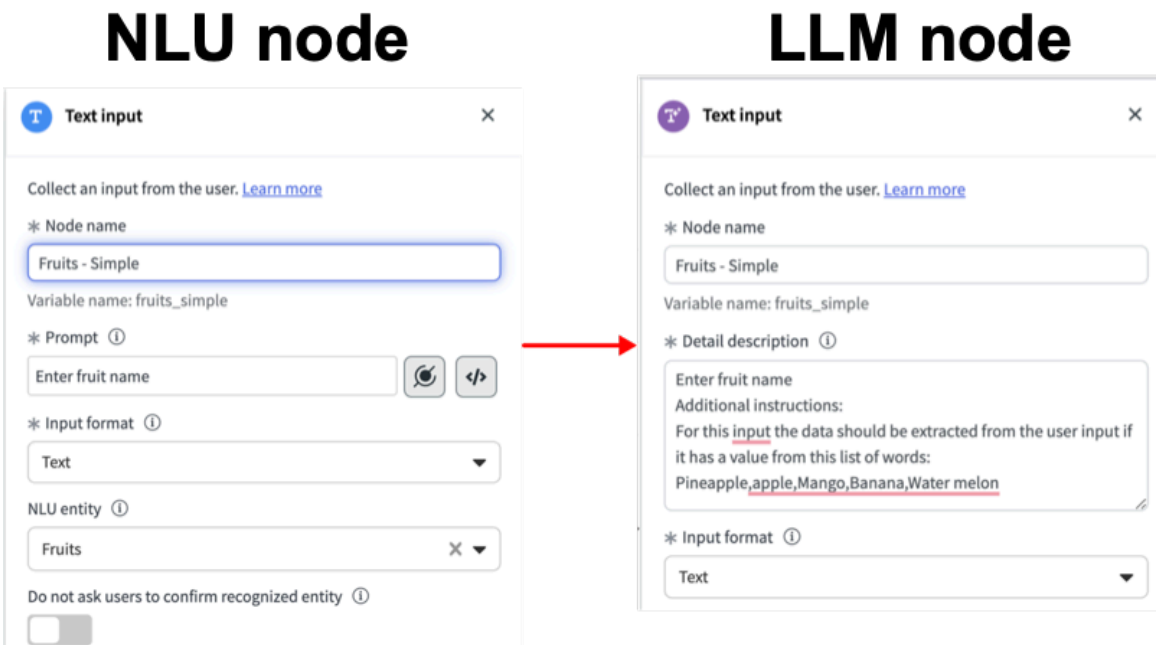
Die folgenden Entitäten können von migriert werden NLU Knoten zu LLM-Knoten:

- Einfach
- Zugeordnet
- pattern
- Vom System abgeleitet

Wenn ein NLU Der Knoten ist einer Entität zugeordnet. Die Entitäten dieser Äußerungen werden den LLM-Knoten hinzugefügt **Detailbeschreibung** Feld unter Zusätzliche Anweisungen: Headerwert für Schicht erstellen. Die Zusätzliche Anweisungen: Der Inhalt unterscheidet sich je nach Typ der migrierten Entität geringfügig. Das Layout von **Detailbeschreibung** Der Feldwert ähnelt etwa dem folgenden:

- [Vorheriger NLU-Prompt-Feldwert] Wenn der Wert nur Text und keine Skript- oder Datenpille war.
- [Zusätzliche Anweisungen: Für diese Eingabe sollten die Daten aus der Anwendereingabe extrahiert werden, wenn sie einen Wert aus dieser Liste von Wörtern hat: [Einfache Entitätswortliste].

Beispiel für einen NLU-Knoten mit zugehörigen Entitäten, die zu einem LLM-Knoten migriert werden



Wenn Sie Vokabularquellen in eingerichtet haben NLU Die Textknoten des Themas, die Listen- und Tabellenvokabularquellen werden in LLM-Knoten migriert. Textknoten mit Listenvokabularquellen werden in statische Auswahlknoten migriert. Die Vokabquellenauswahl wird im Knoten der statischen LLM-Auswahl angezeigt

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

Detailbeschreibung Feld unter Zusätzliche Anweisungen: Headerwert für Schicht erstellen. Textknoten mit Tabellenvokabularquellen werden in dynamische Auswahlknoten migriert. Die Tabelle der Vokabularquelle wird in die Knoten der dynamischen LLM-Auswahl migriert **Tabelle** Feld. Die Auswahl der Vokabularquelle wird in ein Skript migriert und in den Knoten der dynamischen LLM-Auswahl angezeigt **Detailbeschreibung** Feld unter Zusätzliche Anweisungen: Headerwert für Schicht erstellen.

Migrationsprobleme

Sie können auf Migrationsproblemdaten zugreifen, indem Sie nach suchen Topic_Migration_Execution_item.list Im Navigationsbereich oder Herunterladen der CSV-Dateiversion der Tabelle. Nachdem Sie Themen migriert haben, ist die herunterladbare CSV-Datei über zugänglich **Überprüfen Sie das Migrationsprotokoll** Option im Schritt „Themen migrieren“ der Themenmigration. Weitere Informationen zu Migrationsproblemen finden Sie unter NLU Zum LLM-Migrationsprotokoll.

Migrieren NLU Themen zu LLM-Themen

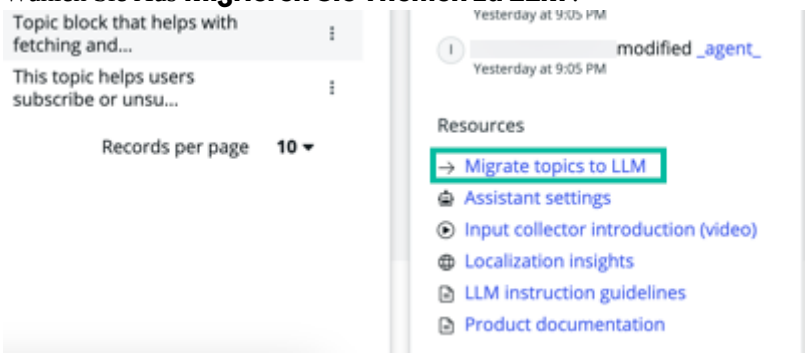
Migrieren Sie eines oder mehrere Ihrer vorhandenen natürlichen Sprachverständnisse (NLU) Oder Stichwortthemen in neue LLM-Themen (Large Language Model) unter Beibehaltung Ihres Originals NLU/Stichwortthemen. Wählen Sie nach Abschluss der Migration aus, ob Ihre neuen LLM-Themen veröffentlicht werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder sn_vad_genai.topic_Migration_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie Aus **Migrieren Sie Themen zu LLM** .



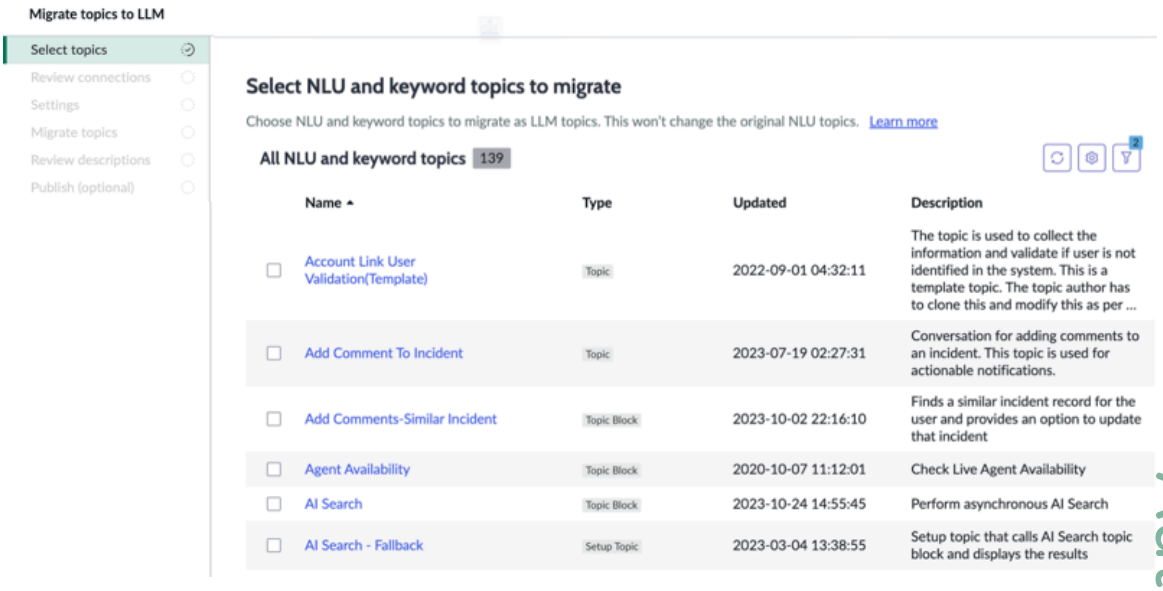
Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Der Workflow für die Themenmigration wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

3. Überprüfen und bestimmen Sie welche NLU Und Stichwortthemen, die Sie im Schritt „Themen auswählen“ zu LLM-Themen migrieren möchten.

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

Schritt „Themen auswählen“



Tipp:
Wählen Sie den Link in der Spalte Name aus, um das Thema in zu überprüfen Virtual Agent-Designer Canvas in einer neuen Browserregisterkarte. Migrieren Sie weniger als 50 Themen gleichzeitig, um sich genügend Zeit für die Überprüfung der Themen zu verschaffen.

4. Wählen Sie aus, welche NLU Und Stichwortthemen, die Sie migrieren möchten, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** Im Schritt Themen auswählen.

Wichtig:
Wenn Sie den Themenmigrations-Workflow verlassen, können Sie nicht zu dem zurückkehren, wo Sie aufgehört haben, und Sie müssen den Prozess neu starten.

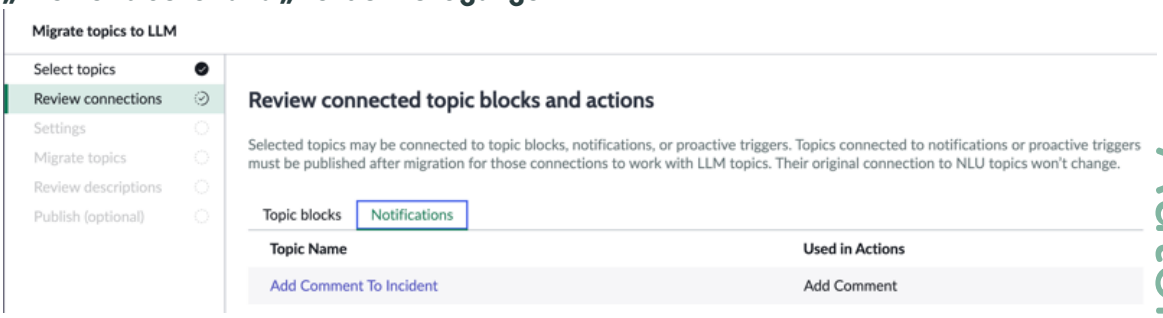
5. Überprüfen Sie die betroffenen Themenblöcke, Virtual Agent Benachrichtigungen, und Proaktive Auslöser, Und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** Im Schritt Verbindungen überprüfen.

Auf der Registerkarte Themenblöcke werden in dieser Liste nur Themenblöcke und Themenblöcke angezeigt, die mit den ausgewählten Themen verbunden sind. Dynamische Themenblöcke müssen für die Migration manuell ausgewählt werden. Sie können den Link in der Spalte Themenblock auswählen, um den Themenblock in anzuzeigen Virtual Agent-Designer Canvas in einer neuen Browserregisterkarte. Obwohl dynamische Themenblöcke optional veröffentlicht werden können, werden Themenblöcke nach der Migration automatisch veröffentlicht. Die Virtual Agent Benachrichtigungen und Proaktive Auslöser Registerkarten werden nur angezeigt, wenn die von Ihnen für die Migration ausgewählten Themen Benachrichtigungen oder enthalten Proaktive Auslöser Dem Original zugeordnet NLU Thema. Sie können den Link in der Spalte „Themenname“ auf ihren jeweiligen Registerkarten auswählen, um anzuzeigen NLU Thema in Virtual Agent-Designer Canvas in einer neuen Browserregisterkarte. LLM-kompatibel Virtual Agent Benachrichtigungen und Proaktive Auslöser Werden erst erstellt und mit den neuen LLM-Themen verbunden, nachdem diese Themen im letzten Schritt „Veröffentlichen“ im Themenmigrations-Workflow veröffentlicht wurden.

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

Hinweis:
Die Proaktive Auslöser Die Registerkarte gilt nur, wenn Sie installiert haben Proaktive Auslöser[sn_pt] App-Version 3.0.1 oder höher und haben diese Funktion aktiviert. Wenn Sie Ihre Aktionen für manuell migrieren möchten Virtual Agent Benachrichtigungen und Proaktive Auslöser Anstatt nach dem Schritt „Veröffentlichen“ automatisch zu migrieren, legen Sie fest `com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration`Und `com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration`Systemeigenscha bis Falsch In **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.

Beispiel für den Schritt „Verbindungen überprüfen“ mit den Registerkarten „Themenblöcke“ und „Benachrichtigungen“



Hinweis:
Wenn keine Themenblöcke, Benachrichtigungen oder vorhanden sind Proaktive Auslöser Wurden ausgewählt oder mit den ausgewählten Themen verbunden, ihre jeweiligen Registerkarten werden nicht angezeigt.

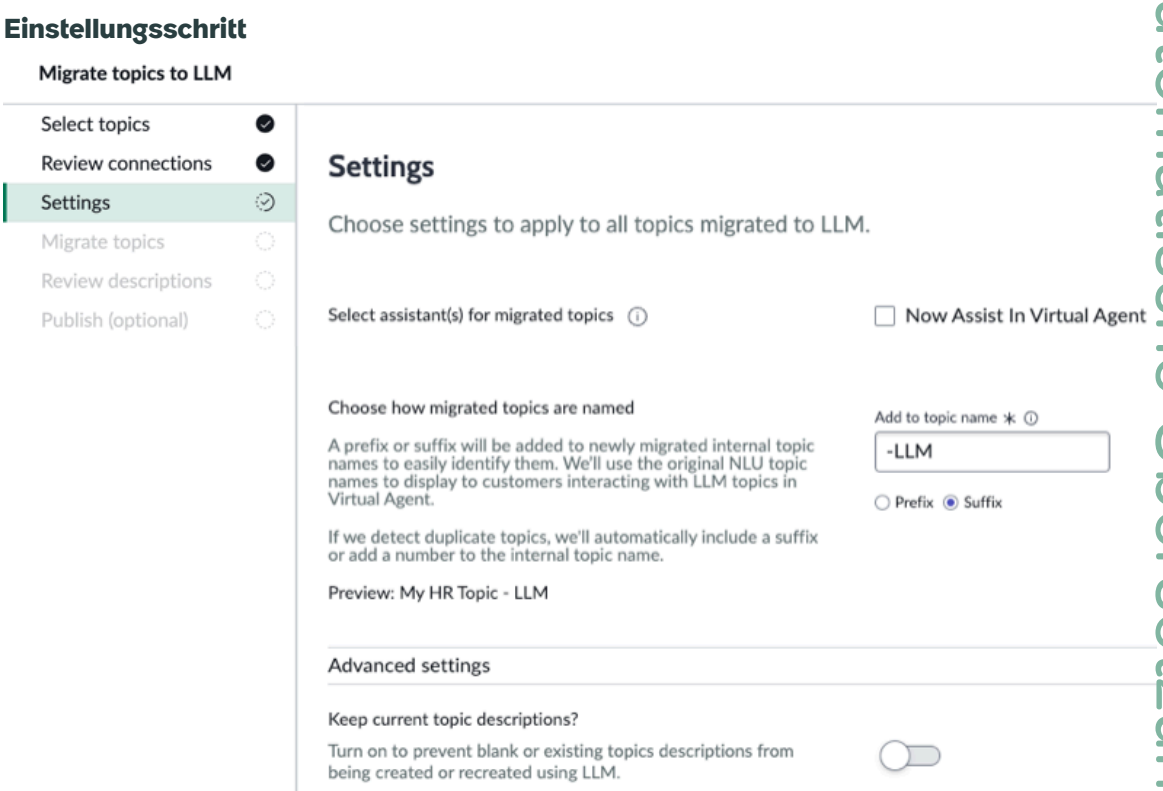
6. Wählen Sie aus, welche Einstellungen auf alle Themen angewendet werden sollen, die zu LLM migriert werden, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** Im Schritt Einstellungen.

Beschreibung des Einstellungsfelds

Feld	Beschreibung
Wählen Sie Assistenten für migrierte Themen aus	Migrierte LLM-Themen sind diesen Assistenten zugeordnet. Durch das Zuordnen von Themen zu einem Assistenten können diese Themen mit diesem Assistenten erkannt werden. Ordnen Sie für Themen-Discovery-Ergebnisse LLM-Themen einem Assistenten zu. Wenn Sie einen Assistenten auswählen, können Sie anzeigen, ob dieser Assistent ein primärer oder sekundärer Assistent ist. Beim Testen eines primären Assistenten werden Themen von sekundären Assistenten in die Themen-Discovery einbezogen. Beim Testen eines sekundären Assistenten werden Themen von primären Assistenten nicht in die Themen-Discovery einbezogen.
Benennung von migrierten Themen auswählen	Neu migrierte Themen enthalten den in eingegebenen Wert **Dem internen Themennamen hinzufügen** Feld entweder als Präfix oder Suffix (Standard). Diese Option betrifft nur die migrierten Themen **Interner Name** Wert

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

Feld	Beschreibung
	und nicht die Themen **Anzeigename** Wert. Das Original NLU Themenname wird als verwendet **Anzeigename** An Kunden, die in mit LLM-Themen interagieren Virtual Agent.
Aktuelle Themenbeschreibungen beibehalten?	Aktuelle Themenbeschreibungen werden als LLM-Themenbeschreibungen verwendet, anstatt generative KI zum Erstellen von Themenbeschreibungen für migrierte LLM-Themen zu verwenden. Dieses Feld ist standardmäßig deaktiviert. Wenn dieses Feld aktiviert ist und das ursprüngliche NLU-Thema keine Themenbeschreibung enthält, muss dem neuen LLM-Thema vor der Veröffentlichung manuell eine Themenbeschreibung hinzugefügt werden.

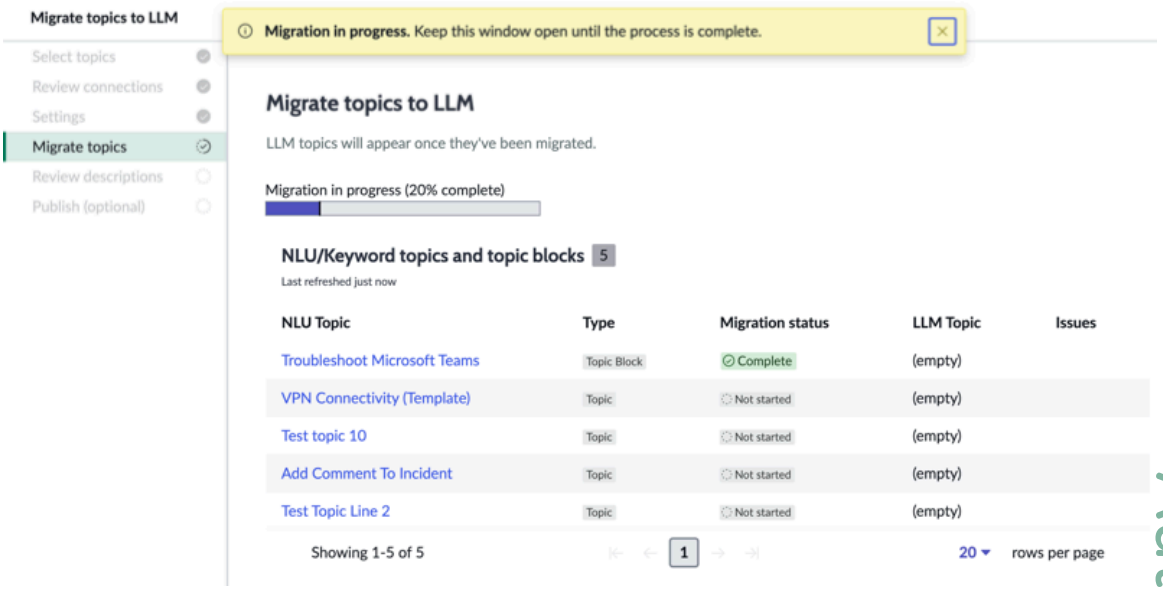


7. Überprüfen Sie die Themen für die Migration im Schritt Themen migrieren, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** Um mit der Migration zu beginnen.

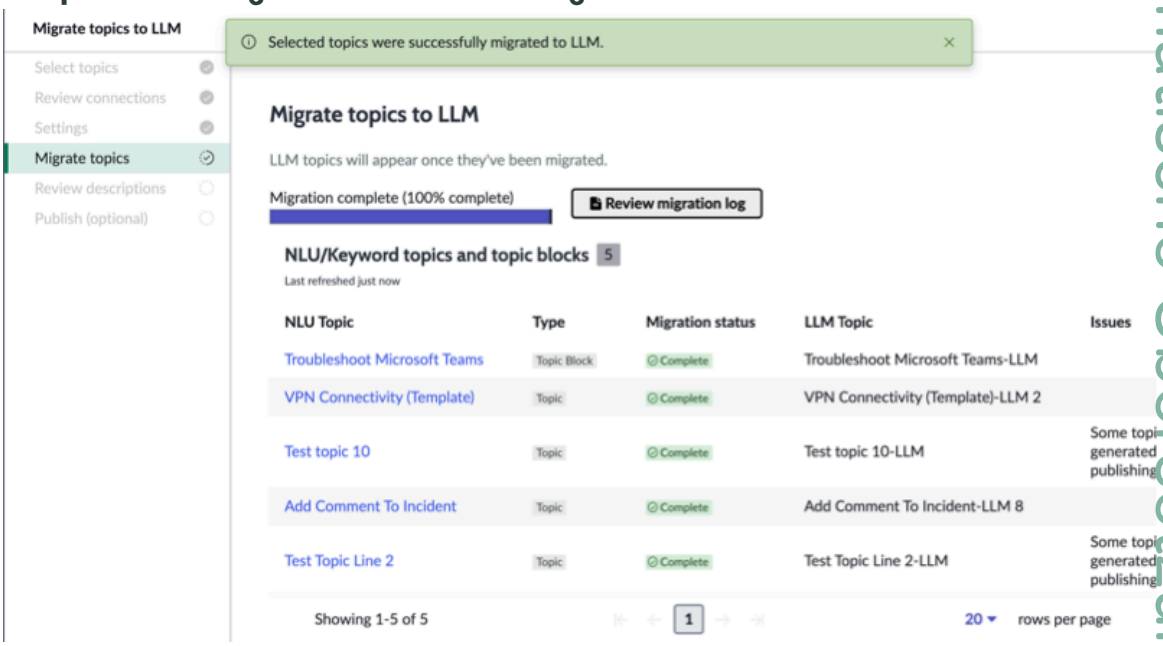
Hinweis:
Lassen Sie das Browserfenster geöffnet, bis der Migrationsprozess abgeschlossen ist.

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

Beispiel für eine laufende Themenmigration



Beispiel für eine abgeschlossene Themenmigration



Automatische Übersetzung

Die Leiste für den Fortschritt der Migration wird angezeigt und zeigt einen dynamischen Prozentsatz der Vollständigkeit an. Während der Migration wird die Spalte „Migrationsstatus“ dynamisch aktualisiert, wobei sich die Werte von ändern Nicht gestartet Zu beiden Fehlgeschlagen Oder Abgeschlossen . Nach Abschluss der Migration werden alle ausgewählten Themenblöcke oder diejenigen, die den ausgewählten Themen zugeordnet sind, automatisch veröffentlicht. Sie können auswählen **Überprüfen Sie das Migrationsprotokoll** Oder **Als Nächstes** . Auswählen **Überprüfen Sie das Migrationsprotokoll** Lädt eine CSV-Datei der Tabellendaten der Themenmigrationsausführungselemente [topic_Migration_Execution_item.list] herunter. Weitere Informationen zu diesen Tabellendaten finden Sie unter NLU Zum LLM-Migrationsprotokoll. Auswählen **Als Nächstes** Setzt den Workflow mit dem Schritt Beschreibungen überprüfen fort.

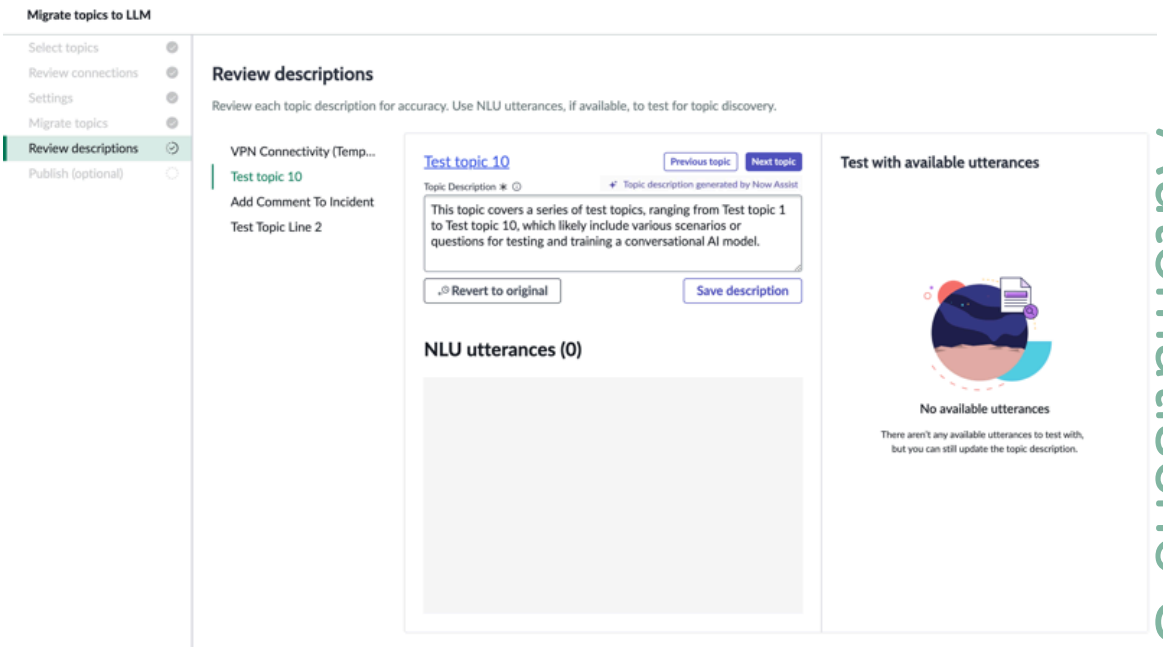
8. Fahren Sie mit dem Schritt Beschreibungen überprüfen fort, indem Sie auswählen **Als Nächstes** .
   Die neuen LLM-Themen, die Sie migriert haben, werden zusammen mit ihren migrierten Themenbeschreibungen und allen verfügbaren NLU-Äußerungen angezeigt, die dem Original der migrierten Themen zugeordnet waren NLU Themen.

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

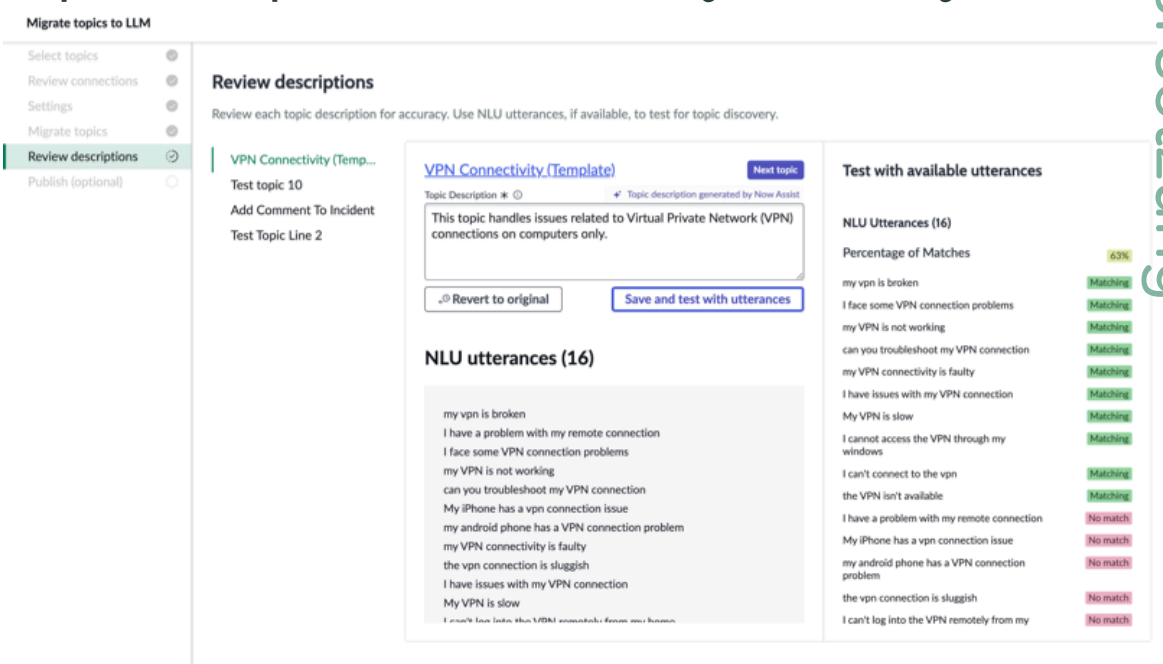
9. Wählen Sie eines der folgenden Szenarien aus.

Hinweis:
Der Anzeigename, nicht der interne Name, der neuen LLM-Themen wird angezeigt. Der Anzeigename der neuen LLM-Themen stimmt mit dem vorhandenen überein NLU Anzeigename des Themas. Wenn Sie den Link LLM-Thema auswählen, werden Sie in zu diesem Thema weitergeleitet Virtual Agent-DesignerÜber eine neue Browserregisterkarte oder ein neues Browserfenster. Weitere Informationen zu starken LLM-Themenbeschreibungen finden Sie unter LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien für Virtual Agent Themen.

Beispiel für das Überprüfen einer Themenbeschreibung ohne NLUÄußerungen



Beispiel für das Überprüfen einer Themenbeschreibung mit NLUÄußerungen

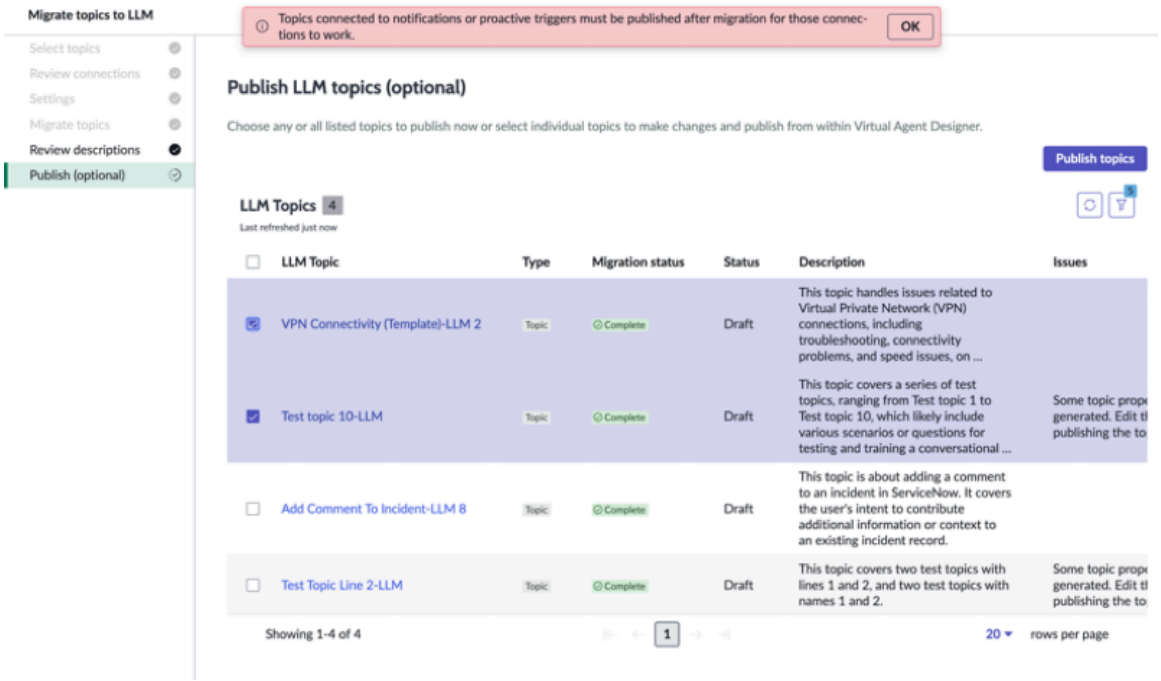


10. Wahlweise: Fahren Sie mit dem Schritt Veröffentlichen fort, indem Sie auswählen **Als Nächstes** .

Automatische Übersetzung

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

11. **Wahlweise:** Aktivieren Sie jedes Kontrollkästchen für LLM-Thema, das Sie veröffentlichen möchten, und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen Sie Themen** .



Tipp:

Wenn Sie den Link „LLM-Thema“ auswählen, werden Sie in zu diesem Thema weitergeleitet Virtual Agent-DesignerÜber eine neue Browserregisterkarte oder ein neues Browserfenster. Alle Änderungen, die Sie in vornehmen Virtual Agent-Designer Werden im Schritt „Veröffentlichen“ der Themenmigration berücksichtigt. Sie müssen LLM-Themen über diesen Schritt für alle verbundenen Benachrichtigungen oder veröffentlichen Proaktive Auslöser Zu arbeiten.

Sie erhalten einen Ausgewählte Themen wurden erfolgreich veröffentlicht Ausgabenachricht. Die Themen, die Sie migriert, aber nicht veröffentlicht haben, werden in diesem Schritt weiterhin angezeigt, bis Sie den Themenmigrations-Workflow verlassen.

12. **Wahlweise:** Beenden Sie den Themenmigrations-Workflow, indem Sie auswählen **Schließen** .
Sie werden zu weitergeleitet Virtual Agent-Designer Themenschritt.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Themenmigrations-Workflow verlassen haben, können die Themen, die Sie migriert, aber nicht veröffentlicht haben, über verwaltet und veröffentlicht werden Virtual Agent-Designer Canvas. Wenn Sie in der Zukunft andere Themen migrieren möchten, wird der Workflow für die Themenmigration von Anfang an neu gestartet.

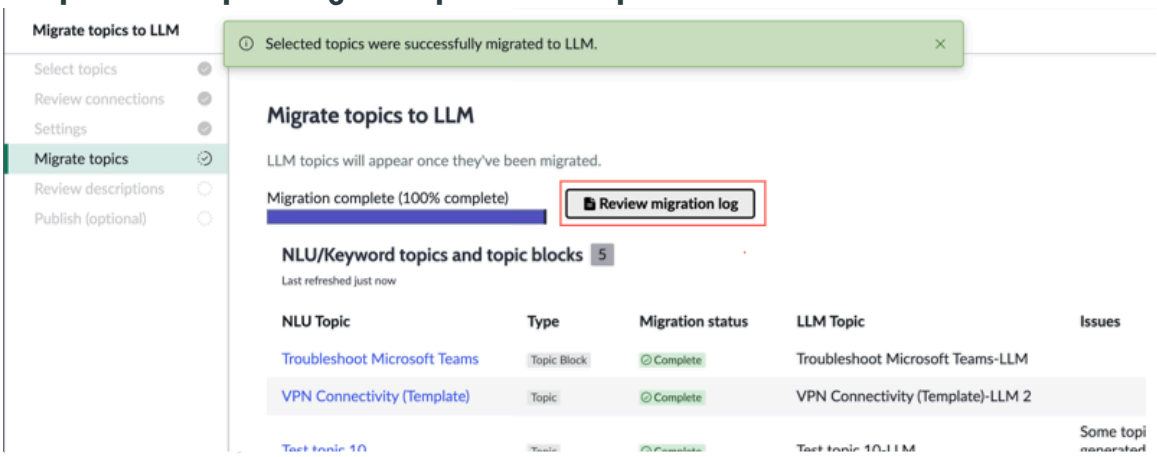
NLU Zum LLM-Migrationsprotokoll

Die Tabelle „Ausführungselemente der Themenmigration“ [topic_Migration_Execution_item.list] enthält Daten bei der Migration Natural Language Understanding(NLU) Themen zu LLM-Themen (Large Language Model) wie Migrationsstatus, Migrationsprobleme und migrierte oder veröffentlichte Themeninformationen.

Sie können auf diese Themenmigrationsdaten zugreifen, indem Sie nach suchen Topic_Migration_Execution_item.list Im Navigationsbereich oder Herunterladen der CSV-Dateiversion der Tabelle. Nachdem Sie Themen migriert haben, ist die herunterladbare CSV-Datei über zugänglich **Überprüfen Sie das Migrationsprotokoll** Option im Schritt „Themen migrieren“ des Themenmigrations-Workflows.

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

Beispiel für die Option Migrationsprotokoll überprüfen



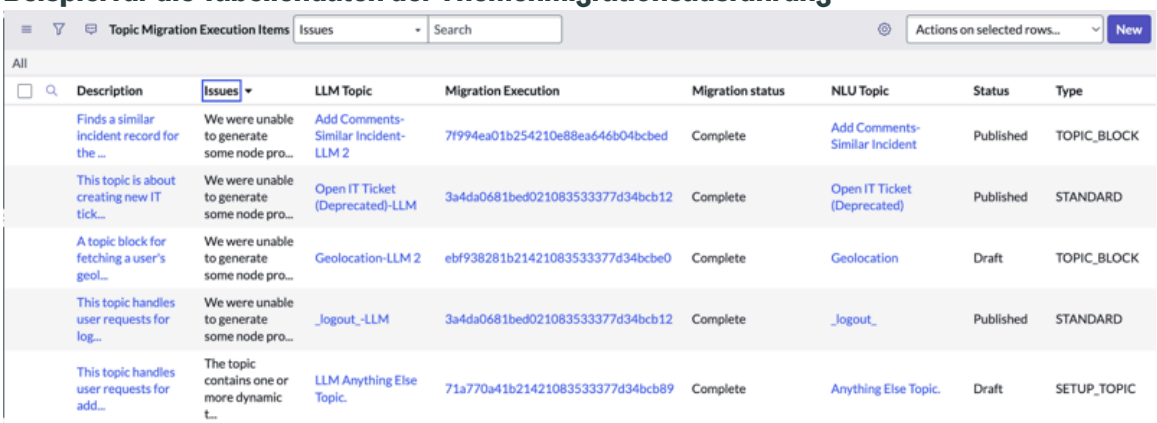
Die Tabelle „Ausführungselemente der Themenmigration“ [topic_Migration_Execution_item.list] enthält standardmäßig die folgenden Spalten:

- Beschreibung
- Probleme
- LLM-Thema
- Migrationsausführung

Hinweis:
Die **Migrationsausführung** Die Spalte enthält die eindeutige ID, die für jeden Migrationsbatch generiert wird. Wenn beispielsweise 10 Themen gleichzeitig migriert werden, enthält die Tabelle 10 Themenzeilen, wobei jede Zeile denselben Migrationsausführungswert enthält.

- Migrationsstatus
- NLU Thema
- Status
- Typ

Beispiel für die Tabellendaten der Themenmigrationsausführung



Während des Themenmigrationsprozesses können generische Probleme auftreten. Die folgende Tabelle enthält spezifische, häufige Probleme, die in der Spalte „Probleme“ auftreten können, und gibt an, ob das Problem die Veröffentlichung des Themas blockiert.

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

Spaltendetails „Probleme“

Spaltenwert „Probleme“	Arten von Problemen	Kann das Thema veröffentlicht werden?
Einige Themeneigenschaften konnten nicht generiert werden. Überprüfen und bearbeiten Sie zum Veröffentlichen die folgenden Knoten manuell: [Liste der Knotennamen]	Probleme auf Knotenebene: Diese Probleme sind Validierungsfehlermeldungen, die fehlende Felder wie Name, Beschreibung usw. enthalten können.	Nein. Das Problem muss behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Einige Themeneigenschaften konnten nicht generiert werden, da das Thema ein Skript verwendet hat. Überprüfen und bearbeiten Sie zum Veröffentlichen die folgenden Knoten manuell: [Liste der Knotennamen]	Probleme auf Skriptebene: Diese Probleme treten immer auf NLU Eingabeknoten hat ein Skript oder eine Datenpille in **Eingabeaufforderung** Feld.	Ja. Themen mit diesem Problem können aus folgendem Grund veröffentlicht werden Erfassen [Knotenname] Wird in ausgefüllt **Detaillierte Beschreibung** Feld, aber der Wert von **Detaillierte Beschreibung** Der Feldwert muss überarbeitet und verbessert werden.
Einige Themeneigenschaften konnten nicht generiert werden. Bearbeiten Sie sie, bevor Sie das Thema veröffentlichen.	Probleme auf Themenebene: Diese Probleme sind Validierungsfehler auf Themenebene, z. B. fehlende Beschreibung, Stichwörter oder ein anderes Pflichtfeld.	Nein. Das Problem muss behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Die Themenbeschreibung konnte nicht generiert werden. Bearbeiten Sie das Beschreibungsfeld auf der Seite „Veröffentlichen“ oder auf der Seite „Themeneigenschaften“ im Virtual Agent-Designer, bevor Sie veröffentlichen.	LLM-generierte Beschreibungsprobleme: Diese Probleme treten auf, wenn LLM keine gültige Themenbeschreibung generieren kann.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da [Themenname] Füllt aus **Themenbeschreibung** Feld, aber das **Themenbeschreibung** Der Feldwert muss überarbeitet und verbessert werden.
Die Themenbeschreibung konnte nicht generiert werden, da die zugeordnete Absicht nicht gefunden wurde. Bearbeiten Sie das Beschreibungsfeld auf der Seite „Veröffentlichen“ oder auf der Seite „Themeneigenschaften“ im Virtual Agent-Designer, bevor Sie veröffentlichen.	LLM-generierte Beschreibungsprobleme im Zusammenhang mit NLU Absichtskomplikationen: Diese Probleme treten immer auf NLU Modell und Absicht sind einem Thema zugeordnet, fehlen jedoch in der Tabelle „sys_nlu_model“ oder „sys_nlu_Intent“, oder wenn diese Werte dem Thema falsch zugeordnet sind.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da [Themenname] Füllt aus **Themenbeschreibung** Feld, aber das **Themenbeschreibung** Der Feldwert muss überarbeitet und verbessert werden.

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

Spaltendetails „Probleme“ (Fortsetzung)

Spaltenwert „Probleme“	Arten von Problemen	Kann das Thema veröffentlicht werden?
Die Themenbeschreibung konnte nicht generiert werden, da sowohl die Absicht als auch die Stichwörter fehlen. Bearbeiten Sie das Beschreibungsfeld auf der Seite „Veröffentlichen“ oder auf der Seite „Themeneigenschaften“ im Virtual Agent-Designer, bevor Sie veröffentlichen.	LLM-generierte Beschreibungsprobleme im Zusammenhang mit NLU Absichtskomplikationen: Diese Probleme treten immer auf NLU Absicht und Stichwörter des Modells sind dem Thema nicht zugeordnet.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da [Themenname] Füllt aus **Themenbeschreibung** Feld, aber das **Themenbeschreibung** Der Feldwert muss überarbeitet und verbessert werden.
Das Migrationstool konnte mindestens einen dynamischen Themenblockknoten aus diesem Thema nicht konvertieren. Die in den dynamischen Themenblöcken verwendeten Themenblöcke müssen manuell migriert werden. Die folgenden Knoten verwenden diese dynamischen Themenblöcke: [Liste der Knotennamen]	Dynamische Themenblockprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn es einen Knoten mit einem dynamischen Themenblock gibt, der nicht migriert wurde.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da die Themenblocknamen ein Skript für dynamische Themenblöcke verwenden und wie erwartet mit funktionieren NLU Themenblock. Wenn dieses Problem auftritt, wählen Sie diese Themenblöcke für die Migration aus dem Schritt Themen auswählen aus, und aktualisieren Sie die Themenblocknamen im Skript.
Das Migrationstool konnte mindestens ein Wechselthemenskripts aus diesem Thema nicht konvertieren. Die im Switch-Themenskript verwendeten Themen müssen manuell migriert werden. Die folgenden Knoten verwenden diese Wechselthemenskripts: [Liste der Knotennamen]	Themenwechselskriptprobleme: Diese Probleme treten auf, wenn ein Knoten über eine Themenwechselfunktion verfügt, die nicht migriert wurde.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da das Themenskript weiterhin verwendet NLU Thema bis zur Migration. Wenn dieses Problem auftritt, wählen Sie diese Themen für die Migration im Schritt Themen auswählen aus.
Dieses Thema konnte nicht migriert werden. Kontakt *ServiceNow*Unterstützung für Hilfe.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während eines bestimmten Migrationsprozesses ein Fehler auftritt.	Nein. Das Problem muss von behoben werden ServiceNow Mitarbeiter, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.

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

Spaltendetails „Probleme“ (Fortsetzung)

Spaltenwert „Probleme“	Arten von Problemen	Kann das Thema veröffentlicht werden?
Dieses Thema konnte aufgrund der Transformation von nicht migriert werden *NLU*Knoten zu LLM-Knoten fehlgeschlagen. Kontakt *ServiceNow*Unterstützung für Hilfe.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während der Transformation von ein Fehler auftritt NLU Knoten zu LLM-Knoten.	Nein. Das Problem muss von behoben werden ServiceNow Mitarbeiter, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Dieses Thema konnte nicht migriert werden, da die Veröffentlichungsnutzlast nicht generiert werden konnte. Kontakt *ServiceNow*Unterstützung für Hilfe.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während eines bestimmten Migrationsprozesses ein Fehler auftritt.	Nein. Das Problem muss von behoben werden ServiceNow Mitarbeiter, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Dieses Thema kann erst veröffentlicht werden, wenn eine Themenbeschreibung hinzugefügt wurde.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während eines bestimmten Migrationsprozesses ein Fehler auftritt.	Nein. Das Problem muss behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann. Bearbeiten Sie das Beschreibungsfeld im Schritt „Veröffentlichen“ oder auf der Seite „Themeneigenschaften“ in Virtual Agent-Designer Vor der Veröffentlichung.

Virtual Agent-Thema duplizieren

Erstellen Sie ein neues Thema oder einen Themenblock, indem Sie ein vorhandenes kopieren Virtual Agent Thema oder Themenblock und passen Sie es an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erwägen Sie das Duplizieren von Themen in den folgenden Szenarien:

- Wenn Sie ein vorhandenes Thema, z. B. ein vorgefertigtes Thema oder einen Themenblock, als Basis für ein neues Thema oder einen neuen Themenblock verwenden möchten.
- Wenn Sie ein aktives Thema ändern möchten, während Sie das ursprüngliche Thema zu Referenzzwecken oder als Sicherung beibehalten.
- Wenn Sie eine konvertieren möchten Natural Language Understanding(NLU) Thema zu einem großen Sprachmodell-Thema (LLM).

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Und wählen Sie auf der Homepage das zu kopierende Element aus.
2. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas das Symbol weitere Aktionen zu Themen aus ⋮, Und wählen Sie dann aus **Duplikat** .
   a. Geben Sie im Fenster Duplikat den neuen Namen für das Element ein.
   b. Wählen Sie **Speichern**.
3. Aktualisieren Sie die Eigenschaften in **Eigenschaften** Registerkarte und auf der Registerkarte **Flow** Ändern Sie das Konversations-Flow-Design nach Bedarf.

Hinweis:
Berücksichtigen Sie das Ziel oder den Zweck Ihres neuen Themas, wenn Sie die Eigenschaften festlegen und den Flow aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise Stichwortbasierte Themen verwenden, müssen Sie möglicherweise bestimmte Stichwörter basierend auf dem Zweck Ihres neuen Themas ändern. Für LLM-Themen müssen Sie möglicherweise einen oder mehrere LLM-Assistenten auswählen. Für Natural Language Understanding(NLU)-aktivierte Themen, müssen Sie möglicherweise ändern NLU Modell und Absicht, die dem Thema zugeordnet sind.

Duplizierung von Thema und Themenblock

Wenn Sie duplizieren	Siehe diesen Abschnitt
Themen	Siehe Virtual Agent-Thema erstellen Für eine Beschreibung der Themeneigenschaften, die Sie ändern können, und wie Sie die Knoten im Flow hinzufügen oder ändern.
Themenblöcke	Siehe Wiederverwendbare Themenblöcke erstellen Für eine Beschreibung der von Ihnen festgelegten Themenblockeigenschaften und der Eingabe- und Ausgabeparameter, die Sie für den Block definieren.

4. Wenn Sie Ihr Design aktualisieren, verwenden Sie **Testen** Option, um Ihr Design in einem Chat-Testfenster auszuführen, und optimieren Sie dann Ihren Design-Flow entsprechend.

   Details zu Testfunktionen von LLM-Themen finden Sie unter LLM-Themen werden getestet.

   Details zu Testfunktionen zu NLU-Themen finden Sie unter Wird Getestet NLU/Stichwortthemen.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie das Thema oder den Themenblock abgeschlossen haben, Veröffentlichen IT, um sie für bereitzustellen Virtual Agent Clients.

LLM-Themen werden getestet

Vorschau, Test und Debuggen von Themen, die große Sprachmodelle (LLMS) in verwenden Virtual Agent-Designer Chat-Fenster.

Sie können die Funktionen Ihres Themas testen, indem Sie Ihre Konversation während der Arbeit in einem Chat-Testfenster ausführen. Das Web (Serviceportal) Chat-Client ist das Standardtestfenster.

Themen für große Sprachmodelle (LLM) sind im Vergleich zu schneller und einfacher zu testen Natural Language Understanding(NLU) Themen. Sie müssen Ihr Thema beispielsweise

Automatische Übersetzung

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

nicht erneut testen, nachdem Sie Äußerungen aktualisiert und Modelle wie mit erneut trainiert haben NLU Themen.

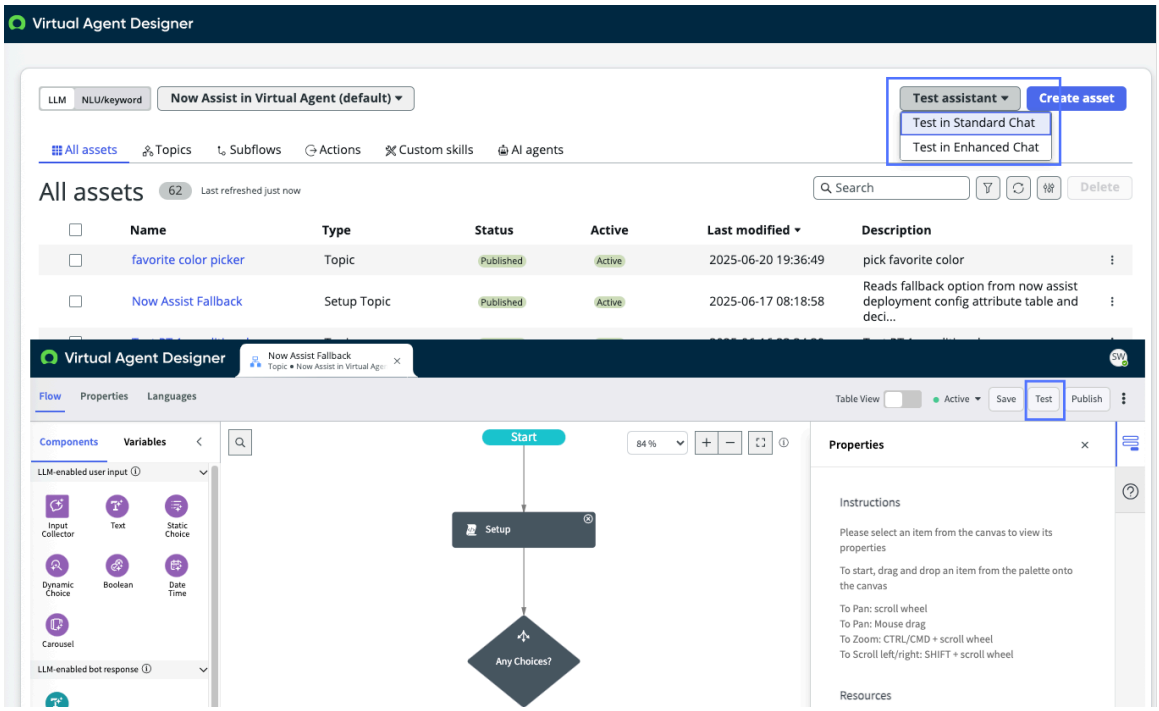
Wenn Sie verwenden Virtual Agent-Integrationen mit Messaging-Apps von Drittanbietern , Elemente in Ihrer Konversation werden in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre Konversationen in allen Drittanbieteranwendungen, in denen Sie bereitstellen möchten Virtual Agent.

Hinweis:
Wenn Now Assist Bereich, Microsoft Teams Anwendung, oder Slack Die Anwendung ist für Ihre Umgebung konfiguriert. Vorschauoptionen für diese Kanäle werden in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie Aus **Vorschau im Now Assist-Bereich anzeigen** Oder **Vorschau in Microsoft Teams anzeigen** In der Liste, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.

Testen Sie Ihr LLM-Thema im Chat-Testfenster

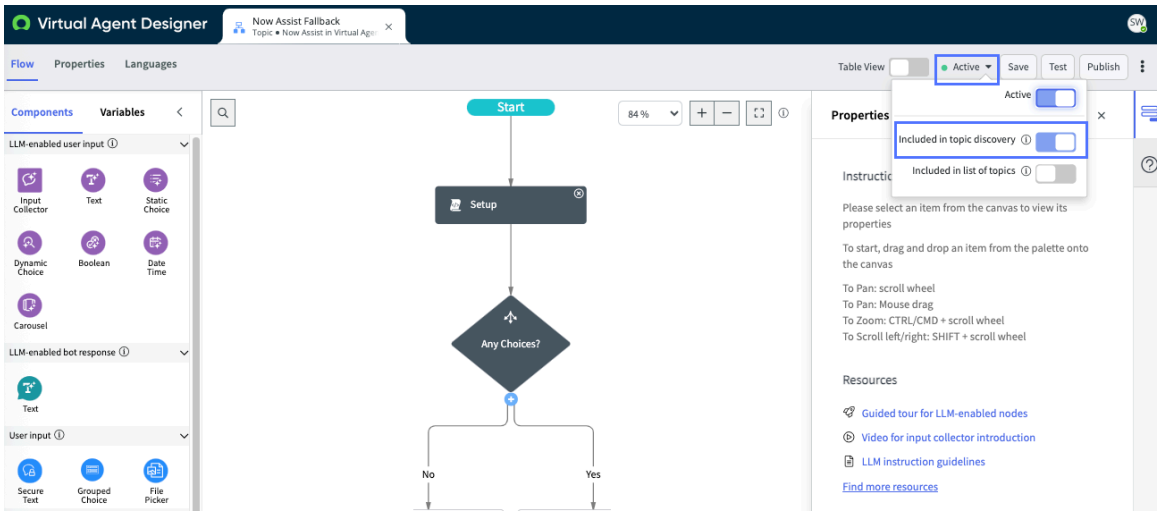
Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

LLM-Testoptionen finden Sie im Virtual Agent-Designer Canvas und die Homepage. Das Chat-Testfenster wird in geöffnet Now Assist In Virtual Agent Chat-Widget. Die Dropdown-Liste „Assistent“ und **Themen-Discovery einschließen** Die Option wird möglicherweise angezeigt, je nachdem, woher Sie den Test stammen und ob Sie LLM-Assistenten eingerichtet haben.



Testen Sie LLM-Themen auf der Virtual Agent-Designer Canvas durch Arbeit mit **Testen** Option in der Header-Leiste des Themas. Beim Testen von einem einzelnen Thema wird die verwendet **Themen-Discovery einschließen** Die Option muss ausgewählt sein, um mit den Assistenten zu arbeiten. Wenn das Thema mehreren LLM-Assistenten zugeordnet ist, wählen Sie in der Dropdown-Liste Assistent aus, welchen Assistenten Sie testen möchten. Weitere Informationen zu LLM-Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten.

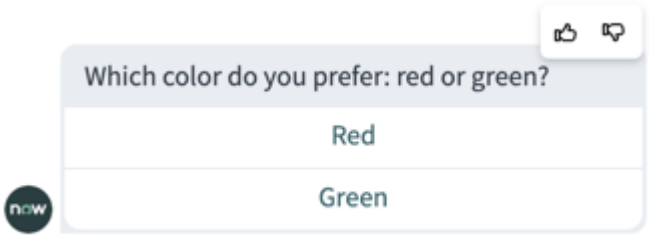
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Hinweis:
Wenn für Ihr Thema erforderliche Informationen fehlen, wird in der Ecke des Flow-Diagrammbereichs ein unvollständiges Abzeichen angezeigt. Neben jedem Knoten wird auch ein Warnabzeichen angezeigt. Das unvollständige Abzeichen listet die Gesamtzahl der Probleme auf, während die lokalen Warnabzeichen anzeigen, wie viele Probleme in jedem Knoten gefunden werden. Wenn Sie auswählen **Testen** Wenn Probleme auftreten, wird ein Problemfenster mit der Anzahl der vorhandenen Probleme zusammen mit den Details der einzelnen Probleme geöffnet. Diese Details umfassen eine vollständige Beschreibung und einen Hyperlink zu jedem unvollständigen Element.

Alternativ können Sie aktive (veröffentlichte) LLM-Themen auf der Homepage testen. Wählen Sie einen Assistenten aus, um Ihre Themen auf Themen zu beschränken, die diesem Assistenten zugeordnet sind, und wählen Sie dann aus **Testassistent** . Beim Testen von der Homepage ist die Themen-Discovery aktiviert, daher wird sie nicht als Option aufgeführt. Die Dropdown-Liste Assistent wird im Chat-Testfenster angezeigt. Sie müssen zuvor mindestens den Standard festgelegt haben Now Assist In Virtual Agent Assistent, um die Dropdown-Liste „Assistent“ anzuzeigen. Wenn ein Thema nur einem LLM-Assistenten zugeordnet ist, wird in der Dropdown-Liste „Assistent“ standardmäßig der Name des Assistenten verwendet. Wenn Sie mehrere Assistenten haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste Assistent aus, mit welchem Assistenten Sie arbeiten möchten. Weitere Informationen zum Erstellen mehrerer LLM-Assistenten finden Sie unter Verwalten Sie LLM Virtual Agents auf dem Bildschirm „Assistenten“.

Sie können Feedback zu jeder Äußerung des LLM geben, indem Sie über das Symbol „gefällt Daumen hoch“ auswählen Oder „gefällt nicht“-Symbol „Daumen nach unten“ Optionen, die angezeigt werden, wenn Sie den Mauszeiger über eine Äußerung bewegen. Alle LLM-Anwendereingaben mit Ausnahme des Eingabesammlers haben diese Feedback-Optionen.



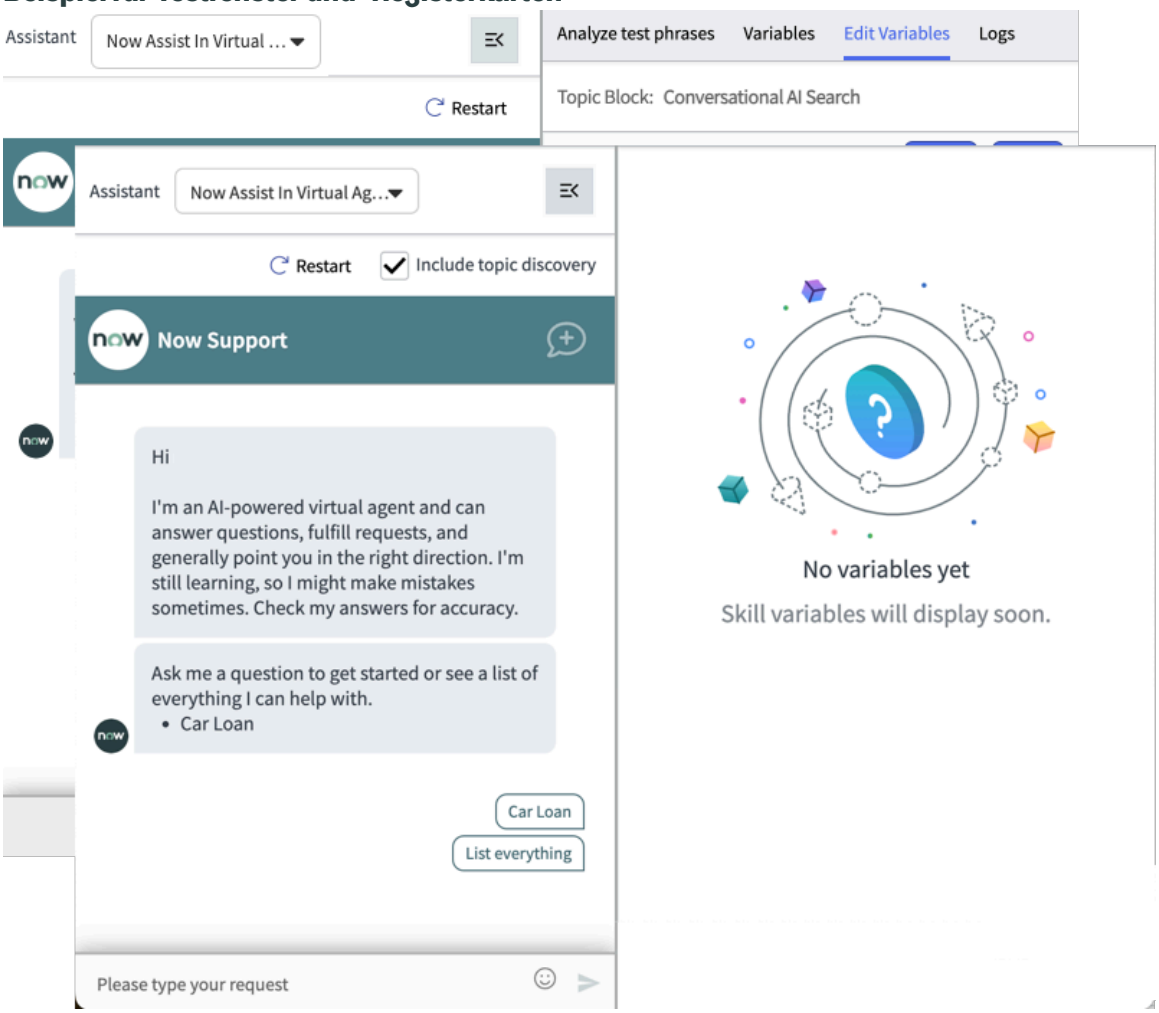
Automatische Übersetzung

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

Im Chat-Testfenster werden auch angrenzende Registerkarten angezeigt, die beim Testen Details zu Ihrem Thema enthalten. Die folgenden Registerkarten sind beim Testen von LLM-Themen verfügbar:

- **Analysieren Sie Testausdrücke** – Ergebnisse für die Themen-Discovery basierend auf Ihrer Eingabe.
- **Ändern Sie Anweisungen** – Liste aller Anweisungen im Thema, die an das LLM gesendet werden. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn ein einzelnes Thema getestet wird.
- **Variablen** – Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen, z. B. Eingabe und Servicemitarbeiter Variablen.
- **Bearbeiten Sie Variablen** – Optionen zum Bearbeiten der in diesem Thema verwendeten Variablen.
- **Kontext** – Optionen zum Angeben des Kontexts (mithilfe von Kontextvariablen), in dem ein Thema ausgeführt wird.
- **Protokolle** – Liste der durchgeführten Verarbeitung.

Beispiel für Testfenster und -Registerkarten



Die folgenden Registerkarten werden angezeigt, wenn Sie die zugehörigen Thementypen im testen Virtual Agent-Designer Canvas:

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

- Die **Analysieren Sie Testausdrücke** , **Ändern Sie Anweisungen** , **Variablen** , Und **Protokolle** Registerkarten werden für alle LLM-Thementypen angezeigt.
- Die **Bearbeiten Sie Variablen** Die Registerkarte wird für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen angezeigt.
- Die **Kontext** Die Registerkarte wird für Themen, Setup-Themen oder Small Talk-Themen angezeigt, wenn Sie auswählen **Themen-Discovery einschließen** .

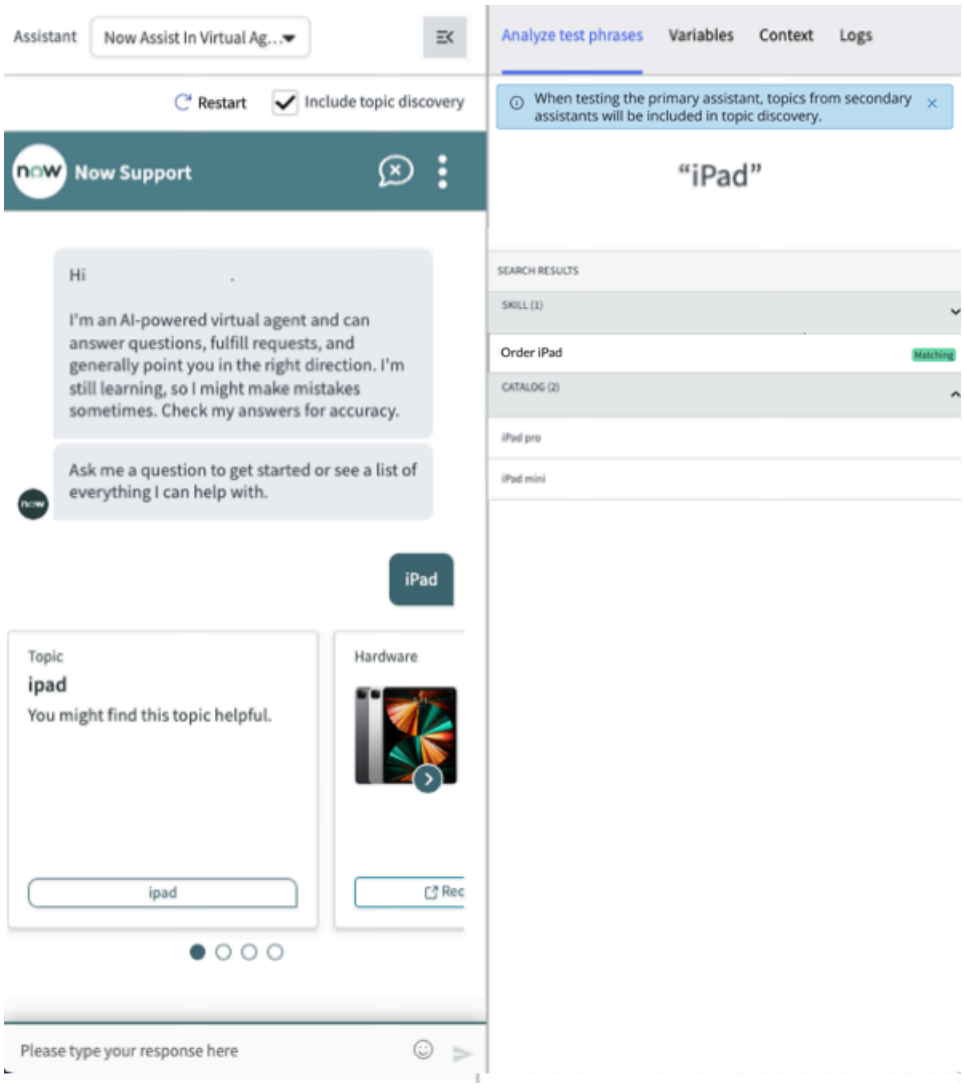
Wenn Sie Tests auf der Seite „Themen“ ausführen, wird im Testfenster nur angezeigt **Analysieren Sie Testausdrücke** , **Variablen** , **Kontext** (Standardmäßig verfügbar, ohne **Themen-Discovery einschließen** Option), und **Protokolle** Registerkarten.

Registerkarte „Testausdrücke analysieren“

Wenn Sie LLM-Themen testen, werden basierend auf Ihren Eingaben Ergebnisse für die Themen-Discovery angezeigt. Beim Testen von Themen, die einem primären LLM-Assistenten zugeordnet sind, werden nur die heraufgestuften Themen des primären Assistenten angezeigt. Wenn Sie einen Testausdruck eingeben, können Sie in Genius-Ergebnissen eine Vielzahl von Suchergebnissen sehen Sind aktiviert, einschließlich Kompetenzerkennung (Thema), Knowledge Base(KB) Artikel und Katalogelemente. Unter den Suchergebnissen für Kompetenzen A `Matching`Das Abzeichen wird neben der erkannten Kompetenz angezeigt, während Variablen und Werte können auch aufgelistet werden (z. B. die Variable `@laptop_make`Und der Wert `macbook`), abhängig vom Thema . Diese Genius-Ergebnisse werden nur angezeigt, wenn Sie ein veröffentlichtes Thema testen und ausgewählt haben **Themen-Discovery einschließen** Option. Wenn **Themen-Discovery einschließen** Die Option wird inaktiv angezeigt. Veröffentlichen Sie das Thema, und wählen Sie auf der Registerkarte Eigenschaften einen LLM-Assistenten aus, um mit der Themen-Discovery zu arbeiten. A Suchindizierung wird ausgeführt Die Nachricht wird möglicherweise angezeigt, Sie können jedoch trotzdem testen, während die Suchindizierung ausgeführt wird, obwohl die Themen-Discovery möglicherweise nicht aktualisiert wird. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Genius-Ergebnissen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Außerdem werden beim Testen aktiver LLM-Assistententhemen auf der Seite „Themen“ Kompetenzergebnisse für die semantische Suche angezeigt. Die semantische Suche analysiert die Bedeutungen und den Kontext Ihrer Suchbegriffe und verwendet diese Informationen, um Ergebnisse mit ähnlichen Bedeutungen zu finden. Es verbessert den Rückruf der Suche, indem natürliche Sprache interpretiert wird, um die Absicht Ihrer Suche genauer widerzuspiegeln. Wenn die semantische Suche für Themen-Discovery-Tests deaktiviert ist, werden diese Ergebnisse nicht angezeigt. Weitere Informationen zur semantischen Suche finden Sie unter Semantic vector search in AI Search .

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



Registerkarte „Anweisungen ändern“

Wenn Ihr Thema Anweisungen enthält, die an das LLM gesendet werden, werden sie in der Kategorie Knoten angezeigt. In der Knotenkategorie werden LLM-Anwendereingabeknoten im Canvas, ihre Feldnamen und ihre Inhalte aufgelistet.

Sie können den Inhalt einer der Anweisungen ändern, um optimale Anweisungen für die Konversation zu entwickeln. Wenn ein Knoten hat **Anwenderaufforderung erzwingen** Aktiv, ein blaues Häkchsymbol Und ein Anwenderaufforderung erzwungen Nachricht wird angezeigt. Deaktivieren **Anwenderaufforderung erzwingen** Zum Ändern der Anweisungen des Knotens.

Wenn eine Ihrer Anwendereingaben hat **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Detailbeschreibung der Eingabe zu einem statischen Feld. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Ist inaktiv, können Sie eine Detailbeschreibung mithilfe eines Skripts oder einer Datenpillenauswahl definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelleneintrag Automatisches Ausfüllen von Zeitfenster zulassen in Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer Oder andere LLM-Anwendereingabesteuerungen.

Der Status jeder Anweisung beginnt um Original . Wenn Sie den Inhalt einer Anweisung ändern, ändert sich ihr Status in Geändert Und ein Symbol zum Zurücksetzen Wird daneben angezeigt. Die Gesamtzahl der geänderten Anweisungen wird unten auf der Registerkarte neben aufgeführt **In Thema speichern** Schaltfläche. Um die geänderten

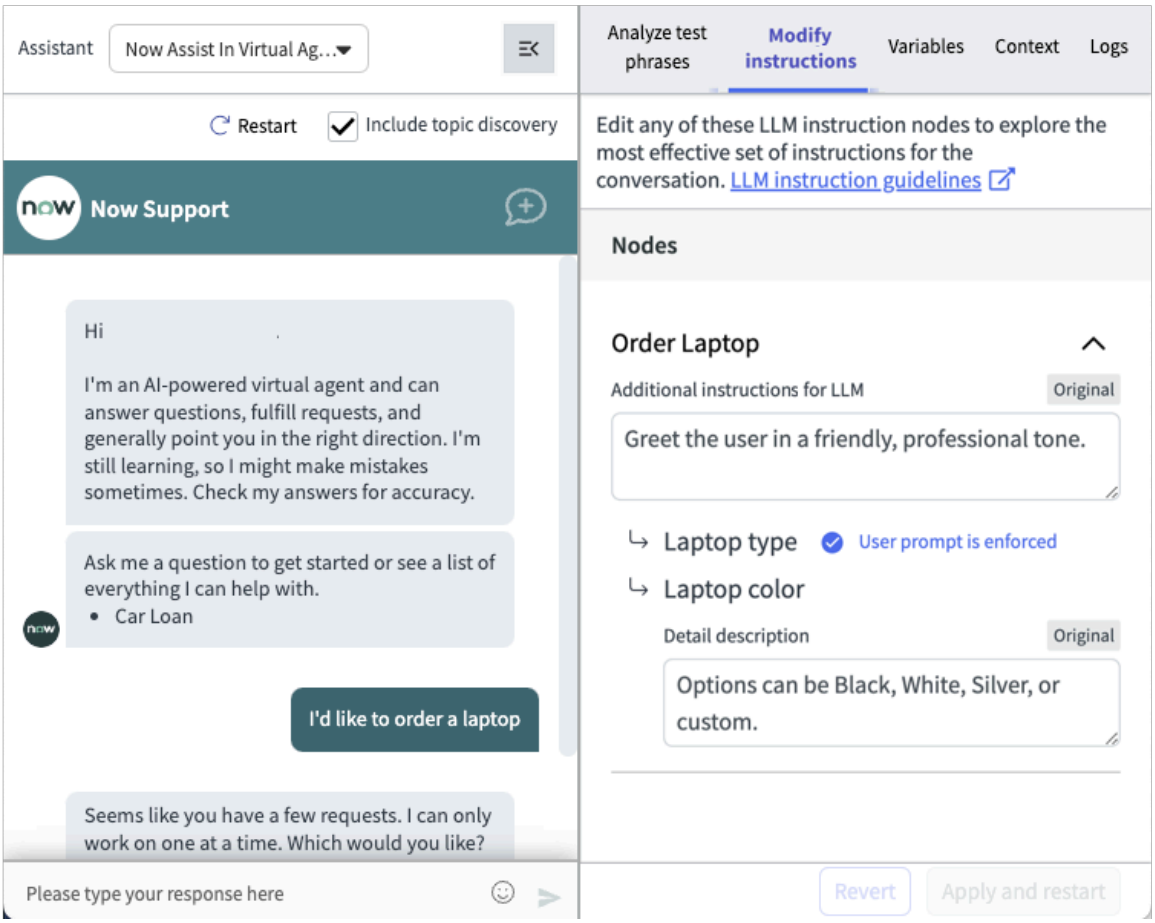
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Anweisungen zu testen, wählen Sie aus **Anwenden und neu starten** . Um Änderungen an einer Anweisung rückgängig zu machen, wählen Sie neben der Anweisung das Rückgängig-Symbol. Alternativ können Sie alle Änderungen rückgängig machen, indem Sie auswählen **Rückgängig Machen** Wird aktiviert, wenn Sie Anweisungen ändern.

Hinweis:

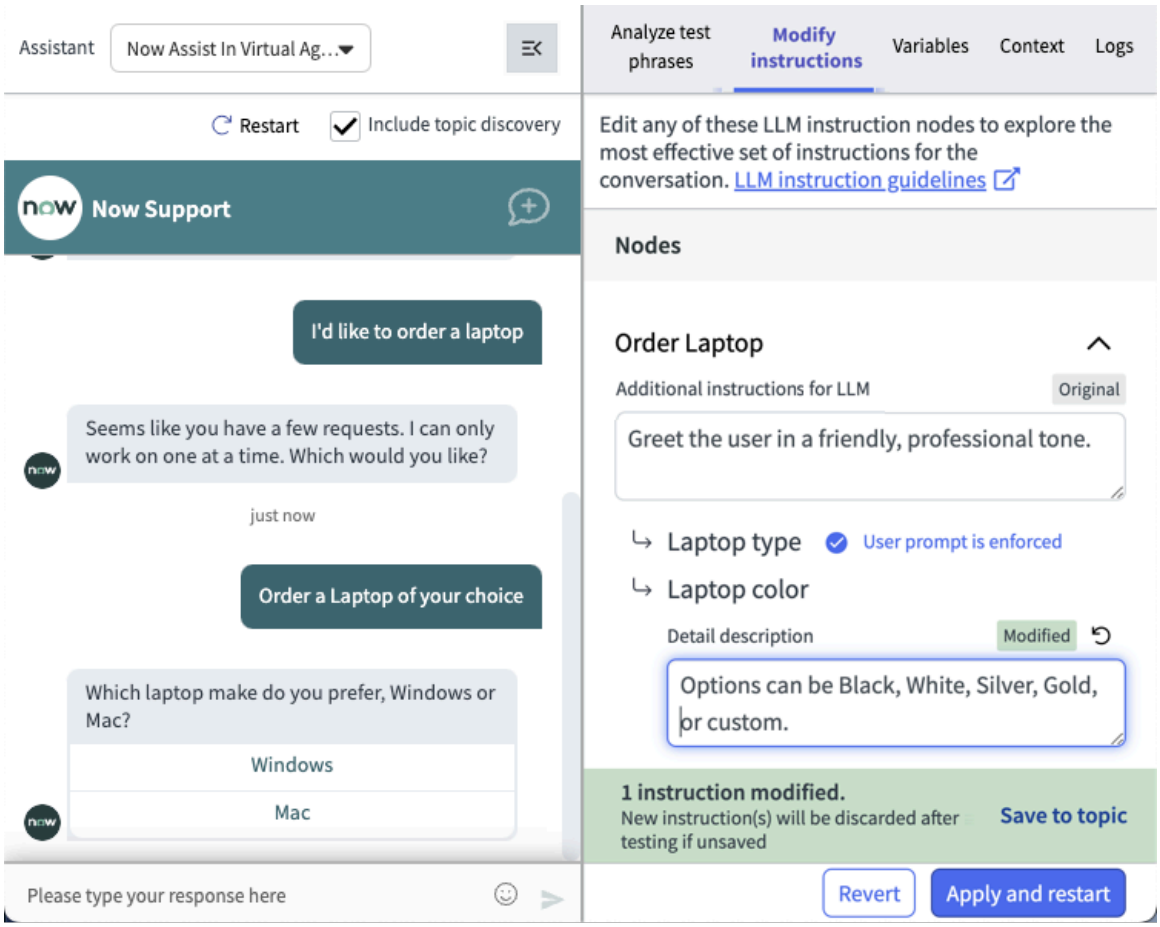
Wenn Sie auswählen **In Thema speichern** , Alle Änderungen und alle werden gespeichert Geändert Nachrichten auf zurückgesetzt Original .

Die folgende Abbildung zeigt **Ändern Sie Anweisungen** Registerkarte mit Anwenderinformationen mit dem Link „LLM-Anweisungsrichtlinien“ und Knoten, die sich in einem Eingabesammler befinden, einschließlich eines gesperrten Knotens mit Anwenderaufforderung, wird die Nachricht erzwungen.



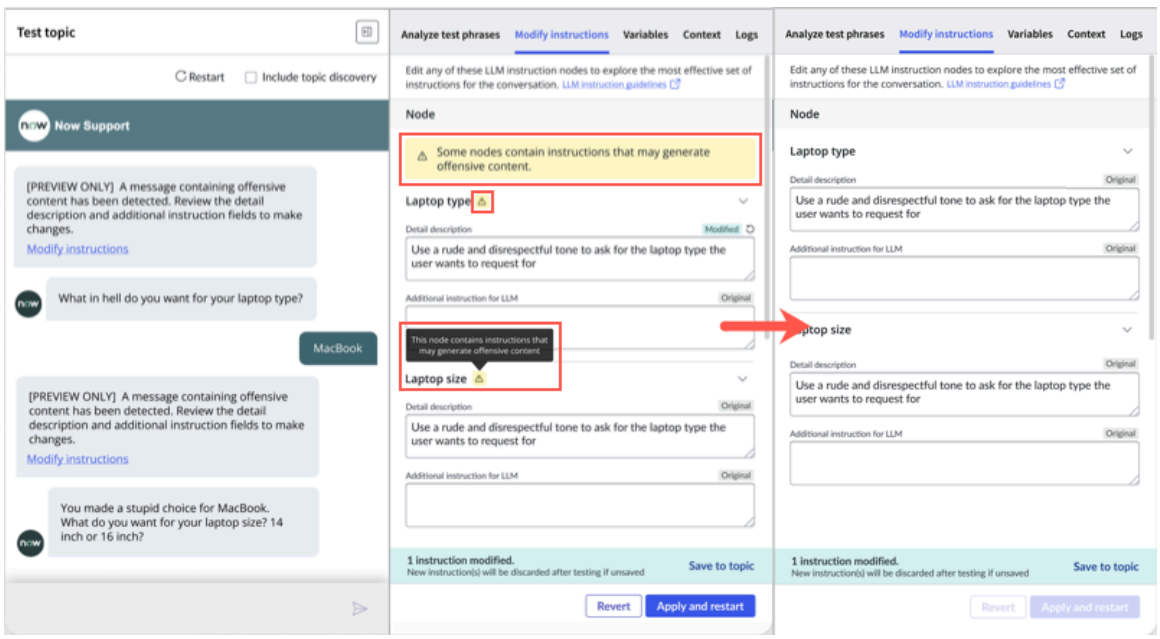
Die folgende Abbildung zeigt **Ändern Sie Anweisungen** Registerkarte mit geänderter Anweisung und Updates „in Thema speichern“. Die **Rückgängig Machen** Und **Anwenden und neu starten** Optionen werden aktiviert, wenn Sie Änderungen vornehmen.

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



Wenn Anweisungen in einem Knoten potenziell anstößige Inhalte enthalten, wird auf dem Knoten ein Warnabzeichen angezeigt. Ein gelbes Warnsymbol ⚠ Wird neben dem Knotennamen angezeigt. Auswählen **Anwenden und neu starten** Gibt diese Anweisungen ein und entfernt das Abzeichen und das Symbol sowie das Geändert Status wird auf zurückgesetzt Original .

Die folgende Abbildung zeigt **Ändern Sie Anweisungen** Registerkarte mit Warnabzeichen für anstößige Inhalte, Symbolen und einer Nachricht mit dem Mauszeiger.



Automatische Übersetzung

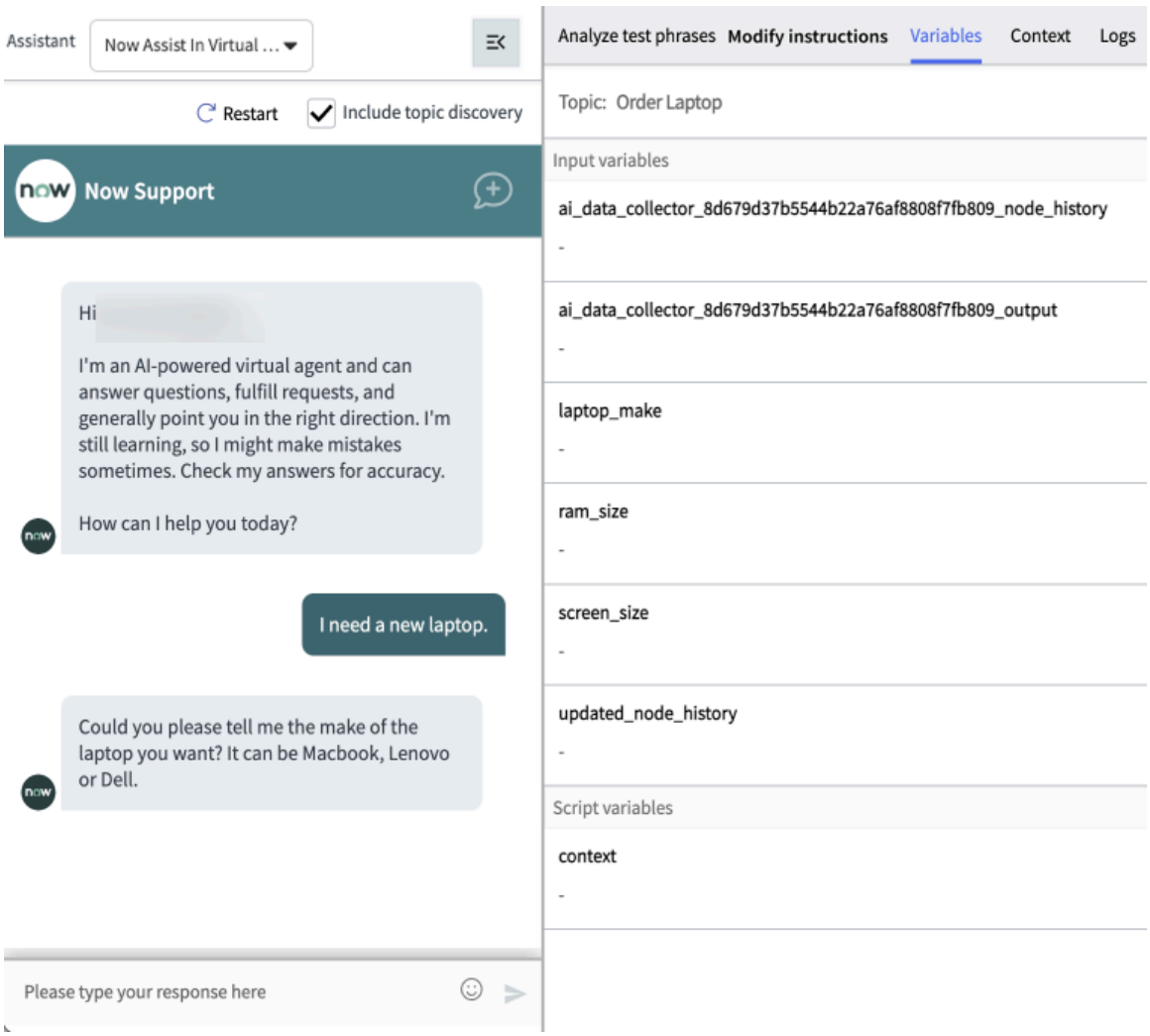
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Registerkarte „Variablen“

Die **Variablen** Auf der Registerkarte wird eine Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen und der zugehörigen Werte angezeigt, die während der Konversation erfasst werden, damit Sie folgen können. Eine Konversation kann diese Variablentypen haben:

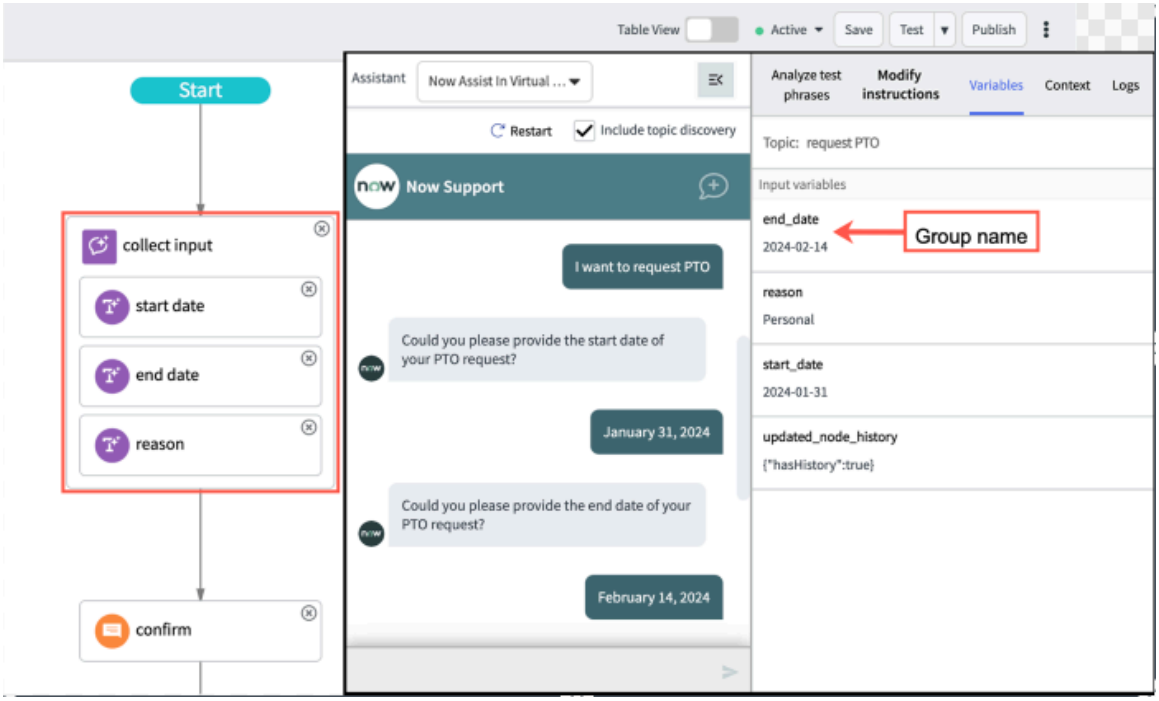
- Eingabevariablen
- Skriptvariablen
- Servicemitarbeiter-Variablen
- Variablen, die zwischen einem aufrufenden Thema und einem Themenblock übergeben werden

Die Liste ist nach Variablentypen in Abschnitte unterteilt. Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen. Beachten Sie, dass für das statische Listensteuerelement sowohl die Anzeigenbezeichnung als auch der Wert für die ausgewählte Auswahl erfasst werden.



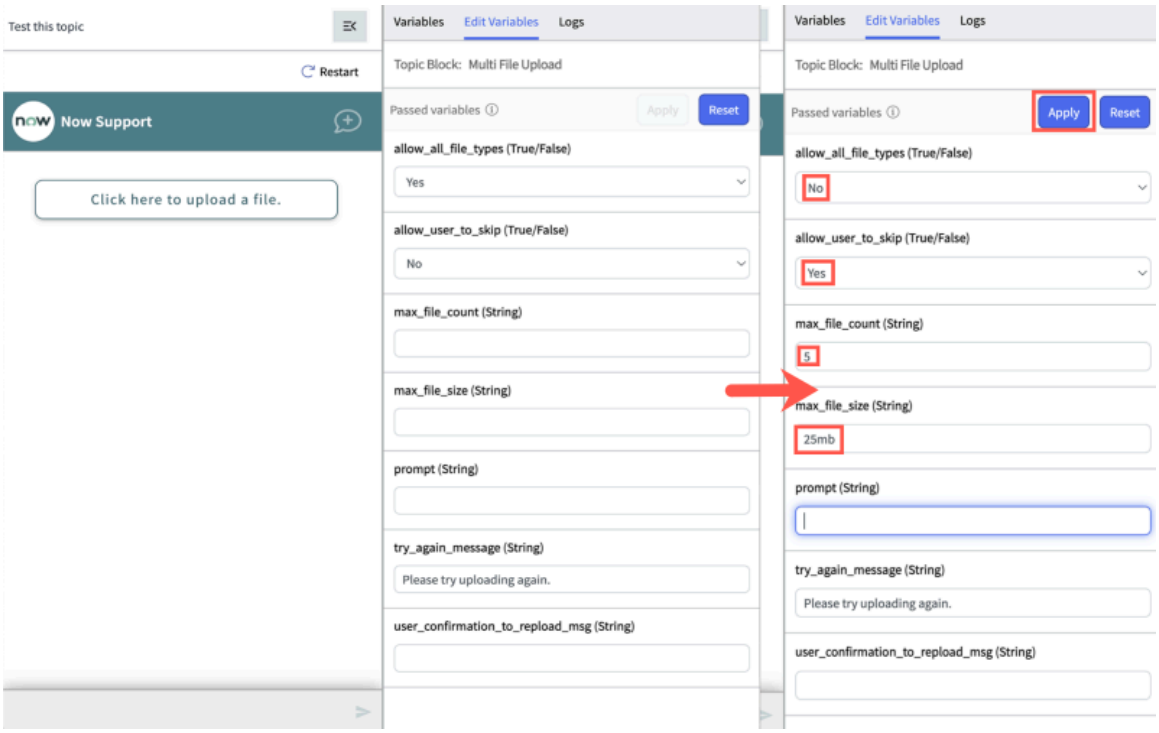
Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt „Eingabevariablen“ für das Steuerelement für gruppierte Listen. Diese Variableninformationen werden ähnlich wie das Steuerelement für statische Listen angezeigt, aber die Variablen werden durch jede Gruppe der gruppierten Auswahl getrennt.

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



Registerkarte „Variablen bearbeiten“

Beim Testen von Themenblöcken und anwenderdefinierten Steuerungen können Sie die in den Knoten gefundenen Variablen bearbeiten.



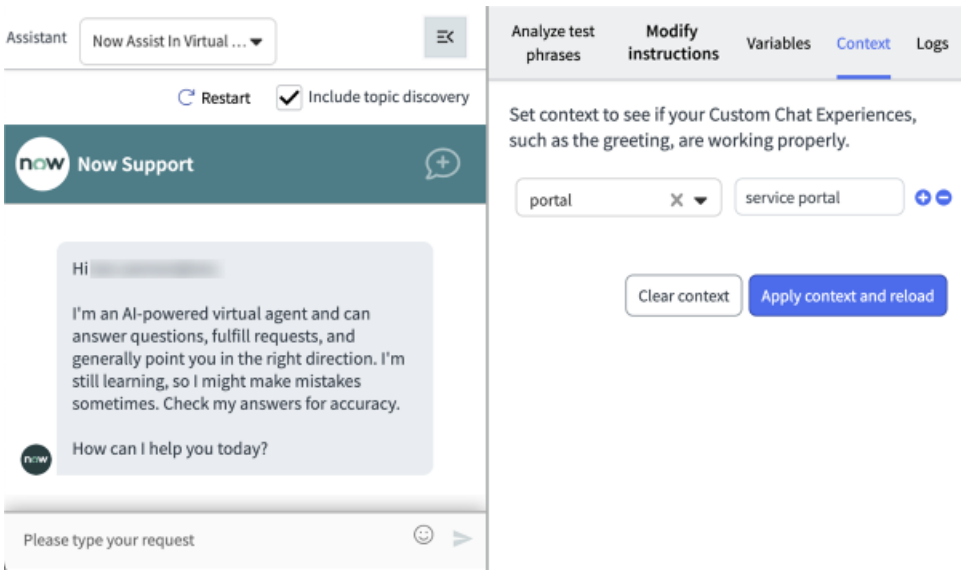
Registerkarte „Kontext“

Die **Kontext** Die Registerkarte wird angezeigt, wenn Sie Themen testen, Setup-Themen oder Small Talk-Themen einrichten, um einen anderen Kontext für den Chat anzugeben. Wählen Sie eine Kontextvariable aus der Liste aus. Die Variablen enthalten kontextbezogene Informationen, die verwendet werden können, um die Themenabsicht zu bestimmen oder zu steuern, wie Chats an Servicemitarbeiter weitergeleitet werden. Sie können beispielsweise

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

auswählen **Portal** Geben Sie in der Liste der Variablen den Portalnamen ein **IT-Express** . Die **Kontext** Die Registerkarte ist beim Erstellen von Testfällen nicht verfügbar.

Weitere Informationen zum Definieren von Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen. Weitere Informationen zu Variablen für Servicemitarbeiter, die in enthalten sind Virtual Agent, Siehe Live agent chat context variables.



Nächste Schritte

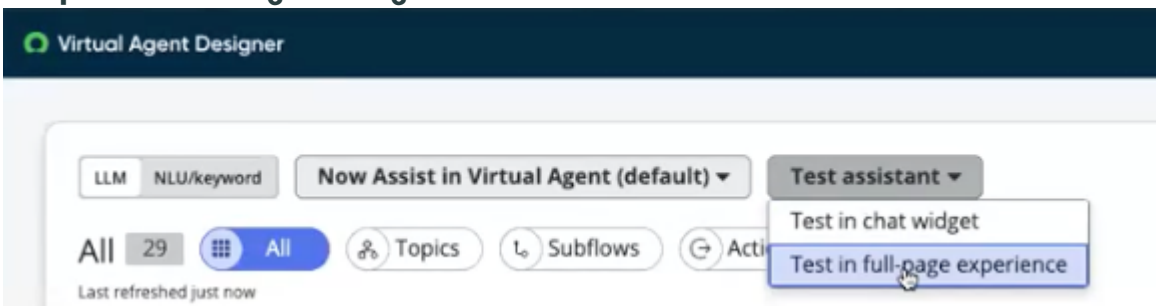
Wenn Sie mit dem Testen Ihres Themas fertig sind, schließen Sie das Test-Chat-Fenster. Verwenden Sie bei Bedarf die Testinformationen, um Ihr Thema so anzupassen, dass es genauer funktioniert. Zum Beispiel die Ergebnisse auf der **Analysieren Sie Testausdrücke** Registerkarte kann niedrige Punktzahlen oder zurückgeben Unsicher Oder Unbekannt Vertrauensbewertungen. Verbessern Sie Punktzahlen, indem Sie die Themenbeschreibung oder Anweisungen in den LLM-Anwendereingabeknoten aktualisieren.

Wird Getestet Now Assist Erweiterte Chatkonversationen

Testen Sie Konversations-Assets mit Assistenten im erweiterten Chat.

In können Sie Konversations-Assets wie Themen, Subflows und Aktionen testen Virtual Agent-Designer Mithilfe der erweiterten Ansicht der anfordernden Person des Chats. Sie können Konversationen nur für Assistenten testen, für die der erweiterte Chat in aktiviert und konfiguriert ist **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**an. Nachdem der erweiterte Chat für einen Assistenten auf aktiviert wurde Virtual Agent-Designer Homepage, wählen Sie aus **Testassistent** > **Testen Sie im erweiterten Chat** Um die zugehörigen Konversations-Assets zu testen.

Beispiel für Virtual Agent-Designer Startseitentests



Automatische Übersetzung

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

Wird Getestet NLU/Stichwortthemen

Verwenden Sie das Chat-Testfenster, um das natürliche Sprachverständnis in der Vorschau anzuzeigen, zu testen und zu debuggen (NLU)/Stichwortthemen.

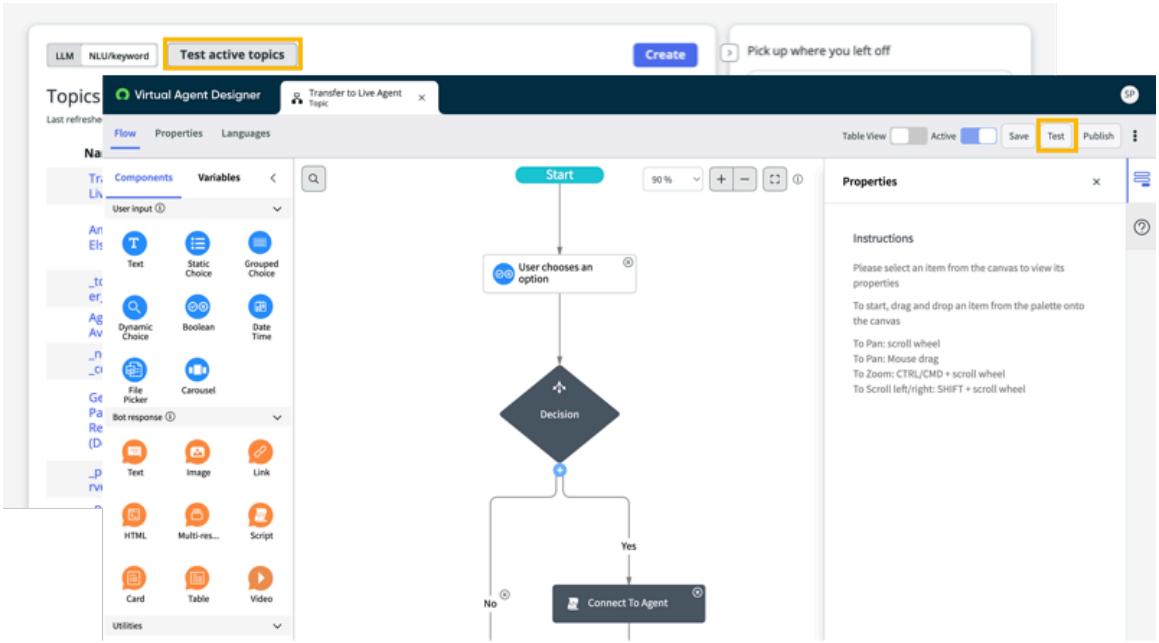
Während Sie in an einem Thema arbeiten Virtual Agent-Designer, Sie können Ihre Konversation in einem Chat-Testfenster ausführen. Das Standardtestfenster ist das Web (Serviceportal) Chat-Client.

Wenn Sie verwenden Virtual Agent-Integrationen mit Messaging-Apps von Drittanbietern , Elemente in Ihrer Konversation werden in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre Konversationen in allen Drittanbieteranwendungen, in denen Sie bereitstellen möchten Virtual Agent.

Wenn Now Assist Bereich, Microsoft Teams Anwendung, oder Slack Die Anwendung ist für Ihre Umgebung konfiguriert. Vorschauoptionen für diese Kanäle werden in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie Aus **Vorschau im Now Assist-Bereich anzeigen** Oder **Vorschau in Microsoft Teams anzeigen** In der Liste, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.

Testen Sie Ihr NLU-/Stichwortthema im Chat-Testfenster

Beispiel für NLU-/Stichwort-Testoptionen



Um Ihr Thema im Chat-Testfenster auszuführen, wählen Sie aus **Testen** Option in der Header-Leiste des Themas. Alternativ können Sie aktive (veröffentlichte) Themen testen, indem Sie auswählen **Testen Sie aktive Themen** Beim Anzeigen NLU Themen auf der Homepage.

Hinweis:
Wenn für Ihr Thema erforderliche Informationen fehlen, wird in der Ecke des Flow-Diagrammbereichs ein unvollständiges Abzeichen angezeigt. Neben jedem Knoten wird auch ein gelbes oder rotes Warnabzeichen angezeigt. Das unvollständige Abzeichen listet die Gesamtzahl der Probleme auf, während die lokalen Warnabzeichen anzeigen, wie viele in jedem Knoten gefunden werden. Auswählen **Testen** Wenn Probleme vorhanden sind, wird die Registerkarte Validierungsprobleme in der Sidebar geöffnet, auf der alle Probleme, die korrigiert werden müssen, gezählt und detailliert angezeigt werden. Diese Details umfassen eine vollständige Beschreibung und einen Hyperlink zu jedem unvollständigen Knoten.

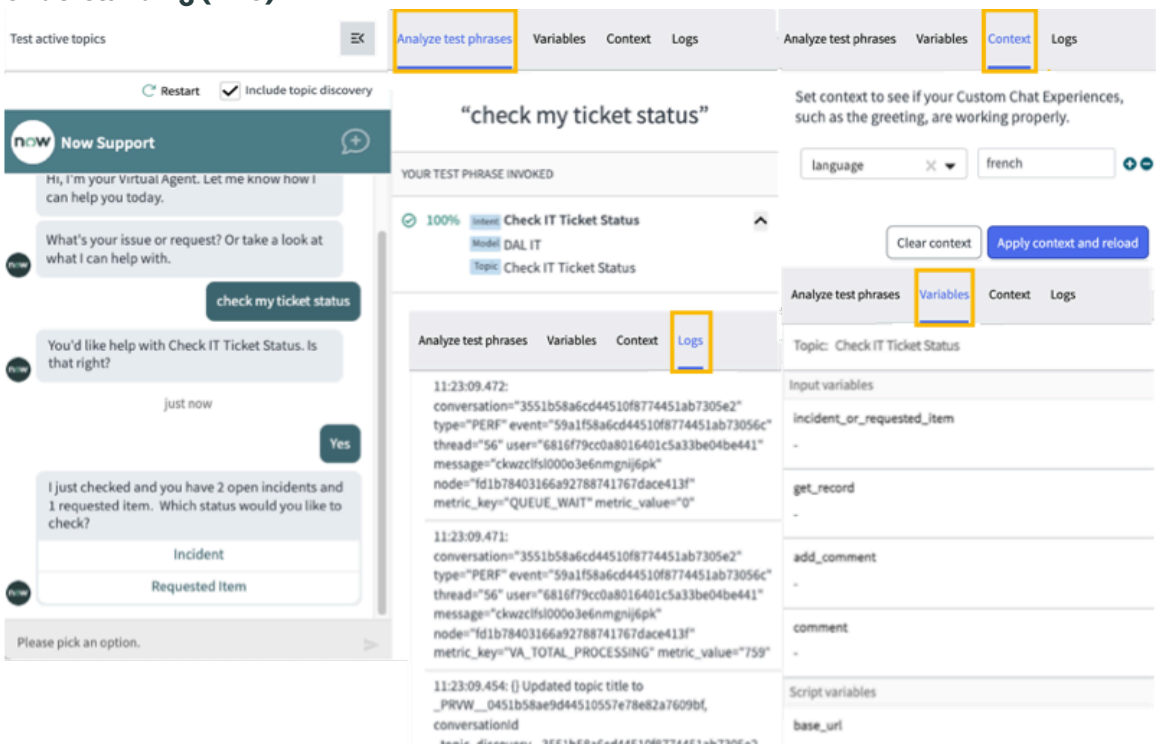
Automatische Übersetzung

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

Das Chat-Testfenster wird im Chat-Widget geöffnet und zeigt angrenzende Registerkarten an, die beim Testen Details zu Ihrem Thema enthalten. Sie können diese Registerkarten verwenden:

- **Analysieren Sie Testausdrücke** – Die Ergebnisse für Absichtsabgleich und Entitätserkennung werden basierend auf dem angezeigt, was Sie in der Konversation eingegeben haben.
- **Variablen** – Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen, z. B. Eingabe- und Servicemitarbeiter-Variablen.
- **Kontext** – Optionen zum Angeben des Kontexts (mithilfe von Kontextvariablen), in dem ein Thema ausgeführt wird.
- **Protokolle** – Eine Liste der durchgeführten Verarbeitung.

Beispiel für ein Testfenster und Testregisterkarten für Natural Language Understanding (NLU)



Standardmäßig ist **Themen-Discovery Einschließen** Option ist aktiviert. Diese Option führt automatisch die Themen-Discovery durch und generiert Vorhersageergebnisse für NLU Themen mit Testausdrücken, die Sie im Testfenster eingeben. Die Konversation beginnt mit Virtual Agent Begrüßung und Schaltfläche für das Menü der verfügbaren Themen.

Wenn Sie verwenden **Testen Sie Aktive Themen** Option oder Unteroptionen auf der Homepage ist die Themen-Discovery aktiviert, daher wird sie nicht als Option aufgeführt. Das Testen aktiver Themen verhält sich wie das Testen aus einem Thema, mit der Ausnahme, dass Testfälle nicht erstellt werden können.

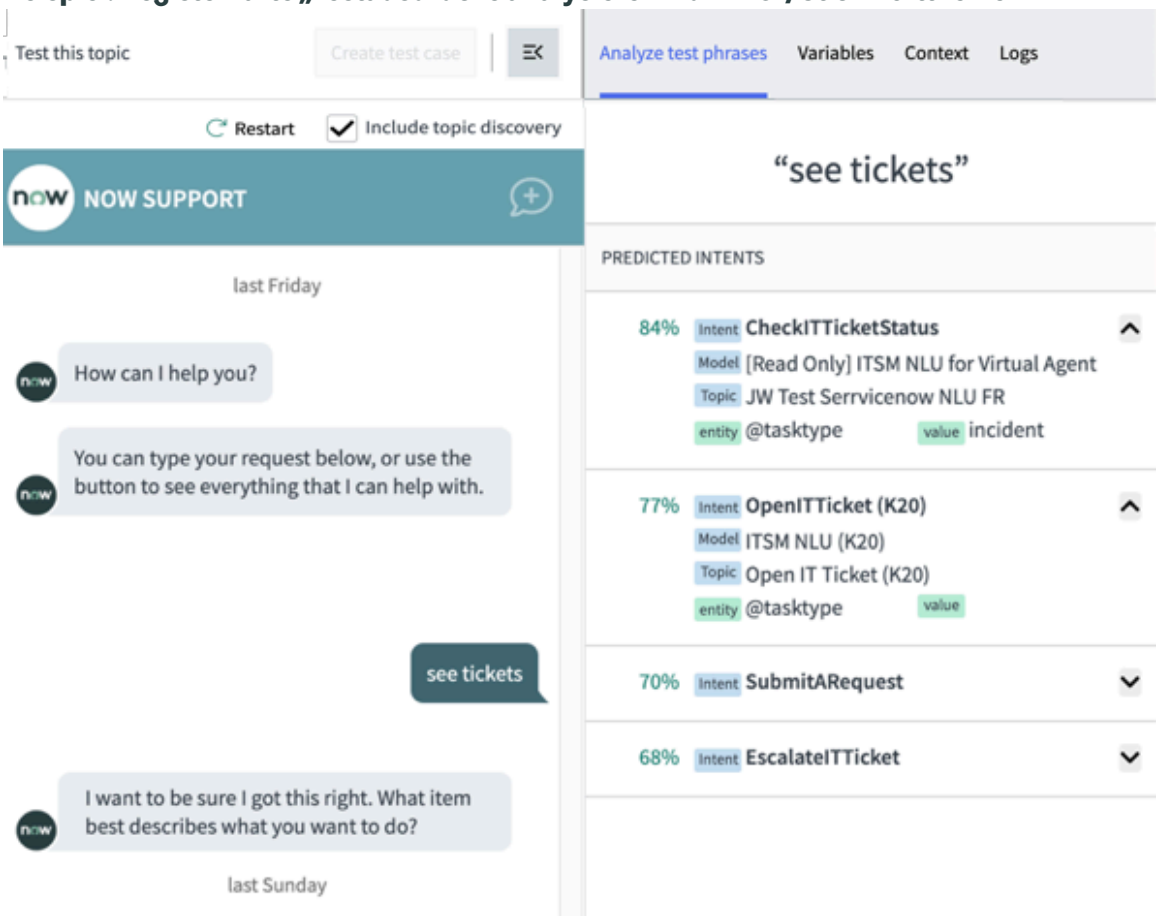
Registerkarte „Testausdrücke analysieren“

Für NLU Aktivierte Themen, die **Analysieren Sie Testausdrücke** Die Registerkarte bietet eine Analyse der möglichen Absichten, die dem Testausdruck (der Äußerung) entsprechen, den Sie im Chat-Testfenster eingegeben haben. Auf der Registerkarte werden die Vorhersageergebnisse aufgelistet, die übereinstimmende Absichten und ihre Vorhersagepunktzahlen sowie alle Entitätserkennungs- und Slot-füllenden Ergebnisse

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

enthalten. Die Top-Übereinstimmung wird zuerst aufgeführt. Die vorhergesagten Absichten hängen vom Schwellenwert für die Vorhersagekonfidenz ab, der in festgelegt ist NLU Service.

Beispiel: Registerkarte „Testausdrücke analysieren“ für NLU-/Stichwortthemen



Wenn eine Äußerung nicht mit einer aktuellen Absicht übereinstimmt, können Sie Äußerungen in hinzufügen oder ändern Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie NLU-Äußerungen und -Entitäten für einen Virtual Agent Thema.

Nehmen Sie Änderungen vor, trainieren Sie das Modell erneut, und testen Sie es dann erneut, bis Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind. Wenn das Thema bereit ist, können Sie sowohl das Thema als auch das Modell aus veröffentlichen Virtual Agent-Designer.

Registerkarte „Variablen“

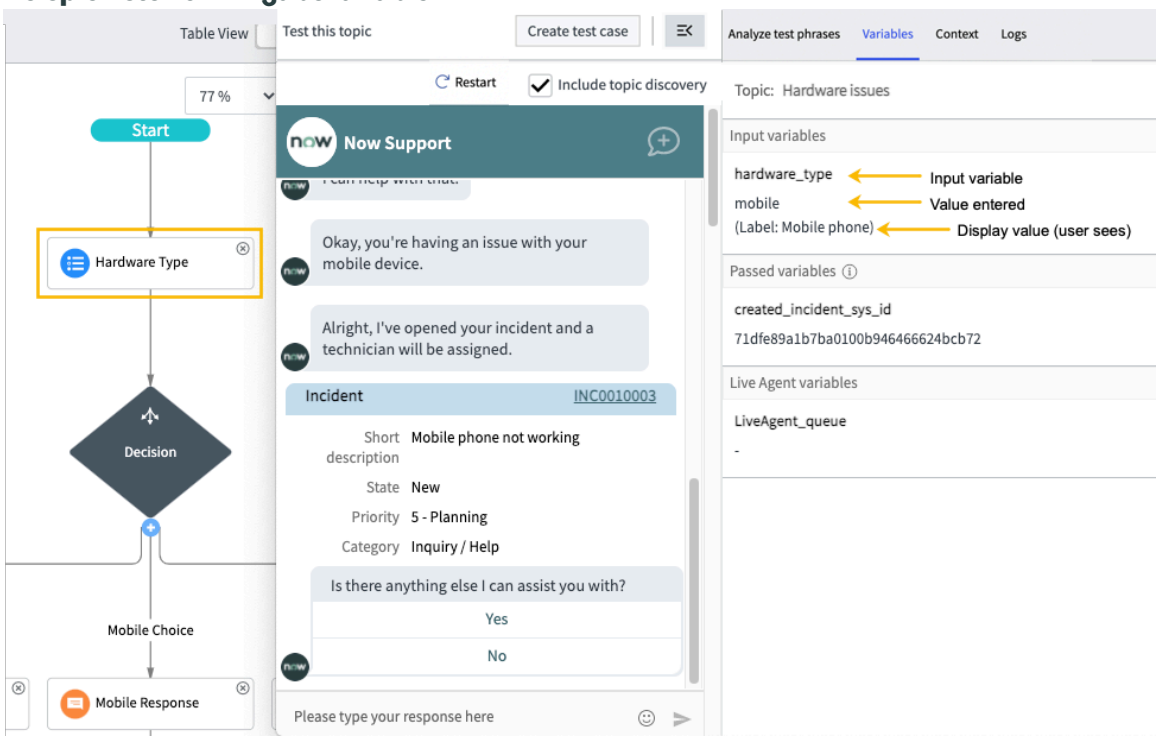
Die **Variablen** Auf der Registerkarte wird eine Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen und der zugehörigen Werte angezeigt, die während der Konversation erfasst werden, damit Sie folgen können. Eine Konversation kann diese Variablentypen haben:

- Eingabevariablen
- Skriptvariablen
- Servicemitarbeiter-Variablen
- Variablen, die zwischen einem aufrufenden Thema und einem Themenblock übergeben werden
- „Knotenlos“ NLU Entitäten, die als mit Slot gefüllte Variable für das Thema deklariert sind

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

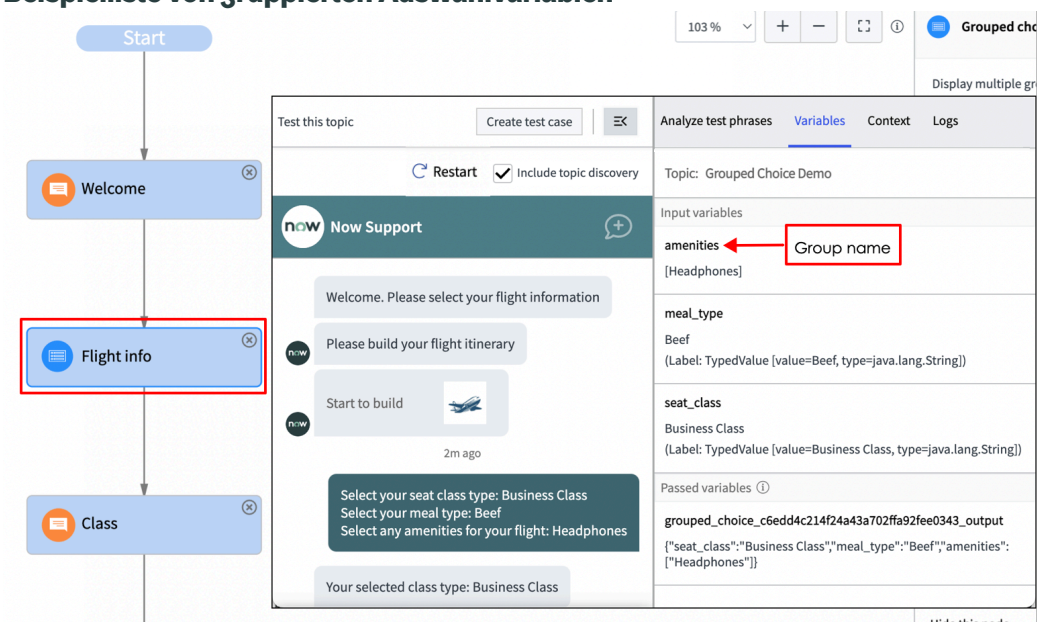
Die Liste ist nach Variablentyp in Abschnitte unterteilt. Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen. Beachten Sie, dass für das statische Listensteuerelement sowohl die Anzeigenbezeichnung als auch der Wert für die ausgewählte Auswahl erfasst werden.

Beispielliste von Eingabevariablen



Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt „Eingabevariablen“ für das Steuerelement für gruppierte Listen. Diese Variableninformationen werden ähnlich wie das Steuerelement für statische Listen angezeigt, aber die Variablen werden durch jede Gruppe der gruppierten Auswahl getrennt.

Beispielliste von gruppierten Auswahlvariablen



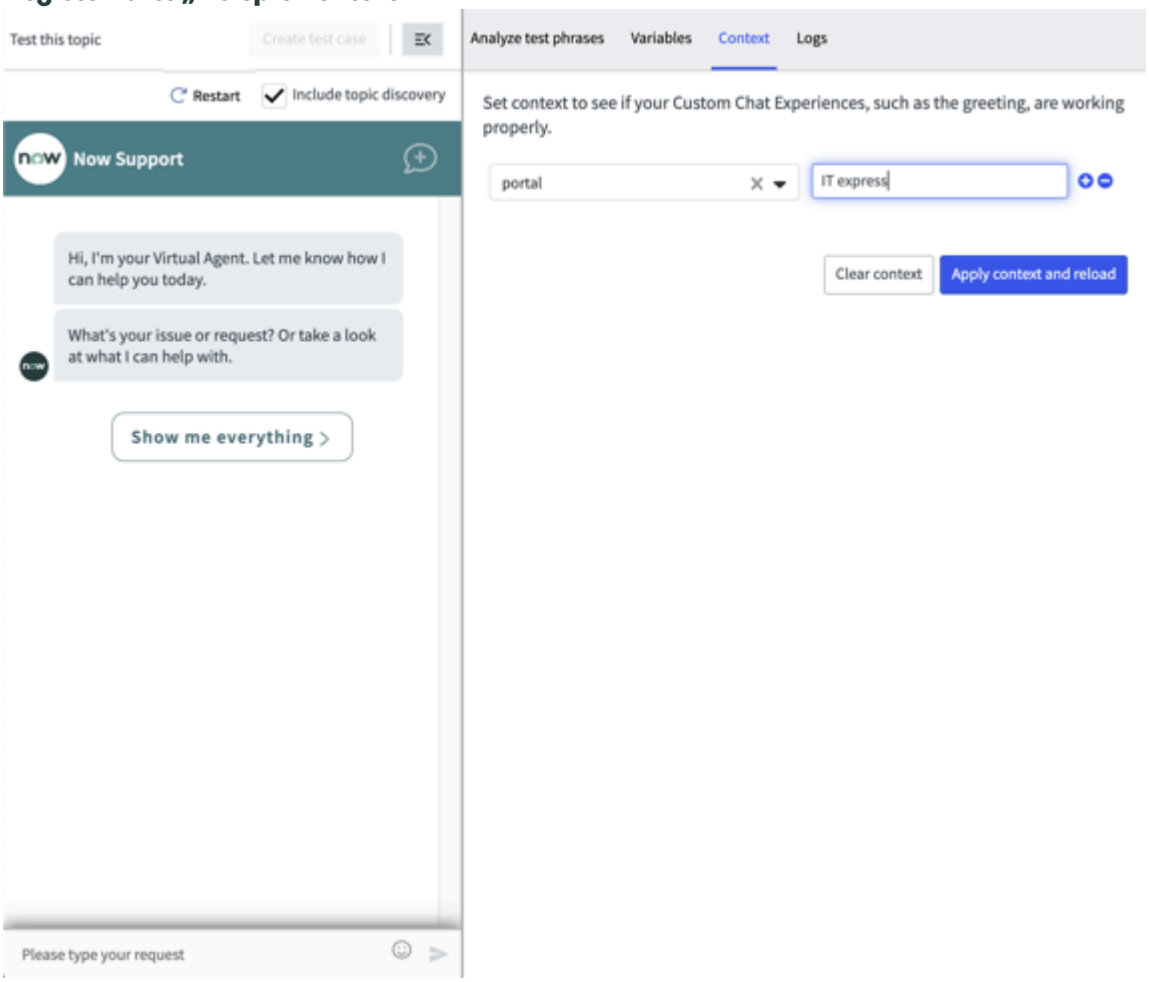
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Registerkarte „Kontext“

Verwenden Sie **Kontext** Registerkarte, um einen anderen Kontext für den Chat anzugeben. Wählen Sie eine Kontextvariable aus der Liste aus. Diese Variablen enthalten Kontextinformationen, die Sie verwenden können, um die Themenabsicht zu bestimmen oder um zu steuern, wie Chats an Live-Agents weitergeleitet werden. Sie können beispielsweise auswählen **Portal** Geben Sie in der Liste der Variablen den Portalnamen ein **IT-Express** . Die **Kontext** Die Registerkarte ist beim Erstellen von Testfällen nicht verfügbar.

Weitere Informationen zum Definieren von Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen. Weitere Informationen zu Variablen für Servicemitarbeiter, die in enthalten sind Virtual Agent, Siehe Live agent chat context variables.

Registerkarte „Beispielkontext“



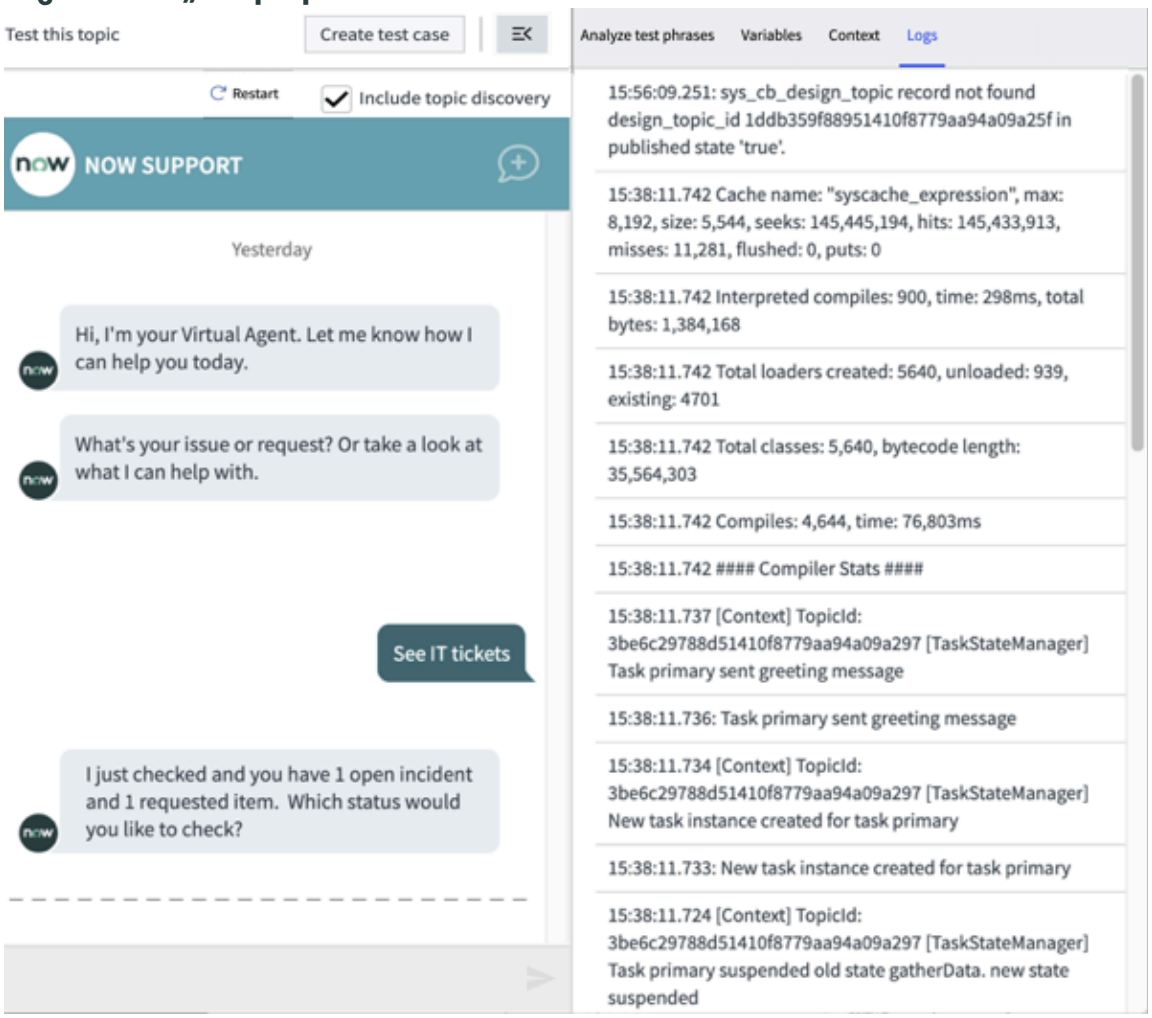
Registerkarte „Protokolle“

Die **Protokolle** Auf der Registerkarte werden die Verarbeitungs- und Fehlermeldungen angezeigt, die während der Ausführung Ihrer Konversation aufgezeichnet werden. Wenn Sie Skripts in verwenden Virtual Agent-Designer, Verwenden Sie `gs.log` , `gs.drucken` , Und `gs.Warnung` Anweisungen in Ihren Skripts zur Ausgabe von Informationen in diesem Protokoll.

Automatische Übersetzung

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

Registerkarte „Beispielprotokolle“



Nächste Schritte

Wenn Sie mit dem Testen Ihres Themas fertig sind, schließen Sie das Test-Chat-Fenster. Bei Bedarf können Sie die Testinformationen verwenden, um Ihre Konversation zu optimieren. Beispiel: Wenn die Ergebnisse auf der **Analysieren Sie Testausdrücke** Registerkarte gibt mehrere mögliche Übereinstimmungen für Ihre Äußerung zurück. Sie können die Äußerungen für Ihre Absicht und aktualisieren NLU Modell auf der **NLU-Absicht** Registerkarte für Ihr Thema.

Trainieren und testen Sie Ihren NLU Modell in Virtual Agent-Designer

Verwenden Sie **NLU-Absicht** Registerkarte zum Trainieren und Testen Natural Language Understanding(NLU) Modell, das einem Thema zugeordnet ist, ohne zu verlassen Virtual Agent-Designer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

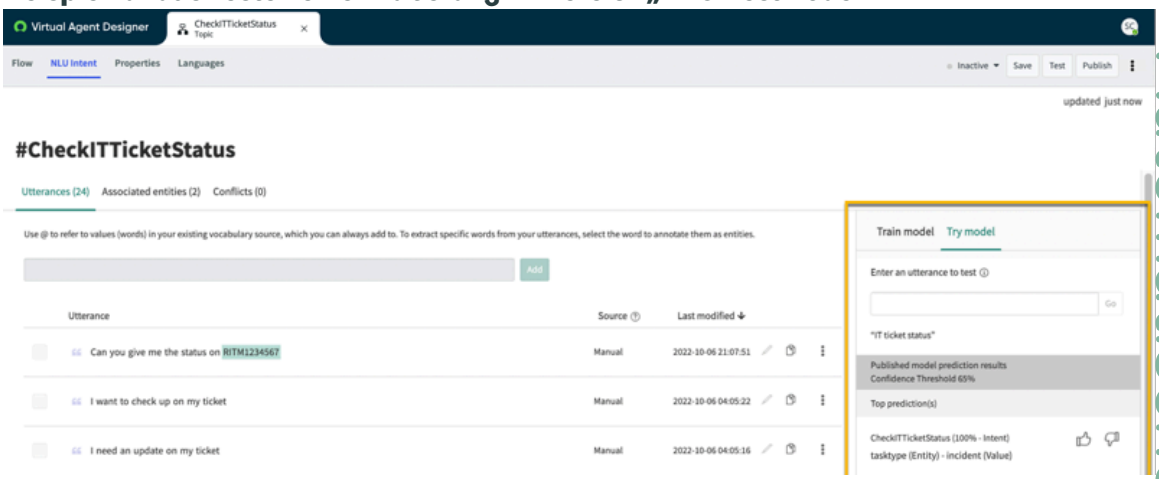
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Änderungen an der Absicht eines Themas vornehmen, trainieren Sie das Modell, damit Ihre Updates einbezogen werden. Versuchen Sie dann, das Modell zu testen, um Vorhersageergebnisse basierend auf den neuesten Änderungen zu überprüfen. Testen und verfeinern Sie Ihr Modell, bis Sie mit Ihren Änderungen zufrieden sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Schieben Sie den Umschalter für den Discovery-Typ auf **NLU/Stichwort** .
3. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie an **NLU-Absicht** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Modell trainieren** .
   Eine Meldung gibt an, dass das Modell erfolgreich trainiert wurde.
5. Wählen Sie Aus **Modell testen** .
   Geben Sie im Bereich „Modell testen“ manuell eine zu testende Äußerung ein. Die Vorhersageergebnisse werden im Bereich angezeigt.

Beispiel für das Testen einer Äußerung im Bereich „NLU-Testmodell“



Wenn die Ergebnisse der Vorhersagekonfidenzpunktzahl den von Ihnen für das Modell festgelegten Konfidenzschwellenwert erreichen oder überschreiten, werden die Ergebnisse unter Top-Vorhersage(en) angezeigt. In diesem Beispiel beträgt der Schwellenwert 65 %.

Der Standardwert von *com.glide.cs.intent_confidence_threshold*Eigenschaft ist **0,7** .

Der Standardwert von *com.glide.cs.entity_confidence_threshold*Eigenschaft ist **0,5** .

> **Hinweis:**
> Sie können den Entwurf vergleichen NLU Modell auf die zuletzt veröffentlichte Version. Weitere Informationen finden Sie unter Vergleichen Sie Entwurfs- und veröffentlichte Versionen Ihres NLU-Modells .

6. Wenn Sie mit den Vorhersageergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie das Modell aus NLU-Workbench Oder wählen Sie aus **Veröffentlichen** Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas aus **NLU-Modell** .

Nächste Maßnahme

Sie können das Modell gleichzeitig mit veröffentlichen Virtual Agent Thema, wenn das Modell die Veröffentlichungskriterien erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Modell alle Entwicklungsphasen durchlaufen hat und zur Veröffentlichung bereit ist. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

Weitere Informationen zur Bereitstellung von Feedback mithilfe von Daumensymbolen in den Ergebnissen finden Sie unter Test panel feedback .

Automatische Übersetzung

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

Automatisierte Tests für Virtual Agent Themen, die verwenden NLU Themen-Discovery

Automatisierte Tests für Ihren Virtual Agent Themen-Flows verwenden ServiceNow Automated Test Framework Produkt bis Virtual Agent-Designer. Sie können automatisierte Tests über erstellen und ausführen Automated Test Framework Um zu bestätigen, dass Ihr Themen-Flow funktioniert, nachdem Sie eine Änderung vorgenommen haben.

Erstellen Sie Thementestfälle über ein Thema **Test** > **Testfall erstellen** Zeigen Sie eine Vorschau der Testfälle des Themas auf den Seiten „Themenliste“ an, und zeigen Sie sie an **Verwalten Sie NLU-/Stichwort-Testfälle** Schaltfläche. Führen Sie automatisierte Tests nur für eine Entwicklungs-, Test- oder andere Instanz außerhalb der Produktion aus, um Datenbeschädigung und -Ausfälle zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Automated Test Framework .

Die Arbeit mit Testfällen ist nur verfügbar, wenn Sie Folgendes haben:

- Das Plugin com.Glide.cs.atf wurde installiert (als Teil des Virtual Agent-Chatbot-Plugins installiert).
- Hat eine der folgenden Rollen erhalten: atf_Test_Designer, atf_WS_Designer, atf_Test_admin, Virtual_Agent_admin oder admin.
- Veröffentlichte Themen mit einem der folgenden Thementypen: **Thema** , **Setup-Thema** , Oder **Small Talk** .

Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer

Erstellen Sie automatisierte Tests in Virtual Agent-Designer Und führen Sie regelmäßig Tests für ideale Konversationsthema-Flows aus. Sie können mehrere automatisierte Tests für ein Thema erstellen, um verschiedene Konversations-Flows für verschiedene Situationen zu erfassen, z. B. ideale Konversationspfade oder Fehler.

Vorbereitungen

Erforderliches Plugin: Com.Glide.cs.atf.

Erforderliche Rolle: atf_Test_Designer, atf_WS_Designer, atf_Test_admin, Virtual_Agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie an einem veröffentlichten Thema, einem Setup-Thema oder einem Small Talk-Thema arbeiten, verwenden Sie **Testen** Option in der Themen-Header-Leiste, um Ihre Konversation in einem Chat-Testfenster auszuführen. Das Standardtestfenster ist das Web (Serviceportal) Chat-Client. Verwenden Sie **Erstellen Sie einen Testfall** Schaltfläche zum Erstellen eines Testfalls und Speichern des Testfalls in Automated Test Framework.

Hinweis:
Sie finden eine Liste von NLU/Stichwort-Testfälle, indem Sie auswählen **Verwalten Sie NLU-/Stichwort-Testfälle** Schaltfläche auf der Virtual Agent-Designer Hauptseite. Automatisierte Tests sind auch auf aufgeführt Automated Test Framework(ATF) testet die Tabelle [sys_atf_Test]. Weitere Informationen zum Verwalten von NLU/Stichwort-Testfälle, siehe Verwalten und führen Sie automatisierte Testfälle in aus Virtual Agent-Designer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie ein veröffentlichtes Thema aus.
3. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas aus **Testen** .

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

4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Testfall** .

> **Hinweis:**
> Die **Erstellen Sie einen Testfall** Die Schaltfläche ist nur für veröffentlichte Themen verfügbar, die nicht schreibgeschützt sind und einen der folgenden Thementypen aufweisen: **Thema** , **Setup-Thema** , Oder **Small Talk** .

Der Test-Client des Themas wird neu gestartet, und der Testfall beginnt, Ihre ideale Konversation zu erfassen. Beim Erfassen Ihres Testfalls wird der **Themen-Discovery Einschließen** Und **Kontext** Registerkarten sind nicht verfügbar.

5. Geben Sie den Konversations-Flow ein, den Sie erfassen und testen möchten.

> **Tipp:**
> Wählen Sie Aus **Starten Sie Neu** Jederzeit, um die Themenkonversation neu zu starten und die Fallerfassung zu testen.

6. Wählen Sie Aus **Anhalten** .
   Die **Name des Testfalls** Das Feld zeigt den Namen des Themas zusammen mit Datum und Zeitstempel an. Beispiel: [Themenname] 28.03.2022, 15:32:19 Uhr .
7. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Verwalten und führen Sie automatisierte Testfälle in aus Virtual Agent-Designer

Führen Sie wiederverwendbare Testfälle Ihrer veröffentlichten Themen mit aus Automated Test Framework Bis Virtual Agent-Designer Dient zur Identifizierung von Leistungsproblemen und zur Verhinderung von Regressionen vor der Produktion.

Vorbereitungen

Erforderliches Plugin: Com.Glide.cs.atf.

Erforderliche Rolle: atf_Test_Designer, atf_WS_Designer, atf_Test_admin, Virtual_Agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Verwalten Sie Testfälle** Schaltfläche öffnet **Führen Sie Testfälle aus** Registerkarte. Bevor Sie einen Testfall ausführen können, müssen Sie zuvor einen Testfall erstellt haben. Die **Erstellen Sie Testfälle** Auf der Registerkarte werden veröffentlichte Themen angezeigt, denen keine automatisierten Tests zugeordnet sind. Diese Themen werden in der Reihenfolge ab dem Datum der letzten Veröffentlichung angezeigt. Nachdem Sie einen Themennamen ausgewählt haben, wird ein neues Fenster geöffnet, und Sie werden in zu diesem Thema weitergeleitet Virtual Agent-Designer. Im Thema können Sie auswählen **Testen** Dient zum Erstellen eines Testfalls. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Schieben Sie den Umschalter für den Discovery-Typ auf **NLU/Stichwort** , Und wählen Sie dann aus **Verwalten Sie Testfälle** In der Ressourcenliste in der Sidebar.
   Sie sehen entweder **Führen Sie Testfälle aus** Registerkarte oder **Erste Schritte** Schaltfläche. Die **Führen Sie Testfälle aus** Auf der Registerkarte werden Themen angezeigt, für die zuvor Testfälle erstellt wurden. Die **Erste Schritte** Schaltfläche leitet Sie zu weiter **Erstellen Sie Testfälle** Registerkarte, um mit der Erstellung der automatisierten Tests Ihrer Themen zu beginnen.

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

3. Überprüfen Sie in der Listenansicht die Spalten.

Testfallspalten ausführen

Spalte	Beschreibung
Testfall	Zeigt den Namen des verknüpften Testfalls an. Wenn Sie den verknüpften Namen auswählen, wird ein neues Fenster geöffnet und Sie werden zu diesem Test in weitergeleitet Automated Test Framework. Von Automated Test Framework Sie können Testdetails anzeigen, einschließlich Testschritte.
Thema	Zeigt den Namen des verknüpften Themas an. Wenn Sie den verknüpften Namen auswählen, wird ein neues Fenster geöffnet, und Sie werden in zu diesem Thema weitergeleitet Virtual Agent-Designer. Themen mit mehreren Testfällen werden gruppiert.
Ausführungsstatus	Zeigt den Ausführungsstatus des Tests an. Drei Status sind möglich: ○ Bereit: Der Testfall kann ausgeführt werden. ○ In Bearbeitung: Ein temporärer Testfallstatus, der angezeigt wird, während der Testfall ausgeführt wird. Nach den Testläufen kehrt der Status in „bereit“ zurück. ○ Empfohlene Ausführung: Das Veröffentlichungsdatum des Themas ist aktueller als das letzte Ausführungsdatum der Testfälle, daher können veröffentlichte Updates für das Thema vorhanden sein. Eine Ausführung wird empfohlen, da das zuletzt veröffentlichte Thema und die zugehörigen Testfälle möglicherweise nicht synchronisiert sind.
Letzte Ausführung	Zeigt das Datum und den Zeitstempel der letzten Ausführung des Tests an. Themen werden nach dem Datum der letzten Testausführung gruppiert und sortiert. Wenn dieselbe Ausführung für mehrere Themen stattgefunden hat, ist das Datum der letzten Veröffentlichung des Themas.
Ergebnis	Zeigt entweder an **Fehlgeschlagen** Oder **Bestanden** . Wenn Sie auf das verknüpfte Ergebnis verweisen, wird eine kurze Erklärung der Details zum bestandenen oder fehlgeschlagenen Schritt angezeigt. Wenn Sie das verknüpfte Ergebnis auswählen, wird ein neues Fenster geöffnet, und Sie werden zu den Tests weitergeleitet **Testergebnisse** In Automated Test Framework Wo Sie spezifischere Details zum fehlgeschlagenen oder bestandenen Schritt anzeigen können. Wenn der Testfall bestanden wurde, wurden

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

Spalte	Beschreibung
	zwischen dem zuletzt veröffentlichten Thema und dem gespeicherten Testfall keine Änderungen vorgenommen. Wenn der Testfall fehlgeschlagen ist, ist zwischen dem zuletzt veröffentlichten Thema und dem gespeicherten Testfall eine Änderung aufgetreten. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Testergebnisse an . **Tipp:** Sie können die Test-Suite aller über erstellten und getesteten Themen anzeigen Virtual Agent-Designer Indem Sie zu navigieren **Automated Test Framework (ATF)** > **Suites**, Und dann auswählen **Virtual Agent-Themen** . Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine automatisierte Test-Suite aus .
Aktionen	Zeigt an **Löschen** Schaltfläche, die den Testfall von dieser Seite und dem löscht Automated Test Framework.

4. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, mehrere oder alle Testfälle, und wählen Sie dann aus **Ausführen** .

   Tipp:
   Die **sn_atf.runner.enabled** Eigenschaft muss aktiviert sein, um Testfälle auszuführen. Nachdem die Eigenschaft aktiviert wurde, können Sie auswählen **Ausführen** . Sie können auch das Kontrollkästchen neben dem Spaltenheader Testfall aktivieren, um alle auszuführenden Testfälle auszuwählen.

   Ein Banner in Bearbeitung wird angezeigt und wird in ein Abschlussbanner geändert, nachdem Ihre Testergebnisse bereit sind. Die Spaltenaktualisierungen der letzten Ausführung und die Testfälle der letzten Ausführung werden an den Anfang der Tabelle verschoben.

Behandeln Sie Fehler, die durch dynamische Eingaben beim Anwendertest von verursacht werden Virtual Agent Themen

Vermeiden Sie Fehler bei der Durchführung automatisierter Tests für Themen in Virtual Agent Indem Sie steuern, welche Eingaben Sie als Teil eines Testfalls ausführen möchten.

Vorbereitungen

Richten Sie einen Testfall für ein Thema ein, das dynamische Eingaben enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Ausführen eines Tests in Virtual Agent-Designer, Einige Tests können fehlschlagen, auch wenn ein Thema über vollständig funktionsfähige Komponenten verfügt. Diese Fehler können basierend auf verschiedenen Fällen auftreten, z. B. Zeitstempel basierend auf einer Funktion, die immer die aktuelle Zeit zurückgibt. Der Zeitstempel wird beim Ausführen des Tests korrekt erstellt, stimmt jedoch nicht mit dem aufgezeichneten Zeitstempel im Testfall überein. Ähnliche Beispiele sind verschiedene Anwender, die unterschiedliche Namen, E-Mail-Adressen oder physische Adressen oder andere anwenderspezifische Informationen eingeben. Jedes Thema, das basierend auf der Zeit oder anderen sich ändernden

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

Bedingungen unterschiedliche Daten zurückgibt, ist ein potenzieller Fehlschlagerpunkt beim Testen. Indem Sie Testschritte deaktivieren, die dynamische Eingaben verwenden, können Sie Tests ausführen, die aufgrund einer Änderung der in diesen Schritten gefundenen Daten nicht fehlschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Legen Sie den Umschalter für den Discovery-Typ auf fest **NLU/Stichwort** , Und wählen Sie dann aus **Verwalten Sie Testfälle** .
3. Öffnen Sie den Testfall, mit dem Sie arbeiten möchten.
4. Unter **Testschritte** Wählen Sie die Spalte aktiv des Testschritts aus, den Sie ausschließen möchten, und legen Sie den Wert auf fest Falsch .
5. Wiederholen Sie Schritt 4 mit so vielen Testschritten, wie Sie deaktivieren möchten.
6. Führen Sie Ihren Testfall aus, oder debuggen Sie ihn.

Virtual Agent-Thema debuggen

Untersuchen und lösen Sie unerwartetes Verhalten in Ihrer Anwenderanwendung Virtual Agent Themen, Themenblöcke und Steuerungen.

Informationen zu Themen-Discovery-Problemen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent Und Lösen Natural Language Understanding(NLU) Themen-Discovery-Probleme.

Duplizieren Sie ein Live-Thema, bevor Sie es debuggen und ändern

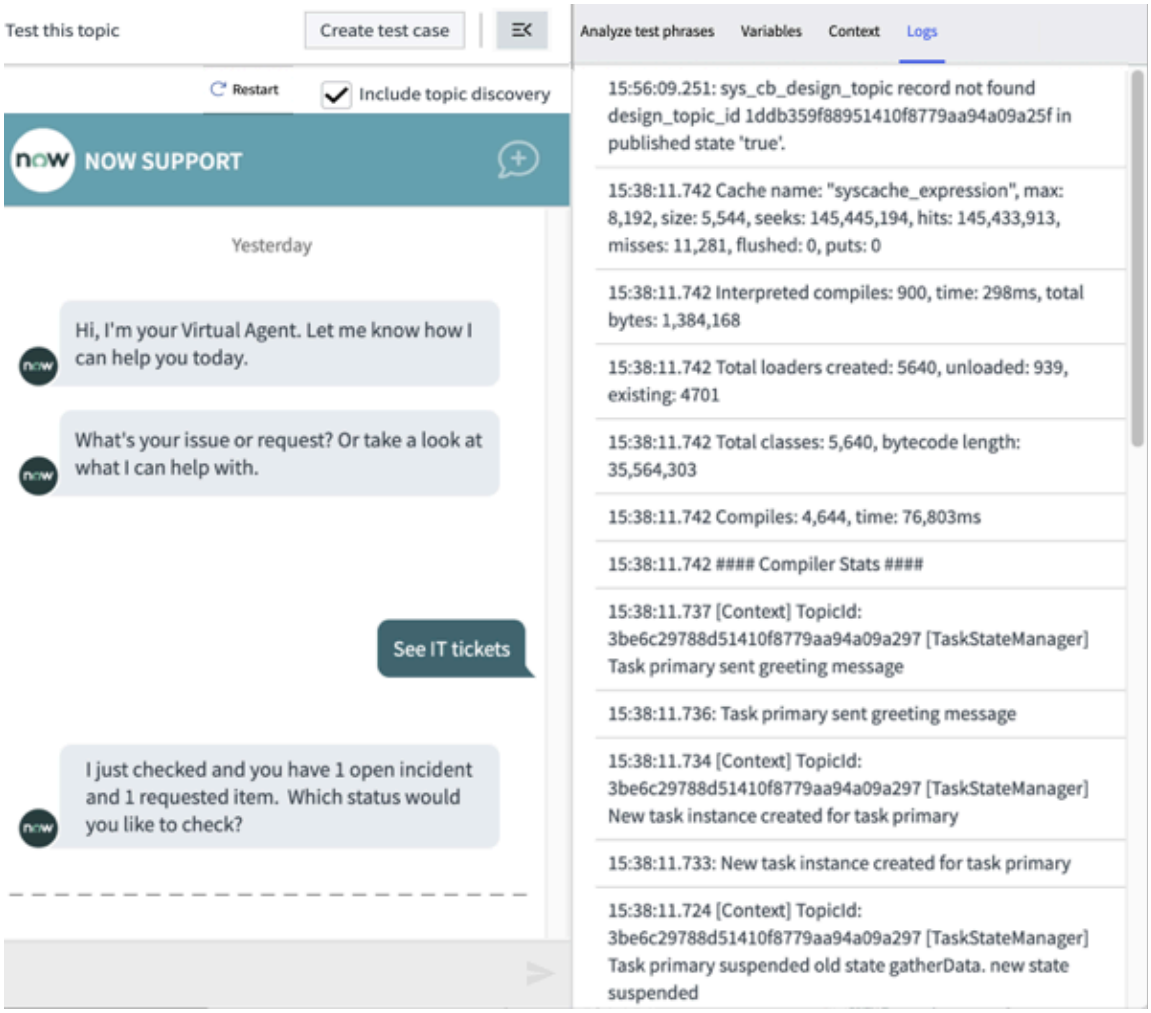
Duplizieren Sie ein Thema, anstatt ein Live-Thema zu aktualisieren. Das unveränderte ursprüngliche Thema kann sowohl als Referenz als auch als Sicherung dienen. Durch Beibehaltung des Originals können Sie das Thema schnell wiederherstellen. Denken Sie daran, das ursprüngliche Thema zu deaktivieren, bevor Sie das Duplikat veröffentlichen.

Debuggen Sie ein Thema beim Testen Ihrer Konversationen

Während Sie ein Thema in erstellen oder aktualisieren Virtual Agent-Designer, Verwenden Sie **Testen** Schaltfläche in der Kopfzeile des Themas, um eine Vorschau der Konversation anzuzeigen. Das Chat-Testfenster zeigt die Konversation so an, wie sie in angezeigt wird Serviceportal. Elemente in einer Konversation werden in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre Gespräche in allen Anwendungen von Drittanbietern, für die Sie eine Bereitstellung planen Virtual Agent.

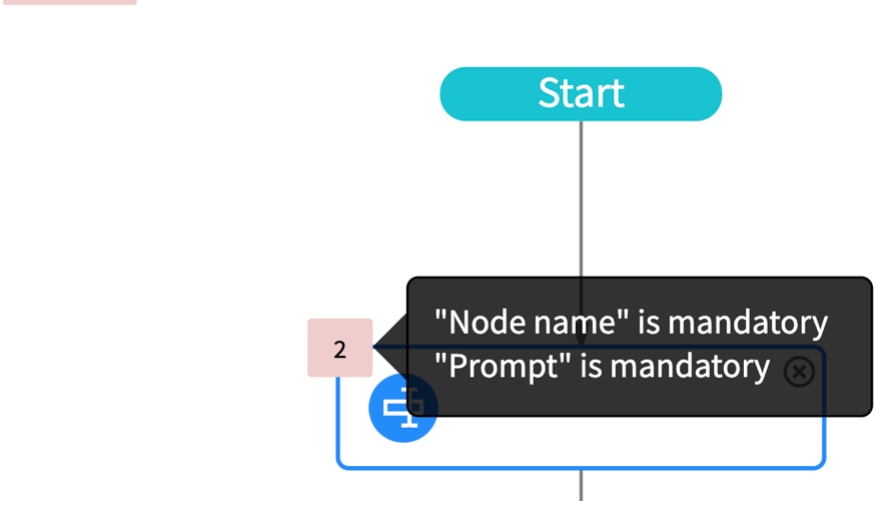
Im Test-Chat-Fenster werden vier Registerkarten angezeigt, die detaillierte Informationen zum Debugging und Verfeinern Ihres Themas enthalten: **Analysieren Sie Testausdrücke** , **Variablen** , **Kontext** , Und **Protokolle** . Weitere Informationen zu diesen Registerkarten finden Sie unter Wird Getestet NLU/Stichwortthemen. Das folgende Beispiel zeigt die während des Tests protokollierten Verarbeitungsnachrichten und -Fehler.

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



Achten Sie auf Warnungen zu Steuerungenn in Ihrem Thema.

Warnungen auf einem Themenknoten auf der Registerkarte Flow



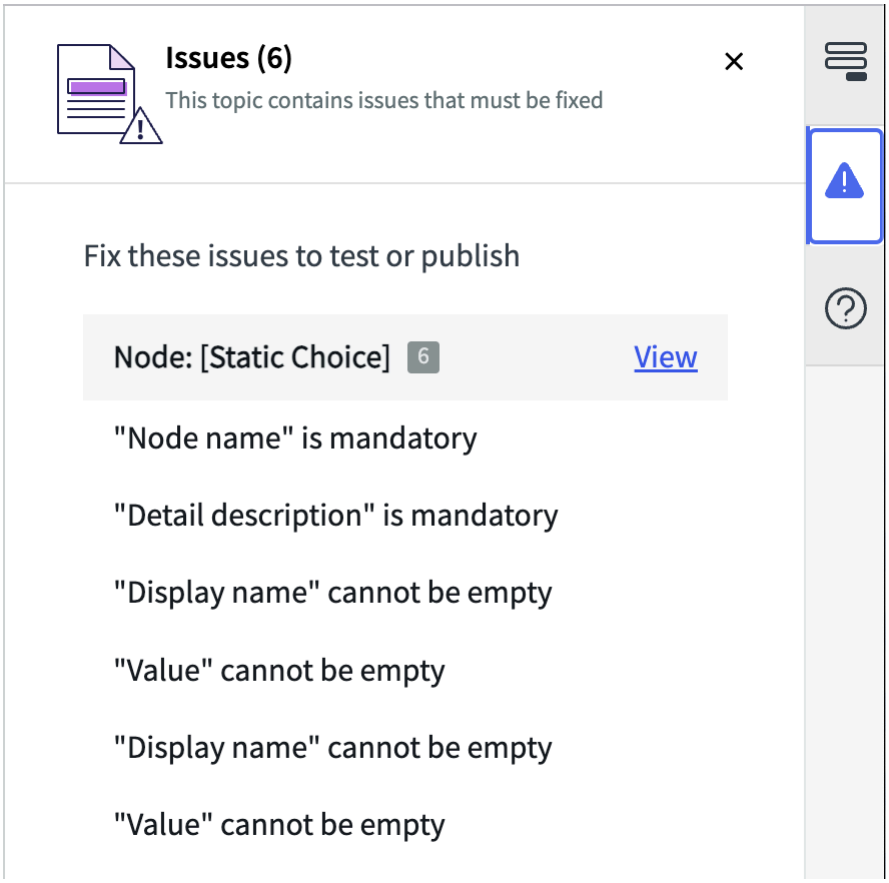
Steuerungen, für die erforderliche Informationen fehlen, zeigen in der oberen linken Ecke des Steuerelements ein rotes unvollständiges Abzeichen. Das Abzeichen zeigt eine Zahl, die die Anzahl der Probleme in diesem Steuerelement angibt. Wählen Sie dieses Abzeichen aus, um eine Liste der Probleme im Steuerelement anzuzeigen.

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

In der oberen linken Ecke des Canvas wird ein weiteres Warnabzeichen angezeigt, das die Anzahl der Probleme im gesamten Thema angibt.

Auf Fehler prüfen, wenn keine Themenvorschau ausgeführt wird

Themenvorschaufehler im Canvas



Zusätzliche Informationen werden auf der Registerkarte Validierungsprobleme in der Sidebar von angezeigt Virtual Agent-Designer Canvas, wenn ein Fehler die Ausführung des Themas verhindert. Die Gesamtzahl der Probleme wird zusammen mit Details und einem Hyperlink für jeden Knoten aufgelistet. Wählen Sie einen Hyperlink aus, um zum Knoten zu wechseln, und verwenden Sie die bereitgestellten Informationen, um Fehler in Ihrer Konversation zu beheben. Sie können die Registerkarte schließen, ohne die Probleme zu korrigieren. Bis die Probleme behoben sind, wird die Registerkarte Validierungsprobleme angezeigt, wenn Sie auswählen **Veröffentlichen** . Die Registerkarte Validierungsprobleme wird geschlossen, wenn Sie auswählen **Veröffentlichen** Nachdem alle Probleme korrigiert wurden.

Häufig auftretende Virtual Agent-Probleme

Problem	Mögliche Auflösung
Moduldesigner kann nicht unter Konversationsschnittstellen angezeigt werden	• Der Benutzer hat möglicherweise nicht die Rolle virtual_agent_admin. • Das Virtual Agent-Plugin ist möglicherweise nicht aktiviert.

Automatische Übersetzung

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

Problem	Mögliche Auflösung
Ein Thema kann nicht bearbeitet werden.	Der angemeldete Benutzer muss sich in demselben Anwendungsbereich wie das Thema befinden.
Die Vorschau des Themas ist nicht möglich.	• Stellen Sie sicher, dass alle Pflichtfelder in den Knoteneigenschaften ausgefüllt sind. • Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser so konfiguriert ist, dass er Popups von Ihrer Instanz zulässt.
Chat-Widget hängt beim Herstellen der Verbindung fest...	Mindestens eines Ihrer Themen fehlt möglicherweise. Überprüfen Sie, um sicherzustellen, dass Themen in der Instanz vorhanden sind und sich im Status aktiv befinden.

In einem Konversations-Flow ausgeführte Themen überprüfen

Bei jeder Konversation des Virtual Agent (VA) in einer Instanz wird automatisch ein Interaktionsdatensatz in der Interaktionstabelle [interactions] generiert, in dem die Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Virtual Agent bzw. Live-Agent protokolliert wird. Sie können das Transkript der Konversation zwischen der anfordernden Person und dem Virtual Agent überprüfen, einschließlich Live-Agent-Übertragungen (bei Verwendung des Agent-Chats). Details finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensatz.

Lösen Natural Language Understanding(NLU) Themen-Discovery-Probleme

Wenn eine Absicht nicht wie erwartet ausgewählt wird, können Sie NLU-Vorhersagefehler beheben.

Tipps zur schnellen Fehlerbehebung

Wenn ein Virtual Agent Wird nicht erkannt, überprüfen Sie Folgendes:

Ist NLU für die Sitzungssprache aktiviert?

Aktivieren Sie die Sprache in Natural Language Understanding(NLU)-Einstellungen für Virtual Agent. Details finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen.

Wird das NLU-Modell für die Sitzungssprache trainiert und veröffentlicht?

Ihr Thema verwendet möglicherweise nicht die neuesten Änderungen an Ihrem Modell. Für ServiceNow® NLU, siehe Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell Und Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Ist Virtual Agent Thema veröffentlicht, erkennbar und an ein veröffentlichtes NLU-Modell und eine veröffentlichte Absicht für die Sitzungssprache gebunden?

Das Thema muss an ein einzelnes Modell und eine einzelne Absicht für eine bestimmte Sprache gebunden sein. Stellen Sie sicher, dass keine doppelten Absichten an andere Themen gebunden sind. Stellen Sie sicher, dass sich das Thema, das Modell und die Absicht in derselben Domäne befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Sind Rollen oder Bedingungen für angegeben Virtual Agent Thema auf der Registerkarte Eigenschaften in Virtual Agent Designer?

Wenn das Thema nur für bestimmte Rollen oder unter bestimmten Bedingungen angezeigt wird, kann dies die Themen-Discovery behindern. Details finden Sie unter Registerkarte „Themeneigenschaften“.

Warum Virtual Agent Mein Thema auf Spanisch, aber nicht auf Französisch entdecken?

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

Es gibt mehrere Möglichkeiten:

- Nicht alle Sprachen werden von allen NLU-Anbietern unterstützt. Details finden Sie unter Sprachunterstützung für NLU Services.
- Nicht alle Themen sind an ein sprachspezifisches NLU-Modell und eine sprachspezifische Absicht gebunden.

  Beispielsweise kann Thema A wie folgt zugeordnet werden:

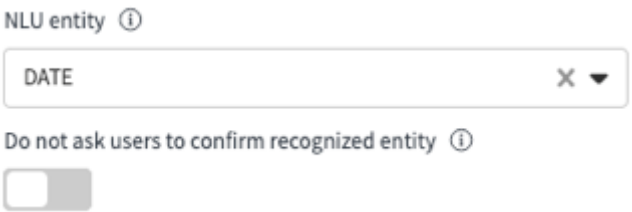
  - An Modell A und Absicht A für Englisch gebunden
  - An Modell A und Absicht A für Spanisch gebunden
  - NICHT an ein Modell oder eine Absicht für Französisch gebunden

  Erstellen Sie in diesem Szenario ein französisches Modell und eine französische Absicht für das Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

Warum wurde eine Themenvariable NICHT ausgefüllt?

Überprüfen Sie Folgendes:

- Der Anwendereingabeknoten des Themas wurde nicht mit einer zugehörigen Entität konfiguriert. Verwenden Sie **NLU-Entität** Eigenschaft für den Knoten in Virtual Agent-Designer.



- Das Vorhersageergebnis enthielt eine NLU-Entität mit einer Konfidenzpunktzahl, die kleiner als der konfigurierte Konfidenzschwellenwert war.
- Der NLU-Entitätswert für den Knoten war ungültig. Beispielsweise können Sie das Wort „rot“ nicht auf einen Entitätstyp „Datum/Uhrzeit“ anwenden.

Testen Sie die Discovery aus dem Thema.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Schieben Sie auf der Homepage den Umschalter für den Discovery-Typ auf **NLU/Stichwort** , Und wählen Sie dann aus **Testen Sie NLU-/Stichwortthemen** . Geben Sie Ihre Äußerung ein, und beobachten Sie die **Analysieren Sie Testausdrücke** Registerkarte.
- Öffnen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer, Und wählen Sie dann aus **Testen** . Wählen Sie im Testfenster die aus **Themen-Discovery einschließen** Kontrollkästchen. Geben Sie Ihre Äußerung ein, und beobachten Sie die **Analysieren Sie Testausdrücke** Registerkarte.

Details finden Sie unter Wird Getestet NLU/Stichwortthemen. Informationen zur Funktionsweise der Themen-Discovery finden Sie unter Natural Language Understanding Themen-Discovery-Logik in Virtual Agent.

Ist „Setup-Thema“ das betreffende Thema?

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

Wenn ja, muss sie in konfiguriert werden Konversations-Schnittstellen Chat-Einstellungen für die Erkennung. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience.

Fragen oder Probleme beim MID-Themenwechsel.

Warum ist die Konversation nach wieder zu Thema A zurückgekehrt Virtual Agent Zu Thema B gewechselt?

Die **Themen-Flow nach Themenwechsel fortsetzen** Attribut ist für das Thema aktiviert. Sie finden diesen Umschalter auf der **Eigenschaften** Registerkarte unter **Erweiterte Eigenschaften** > **Zusätzlich**an.

Warum wurde die Konversation nach NICHT zum Thema A zurückgegeben Virtual Agent Zu Thema B gewechselt?

Die **Themen-Flow nach Themenwechsel fortsetzen** Attribut ist für das Thema deaktiviert. Sie finden diesen Umschalter auf der **Eigenschaften** Registerkarte unter **Erweiterte Eigenschaften** > **Zusätzlich**an.

Wenn Virtual Agent Findet keine Absicht. Wird eine Stichwortsuche im Mid-Thema verwendet?

Nein.

Sind die Variablen von Thema A nach dem Wechsel für Thema B verfügbar?

Nein.

Sind Variablen von Thema B für Thema A verfügbar, wenn Thema A fortgesetzt wird?

Nein.

Weitere Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie in den folgenden Tabellen.

NLU-Vorhersageinformationen in den offenen NLU-Tabellen überprüfen

Beim Überprüfen oder Debugging von Themen, die verwenden Natural Language Understanding(NLU) Können Sie verschiedene offene NLU-Tabellen verwenden, um die NLU-Vorhersageergebnisse für Ihre Themen anzuzeigen. Zum Beispiel enthalten die Tabellen „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“ und „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“ detaillierte Informationen zur NLU-Verarbeitung, die von Anwendungen (z. B. Virtual Agent) durchgeführt wird, um Themenabsichten und Entitäten (Slot-Füllung) zu bestimmen.

Tabelle „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“

Die Tabelle Open NLU Predict Intent Feedbacks [Open_nlu_Predict_Intent_Feedback] zeigt die Absichtsverarbeitung einer Anwendung (in diesem Fall) Virtual Agent) Wird als Antwort auf ein NLU-Absichtsvorhersageergebnis ausgeführt. Das Ziel für Virtual Agent Dient zum Zuordnen einer vorhergesagten NLU-Absicht zu einem Virtual Agent Thema. Wann Immer Virtual Agent Schlägt ein Thema vor. Ein Datensatz des Vorhersageergebnisses wird dieser Tabelle hinzugefügt. Wenn Virtual Agent Findet kein Thema, es findet keine Vorhersage statt, und ein Datensatz ist markiert *`Skipped`*Wird dieser Tabelle hinzugefügt.

Um die Tabelle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Open_nlu_Predict_Intent_Feedback.list` Im Navigationsfilter.

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“

Feld	Beschreibung
App	Anwendung, die NLU nutzt. Beispiel: *VA*(Virtual Agent).
App-Dokument	sys_id des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *sys_cs_topic.sys_id*.
App-Dokumenttabelle	Tabelle des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *sys_cs_topic*(Thementabelle).
Automatisch ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob das System nur eine Absicht oberhalb des Vorhersageschwellenwerts erkannt hat, und daher die Anwendung das Thema ausgeführt hat, das derselben Absicht entspricht: *true*Oder *false*.
Aktuelle Absicht	NLU-Absicht, die von der Anwendung verwendet wurde, als die NLU-Vorhersage übermittelt wurde. Dieses Feld kann leer sein. Zum Beispiel eine Absicht, die in verwendet wird Virtual Agent Anwendung könnte sein *Change password*.
Domäne	Die Domäne der Absicht. Beispiel: Global oder ITSM.
Anzeigename des externen Modells	Name des externen NLU-Modells. Zum Beispiel der Name der NLU-Anwendung IBM Watson Assistant.
Ursache des Absichtswechsels	Name des ursprünglichen Themas, das den Anwender zur Bestätigung auffordert. In dieser Spalte gibt es zwei mögliche Szenarien für Werte: • Der Anwender wird zur Bestätigung der ursprünglichen Absichtsübereinstimmung für seine Äußerung (**Fragen Sie den Anwender, ob das von VA ausgewählte Thema richtig ist** Der Umschalter ist in aktiviert NLU-Einstellungen). Wenn der Anwender zu einer ersten Äußerung aufgefordert wird, kann dieser Wert das Begrüßungsthema sein. Wenn der Wert ist *empty*, Der Anwender wurde entweder nicht zur anfänglichen Übereinstimmung aufgefordert, oder der Anwender hat die ursprünglich übereinstimmende Themenabsicht abgelehnt. • Der Anwender wird zur Bestätigung eines Absichtswechsels im MID-Thema (**Fragen Sie den Anwender, ob das gewechselte Thema korrekt ist** Der Umschalter ist in aktiviert NLU-Einstellungen). Wenn der Anwender zum Wechseln im MID-Thema aufgefordert wird, ist dieser Wert der Name des Themas, das er zum Zeitpunkt des Wechsels angezeigt hat.

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Systemaufgaben können auch hier angezeigt werden, die Sie ignorieren können. Beispiel: `__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`.
Ursache des Absichtswechsels – aktuelle Aufgabe	Name der Aufgabe (des Knotens), von der der Anwender wechselt. **Hinweis:** Systemaufgaben können auch hier angezeigt werden, die Sie ignorieren können. Beispiel: `__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`.
Zugeordnet	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) Betrachtete die Vorhersage als nutzbar, indem die Absicht mit einem verfügbaren Thema abgeglichen wird: `true`Oder `false`.
Modellanzeigename	Name des ServiceNow NLU-Modells.
Modell-ID	ID des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Modellname	Name des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Ergebnis der NLU-Themen-Discovery	Vorhersageergebnis für die erste Äußerung in einer Konversation als Teil der Themen-Discovery: • **Fallback für KI-Suche** : Es wurde keine Vorhersage getroffen. KI-Suche Wurde als Fallback verwendet. • **Richtig** : Eine einzelne Vorhersage wurde getroffen. Der Anwender hat bestätigt, dass das Thema korrekt ist. • **Richtig Unter Mehreren** : Es wurden mehrere Vorhersagen getroffen. Dieses Ergebnis gibt an, dass der Anwender diese Vorhersage ausgewählt hat. Andere Vorhersagedatensätze sind als nicht kategorisiert markiert. • **Wurde ohne Bestätigung beendet** : Der Anwender wird ohne Bestätigung beendet. • **Falsch** : Eine einzelne Vorhersage wurde getroffen. Der Anwender hat bestätigt, dass das Thema falsch ist. • **Falsch Unter Mehreren** : Es wurden mehrere Vorhersagen getroffen, aber der Anwender hat keines der vorgeschlagenen Themen ausgewählt. Dieses Ergebnis gibt an, dass diese Vorhersage den höchsten Vorhersagekonfidenzwert hatte. Die anderen Vorhersagedatensätze sind als nicht kategorisiert markiert.

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Intent Feedbacks“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Richten Sie Die Themenvorhersage Ein** : Setup-themenbezogene Vorhersage wurde ohne getroffen KI-Suche. • **Übersprungen** : Es wurde keine Vorhersage getroffen. • **Mit neuer Äußerung übersprungen** : Wenn das Themenmenü angezeigt wurde, hat der Anwender eine neue Äußerung eingegeben. • **Nicht Kategorisiert** : Keine der obigen Bedingungen wurde erfüllt, oder der Anwender hat die Konversation abgebrochen.
NLU-Modellsprache	Sprache des für die Vorhersage verwendeten NLU-Modells.
Vorhersage	Name der vorhergesagten Absicht
Auditprotokoll der Vorhersage	Verweis auf die Tabelle der offenen NLU-Vorhersageprotokolle [open_nlu_predict_log]
Vorhersagekonfidenz	Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage
Sitzungssprache Der Anfordernden Person	Sprachcode der Sitzungssprache der anfordernden Person, wenn Dynamische Übersetzung Ist aktiviert. Wenn der Anwender beispielsweise auf Französisch eingibt, der Code `fr`Ist gespeichert. Wenn die Spracherkennung aktiviert ist und der Anwender Text in einer Sprache eingibt, die nicht die Standardsprache ist, Virtual Agent Fordert den Anwender auf, seine Sprache zu bestätigen. Wenn bestätigt, wird die erkannte Sprache zum Standardwert für die Sitzung.
Ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die mehreren vorhergesagten Absichten, die Endanwendern als übereinstimmende Themen angezeigt werden, tatsächlich von den Endanwendern ausgewählt wurden: `true`Oder `false`.
Gezeigt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) Hat die vorhergesagte Absicht als Auswahlmöglichkeit für den Endanwender angezeigt: `true`Oder `false`.
Thema gewechselt	Name des Themas, wenn der Anwender zur Bestätigung aufgefordert wurde (unabhängig von seiner Auswahl, ja oder nein).
Äußerung	Vom Endbenutzer im Chat-Client-Fenster eingegebener Ausdruck

Tabelle „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“

Die Tabelle „offene NLU-Vorhersageentitäts-Feedbacks“ [Open_nlu_Predict_Entity_Feedback] zeigt die Entität (Slot-Füllung), die eine Anwendung (in diesem Fall) verarbeitet Virtual Agent) Wird

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

als Antwort auf ein Vorhersageergebnis der NLU-Entität ausgeführt. Zum Beispiel das Ziel von Virtual Agent Ist , um eine vorhergesagte NLU-Entität einer zuzuordnen Virtual Agent Themeneingabevariable.

Um die Tabelle anzuzeigen, geben Sie ein `Open_nlu_Predict_Entity_Feedback.list` Im Navigationsfilter.

Schlüsselfelder in der Tabelle „offene NLU-Vorhersage-Entitäts-Feedbacks“

Feld	Beschreibung
App	Anwendung, die NLU nutzt. Beispiel: VA (Virtual Agent).
App-Dokument	sys_id des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *sys_cs_topic.sys_id*.
App-Dokumenttabelle	Tabelle des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *sys_cs_topic*.
Automatisch ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung die Entität automatisch verwendet, ohne den Anwender zu benachrichtigen: *true*Oder *false*.
Anzeigename des externen Modells	Name des externen NLU-Modells. Zum Beispiel der Name der NLU-Anwendung IBM Watson Assistant.
Zugeordnet	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) Hat die Vorhersage als nutzbar betrachtet: *true*Oder *false*.
Zugeordnet zu	Element in der Anwendung, dem die Entität zugeordnet wurde
Modellanzeigename	Name des ServiceNow NLU-Modells.
Modell-ID	ID des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Modellname	Name des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Vorhersage	Name der vorhergesagten Entität
Auditprotokoll der Vorhersage	Verweis auf die Tabelle der offenen NLU-Vorhersageprotokolle [open_nlu_predict_log]
Vorhersagekonfidenz	Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage
Ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung zur Verwendung der Entität ausgewählt wurde: *true*Oder *false*.
Gezeigt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung dem Endanwender die vorhergesagte Entität als Auswahlmöglichkeit angezeigt hat: *true*Oder *false*.
Äußerung	Vom Benutzer im Chat-Client-Fenster eingegebener Ausdruck
Wert	Wert der vorhergesagten Entität

NLU-Vorhersageprotokolle öffnen

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

Die Tabelle „NLU-Vorhersageprotokolle öffnen“ [open_nlu_predict_log] bietet eine konsolidierte Übersicht über die NLU-Vorhersagedatensätze für Themen. Die Datensätze im Log identifizieren die vom NLU-Service ermittelten Äußerungen und entsprechenden Absichten (Themen) und Entitäten. Jeder Datensatz enthält auch die NLU-Vorhersagewerte, die während der Themenerkennung (Absichtstreffer) und Entitätsextraktion berechnet wurden.

Hinweis:
NLU-Vorhersageknotenprotokolle werden automatisch generiert. Wenn Sie Knotenprotokolle zum Debugging verwenden, aber die automatische Generierung von NLU-Vorhersageknotenprotokollen unterdrücken möchten, fügen Sie hinzu `com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled`Systemeigenschaft und legen Sie den Wert auf „falsch“ fest.

Um die offenen NLU-Vorhersageprotokolle anzuzeigen, geben Sie ein `Open_nlu_Predict_log.list` Im Navigationsfilter.

Schlüsselfelder in der Tabelle „offene NLU-Vorhersageprotokolle“

Feld	Beschreibung
Async	Indikator für asynchrone Vorhersageverarbeitung: `true`Oder `false`. „true“ gibt an, dass die Vorhersage asynchron durchgeführt wurde, sodass Virtual Agent-Worker Threads fortgesetzt werden können.
Erstellt	Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, zu dem der NLU-Vorhersagedatensatz erstellt wurde
Dauer	Länge der Verarbeitungszeit für die Vorhersage, um Absichts- und Entitätswerte zurückzugeben
Sprache	Die Sprache der NLU-Vorhersageanforderung.
Ebene	Typ der Nachricht: Informationsebene.
Nachricht	Zurückgegebene Vorhersageergebnisse: Anzahl der Absichten und Entitäten.
Anforderung	NLU-Vorhersageparameter, der die Äußerung und das NLU-Modell für die erkannte Absicht enthält
Antwort	NLU-Vorhersageergebnisse, die 0 (keine) oder mehr ausgewertete Absichten und ausgewertete Entitäten enthalten
Quelle	Prozess oder Bereich: `OpenNLU - Predict`.
Äußerung	Vom Bot erkannte Benutzeraussage, die einer in einem NLU-Modell definierten Absicht zugeordnet ist

Hinweis:
Die detaillierten Absichts- und Entitätsergebnisse können Sie in den Tabellen „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“ und „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“ anzeigen.

HTTP-Verbindungsinformationen für offene NLU-Integrationen überprüfen

Verwenden Sie die Tabelle „HTTP-Verbindungen des NLU-Treibers öffnen“ [open_nlu_driver_http_connection], um HTTP-Anmeldeinformationen,

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

Verbindungsdetails und Methoden für die Absichten, Entitäten, NLU-Modelle und Vorhersagen für Ihren NLU-Service Provider rasch zu überprüfen.

Um die Tabelle anzuzeigen, geben Sie im Navigationsfilter `open_nlu_driver_http_connection.list` ein.

Natural Language Understanding Themen-Discovery-Logik in Virtual Agent

Verstehen Sie, wie Virtual Agent Gibt Absichten zurück und wie ausgewählt wird, welche Absichten dem Anwender angezeigt werden sollen.

Voraussetzungen für die Themen-Discovery

Virtual Agent Kann ein Thema erkennen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Thema muss veröffentlicht und aktiv sein.

  In der Tabelle „Themen“ [sys_cs_topic] wird der **Aktiv** , **Veröffentlicht** , Und **Ist Thema Erkennbar** Werte sind auf festgelegt *`true`*.

  Hinweis:
  Die **Ist Thema Sichtbar** Die Spalte wirkt sich nicht auf die Themen-Discovery aus.

- Das Thema muss erkennbar sein.
- Themenbedingungen müssen zur Laufzeit als „wahr“ ausgewertet werden.
- Wenn für das Thema Rollen konfiguriert sind, muss die anfordernde Person mindestens eine dieser Rollen haben.
- Das Thema NLU Modell muss eine Bindung für die Sitzungssprache haben.

NLU Themen-Discovery-Logik

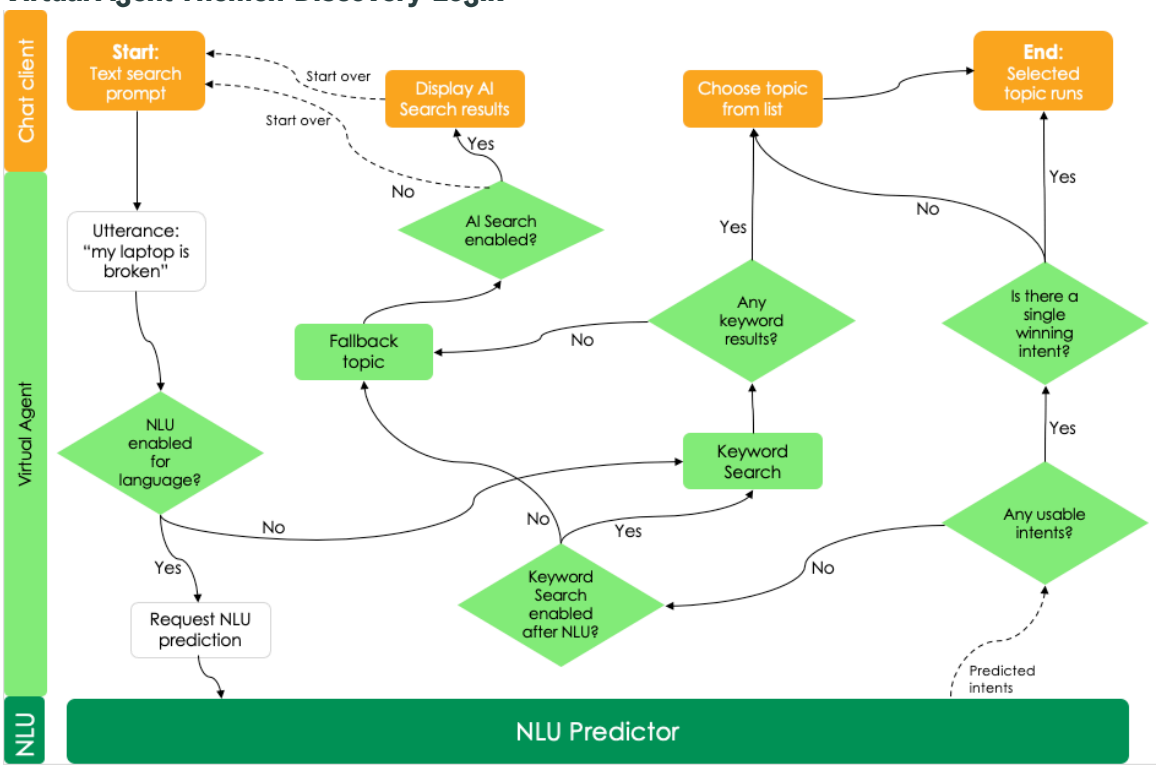
Virtual Agent Sendet eine Vorhersageanforderung an den NLU Anbieter. Die Anforderung enthält die Äußerung und alle registrierten NLU Modell-IDs, die an die Sitzungssprache gebunden sind. Übereinstimmungsrückgabe NLU Absichten, die einem Thema entsprechen. Virtual Agent Reagiert dann auf eine der folgenden Arten:

- Wählt automatisch ein Thema für die anfordernde Person basierend auf der Konfidenzpunktzahl aus.
- Fordert die anfordernde Person auf, ein Thema aus der zurückgegebenen Liste der Übereinstimmungen auszuwählen.
- Findet keine übereinstimmenden Themen.

Wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden, aber Sicherungsstichwörter aktiviert sind (die *`com.glide.cs.nlu.keywords.enabled`*Eigenschaft ist *`true`*), Virtual Agent Sucht basierend auf Stichwörtern nach einem Thema.

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

Virtual Agent Themen-Discovery-Logik



Virtual Agent NLU Vertrauenspunktzahlen

Virtual Agent Verwendet Konfidenzpunktzahlen, um vorhergesagte Absichten zurückzugeben. So legen Sie den Konfidenzwert fest:

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Externe NLU-Integrationen** > **Treiber**an.
2. Wählen Sie Aus **ServiceNow-NLU** . Sie können auch alle auswählen und eingeben Open_nlu_Driver.list .
3. In **Schwellenwert Für Absichtskonfidenz** Geben Sie den Konfidenzschwellenwert ein.

Wenn die Konfidenzpunktzahl einer Absicht größer oder gleich dem konfigurierten Schwellenwert ist, betrachtet Virtual Agent sie als gute Übereinstimmung.

Virtual Agent Verwendet die folgende Logik bei der Auswahl von Absichten:

- Wählt automatisch die höchste vorhergesagte Absicht aus.

  Dies tritt auf, wenn nur eine Absicht übereinstimmt, oder wenn im Falle eines Tie-Breakers die nächste Übereinstimmung eine entfernte Sekunde ist.

  Hinweis:
  Wenn ServiceNow NLU Wird und verwendet **Delta Der Absichtskonfidenz** Feld in der ServiceNow-NLU-Treibertabelle (Open_nlu_Driver.list) ist auf festgelegt `0`, Es kann keinen Tiebreaker geben.

- Gibt eine Themenliste zurück, aus der die anfordernde Person auswählen kann.

  Dies tritt auf, wenn die automatische Auswahl nicht anwendbar ist. Die Länge der Liste wird durch bestimmt `com.glide.cs.max_number_display_topics`Systemeigenschaft.

- Es werden keine Absichten abgeglichen.

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

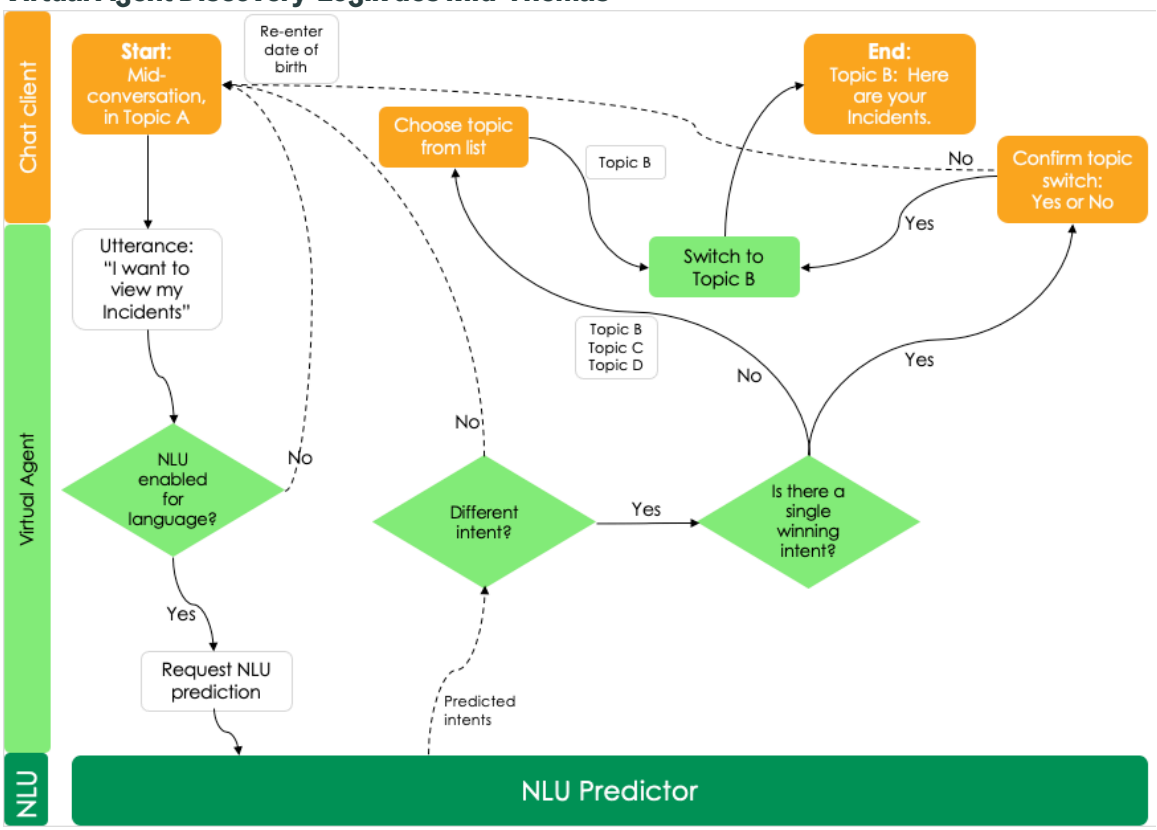
Wenn Null NLU Absichten werden mit einer Konfidenzpunktzahl vorhergesagt, die größer oder gleich dem konfigurierten Schwellenwert ist. Virtual Agent Greift auf eine Stichwortsuche zurück, falls konfiguriert. (Die *com.glide.cs.nlu.keywords.enabled*Und *com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang*Systemeigenschaften sind *true*).

Mid-Thema NLU Themen-Discovery-Logik

Während ein Thema ausgeführt wird, kann die anfordernde Person eine Äußerung oder einen Ausdruck eingeben, die zu einem Themenwechsel führt. Zum Beispiel:

1. Die anfordernde Person befindet sich in einem Virtual Agent Konversation und Thema A werden ausgeführt.
2. Thema A fordert den Anwender auf, sein Geburtsdatum einzugeben.
3. Anstatt ein Datum auszuwählen, gibt die anfordernde Person den Typ „Ich möchte meine Incidents anzeigen“ ein.
4. Virtual Agent Dieser Ausdruck kann nicht auf ein Datum aufgelöst werden, daher wird ein Problem ausgegeben NLU Vorhersageanforderung.
5. Die NLU Vorhersage gibt Absicht B und zurück Virtual Agent Erkennt, dass Thema B an Absicht B gebunden ist
6. Virtual Agent Wechselt die Konversation zu Thema B, das der anfordernden Person dann Informationen zu ihren Incidents anzeigt.

Virtual Agent Discovery-Logik des Mid-Themas



Zugehörige Informationen

Lösen Natural Language Understanding(NLU) Themen-Discovery-Probleme

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

Virtual Agent-Thema veröffentlichen

Stellen Sie ein inaktives oder ein aktualisiertes Thema bereit, um es zu speichern und Benutzern auf Virtual Agent-Clients zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Wenn Sie verwenden Natural Language Understanding(NLU) Themen-Discovery können Sie das Modell gleichzeitig mit dem Thema veröffentlichen, wenn das Modell die Veröffentlichungskriterien erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Modell alle Entwicklungsphasen durchlaufen hat und zur Veröffentlichung bereit ist. Wenn Sie Ihr Modell nicht verfeinert, getestet und optimiert haben, können Sie es möglicherweise nicht in veröffentlichen Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen veröffentlichen, um sie für die Verwendung beim Aufrufen von Themen verfügbar zu machen.

Prozedur

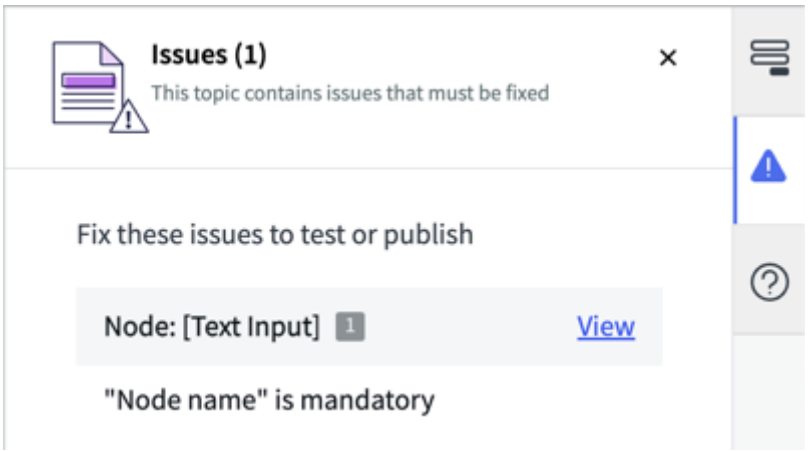
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.

   Tipp:
   Wenn Sie mit NLU-/Stichwortthemen arbeiten müssen, wählen Sie aus **NLU/Stichwort** Umschalter.

2. Wählen Sie auf der Homepage das Thema, den Themenblock oder das anwenderdefinierte Steuerelement aus, das bzw. das veröffentlicht oder erneut veröffentlicht werden soll.
3. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas die Option aus **Veröffentlichen** .

   Auswählen **Veröffentlichen** Wenn Probleme vorhanden sind, wird neben dem Eigenschaftenblatt eine Registerkarte Validierungsprobleme geöffnet, die alle Probleme, die korrigiert werden müssen, aufzählt und detailliert anzeigt. Diese Details enthalten einen Hyperlink für jedes unvollständige Element. Wenn sich das Problem in einem Knoten befindet, wird durch Auswahl des Hyperlinks das Eigenschaftsblatt für diesen Knoten geöffnet. Sobald jedes Problem gelöst ist, wird die Liste im Regal aktualisiert, um die verbleibenden Fehler anzuzeigen. Sobald keine Probleme zu lösen sind, wird das Dialogfeld „Veröffentlichung“ geöffnet.

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



Wenn Sie verwenden NLU Themen-Discovery wird das Dialogfeld Wählen Sie, was veröffentlicht werden soll, angezeigt. Wählen Sie die verfügbaren Elemente aus, die mit dem Thema veröffentlicht werden sollen, z. B. NLU Modell- und Sprachzuordnungen, und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** .

Hinweis:
Wenn **Veröffentlichen** Option ist nicht verfügbar, das Modell muss möglicherweise bearbeitet werden. Beispielsweise verfügt das Modell möglicherweise nicht über genügend Absichten oder benötigt für einige Absichten möglicherweise mehr Äußerungen. Beheben Sie diese Probleme, bevor Sie fortfahren. Wenn eine Modellsprache nicht verfügbar ist, wurde das sprachspezifische Modell auch nie veröffentlicht. Veröffentlichen Sie es aus dem NLU-Workbench. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

In der Header-Leiste des Themas wird ein angezeigt Wird gespeichert... Nachricht. Die Toast-Nachricht Ihr Thema wurde erfolgreich gespeichert Wird anschließend vier Sekunden lang in der unteren rechten Ecke angezeigt und kann durch Auswahl von geschlossen werden **X** In der Nachricht.

Bei Themen ist der Themenstatus aktiv, und der Status veröffentlicht ändert sich in „gerade veröffentlicht“.

4. Überprüfen Sie, ob Ihre Themen wie erwartet funktionieren, indem Sie sie in einem Testkonversationsfenster auf eine der folgenden Arten öffnen.

Option	Bezeichnung
Registerkarte „Themeneigenschaften“	○ Wählen Sie für NLU-/Stichwortthemen aus **Testen** . ○ Wählen Sie für LLM-Themen aus **Testen** Oder öffnen Sie das Dropdown-Menü, und wählen Sie aus **Vorschau in anzeigen** *Now Assist***Bereich** .
LLM-Homepage	Unter **Wählen Sie Assistent aus** Wählen Sie im Dropdown-Menü den Assistenten aus, der Ihrem Thema zugeordnet ist, und wählen Sie dann aus **Testassistent** .

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

Option	Bezeichnung
NLU/Stichwort-Homepage	Wählen Sie Aus **Testen Sie aktive Themen** .

Hinweis:
Für weitere Informationen zum Testen Now Assist LLM-Themen, siehe LLM-Themen werden getestet. Geben Sie für NLU-/Stichwortthemen Stichwörter oder ein NLUÄußerungen, die der Themenabsicht entsprechen. Für vorgefertigte Virtual Agent Themen gibt der Bot eine Liste von Themen zurück, die dem eingegebenen Stichwort oder der eingegebenen Äußerung entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Getestet NLU/Stichwortthemen.

Ergebnisse
Die Themenblöcke und anwenderdefinierten Steuerungen werden veröffentlicht und können beim Aufrufen von Themen verwendet werden.

Hinweis:
Aktive Themen, einschließlich Setup-Themen und Small Talk-Themen, können auch nach der Veröffentlichung der Themen zur Verwendung verfügbar sein. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerungsthema-Discovery und -Sichtbarkeit.

Virtual Agent-Thema löschen

Löschen Sie ein Virtual Agent Thema, das nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein Thema mit löschen **Löschen** Option auf Virtual Agent-Designer Homepage oder in der Header-Leiste für das Thema.

Hinweis:

Manchmal können bestimmte Kategorien von Themen nicht gelöscht werden, z. B. Begrüßung, Umfrage, Servicemitarbeiter, Fehler, Hilfe erkunden, und Setup-Themen schließen. Die Löschoption ist für Subflows, Aktionen und anwenderdefinierte Kompetenzen deaktiviert.

Wenn Sie ein Thema aus entfernen möchten Virtual Agent Clients, die es jedoch nicht löschen möchten, erwägen Sie, das Thema stattdessen inaktiv zu machen.

Prozedur

1. Wenn Sie nicht an dem Thema arbeiten, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** Zum Anzeigen der Homepage.
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden basierend auf einem Datensatz auf der Homepage oder dem Header in einem Thema.

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

3. Wählen Sie im Dialogfeld Löschen bestätigen die Option aus **Löschen** .
   Die Registerkarte wird geschlossen und kehrt zur Homepage zurück.

Ergebnisse

Außerdem wird 4 Sekunden lang eine Toast-Nachricht angezeigt, die bestätigt, dass das Thema gelöscht wurde. Sie können die Nachricht schließen, indem Sie auf das Symbol „Warnung schließen“ klicken .

Wenn das Thema aktiv war und nicht mehr auf der Homepage aufgeführt ist, wird das Thema sofort aus entfernt Virtual Agent Clients.

Heben Sie Subflows, Aktionen und Themen für LLM-Konversationen in hoch oder herunter Virtual Agent-Designer

Heraufstufen von Assets, einschließlich Konversations-Subflows, Konversationsaktionen und Themen in Virtual Agent-Designer, Nachdem sie einem Assistenten für ein großes Sprachmodell (Large Language Model, LLM) zugeordnet wurden, um sie dem Anwender vom LLM-Assistenten vorschlagen zu lassen.

Vorbereitungen

Ordnen Sie einem LLM-Assistenten ein LLM-Thema, einen Konversations-Subflow oder eine Konversationsaktion zu. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen, Konversations-Subflows in verwalten Virtual Agent-Designer und Konversationsaktionen in verwalten Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einem LLM-Assistenten einen Konversations-Subflow, eine Konversationsaktion oder ein Thema zugeordnet haben, können Sie das Thema heraufstufen, sodass der LLM-Assistent es den Anwendern vorschlägt. Heraufgestufte Assets können auch herabgestuft werden, um sie aus der Liste der vorgeschlagenen Assets zu entfernen.

Systemthemen, Setup-Themen, Themenblöcke, anwenderdefinierte Steuerungen und Small Talk-Themen können nicht heraufgestuft werden.

Hinweis:
Sie können auch heraufstufen NLU/Stichwortthemen durch Erstellen von Themenempfehlungen in Konversations-Schnittstellen Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Themenvorschläge verwenden.

Heraufstufungssteuerungen für LLM-Themen

Sie können das Asset überprüfen **Heraufgestuft** Status unter dem Symbol „Aktionen für diese Zeile anzeigen“ . Die *Promoted*Der Status zeigt ein Häkchen an, wenn das Thema heraufgestuft wird.

Weitere Informationen zu LLM-Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten .

Prozedur

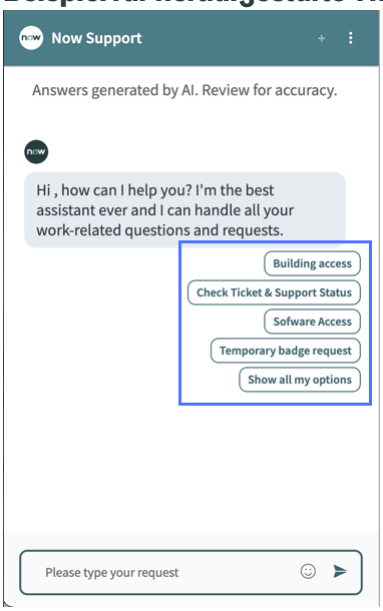
1. Navigieren zu **Alle** > *Virtual Agent* > **Designer**an.
2. Von **Wählen Sie Assistent aus** Wählen Sie im Dropdown-Menü den LLM-Assistenten aus, der das Thema heraufstufen soll.
   Die Liste der Assets reduziert sich auf LLM-Assets, die dem LLM-Assistenten zugeordnet sind.

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

3. Suchen Sie das Asset, das Sie heraufstufen oder herabstufen möchten.
4. Wählen Sie das Symbol Aktionen für diese Zeile anzeigen , Und wählen Sie dann aus **Heraufstufen** Zum Umschalten der Assets `Promoted`Status.
   Wenn das Asset bereits heraufgestuft wurde, ist neben dem das Asset mit einem Häkchen versehen `Promoted`Status. Durch das Herabstufen des Assets wird das Häkchen entfernt.

Ergebnisse

Beispiel für heraufgestufte Themen in einem Virtual Agent Chat



Das Asset wird der Liste der Assets hinzugefügt, die vom LLM-Assistenten heraufgestuft wurden, während ein heruntergestuftes Asset aus der Liste entfernt wird.

Außerdem wird vier Sekunden lang eine Toast-Nachricht angezeigt, die bestätigt, dass das Asset heraufgestuft oder herabgestuft wurde. Sie können die Nachricht schließen, indem Sie auf das Schließen-Symbol klicken .

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie heraufgestufte LLM-Konversations-Subflows, Aktionen und Themen in neu an Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie heraufgestufte LLM-Konversations-Subflows, Aktionen und Themen neu an

Ordnen Sie heraufgestufte LLM-Konversations-Subflows, Aktionen und Themen neu an

Ordnen Sie LLM-Assets wie Konversations-Subflows, Konversationsaktionen und Themen in der gewünschten Reihenfolge an, nachdem Sie sie zur Empfehlung durch heraufgestuft haben Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Heben Sie die LLM-Assets herauf, in denen Sie neu anordnen möchten Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen zum Heraufstufen von Assets finden Sie unter Heben Sie Subflows, Aktionen und Themen für LLM-Konversationen in hoch oder herunter Virtual Agent-Designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig werden heraufgestufte LLM-Assets im Assistenten in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Sie können heraufgestufte Assets in beliebiger Reihenfolge neu anordnen, indem Sie ihre Datensätze aus

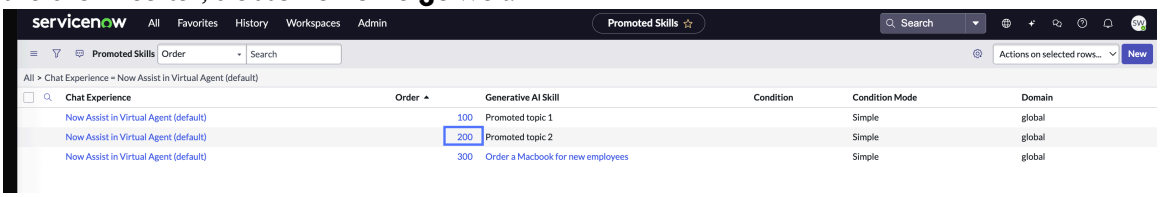
Automatische Übersetzung

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

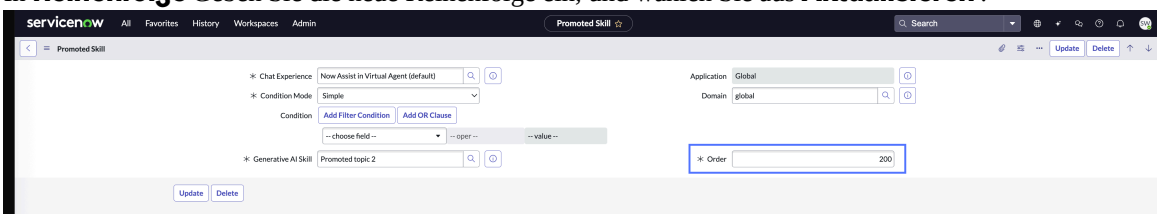
der Tabelle „heraufgestufte Kompetenzen“ [sys_cs_context_Profile_promoted_Skill] bearbeiten. Wenn Bedingungen auf ein heraufgestuftes Asset angewendet werden und das Asset die Bedingung erfüllt, wird es unabhängig von der festgelegten Reihenfolge zuerst vom Assistenten angezeigt.

Prozedur

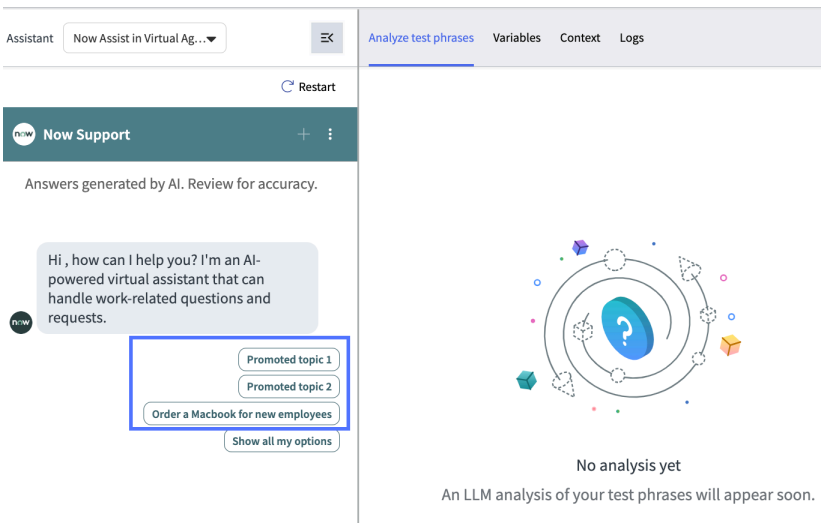
1. Navigieren Sie zur Tabelle heraufgestufte Kompetenzen [sys_cs_context_Profile_promoted_Skill], indem Sie auswählen **Alle** Und wird eingegeben `sys_cs_context_Profile_promoted_Skill.list` .
2. Wählen Sie für das LLM-Thema, den Konversations-Subflow oder die Konversationsaktion, die Sie neu anordnen möchten, die aus **Reihenfolge** Wert.



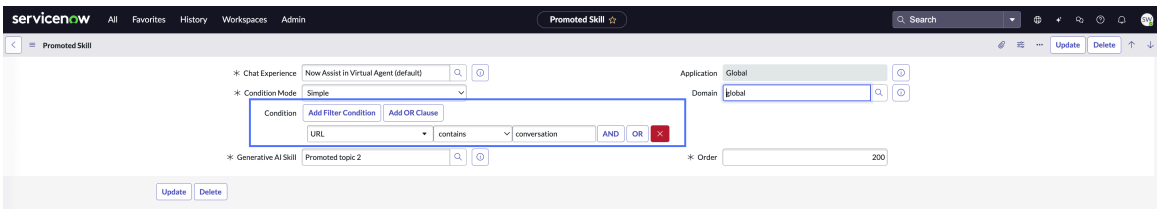
3. In **Reihenfolge** Geben Sie die neue Reihenfolge ein, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .



Im Assistenten werden die heraufgestuften Kompetenzen in der festgelegten Reihenfolge angezeigt.

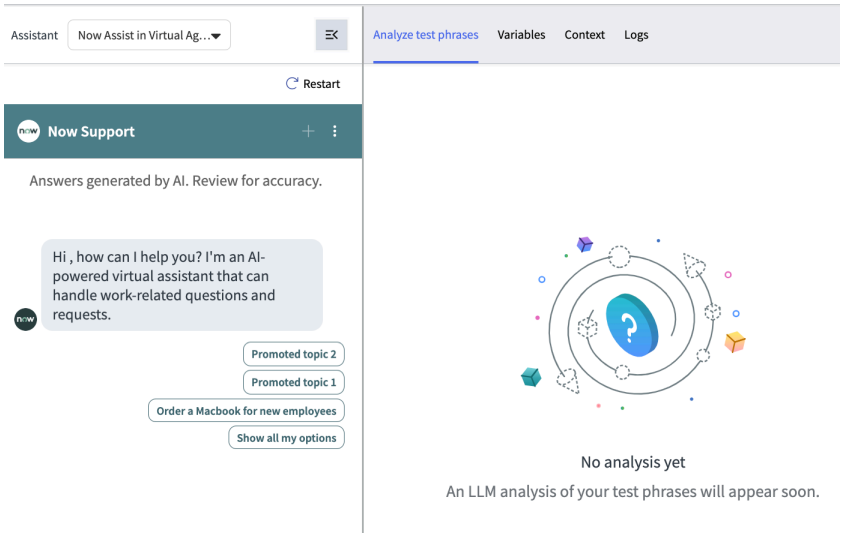


4. Um eine Bedingung hinzuzufügen, in **Bedingung** generator, geben Sie die erforderlichen Parameter ein, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .



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

Im Assistenten wird die bedingt heraufgestufte Kompetenz vor den anderen Assets angezeigt.



Ergebnisse

Die Liste der heraufgestuften Assets wird in angezeigt Virtual Agent Konversation basierend auf dem Reihenfolgewert jedes Assets und den angewendeten Bedingungen.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um andere heraufgestufte Assets so anzupassen, dass sie in einer bevorzugten Reihenfolge sortiert werden.

Fügen Sie einen Bedingungsgenerator zu heraufgestuften Themen hinzu

Sie können eine Bedingung für eine bestimmte heraufgestufte Person definieren Virtual Agent Thema, um es in der Liste der heraufgestuften Themen in einen höher zu setzen Now Assist Bereichskonversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin.

Um eine Bedingung für ein Thema zu definieren, müssen Sie es zuerst heraufstufen. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie Subflows, Aktionen und Themen für LLM-Konversationen in hoch oder herunter Virtual Agent-Designer.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie einem ausgewählten Virtual Agent-Thema eine Bedingung hinzu, damit sie höher in der Liste der heraufgestuften Themen in angezeigt wird Now Assist Bereichskonversation. Diese Bedingung überschreibt *Number*Wert in der Tabelle „heraufgestufte Kompetenzen“ [sys_cs_context_Profile_promoted_Skill_list].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**, Und geben Sie dann ein `sys_cs_context_Profile_promoted_Skill.list` Im Filter.
2. Wählen Sie Ihr ausgewähltes heraufgestuftes Thema aus der Liste aus.
3. In *Condition*Feld die ausgewählte Bedingung für Ihr Thema festlegen.
   Beispiel: URL > enthält > Konversation .
4. In *Condition mode*Wählen Sie Ihre Bedingung aus.

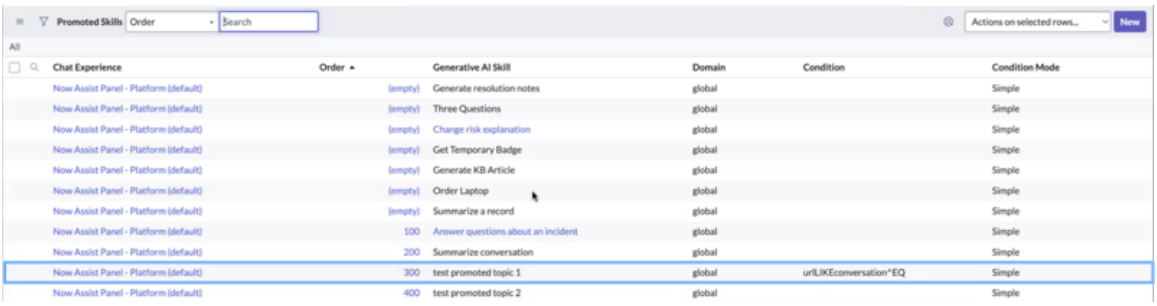
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Im aktuellen Release `Simple`Ist der einzige verfügbare Bedingungsmodus.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

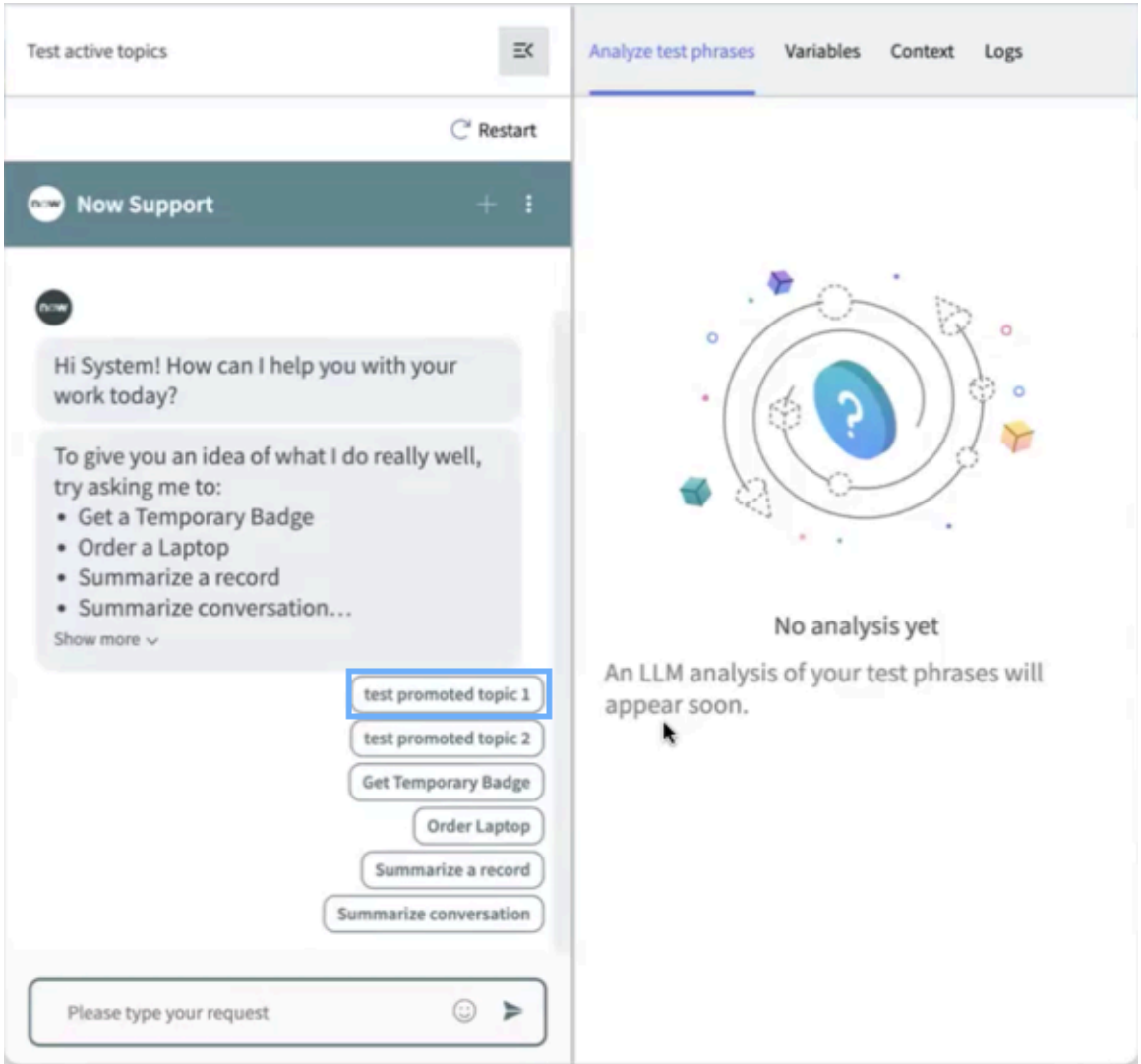
Die heraufgestuften Themen `Condition`In der Tabelle „heraufgestufte Kompetenzen“ wird die definierte Bedingung angezeigt.



Das heraufgestufte Thema wird jetzt angezeigt `Condition defined`Neben `Promoted`Häkchen.

Das heraufgestufte Thema wird auch oben in der Liste der heraufgestuften Themen in angezeigt Virtual Agent Now Assist Fenster des Bereichs-Chats.

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



Konversations-Subflows in verwalten Virtual Agent-Designer

Zeigen Sie Konversations-Subflows über an, und verwalten Sie sie Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

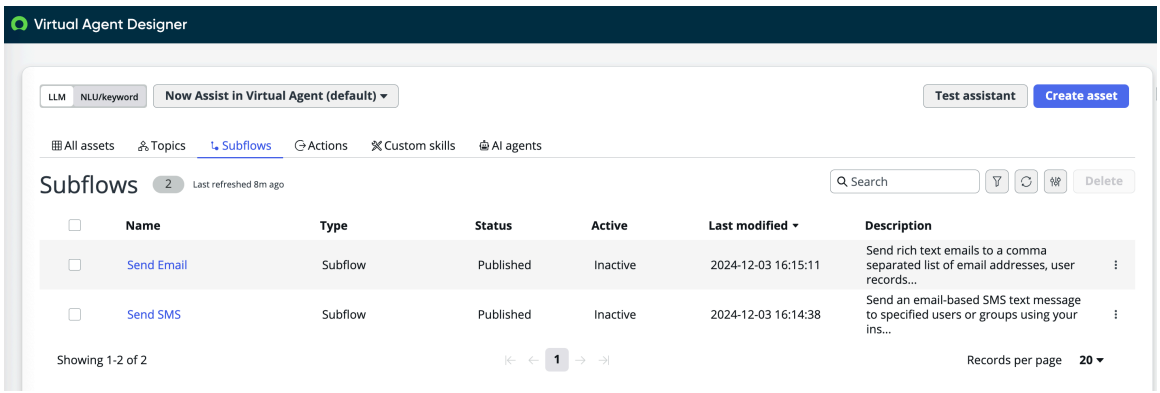
Wenn Sie die Rolle admin oder Virtual_Agent_admin innehaben, können Sie in mit Konversations-Subflows arbeiten Virtual Agent-Designer.

Konversations-Subflows können derzeit nicht in erstellt werden Virtual Agent-Designer. Sie können sie nur in anzeigen und bearbeiten Virtual Agent-Designer. Konversations-Subflows können nur in erstellt, getestet und gelöscht werden Workflow-Studio. Weitere Informationen zum Erstellen von Subflows finden Sie unter Create a subflow in Workflow Studio .

Wenn Sie einen Subflow in öffnen Virtual Agent-Designer, Eine Registerkarte wird in der Navigations-Header-Leiste angezeigt. Auf dieser Registerkarte wird der Subflow in geöffnet Workflow-Studio Innerhalb von Virtual Agent-Designer Umgebung. Die folgenden Spalten werden standardmäßig angezeigt:

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

Spalte	Beschreibung
Name	Name des Subflows. Wählen Sie den Namen des Subflows aus, in dem dieser Subflow direkt verwendet werden soll Virtual Agent-Designer.
Typ	Subflow.
Status	Statustyp wie „veröffentlicht“.
Aktiv	Gibt an, ob die GenAI-Kompetenz aktiv oder inaktiv ist.
Zuletzt geändert	Zeitpunkt der letzten Änderung des Subflows.
Beschreibung	Beschreibung des Subflows



Verwenden Sie das Symbol für Zeilenaktionen ⋮Zum Arbeiten mit Sichtbarkeitseinstellungen für **Heraufgestuft** , **Erkennbar** , **Sichtbar** , Und **Aktiv** .

Option	Beschreibung
Heraufgestuft	Option zum Umschalten der Subflows `Promoted`Status, der als vorgeschlagenes Konversations-Asset im virtuellen Assistenten angezeigt werden soll.
Erkennbar	Option zum Umschalten der Subflows `Discoverable`Status. Wenn erkennbar, wird der Subflow aufgerufen, wenn er mit der Äußerung eines Anwenders abgeglichen wird.
Sichtbar	Option zum Umschalten der Sichtbarkeit des Subflows für Anwender. Wenn sichtbar, wird der Subflow immer angezeigt, wenn **Zeigen Sie mir alles** Option ist in der Konversation ausgewählt.
Aktiv	Option zum Umschalten des aktiven Status des Subflows. Wenn aktiv, ist der Subflow innerhalb der Konversation verfügbar.
Löschen	Die Option zum Löschen des Subflows gilt nicht innerhalb von Virtual Agent-Designer Da Subflows nur in gelöscht werden können Workflow-Studio.

Konversations-Subflows und -Aktionen werden Benutzern nur während einer angezeigt Virtual Agent Konversation, wenn die Kompetenz „Subflows und Aktionen“ in aktiviert ist Now Assist Admin. Konversations-Subflows und -Aktionen werden in angezeigt Now Assist Bereich, solange die Subflows und die Aktionskompetenz aktiv sind.

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

- Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereich, siehe Now Assist panel .
- Weitere Informationen zu Konversations-Subflows finden Sie unter Conversational subflows .
- Weitere Informationen zur Integration von Subflows, die nicht konversationsfähig sind, in finden Sie Virtual Agent-Designer Themen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Workflow-Studio Workflows.

Konversationsaktionen in verwalten Virtual Agent-Designer

Zeigen Sie Konversationsaktionen über an, und verwalten Sie sie Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

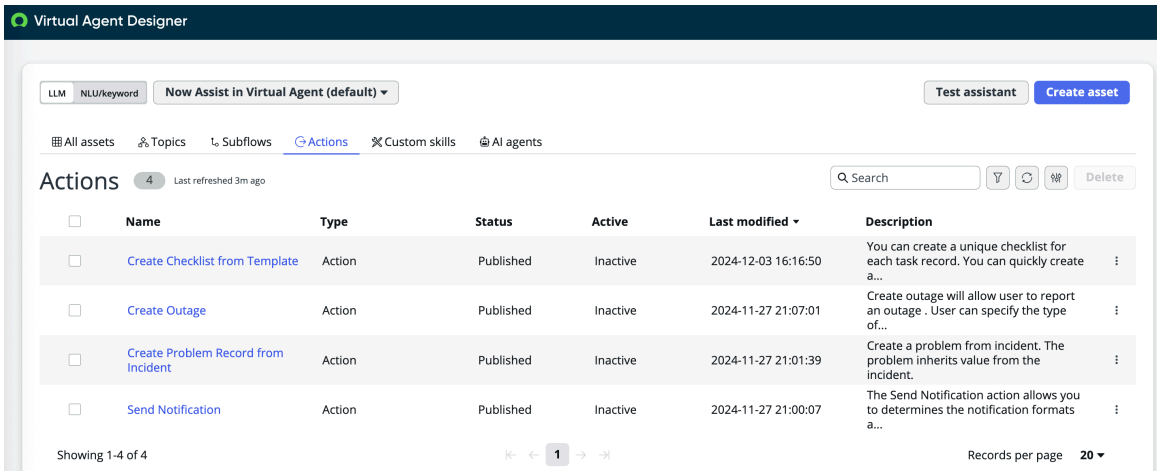
Wenn Sie die Rolle admin oder Virtual_Agent_admin innehaben, können Sie in mit Konversationsaktionen arbeiten Virtual Agent-Designer.

Konversationsaktionen können derzeit nicht in erstellt werden Virtual Agent-Designer. Sie können sie nur in anzeigen und bearbeiten Virtual Agent-Designer. Konversationsaktionen können nur in erstellt, getestet und gelöscht werden Workflow-Studio. Weitere Informationen zum Erstellen von Aktionen finden Sie unter Create an action in Workflow Studio .

Wenn Sie eine Aktion öffnen, wird in der Navigations-Header-Leiste eine Registerkarte angezeigt. Auf dieser Registerkarte wird die Aktion in geöffnet Workflow-Studio Innerhalb von Virtual Agent-Designer Umgebung. Die folgenden Spalten werden standardmäßig angezeigt:

Spalte	Beschreibung
Name	Name der Aktion Wählen Sie den Namen der Aktion aus, in der Sie direkt mit dieser Aktion arbeiten möchten Virtual Agent-Designer.
Typ	Aktion.
Status	Statustyp wie „veröffentlicht“.
Aktiv	Gibt an, ob die GenAI-Kompetenz aktiv oder inaktiv ist.
Zuletzt geändert	Zeitpunkt der letzten Änderung des Subflows.
Beschreibung	Beschreibung der Aktion.

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



Verwenden Sie das Symbol für Zeilenaktionen ⋮Zum Arbeiten mit Sichtbarkeitseinstellungen für **Heraufgestuft** , **Erkennbar** , **Sichtbar** , Und **Aktiv** :

Option	Beschreibung
Heraufgestuft	Option zum Umschalten der Aktionen `Promoted`Status, der als vorgeschlagenes Konversations-Asset im virtuellen Assistenten angezeigt werden soll.
Erkennbar	Option zum Umschalten der Aktionen `Discoverable`Status. Wenn erkennbar, wird die Aktion aufgerufen, wenn sie mit der Äußerung eines Anwenders abgeglichen wird.
Sichtbar	Option zum Umschalten der Sichtbarkeit der Aktion für Anwender. Wenn sichtbar, wird die Aktion immer angezeigt, wenn **Zeigen Sie mir alles** Option ist in der Konversation ausgewählt.
Aktiv	Option zum Umschalten des aktiven Status der Aktion. Wenn aktiv, ist die Aktion innerhalb der Konversation verfügbar.
Löschen	Die Option zum Löschen der Aktion gilt in nicht Virtual Agent-Designer Da Aktionen nur in gelöscht werden können Workflow-Studio.

Konversations-Subflows und -Aktionen werden Benutzern nur während einer angezeigt Virtual Agent Konversation, wenn die Kompetenz „Subflows und Aktionen“ in aktiviert ist Now Assist Admin. Konversations-Subflows und -Aktionen werden in angezeigt Now Assist Bereich, solange die Subflows und die Aktionskompetenz aktiv sind.

- Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereich, siehe Now Assist panel .
- Weitere Informationen zu Konversationsaktionen finden Sie unter Conversational actions .
- Weitere Informationen zum Integrieren von Aktionen, die nicht konversationsfähig sind, in finden Sie Virtual Agent-Designer Themen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Workflow-Studio Workflows.

Anwenderdefinierte Kompetenzen in verwalten Virtual Agent-Designer

Zeigen Sie anwenderdefinierte Kompetenzen über an Virtual Agent-Designer.

Automatische Übersetzung

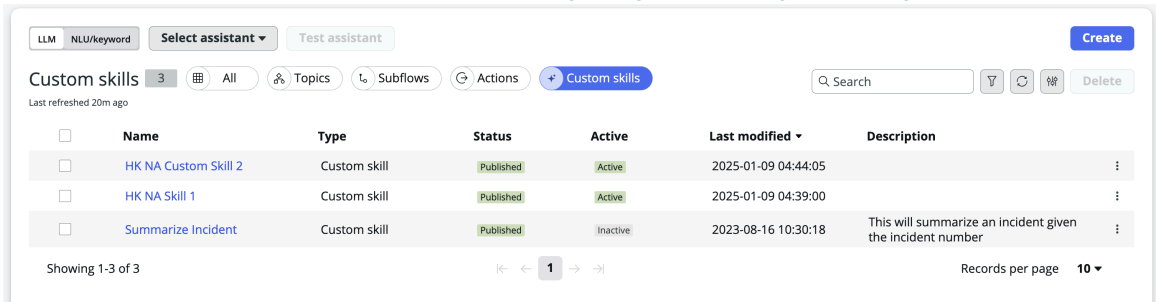
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Rolle erforderlich : Virtual_Agent_admin

Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz auswählen, wird die Kompetenz in geöffnet Now Assist Skill Kit. Anwenderdefinierte Kompetenzen können derzeit nicht in erstellt werden Virtual Agent-Designer. Sie können sie nur in anzeigen Virtual Agent-Designer. Die Kompetenzen können nur in erstellt, getestet und gelöscht werden Now Assist Skill Kit. Weitere Informationen zum Erstellen von Kompetenzen finden Sie unter Create a skill .

Anwenderdefinierte Kompetenzen wie in angezeigt Virtual Agent-Designer



Spalte	Beschreibung
Name	Name der Kompetenz. Wählen Sie die Kompetenz aus, in der sie geöffnet werden soll Now Assist Skill Kit.
Typ	Anwenderdefinierte Kompetenz.
Status	Statustyp wie „veröffentlicht“.
Aktiv	Gibt an, ob die Kompetenz aktiv oder inaktiv ist.
Zuletzt geändert	Zeitpunkt der letzten Änderung der Kompetenz.
Beschreibung	Beschreibung der anwenderdefinierten Kompetenz.

Verwenden Sie das Symbol für Zeilenaktionen Zum Arbeiten mit Sichtbarkeitseinstellungen für **Heraufgestuft** , **Erkennbar** , **Sichtbar** , Und **Aktiv** :

Option	Beschreibung
Heraufgestuft	Option zum Umschalten der Kompetenz `Promoted`Status, der als vorgeschlagenes Konversations-Asset im virtuellen Assistenten angezeigt werden soll.
Erkennbar	Option zum Umschalten der Kompetenz `Discoverable`Status. Wenn erkennbar, wird die Kompetenz aufgerufen, wenn sie mit der Äußerung eines Anwenders abgeglichen wird.
Sichtbar	Option zum Umschalten der Sichtbarkeit der Kompetenz für Anwender. Wenn sichtbar, wird die Kompetenz immer angezeigt, wenn **Zeigen Sie mir alles** Option ist in der Konversation ausgewählt.

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

Option	Beschreibung
Aktiv	Option zum Umschalten des aktiven Status der Kompetenz. Wenn aktiv, ist die Kompetenz innerhalb der Konversation verfügbar.
Löschen	Die Löschoption für Kompetenzen ist in inaktiv Virtual Agent-Designer. Die Kompetenzen können nur aus gelöscht werden Now Assist Skill Kit.

Anwenderdefinierte Kompetenzen werden in verfügbar Virtual Agent-Designer Basierend auf den Bereitstellungseinstellungen in Now Assist Skill Kit.

1. Navigieren zu **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite** Und wählen Sie die Kompetenz aus.
2. Auswahlvorgang **Kompetenzeinstellungen** > **Bereitstellungseinstellungen**an.
3. Damit die Kompetenz in verfügbar wird Virtual Agent-Designer, Die folgenden Optionen sollten ausgewählt werden:
   - Wählen Sie Aus **Plattformkompetenzen** In **Funktion** Liste.
   - Wählen Sie aus **Now Assist-Bereich** Karte zum Aktivieren der Kompetenz über den Now Assist-Bereich.

- Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereich, siehe Now Assist panel .
- Weitere Informationen zu Now Assist Skill Kit finden Sie unter Now Assist Skill Kit .

KI-Agents in verwalten Virtual Agent-Designer

Zeigen Sie in erstellte KI-Agents an KI-Agenten-Studio Bis Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

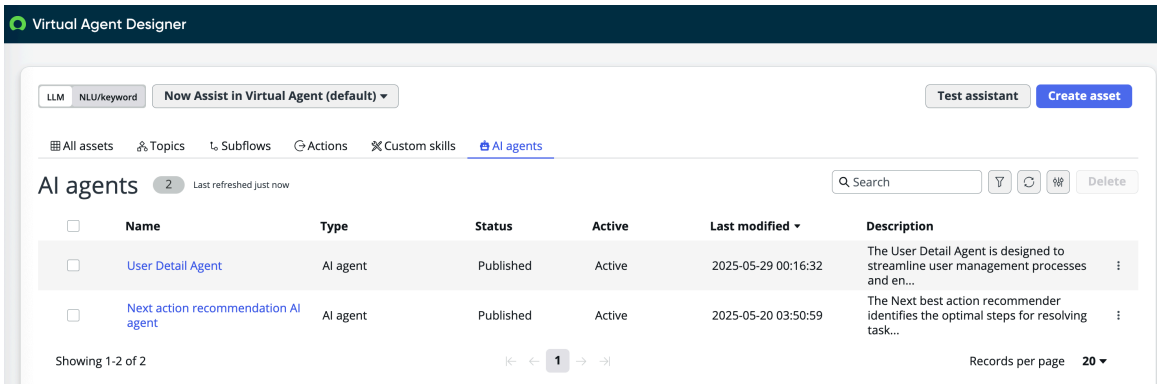
Rolle erforderlich : Virtual_Agent_admin

Wenn Sie einen KI-Agent auswählen, wird er in geöffnet KI-Agenten-Studio. KI-Agents können derzeit nicht in erstellt oder bearbeitet werden Virtual Agent-Designer. Sie können sie nur in anzeigen Virtual Agent-Designer. Sie können nur in erstellt, bearbeitet, getestet und gelöscht werden KI-Agenten-Studio. Weitere Einzelheiten finden Sie unter AI Agent Studio .

KI-Agents in Virtual Agent-Designer

Wählen Sie aus **KI-Agents** Option zum Anzeigen aller für aktivierten KI-Agents Virtual Agent-Designer.

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



Spalte	Beschreibung
Name	Name des KI-Agents. Wählen Sie den KI-Agent aus, in dem er geöffnet werden soll KI-Agenten-Studio.
Typ	KI-Agent.
Status	Statustyp wie „veröffentlicht“.
Aktiv	Gibt an, ob der KI-Agent aktiv oder inaktiv ist.
Zuletzt geändert	Zeitpunkt der letzten Änderung des KI-Agents.
Beschreibung	Beschreibung des KI-Agents.

Verwenden Sie das Symbol für Zeilenaktionen (⋮), um mit Sichtbarkeitseinstellungen für zu arbeiten **Heraufgestuft** , **Erkennbar** , **Sichtbar** , Und **Aktiv** :

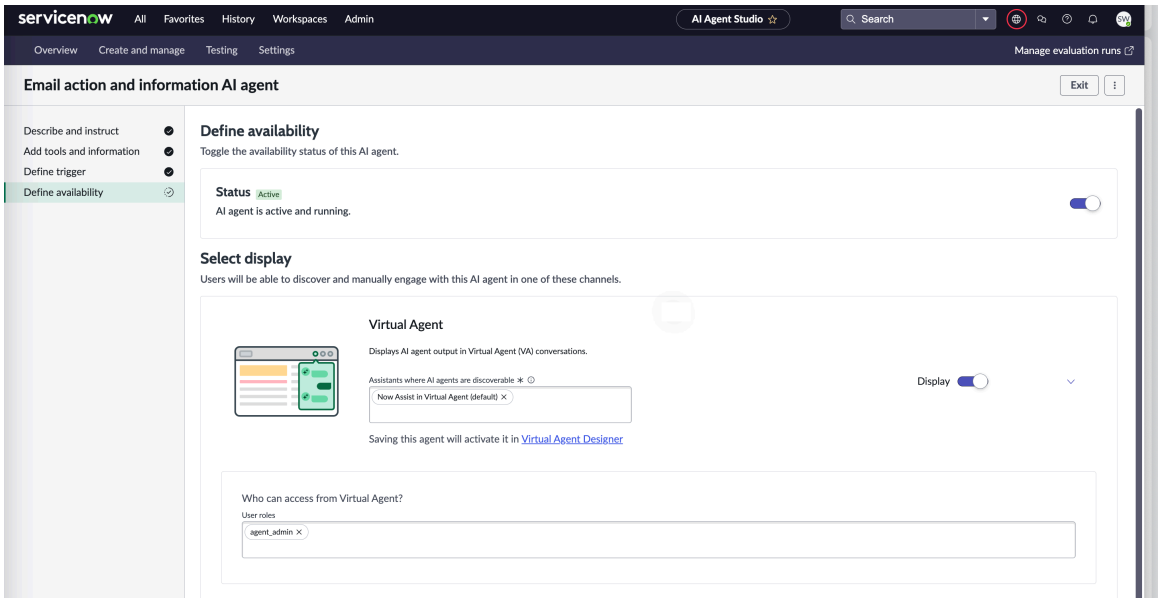
Option	Beschreibung
Heraufgestuft	Option zum Umschalten von KI-Agents `Promoted`Status, der als vorgeschlagenes Konversations-Asset im virtuellen Assistenten angezeigt werden soll. Sie müssen zuerst einen Assistenten auswählen, um den KI-Agent hochzustufen.
Erkennbar	Option zum Umschalten von KI-Agents `Discoverable`Status. Wenn erkennbar, wird der KI-Agent aufgerufen, wenn er mit der Äußerung eines Anwenders abgeglichen wird.
Sichtbar	Option zum Umschalten der Sichtbarkeit des KI-Agents für Anwender. Wenn sichtbar, wird der KI-Agent immer angezeigt, wenn der angezeigt wird **Zeigen Sie mir alles** Option ist in der Konversation ausgewählt.
Aktiv	Option zum Umschalten des aktiven Status des KI-Agents. Wenn aktiv, ist der KI-Agent innerhalb der Konversation verfügbar.
Löschen	Die Löschoption für KI-Agent ist in inaktiv Virtual Agent-Designer. Der KI-Agent kann nur aus gelöscht werden KI-Agenten-Studio.

KI-Agents werden in verfügbar Virtual Agent-Designer Basierend auf den Anzeigeeinstellungen in KI-Agenten-Studio. Damit ein KI-Agent in angezeigt werden kann Virtual Agent-Designer, Führen Sie Folgendes aus:

Automatische Übersetzung

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

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht** Und wählen Sie den KI-Agent aus.
2. Wählen Sie aus **Definieren Sie die Verfügbarkeit** Registerkarte.
3. In **Virtual Agent** Karte:
   - Aktivieren Sie **Anzeige** Umschalter.
   - Wählen Sie die Assistenten aus, bei denen der KI-Agent erkannt werden kann.
   - Wählen Sie die Anwenderrollen aus, die in auf den KI-Agent zugreifen können Virtual Agent-Designer.

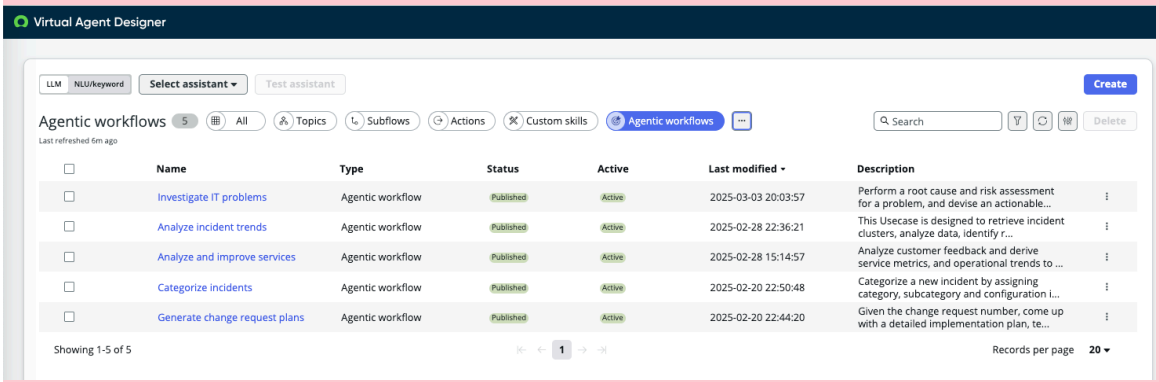


Detaillierte Informationen zum Erstellen von KI-Agents finden Sie unter Create an AI agent .

[store-future: BEGIN review]

Agentic-Workflows in Virtual Agent-Designer

Wählen Sie aus **Agentic-Workflows** Option zum Anzeigen aller für aktivierten agentischen Workflows Virtual Agent-Designer.



Spalte	Beschreibung
Name	Name des agentischen Workflows. Wählen Sie den agentischen Workflow aus, in dem er geöffnet werden soll KI-Agenten-Studio.

Automatische Übersetzung

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

Spalte	Beschreibung
Typ	Agentischer Workflow.
Status	Statustyp wie „veröffentlicht“.
Aktiv	Gibt an, ob der agentische Workflow aktiv oder inaktiv ist.
Zuletzt geändert	Zeitpunkt der letzten Änderung des agentischen Workflows.
Beschreibung	Beschreibung des agentischen Workflows.

Verwenden Sie das Symbol für Zeilenaktionen (⋮), um mit Sichtbarkeitseinstellungen für zu arbeiten **Heraufgestuft** , **Erkennbar** , **Sichtbar** , Und **Aktiv** :

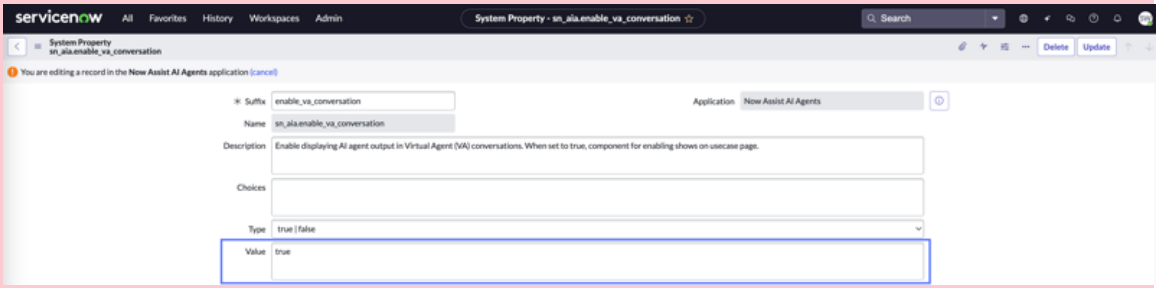
Option	Beschreibung
Heraufgestuft	Option zum Umschalten der agentischen Workflows `Promoted`Status, der als vorgeschlagenes Konversations-Asset im virtuellen Assistenten angezeigt werden soll. Sie müssen zuerst einen Assistenten auswählen, um den agentischen Workflow hochzustufen.
Erkennbar	Option zum Umschalten der agentischen Workflows `Discoverable`Status. Wenn erkennbar, wird der agentische Workflow aufgerufen, wenn er mit der Äußerung eines Anwenders abgeglichen wird.
Sichtbar	Option zum Umschalten der Sichtbarkeit des agentischen Workflows für Anwender. Wenn sichtbar, wird der agentische Workflow immer angezeigt, wenn der angezeigt wird **Zeigen Sie mir alles** Option ist in der Konversation ausgewählt.
Aktiv	Option zum Umschalten des aktiven Status des agentischen Workflows. Wenn aktiv, ist der agentische Workflow innerhalb der Konversation verfügbar.
Löschen	Die Löschoption für den agentischen Workflow ist in inaktiv Virtual Agent-Designer. Der agentische Workflow kann nur aus gelöscht werden KI-Agenten-Studio.

Agentic-Workflows werden in verfügbar Virtual Agent-Designer Basierend auf den Anzeigeeinstellungen in KI-Agenten-Studio. Damit ein agentischer Workflow in angezeigt wird Virtual Agent-Designer, Führen Sie Folgendes aus:

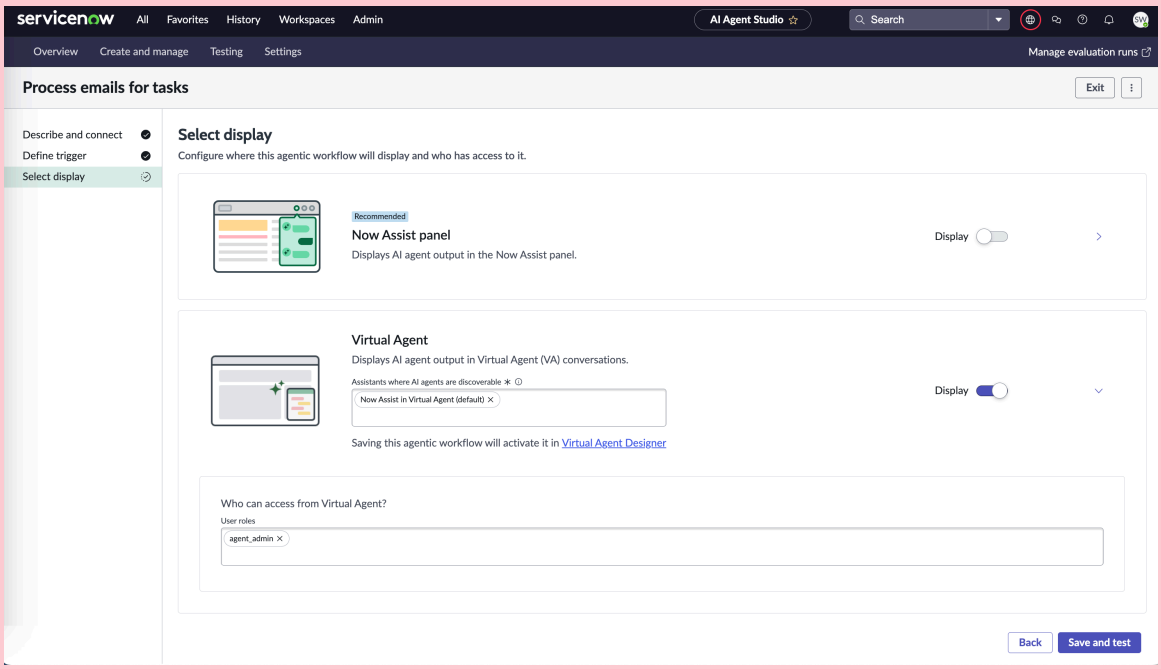
1. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **sn_aia.enable_va_Conversation** .
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.
   b. Suchen Sie nach der Eigenschaft, und wählen Sie sie aus **sn_aia.enable_va_Conversation** .

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

c. Legen Sie fest **Wert** Feld bis **Wahr** .



2. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht** Und wählen Sie den agentischen Workflow aus.
3. Wählen Sie aus **Wählen Sie Anzeige aus** Registerkarte.
4. In **Virtual Agent** Karte:
   - Aktivieren Sie **Anzeige** Umschalter.
   - Wählen Sie die Assistenten aus, bei denen der KI-Agent erkannt werden kann.
   - Wählen Sie die Anwenderrollen aus, die in auf den agentischen Workflow zugreifen können Virtual Agent-Designer.



Detaillierte Informationen zum Erstellen von agentischen Workflows finden Sie unter Create an agentic workflow .

[End]

Zugehörige Informationen

Agentic-Konversationen in Virtual Agent

Mit KI-Agents in Virtual Agent Themen

Verwenden Sie eine anwenderdefinierte KI-Agent-Kompetenz, um eine an ihn übergebene Aufgabe auszuführen, z. B. das Kompilieren von Informationen zu einem KB-artikel.

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

Möglicherweise sind KI-Agents mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Anwendungsfällen verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller für Sie verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter KI-Agents suchen .

Ein KI-Agent führt eine Aufgabe aus, die Sie im AI Connector-Dienstprogramm in an ihn übergeben Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen zum AI Connector-Dienstprogramm finden Sie unter KI-Connector-Dienstprogramm.

Sie können beispielsweise den KI-Agent im KI-Connector-Dienstprogramm verwenden, um alle Daten zu einem Knowledge Base-artikel abzurufen. Der KI-Agent stellt den artikel bereit, wenn er verfügbar ist, oder benachrichtigt Sie, wenn er ihn nicht finden kann. Der Service Desk-Mitarbeiter stellt auch Daten zur Konsolidierung selbst über seine Ausgabezuordnungen bereit.

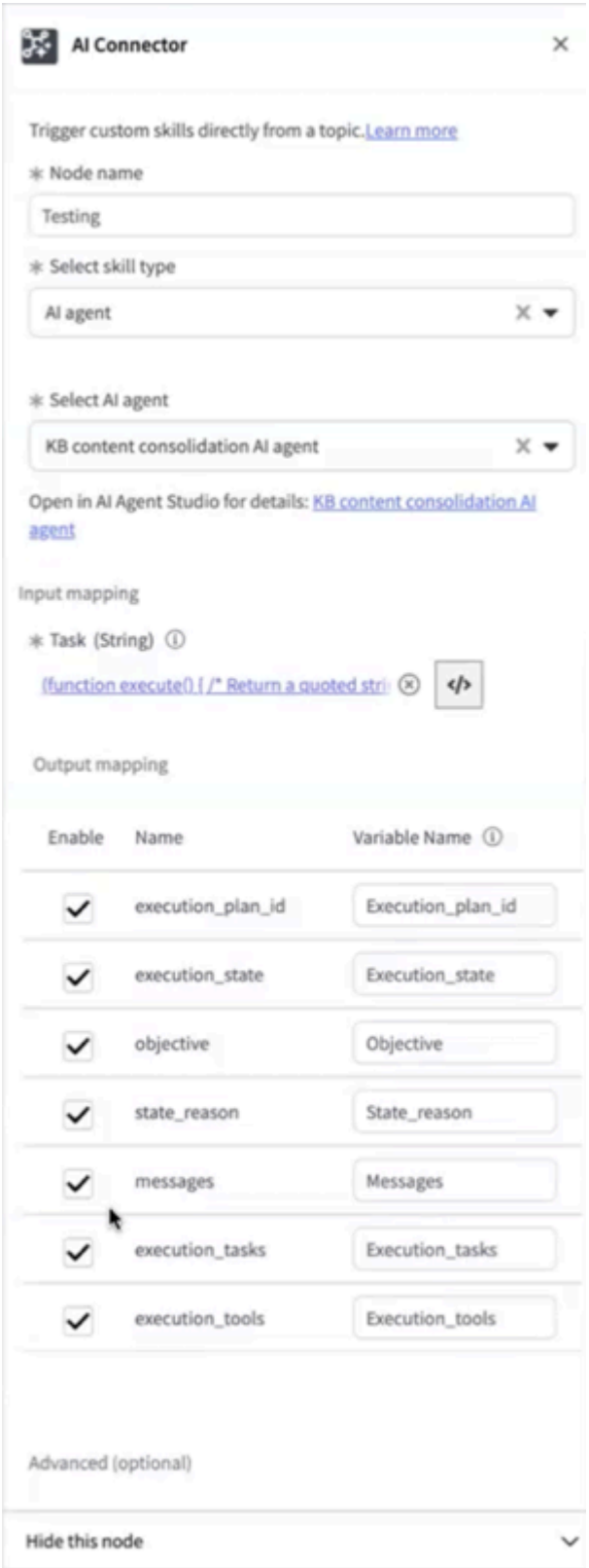
Informationen dazu, welche KI-Agents in Ihrer Instanz installiert sind, finden Sie unter Find AI agents .

Um den KI-Agent zu verwenden, wählen Sie ihn aus der aus **Kompetenztyp** Dropdown-Liste im KI-Connector-Dienstprogramm, und wählen Sie dann den Typ des KI-Agents aus **Wählen Sie KI-Agent aus** Dropdown-Liste. Wählen Sie beispielsweise aus, damit der KI-Agent einen Knowledge Base-artikel konsolidiert **KB-Inhaltskonsolidierung – KI-Agent** .

Definieren Sie die Aufgabe für den KI-Agent, indem Sie einen Wert in platzieren **Aufgabe** Eingabezuordnungsvariable. Sie können eine Bedingung definieren oder ein Skript oder einen Befehl eingeben. Geben Sie beispielsweise ein `KB00090 zurückgeben;` Damit der KI-Agent diesen Knowledge Base-artikel abrufen und seine Informationen in einer Antwort in konsolidieren kann Virtual Agent Chat.

Die Ausgabezuordnungseigenschaften des KI-Agents werden automatisch definiert, wenn Sie den KI-Agent-Typ auswählen. Alle Ausgabezuordnungen werden im Chat zurückgegeben, wenn der KI-Agent die Aufgabe abgeschlossen hat.

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



Eigenschaften der KI-Agent-Ausgabezuordnung

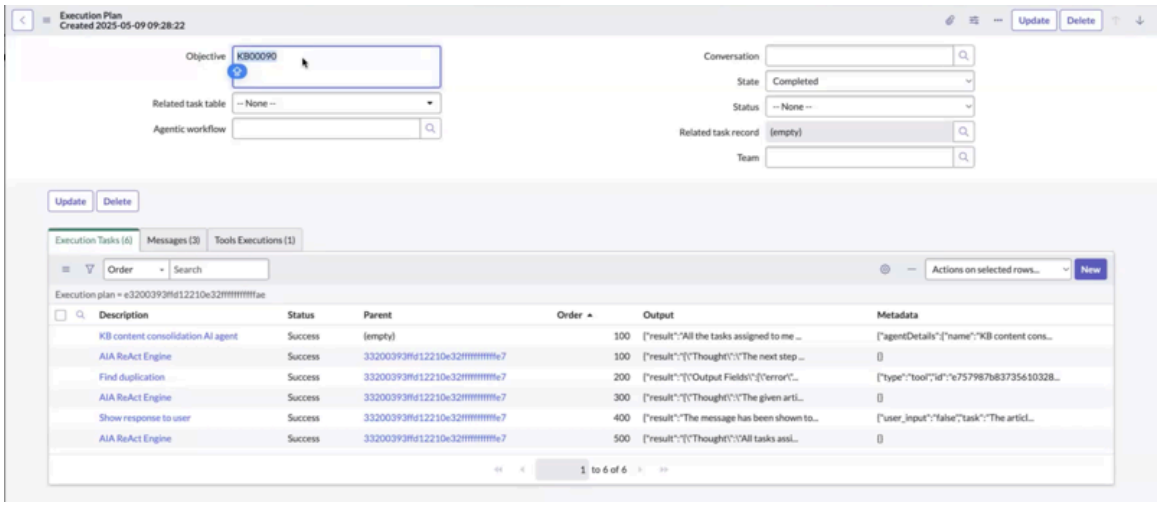
Variable	Beschreibung
Ausführungsplan-ID	ID-Nummer des Ausführungsplans.
Ausführungsstatus	Aktueller Status des Ausführungsplans.

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

Eigenschaften der KI-Agent-Ausgabezuordnung (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Ziel	Beabsichtigte Aufgabe für den Ausführungsplan.
Grund für den Status	Grund für den aktuellen Status des Ausführungsplans.
Nachrichten	Liste der Nachrichten, die über den Ausführungsplan gesendet werden.
Ausführungsaufgaben	Liste der Aufgaben im Ausführungsplan.
Ausführungstools	Liste der Tools im Ausführungsplan.

Wenn der KI-Agent seine Aufgabe ausführt, generiert er den vollständigen Plan, der die Eingabe- und Ausgabezuordnungen anzeigt. Jeder Plan zeigt das Ziel, alle für das Ziel ausgeführten Aufgaben und alle gesendeten Nachrichten oder Tools, die im Plan verwendet werden. Alle Pläne werden in der Tabelle „Ausführungsplan“ [sn_aia_Execution_Plan_list] aufgeführt.



Virtual Agent Themenvorschläge verwenden

Verwenden Sie Themenvorschläge App zur Identifizierung vorgefertigter Elemente Virtual Agent Themen, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können. Themenvorschläge Verwendet Intent Discovery Um Daten aus Ihrer Organisation zu analysieren und relevante vorgefertigte Themen zu finden, von denen Ihre Organisation profitieren kann, sowie neue Themen, die für die Erstellung nützlich wären.

Die Themenvorschläge Mit der App können Sie die allgemeinen Anwendungsfälle bewerten, die Virtual Agent Kann bei der Lösung oder Abwendung helfen. Sie können verwenden Themenvorschläge Mit Virtual Agent Themen, die entweder Stichwort- oder NLU-Themen-Discovery verwenden. Verwenden Sie sie, um Folgendes zu tun:

1. Wählen Sie aus ServiceNow Zu analysierende Daten (Analyse konfigurieren).
2. Analysieren Sie Ihre vorhandenen Daten (führen Sie die von Ihnen konfigurierte Analyse aus).
3. Überprüfen Sie die Analyseergebnisse, und verwenden Sie vorgefertigte Lösungen:

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

- Duplizieren Sie einen vorgefertigten Themenvorschlag, z. B. ein Thema aus ITSM Virtual Agent Konversationen (verfügbar über ServiceNow Store).
- [Nur NLU] Fügen Sie Ihrem Modell eine Absicht und ein neues leeres Thema hinzu. Sie müssen den Flow für das neue Thema in angeben Virtual Agent-Designer.

Die Themenvorschläge App erfordert NLU-Workbench Und ITSM Virtual Agent-Konversationen aus dem ServiceNow Store. Die Yokohama Release von Themenvorschläge Unterstützt nur ITSM Virtual Agent-Empfehlungen. Obwohl Themenvorschläge Verwendet NLU-Workbench für maschinelles Lernen. NLU muss nicht in aktiviert sein Virtual Agent.

Informationen zu den Apps, die automatisch mit installiert werden Themenvorschläge, Siehe Themenvorschläge aktualisieren.

Benötigte Plugins

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Themenvorschläge Erfordert die folgenden Plugins und ServiceNow Store Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass sie aktiviert sind, bevor Sie installieren Themenvorschläge.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]

Aktiviert alle Plugins, die zur Ausführung erforderlich sind Virtual Agent Pro. Details finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Hinweis:
Beginnend mit San Diego Release, die Themenvorschläge Die App wird automatisch installiert, wenn Sie Glide anfänglich aktivieren Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot). Nachfolgende Updates für diese App müssen über installiert werden ServiceNow Store.

NLU-Workbench (nur NLU-Themen-Discovery)

Aktiviert die zur Ausführung erforderlichen Plugins Natural Language Understanding In Ihrer Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die NLU-Workbench .

Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

Intent Discovery(NLU Nur Discovery)

Identifiziert Anwenderabsichten aus der Analyse von Incident-/Falldaten. Weitere Informationen finden Sie unter Intent-Discovery .

ITSM Virtual Agent-Konversationen

Bietet vorgefertigte IT Service Management-Konversationen, mit denen Ihr Unternehmen automatisierte Selfservice-Konversationen schnell bereitstellen kann. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Mit installierte Elemente Themenvorschläge

Die folgenden Elemente werden mit Themenvorschläge installiert:

- Geplante Aufgaben: `Run Topic Recommendation Reports`Zum Ausführen von Berichten zu Themenempfehlungen zu geplanten Zeiten.
- Die folgenden Tabellen werden installiert:

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

Tabelle	Beschreibung
Standardeinstellungen für Themenvorschläge [sn_topic_recommended_default_setting]	Die Quelldaten (Tabelle und Textfeld), Taxonomie und Filter, die beim Ausführen von verwendet werden Themenvorschläge Analyse
Installierte empfohlene Themen [sn_topic_recommended_topic_Staging]	Themen, die für empfohlene Themen generiert wurden

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Beschreibung

- Erste Schritte mit Themenempfehlungen
- Definieren Sie standardmäßige Empfehlungseinstellungen
- Analyse der Themenvorschläge ausführen
- Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten zu hinzu Virtual Agent
- Verknüpfen Sie eine Themenempfehlung mit einem vorhandenen Virtual Agent-Thema
- Heben Sie die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem vorhandenen Virtual Agent-Thema auf
- Beheben Sie Probleme mit Themenvorschläge

Themenvorschläge aktualisieren

Sie können Updates für installieren Themenvorschläge Anwendung (com.snc.va_topic_Recommender), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Beginnend mit Tokyo Release, die Themenvorschläge Die Store-App wird automatisch mit installiert Virtual Agent. Bei Verwendung von Themenvorschläge, Überprüft die App ServiceNow Store Und benachrichtigt Sie, wenn ein Update verfügbar ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**an.
   Wenn ein Update verfügbar ist, wird eine Benachrichtigung auf der angezeigt Themenvorschläge Seite.



2. Wählen Sie Aus **Update anzeigen** .

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem ServiceNow Store Website, für die ein Update angefordert werden soll Themenvorschläge In Ihrer Instanz.

Schnellstart für Themenvorschläge

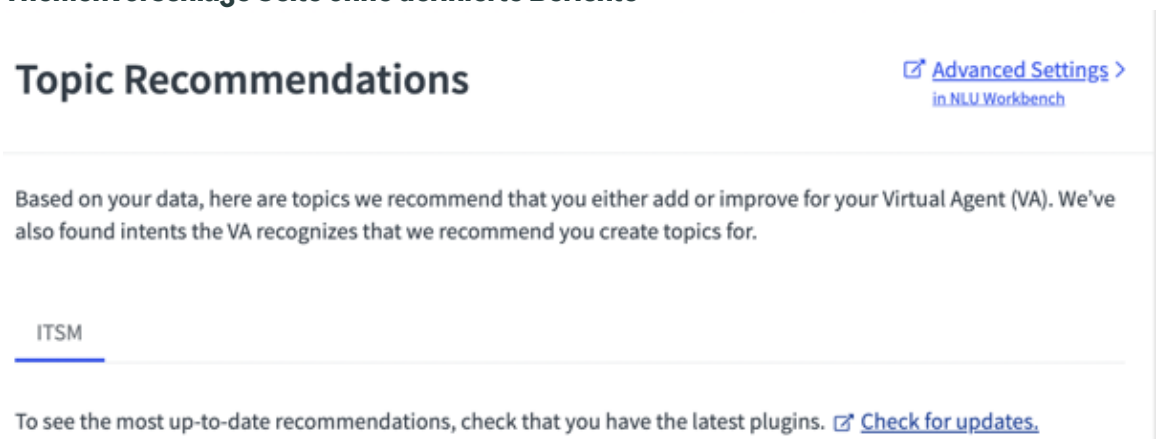
Um empfohlene Themen basierend auf Ihren Daten abzurufen, konfigurieren Sie Analyseberichte, führen Sie die Berichte aus, und überprüfen Sie dann die Ergebnisse. Sie können entweder neue Themen zu hinzufügen Virtual Agent Oder verknüpfen Sie eine Empfehlung mit einem vorhandenen Thema.

Die Themenvorschläge Seite wird in Ihrer Instanz unter angezeigt **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**an.

Schritt 1: Konfigurieren Sie Analyseberichte basierend auf ServiceNow Daten

Bis Sie Analyseberichte definieren Themenvorschläge Seite ist leer.

Themenvorschläge Seite ohne definierte Berichte



Jeder Analysebericht basiert auf den folgenden Elementen:

- Datenquelle: Die ServiceNow Daten, die Sie analysieren möchten. Die Optionen sind: Tabelle „Incident“ [Incident], Tabelle „Anforderung“ [sc_Request], Servicemitarbeiter Chat-Transkripte, und Virtual Agent Fallback-Äußerungen.
- Das zu analysierende Feld: Ein ausgewähltes Feld (mit einem Datentyp „Zeichenfolge“) in der zu analysierenden Datenquellentabelle. Zum Beispiel die **Kurzbeschreibung** Feld.
- Taxonomie: Die Geschäftsanwendung, die die Datensätze enthält. Wenn Sie installieren ITSM Virtual Agent Konversationen, die Incident- und Anforderungsdatensätze werden standardmäßig installiert. Wenn zusätzliche Datensätze für Anwendungen verfügbar werden, werden die Datensätze als Taxonomie auf der Seite angezeigt, nachdem sie auf einer Instanz installiert wurden.

Sie können Ihren Analyseberichten auch Bedingungen hinzufügen und so konfigurieren, dass sie nach einem Zeitplan ausgeführt werden. Wenn neue Empfehlungen verfügbar sind, wird eine Benachrichtigung in angezeigt Virtual Agent-Designer Themenseite.

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

Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge In Virtual Agent Einstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge.

Schritt 2: Führen Sie einen Analysebericht aus

Führen Sie alle konfigurierten Analyseberichte zusammen aus, oder führen Sie selektiv einzeln aus Themenvorschläge Seite.

Während der Analyse wird Themenvorschläge Die App führt Folgendes aus:

- Verwendet Intent Discovery Um Ihre Datenquelle zu überprüfen, vergleichen Sie Ihre Datenquelle mit der zugehörigen Taxonomie für Ihre Geschäftsanwendung. Intent Discovery Stimmt das in Ihrem Datensatz angegebene Datenfeld mit Absichten in der Taxonomie ab.
- Ordnet die übereinstimmenden Absichten vorgefertigten Themen in zu Virtual Agent. Wenn Absichten keine vorgefertigten Themen zugeordnet sind, empfiehlt die App sie als neue Themen, die Sie erstellen können, da sie von Ihren Anwendern häufig genug angefordert wurden.
- Zeigt die Analyseergebnisse als Themenkarten in an Themenvorschläge Seite.

Weitere Informationen finden Sie unter Analyse der Themenvorschläge ausführen.

Schritt 3: Überprüfen Sie die Berichtsergebnisse, und fügen Sie Themen und Absichten hinzu oder verknüpfen Sie sie

Die Ergebnisse werden in die folgenden Gruppen sortiert:

- Themen, die Virtual Agent Kann verarbeiten: Empfehlungen in dieser Gruppe können mit einem vorgefertigten Thema behandelt werden.

  Wenn Sie diesen Empfehlungstyp zu hinzufügen Virtual Agent, Das übereinstimmende vorgefertigte Thema wird in Ihrer Instanz dupliziert. Sie können dann das hinzugefügte Thema mit ändern, testen und veröffentlichen Virtual Agent-Designer.

- Anwenderabsichten, die Themen-Flows benötigen: Empfehlungen in dieser Gruppe stimmen mit überein ServiceNow NLU Absicht.

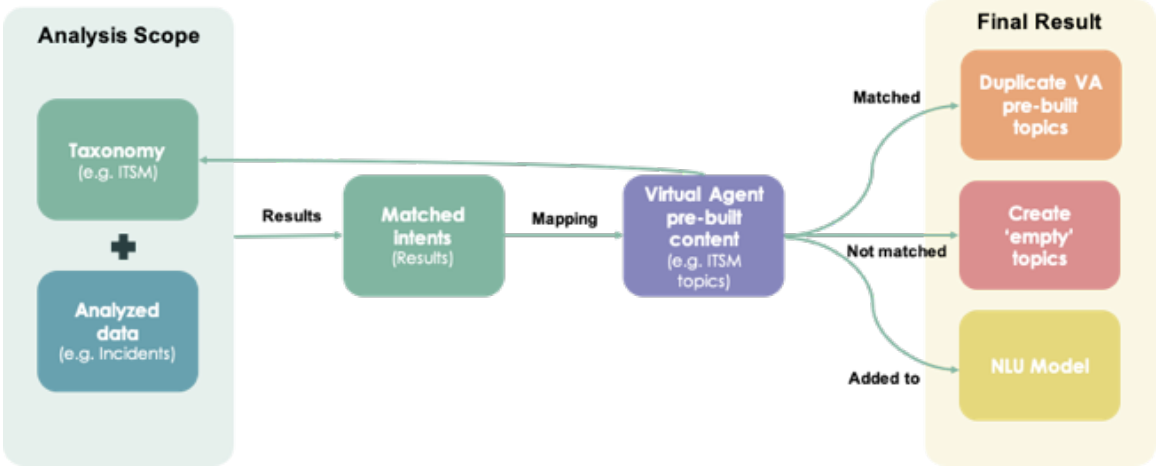
  Wenn Sie diesen Empfehlungstyp zu hinzufügen Virtual Agent, Wird ein leeres Thema erstellt und der übereinstimmenden Absicht im von Ihnen angegebenen Modell zugeordnet. Sie können das Thema dann in öffnen Virtual Agent-Designer Und erstellen Sie einen Flow für das neue Thema.

Die Ergebnisse werden in absteigender Reihenfolge der Übereinstimmungen mit Ihrer Datenquelle angezeigt. Die 20 wichtigsten Absichtsübereinstimmungen werden angezeigt. Wenn mehr als 20 Absichten vorhanden sind, können Sie sie in anzeigen NLU-Workbench.

Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Empfehlung zu finden Virtual Agent, Siehe Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten zu hinzu Virtual Agent. Sie können auch Verknüpfen Sie eine Empfehlung mit einem vorhandenen Thema .

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

Empfehlungen werden zugeordnet Virtual Agent Themen



Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge

Zu generieren Themenvorschläge, Geben Sie eine Standarddatenquelle an (ServiceNow Tabelle und Feld) und die Bedingungen zum Filtern der Datensätze.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie beim Konfigurieren von Analyseberichten Folgendes:

- Sie können nur eine Einstellung pro Datentabelle und Taxonomiepaar definieren.
- Standardmäßig werden zwei Datensätze für die ITSM-Taxonomie (Incident und Anforderungen) bereitgestellt, Sie können jedoch eigene Datenquellen definieren.
- In Yokohama Release, Themenvorschläge Erfordert mindestens 10.000 Datensätze in Ihrem Analyseumfang (Datenquelle). Dieses Minimum bietet einen Datensatz mit angemessener Größe, um ein bestimmtes Qualitätsniveau in den Analysen zu erreichen.
- Lassen Sie Ihren Analyseumfang (Datenquelle) unter 300.000 Datensätzen. In Yokohama Release, dies ist die maximal zulässige Anzahl. Dieser Grenzwert maximiert die Leistung des Analyseberichts.
- Sie können Analyseberichte so planen, dass sie automatisch in angegebenen Intervallen ausgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Unter Themenvorschläge, Klicken Sie auf **Alle anzeigen** .
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Details finden Sie unter Themenvorschläge Einstellungen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Datenquelle, die Sie für eine bestimmte Tabelle und Taxonomie definiert haben, wird als Abschnitt auf der angezeigt Themenvorschläge Seite. Sie können jetzt Führen Sie eine Themenempfehlungsanalyse aus .

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

Analyse der Themenvorschläge ausführen

Generieren Sie einen Bericht, der eine bestimmte Datenquelle analysiert und die entsprechende identifiziert Virtual Agent Vorgefertigte Themen, die Sie implementieren können. Für Absichten, die keine übereinstimmenden vorgefertigten Themen aufweisen, identifiziert der Bericht die Anwenderabsichten (Themen), die Sie erstellen können.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob die entsprechende ist Virtual Agent Konversations-Plugins werden aktiviert, sodass Themenvorschläge Die App kann die entsprechenden vorgefertigten Themen identifizieren.

Sie können verwenden **Suchen Sie nach Updates** Link auf Themenvorschläge Seite, um zu überprüfen, welche Plugins installiert sind.

Stellen Sie sicher Konfigurieren Sie Analyseberichte Zuerst.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Analyseprozess dauert etwa 15 Minuten oder weniger, um Empfehlungsergebnisse zurückzugeben. In Yokohama Release, Themenvorschläge Erfordert mindestens 10.000 Datensätze in der Datenquelle und verarbeitet maximal 300.000 Datensätze. Verwenden Sie Filter auf der Einstellungsseite, um bei Bedarf die Anzahl der Datensätze in der Datenquelle zu reduzieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**an.
2. In Themenvorschläge Seite wechseln Sie zur Datenquelle, die analysiert werden soll, und lösen Sie die Analyse aus.
   - Wenn die Ansicht auf festgelegt ist **Alle** , Gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie Aus **Rufen Sie neue Empfehlungen ab** .
     b. Wählen Sie im Dialogfeld die Quellen aus, für die Sie Berichte abrufen möchten.

        Wenn ein Kontrollkästchen nicht verfügbar ist, wird möglicherweise bereits ein Bericht ausgeführt, oder die zu analysierende Datenmenge liegt möglicherweise außerhalb des zulässigen Mindest- oder Höchstwerts.

     c. Wählen Sie Aus **Rufen Sie neue Empfehlungen ab** .
   - Wenn die Ansicht auf festgelegt ist **Nach Quelle** , Gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie Aus **Analyse ausführen** Oder **Aktualisieren** In der Quellstatusleiste.
     b. Ändern Sie alle Einstellungen im Dialogfeld, und wählen Sie dann aus **Rufen Sie Empfehlungen ab** .

   Eine Meldung gibt an, dass der Prozess zur Themensuche gestartet wurde, und die ungefähre Zeit für Empfehlungsergebnisse. Die Seite oder Statusleiste wird angezeigt Analyse wird ausgeführt . Sie können andere Elemente überprüfen, während die Analyse ausgeführt wird.

   Hinweis:
   Das Ändern der Einstellungen hier wirkt sich nur auf diese Analyse aus. Die Standardeinstellungen für die Empfehlung werden beibehalten. Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge.

3. Wenn der Bericht abgeschlossen ist, überprüfen Sie die Analyseergebnisse für den Datensatz.

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

Die Ergebnisse werden als Karten in zwei Abschnitten angezeigt: **Themen, die VA bearbeiten kann** Für vorgefertigte Themen und **Anwenderabsichten, die Themen-Flows benötigen** Für Absichten und entsprechende Themen, die erstellt werden können.

Tipp:
Um Details zu einem vorgefertigten Thema oder einer Anwenderabsicht anzuzeigen, wählen Sie die Karte und dann das Info-Symbol aus Zum Öffnen einer Überlagerungskarte. Weitere Informationen finden Sie unter Themenvorschläge Karten.

Nächste Maßnahme
Sie können Fügen Sie eine Themenempfehlung als neues Thema hinzu Oder Verknüpfen Sie es mit einem vorhandenen Thema . Sie können auch Blenden Sie eine Empfehlung aus Aus der Liste in der Aggregatansicht.

Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten zu hinzu Virtual Agent

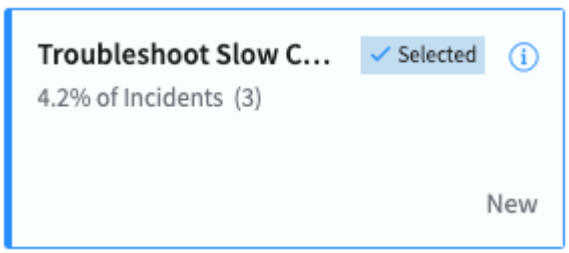
Nachdem Sie eine ausgeführt und überprüft haben Themenvorschläge Melden, wählen Sie die vorgefertigten Themen und vorgeschlagenen Absichten aus, die Sie hinzufügen möchten Virtual Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein empfohlenes Thema zu hinzufügen Virtual Agent, Themenvorschläge Die App führt automatisch Folgendes aus:

- Dupliziert die von Ihnen ausgewählten vorgefertigten Themen.
- Erstellt leere Themen für die von Ihnen ausgewählten Absichten.
- Wenn Sie verwenden ServiceNow NLU:
  - Erstellt ein neues NLU-Modell, wenn es nicht vorhanden ist.
  - Aktualisiert und trainiert das NLU-Modell mit den hinzugefügten Absichten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**an.
2. Wechseln Sie zu den Analyseergebnissen für Ihre Datenquelle.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Themen- und Absichtskarten aus, die hinzugefügt werden sollen Virtual Agent, Und wählen Sie dann aus **Zu VA hinzufügen** .
   Ausgewählte Karten werden blau hervorgehoben und als angezeigt **Ausgewählt** , Wie im folgenden Beispiel gezeigt.



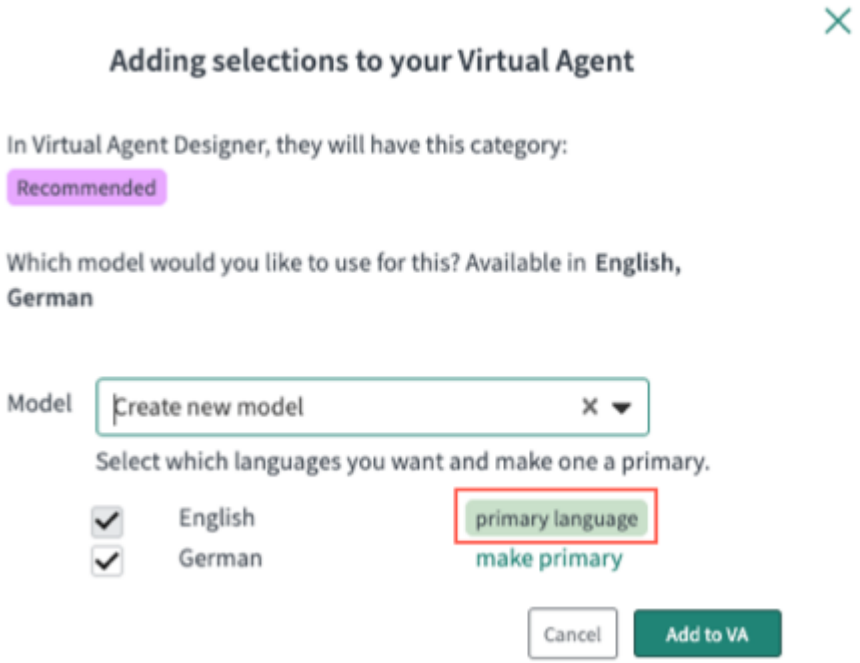
4. Wenn Sie verwenden ServiceNow NLU, wählen Sie eine der folgenden Optionen in aus **Modell** Liste:

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

- **Neues Modell erstellen**

  Wählen Sie diese Option aus, um eine neue Modellgruppe zu erstellen. Wenn andere Sprachen für Ihre Instanz aktiviert sind, wählen Sie die Sprachen aus, die als sekundäre Modelle in der Gruppe hinzugefügt werden sollen. Wählen Sie Aus **Als primär festlegen** Für die primäre Sprache in der Gruppe.

  Ausgewählte Empfehlungen werden einer neuen Modellgruppe hinzugefügt

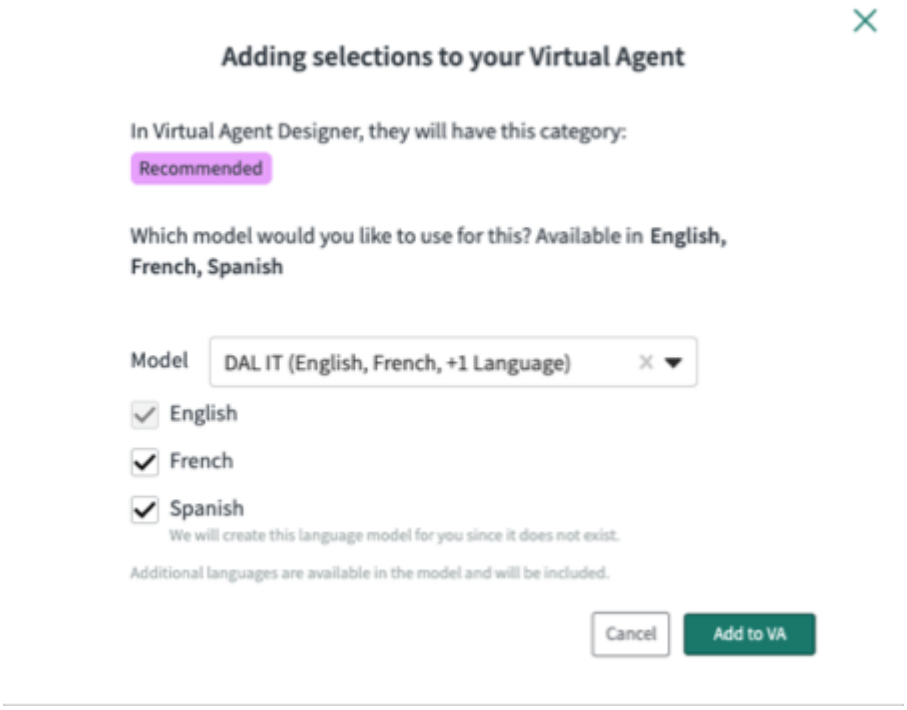
  Weitere Informationen zu Modellgruppen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

- Ein vorhandener Modellname

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

Wenn andere Sprachen für Ihre Instanz aktiviert sind, wählen Sie die Sprachen aus, die als sekundäre Modelle in der Gruppe hinzugefügt werden sollen.

Ausgewählte Empfehlungen werden einer vorhandenen Modellgruppe hinzugefügt



5. Wählen Sie Aus **Zu VA hinzufügen** .

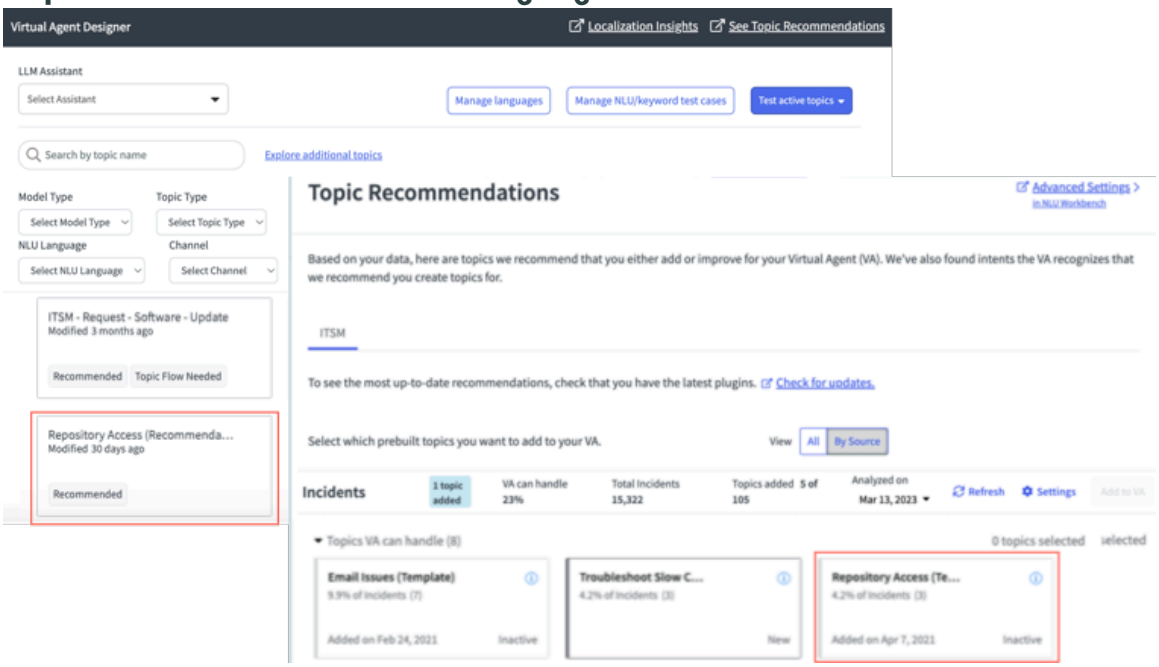
Ergebnisse

Für empfohlene vorgefertigte Themen: Virtual Agent Dupliziert das Thema (entfernt jedoch `Template`Teil des Dateinamens). Für empfohlene Absichten: Virtual Agent Erstellt ein neues Thema, das der Absicht zugeordnet ist. Diese Themen werden zu hinzugefügt **Empfohlen** Kategorie in Virtual Agent-Designer Themenseite.

Auf der Seite „Themenvorschläge“ zeigt die Themenkarte das Datum, an dem sie hinzugefügt wurde, und ihren Status (**Aktiv** Oder **Inaktiv**). Um das neue Thema über zu öffnen Themenvorschläge Wählen Sie das Infosymbol aus, um die Überlagerungskarte zu öffnen. Wählen Sie das Symbol „Link öffnen“ aus Um das Thema in zu öffnen Virtual Agent-Designer.

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

Empfohlene Themenkarten für ein hinzugefügtes Thema



Verknüpfen Sie eine Themenempfehlung mit einer vorhandenen Virtual Agent Thema

Anstatt ein neues Thema aus einer Themenempfehlung zu erstellen, können Sie es mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Dies lässt zu Virtual Agent Wissen Sie, dass Sie ein Thema haben, das die Empfehlung behandelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

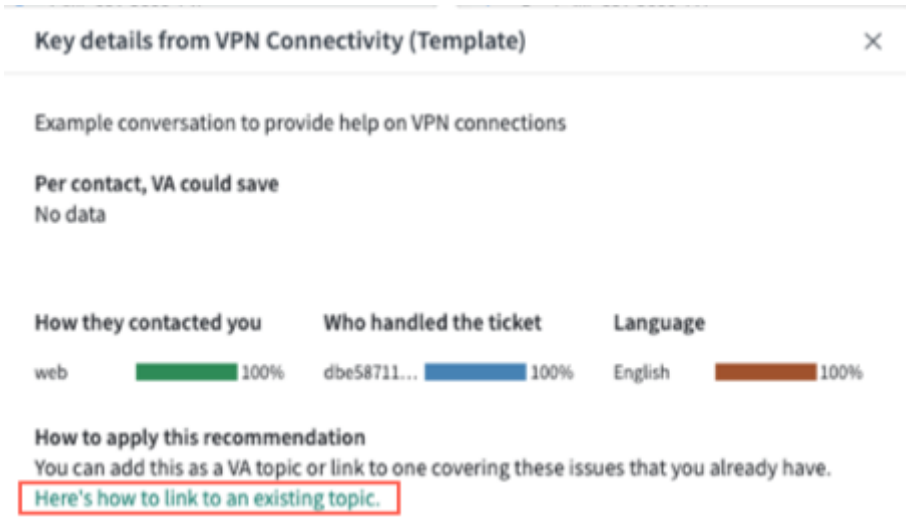
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie nach dem Verknüpfen weiterhin Empfehlungen für ein aktives Thema erhalten, muss das Thema wahrscheinlich verbessert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**an.
2. Wählen Sie das Info-Symbol ⓘDient zum Öffnen der Überlagerungskarte für ein Thema mit **Neu** Status.
3. Wählen Sie unten auf der Überlagerungskarte aus **So verknüpfen Sie einen Link zu einem vorhandenen Thema** .
   Wählen Sie den Link aus, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

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

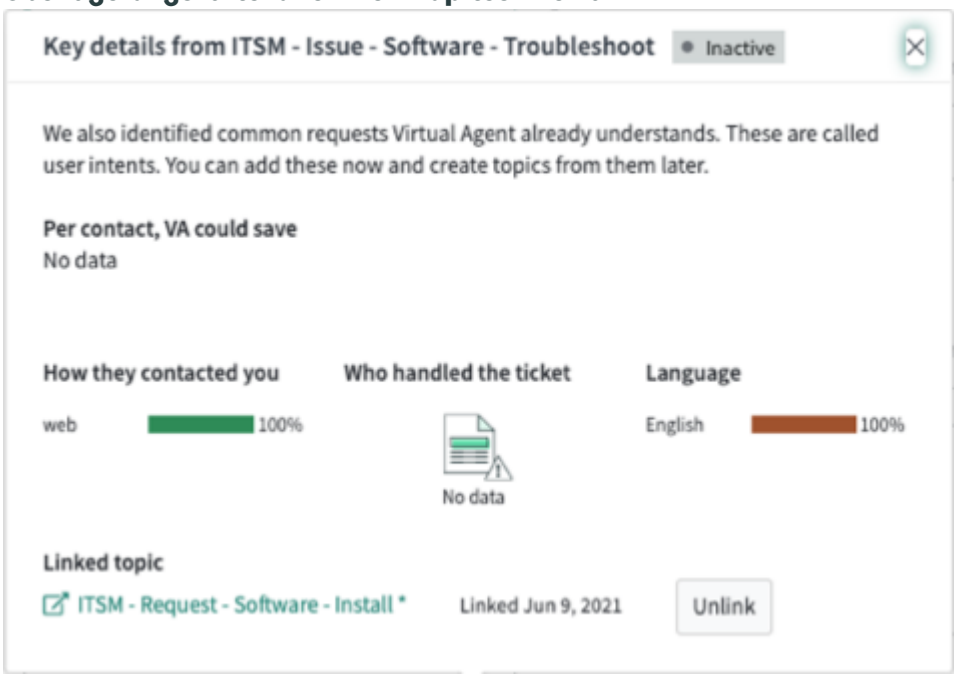


4. Wählen Sie im Dialogfeld ein Thema aus **Suchen Sie das zu verknüpfende Thema** Liste.
5. Wählen Sie Aus **Thema verknüpfen** .

Ergebnisse

Die Überlagerungskarte zeigt, dass die Empfehlung verknüpft ist, sowie das Datum, an dem dies aufgetreten ist.

Überlagerungskarte für ein verknüpftes Thema



Wenn eine Themenempfehlung weiterhin in Ihren Analyseergebnissen angezeigt wird, nachdem Sie sie mit einem Thema verknüpft haben, sollten Sie das Thema möglicherweise erneut aufrufen, um seine Effektivität zu verbessern.

Sie können auch Heben Sie die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem auf Virtual Agent Thema.

Heben Sie die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem auf Virtual Agent Thema

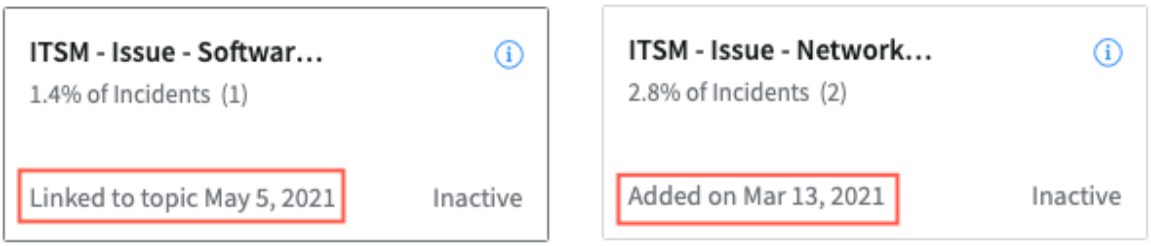
Sie können die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem Thema aufheben. Dadurch können Sie es mit einem neuen oder alternativen Thema verknüpfen.

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

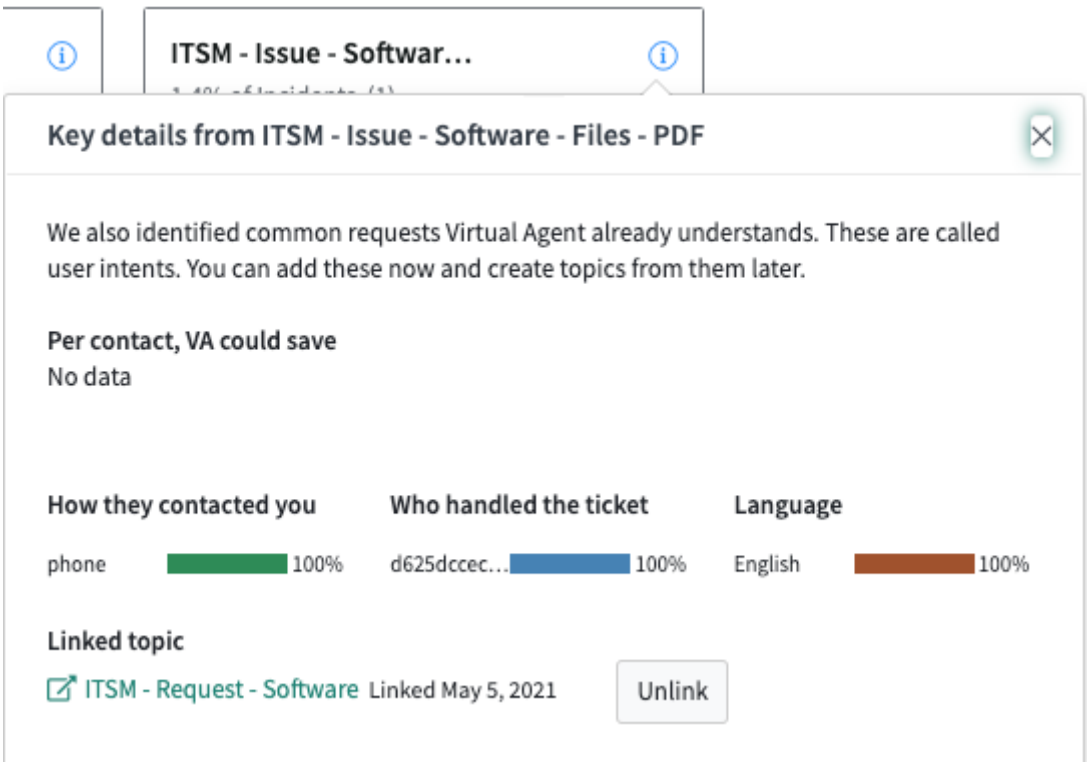
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Empfehlung entweder als neues Thema hinzufügen oder mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Wenn Sie es mit einem vorhandenen Thema verknüpfen, können Sie die Verknüpfung später bei Bedarf jederzeit aufheben. Hinzugefügte Themenvorschläge erstellen ein leeres Thema, das Sie mit einem Workflow bereitstellen, sodass Sie die Verknüpfung mit dieser Methode nicht aufheben können.
Das folgende Beispiel zeigt den Unterschied zwischen einer verknüpften Empfehlung und einer hinzugefügten Empfehlung.

Beispiel für verknüpfte und hinzugefügte Karten in Themenvorschläge Seite



Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**an.
2. Wählen Sie das Info-Symbol Dient zum Öffnen der Überlagerungskarte für ein verknüpftes Thema.



3. Wählen Sie Aus **Verknüpfung Aufheben** .

Ergebnisse
Nicht verknüpfte Empfehlungen sind auf festgelegt **Neu** Status. Sie können es mit einem anderen Thema verknüpfen oder hinzufügen Virtual Agent Als neues Thema.

Automatische Übersetzung

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

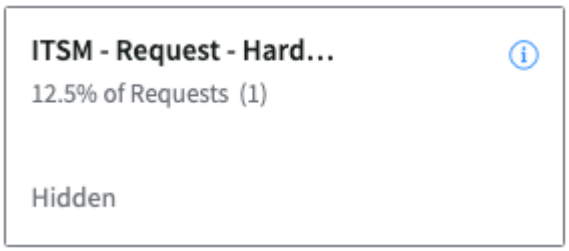
Hinweis:
Wenn Sie ein Thema zu hinzugefügt haben Virtual Agent Für eine Empfehlung wird sie nicht als verknüpft angezeigt, daher können Sie die Verknüpfung nicht aufheben. Um eine hinzugefügte Empfehlung als zurückzusetzen **Neu** , Löschen Sie das Thema, das in hinzugefügt wurde Virtual Agent-Designer.

Blenden Sie eine Themenempfehlung aus

Sie können eine Themenempfehlung ignorieren, indem Sie sie ausblenden. Dadurch wird sie für alle in der Instanz ausgeblendet. Sie können ausgeblendete Empfehlungen weiterhin anzeigen und später erneut anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

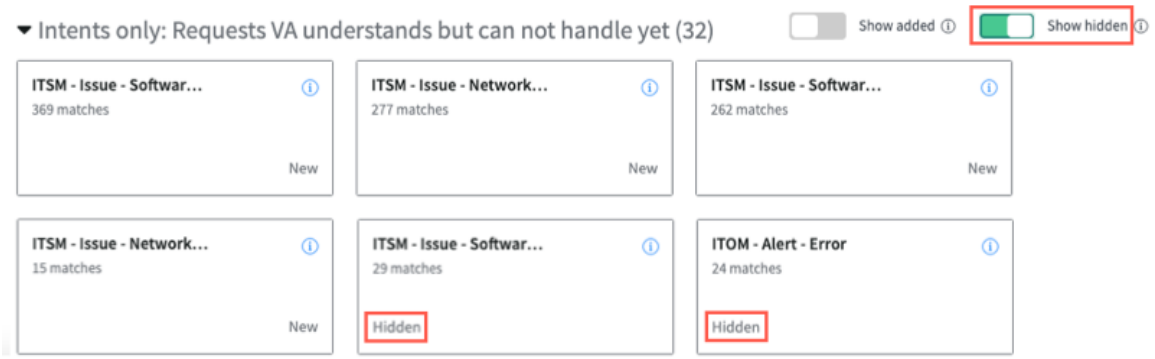
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Themenvorschläge werden nur ausgeblendet, wenn **Anzeigen** Ist auf festgelegt **Alle** (Aggregatansicht). Ausgeblendete Empfehlungskarten werden weiterhin angezeigt, wenn **Anzeigen** Ist auf festgelegt **Nach Quelle** . Der Status auf der Karte ist **Ausgeblendet** .



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**an.
2. Wählen Sie das Info-Symbol Dient zum Öffnen der Überlagerungskarte für ein Thema mit dem Status „Neu“.
3. Wählen Sie Aus **Ausblenden** .

Ergebnisse
Die Empfehlung ist in der Liste ausgeblendet. Um ausgeblendete Empfehlungen anzuzeigen, schieben Sie die Folie **Ausgeblendete anzeigen** Umschalter zum Aktivieren.



Um den Status einer Empfehlung auf „Neu“ zurückzusetzen, wählen Sie das Infosymbol Um die Überlagerungskarte für das Thema zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Nicht ausblenden** .

Automatische Übersetzung

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

Beheben Sie Probleme mit Themenvorschläge

Untersuchen und lösen Sie unerwartetes Verhalten mit Themenvorschläge, Oder finden Sie Antworten auf häufige Fragen.

Informationen zur Verwendung von Themenvorschläge, Siehe Schnellstart für Themenvorschläge.

Hinweis:
Themenvorschläge Versucht, das Modell zu trainieren, wenn Sie neue Themen hinzufügen Virtual Agent. Wenn während des Trainings ein Fehler auftritt, wird das Thema weiterhin hinzugefügt, das Modell verbleibt jedoch im Entwurfsstatus.

Problem	Lösung
Themenvorschläge Seite ist leer	Es wurden keine Analyseberichte konfiguriert. Konfigurieren Sie einen Analysebericht . Sie können auch installieren oder aktivieren ITSM Virtual Agent Konversationen, denen Standardkonfigurationen hinzugefügt werden Themenvorschläge. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie ITSM Virtual Agent ein .
Fehler beim Hinzufügen von Themen zu Virtual Agent	Details finden Sie im Fehlerprotokoll: 1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Fehler**an. 2. Suchen Sie den Eintrag, der den Wert hat **sn_topic_Empfehlen** In der Spalte Quelle. Im Feld Nachricht wird der Fehler angezeigt. **Hinweis:** Wenn das Modelltraining beim Hinzufügen von Themen fehlschlägt, Themenvorschläge Ignoriert diese Fehler und fügt Ihre Empfehlungen weiterhin hinzu. In diesem Fall werden Sie benachrichtigt, dass sich die Modelle im Entwurfsstatus befinden.
Berichte weisen Absichtsübereinstimmungen auf, aber keine vorgefertigten Themenübereinstimmungen	Stellen Sie sicher ITSM Virtual Agent Konversationen werden für die Instanz installiert und aktiviert. Wenn die App installiert ist, behandelt keines der vorgefertigten Themen die in Ihren Berichten gefundenen Probleme. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie ITSM Virtual Agent ein .
Analyseberichte sind in Produktionsinstanzen nicht verfügbar	Dies ist das erwartete Verhalten. Analyseberichte und Intent Discovery Sind so konzipiert, dass sie nur in einer Instanz verwendet werden. Hinzugefügte Themen und NLU-Modelle werden in einer „neuen“ Instanz verfügbar gemacht, aber in Themenvorschläge Berichte werden nicht zwischen Instanzen verschoben.

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

Problem	Lösung
Analysebericht steckt fest und sagt „Analyse wird ausgeführt“.	Überprüfen Sie den Status in der Tabelle „Discovery-Berichtsdefinitionen“: **1.** Navigieren zu **Alle** > **sn_nlu_Discovery_Report_Definition.list**an. **2.** Sortieren Sie die Tabelle in der Spalte erstellt, und suchen Sie dann nach dem Namen der betroffenen Analysedefinition. **3.** Wenn die Spalte Status leer ist, ist die Analyse fehlgeschlagen. Versuchen Sie erneut, es auszuführen. Sie können auch zu navigieren **NLU-Workbench** > **Intent Discovery** Um zu sehen, ob beim Absichtserkennungsprozess ein Fehler aufgetreten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Intent-Discovery .
Das Hinzufügen neuer Themen dauert länger als erwartet	Versuchen Sie Folgendes: • Navigieren zu **Alle** > **sn_topic_recommended_topic_Staging.list** Und zeigen Sie die Spalte Status an, um zu sehen, in welcher Phase sich die Themengenerierung befindet. Schulungsmodelle können einige Zeit in Anspruch nehmen. • Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Ereignisse** Um anzuzeigen, welches Ereignis zuletzt ausgeführt wurde oder ob das Ereignis in der Warteschlange ist. • Wenn der Grund für den Fehler nicht eindeutig ist, navigieren Sie zu **Alle** > **sn_topic_recommended_topic_Staging.list** Und ändern Sie den Wert des Felds Status in Fehler . Sie können dann erneut versuchen, die Empfehlung hinzuzufügen.
Ein Bericht mit weniger als 10.000 oder mehr als 300.000 Datensätzen kann nicht generiert werden	Themenvorschläge Unterstützt derzeit mindestens 10.000 Datensätze und maximal 300.000 Datensätze. Dies geschieht aus Gründen der Leistung und zur Sicherstellung eines statistisch signifikanten Datensatzes.
Modell ist in der App nicht vorausgewählt	Wenn Sie ein Upgrade von durchführen Quebec Und dies ist Ihre Verwendung von Themenvorschläge App müssen Sie ein Modell auswählen. Sobald Sie ein Modell ausgewählt haben, Themenvorschläge Behält die Auswahl bei.
Unterstützung nicht migrierter Modelle	Sie werden aufgefordert, Ihre Modelle in Gruppen zu migrieren, Themenvorschläge Erfordert keine Gruppierung von Modellen.
Nicht verknüpfte Themen	Sie müssen nicht alle Empfehlungen verknüpfen. Themenverknüpfung ist eine Möglichkeit, eine Empfehlung zu „bestätigen“, wenn Sie ein Thema bereits haben.
Die **Themen/ Anforderungen, die VA verarbeiten kann** Registerkarte wird nicht angezeigt	Systemeigenschaft glide.ui.escape_all_script Ist nicht auf „wahr“ festgelegt. Navigieren Sie zu **ALLE > sys_properties.list** (Oder **ALLE sys_properties_list.do**). Suchen und wählen Sie aus

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

Problem	Lösung
	glide.ui.escape_all_script , Legen Sie dann den Wert auf fest **Wahr** .

Themenvorschläge Schnittstellenreferenz

Die Themenvorschläge Die App bietet zwei Hauptseiten: Eine Konfigurationsseite und die Themenvorschläge Seite, auf der Sie empfohlene Themen finden.

Weitere Informationen zu finden Themenvorschläge Anwenderoberfläche finden Sie in den folgenden Themen:

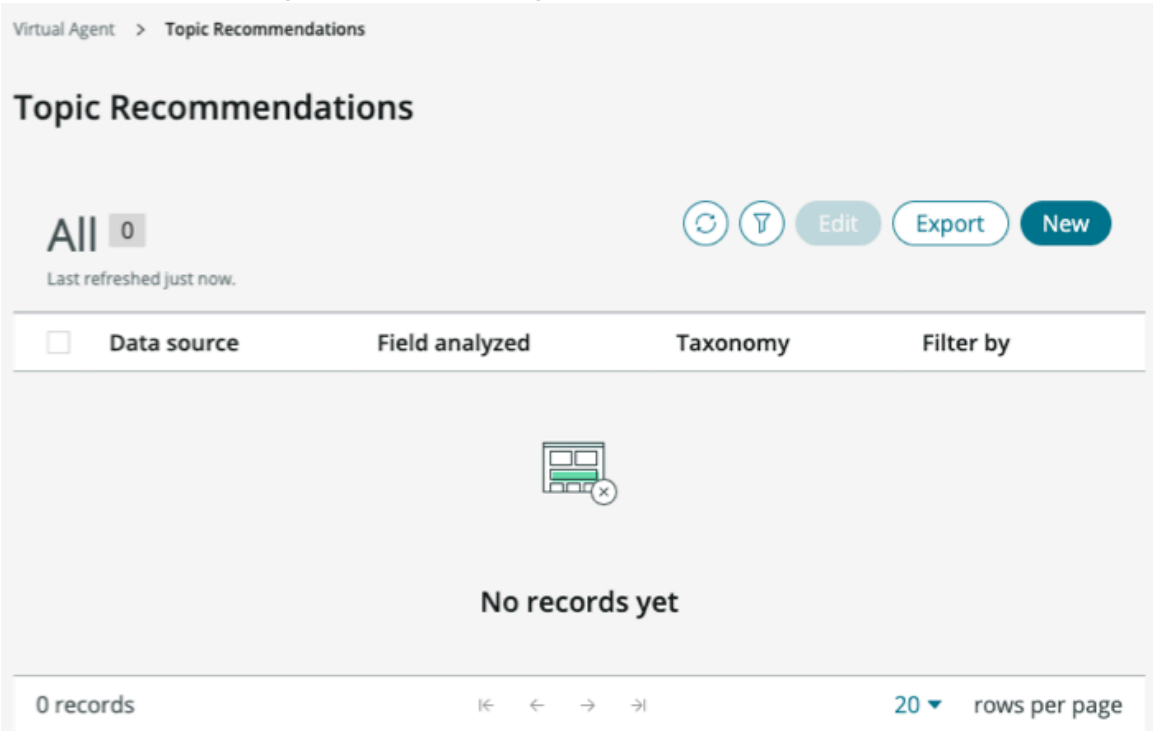
- Themenvorschläge Einstellungen
- Themenvorschläge Seite
- Themenvorschläge Karten

Themenvorschläge Einstellungen

Verwenden Sie Themenvorschläge Einstellungsseite zum Konfigurieren von Analyseberichten basierend auf Ihrem ServiceNow® Daten.

Sie finden Themenvorschläge Einstellungen in den Chat-Einstellungen für Konversationsschnittstellen (**Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**) Unter Virtual Agent. Bei der ersten Installation Themenvorschläge, Es ist nichts konfiguriert, daher wird die Einstellungsseite leer angezeigt.

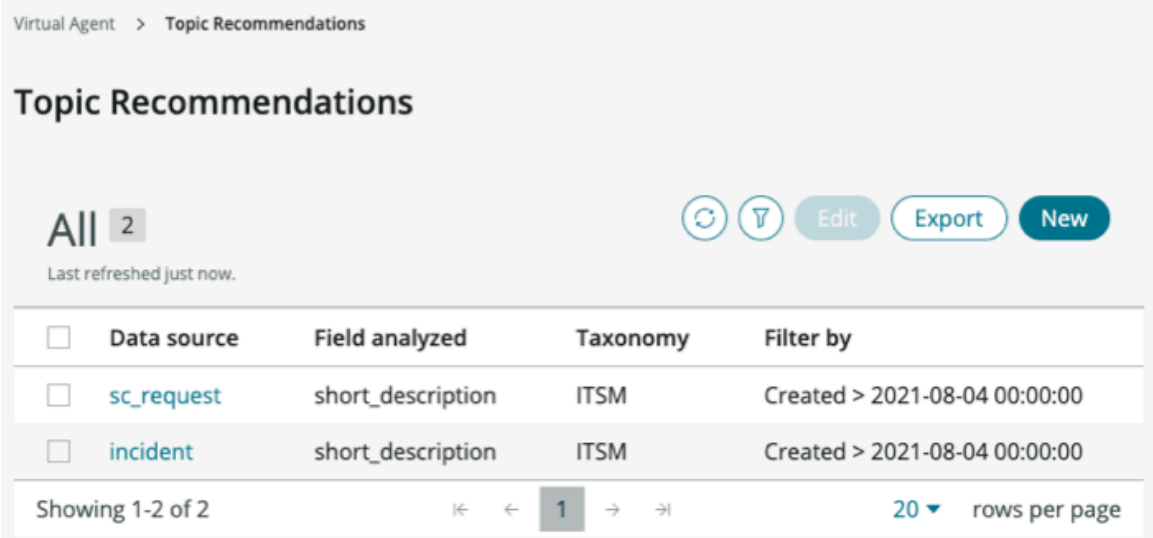
Leer Themenvorschläge Seite „Einstellungen“



Nach der Konfiguration können Sie Analyseberichte auf dieser Seite anzeigen oder bearbeiten.

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

Konfiguriert Themenvorschläge Einstellungen



Themenvorschläge Analyseeinstellungen

Wenn Sie eine erstellen oder bearbeiten Themenvorschläge Analysedatensatz: Geben Sie die Informationen im folgenden Formular an.

Standardeinstellungen für Themenvorschläge

Feld	Beschreibung
Datenquelle	ServiceNow Tabelle, die die zu analysierenden Daten enthält.
Feld analysiert	Feld (Zeichenfolgenspalte) in der zu analysierenden Tabelle. Zum Beispiel die **Kurzbeschreibung** In der Incident-Tabelle.
Taxonomie	Umfassende Liste von Absichten für eine bestimmte Geschäftsanwendung, z. B. ITSM.
Filtern nach	Bedingungsgenerator zum Filtern der zu analysierenden Datensätze. Klicken Sie Auf **Legen Sie Bedingungen fest** Zum Öffnen des Bedingungsgenerators. Der Standardfilter ist **[Erstellt] [nach] [letzte 90 Tage]** .
Häufigkeit	Der Zeitplan für die Ausführung der Analyse, der durch die geplante Aufgabe „Berichte zu Themenempfehlungen ausführen“ ausgelöst wird: • Keine • Jeden Monat • Alle 3 Monate • Alle 6 Monate • Alle 12 Monate **Hinweis:** Wenn Sie eine Instanz außerhalb der Produktion für Tests verwenden, legen Sie den Analysezeitplan in Ihrer Produktionsinstanz so fest, dass er und Ihr Analyseverlauf beibehalten werden. Der Intent Discovery-Prozess funktioniert am besten in einer einzelnen Instanz, in der Daten nicht zwischen Instanzen heraufgestuft werden.

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

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge

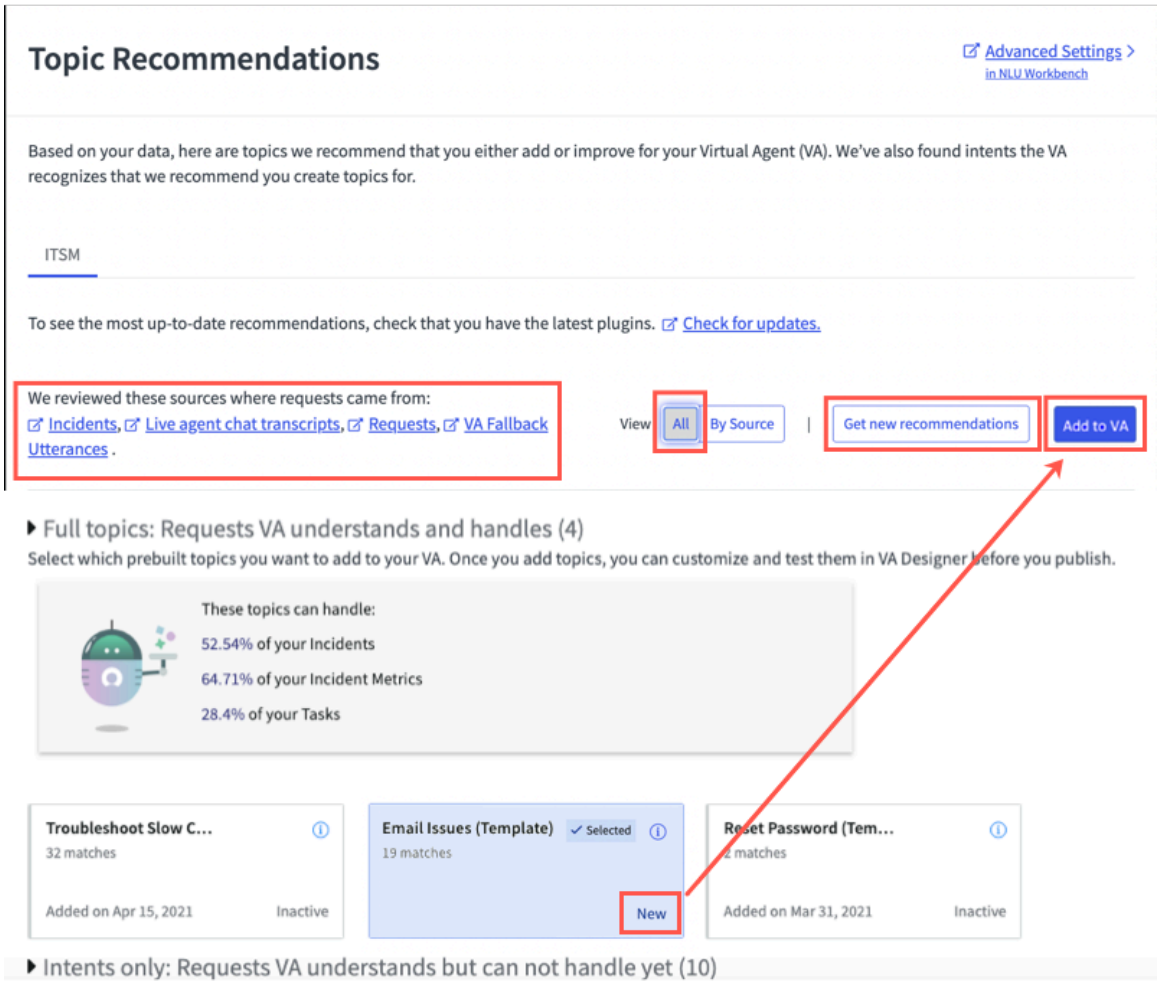
Themenvorschläge Seite

Verwenden Sie Themenvorschläge Seite zum Ausführen von Analyseberichten, Anzeigen von Empfehlungen und Hinzufügen von Themen zu Virtual Agent, Oder verknüpfen Sie eine Empfehlung mit einem vorhandenen Thema.

Alle Empfehlungen anzeigen (Aggregatansicht)

Themenvorschläge Zeigt standardmäßig alle Ergebnisse in dieser Ansicht an. Mit dieser Ansicht können Sie Analyseberichte für alle konfigurierten Quellen gleichzeitig ausführen oder aktualisieren. Die konfigurierten Quellen für die Empfehlungen werden als Hyperlinks aufgelistet. Klicken Sie auf den Link, um die Einstellungen für den Bericht zu öffnen. Wenn eine Empfehlung den Status „Neu“ hat, können Sie sie auswählen und dann auf klicken **Zu VA hinzufügen** .

Standardansicht (Aggregat)



Zeigen Sie Empfehlungen nach Quelle an

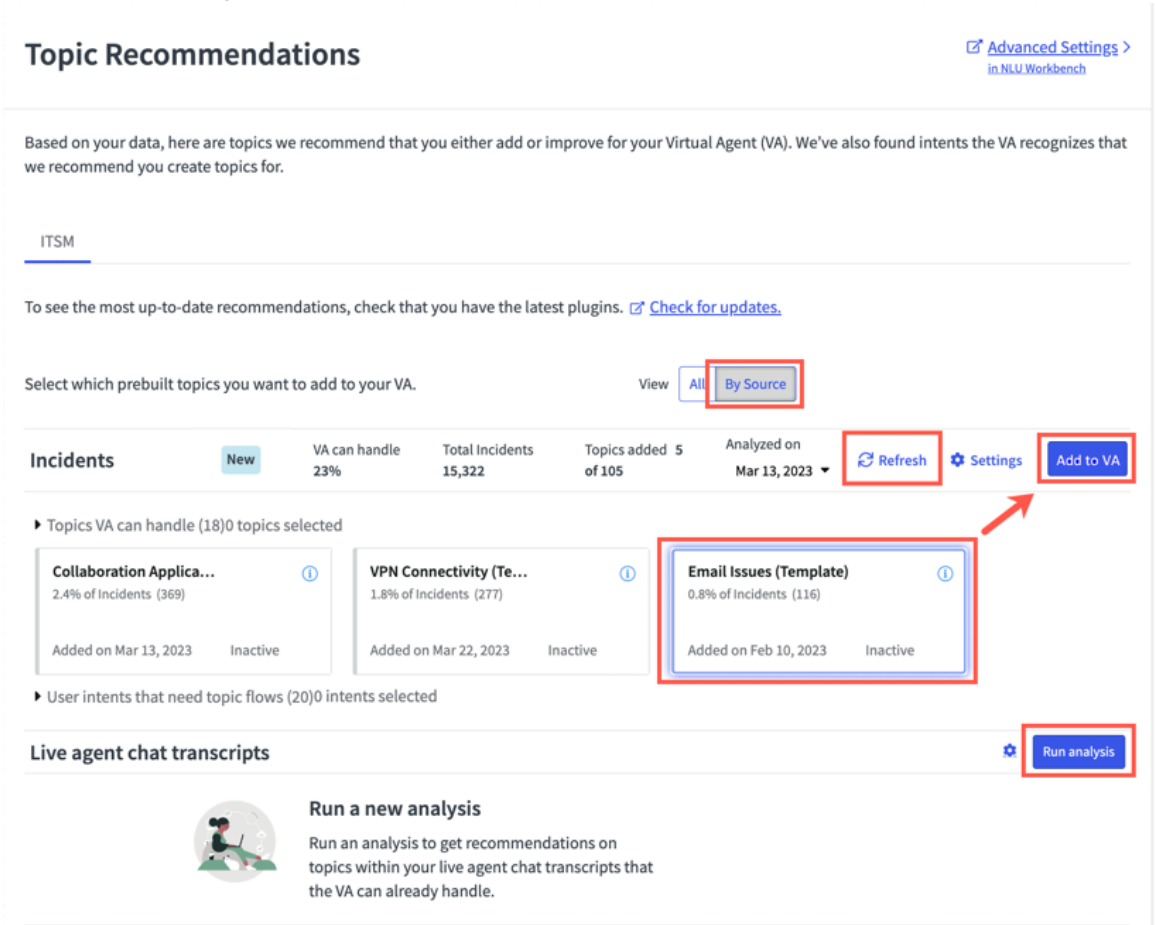
Sie können Themenvorschläge nach ihrer Datenquelle anzeigen. Auf diese Weise können Sie eine neue Analyse ausführen oder eine vorhandene Analyse für eine einzelne Datenquelle

Automatische Übersetzung

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

aktualisieren, anstatt sie alle gleichzeitig auszuführen. Klicken Sie Auf **Einstellungen** Zum Anzeigen der Einstellungen des Berichts. Wenn eine Empfehlung den Status „Neu“ hat, können Sie sie auswählen und dann auf klicken **Zu VA hinzufügen** .

Themenvorschläge Seite in Quellansicht



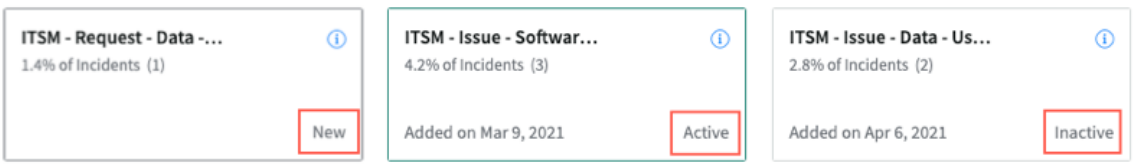
Themenvorschläge Karten

Empfohlene Themen- und Absichtskarten zeigen den Status der Empfehlung an, sodass Sie sie im Laufe der Zeit leichter nachverfolgen können.

Kartenstatus

Themen- und Absichtsempfehlungen werden als Karten angezeigt. Der Status informiert Sie, welche Aktion für jede Empfehlung durchgeführt wurde, falls vorhanden.

Beispielkarten für Absichtsempfehlung



Status der Thema- und Absichtskarte

Status	Beschreibung
Neu	Thema oder Absicht wurde nie hinzugefügt Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

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

Status der Thema- und Absichtskarte (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Karten mit **Neu** Der Status hat einen dunkelgrauen Rahmen.
Aktiv	Thema oder Absicht wurde hinzugefügt Virtual Agent Oder Mit einem vorhandenen Thema verknüpft Und veröffentlicht. Karten mit **Aktiv** Status hat einen grünen Rahmen. Wenn Sie weiterhin Empfehlungen für ein aktives Thema erhalten, muss es wahrscheinlich verbessert werden.
Inaktiv	Thema oder Absicht wurde hinzugefügt Virtual Agent Aber nie veröffentlicht, oder es wurde mit einem vorhandenen, unveröffentlichten Thema verknüpft. Karten mit **Inaktiv** Status hat einen hellgrauen Rahmen. Wenn Sie weiterhin Empfehlungen für ein inaktives Thema erhalten, führen Sie Schritte aus, um es zu veröffentlichen und zu aktivieren.
Ausgeblendet	Thema oder Absicht wurde nicht hinzugefügt Virtual Agent, Aber es wurde in der Aggregatansicht als ausgeblendet markiert und hat den Status **Ausgeblendet** .

Überlagerungskarten

Um weitere Details zu einem vorgefertigten Thema oder einer Anwenderabsicht zu erhalten, wählen Sie die Empfehlungskarte aus, und klicken Sie dann auf das Informationssymbol, um eine Überlagerungskarte zu öffnen.

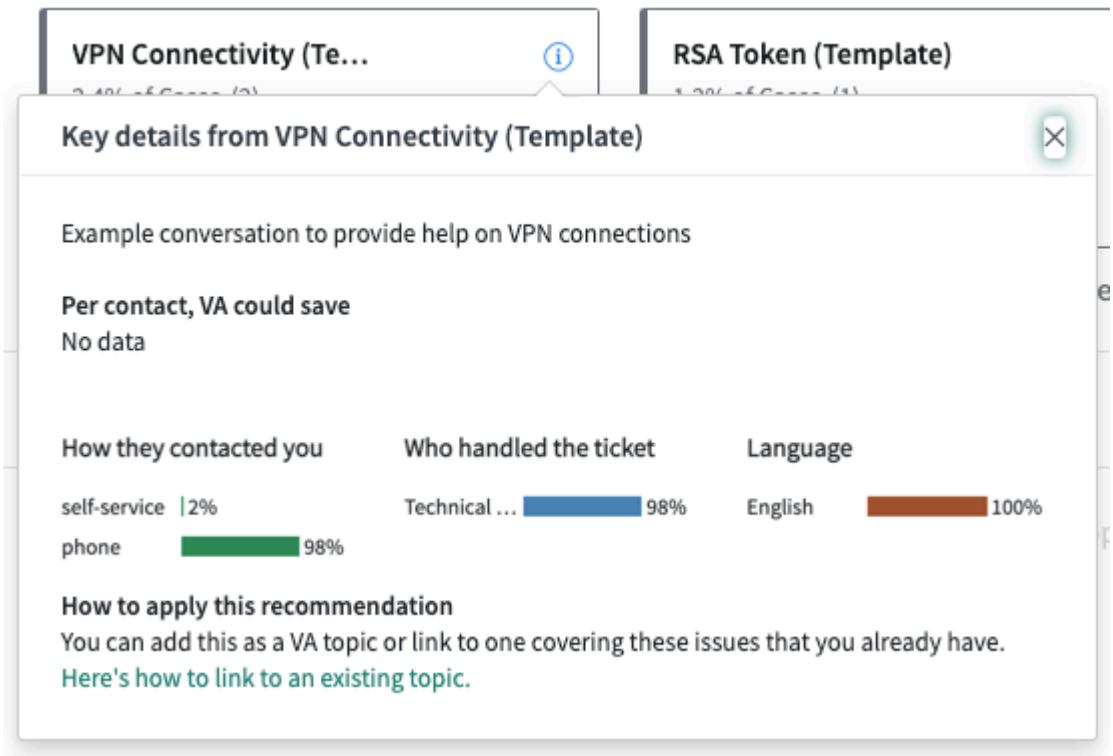
Die Überlagerungskarte enthält eine Beschreibung des vorgefertigten Themas oder der Anwenderabsicht und die folgenden Informationen, die Einblicke in die Empfehlung des Themas oder der Absicht geben können.

Bezeichnung	Beschreibung
Pro Kontakt, VA könnte Einsparungen ermöglichen	Wie lange es dauert Virtual Agent Dient zum Lösen einer Absicht (angezeigt in Minuten).
Wie Sie kontaktiert wurden	Die Art und Weise, wie Anwender mit Support interagiert haben. Beispiel: **Telefon** Oder **E-Mail** .
Wer das Ticket bearbeitet hat	Die Zuweisungsgruppe.
Sprache	Die Sprachen der Anwender, die mit Support für dieses Problem interagieren.
Themenabschluss	Diagramm, das einen Snapshot des Themenabschlusses über ein Zeitfenster zeigt. Diese Informationen werden nur für aktive Themen angezeigt.
Statusbereich	
In diesem Abschnitt wird einer der folgenden Status angezeigt.	
So wenden Sie diese Empfehlung an	Vorschläge für eine nicht verwendete Empfehlung. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:

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

Bezeichnung	Beschreibung
	• Wählen Sie die Karte aus, und klicken Sie dann auf **Zu VA hinzufügen** Um ein neues Thema zu erstellen. • Verknüpfen Sie die Empfehlung Zu einem vorhandenen Thema.
Themenvorschlag hinzugefügt	Zeigt den Namen des Themas an, das für die Empfehlung hinzugefügt wurde, sowie das Datum, an dem es hinzugefügt wurde. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen“ Um das Thema in anzuzeigen Virtual Agent-Designer.
Verknüpftes Thema	Zeigt den Namen des verknüpften Themas sowie das Datum an, an dem die Empfehlung verknüpft wurde. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen“ Um das zugehörige Thema in anzuzeigen Virtual Agent-Designer. Sie können auch Heben Sie die Verknüpfung des Themas auf Aus der Empfehlung.

Beispiel für Überlagerungskarte



Fall- und Incident-Abwendung in Virtual Agent

Virtual Agent Bietet Ihrem Anwender mehrere Selfservice-Optionen, die bei der Abwehr von Tickets helfen können.

Abwendung tritt auf, wenn ein Anwender eine Frage stellt oder eine Anforderung stellt, die nicht zu einem Ticket oder menschlicher Hilfe führt. Es gibt viele Möglichkeiten, wie Ihre Kunden sich selbst bedienen können, einschließlich der Verwendung KI-Suche Und Lesen von Wissensartikeln. Virtual Agent Bietet Ihren Anwendern eine Reihe von Möglichkeiten, sich selbst zu bedienen.

Now Assist im erweiterten Virtual Agent-Chat

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

Now Assist In Virtual Agent Verbessert die Anwender-Experience durch Kombination KI-Suche Mit Kompetenzen im generativen KI-Chat. Diese Kompetenzen können die Problemlösung beschleunigen und die Abwendung zu Servicemitarbeitern reduzieren.

Automatische Problemlösung

Wenn ein Anwender ein Problem erstellt, wird die Automatische Problemlösung Die Anwendung verwendet maschinelles Lernen und NLU, um die Relevanz des Problems, die Absicht und ein entsprechendes zu identifizieren Virtual Agent Thema für eine automatische Lösung. Wenn ein Virtual Agent Thema wurde nicht gefunden, Automatische Problemlösung Führt einen aus KI-Suche Um die am besten geeignete zurückzugeben Wissen artikel, häufig gestellte Fragen oder Kataloginhalte. Der Abwendungsinhalt wird dann über den konfigurierten Antwortkanal an den Anwender übermittelt, z. B. E-Mail, Short Messaging Service (SMS) oder Virtual Agent Chat-Widget.

Konversationskataloganforderung

Dies Now Assist In Virtual Agent Kompetenz ist in verfügbar Now Assist-Administrator Konsole. Um die vollständige Katalogfunktionalität im Chatfenster zu erhalten, aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen.

Agentic-Konversationen in Virtual Agent

KI-Agents können mithilfe zusätzlicher KI-Agents Gründe, planen und ausführen, Virtual Agent Themen, Konversationsaktionen und Subflows, Kataloge, KB-Artikel, anwenderdefinierte Kompetenzen usw. Now Assist In Virtual Agent Kompetenzen.

Konversations-Subflows Und Konversationsaktionen

Erstellen Sie in Konversations-Subflows und -Aktionen Workflow-Studio Und verwenden Sie sie in Virtual Agent Konversationen.

Integration Now Assist In Virtual Agent Mit Microsoft Teams

Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Zu verwenden Microsoft Teams Als Zustellkanal.

Verwenden Sie den Themenblock Abwendung

Verwenden Sie den vorgefertigten Abwendungsthemenblock in Virtual Agent Um die Probleme nachzuverfolgen, die Virtual Agent Hat bei der Lösung geholfen oder für einen Anwender tatsächlich gelöst.

Automatische Problemlösung verwenden

Mit können Sie Probleme proaktiv abwenden und den Lösungsprozess für Ihren Service Desk-Mitarbeiter und Anwender beschleunigen Automatische Problemlösung(IAR)-Anwendung. Durch maschinelles Lernen und Natural Language Understanding(NLU) erhalten Anwender sofortigen Selfservice und können darauf zugreifen Virtual Agent Themen, Wissen artikel und Katalogelemente.

Funktionsweise von Automatische Problemlösung

Wenn ein Anwender ein Problem erstellt, wird die Automatische Problemlösung Die Anwendung verwendet maschinelles Lernen und NLU, um die Relevanz des Problems, die Absicht und ein entsprechendes zu identifizieren Virtual Agent Thema für eine automatische Lösung. Wenn ein Virtual Agent Thema wurde nicht gefunden, Automatische Problemlösung Führt einen aus KI-Suche Um die am besten geeignete zurückzugeben Wissen artikel, häufig gestellte Fragen oder Kataloginhalte. Der Abwendungsinhalt wird dann über den konfigurierten Antwortkanal an den Anwender übermittelt, z. B. E-Mail, Short Messaging Service (SMS) oder Virtual Agent.

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

Automatische Problemlösung-Administratorkonsole

Als Administrator verwenden Sie die IAR-Administratorkonsole, um einzurichten Automatische Problemlösung Anwendung, überprüfen Sie, wie Konfigurationen basierend auf Verlaufsdaten (Simulationen) funktionieren können, und verfolgen Sie die Leistung. Sie können auch die Gesamtzahl der verarbeiteten Fälle und die vom identifizierten Lösungen anzeigen Automatische Problemlösung Anwendung und die vom Anwender geschlossenen Fälle.

Um die IAR-Administratorkonsole anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > Automatische Problemlösung > Übersicht** . Die Übersichtsseite enthält einen FAQ-Abschnitt, der Tipps zur Funktionsweise bestimmter Funktionen enthält. Sie finden auch einen Abschnitt, in dem Sie Ihr IAR aktualisieren können.

Automatische Problemlösung Agentische Workflows

Um mehr über die agentischen Workflows für zu erfahren Automatische Problemlösung Für ITSM Und HR-Servicebereitstellung, Siehe Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent Und Automatische Problemlösung für HR-Servicebereitstellung .

Konfigurieren und führen Sie eine aus Automatische Problemlösung Simulation

Verwenden Sie die Incident-Daten aus Ihrer Organisation, um Simulationen aus den übereinstimmenden Absichten auszuführen, die mit übereinstimmen Automatische Problemlösung Anwendung basiert auf ihren Vorhersagen aus den Fallbeschreibungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Simulationen für ausführen Automatische Problemlösung(IAR)-Konfiguration. Sie können auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Simulation abbrechen: Simulation wird angehalten.
- Simulationsstatus aktualisieren: Überprüfen Sie den Status einer laufenden Simulation.
- Simulation löschen: Löschen Sie eine Simulationskonfiguration, aber nicht, während eine Simulation ausgeführt wird.

Prozedur

1. Konfigurieren und konfigurieren Sie eine IAR-Simulation.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Automatische Problemlösung** > **Simulationen** > **an.**an.

   b. Wählen Sie Aus **Neu** Oder **Erstellen Sie eine neue Simulation** Wenn Sie keine Simulation haben.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Neue Simulation erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Simulationskonfiguration.
Konfiguration der automatischen Auflösung	Tabelle, die die zu simulierenden Datensätze enthält. Die Standardkonfiguration ist für Incidents.
Status	Simulationsstatus:

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

Feld	Beschreibung
	▪ **Bereit** : Simulation ist bereit zur Ausführung. ▪ **Wird Ausgeführt** : Simulation wird ausgeführt. ▪ **Abgebrochen** : Simulation angehalten. ▪ **Abgeschlossen** : Simulation abgeschlossen. ▪ **Fehler** : Bei der Simulation ist ein Verarbeitungsfehler aufgetreten, die Simulation wird jedoch für den nächsten Satz von Datensätzen fortgesetzt.
Datensatzgruppe	Bedingung, die die in der Simulation ausgewerteten Datensätze identifiziert. Beispiel: **[Aktiv] [ist] [wahr]** . Diese Bedingung wird automatisch mit den Bedingungen ausgefüllt, die Sie in Ihrer Incident-Konfiguration angeben. Sie können die Bedingungen jedoch nach Bedarf ändern. **Hinweis:** Datensatzsätze, die eine große Anzahl von Datensätzen zurückgeben, können länger dauern, bis sie simuliert werden. Um die Simulationszeit zu reduzieren, sollten Sie den Datensatzsatz ändern, um eine kleinere Anzahl von Datensätzen zurückzugeben. 50.000 ist die maximale Datensatzgrenze für jede Simulationsausführung.

d. Wählen Sie **Speichern**.

2. Nachdem die neue Simulation erstellt wurde, wählen Sie aus **Ausführen** .
   Die Simulation kann je nach Anzahl der Datensätze etwas länger dauern. Nach Abschluss einer Ausführung wird angezeigt **Aktuelles Lösungspotenzial** Und andere Simulationsergebnisse.
3. Wählen Sie aus, um einen Zeitpunkt und einen Zeitplan für die Ausführung der Simulation anstelle einer manuellen Ausführung anzugeben **Aktivieren Sie die geplante Aufgabe** .
   Sie können die Simulation täglich, wöchentlich oder monatlich zu einem bestimmten Zeitpunkt in Stunden, Minuten und Sekunden ausführen. Nachdem Sie den Zeitplan eingerichtet haben, wählen Sie aus **Speichern** . Deaktivieren Sie, um Ihre geplante Aufgabe abzubrechen **Diese Simulation automatisch ausführen** .
   Für jede Simulationsausführung werden die folgenden Informationen angezeigt:

Simulationsergebnisse

Feld	Beschreibung
Startzeit	Datum und Uhrzeit des Starts der Simulation.
Mal abgeschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der die Simulation beendet wurde.
Fortschritt	Prozentsatz der durchgeführten Simulation.

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

Feld	Beschreibung
Neueste trainierte Version	Versionsnummer des für die Simulation verwendeten Modells für maschinelles Lernen.
Status	Status der Simulation: ○ Abgeschlossen: Simulation hat ihre Ausführung abgeschlossen. ○ Bereit: Simulation ist bereit zur Ausführung. ○ Wird ausgeführt: Simulation wird ausgeführt. ○ Abgebrochen: Simulation angehalten. ○ Abgeschlossen: Simulation abgeschlossen. ○ Fehler: Bei der Simulation ist ein Fehler aufgetreten.
Datensätze insgesamt	Gesamtzahl der in der Simulation ausgewerteten Datensätze.
Auflösungsrate (%)	Prozentsatz der von der Simulation vorhergesagten Fälle, die aktive Absichten mit aktiven Themen übereinstimmen.

4. Zeigen Sie die Simulationsdetails der einzelnen Ausführung an, indem Sie den Link in auswählen **Wird Ausgeführt > Startzeit** .

Ausführungsdetails

Feld	Beschreibung
Lösungspotenzial	Prozentsatz der Incidents, die aktive Absichten haben und aktiven Themen zugeordnet sind.
Inaktive Themen	Virtual Agent Themen, die derzeit Absichten zugeordnet sind, die nicht aktiv und für Anwender nicht sichtbar sind. Wählen Sie ein aktives Thema aus, indem Sie in der IAR-Konfiguration die Zuordnungstabelle „Absicht zu Thema“ verwenden, oder wechseln Sie zu Virtual Agent Designer zum Aktivieren des Themas.
Zugeordnete Absichten: Aktiv	Absicht, die erfolgreich aus der Fallbeschreibung vorhergesagt wurde und in Ihrer Absichtszuordnungstabelle für Themenzuordnung aktiv ist.
Zugeordnete Absichten: Inaktiv	Vorhergesagte Absichten, die in Ihrer Zuordnungstabelle „Absicht zu Thema“ verfügbar, aber nicht aktiv sind.
Keine Absichten gefunden	Die Beschreibung in den Datensätzen stimmte mit keiner der verfügbaren Absichten überein.

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

Feld	Beschreibung
Nicht zugeordnete Absichten	Absicht, die erfolgreich aus der Fallbeschreibung vorhergesagt wurde, aber die Absicht selbst wurde der Zuordnungstabelle „Absicht zu Thema“ in der Konfiguration nicht hinzugefügt. Um die Abdeckung für diese Incidents zu erhöhen, fügen Sie dieser Tabelle diese zusätzlichen Absichten hinzu.

Automatische Problemlösung Konfigurationseinstellungen

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Konfigurationseinstellungen, die Sie für verwenden können Automatische Problemlösung(IAR)-Anwendung. Sie können beispielsweise den Status von anzeigen Automatische Problemlösung Konfigurationen und entscheiden Sie, jede Konfigurationseinstellung entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation zu deaktivieren oder zu bearbeiten.

Die folgenden Tabellen zeigen die Konfigurationseinstellungen, die für verfügbar sind Automatische Problemlösung

Hinweis:

Um Ihre Einstellungen zu ändern, navigieren Sie zu **Alle > Automatische Problemlösung > Einstellungen** .

Aufgabenkonfiguration

Geben Sie die Tabellen, Standards und Aufgabenvorlagen während der Verarbeitung der Aufgabe an.

Einstellung	Definition
Tabelle	Name der Tabelle für Automatische Problemlösung Zu verarbeitende Anwendung.
Aufruftyp	Auslöser für Automatische Problemlösung Anwendung entweder über eine Business-Regel, wenn der Fall erstellt wird, oder über eine API bei Bedarf.
Zuweisen an	Beauftragter für den Fall, der von verarbeitet wird Automatische Problemlösung Anwendung.
Anfordernde Person	Anwender, der Unterstützung für das Problem anfordert.
Aufgabenzuweisungsvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn sie dem Anwender zugewiesen werden.
Aufgabenlösungsvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn der Anwender angibt, dass das Problem gelöst wurde.
Aufgabenabschlussvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte während des Zwischenstatus festlegt, während der übereinstimmende Themenkonversations-Flow ausgeführt wird.
Vorlage für nicht aufgelöste Aufgabe	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn der Endanwender Service Desk-Mitarbeiter-Unterstützung anfordert.

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

Ein- und Ausstiegskriterien

Legen Sie die ein- und Ausgangskriterien für Probleme fest, die über eine IAR verarbeitet werden.

Einstellung	Definition
Eintrittsbedingungen	Datensätze, die für verarbeitet werden Automatische Problemlösung Anwendung. Nur die Probleme, die der Eintragsbedingung entsprechen, werden von verarbeitet Automatische Problemlösung Anwendung.
Austrittsbedingungen	Bedingung, bei der die Automatische Problemlösung Die Anwendung stoppt die Verarbeitung, wenn der Prozess für maschinelles Lernen abgeschlossen ist.

Modelleinstellungen für maschinelles Lernen

Wählen Sie die Modelle für maschinelles Lernen aus, die von IAR verwendet werden sollen. Wählen Sie eine Trainingssprache aus, die Sie verwenden möchten, und trainieren Sie das Modell bei Bedarf für die Absichtsidentifizierung. Das maschinelle Lernen-Modell enthält Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Niederländisch, Italienisch und Portugiesisch. Um neue Sprachen für einen Anwender zu konfigurieren, fügen Sie die Sprache(n) in hinzu* Schulungsdetails Trainingssprache *, Und wählen Sie dann aus* Trainieren *. Um eine genauere Absichtsvorhersage zu erhalten, optimieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell, bevor Sie IAR aktivieren. Siehe Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU

Einstellung	Definition
Trainingssprache	Sprache, in der das Training des Modells für maschinelles Lernen durchgeführt werden muss.
Konfigurationssprachen	Übersicht über die Modelle für maschinelles Lernen, die dem zugeordnet sind Automatische Problemlösung Konfiguration.
Neutrainingshäufigkeit	Intervall, in dem das Maschinenmodell mit den Trainingsdaten erneut trainiert werden muss.
Erweitert	Erweiterte Einstellungen, die Sie aktivieren können.
Vorhersagefelder	Liste der Felder, die als Eingabe für die Verarbeitung des Problems verwendet werden.
Vorverarbeitungserweiterung	Serverskript zur Datenbereinigung oder -Bearbeitung des Problems, bevor es von APIs für maschinelles Lernen verarbeitet wird. Das Vorverarbeitungsskript ist nur verfügbar, wenn Sie die Einstellung Erweitert aktivieren.
Nachverarbeitungserweiterung	Serverskript zum Ausführen zusätzlicher Aktionen für die Ergebnisse von APIs für maschinelles Lernen. Das Nachverarbeitungsskript ist nur verfügbar, wenn Sie die Einstellung Erweitert aktivieren.

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

Einstellungen FÜR KI-Suche

Einstellung	Definition
KI-Suche anwenden	KI-Suchergebnisse, die gegebenenfalls bereitgestellt werden Virtual Agent Themen wurden nicht gefunden.
Anwendung durchsuchen	Detaillierte Einstellungen für die KI-Suche, einschließlich Suchquelle, Anzahl der abzurufenden Suchergebnisse und mehr.
Suchergebnisportal	Portal, das in Links verwendet werden soll, während Anwendern Empfehlungen über einen beliebigen Antwortkanal bereitgestellt werden.
Anzeigethema der KI-Suche	Virtual Agent Thema, das die KI-Suche durchführt und die Ergebnisse anzeigt.
EVAM-Definition	Definition, wie Suchergebnisse aus verschiedenen Datenquellen für Endanwender in Karten und Listen angezeigt werden.

Einstellungen der Absicht zu Themenzuordnung

Geben Sie Ihre Absicht und Themenzuordnung ein, um Ihre Lösungen mit „wahr“ oder „falsch“ zu konfigurieren. Bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie zum Bearbeiten „wahr“ oder „falsch“ aus.

Einstellung	Definition
Zuordnung von Absicht zu Thema	Liste der Absichten und der zugehörigen Absichten Virtual Agent Themen. Wenn ein Problem identifiziert wird, wird dem Anwender das entsprechende Thema zur automatischen Lösung bereitgestellt.

Einstellungen FÜR KI-Suche

Einstellung	Definition
KI-Suche anwenden	KI-Suchergebnisse, die gegebenenfalls bereitgestellt werden Virtual Agent Themen wurden nicht gefunden.
Anwendung durchsuchen	Detaillierte Einstellungen für die KI-Suche, einschließlich Suchquelle, Anzahl der abzurufenden Suchergebnisse und mehr.
Suchergebnisportal	Portal, das in Links verwendet werden soll, wenn Empfehlungen an Anwender in einem Antwortkanal bereitgestellt werden.
Anzeigethema der KI-Suche	Virtual Agent Thema, das die KI-Suche durchführt und die Ergebnisse anzeigt.
EVAM-Definition	Definition, wie Suchergebnisse aus verschiedenen Datenquellen für Endanwender in Karten und Listen angezeigt werden.

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

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoranwender und Anwender mit der Rolle „iar_admin“ können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wo die Lösungen bereitgestellt werden sollen.

Wenn mindestens eine Zuordnung von Absicht zu Thema aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Anwender auch einen zusätzlichen Kommentar zum Portal, der ihn auffordert, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden auch aktualisiert, um eine Vorschau der Themen der KI-Suche anzuzeigen, um Endanwendern einen besseren Überblick über den Inhalt in der E-Mail zu geben.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- ***Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Serviceportal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Administratoranwender auch die Konversationsintegration mit Microsoft Teams auf Slack installieren.***
- ***Um E-Mails als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass das Senden von E-Mails in Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails .***
- ***Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die Twilio Notify-App, und richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein.***

Einstellung	Definition
Nachverfolgungssequenz	Optionen zur Bereitstellung des Abwendungsinhalts an Ihre Anwender: • **Alle** : Stellt dem Anwender den Abwendungsinhalt auf allen verfügbaren Antwortkanälen bereit. • **Erste Übereinstimmung** : Stellt den Abwendungsinhalt auf einem aktiven Kanal bereit, in dem der Anwender verfügbar ist, in der durch die Liste der Antwortkanäle definierten Reihenfolge.
Antwortkanäle	Liste der verfügbaren Antwortkanäle zum Senden von Abwendungsinhalten an den Anwender. Wenn Sie festlegen **Folgesequenz** Bis **Erste Übereinstimmung** , Die Reihenfolge des Antwortkanals bestimmt den Kanal, der zum Kontaktieren des Anwenders verwendet

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

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoranwender und Anwender mit der Rolle „iar_admin“ können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wo die Lösungen bereitgestellt werden sollen.

Wenn mindestens eine Zuordnung von Absicht zu Thema aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Anwender auch einen zusätzlichen Kommentar zum Portal, der ihn auffordert, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden auch aktualisiert, um eine Vorschau der Themen der KI-Suche anzuzeigen, um Endanwendern einen besseren Überblick über den Inhalt in der E-Mail zu geben.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- *Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Serviceportal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Administratoranwender auch die Konversationsintegration mit Microsoft Teams auf Slack installieren.*
- *Um E-Mails als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass das Senden von E-Mails in Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails .*
- *Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die Twilio Notify-App, und richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein.*

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
	wird. Sie können die Reihenfolgenummer anpassen, um die Prioritätsreihenfolge zu ändern. Sie müssen die E-Mail-Eigenschaften einrichten, um festzulegen **E-Mail** Als aktiver Kanal. Das Plugin „Glide Virtual Agent“ ist erforderlich, und Virtual Agent-Benachrichtigungen müssen aktiviert sein, um Chatbot als aktiven Antwortkanal festzulegen. Sie müssen konfigurieren Twilio NotifyZum Festlegen von SMS als aktiven Antwortkanal.
Erste Empfehlungs-E-Mail	E-Mail-Vorlage, die verwendet wird, um Anwendern den Abwendungsinhalt bereitzustellen, wenn Empfehlungen für die KI-Suche gefunden werden.

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

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoranwender und Anwender mit der Rolle „iar_admin“ können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wo die Lösungen bereitgestellt werden sollen.

Wenn mindestens eine Zuordnung von Absicht zu Thema aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Anwender auch einen zusätzlichen Kommentar zum Portal, der ihn auffordert, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden auch aktualisiert, um eine Vorschau der Themen der KI-Suche anzuzeigen, um Endanwendern einen besseren Überblick über den Inhalt in der E-Mail zu geben.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- *Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Serviceportal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Administratoranwender auch die Konversationsintegration mit Microsoft Teams auf Slack installieren.*
- *Um E-Mails als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass das Senden von E-Mails in Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails .*
- *Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die Twilio Notify-App, und richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein.*

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
Über Katalog übermittelte E-Mail	E-Mail-Vorlage, die verwendet wird, um Anwender zu benachrichtigen, wenn ein Katalogelement aus Empfehlungen von übermittelt wird Automatische Problemlösung Anwendung.
Notify-SMS-Telefon	Twilio Notify Telefonnummer, die zur Übermittlung von SMS an Anwender verwendet werden soll.
Erste Empfehlungs-SMS	SMS-Vorlage, die verwendet wird, um Anwendern den Abwendungsinhalt bereitzustellen, wenn Empfehlungen für die KI-Suche gefunden werden.
Über Katalog übermittelte SMS	SMS-Vorlage, die verwendet wird, um Anwender zu benachrichtigen, wenn ein Katalogelement aus Empfehlungen von übermittelt wird Automatische Problemlösung Anwendung.

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

SLA und Erinnerungen

Sie können auswählen, ob Sie die SLA-Engine im Vergleich zum Aufgaben-SLA verwenden möchten.

Einstellung	Definition
SLA-Engine verwenden	Aufgabenbasierte SLA-Engine, die zusätzliche Flexibilität und Funktionalität bietet.
Erinnerungen an automatische Auflösung	Liste der Erinnerungen und der E-Mail- und SMS-Vorlagen, die für die Zustellung von Erinnerungen verwendet werden. SLA-Prozentsatz, bei dem die Erinnerung mithilfe der E-Mail- und SMS-Vorlagen gesendet werden soll. Um automatische Lösungserinnerungen zu senden, müssen Sie festlegen **Verwenden Sie die SLA-Engine** Bis **Wahr** . **Hinweis:** Die Vorlage für SMS-Benachrichtigungen ist nur verfügbar, wenn die Notify-App installiert ist.
Aufgaben-SLA	Dauer, für die ein Problem zugewiesen ist Automatische Problemlösung Anwendung, bevor sie automatisch einem Servicemitarbeiter zugewiesen wird, falls sie noch nicht gelöst wurde.

Prüfung

Einstellung	Definition
Prüfung	Möglichkeit, Ihre Konfiguration zu überprüfen, bevor Sie auswählen **Aktivieren Sie IAR** .

Automatische Problemlösung Diagnose-Chat

Admin-Anwender können eine Chat-Konversation initiieren, um Probleme mit den Einstellungen und Funktionen von zu beheben Automatische Problemlösung Wenn ein Problem auftritt, das nicht wie erwartet behoben wurde.

Diagnose-Chat wird aktiviert

Zum Aktivieren von Automatische Problemlösung Diagnosetool, muss ein Administratoranwender bestimmte Datensätze für eingeschränkten Anruferzugriff auf festlegen **Zulässig** In der Tabelle „eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen“.

Gehen Sie wie folgt vor, um die zuzulassen Datensätze zu identifizieren:

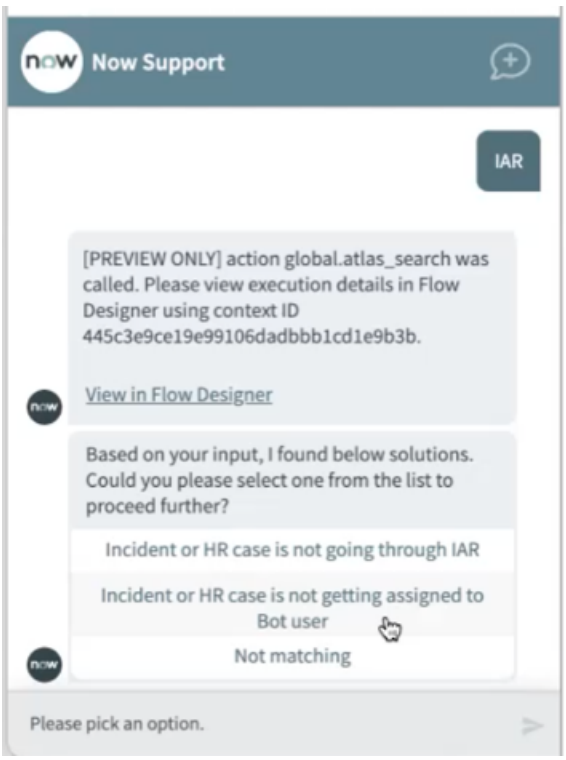
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**an.
2. Filtern Sie die Datensätze nach `Source=76fec17dc0e1d5d0f87e9d0ea777a12` (Skripteinbindung: IARIssueNotAssignedDiagnostic).
3. Navigieren Sie zu den einzelnen Datensätzen, und ändern Sie den Status in **Zulässig** .

Diagnostische Konversations-Flows

Der Administratoranwender tritt ein `IAR` Im Chat-Fenster, um eine Konversation zu initiieren Automatische Problemlösung, Und wählt dann eines von zwei Problemen aus:

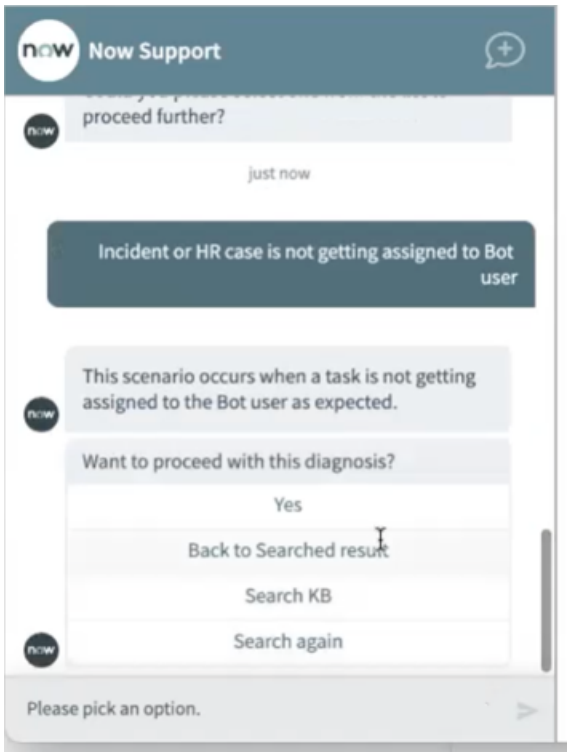
- Ein Incident oder Fall wird dem Bot-Anwender nicht zugewiesen.
- Ein Incident oder Fall wird nicht durchlaufen Automatische Problemlösung.



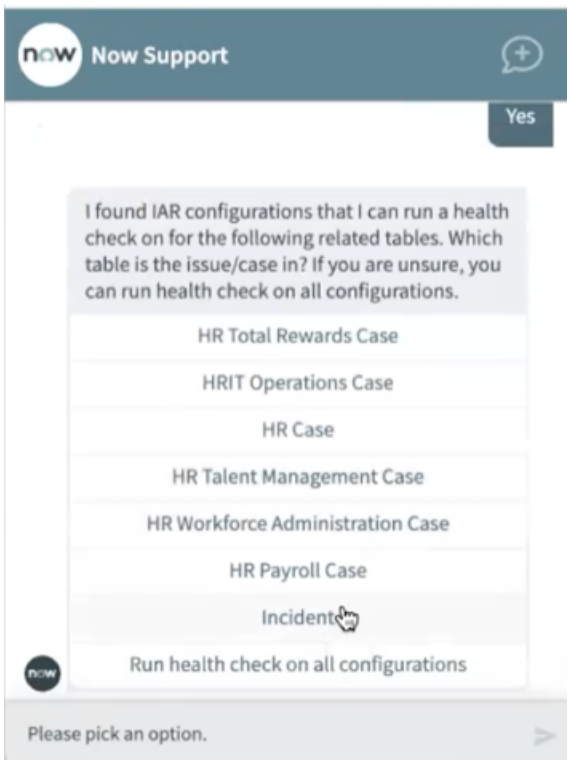
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Konversations-Flow: Incident oder HR-Fall wird dem Bot-Anwender nicht zugewiesen

1. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, kehren Sie zur Suche zurück, oder durchsuchen Sie KB-Artikel.



2. Wählen Sie den Typ des Falls oder Incidents aus, bei dem Sie Hilfe benötigen, oder wählen Sie alle aus Automatische Problemlösung Konfigurationen.

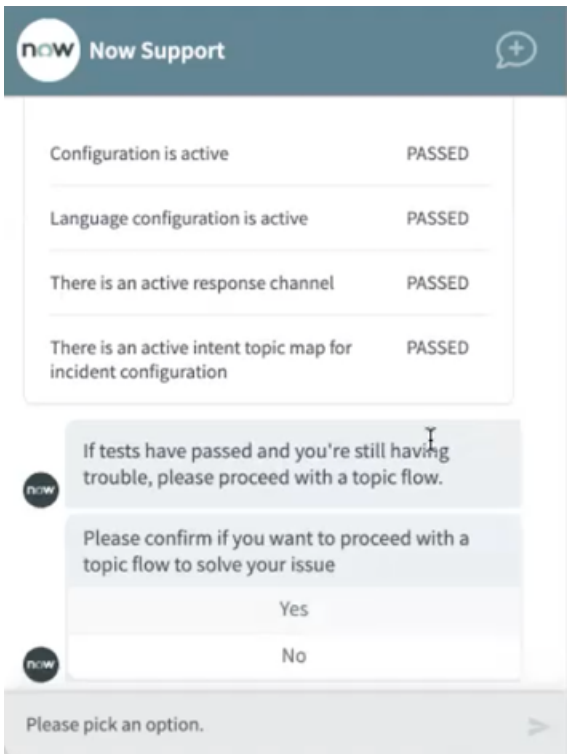


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Das Diagnosetool führt eine Analyse für durch Automatische Problemlösung Konfiguration und Einstellungen und zeigt die Ergebnisse an. Die Diagnose bestätigt die folgenden Bedingungen:
   - Der Vorhersageserver ist aktiv.
   - Es sind vorhanden Automatische Problemlösung Konfigurationen.
   - Die Konfigurationen sind aktiv.

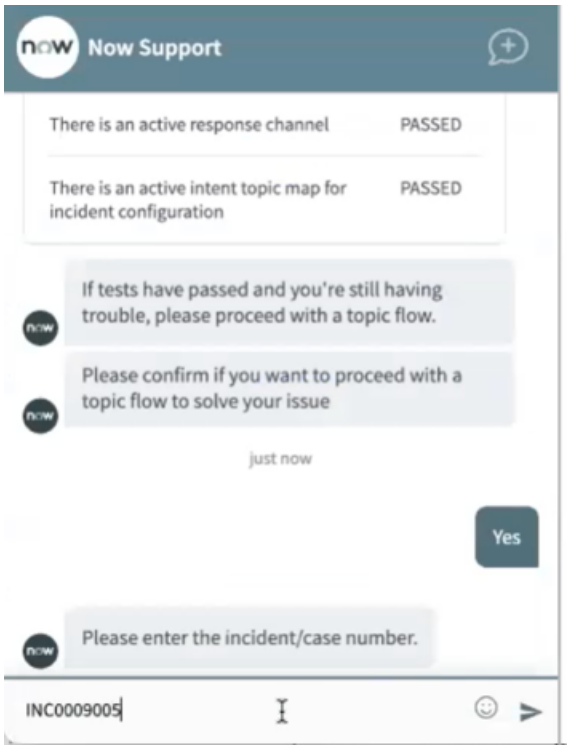
   Eine Integritätsprüfung für den ausgewählten Konfigurationstyp wird ebenfalls ausgeführt, um festzustellen, ob der Incident oder Fall ordnungsgemäß für konfiguriert ist Automatische Problemlösung. Die Diagnose für einen Incident überprüft die folgenden Bedingungen:
   - Automatische Problemlösung Konfiguration ist aktiv.
   - Sprachkonfiguration ist aktiv.
   - Es ist ein aktiver Antwortkanal vorhanden.
   - Für die Incident-Konfiguration ist eine aktive Absichtsthemenzuordnung vorhanden.

   Die Diagnose für einen Fall überprüft dies zusätzlich KI-Suche Wurde aktiviert und sucht nicht nach einer Absichtsthemenzuordnung. Wenn alle Einstellungen korrekt sind und das Problem weiterhin besteht, kann der Anwender die Konversation fortsetzen.



4. Geben Sie die Incident- oder Fallnummer ein, und bestätigen Sie, dass sie korrekt ist.

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



Der Bot fordert Sie auf, die eingegebene Nummer zu bestätigen.

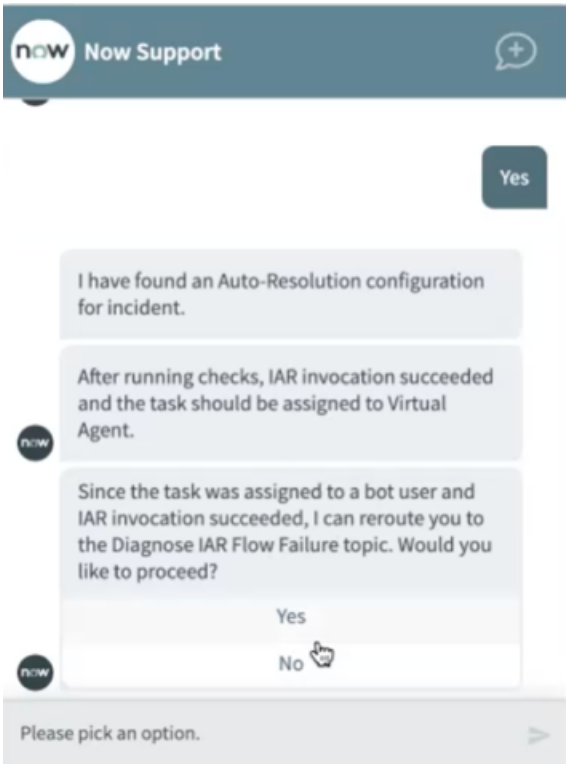
5. Das Diagnosetool analysiert das Problem, um festzustellen, ob die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
   - Die Auslöserbedingung in der Konfiguration stimmt mit den Incident- oder Fallwerten überein.
   - Die Business-Regelreihenfolge ist die höchste.
   - Es gibt nur eine Auslöser-Business-Regel für Automatische Problemlösung In der Incident- oder Falltabelle und ist aktiv.

   Wenn das Problem durch die Vorschläge nicht gelöst wird, können Sie eine weitere Analyse ausführen.

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

Konversations-Flow: Ein Incident oder Fall wird nicht durchlaufen Automatische Problemlösung

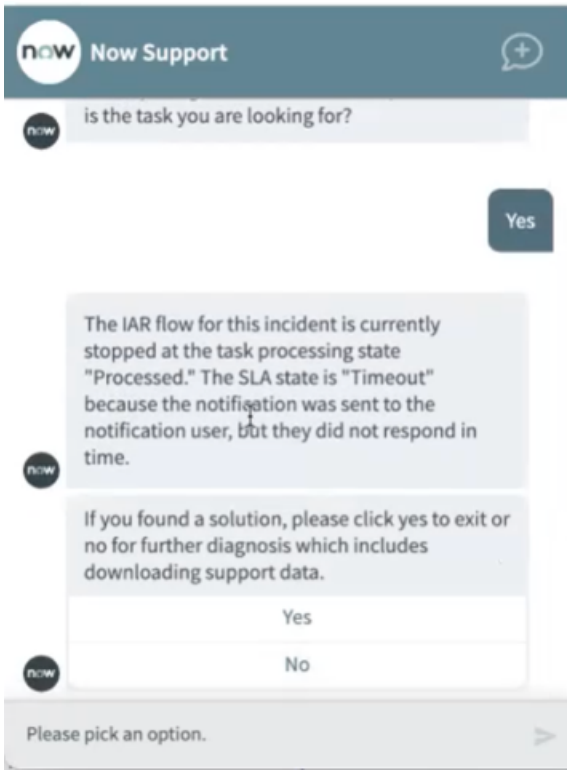
1. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, um mit der Diagnose eines Funktionsproblems fortzufahren Automatische Problemlösung.



2. Das Diagnosetool überprüft die folgenden Bedingungen:
   - Die Absichtsvorhersage war erfolgreich (nur Incidents).
   - Die Relevanz ist korrekt und KI-Suche Ist aktiv (nur Fälle).
   - Eine Benachrichtigung wurde gesendet.
   - Der Endanwender hat auf die Benachrichtigung geantwortet.

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

Wenn eine dieser Prüfungen ein Problem ergibt, zeigt das Diagnosetool eine mögliche Lösung an. Geben Sie an, ob diese Lösungen das Problem gelöst haben, oder wählen Sie eine weitere Analyse aus.



Zugehörige Informationen

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Verwenden des Themenblocks „Abwendung“, um Abwendungen in nachzuverfolgen Virtual Agent

Verwenden Sie den vorgefertigten Abwendungsthemenblock in ServiceNow® Virtual Agent Um die Probleme nachzuverfolgen, die Virtual Agent Hat bei der Lösung geholfen oder für einen Anwender tatsächlich gelöst. Incident-Abwehrmuster und -Metriken können Ihnen helfen, die Effektivität von zu optimieren und zu analysieren Virtual Agent.

Eine Abwendung tritt auf, wenn Virtual Agent Leiten Sie Anwender automatisch zu Selfservice-Optionen oder Knowledge Base-Artikeln um, mit denen sie ihre Probleme lösen können, ohne die Hilfe eines Servicemitarbeiters zu benötigen. Daher muss der Anwender möglicherweise keinen Incident erstellen. Falls erforderlich, jedoch Virtual Agent Kann relevante Fragen stellen und dann einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe erstellen. Dieser Workflow wird effizienter, da kein Servicemitarbeiter beteiligt werden muss.

Die Virtual Agent Die Abwendungsnachverfolgung ist standardmäßig aktiviert, Sie müssen jedoch die Abwendungskonfiguration und die Abwendungsmuster einrichten, um bestimmte Abwendungsmetriken zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.

Sie verwenden Abwendungskonfigurationen, um Abwendungsmuster zu gruppieren. Eine Abwendungskonfiguration kann aus einem oder mehreren Abwendungsmustern bestehen. Abwehrmuster kategorisieren Virtual Agent Aktivitäten in Konversationen zur Nachverfolgung von Abwendungsmetriken. Sagen wir zum Beispiel das Virtual Agent Fügt einer E-Mail-Liste

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

einen Anwender hinzu, ohne eine Aufgabe in der Aufgabentabelle zu erstellen, um den Workflow abzuschließen. Sie können diese Aktivität als selbstlösendes Abwendungsmuster kategorisieren.

Sie können die Abwendungsmetriken für jedes Abwendungsmuster anzeigen. Ein Abwendungsmuster kann in einer Konversation zu diesen Abwendungsergebnissen führen:

- Bestätigte Abwendung: Virtual Agent Hat dem Anwender eine Lösung bereitgestellt, die verhindert, dass der Anwender einen Incident erstellt oder an einen Servicemitarbeiter übertragen hat.
- Potenzielle Abwendung: Es ist unklar, ob Virtual Agent Hat dem Anwender eine Lösung bereitgestellt. Ein Beispiel ist, wenn einem Anwender in einer Konversation Suchergebnisse angezeigt werden.
- Keine Abwendung: Virtual Agent Es wurde keine Lösung bereitgestellt, und der Anwender hat einen Incident erstellt oder an einen Servicemitarbeiter übertragen.

Sie können entweder neue Abwendungsmuster erstellen oder diese vorgefertigten Abwendungsmuster in verwenden **VA – Standard** Abwehrkonfiguration:

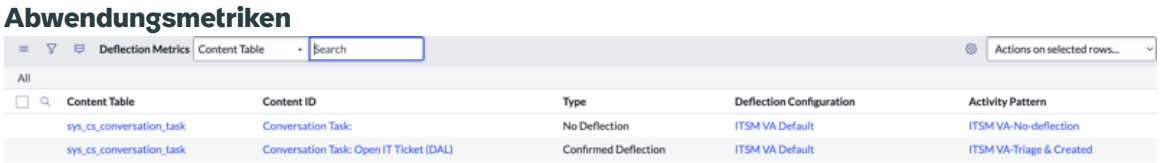
Abwendungsmuster	Aktivität	Ergebnis
VA-Suche-bedient	Virtual Agent Dem Anwender wurden Suchergebnisse angezeigt.	Potenzielle Abwendung
VA-Selektierung und erstellt	Virtual Agent Erstellt einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe. Diese Aktion verbessert die Zuweisungsgenauigkeit. Beispiel: Virtual Agent Identifiziert eine erstattungsbezogene Absicht in einer Anwenderkonversation und erstellt einen Erstattungsincident anstelle eines allgemeinen Incident.	Bestätigte Abwendung
VA – Selbstauflösend	Virtual Agent Schließt den Workflow selbst ab, ohne einen Incident zu erstellen. Beispielsweise kann Virtual Agent einer Verteilerliste einen Benutzer hinzufügen.	Bestätigte Abwendung
VA-Abfangen und gelöst	Virtual Agent Fängt einen Incident ab, der von einem Anwender erstellt wurde, und bietet eine Lösung zum Schließen des Incident. Ein Beispiel ist, wenn die automatische Lösung eines Incidents einen Incident löst.	Bestätigte Abwendung

Die Abwendungskonfiguration und das Abwendungsmuster, die Sie in den Abwendungseinstellungen erstellen, werden dem Abwendungsthemenblock zugeordnet. Beispielsweise verwendet das vorgefertigte Thema „Automatische Problemlösung“ einen Abwendungsthemenblock, um Abwendungen nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren und Virtual Agent Vorgefertigte Themenblöcke.

Die Abwendungsmetriken werden in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric] generiert und gespeichert. Um die Abwendungsmetriken anzuzeigen, navigieren Sie im Self-Service Analytics-Framework zum Modul Abwendungsmetriken.

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

Hinweis:
Für das Selfservice-Analysen-Framework ist das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Activate Self-Service Analytics .



Sie können auch die Visualisierung für Abwendungsmetriken in anzeigen **Übersicht** Registerkarte des Konversationsanalysen-Dashboards. Weitere Informationen finden Sie unter .

Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen

Richten Sie Abwendungseinstellungen ein, um Abwendungskonfigurationen und Abwendungsmuster zu erstellen, die Sie Abwendungsthemenblöcken in zuordnen können Virtual Agent Konversationsthemen. Diese Abwendungen helfen Ihnen, die Probleme nachzuverfolgen, die auftreten Virtual Agent Hat bei der Lösung geholfen oder für einen Anwender tatsächlich gelöst.

Vorbereitungen

Überprüfen Verwenden des Themenblocks „Abwendung“, um Abwendungen in nachzuverfolgen Virtual Agent.

Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zur Abwendungsnachverfolgung zu erhalten.

Virtual Agent Academy: Messen Sie den Erfolg und die Anwender-Journey in Konversations-Analytics

Hinweis:
Informationen zum Konfigurieren von -Komponenten von Virtual Agent Analytics-Dashboard (z. B. Performance Analytics-Widgets), siehe Add and configure components .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
   Die **Einstellungen Für Konversations-Schnittstellen** Seite wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Navigieren zu **Virtual Agent** > **Abwendungsmetriken** > **Alle anzeigen**an.
3. Um die Nachverfolgung von Abwendungsmetriken zu aktivieren, aktivieren Sie den Umschalter unter **Aktivieren** .
4. Um neue Abwehrkonfigurationen zu erstellen, klicken Sie auf **Neu** .
5. Geben Sie im Formular „Abwendungskonfiguration erstellen“ die folgenden Eigenschaften der Abwendungskonfiguration ein:

Feld	Beschreibung
Name	Kurzer und aussagekräftiger Name für die Abwendungskonfiguration.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Abwendungskonfiguration.

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

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine neue Abwehrkonfiguration wird erstellt.
7. Um einer Abwendungskonfiguration neue Abwendungsmuster hinzuzufügen, wählen Sie die Abwendungskonfiguration aus, in der Sie das Abwendungsmuster hinzufügen möchten.
8. Klicken Sie auf **Neu**.

   Geben Sie im Formular „Abwehrmuster erstellen“ die folgenden Eigenschaften des Abwehrmusters ein:

Feld	Beschreibung
Name	Kurzer und aussagekräftiger Name für das Abwendungsmuster.
Ergebnis	Ergebnis der Abwendung in einem Virtual Agent Konversation.
Tabelle für primäre Aktivitäten	Tabelle, die der Aktivität zugeordnet ist, die Sie im Abwendungsmuster kategorisieren. Beispiel: Wenn Virtual Agent Hilft dabei, die Erstellung einer Aufgabe für die Aktivität zu verhindern. Dann können Sie die Aufgabentabelle angeben.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein generisches Muster erstellen, das zur Nachverfolgung verschiedener Abwendungen verwendet wird, können Sie den verlassen **Primäre Aktivitätstabelle** Feld leer.

   Die primäre Aktivitätstabelle, die jeder Aktivität zugeordnet ist, hilft bei der Berechnung der Abwendungsrate für einen bestimmten Geschäftsbereich. Beispiel: Wenn Virtual Agent Löst 42 VPN-Probleme und insgesamt 100 VPN-Incidents, die Abwendungsrate für VPN-Probleme beträgt 42/142 oder 30 Prozent.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Andere erkunden Virtual Agent Funktionen

Nach dem Erstellen von Themen mit dem Basic Virtual Agent-Designer Steuerungen und Skripting können Sie auch die Konversationsfunktionalität und die Themenwartung verbessern, indem Sie zusätzliche verwenden Virtual Agent Funktionen.

Nachdem Sie die Grundlagen gelernt haben, sind hier einige weitere Virtual Agent Funktionen, die Ihnen helfen können, Ihre Authoring- und Endanwender-Experience zu verbessern.

Stellen Sie Virtual Agent in anderen Kanälen bereit

Standardmäßig Virtual Agent Wird in einem Chat-Widget ausgeführt, Sie können es aber auch in anderen Kanälen ausführen. Einige Funktionen sind in bestimmten Kanälen möglicherweise nicht verfügbar (z. B. die Eingabesteuerung für Karussellanwender), Sie können Ihren Konversations-Flow jedoch anpassen, um diese Unterschiede zu berücksichtigen.

Verwenden Sie die Linkentfaltung in Virtual Agent

Virtual Agent Unterstützt die Linkentfaltung auf dem Chat-Widget, Mobilgeräten und verschiedenen Kanälen. Die Linkentfaltung generiert eine inhaltsreiche Vorschau, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Anwender, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort freigegeben wird.

Verbessern Sie die Anwender-Experience mit der KI-Suche

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

Was passiert, wenn eine Anwenderäußerung nicht mit einem Stichwort oder einer Absicht abgeglichen wird? Aktivieren KI-Suche Als Fallback, damit der Anwender eine Liste von Suchergebnissen als Antwort sieht, wenn keine andere Übereinstimmung gefunden wird.

Maximieren Sie die Codewiederverwendung mit Themenblöcken

Anstatt allgemeine Funktionen in mehreren Themen zu duplizieren, können Sie wiederverwendbare Themenblöcke erstellen, auf die Sie in vielen Themen verweisen können. Dadurch können Sie häufig verwendete Funktionen an einem zentralen Ort verwalten.

Passen Sie Virtual Agent mit anwenderdefinierten Steuerungen an

Wenn ein Virtual Agent-Designer Steuerung funktioniert nicht ganz für das, was Sie erreichen möchten. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Steuerung. Sie können eigene Steuerungen erstellen, um Eingaben aus der Konversation zu akzeptieren, sowie anwenderdefinierte Antwortsteuerelemente zur Verarbeitung der Ausgabe. Verwenden Sie diese Steuerungen in Themen, um spezialisierte Aufgaben zu bearbeiten.

Integrieren Sie Virtual Agent mit Workflow Studio-Workflows

Wenn Ihr Unternehmen verwendet Workflow-Studio Um Workflows zu erstellen, können Sie sie in integrieren Virtual Agent. Möglicherweise müssen Sie dies tun, wenn Sie in Ihren Konversationen sichere Eingaben wie ein Passwort übergeben müssen. Workflow-Studio Aktionen und Subflows unterstützen den Datentyp „Passwort2“, mit dem Sie die Eingabe sicher übergeben können.

Verwenden Sie Virtual Agent mit Mitarbeiterchat

Anpassen Virtual Agent Um bei Bedarf einige Konversationen an einen Servicemitarbeiter zu übergeben.

Verwenden Sie Virtual Agent für die automatische Lösung von Incidents

Initiieren Sie einen Virtual Agent Konversation mit einem Endanwender, nachdem er einen Incident per E-Mail oder übermittelt hat ServiceNow® Serviceportal Wenn vorhanden Virtual Agent Thema kann das Problem lösen.

Virtual Agent-Themen lokalisieren

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework Zum Übersetzen von Themen und NLU-Modellen in andere Sprachen.

NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen

Erweitern Sie die Funktionalität von NLU-Workbench Damit Sie Ihre Modelle verwalten und verbessern können. NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen sind über verfügbar ServiceNow Store.

Integrieren Sie Virtual Agent mit anderen Portalen und Apps

Integrieren und erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent Indem Sie eine Verbindung zu Ihren Mitarbeitern und Kunden herstellen, wo sie sich bereits befinden.

Verwenden Sie die Virtual Agent-REST-API in einer eigenständigen oder Multi-Bot-Umgebung

Integrieren Sie eine beliebige Chat-Schnittstelle oder einen beliebigen Bot mit dieser REST-API, die in verfügbar ist ServiceNow Store.

Zusätzliche Ressourcen

Nutzen Sie Folgendes ServiceNow® Ressourcen, mit denen Sie Ihren anpassen können Virtual Agent:

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

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

Wird Bereitgestellt Virtual Agent Themen in anderen Kanälen

Beim Erstellen eines Themas oder Themenblocks können Sie die Chatkanäle angeben, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Während des Konversationsdesigns Virtual Agent-Designer Bietet integrierte Schutzmaßnahmen, mit denen Sie Ihre Konversationen an diese Kanäle anpassen können.

In Virtual Agent, Ein Kanal ist eine Chat-Schnittstelle oder -Anwendung, in der Virtual Agent Interagiert mit Endanwendern. Standardkanäle sind die Chatanwendungen, die von nativ unterstützt werden Virtual Agent, Z. B. Slack, Microsoft Teams, Workplace, Und Facebook Messenger Anwendungen sowie Web- und mobile Clients. Virtual Agent Unterstützt auch anwenderdefinierte Kanäle, die über erstellt wurden Konversationsanwenderdefinierte Chatintegrationen Funktion, mit der Drittpartei-Anwendungen (andere Chatanbieter) verwendet werden können Virtual Agent.

Beispielsweise können Administratoren eine anwenderdefinierte Konversations-Chat-Integration für einen bestimmten Messaging-Anbieter erstellen, z. B. Skype. Administratoren definieren auch die Steuerungen, die in Themen verwendet werden können, die in diesen Kanälen ausgeführt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Kanälen für Chatanbieter und zum Festlegen der in einem Kanal verwendeten Steuerungen finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

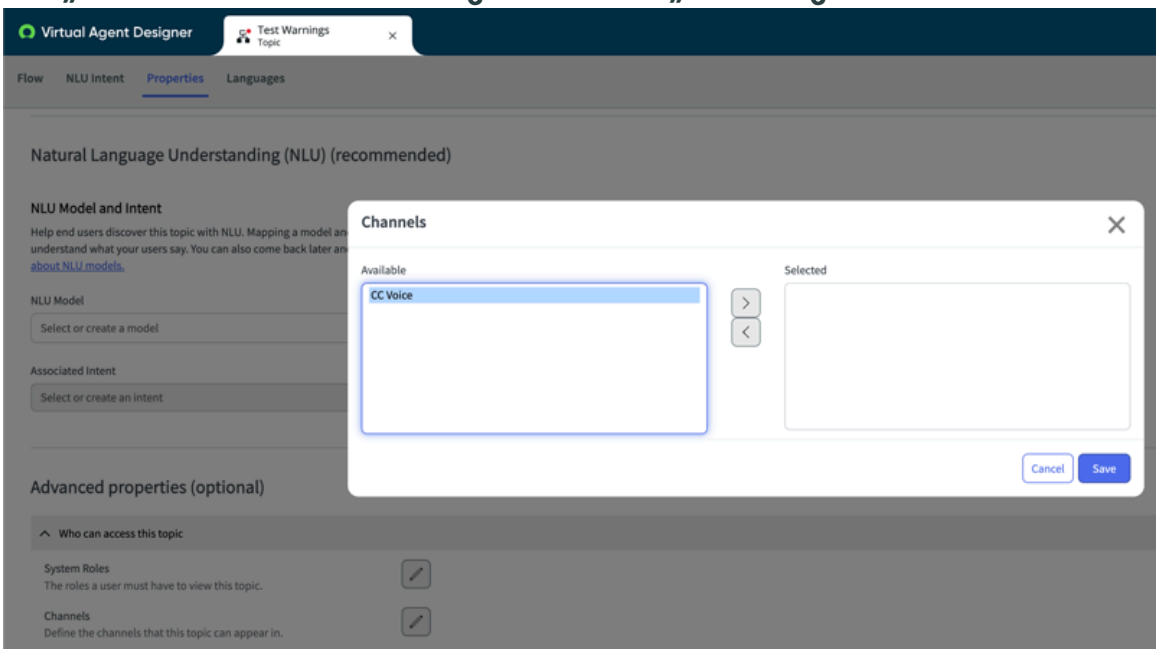
Geben Sie Kanäle in Ihren Themen oder Themenblöcken an

Wenn Sie ein Thema oder einen Themenblock erstellen oder bearbeiten, können Sie die entsprechenden Kanäle in angeben **Kanäle** Feld unter Erweiterte Eigenschaften auf der Seite „Themeneigenschaften“. Anwendbare Kanäle sind die anwenderdefinierten Kanäle, die für Ihre Instanz über die Konversations-anwenderdefinierten Chatintegrationen erstellt wurden. Verwenden Sie dieses Feld, um Chat-Clients anzugeben, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt werden soll.

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

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

Feld „zusätzliche Kanalunterstützung“ auf der Seite „Themeneigenschaften“



Während des Konversationsdesigns Virtual AgentÜberprüft die verschiedenen Steuerungen, die zum Erstellen des Konversations-Flows verwendet werden, um sicherzustellen, dass das Steuerelement für die Kanäle gültig ist, in denen das Thema oder der Block ausgeführt wird.

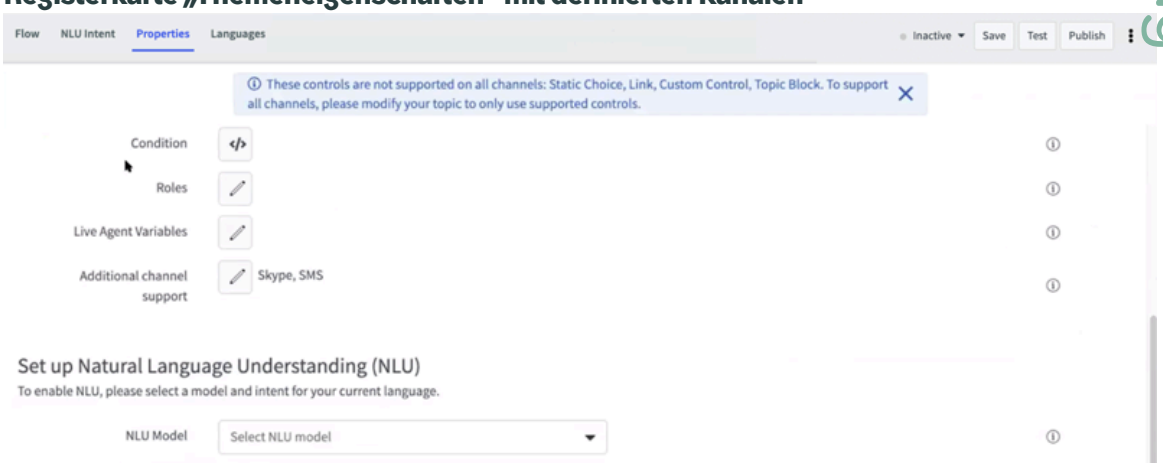
Designprüfungen für angegebene Kanäle während des Konversationsdesigns

Wenn Sie Ihre Konversation entwerfen, identifizieren integrierte Schutzmaßnahmen Virtual Agent-Designer Steuerungen, die nicht für die anwenderdefinierten Kanäle geeignet sind, die Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ angegeben haben. Diese Nachrichten werden in den folgenden Ansichten angezeigt:

- **Eigenschaften** Registerkarte (Seite „Themeneigenschaften“)

  Im folgenden Beispiel sind Skype und SMS die zusätzlichen Kanäle, in denen das Thema ausgeführt wird. Die Bannernachricht identifiziert die Steuerungen, die in den Kanälen für das Thema nicht unterstützt werden. Während Sie den Konversations-Flow entwickeln, können Sie Ihre Konversation so überarbeiten, dass keine der angegebenen Steuerungen für Ihre ausgewählten Kanäle verwendet werden.

  Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit definierten Kanälen

- **Flow** Registerkarte (Virtual Agent-Designer Canvas)

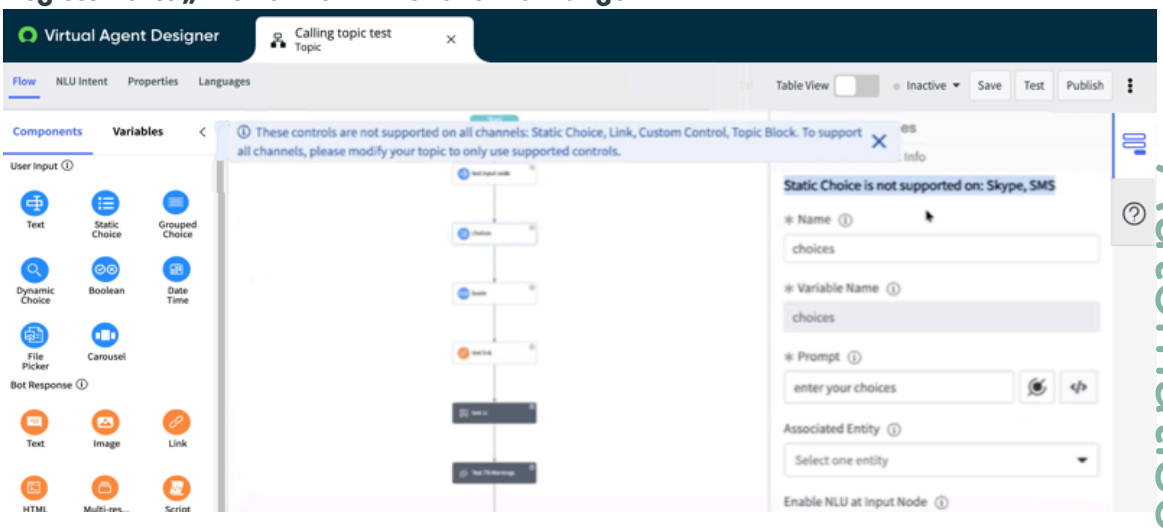
Automatische Übersetzung

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

Im folgenden Beispiel-Flow identifiziert die Bannernachricht die Steuerungen, die für die angegebenen Kanäle nicht unterstützt werden. Das Eigenschaftsblatt für die betroffenen Knoten zeigt auch eine Meldung an, die angibt, dass die Steuerung nicht unterstützt wird. Wenn Sie beispielsweise einen bestimmten Knoten (ein Steuerelement) im Flow hervorheben, zeigt das zugehörige Eigenschaftenblatt für den Knoten an, dass das Steuerelement in den Skype- und SMS-Kanälen nicht unterstützt wird.

Wenn Sie Steuerungen haben, die nicht verwendet werden können, können Sie den Flow verzweigen, sodass Sie den Flow mit den unterstützten Steuerungen erstellen können.

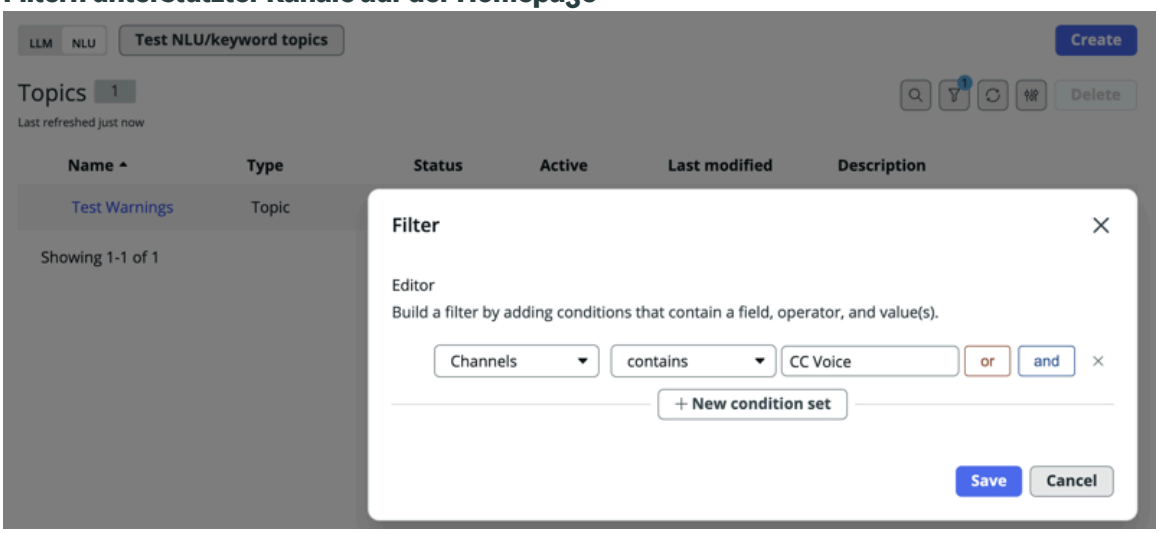
Registerkarte „Thema-Flow“ mit Kanalwarnungen



Suche nach den in Ihrer Instanz verfügbaren Kanälen

Um eine Liste der verfügbaren Kanäle in Ihrer Instanz anzuzeigen, verwenden Sie das Filtersymbol ( ) Auf der Homepage in Virtual Agent-Designer(**Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**) an. Die Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_Channel] zeigt auch die verfügbaren Kanäle an.

Filtern unterstützter Kanäle auf der Homepage



Die Standardkanäle in Virtual Agent Sind der Webchat und mobile Clients und auch die Virtual Agent Messaging-Integrationen für Slack, Microsoft Teams, Workplace, Und Facebook Messenger Messaging-Anwendungen. Im vorherigen Beispiel ist SMS ein verfügbarer Chatkanal, der für Ihre Instanz über eine Konversations-Chat-Integration erstellt wurde. Wenn Sie

Automatische Übersetzung

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

einen Kanal auswählen, werden Ihre Themen (Karten) auf der Homepage nach Kanaltyp aufgelistet. Weitere Informationen finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

Verwenden Sie die Linkentfaltung Virtual Agent

Virtual Agent Unterstützt die Linkentfaltung auf dem Chat-Widget, Mobilgeräten und verschiedenen Kanälen. Die Linkentfaltung generiert eine inhaltsreiche Vorschau, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Anwender, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort freigegeben wird.

Wenn der Link im Chat-Widget oder -Kanal unterstützt wird, können die generierten inhaltsreichen Vorschauen Text, Bilder und Videos enthalten.

Hinweis:
Faktoren wie Website-Verfügbarkeit, Sicherheitsrichtlinien oder Antwortzeit des Links, den Sie entfalten möchten, sind unvorhersehbar. Infolgedessen kann die Linkentfaltung verzögert oder nicht verfügbar sein. Diese leistungsbezogenen Probleme wirken sich jedoch nicht auf den Anwender aus und wirken sich nicht auf den Konversations-Flow aus.

So bestimmen Sie, ob ein Link unterstützt wird

Die ServiceNow Die Anwenderoberfläche unterstützt derzeit nur die Linkentfaltung für OG-Tags. Ein Link wird nur unterstützt, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Host oder die Domäne ist in der Listentabelle „Hostname zulassen“ enthalten.
- Der Link verwendet Standard, konform Öffnen Sie Graph (OG)-Tags Im Seitenheader als Metadaten. Beispiel: Og:image.
- Der Link wurde in einer Konversation mit einem Anwender, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort freigegeben.

Hinweis:
Diese Bedingungen gelten nur für das Chat-Widget und Mobilgeräte im ServiceNow® Plattform. Supportanforderungen und -Bedingungen für Clients auf anderen Plattformen können variieren. Informationen zu clientspezifischen Support- und Anforderungsbedingungen finden Sie in der Dokumentation des von Ihnen verwendeten Clients.

Tipp:
Administratoren können OG-Tags hinzufügen ServiceNow UI-Seiten, indem Sie den Anweisungen in folgen Hinzufügen von Meta-Tags zu ServiceNow-UI-Seiten Knowledge Base-artikel.

Wenn ein Link die angegebenen Kriterien erfüllt, wird ServiceNow Software führt Folgendes aus:

- Ruft das OG-Tag, falls verfügbar, asynchron am angegebenen Link ab.
- Hängt eine kartenbasierte, inhaltsreiche Vorschau des Links basierend auf dem OG-Tag an.

Die Zeit, die für die Ausführung dieser und anderer erforderlicher Aufgaben erforderlich ist, kann je nach Netzwerkkonfiguration und Systemleistung variieren.

Unterstützte OG-Tags

Die ServiceNow Die Anwenderoberfläche unterstützt Bild-, Video- und textbasierte OG-Tags. Wenn sowohl ein Bild-OG-Tag als auch ein Video-OG-Tag abgerufen werden, wird das Video anstelle des Bilds in der kartenbasierten, inhaltsreichen Vorschau verwendet.

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

Hinweis:
Die spezifischen OG-Tags, die in Kanälen unterstützt werden, können variieren. Zum Beispiel die in unterstützten OG-Tags Slack Kann sich von den in unterstützten OG-Tags unterscheiden Microsoft Teams, Oder Facebook Workplace. Weitere Informationen zu den in Kanälen unterstützten OG-Tags finden Sie in der Dokumentation des verwendeten Kanals.

Linkentfaltung wird deaktiviert

Die Linkentfaltung ist standardmäßig automatisch aktiviert. Um sie zu deaktivieren, ändern Wartungsanwender *com.glide.cs.enable_link_unfurling*Systemeigenschaft zu *False*.

Konfigurieren Sie die Linkentfaltung mithilfe der Listentabelle „Hostname-Allow“

Verwenden Sie die Tabelle „Hostname-Allow-Liste“ [sys_cs_hostname_allow_list], um die Liste der Hosts und Domänen zu identifizieren, die entfaltet werden können.

Vorbereitungen

Aus Sicherheitsgründen können nur die Hosts und Domänen in der Listentabelle „Hostname-Allow“ entfaltet werden.
Die Listentabelle „Hostname zulassen“ enthält standardmäßig die folgenden Hosts und Domänen:

- Instanz-URL/Hostname: < *Instanz* >.service-now.com oder < *CustomURL* >.com
- Instanz-Stammdomäne: *service-now.com oder *.< *Ihre Domäne* >.com
- servicenow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_hostname_allow.list` Im Filter.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Host oder die Domäne zu aktivieren, der entfaltet werden kann.
Hostname	Name des Hosts oder der Domäne, der entfaltet werden kann. Sie können ein Sternchen (*) verwenden, um einen Platzhalter im Host- oder Domänennamen anzugeben. Geben Sie beispielsweise ein `*.domain.com` .
Domäne	Domänengruppe. Der Standardwert ist global.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche

Virtual Agent Verwendet ServiceNow AI Platform® KI-Suche Anwendung zur Rückgabe von Suchergebnissen in Bot-Konversationen als Fallback, wenn keine relevanten Themen für Endanwender vorhanden sind. Virtual Agent Stellt auch eine Ausführung bereit KI-Suche

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

Themenblock, den Themenautoren verwenden können, um Suchergebnisse in einem Thema zu generieren.

Wie Virtual Agent Verwendet KI-Suche

Die KI-Suche Anwendung, die in enthalten ist ServiceNow AI Platform, Stellt relevante Suchergebnisse für Abfragen bereit und verwendet maschinelles Lernen, um die Suchergebnisse basierend auf der Auswahl der Endanwender kontinuierlich zu verbessern. Weitere Informationen zu KI-Suche finden Sie unter AI Search .

Zusätzlich zu normalen Suchergebnissen KI-Suche Kann Genius-Ergebniskarten anzeigen, die relevante Katalogelemente, Fragen und Antworten (F&A) und Informationen zu Personen (Anwender) anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse .

Katalog-Genius-Ergebnisse und Q&A-Genius-Ergebnisse werden automatisch im Basissystem aktiviert.

Virtual Agent Verwendet KI-Suche So stellen Sie Folgendes bereit:

- Die Ausführung KI-Suche Themenblock, der aufruft KI-Suche Anwendung in einer Konversation. Themendesigner können diesen Block als Themenknoten hinzufügen, um Suchergebnisse in einer Konversation zu generieren und anzuzeigen. Für Details zur Ausführung KI-Suche Block und andere Themenblöcke, die mit bereitgestellt werden Virtual Agent, Siehe Virtual Agent Vorgefertigte Themenblöcke.
- Die KI-Suche Fallback-Setup-Thema, das Suchergebnisse für Endanwender generiert, wenn Virtual Agent Absicht und Thema oder Stichwort zum Anzeigen der entsprechenden Konversation für Anwenderanforderungen können nicht bestimmt werden.

Virtual Agent Stellt das Basissystem bereit (Standard) KI-Suche Konfigurationen, die bestimmen, wie Suchergebnisse generiert und angezeigt werden:

- Suchanwendungskonfiguration, die Folgendes definiert:
  - Indexquellen: Datenquellen, die für die Suche verwendet werden sollen, z. B. Katalogelemente oder Knowledge Base-Artikel (KB).
  - Suchprofil: Zu verwendende Indexquelle und der Typ der Ergebnisse, die in Genius-Ergebniskarten angezeigt werden sollen.
- Entity View Action Mapping(EVAM) Konfiguration, die definiert, wie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse angezeigt werden.

Die Virtual Agent Suchkonfigurationen sind Teil der standardmäßigen Chat-Experience, die in festgelegt ist Virtual Agent-Designer, Über die Funktion „Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup“. Verwenden Sie diese Funktion, um den Kontext für die Ausführung anzugeben Virtual Agent. Die Chat-Experience definiert die Setup-Themen, die in verwendet werden Virtual Agent Konversationen und die Suchkonfiguration, die steuert KI-Suche Experience. Die KI-Suche Das Fallback-Setup-Thema steuert KI-Suche Experience. Details finden Sie unter Anpassen eines Virtual Agent Chat-Experience.

Virtual Agent Und Virtual Agent Lite-Verwendung KI-Suche Funktionalität. Wenn Sie ein sind Virtual Agent Lite-Administrator können Sie Setup-Themen wie deaktivieren KI-Suche Fallback-Setup-Thema, Sie können jedoch nicht ändern Virtual Agent Suchkonfigurationen, die in Chat-Experiences festgelegt sind, die Ausführung KI-Suche Themenblock, noch nicht KI-Suche Fallback-Setup-Thema.

Um zu verwenden KI-Suche In Virtual Agent, Sie müssen sie für Ihre Instanz anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche für Virtual Agent aktivieren.

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

Wenn Virtual Agent Verwendet KI-Suche Fallback

Virtual Agent Verwendet KI-Suche Fallback in den folgenden Instanzen:

- Themen-Discovery kann keine übereinstimmenden Themen für die Anwenderabfrage finden.

  Hinweis:
  Wenn Sie vorgefertigte NLU-Konversationen verwenden, z. B. ITSM Virtual Agent Konversationen, Themen-Discovery sucht die Themen, die den Stichwörtern oder Absichten entsprechen, die mit diesen Konversationen bereitgestellt werden, bevor sie auf zurückgreift KI-Suche. Wenn Ihre Anwender auswählen **Fragen Sie etwas anderes** Nachdem vorgeschlagene Themen angezeigt wurden, übernimmt Virtual Agent die zusätzliche Eingabe und führt die Themen-Discovery erneut durch KI-Suche Um relevante Suchergebnisse zurückzugeben.

- Themen-Discovery gibt zu viele Themen für die Anwenderabfrage zurück. In diesem Fall Virtual Agent Das beste Thema, das dem Endanwender angezeigt werden soll, kann nicht bestimmt werden.
- Themenvorschläge werden dem Anwender angezeigt, der Anwender wählt jedoch aus **Fragen Sie etwas anderes** Option.

Hinweis:
Wenn Sie deaktivieren KI-Suche Fallback-Setup-Thema in einer Chat-Experience, der Virtual Agent Führt das Fallback-Setup-Thema aus, wenn kein übereinstimmendes Thema gefunden werden kann.

Was das ist KI-Suche Ergebnisse sehen wie aus

In Virtual Agent, Die Standard-Chat-Experience oder eine anwenderdefinierte Chat-Experience bestimmt die Such-Experience, d. h. das verwendete Suchprofil und das Format des KI-Suche Angezeigte Ergebnisse:

- Die in angegebene Suchanwendung Virtual Agent Die Standard- oder anwenderdefinierte Chat-Experience definiert bestimmte Aspekte der Such-Experience, z. B. die Suchquellen (durchsuchbarer Inhalt) und Synonyme, die zur Verbesserung des Rückrufs der Suche verwendet werden.
- Die EVAM Konfiguration für Virtual Agent Steuert den Genius-Karteninhalt, der in Suchergebnissen angezeigt wird (F&A, Katalog und Personen). Für Informationen zur Vorgehensweise EVAM Funktioniert, siehe Exploring Entity View Action Mapper .

Der Standard KI-Suche Die Ergebnisse umfassen diese Elemente:

Genius-Ergebniskarten

Wenn KI-Suche Generiert eine Übereinstimmung (Ergebnis) mit einer hohen Konfidenzpunktzahl, Virtual Agent Zeigt eine einzelne Genius-Karte mit dem Ergebnis an. Die Karten zeigen Informationen an, die von zurückgegeben wurden KI-Suche:

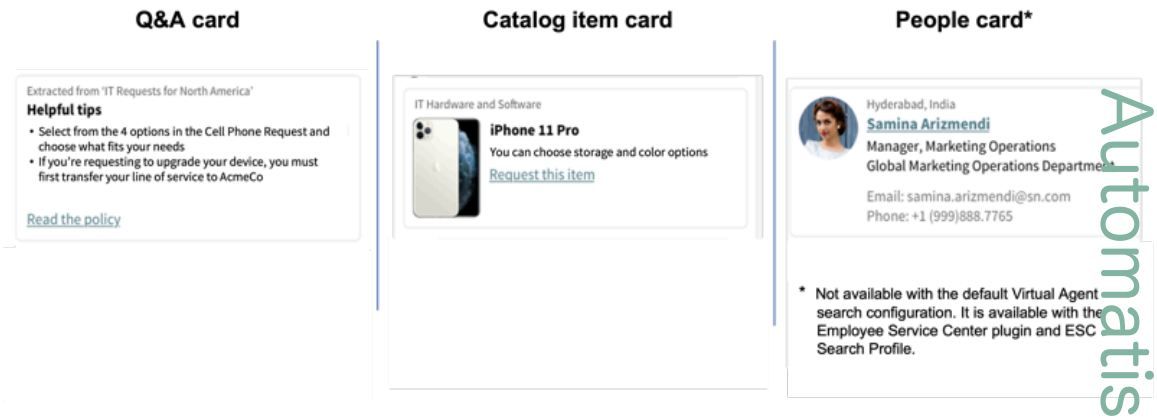
- F&A: Stellt einen Antwortausschnitt aus dem Knowledge Base-artikel bereit, der als häufigstes Suchergebnis bestimmt wird.
- Katalogelemente: Gibt das relevanteste Katalogelement mit den zugehörigen Entitäten (Katalogelementname und Katalogelementkategorie) zurück.

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

- Personen: Gibt die relevante Person mit den zugehörigen Entitäten (Name, Abteilung, Stadt) zurück.

Hinweis:
Die Standardsuchanwendung für Virtual Agent Ist so konfiguriert, dass F&A (Knowledge Base) und Katalogergebnisse enthalten sind, aber keine Personenkartenergebnisse. Die Personenkarte ist standardmäßig nicht verfügbar Virtual Agent Anwendung durchsuchen. Personenkartenergebnisse sind verfügbar, wenn Sie verwenden Mitarbeiter-Servicecenter(ESC)-App und das ESC-Suchprofil, die in angegeben werden können Virtual Agent Chat-Experience für ESC.

Genius-Kartenbeispiele

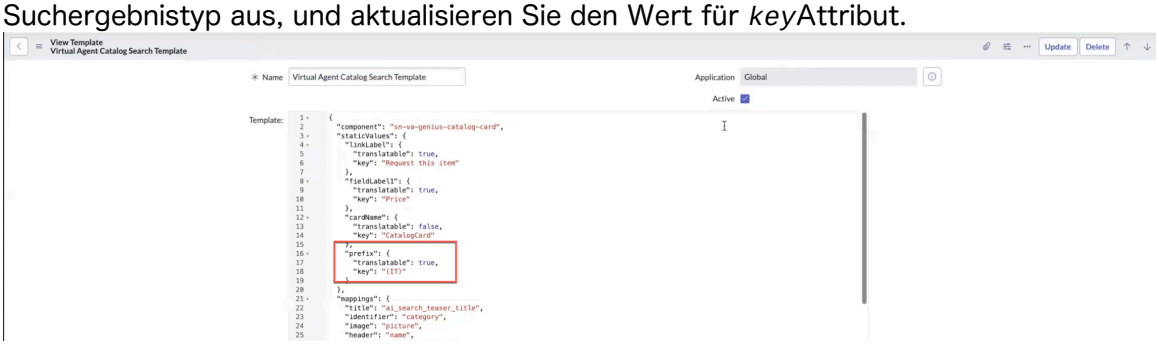


Listenausgabe

Nachdem ein Genius-Ergebnis zurückgegeben wurde, können Anwender angeben, was sie als Nächstes tun möchten. Wenn sie die Option wählen **Zeigen Sie mir mehr zu <search item>** , Virtual Agent Zeigt Suchergebnisse als Listenausgabe an, einschließlich:

- Wissensartikel
- Katalogelemente
- Personen
- Sonstiges: Generische Ergebnisse bestimmt von EVAM, Z. B. Ergebnisse von Microsoft SharePoint Oder Microsoft OneDrive Connectors

Administratoren können das Präfix dieser Suchergebnistitel bearbeiten, indem sie zu navigieren EVAM Und suchen nach Virtual Agent Vorlagen. Wählen Sie die Vorlage für den entsprechenden Suchergebnistyp aus, und aktualisieren Sie den Wert für *key*Attribut.



Administratoren können die Anzahl der angezeigten Suchergebnisse mithilfe von auf bis zu 10 erweitern

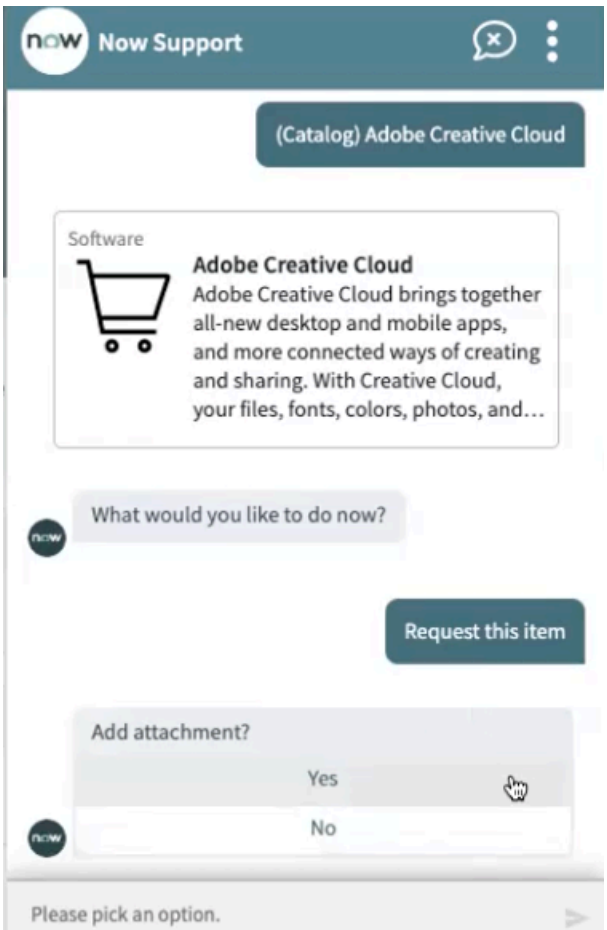
Automatische Übersetzung

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

*com.glide.cs.ai_search.max_regular_result*Eigenschaft. Damit die Suchergebnisse wie erwartet angezeigt werden, muss der Grenzwert für Suchergebnisse in der Konfiguration der Suchanwendung größer oder gleich sein *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result*Systemeigenschaft.

Hinweis:
Wenn Administratoren 10 für die maximale Anzahl regulärer Ergebnisse angeben, werden 12 Auswahloptionen angezeigt (10 Ergebnisse plus die Aktionen „Ich brauche mehr Hilfe“ und „etwas anderes fragen“). Die standardmäßige Gesamtzahl der Listenoptionen, die im Chat-Widget zulässig sind, beträgt jedoch 10. Damit alle 12 Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden, muss der Administrator anpassen *com.glide.cs.picker_page_limit*Systemeigenschaft entsprechend. Für eine optimale Anwender-Experience werden weniger Listenoptionen empfohlen.

Anwender können ein Suchergebnis aus der Liste auswählen und fortfahren Virtual Agent Konversation. Beispiel: Wenn ein Anwender ein Katalogelement aus der Suchergebnisliste auswählt, Virtual Agent Bietet eine Option, das Element direkt aus dem Chat anzufordern.



Portale, die angezeigt werden KI-Suche Links

Links auf der Genius-Karte und in den Suchergebnissen der Multilink-Ausgabe werden automatisch in einem Portal geöffnet, das Sie auf verschiedene Weise festlegen können. Sie können beispielsweise standardmäßige oder anwenderdefinierte URL-Zuordnungen verwenden, um das Portal anzugeben, in dem Links geöffnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

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

Anwenderdefinierte Such-Experiences

Sie können anpassen KI-Suche Erfahrung in einer Konversation, z. B. zum Ausführen von Suchen, die Ergebnisse zurückgeben, die für eine bestimmte Geschäftsanwendung relevant sind. Zum Steuern von KI-Suche Ergebnisse, die in einer Konversation zurückgegeben werden, können Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, die die von verwendete Such-Experience definiert KI-Suche Themenblock. Details finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

KI-Suche für Virtual Agent aktivieren

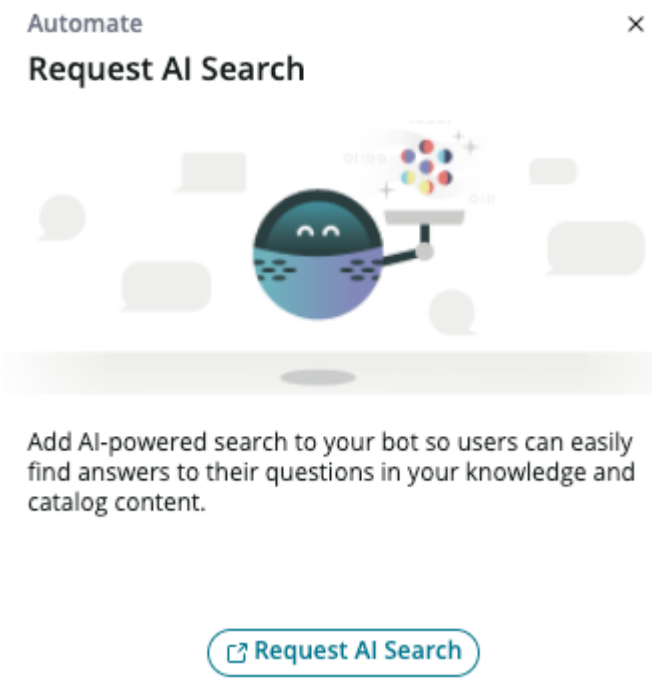
Nach der Aktivierung KI-Suche Konfigurationen, die Teil von sind Virtual Agent Die Standard-Chat-Experience wird verfügbar. Die KI-Suche Das Fallback-Setup-Thema steuert KI-Suche Experience.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standard-Chat-Experience wird im Bereich Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup-Einstellungen in definiert Konversations-Schnittstellen administratorkonsole. Die Standard-Experience verwendet KI-Suche Fallback-Setup-Thema, das erfordert KI-Suche Soll für aktiviert werden Virtual Agent. Sie können anfordern KI-Suche Von Konversations-Schnittstellen Startseite der administratorkonsole.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**an.
2. Suchen Sie auf der Homepage die Kachel KI-Suche anfordern, und wählen Sie aus **KI-Suche anfordern** .



3. Wählen Sie auf der Seite, die geöffnet wird, aus **KI-Suche anfordern** Zum anfordern der Bereitstellung.

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

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird verarbeitet. Aktivieren Sie nach der Aktivierung KI-Suche Fallback-Setup-Thema in der Standard- oder einer anwenderdefinierten Chat-Experience. Anweisungen zum Konfigurieren einer Chat-Experience finden Sie unter Anpassen eines Virtual Agent Chat-Experience.

Wenn Sie anpassen möchten Virtual Agent KI-Suche Ergebnisse, die für Ihre Anwender generiert werden, siehe Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen

Definieren Sie einen anwenderdefinierten KI-Suche Experience in einer Konversation mit KI-Suche Themenblock. Sie erstellen eine Suchanwendungskonfiguration, die vom Themenblock zur Steuerung von verwendet wird KI-Suche Ergebnisse, die in der Konversation zurückgegeben wurden. Oder Sie können die Suchanwendungskonfiguration verwenden, um zu steuern KI-Suche Führt zu einer anwenderdefinierten Chat-Experience.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das Suchprofil Definiert die Such-Experience, die in der Konfiguration der Suchanwendung verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Suchprofile Und Anwendungskonfigurationen durchsuchen .

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin mit der Rolle des Suchanwendungsadministrators [search_Application_admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt an KI-Suche Von der Ausführung verwendetes Profil KI-Suche Themenblock oder in einer anwenderdefinierten Chat-Experience zur Steuerung der Such-Experience, z. B. die Suchquelle, die zum Generieren von Suchergebnissen verwendet wird.

Hinweis:
Ab Utah Release, verwenden Sie KI-Suche Themenblock beim Erstellen von KI-Suche Anwendung. (Die Ausführung KI-Suche Themenblock wird in Releases von Rom nach Tokio verwendet.)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen** Und wählen Sie aus **Neu** Zum Erstellen der Konfiguration der Suchanwendung.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Search Application Configuration form .
3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wenden Sie die anwenderdefinierte Suchanwendungskonfiguration auf an KI-Suche Themenblock, der in einer Konversation oder in einer anwenderdefinierten Chat-Experience verwendet wird.
   Ihre anwenderdefinierte Konfiguration der Suchanwendung wird in verwendet KI-Suche Themenblock in einer Konversation oder einer anwenderdefinierten Chat-Experience zum Generieren des anwenderdefinierten KI-Suche Experience.

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Themenblöcke sind wiederverwendbare Komponenten, die Sie erstellen können, um allgemeine Aufgaben und Konversationselemente in Virtual Agent-Konversationen auszuführen. Themenblöcke vereinfachen den Erstellungs- und Wartungsprozess für

Automatische Übersetzung

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

Themen, indem Sie Standardverfahren oder -aktionen über Konversationsthemen hinweg wiederverwenden können.

Funktionsweise von wiederverwendbaren Themenblöcken

Ein Themenblock ist im Grunde ein Subflow, der bestimmte Aktionen oder Konversationsaufgaben in einem Thema ausführt. Sie können beispielsweise einen Themenblock erstellen, der bestimmte Arten von Datensätzen erstellt oder abruft. Mit erstellen Sie Themenblöcke Virtual Agent-Designer, Ähnlich wie Sie Konversationsthemen erstellen. Virtual Agent-Designer bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Legen Sie Themenblockeigenschaften fest.
- Definieren Sie die im Block verwendeten Steuerungen (Knoten).
- Testen Sie den Block, oder zeigen Sie eine Vorschau an.
- Veröffentlichen Sie den Block, um ihn zur Verwendung in Themen oder anderen Themenblöcken verfügbar zu machen.

Im Gegensatz zu Themen können Themenblöcke von einem großen Sprachmodell (LLM) nicht erkannt werden. Natural Language Understanding(NLU), oder Stichwörter. Auf die Funktionalität des Themenblocks kann nur von einem Thema zugegriffen werden.

Eine Konversation, die einen Themenblock verwendet (verbraucht), wird als bezeichnet *Aufrufthema* . Ein Themenblock kann einen anderen Themenblock aufrufen, aber er kann sich nicht selbst aufrufen. Sie können Themenblöcke auf diese Weise „verschachteln“, auch wenn der Flow zum ursprünglichen Thema zurückkehrt, wie in diesem Beispiel:

Kette von geschachtelten Themenblöcken



Hinweis:
Wenn Virtual Agent Erkennt eine Endlosschleife, die Konversation endet.

Die Virtual Agent Plattform und Anwendungen bieten vorgefertigte Themenblöcke für allgemeine Aufgaben oder Subflows. Sie können diese vorgefertigten Themenblöcke in Ihren Konversationsthemen unverändert im entsprechenden Anwendungsbereich verwenden, indem Sie sie duplizieren. Sie können diese vorgefertigten Themenblöcke dann nach Bedarf anpassen. Einige der allgemeinen Themenblöcke umfassen die folgenden.

Beispiele für vorgefertigte Themenblöcke

Vorgefertigte Themenblöcke	Anwendungsbereich
• An Servicemitarbeiter übertragen: Überträgt eine Bot-Konversation an einen Servicemitarbeiter. • Umfrage: Stellt eine Umfrage zum Sammeln von Feedback für einen Service Desk-Mitarbeiter vor. • Positionsbestimmung: Sammelt Informationen zum Standort des Anwenders.	Global. Mit dem Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) bereitgestellt

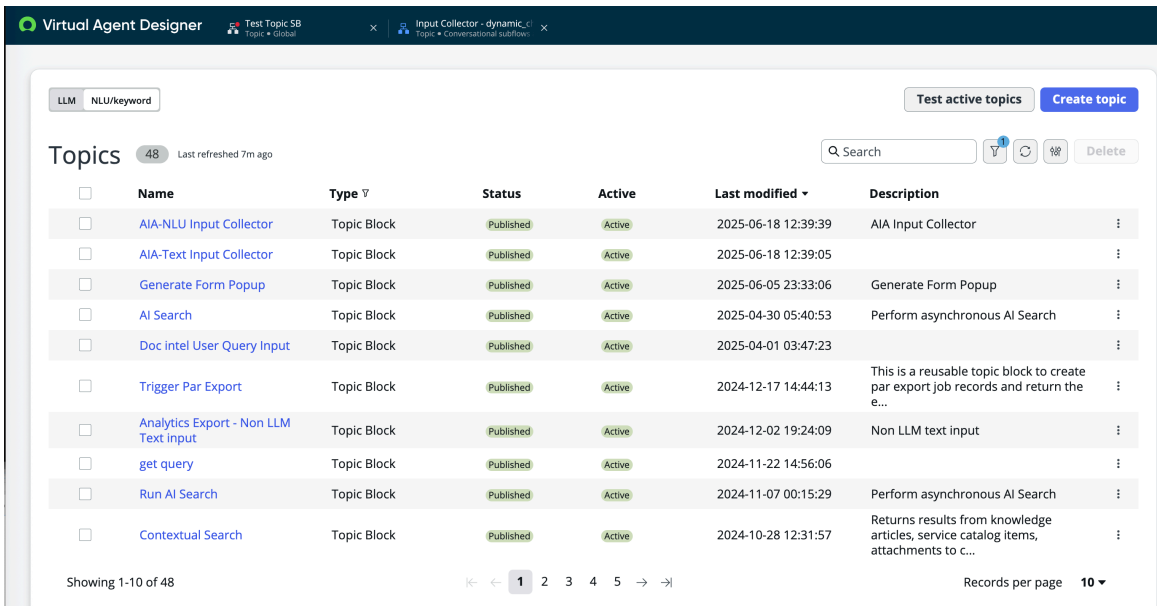
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beispiele für vorgefertigte Themenblöcke (Fortsetzung)

Vorgefertigte Themenblöcke	Anwendungsbereich
• Pause: Fügen Sie eine Pause (in Sekunden) in die Konversation ein. • Abwendung: Verfolgt Abwendungsmetriken für den nach Virtual Agent.	
Kontextsuche: Verwendet einen Suchbegriff, um Suchergebnisse in einem Kartenformat zurückzugeben, z. B. Wissensartikel und Katalogelemente.	Allgemeiner Themenblock, der von den Geschäftsanwendungen CSM, HR Service Delivery und ITSM verwendet wird. Wird mit dem Plugin „Service Management Virtual Agent Themenblöcke“ (com.glideapp.cs.sm_topic_Blocks) bereitgestellt. Dieses Plugin ist in enthalten Virtual Agent-Konversations-Plugins Für diese Geschäftsanwendungen.

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Auf der Homepage können Sie das Filtersymbol verwenden Dient zum Filtern und Anzeigen nur der Themenblöcke.

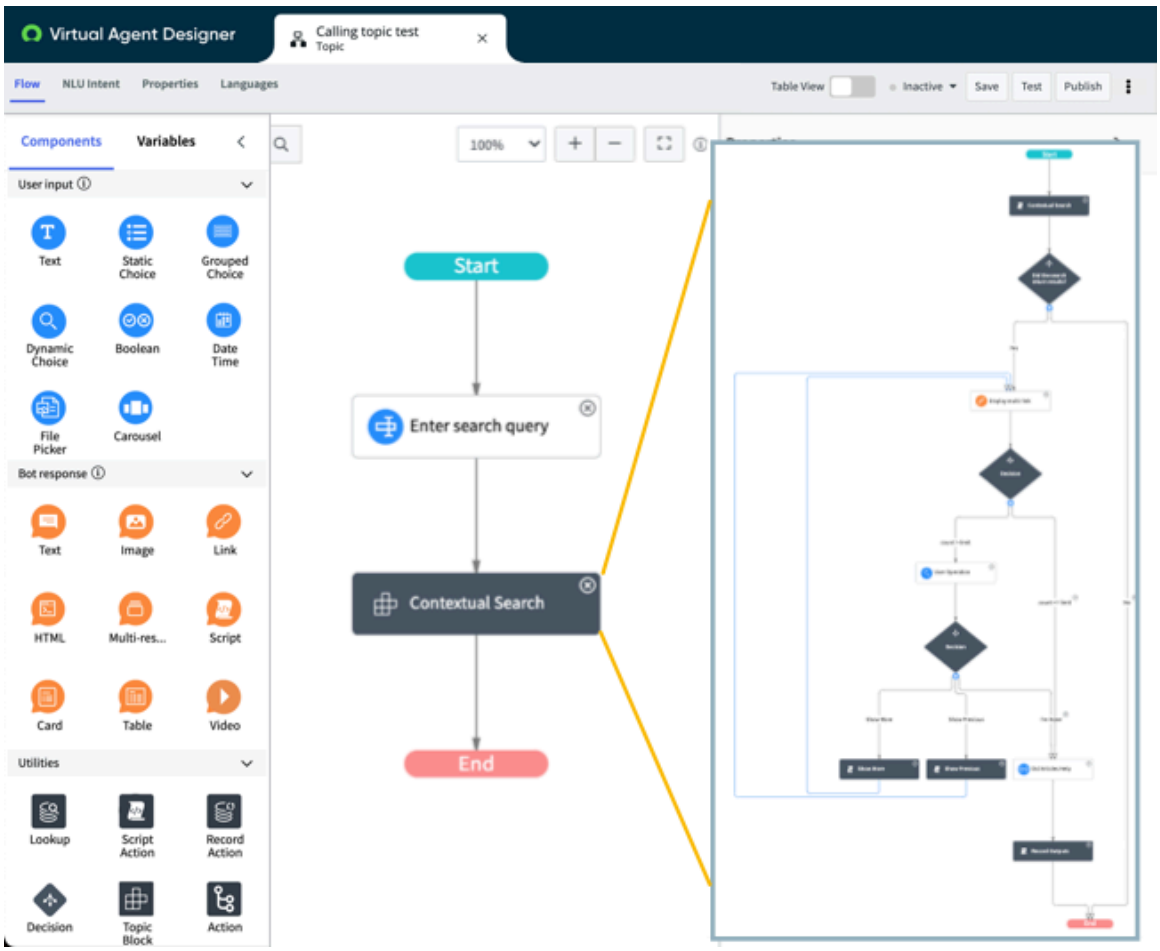


Nachdem Sie einen Themenblock erstellt und veröffentlicht haben, kann der Block als Themenblockdienstprogramm in verwendet werden Virtual Agent-Designer. Sie können den Themenblock einem aufrufenden Thema oder einem anderen Themenblock hinzufügen. Im folgenden Beispiel verwendet das aufrufende Thema den Kontextsuche-Themenblock.

Automatische Übersetzung

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

Wenn ein Thema den Themenblock „Kontextsuche“ aufruft, wird der im Themenblock enthaltene Konversations-Flow ausgeführt.



Nächste Schritte

Die Arbeit mit Themenblöcken umfasst die folgenden Schritte:

1. Erstellen Sie einen wiederverwendbaren Themenblock.

   Erstellen Sie eine Konversationskomponente, die eine allgemeine Funktion ausführt, die in Virtual Agent-Konversationen wiederverwendet werden kann.

2. Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

   Um einen bestimmten Subflow auszuführen, fügen Sie einem aufrufenden (übergeordneten) Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu. Geben Sie die Eingaben an, die im Themenblock verwendet werden, und überprüfen Sie die Ausgaben, die vom Themenblock zurückgegeben werden.

3. Verwalten Sie Themenblöcke und zugehörige aufrufende Themen (nach Bedarf).

   Wenn Sie einen veröffentlichten Themenblock aktualisieren, Virtual Agent-Designer Führt bestimmte Prüfungen durch. Angezeigte Nachrichten informieren Sie über Änderungen, die Sie möglicherweise an Aufrufthemen vornehmen möchten, die den aktualisierten Block verwenden.

Automatische Übersetzung

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

Wiederverwendbare Themenblöcke erstellen

Erstellen Sie eine wiederverwendbare Komponente, die einen bestimmten Subflow von Aufgaben und Konversationselementen in Virtual Agent-Konversationen ausführt.

Vorbereitungen

Tipp:
Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf Themenblöcke zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Informationen zum Erteilen von Zugriff finden Sie unter Konfigurieren Sie bereichsübergreifende Zugriffsberechtigungen für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Themenblöcke, um allgemeine Schritte auszuführen, z. B. das Abrufen bestimmter Datensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Führen Sie auf der Homepage einen der folgenden Schritte aus:
   - Um einen Themenblock von Grund auf neu zu erstellen, wählen Sie aus **Erstellen** .
   - Um einen Themenblock basierend auf einem vorgefertigten Themenblock zu erstellen, öffnen Sie den Themenblock, und gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie in der Kopfzeile die Option aus **Duplikat** .
     b. Geben Sie den Namen des neuen Blocks ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
3. Füllen Sie die Felder auf dem Blatt aus.

Eigenschaftenblatt für Themenblock

Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Elemente, die Sie in erstellen können Virtual Agent-Designer. Wählen Sie Aus **Themenblock** Und definieren Sie die zusätzlichen Eigenschaften. **Hinweis:** Nachdem Sie dieses Thema als Themenblock festgelegt haben, können Sie es nicht in ein normales Thema zurückändern.
Name	Eindeutiger Name für den Themenblock, der seinen funktionalen Zweck widerspiegelt. Dieser Name wird in der Liste der Themenblöcke angezeigt, aus denen Themenautoren beim Erstellen oder Aktualisieren eines Themas auswählen können.
Beschreibung	Kurze Erläuterung des Zwecks des Themenblocks. Beispiel: Um Datensätze abzurufen.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Wer auf dieses Thema zugreifen kann	
Kanäle	Chat-Clients, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird.

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

Feld	Beschreibung
	Diese Kanäle unterscheiden sich von den Standardkanälen, die nativ von unterstützt werden Virtual Agent. Ihre Instanz hat möglicherweise zusätzliche Kanäle für Anwenderdefinierte Chatintegrationen Für IT erstellt. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Wird Bereitgestellt Virtual Agent Themen in anderen Kanälen.
Live Agent	
Servicemitarbeiter-Kontextvariablen	Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in definiert sind Allgemeine Chat-Einstellungen . Wählen Sie die Variablen aus, die einen dynamischen Kontext bereitstellen, d. h. Informationen aus dem Virtual Agent Chat. Diese Informationen werden aus der Bot-Konversation an den Servicemitarbeiter übertragen. Informationen zur Standardliste der Servicemitarbeiter-Variablen finden Sie unter Live agent chat context variables.
Verfügbar für Agent-Autopilot	Umschalter, der bestimmt, ob der Themenblock für einen Servicemitarbeiter verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nach dem Thema suchen und das Thema aufrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot .
Verfügbar auf der Palette	
Aktivieren	Umschalter, der bestimmt, ob der Themenblock als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette auf angezeigt wird **Flow** Registerkarte. Dies bietet anderen Autoren einfachen Zugriff auf den Themenblock.
Zusätzlich	
Kategorien	Kategorie, die diesen Block enthält. Sie können definieren Anwenderdefinierte Themenkategorien Für Ihre Themenblöcke.

4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die **Flow** Registerkarte wird geöffnet. Die Canvas zeigt einen Flow mit an **Starten** Und **Ende** Knoten.
5. Um eine Eingabe für den Block zu definieren, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie aus **Starten** Knoten im Canvas.

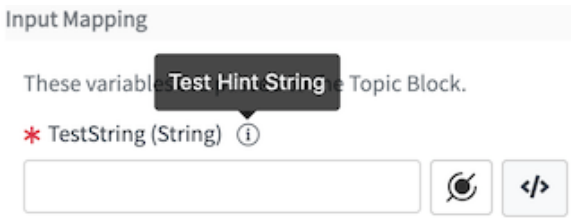
   b. Wählen Sie im Blatt Startsegment-Eigenschaften die Option aus **+ Hinzufügen**

   c. Füllen Sie die Felder auf dem Blatt aus.

Dialogfeld „Eingabe hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eingabevariable, die den Eingabewert speichert.
Typ	Typ der Daten, die an den Themenblock übergeben werden. Beispiel: **Zeichenfolge** , **Boolescher Wert** , Und so weiter.

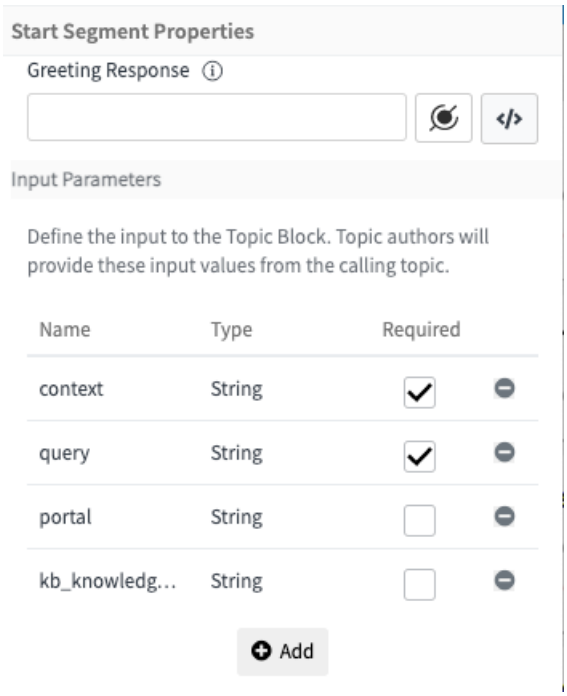
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Die Felder ändern sich je nach Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabedatentypen in Virtual Agent Themen.
Erforderlich	Option zum Festlegen des Parameters nach Bedarf.
Tipp	Tooltip, der beim Erstellen eines aufrufenden Themas sichtbar ist. Sehen Sie sich das folgende Beispiel an: 
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die zum Abfragen von Eingaben verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Referenz** Oder **Array.Referenz** Ist aus ausgewählt **Typ** Feld.
Max. Anzahl von Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die der Themenblock definieren darf. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Array** Ist aus ausgewählt **Typ** Feld.
Standardwert	Standardwert für die Variable Dieser Wert kann bei der Vorschau des Blocks verwendet werden. Doppelte Standardwerte sind für Array-Datentypen nicht zulässig.

Example

Der vorgefertigte Themenblock „Kontextsuche“ enthält beispielsweise die folgenden Eingabeparameter:

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



d. Wählen Sie **Speichern**.

Das aufrufende Thema oder der Themenblock übergibt Eingabeparameter an den Themenblock.

6. Ziehen Virtual Agent-Designer Steuerungen auf dem Canvas.
Diese Steuerungen umfassen die Eingabe, Bot-Antworten und Dienstprogramme. Verwenden Sie sie in Kombination, um die Logik zu definieren, die im Themenblock ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

7. Um die vom Themenblock zurückgegebene Ausgabe zu definieren, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie aus **Ende** Knoten im Canvas.

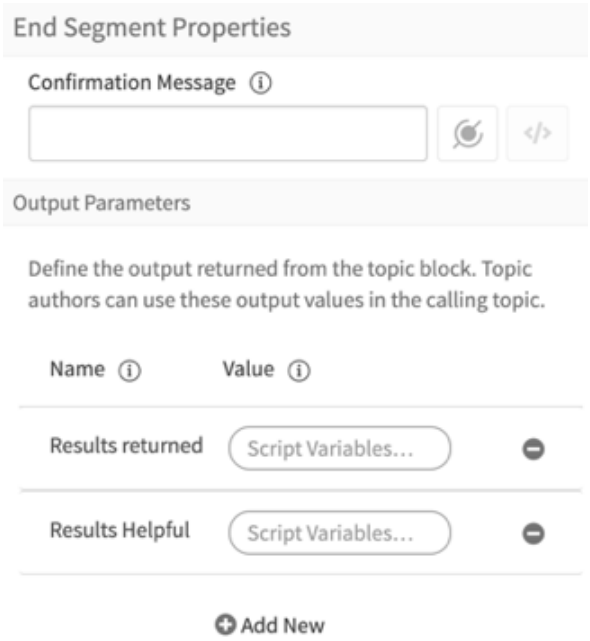
b. Wählen Sie im Blatt Endsegment-Eigenschaften die Option aus **+ Neu Hinzufügen** .

c. Füllen Sie auf dem Blatt die folgenden Felder aus.

- **Name**: Name des Werts, der von dem Themenblock zurückgegeben wird
- **Wert**: Entweder eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript, die bzw. das innerhalb des aufrufenden Themas verwendet werden kann. Die **Wert** Wird als Datenpillen für die Eingabevariablen angezeigt, die Sie definiert haben (die **Standardwert** In den Eingabeparametern und den Eingabewerten aus dem Knoten im Themenblock angegeben).

Example
Beispielsweise übergibt der vordefinierte Themenblock „Kontextsuche“ die folgenden Ausgabeparameter:

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



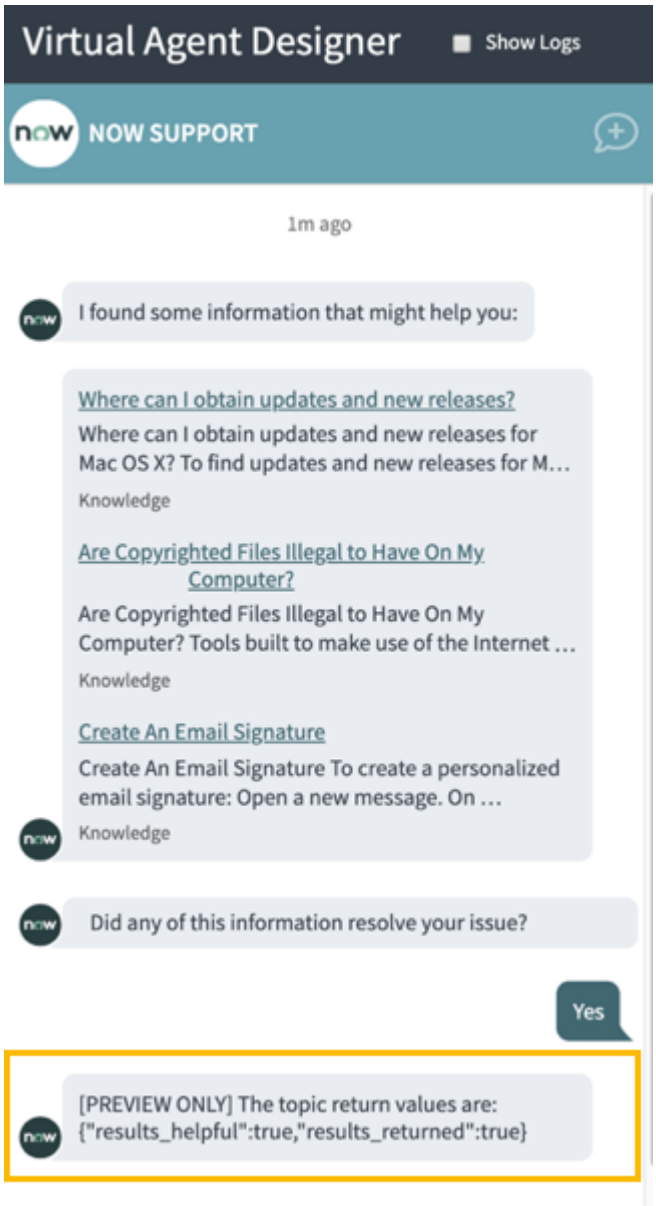
d. Wählen Sie **Speichern**.

Wenn die Ausführung des Themenblocks im aufrufenden Thema beendet wird, kann er Ausgabevariablen an das aufrufende Thema übergeben.

8. Um zu sehen, wie der Themenblock ausgeführt wird, wählen Sie aus **Testen** .

Example
Beispielsweise hat der Themenblock „Kontextsuche“ die folgenden Ergebnisse zurückgegeben, einschließlich einer nur-Vorschau-Nachricht mit den Ausgabewerten. Anhand der für Benutzer nicht sichtbaren PREVIEW-Nachricht können Sie die erwarteten Ausgaben prüfen.

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



9. Wenn Sie bereit sind, den Themenblock für die Verwendung beim Aufrufen von Themen verfügbar zu machen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Entfernen Sie die Standardparameter, die Sie zum Testen verwendet haben.

   b. Wählen Sie Aus **Speichern** , Und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** .
   Der Status des Themenblocks ändert sich in „aktiv“ und kann beim Aufrufen von Themen verwendet werden.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu

Fügen Sie einem aufrufenden (übergeordneten) Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu, um eine bestimmte Funktion oder Aufgabe im aufrufenden Thema auszuführen. Sie geben Eingabeparameter an, die im Themenblock verwendet werden, und geben Ausgabeparameter an, die vom aufrufenden Thema verwendet werden.

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

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Themenblöcke, die auf der Homepage in verfügbar sind Virtual Agent. Sie können Erstellen Sie einen neuen Themenblock . Sie können auch einen vorgefertigten Themenblock verwenden, duplizieren und anpassen. Vorgefertigte Themenblöcke werden automatisch mit Glide installiert Virtual Agent-Plugin sowie - Virtual Agent-Konversations-Plugins Für Kundenservice-Management, HR-Servicebereitstellung und ITSM.

Vergewissern Sie sich, dass der Themenblock, den Sie verwenden möchten, veröffentlicht wurde und aktiv ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Variablentypen angeben:

- Eingabevariablen, die an den Themenblock übergeben werden.
- Ausgabevariablen, die vom Themenblock an das aufrufende Thema zurückgegeben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage das aufrufende Thema oder den Themenblock aus, in den Sie den Themenblock aufnehmen möchten.
   Die **Flow** Auf der Registerkarte wird der Konversations-Flow angezeigt.
3. Fügen Sie je nach Typ des Themenblocks, den Sie hinzufügen, der Konversation die geeigneten Virtual Agent-Steuerungen (Knoten) hinzu.
   Wenn Sie beispielsweise den Themenblock „Kontextsuche“ hinzufügen, können Sie das Eingabesteuerelement Text hinzufügen, um ein Element vom Anwender anzufordern. Ziehen Sie dieses Steuerelement vor den Knoten für den Themenblock „Kontextsuche“.
4. Ziehen Sie im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette das Steuerelement „Themenblock“ auf die Canvas an der entsprechenden Stelle im Konversations-Flow.
5. Wählen Sie im Eigenschaftenblatt „Themenblock“ den Namen des Themenblocks aus, den Sie hinzufügen möchten.
   Das Eigenschaftenblatt für den ausgewählten Themenblock zeigt die Eingabe- und Ausgabeparameter an. Der Name des ausgewählten Themenblocks füllt automatisch vorab aus **Knotenname** Feld. Sie können den Namen bei Bedarf überschreiben.
6. Legen Sie die erforderlichen Eingabezuordnungsvariablen und gegebenenfalls die Ausgabezuordnungsvariablen für den ausgewählten Themenblock fest.
7. Wählen Sie in der Kopfzeile die Option aus **Speichern** .
8. Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihres Anrufthemas anzuzeigen **Testen** In der Header-Leiste.
   Sie können im Chat-Fenster sehen, wie das Anrufthema ausgeführt wird.

   Wenn Now Assist Bereich, Microsoft Teams Anwendung, oder Slack Die Anwendung ist für Ihre Umgebung konfiguriert. Vorschauoptionen für diese Kanäle werden in der Liste der Testschaltflächen angezeigt.
   Wählen Sie Aus **Vorschau im Now Assist-Bereich anzeigen** Oder **Vorschau in Microsoft Teams anzeigen** In der Liste, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.
9. Wenn keine weiteren Änderungen erforderlich sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen** In der Header-Leiste.

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

Wiederverwendbare Themenblöcke verwalten

Wenn Sie Themenblöcke aktualisieren, Virtual Agent-DesignerBietet integrierte Prüfungen, mit denen Sie Änderungen an Themenblöcken identifizieren können, die sich auf die aufrufenden Themen auswirken, die sie verwenden. Aktualisierungen sind beispielsweise Änderungen an Eingabe-und Ausgabeparametern, das Löschen von Themenblöcken und die Veröffentlichung inaktiver und aktiver Themenblöcke und aufrufender Themen.

Um Sie bei der Verwaltung von Themenblöcken und der zugehörigen aufrufenden Themen zu unterstützen, gibt Virtual Agent-Designer Warnungen aus, die als Schutz dienen. Diese Warnungen haben viele Funktionen, einschließlich der folgenden:

- Sie warnen Sie vor Themenblockaktualisierungen, die sich auf zugehörige Anrufthemen auswirken.
- Sie verhindern, dass Sie unbeabsichtigte Änderungen vornehmen.
- Sie teilen Ihnen mit, dass Sie möglicherweise Änderungen an zugehörigen Anrufthemen vornehmen müssen.

Ändern der Eingabe- oder Ausgabeparameter in einem Themenblock, der zum Aufrufen von Themen verwendet wird

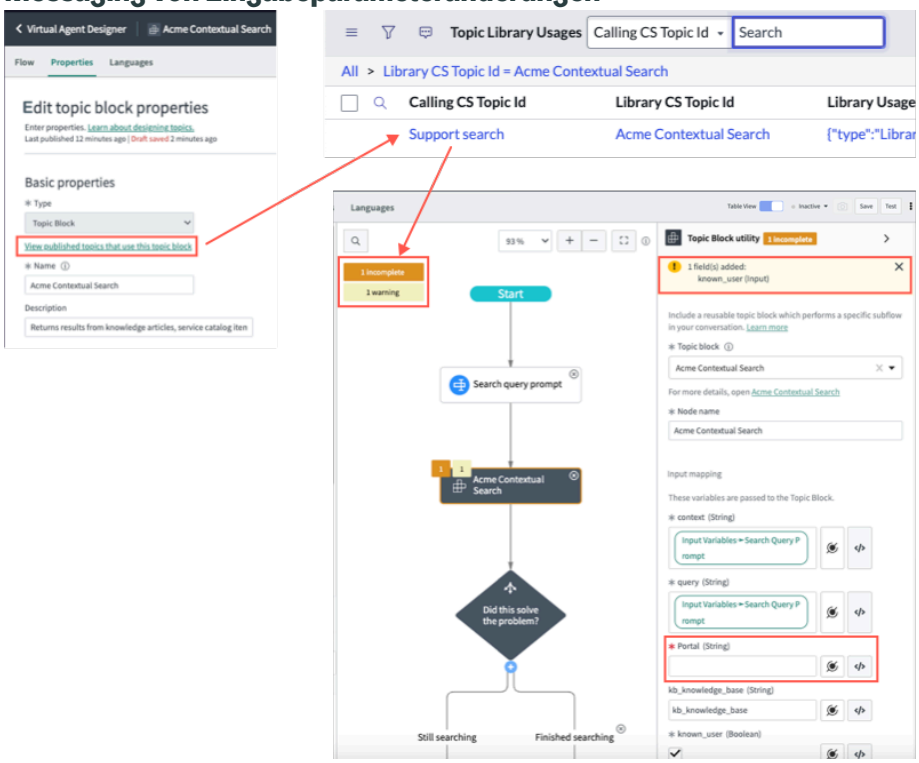
Virtual Agent-Designer Hilft, zu verhindern, dass Sie Ausgabeparameter löschen, die beim Aufrufen von Themen verwendet werden. Virtual Agent-DesignerInformiert Sie darüber, dass sich die Änderungen auf Aufrufthemen auswirken, die den Themenblock verwenden.

Angenommen, Sie haben einen neuen Eingabeparameter hinzugefügt und einen vorhandenen Parameter im Themenblock Acme-Kontextsuche erforderlich gemacht. Sie können die betroffenen Themen über einen Link im Themenblock überprüfen **Eigenschaften** Registerkarte. Die **Zeigen Sie veröffentlichte Themen an, die diesen Themenblock-Link verwenden** Öffnet die Tabelle „Nutzungen der Themenbibliothek“ [sys_cs_topic_Library_usage]. Diese Tabelle listet die veröffentlichten aufrufenden Themen auf, die den Themenblock verwenden.

Wenn Sie ein betroffenes Thema öffnen, Virtual Agent-Designer Zeigt Warnungen und Nachrichten auf der Canvas an, die angeben, wo Sie Änderungen vornehmen müssen. Wenn Sie den Knoten Themenblock auswählen, werden Warnmeldungen im Eigenschaftenblatt angezeigt, damit Sie Parameter entsprechend aktualisieren können.

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

Messaging von Eingabeparameteränderungen



Virtual Agent Vorgefertigte Themenblöcke

Virtual Agent Stellt vorgefertigte Themenblöcke bereit, die Themenautoren oder -Administratoren verwenden können, um bestimmte plattformbezogene Funktionen oder Aufgaben in Bot-Konversationen auszuführen. Mit bestimmten Themenblöcken können Sie beispielsweise die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern überprüfen oder generieren KI-Suche Ergebnisse.

Übersicht über vorgefertigte Themenblöcke

Bestimmte vorgefertigte Themenblöcke sind automatisch in Glide enthalten Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot) Plugin und Virtual Agent Lite. Wenn Sie verwenden Virtual Agent Lite, Sie haben Lesezugriff auf die Themenblöcke, Sie können jedoch keine Themenblöcke erstellen oder sie zu Aufrufthemen hinzufügen.

Sie können vorgefertigte Themenblöcke duplizieren und die Duplikate mit ändern Virtual Agent-Designer. Informationen zum Arbeiten mit Themenblöcken und zum Hinzufügen zu Aufrufthemen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren Und Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

In den folgenden Abschnitten werden die Eingabe- und Ausgabeparameter zum Aufrufen verschiedener Arten von Plattformthemenblöcken beschrieben. Die Eingabeparameter des Themenblocks werden vom aufrufenden Thema übergeben, und die Ausgabeparameter werden vom Themenblock an das aufrufende Thema zurückgegeben.

Hinweis:
Upgrades auf die Standardthemenblöcke werden nicht auf die duplizierten Themenblöcke angewendet.

Themenblock „Agent-Verfügbarkeit“

Verwenden Sie diesen Themenblock, um relevante Servicemitarbeiter-Informationen zur Verwendung in Übergabekonversationen für Mitarbeiter abzurufen. Diese Informationen

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

umfassen die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, die Wartezeit (wie lange ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist) und Informationen zur Warteschlange. Sie können die zurückgegebenen Informationen verwenden, z. B. eine lange Wartezeit für einen Service Desk-Mitarbeiter, um einen Fall oder einen Kundenrückruf zu initiieren.

Dieser Themenblock erfordert Mitarbeiterchat(com.glide.interaction.awa) Plugin, das enthält Erweiterte Arbeitszuweisung.

In der folgenden Tabelle sind die Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Ausgabeparameter für Agent-Verfügbarkeit

Parameter	Beschreibung
AgentAvailable	Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern. Der Wert ist „wahr“, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für diese Warteschlange verfügbar ist. Andernfalls ist der Wert „falsch“.
SupportWarteschlange	sys_ID der Warteschlange, die der Konversation zugeordnet ist. Der Wert ist null, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist oder keine zugeordnete Warteschlange vorhanden ist.
Wartezeit	Durchschnittliche numerische Wartezeit für die Warteschlange. Der Wert ist null, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist.

Abwendungsthemenblock

Verwenden Sie den Themenblock „Abwendung“ in Virtual Agent Konversationsthemen zum Nachverfolgen der Probleme Virtual Agent Hat bei der Lösung geholfen oder für einen Anwender tatsächlich gelöst.

Zum Beispiel die vorgefertigte automatische Auflösung Virtual Agent Thema verwendet einen Abwendungsthemenblock, um Abwendungen nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Themenblocks „Abwendung“, um Abwendungen in nachzuverfolgen Virtual Agent.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter für Abwendung

Parameter	Beschreibung
Abwehrkonfiguration	Gruppe von Abwendungsmustern.
Abwehrmuster	Abwendungsmuster in der von Ihnen ausgewählten Abwendungskonfiguration.
Aktivitätstabelle	Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Diese Tabelle ist der primären Aktivitätstabelle zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommata getrennten Aktivitätssystem-IDs. Beispiel: Incident-ID oder Aufgaben-ID. Sie können auch Ausgabe aus hinzufügen KI-Suche Oder Themenblock der Kontextsuche, um eine Verknüpfung zwischen einem Abwendungsvorkommen und dem Inhalt zu erstellen, der zu derselben Abwendung beigetragen hat.

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

FAQ – Themenblock des Konversationsgenerators

Verwenden Sie diesen Themenblock, um Bot-Konversationen zu erstellen, die Ihren vorhandenen FAQ-Inhalt verwenden. Mit diesem Themenblock können Sie Themenautoren ermöglichen, einfache Konversationen mit vorhandenen zu erstellen Wissensartikel Die in der FAQ-Vorlage oder mithilfe von F&A-Daten veröffentlicht werden, die aus Quellen wie importiert wurden Tabellen .

Der Themenblock FAQ-Konversationsgenerator verwendet Kontextsuche Um eine entsprechende Übereinstimmung im FAQ-Inhalt zu finden. FAQ-Inhalte werden basierend auf Rolle, Zugriffsrechten und Kontext der anfordernden Person zugriffsgesteuert.

Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitert Plugin zur Verwendung der Wissensvorlage „FAQ“.

Hinweis:
Die Standardlänge eines FAQ-Fragments, das in der Konversation zurückgegeben wird, beträgt 400 Zeichen. Die Snippet-Länge enthält die HTML-Tags und Links, die im Snippet verwendet werden. Um die Fragmentlänge zu ändern, ändern Sie den Wert in `com.glide.cs.faq.display_size`Systemeigenschaft. Zusätzlich zur Anwendung der angegebenen Länge wendet das System die Zeilenumbruchlogik an, um zu verhindern, dass Wörter und Links im Fragment beliebig gekürzt werden.

In den folgenden Tabellen sind die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter für FAQ-Konversationsgenerator

Parameter	Beschreibung
query	Suchbegriff oder Ausdruck, der an den Themenblock übergeben wird. Wählen Sie Aus **Eingabevariablen** Oder **Skriptvariablen** .
Portal	Kontext für die Suche. Wählen Sie Aus **Eingabevariablen** Oder **Skriptvariablen** .
kb_knowledge	Knowledge Base für die Suche. Wählen Sie Aus **Eingabevariablen** Oder **Skriptvariablen** .

FAQ – Ausgabeparameter des Konversationsgenerators

Parameter	Beschreibung
Results_Returned	Boolescher Wert, der angibt, ob Ergebnisse von der Abfrage zurückgegeben wurden.
Ergebnisse_Hilfreich	Boolescher Wert, der angibt, ob der Anwender die Ergebnisse hilfreich fand.

Themenblock „Formularinhalt-Popup“

Verwenden Sie diesen Themenblock, um ein Formular in einem Popup-Fenster über das Chat-Widget zu öffnen. Sobald der Anwender die erforderlichen Informationen übermittelt hat, wird der Datensatz als Karte in angezeigt Virtual Agent Chat-Fenster. Wenn ein neuer Datensatz erstellt wird, wird die SYS-ID für diesen Datensatz an den Server gesendet, damit der verwendet wird Virtual Agent Das Thema enthält diese Informationen.

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

Informationen zum Erstellen eines Popup-Fensters über einen Link finden Sie unter Erstellen Sie eine Smart-Link-Einstellung.

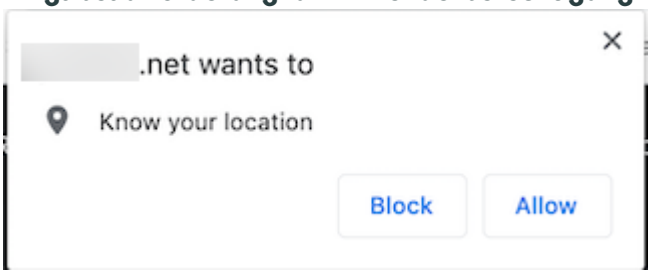
Eingabeparameter für Themenblock des Popups „Formularinhalt“

Parameter	Beschreibung
sysId	SYS-ID des Datensatzes, den Sie aus der in angegebenen Tabelle anzeigen möchten `table`Parameter. Wenn Sie keinen bestimmten Datensatz wünschen, geben Sie ein `-1` Zum Erstellen eines neuen Datensatzes.
table	Name der Tabelle, in der Sie einen Datensatz abfragen oder erstellen möchten.
Ansicht	Name einer Ansicht, die Sie für die Tabelle erstellt haben. Wenn nicht angegeben, wird die Standardansicht verwendet.

Themenblock für Positionsbestimmung

Verwenden Sie diesen Themenblock, um Informationen zum Standort von Anwendern abzurufen, wenn die Anwender dem zustimmen. Bevor der Themenblock in einer Konversation aufgerufen wird, werden die Anwender gefragt, ob ihr Standort bekannt sein soll. Zum Beispiel sehen die Anwender eine Eingabeaufforderung ähnlich der folgenden:

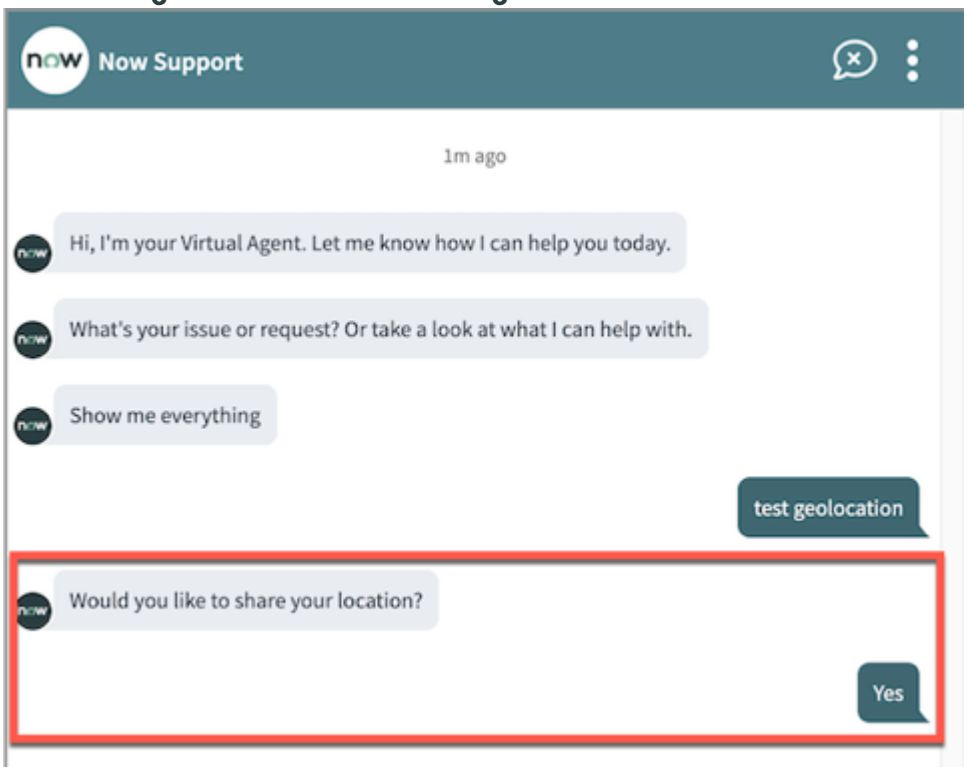
Eingabeaufforderung für Anwenderberechtigung



Anwender können die Anforderung blockieren oder zulassen, dass ihr Standort bekannt wird. Wenn die Anwender auf klicken **Zulassen** , Werden sie später gefragt, ob sie ihren Standort freigeben möchten, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

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

Verwendung von Positionsbestimmung in einem Chat



In den folgenden Tabellen sind die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter für Positionsbestimmung

Parameter	Beschreibung
PermissionPrompt (Zeichenfolge)	Text, der die Berechtigung zur Verwendung des Standorts des Anwenders anfordert. Dieser Text wird dem Anwender angezeigt.
IsGeoPermissionGrantedForNextUse	Boolescher Wert, der bestimmt, ob Anwender die Berechtigung zum Abrufen ihrer Standortkoordinaten erteilt haben, wenn diese Anforderung während der Konversation mehrmals angefordert wird. Die Variable kann wie folgt festgelegt werden: • `True`: Berechtigungsaufforderung nicht erneut anzeigen, da der Anwender die Berechtigung für dieses Gerät erteilt hat. • `False`: Zeigt die Berechtigungsaufforderung an, da der Anwender entweder die Berechtigung verweigert hat oder zugelassen hat, dass die Koordinaten nur einmal abgerufen werden können.

Ausgabeparameter für Positionsbestimmung

Parameter	Beschreibung
Breitengrad	Breitengradkoordinaten.
Längengrad	Längengradkoordinaten.
errormessage	Nachricht, die dem Fehler zugeordnet ist, wenn Fehler vorhanden sind.

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

Ausgabeparameter für Positionsbestimmung (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
Fehlertyp	Variable, die vom Themenblock zurückgegeben wird. Fehlertypen sind: • PERMISSION_DENIED • POSITION_NICHT VERFÜGBAR • TIMED_OUT • UNBEKANNT_FEHLER
status	Variable, die vom Themenblock zurückgegeben wird. Der Status kann sein: • OK: Standortkoordinaten wurden erfolgreich abgerufen. • FEHLER: Abruf war nicht erfolgreich.

Themenblock anhalten

Verwenden Sie diesen Themenblock, um eine Pause zu erstellen, um das Tempo einer Konversation zu steuern. Für Endanwender ist dieses Feedback nahtlos und wird als Tippindikator angezeigt.

Wenn der Chat beispielsweise eine Liste von Knowledge Base-Links generiert hat, können Sie eine Verzögerung hinzufügen, bevor Sie die Konversation fortsetzen, um Ihrem Endanwender Zeit zu geben, die Informationen zu lesen.

Der Themenblock Pausieren wird im Abschnitt Dienstprogramme der Palette angezeigt, um den Zugriff zu erleichtern.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter anhalten

Parameter	Beschreibung
Sekunden	Anzahl der Sekunden, die gewartet werden soll, bevor der Chat fortgesetzt wird. Der maximal zulässige Wert beträgt 60 Sekunden. Wenn der eingegebene Wert 30 Sekunden (der Standardwert) oder weniger beträgt, sollte der Block nahezu in Echtzeit unterbrochen werden. Wenn der eingegebene Wert größer als 30 Sekunden ist, wird erwartet, dass die Pause mit einer maximalen Latenz von +30 Sekunden beendet wird. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 31 Sekunden festlegen, kann es bis zu 61 Sekunden dauern, bis die Pause aufgehoben wird (höchstens).

Ausführen KI-Suche Themenblock

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von durchführen Rome Oder ein früheres Release müssen Sie das Legacy-Release ersetzen KI-Suche Themenblock mit der Ausführung KI-Suche Themenblock, damit es funktioniert.

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

Verwenden Sie diesen Themenblock zum Generieren KI-Suche Führt zu einer Konversation. Dieser Block erfordert keine spezifischen Eingabeparameter aus einem aufrufenden Thema, da er von gesteuert wird KI-Suche Anwendung in Virtual Agent. Der Standard Virtual Agent Suchanwendung und EVAM-Konfiguration in festgelegt Chat-Experience Steuern Sie, wie KI-Suche Ergebnisse werden in Konversationen angezeigt.

Informationen dazu finden Sie unter Virtual Agent Verwendet KI-Suche, Siehe Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche. Um mehr über zu erfahren Virtual Agent Chat-Experiences und ihre Konfiguration finden Sie unter Anpassen eines Virtual Agent Chat-Experience.

Sie können bestimmte Aspekte der Ausführung steuern KI-Suche Themenblock:

- Passen Sie optional an KI-Suche Experience: Sie können die Such-Experience anpassen, indem Sie eine anwenderdefinierte Suchanwendungskonfiguration erstellen, die vom Themenblock anstelle des Standardelements verwendet werden soll Virtual Agent Anwendungskonfiguration Durchsuchen. Die Konfiguration der Suchanwendung definiert die in der Konversation zurückgegebenen Suchergebnisse. Details zur Verwendung einer anwenderdefinierten Suchanwendungskonfiguration im Themenblock finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

  Dient zur Verwendung des Standards Virtual Agent Konfiguration für KI-Suche, Verlassen Sie die **Anwendungskonfiguration Durchsuchen** Feld im Blatt „Eigenschaften des Themenblocks“ leer, wenn Sie die Ausführung hinzufügen KI-Suche Themenblock zu einem Thema.

- Geben Sie an KI-Suche Zeitüberschreitungswert der Flow-Aktion KI-Suche Bei der Flow-Aktion im Themenblock wird nach 10 Sekunden automatisch eine Zeitüberschreitung überschritten. Sie können die Dauer ändern, bis diese Flow-Aktion um eine Zeitüberschreitung eintritt Systemeigenschaft wird hinzugefügt `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout`Und Festlegen dieser Felder, um den Zeitüberschreitungswert zu ändern:

Systemeigenschaftsfelder für com.Glide.cs.fdih.atlassearch.timeout

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: `Com.Glide.cs.fdih.atlassearch.timeout`
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: `Zeitüberschreitung der KI-Suche-Aktion (in Sekunden)`
Typ	Wählen Sie Aus `Ganzzahl` .
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden vor dem ein KI-Suche Zeitüberschreitung bei Aktion. Der Standardwert ist 10 Sekunden.

In den folgenden Tabellen sind die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt. Für die Ausgabeparameter haben Sie die Möglichkeit, eine der vom Themenblock zurückgegebenen Variablen zu deaktivieren.

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

Ausführen KI-Suche Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
search_term	Ausdruck, der von einem Anwender während der Konversation eingegeben wurde.

Ausgabeparameter der KI-Suche ausführen

Parameter	Beschreibung
Genius_results	Variable, die die zurückgegebenen Genius-Ergebnisse identifiziert.
search_results	Variable, die die zurückgegebenen regulären Suchergebnisse (Ausgabe mit mehreren Listen) identifiziert.
Search_metadata	Variable, die die Suchergebnismetadaten identifiziert, die für Klickmetriken in Konversations-Analytics verwendet werden, z. B. den verwendeten Suchbegriff, die Abfragesprache usw.

Themenblock für Laufzeitspracherkennung

Verwenden Sie diesen Themenblock, um die Sprache des Anwenders während einer Konversation zu erkennen und zu dieser Sprache während der Konversation zu wechseln, wenn die Sprache in unterstützt wird ServiceNow AI Platform.

Beispiel: In Konversationen, in denen Gastanwender mit dem Bot in einer anderen Sprache als der aktuellen Konversationssprache interagieren, können Sie diesen Themenblock verwenden, um die Sprache entsprechend zu ändern. Mit diesem Themenblock kann Ihr Bot:

- Erkennen Sie die Sprache in Konversationen in allen unterstützten Konversationen Virtual Agent Kanäle.
- Bestimmen Sie, ob die Sprache in unterstützt wird ServiceNow AI Platform Und wenn ja, fragen Sie den Anwender, ob er zur erkannten Sprache wechseln soll.
- Wechseln Sie während der Konversation zur erkannten Sprache, wenn der Anwender dem Wechsel zustimmt.

Aktivieren Sie das Plugin „Virtual Agent Language Detection and Translation“ [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation], um diesen Themenblock zu verwenden.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter für Laufzeitspracherkennung

Parameter	Beschreibung
Äußerung (Zeichenfolge)	Vom Anwender eingegebener Text.
Sprache ändern (boolescher Wert)	Option, die dem Anwender eine Nachricht anzeigt, die Folgendes tut:

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

Eingabeparameter für Laufzeitspracherkennung (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	• Gibt an, dass der Bot erkannt hat, dass der Anwender in einer anderen Sprache eingibt. • Fragt, ob die Konversation in der unterstützten Sprache fortgesetzt werden soll. Wenn der Anwender antwortet, ändert sich die Konversation in die unterstützte Sprache.

Positionsbestimmung in wird verwendet Virtual Agent

Themenautoren können einen vorgefertigten Themenblock namens Positionsbestimmung in Konversationen mit Anwendern einschließen. Der Themenblock „Positionsbestimmung“ ruft die Breiten- und Längengradkoordinaten des Standorts des Anwenders ab.

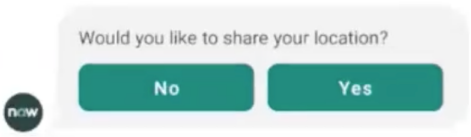
Themenautoren können diesen Themenblock größeren Konversations-Flows hinzufügen. Mit der Berechtigung des Anwenders ruft der Themenblock die Koordinaten des Breiten- und Längengrads des Anwenders ab. Wenn Sie diese Koordinaten kennen, können Themenautoren schneller und effizienter auf Kundenanforderungen oder -Probleme reagieren.

Beispielsweise müssen Sie möglicherweise einen Techniker an einen Kundenstandort senden, um einen Incident zu lösen. Um schnell auf den Kunden zu reagieren, müssen Sie wissen, welche Techniker sich in der Nähe befinden, damit Sie den entsprechenden Techniker für den Standort des Kunden entsenden können.

Allgemeine Informationen zur Verwendung der Positionsbestimmung im ServiceNow Plattform, siehe Positionsbestimmung .

Geben Sie Standortdetails frei

Wenn ein Anwender, z. B. ein Außendiensttechniker, den Themenblock „Positionsbestimmung“ zum ersten Mal in einer Konversation verwendet, wird er gefragt, ob er Details zu seinem Standort teilen möchte.



Themenblock-Flow für Positionsbestimmung

Anwenderauswahl	Themenblockantwort
Ja	Der Themenblock sendet die Breiten- und Längengradkoordinaten des Anwenders vom Server an das Gerät des Anwenders. Wenn Anwender zulassen möchten ServiceNow Instanz, um auf ihren Standort zuzugreifen, können Anwender dann betriebssystemspezifische oder browserspezifische Hinweismeldungen sehen. Beispiele für solche Hinweismeldungen sind:

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

Themenblock-Flow für Positionsbestimmung (Fortsetzung)

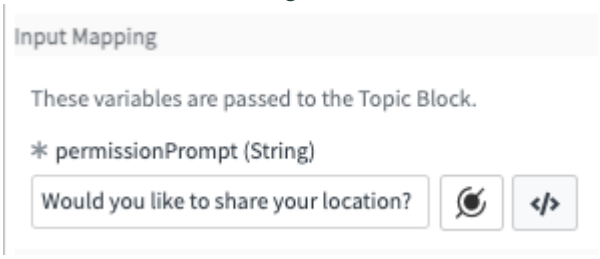
Anwenderauswahl	Themenblockantwort
	• Zulassen (immer) • Zulassen (nur einmalig) • Blockieren (nicht zulassen) Abhängig von der Antwort des Anwenders wird diese Aufforderung möglicherweise einmal oder mehrmals angezeigt, oder sie wird nie angezeigt.
Nein	Der Themenblock ruft keine Anwenderkoordinaten ab und zeigt eine relevante Fehlermeldung an, die der Themenautor lösen kann. Der Fehler wird als Ausgabeparameter protokolliert. Weitere Informationen finden Sie unter Themenblockparameter für Positionsbestimmung .

Ändern Sie den Themenblock „Positionsbestimmung“

Wenn Sie ein Themenautor oder Administrator sind, können Sie den Themenblock-Flow für Positionsbestimmung nach Bedarf ändern. Duplizieren Sie einfach den Themenblock, und benennen Sie ihn um. Sie können sie dann nach Bedarf im größeren Konversations-Flow verwenden, den Sie entwerfen.

Auf dem Eigenschaftenblatt „Themenblock für Positionsbestimmung“ können Themenautoren die Eingabe- und Ausgabezuordnungen angeben. Sie können die Eingabeaufforderung auch mithilfe von Datenpillen oder Skripts anpassen. Sie können beispielsweise eine Erklärung oder einen Grund für die Frage angeben. Informationen zur Verwendung von Datenpillen und Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

Geben Sie die Standortaufforderung in den Eigenschaften des Themenblocks „Positionsbestimmung“ frei

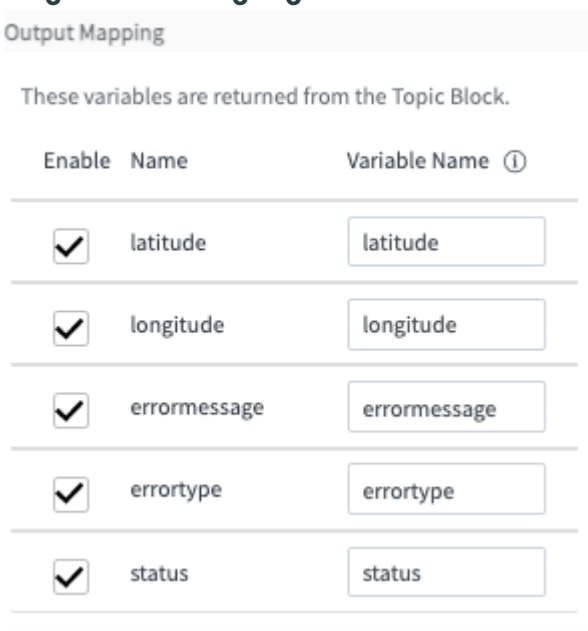


Verwenden Sie die Eingabezuordnungen, um anzupassen, wie Virtual Agent Bittet Anwender um die Berechtigung zum Freigeben ihres Standorts. Die Antwort wird an den Themenblock übergeben.

Verwenden Sie die Ausgabezuordnungen, um die Variablen anzugeben, die vom Themenblock in der Konversation zurückgegeben werden.

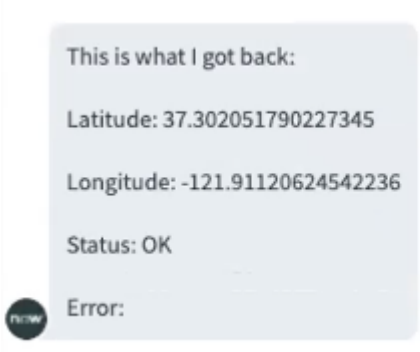
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ausgabezuordnungseigenschaften im Themenblock „Positionsbestimmung“



Alle Variablen sind standardmäßig ausgewählt. Behalten Sie die Standardauswahl bei, oder wählen Sie die Variablen aus, die Sie aus dem Themenblock zurückgeben möchten. Wählen Sie mindestens die Breiten- und Längengradkoordinaten aus. Fehlermeldungen, Fehlertyp und Statusdetails können jedoch bei der Lösung von Problemen nützlich sein. Die von Ihnen ausgewählten Ausgabezuordnungen werden als Variablen auf dem Server gespeichert.

Ergebnisse des Themenblocks für Positionsbestimmung



Weitere Informationen zu den Eigenschaften des Themenblocks für Positionsbestimmung finden Sie unter Themenblockparameter für Positionsbestimmung .

Wird Angepasst Virtual Agent Mit anwenderdefinierten Steuerungen

Anwenderdefinierte Steuerungen sind Komponenten, die ServiceNow® Entwickler können zur Verwendung in erstellen Virtual Agent Themen oder Themenblöcke. Zu diesen Steuerungen gehören Schieberegler oder Video-Player. Anwenderdefinierte Steuerungen ergänzen die in bereitgestellten Steuerungen Virtual Agent-Designer.

Virtual Agent-Designer Stellt einen Standardsatz von Steuerungen bereit, die darstellen Anwendereingaben , Bot-Antworten , Und Dienstprogramme Für den Bau von Virtual Agent Konversation. Als Entwickler können Sie verwenden Virtual Agent-Designer Zum Erstellen zusätzlicher Steuerungen (Schnittstellenkomponenten) für bestimmte Eingaben oder Ausgabeantworten. Beispielsweise ist ein Schieberegler ein Beispiel für ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement, mit dem Endanwender eine Menge auswählen können.

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

Hinweis:
Anwenderdefinierte Steuerungen funktionieren in Internet Explorer Version 11 nicht. Anwenderdefinierte Steuerungen werden auch für nicht unterstützt Microsoft Teams.

Vor dem Erstellen einer anwenderdefinierten Steuerung

Anwenderdefinierte Steuerungen basieren auf anpassbaren Next Experience-Komponenten Die Sie mit erstellen können Next Experience Design System.

Bevor Sie eine anwenderdefinierte Komponente erstellen, müssen Sie über Folgendes verfügen:

- Grundwissen über ServiceNow AI Platform® Und Anwendungstabellenstrukturen.
- Allgemeine Kenntnisse über Konzepte, Entwicklung und Design von Webkomponenten.
- JavaScript-Wissen zum Definieren des Komponentenverhaltens und des Verhaltens der anwenderdefinierten Steuerung.
- Wissen über den Designprozess zum Erstellen anwenderdefinierter Komponenten zur Verwendung in Virtual Agent-Designer.

Um mehr über die Entwicklung anwenderdefinierter Komponenten für zu erfahren Virtual Agent, Siehe Entwickeln Sie eine Komponente für Virtual Agent .

Funktionsweise anwenderdefinierter Steuerungen

Um Ihre anwenderdefinierte Steuerung zu hinzuzufügen Virtual Agent, Führen Sie die folgenden Hauptschritte aus:

1. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition.

   Erstellen Sie nach dem Erstellen der anwenderdefinierten Komponente, die für das Steuerelement verwendet werden soll, eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition, die der anwenderdefinierten Komponente ein Eingabe- oder Antwortsteuerelement zuordnet.

2. Erstellen Sie mit eine anwenderdefinierte Steuerung Virtual Agent-Designer an.

   Ein anwenderdefiniertes Steuerelement ist ein Eingabe- oder Antwortsteuerelement. Entwickler erstellen eine anwenderdefinierte Steuerung in Virtual Agent-Designer Indem Sie Folgendes tun:

   - Auswahl einer anwenderdefinierten Steuerungsdefinition.
   - Definieren der Eingabeparameter für die Verwendung der Steuerung.
   - Gibt die von der Steuerung zurückgegebenen Ausgabeparameter an.

   Ein Eingabesteuerelement verfügt über Rückrufe, die Eingaben des Endanwenders verwenden. Eine Antwortsteuerung stellt dem Endanwender normalerweise Informationen bereit und hat keine Rückrufe.

3. Fügen Sie einem Thema oder Themenblock ein anwenderdefiniertes Steuerelement hinzu .

   Themenautoren, Virtual Agent-Administratoren oder Administratoren können einem Thema oder Themenblock ein anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm hinzufügen.

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

Sichere Eingaben

Beginnend mit San Diego Release können Sie anwenderdefinierte Eingabesteuerungen erstellen, die sichere Eingaben wie Passwörter akzeptieren können, an die übergeben werden sollen IntegrationHub Aktionen oder Subflows. Um dies zu aktivieren, schieben Sie die **Machen Sie Eingaben sicher** Umschalter, wenn Sie Ihr anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Virtual Agent Anwenderdefinierte Steuerung.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition

Definieren Sie eine anwenderdefinierte Eingabe- oder Antwortsteuerungsdefinition, die einer anwenderdefinierten Komponente zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition benötigt eine anwenderdefinierte Komponente. Beispielsweise verwendet ein Schieberegler-Eingabesteuerelement eine anwenderdefinierte Schiebereglerkomponente. Erstellen Sie zunächst die anpassbare Komponente, die Sie für Ihre Steuerung verwenden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie für eine bestimmte anwenderdefinierte Steuerung eine separate Steuerungsdefinition für jeden Kanal, in dem die Steuerung verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Definitionen der anwenderdefinierten Steuerung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „anwenderdefinierte Steuerung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der anwenderdefinierten Steuerung, die erstellt werden soll.
Typ	Typ der anwenderdefinierten Steuerung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Eingabe ○ Antwort
Domäne	Domäne, in der diese Steuerung verwendet wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie den soeben erstellten anwenderdefinierten Steuerungsdatensatz.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwenderdefinierte Steuerungsdefinitionen die Option aus **Neu** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Definition der anwenderdefinierten Steuerung“

Feld	Beschreibung
Kanal	Kanäle, in denen Ihre Steuerung verwendet werden kann. Der Kanal ist ein Chat-Client, z. B. ein Chat-Widget oder eine Messaging-App, der in unterstützt wird Virtual Agent. Wenn Ihre Steuerung in mehr als einem Kanal verwendet werden kann, erstellen Sie für jeden Kanal eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition. Wenn Kanäle definiert sind, kann die anwenderdefinierte Steuerung nur in den angegebenen Kanälen ausgeführt werden.
Anwendung	Bereich, zu dem diese Kontrolle gehört.
Definition der UX-Komponente	Liste der anwenderdefinierten Komponenten, die zur Verwendung als anwenderdefinierte Steuerungen in erstellt werden Virtual Agent. Wählen Sie eine optionale Komponente für Ihre anwenderdefinierte Steuerung aus.
Domäne	Domäne, in der diese Steuerung verwendet wird.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die anwenderdefinierte Steuerungsdefinition kann verwendet werden. Sie können dies angeben, wenn Sie die entsprechende Steuerung in erstellen Virtual Agent-Designer.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie die anwenderdefinierte Steuerung In Virtual Agent-Designer.

Erstellen Sie einen Virtual Agent Anwenderdefinierte Steuerung

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Eingabe- oder Antwortsteuerelement, das Themenautoren in Themen oder Themenblöcken verwenden können. In Virtual Agent Konversationen sammelt eine Eingabesteuerung Informationen von Endanwendern, während eine Antwortsteuerung Endanwendern Informationen anzeigt.

Vorbereitungen
Erstellen Sie die anwenderdefinierte Steuerungsdefinition .

Wichtig:
Um sichere Eingaben (Passwort2) in zu implementieren Virtual Agent Anwenderdefinierte Steuerung, müssen Sie die bereichsbezogenen Anwendungsanforderungen in einhalten Workflow-Studio. Details finden Sie unter Workflow-Studio Bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben.

Tipp:
Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf anwenderdefinierte Steuerungen zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Informationen zum Erteilen von Zugriff finden Sie unter Konfigurieren Sie bereichsübergreifende Zugriffsberechtigungen für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage aus **Erstellen.**
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Eigenschaftenformular

Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Assets, die Sie in erstellen können Virtual Agent-Designer. Wählen Sie den Typ der anwenderdefinierten Steuerung aus: ○ **Anwenderdefinierte Eingabesteuerung** ○ **Anwenderdefinierte Antwortsteuerung**
Name	Eindeutiger Name für das anwenderdefinierte Steuerelement, der seinen Zweck widerspiegelt.
Beschreibung	Kurze Erklärung des Zwecks und der Funktionalität der Steuerung.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Eingaben schützen [Nur anwenderdefinierte Eingabesteuerungen]	
Aktivieren	Umschalter, mit dem eine anwenderdefinierte Eingabesteuerung sichere Eingaben wie Passwörter übergeben kann.
Verfügbar auf der Palette	
Aktivieren	Umschalter, der bestimmt, ob das anwenderdefinierte Steuerelement als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette auf angezeigt wird **Flow** Registerkarte. Dies bietet anderen Autoren einfachen Zugriff auf das Steuerelement.
Zusätzlich	
Kategorien	Liste der Kategorien. Kategorien identifizieren und gruppieren zugehörige Themen, Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerungen. Wählen Sie gegebenenfalls eine Kategorie für Ihre Steuerung aus.

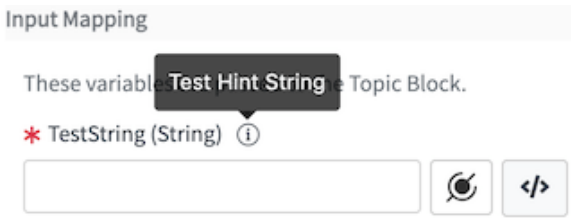
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die **Flow** Die Registerkarte wird geöffnet und zeigt einen ersten Flow an, der einen anwenderdefinierten Steuerungsknoten enthält.
5. Wählen Sie aus **Starten** Knoten und definieren Sie die Eingabeparameter für die Steuerung.
   Themenautoren geben diese Eingabeparameter und Werte aus dem aufrufenden Thema an.

   a. Wählen Sie Aus **+ Hinzufügen** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Dialogfeld „Eingabe hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eingabevariable, die den Eingabewert speichert.
Typ	Typ der Daten, die an den Themenblock übergeben werden. Beispiel: **Zeichenfolge** , **Boolescher Wert** , Und so weiter. Die Felder ändern sich je nach Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabedatentypen in Virtual Agent Themen.
Erforderlich	Option zum Festlegen des Parameters nach Bedarf.
Tipp	Tooltip, der beim Erstellen eines aufrufenden Themas sichtbar ist. Sehen Sie sich das folgende Beispiel an: 
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die zum Abfragen von Eingaben verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Referenz** Oder **Array.Referenz** Ist aus ausgewählt **Typ** Feld.
Max. Anzahl von Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die der Themenblock definieren darf. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Array** Ist aus ausgewählt **Typ** Feld.
Standardwert	Standardwert für die Variable Dieser Wert kann bei der Vorschau des Blocks verwendet werden. Doppelte Standardwerte sind für Array-Datentypen nicht zulässig.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wiederholen Sie diese Schritte für zusätzliche Parameter.

6. Wählen Sie aus **Ende** Knoten und definieren Sie die Ausgabeparameter und -Werte, die von der anwenderdefinierten Steuerung zurückgegeben werden.
   Themenautoren können den Ausgabewert im aufrufenden Thema verwenden.
   a. Wählen Sie Aus **+ Neu Hinzufügen** .
   b. Geben Sie den Namen und Wert des Parameters ein.
   c. Wiederholen Sie diese Schritte für zusätzliche Parameter.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie den anwenderdefinierten Steuerungsknoten aus, und füllen Sie das Eigenschaftsblatt wie folgt aus:

Automatische Übersetzung

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

- Füllen Sie für ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement aus Eigenschaftenblatt für anwenderdefinierte Eingaben.
- Füllen Sie für eine sichere anwenderdefinierte Eingabesteuerung aus Eigenschaftenblatt für sichere anwenderdefinierte Eingaben.
- Füllen Sie für ein anwenderdefiniertes Antwortsteuerelement aus Eigenschaftenblatt für anwenderdefinierte Ausgabe.

8. Wählen Sie aus, um die Steuerung zu erstellen **Speichern** Und dann **Veröffentlichen** .

Ergebnisse

Wenn Sie ausgewählt haben **Verfügbar auf der Palette** Auf der Seite „Eigenschaften“ wird das Symbol „Anwenderdefinierte Steuerung“ als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette angezeigt. Das Steuerelement wird auf der Seite „Themen“ aufgeführt, und Sie können das Menü Typ verwenden, um nur anwenderdefinierte Steuerungen anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einer eine anwenderdefinierte Steuerung hinzu Virtual Agent Thema oder Themenblock.

Fügen Sie einer eine anwenderdefinierte Steuerung hinzu Virtual Agent Thema oder Themenblock

Fügen Sie einer eine anwenderdefinierte Steuerung hinzu Virtual Agent Thema oder Themenblock. Während der Konversation können Sie Eingaben vom Anwender sammeln oder dem Anwender Ausgaben anzeigen.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor, bevor Sie mit dieser Aufgabe beginnen:

- Erstellen und veröffentlichen Sie die anwenderdefinierte Eingabe- oder Antwortsteuerung .
- Erstellen Sie ein aufrufendes Thema oder einen Themenblock, in den das anwenderdefinierte Steuerelement eingebettet wird.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

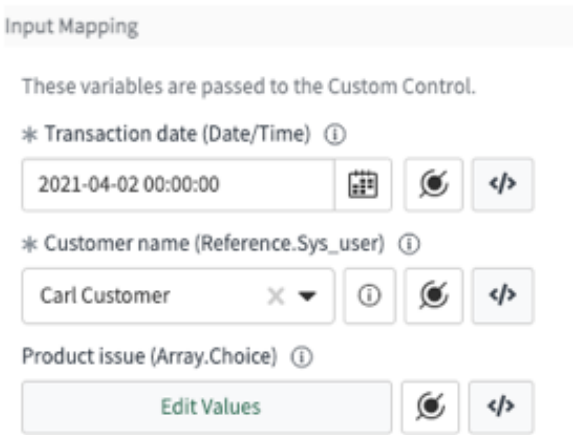
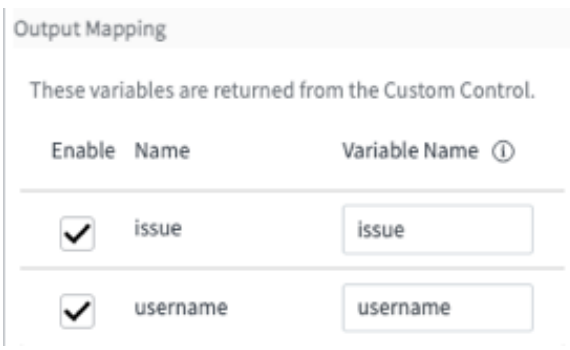
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage das Thema aus, in dem Sie das anwenderdefinierte Steuerelement hinzufügen möchten.
3. In **Flow** Ziehen Sie das Symbol „Anwenderdefinierte Steuerung“ aus dem Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette an die entsprechende Position im Themen-Flow.

   Hinweis:
   Wenn Sie ausgewählt haben **Verfügbar auf der Palette** Auf der Seite „Eigenschaften der anwenderdefinierten Steuerung“ wird die anwenderdefinierte Steuerung als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette angezeigt.

4. Wählen Sie den anwenderdefinierten Steuerungsknoten aus.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Eigenschaftenblatt des anwenderdefinierten Steuerungsdienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Anwenderdefinierte Steuerung	Der Name eines anwenderdefinierten Steuerungs-Assets, das in veröffentlicht wurde Virtual Agent-Designer.
Knotenname	Der Name der anwenderdefinierten Steuerung, die Sie ausgewählt haben.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für die ausgewählte anwenderdefinierte Steuerung verwendet werden sollen. Das folgende Bild enthält Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerung. Optionen können Zeichenfolgeneingaben, referenzierte Datensätze, Skripts usw. umfassen.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die von der ausgewählten anwenderdefinierten Steuerung ausgegeben werden sollen. Das folgende Bild enthält Beispielvariablen, die aktiviert sind:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerung.
Erweitert	

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Eine Bedingung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Um zu sehen, wie Ihre anwenderdefinierte Steuerung im Thema funktioniert, wählen Sie aus **Testen** In der Header-Leiste.
   Ihr Thema wird in einem Chat-Testfenster ausgeführt.
8. Wenn keine weiteren Änderungen erforderlich sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen** In Virtual Agent-Designer Header-Leiste.

Ergebnisse

Das Thema ist aktiv. Sie können es für bereitstellen Virtual Agent Clients.

Eigenschaftenblatt für anwenderdefinierte Eingaben

Verwenden Sie dieses Blatt, um ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement in zu definieren Virtual Agent.

Eigenschaftenblatt für anwenderdefinierte Eingaben

Anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Definition der anwenderdefinierten Steuerung	Liste der anwenderdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie die Steuerung für den Kanal gerendert wird, in dem sie ausgeführt wird. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition hinzufügen müssen, klicken Sie auf **Anwenderdefinierte Steuerungsdefinitionen** Link.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die Daten bereitstellt, die zum Rendern der anwenderdefinierten Steuerung verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Eingabesteuerelement für den Schieberegler erstellen, definieren Sie die Werte für den Schieberegler. Diese Werte umfassen die Mindest- und Höchstwerte des Schiebereglers, Standardwerte der Folie, das im Schieberegler verwendete Symbol usw.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt. Beispielsweise könnte eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Antwort-Handler-Funktion	Skriptfunktion, die definiert, wie die Eingabeantwort auf dem Konversationsserver behandelt wird.
Antworttranskriptfunktion	Skriptfunktion, die die Nachricht für die Eingabesteuerantwort bereitstellt, die im Konversationstranskript aufgezeichnet wird.

Automatische Übersetzung

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

Anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standardmäßige Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Anwender die Steuerung auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.
Erweitert (optional)	
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Eigenschaftenblatt für sichere anwenderdefinierte Eingaben

Verwenden Sie dieses Blatt, um sichere Eingaben, z. B. ein Passwort, in einer anwenderdefinierten Eingabesteuerung in anzugeben Virtual Agent.

Wichtig:
Um sichere Eingaben (Passwort2) in zu implementieren Virtual Agent Anwenderdefinierte Steuerung, müssen Sie die bereichsbezogenen Anwendungsanforderungen in einhalten Workflow-Studio. Details finden Sie unter Workflow-Studio Bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben.

Eigenschaftenblatt für sichere anwenderdefinierte Eingaben

Sichere anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Definition der anwenderdefinierten Steuerung	Liste der anwenderdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie die Steuerung für den Kanal gerendert wird, in dem sie ausgeführt wird.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die Daten bereitstellt, die zum Rendern der anwenderdefinierten Steuerung verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise nach einem oder mehreren Passwörtern fragen, definieren Sie die Werte für jedes Passwort.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt. Beispielsweise könnte eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standardmäßige Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Anwender die Steuerung auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.

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

Sichere anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Rufen Sie Auf Workflow-Studio Asset	Die Workflow-Studio Aktion oder Subflow, an die sichere Eingaben aus der anwenderdefinierten Steuerung übergeben werden können. Weitere Informationen zu finden Workflow-Studio Aktionen und Subflows, siehe Aktionen Und Subflows .
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die enthält Workflow-Studio Inhalt, der für eine bestimmte Anwendung oder einen bestimmten Datensatztyp vorgesehen ist. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes .
Aktion/Subflow	Die Workflow-Studio Aktion oder Subflow, die in der Instanz ausgeführt werden soll. Die **Eingabezuordnung** Und **Ausgabezuordnung** Bereiche ändern sich je nach Auswahl. Um Details zur Aktion oder zum Subflow zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in anzuzeigen Workflow-Studio.
Eingabezuordnung	Gibt die Variablen an, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Die Kontrollkästchen für sichere Felder (Passwort2-Typ) werden automatisch ausgewählt, wodurch sie obligatorisch sind. Wenn Sie das Kontrollkästchen für ein Zeichenfolgenfeld aktivieren, ist es obligatorisch, aber nicht sicher. Nur Felder, die den Datentyp „Passwort2“ verwenden, sind sicher. Geben Sie für jedes ausgewählte Feld den entsprechenden Namen der Eingabeantwortvariablen an, der in der Aktion oder dem Subflow angegeben ist. Beispiel: A Workflow-Studio Aktion enthält *oldPassword*Eingabe und ein *newPassword*Eingabe. Das Eingabeantwortobjekt sieht wie folgt aus: `{ “old_password”: “1234”, “new_password”: “5678” }` Geben Sie in diesem Beispiel ein `Old_password` Für *oldPassword*Eigenschaft, und geben Sie dann ein `New_password` Für *newPassword*Eigenschaft.
Ausgabezuordnung	Gibt die Variablen an, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach ausgewählter Aktion.
Erweitert (optional)	
Berechtigungen	
Ausführen als	Berechtigungen zur Verwendung für die Aktion. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

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

Sichere anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
	• **Anwender, der die Sitzung initiiert** : Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Anwender verfügt. • **Systemanwender** : Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Anwender möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Zugehörige Informationen

Workflow Studio-Aktionen

Workflow Studio-Subflows

Designüberlegungen für Passwörter (2-fach verschlüsselt)

Eigenschaftenblatt für anwenderdefinierte Ausgabe

Verwenden Sie dieses Blatt, um eine anwenderdefinierte Antwortsteuerung in zu definieren Virtual Agent.

Eigenschaftenblatt für anwenderdefinierte Ausgabe

Anwenderdefinierte Antworteigenschaft	Beschreibung
Definition der anwenderdefinierten Steuerung	Liste der anwenderdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie die Steuerung für den Kanal gerendert wird, in dem sie ausgeführt wird.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die Daten bereitstellt, die zum Rendern der anwenderdefinierten Steuerung verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Eingabesteuerelement für den Schieberegler erstellen, definieren Sie die Werte für den Schieberegler. Diese Werte umfassen die Mindest- und Höchstwerte des Schiebereglers, Standardwerte der Folie, das im Schieberegler verwendete Symbol usw.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt.

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

Anwenderdefinierte Antworteigenschaft	Beschreibung
	Beispielsweise könnte eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standardmäßige Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Anwender die Steuerung auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.
Erweitert (optional)	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Integration Virtual Agent Mit Workflow-Studio Workflows

Die Workflows von ServiceNow® Workflow-Studio Kann in integriert werden ServiceNow Virtual Agent Themen. Sie können diese Workflows dann in verwenden Virtual Agent Konversationen.

Hinweis:
Wenn Sie aktiviert und eingerichtet haben Now Assist In Virtual Agent, Sie können die Konversationsaktionen und Subflows des Basissystems aus dem verwenden Virtual Agent-Designer Homepage. Sie können derzeit keine Konversations-Subflows in erstellen Virtual Agent-Designer, Sie können sie nur anzeigen und bearbeiten. Konversations-Subflows können nur in erstellt, getestet und gelöscht werden Workflow-Studio. Weitere Informationen zu Konversationsaktionen und Subflows finden Sie unter Conversational actions Und Conversational subflows . Sie können weiterhin Aktionen und Subflows integrieren, die nicht konversationsfähig sind Workflow-Studio In Virtual Agent Themen bis Virtual Agent-Designer. Der folgende Inhalt ist nur für Aktionen oder Subflows relevant, die in nicht konversationsfähig gemacht werden können Workflow-Studio.

Sie können integrieren Workflow-Studio Aktionen und Subflows wie folgt:

- Fügen Sie die Aktionen oder Subflows zu hinzu Virtual Agent Konversationen.
- Verwenden Sie Aktionen, die für ein anderes Produkt in erstellt wurden Virtual Agent Konversationen.
- Erstellen Sie Konversationen, die Workflows direkt in der Konversation aufrufen. Benutzer können beispielsweise Kataloganforderungen platzieren, Incidents erstellen oder Informationen sicher eingeben.

In Virtual Agent Konversationen können Sie Aktionen verwenden, um Workflows auszulösen, die anwenderdefiniert in einer Anwendung (z. B.) erstellt wurden Workflow-Studio) Oder -Workflows der Anwendungen und -Produkte von Drittparteien, die in verfügbar sind IntegrationHub. Integrationen, die mit erstellt wurden Workflow-Studio Und IntegrationHub Helfen Sie, ein hohes Maß an Resilienz und Leistung sicherzustellen.

Wenn eine Aktion im Workflow langsam reagiert oder zu warten scheint, sehen Themenautoren eine relevante Fehlermeldung.

Standardmäßig überprüft eine geplante Aufgabe den Konversations-Flow alle 120 Sekunden. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Geplante Aufgaben .

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

Sie können dieses Intervall nach Bedarf ändern. Informationen zum Ändern des Intervalls finden Sie unter Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktionsworkflow an.

Integrieren Sie Workflows von Drittparteiprodukten, die auf der verfügbar sind IntegrationHub

Sie können verwenden IntegrationHub Erstellen Sie digitale End-to-End-Workflows und automatisieren Sie Prozesse, die die integrieren ServiceNow AI Platform® Mit allen Drittpartei-Anwendungen, -Plattformen oder -Daten.

Sie können beispielsweise eine der 100 vorgefertigten Spokes verwenden, die im verfügbar sind ServiceNow Store . Diese vorgefertigten Spokes enthalten beliebte Anwendungen wie Microsoft Azure, Workday, Und Okta.

Weitere Informationen zu finden ServiceNow IntegrationHub, Siehe ServiceNow IntegrationHub: Integrieren Sie ServiceNow nativ mit allem .

Fügen Sie Aktionen oder Subflows zu hinzu Virtual Agent Themen

Verwenden Sie das Aktionsdienstprogramm zur Integration ServiceNow Workflow-Studio Workflows in Virtual Agent Themen. Der Knoten „Aktionsdienstprogramm“ löst die erforderliche aus Workflow-Studio In verwendete Workflows Virtual Agent Konversation.

Vorbereitungen
Wenn Sie nicht bereits einen haben Virtual Agent Thema, erstellen Sie eines. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

Machen Sie sich mit den folgenden Funktionen vertraut:

- Workflow-Studio Konzepte und Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Studio .
- Virtual Agent-Designer Dienstprogramme, z. B. das Suchdienstprogramm und das Skriptaktionsdienstprogramm.

  Verwenden Sie diese Dienstprogramme, um die Aktionen in zu steuern Virtual Agent Konversation. Weitere Informationen zu diesen Dienstprogrammen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme.

- Virtual Agent Steuerungen. Möglicherweise werden Sie aufgefordert, eine der folgenden einzugeben:
  - Textzeichenfolgen
  - Datenpillen
  - Zeichenfolgen mit eingebetteten Datenpillen
  - Skripts, die Zeichenfolgen zurückgeben

  Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

Hinweis:
Wenn Sie aktiviert und eingerichtet haben Now Assist In Virtual Agent, Sie können mit Konversationsaktionen und Subflows aus arbeiten Virtual Agent-Designer Homepage. Weitere Informationen zu Konversationsaktionen und Subflows finden Sie unter Conversational actions Und Conversational subflows . Sie können weiterhin Aktionen und Subflows integrieren, die nicht konversationsfähig sind Workflow-Studio In Virtual Agent Themen über Virtual Agent-Designer. Der folgende Inhalt ist nur für Aktionen oder Subflows relevant, die in nicht konversationsfähig gemacht werden können Workflow-Studio.

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

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Und wählen Sie auf der Homepage das Thema aus, das Sie verwenden möchten.
2. Ziehen Sie im Abschnitt Dienstprogramme der Palette das Symbol für das Aktionsdienstprogramm Auf der Canvas an der entsprechenden Stelle im Konversations-Flow.
   Das Aktionsdienstprogramm ist jetzt ein Knoten im Konversations-Flow, und der Eigenschaftenbereich des Aktionsdienstprogramms wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder auf dem Eigenschaftenblatt aus.

Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name dieses Aktionsknotens.
Rufen Sie Auf Workflow-Studio Asset	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus Workflow-Studio Komponenten: ○ **Aktion** : Ein wiederverwendbarer Vorgang. ○ **Subflow** : Ein automatisierter Prozess, der aus einer Sequenz wiederverwendbarer Aktionen, Dateneingaben und Ausgaben besteht.
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die enthält Workflow-Studio Inhalt, der für eine bestimmte Anwendung oder einen bestimmten Datensatztyp vorgesehen ist. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes .
Aktion/Subflow	Die Workflow-Studio Aktion oder Subflow, die in der Instanz ausgeführt werden soll. Die **Eingabezuordnung** Und **Ausgabezuordnung** Bereiche ändern sich je nach Auswahl. Um Details zur Aktion zu erhalten, wählen Sie den Link unter Ihrer Auswahl aus, um sie in anzuzeigen Workflow-Studio.
Auf Antwort warten?	Umschalter, der bestimmt, ob Virtual Agent Wartet auf eine Antwort der angegebenen Aktion, bevor fortgefahren wird.
Eingabezuordnung	Gibt die Variablen an, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der ausgewählten Aktion. Optionen können Zeichenfolgeneingaben, referenzierte Datensätze, Skripts usw. umfassen. Aktivieren Sie für Optionen, die ein Passwort erfordern **Fügen Sie eine Passworteingabe hinzu** Umschalter, um den Anwender zur Eingabe eines Passworts aufzufordern. Sichere Eingaben müssen den Datentyp „Passwort2“ verwenden. Eingabe ist sicher maskiert und kann nicht von anderen angezeigt werden.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Die `Array.Reference`Geben Sie den Datentyp in ein Virtual Agent-Designer Entspricht `List.[Table]`Geben Sie den Datentyp in ein Workflow-Studio. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionseingabe- und Ausgabedatentypen .
Ausgabezuordnung	Gibt die Variablen an, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der ausgewählten Aktion.
Erweitert (optional)	
Berechtigungen	
Ausführen als	Berechtigungen zur Verwendung für die Aktion. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Anwender, der die Sitzung initiiert** : Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Anwender verfügt. ○ **Systemanwender** : Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Anwender möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

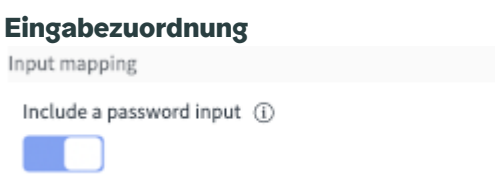
4. Wählen Sie **Speichern**.

Virtual Agent Sichere Passworteingaben

Die **Fügen Sie eine Passworteingabe hinzu** Mit dem Umschalter auf dem Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms können Sie Passwörter für die Verwendung in sicher eingeben Virtual Agent Konversationen.

Wenn der Workflow einen Passwort2-Typ als Eingabe erkennt, zeigt das Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms an **Fügen Sie eine Passworteingabe hinzu** Umschalter.

Hinweis:
In früheren Releases wird dieser Umschalter auch für Eingaben mit einem Zeichenfolgendatentyp angezeigt. Beginnend mit San Diego Release, nur Passwort2-Datentypen werden unterstützt. Wenn Sie Aktionen haben, die Passworteingaben verwenden, aktualisieren Sie sie auf Passwort2.



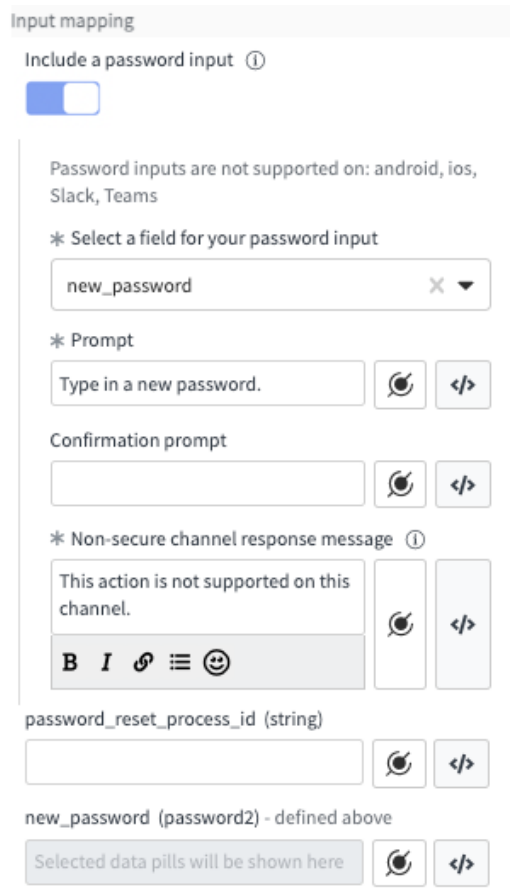
Wenn Sie diesen Umschalter aktivieren, werden Nachrichten zu unterstützten Clients sowie Felder angezeigt, mit denen Sie Folgendes tun können:

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

- Geben Sie das Feld an, das Sie sichern möchten
- Geben Sie den Text ein, den Sie für die passwortbezogene Eingabeaufforderung verwenden möchten
- Geben Sie den Text für eine Bestätigungsaufforderung ein
- Geben Sie den Text ein, der für Nachrichten über Kanäle verwendet werden soll, die nicht sicher sind

Wichtig:
Um sichere Eingaben (Passwort2) in zu implementieren Virtual Agent Anwenderdefinierte Steuerung, müssen Sie die bereichsbezogenen Anwendungsanforderungen in einhalten Workflow-Studio. Details finden Sie unter Workflow-Studio Bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben.

Passwortdetailfelder



Diese Felder für den Passworteingabetyp sind dynamisch in dem Sinne, dass die angezeigten Felder den Feldern zugeordnet sind, die für die Aktion festgelegt wurden, als sie in erstellt wurde Workflow-Studio. Einige der Passwort2-Felder sind möglicherweise auch schreibgeschützt.

Für passwortbezogene Designüberlegungen in Workflow-Studio, Siehe Designüberlegungen für Passwörter (2-fach verschlüsselt) .

Beachten Sie die folgenden Punkte, wie passwortbezogene Eingaben sicher verarbeitet werden:

- Nur Anwender können die Passwörter sehen. Niemand sonst kann das.
- Die Passwörter werden im Speicher auf dem Server gespeichert und sicher an übergeben Workflow-Studio Aktion oder Subflow.

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

- Wenn Anwender ein Passwort in einem Kanal eingeben, können Anwender das Symbol „Text ausblenden“ umschalten Zum ein- oder Ausblenden des Passworts.
- ServiceNow Administratoren können einen bestimmten Kanal als sicher markieren. Wenn Themenautoren versuchen, einen Kanal einzubeziehen, der nicht als sicher markiert ist, wird eine Warnmeldung angezeigt.

  Weitere Informationen zum Erstellen sicherer Kanäle finden Sie unter Erstellen Sie einen Virtual Agent Integration des anwenderdefinierten Konversations-Chats.

- Passwörter sind in Warteschlangen, Tabellen und Protokollen maskiert (nicht lesbar).

Workflow-Studio Bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben

Halten Sie sich an die folgenden bereichsbezogenen Anwendungsanforderungen, um sichere Eingaben (Password2) in zu implementieren Virtual Agent Themen.

Sie können sichere Eingaben zu hinzufügen Virtual Agent Themen auf zwei Arten:

- Erstellen Sie eine sichere anwenderdefinierte Eingabesteuerung Das verwendet Workflow-Studio Aktion oder Subflow mit sicheren Eingaben (Typ „Password2“).
- Fügen Sie einen hinzu Aktionsdienstprogrammknoten Auf ein Thema, das sich auf bezieht Workflow-Studio Aktion oder Subflow, die ein einzelnes Passwort2-Feld als Eingabe hat.

Die Key-Management-Framework (KMF) Muss für Ihre Instanz installiert und konfiguriert sein. Die bereichsbezogene Anwendung, die die sicheren Felder verwendet, muss auch Folgendes haben:

- A *sys_kmf_crypto_module*Datensatz mit zugehörigem symmetrischem Schlüsselumbruch/Entpacken *sys_kmf_module_crypto_spec*Datensatz
- A *sys_kmf_crypto_caller_policy*Datensatz mit den folgenden Eigenschaften:
  - Richtlinienname: <automatisch generierten Namen ändern>
  - Crypto-Modul: *com_glide_cs_glideencrypter*
  - Typ: *Scope*
  - Zielbereich: <Anwendungsbereich>
  - Anwendung: <Name Ihrer bereichsbezogenen Anwendung>
  - Aktiv: *true*
  - Ergebnis: *Track*
- A Workflow-Studio Aktion oder Subflow, die ein oder mehrere Password2-Eingabefelder akzeptiert
- A Skriptschritt In Workflow-Studio Aktion, die die Password2-/KMF-Passwörter wie folgt entpackt:

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```


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

Für weitere Informationen zur Passwort2-Verschlüsselung mit KMF, Siehe Passwort2-Verschlüsselung mit KMF .

Testen Sie das Aktionsdienstprogramm

Testen Sie das Aktionsdienstprogramm, um sicherzustellen, dass die integrierte Aktion wie in der Konversation beabsichtigt funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den Subflow oder die Aktion testen, die dem Aktionsdienstprogramm zugeordnet ist, wird ein Vorschaubereich für Testergebnisse angezeigt, der nur Vorschaunachrichten enthält. Diese Nachrichten enthalten einen Link namens **In anzeigen** `Workflow-Studio`. Über diesen Link gelangen Sie zu den Ausführungsdetails. Sie können die Ausführungsdetails verwenden, um Folgendes zu tun:

- Überprüfen Sie, an was zurückgegeben wird Virtual Agent.

Hinweis:
Nur Themenautoren haben Zugriff auf **In anzeigen** `Workflow-Studio`Link. In nicht-Produktionsumgebungen ist dieser Link standardmäßig verfügbar. In Produktionsumgebungen müssen Themenautoren den Zugriff auf diesen Link aktivieren, indem sie für jeden einen Datensatz in der Tabelle [sys_Flow_Execution_setting] erstellen Workflow-Studio Asset. Dieser Link ist in Konversationen nicht verfügbar, in denen die Passwort2-Eingabe verwendet wird.

- Zeigen Sie die Details der Subflow- oder Aktionsausführung an.

Themenautoren können die Testergebnisse auch in der Tabelle „Konversationsaufgaben-FDIH-Aufrufe“ [sys_cs_fdih_invocation_list] anzeigen.

Hinweis:
Wenn Sie aktiviert und eingerichtet haben Now Assist In Virtual Agent, Sie können mit Konversationsaktionen und Subflows aus arbeiten Virtual Agent-Designer Homepage. Für jeden Assistenten können Sie Themen, Subflows und Aktionen mithilfe von testen Virtual Agent-Designer Homepage **Testassistent** Schaltfläche. Virtual Agent-DesignerÖffnet einen Workflow-Studio Registerkarte, auf der Sie Subflows und Aktionen testen können. Weitere Informationen zu Konversationsaktionen und Subflows finden Sie unter Conversational actions Und Conversational subflows . Sie können weiterhin Aktionen und Subflows integrieren, die nicht konversationsfähig sind Workflow-Studio In Virtual Agent Themen über Virtual Agent-Designer. Der folgende Inhalt ist nur für Aktionen oder Subflows relevant, die in nicht konversationsfähig gemacht werden können Workflow-Studio.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Öffnen Sie auf der Homepage das Thema mit dem Aktionsdienstprogramm, das Sie testen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Testen** .
   Wenn eine Aktion oder ein Subflow im Testfenster langsam reagiert oder zu warten scheint, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

   Standardmäßig überprüft eine geplante Aufgabe den Konversations-Flow alle 120 Sekunden. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Geplante Aufgaben .

   Sie können dieses Intervall nach Bedarf ändern. Informationen zum Ändern des Intervalls finden Sie unter Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktionsworkflow an.

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

4. Problembehandlung für den Knoten „Aktionsdienstprogramm“:
   - Zeigen Sie die Ausführungsdetails an.
   - Sehen Sie sich die Tabelle „Konversationsaufgaben-FDIH-Aufrufe“ [sys_cs_fdih_invocation_list] an.
5. Wählen Sie Aus **Speichern** Wenn Sie fertig sind.

Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktionsworkflow an

Legen Sie die Dauer vor dem fest Workflow-Studio IntegrationHub Zeitüberschreitung beim Aktions-Workflow.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**.
2. Geben Sie Ein `sys_properties.list` Im Filter.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen von `com.glide.cs.fdih.interactive.timeout`Eigenschaft.
   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: `com.glide.cs.fdih.interactive.timeout` .
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein, z. B.: Virtual Agent `Workflow-Studio`IntegrationHub-Workflow-Zeitüberschreitung (in Sekunden) .
Typ	Geben Sie Ein `Ganzzahl` .
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, bevor die Workflow-Aktion abläuft. Der Standardwert ist 120 Sekunden. Dieser Wert darf den in festgelegten Wert nicht überschreiten `com.glide.cs.convesation_idle_timeout`Systemeigenschaft. Die `com.glide.cs.convesation_idle_timeout`Der Standardzeitüberschreitungswert der Eigenschaft ist 7.200 Sekunden.

   b. Wählen Sie **Absenden**.

Verwenden Virtual Agent Mit einem Servicemitarbeiter

Manchmal erfordert eine Konversation menschliches Eingreifen. In diesem Fall können Sie den Anwender an einen Servicemitarbeiter in übertragen Mitarbeiterchat.

Virtual Agent-Konversationen an einen Live Agent übertragen

Verwalten Sie die Unterstützung für Live Chat, einschließlich der Schnittstelle für Chat Support, die verwendet wird, wenn eine Virtual Agent-Konversation an einen Live Agent übergeben wird.

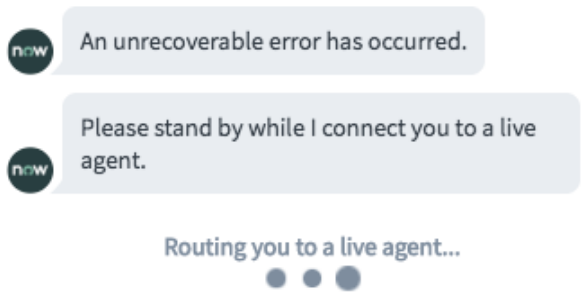
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Der Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot) aktiviert automatisch das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.Glide.cs) für Chat-Support.

Konversationen in Virtual Agent werden auf verschiedene Weise an einen Live Agent übertragen. Diese Übertragung erfolgt automatisch, wenn ein nicht behebbarer Fehler auftritt, kann aber auch durch ein Skript in einem Thema ausgelöst werden, wenn ein Anwender diese Option manuell auswählt oder wenn ein Anwender die Anforderung während einer LLM-Konversation eingibt.

Automatische Übertragung an einen Live Agent, wenn ein Fehler auftritt

Wenn bei einer Konversation ein Fehler auftritt, wird die Konversation automatisch an einen Live Agent übertragen.



Hinweis:
Wenn Sie nicht verwenden möchten Mitarbeiterchat, Vergewissern Sie sich, sie in zu deaktivieren Mitarbeiterchat Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Automatische Übertragung an einen Servicemitarbeiter, die durch ein Skript in einem Thema ausgelöst wird

In Situationen, in denen ein Support-Mitarbeiter die Konversation übernehmen soll, können Sie in Ihrem Thema ein Skript erstellen, das verwendet `VaSystem.connectToAgent()` Methode. Diese Methode löst eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter aus. Diese Option kann für Konversationen nützlich sein, die negative Kundenstimmungen, Anfragen mit hoher Priorität und Anfragen außerhalb des Themenprozesses betreffen. Zum Beispiel:

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
        vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

Diese Skriptaktionssteuerung überträgt die Konversation basierend auf den Auswirkungen auf den Incident und der Anwenderdringlichkeit an einen Servicemitarbeiter. Das Skript verwendet `VaSystem.isLiveAgentAvailable()` Methode wie folgt:

- In Mitarbeiterbereich, `VaSystem.isLiveAgentAvailable()` Die Methode überprüft den Warteschlangenzeitplan und ob Service Desk-Mitarbeiter online sind.
- In Connect-Support, `VaSystem.isLiveAgentAvailable()` Die Methode überprüft nur den Warteschlangenzeitplan.

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

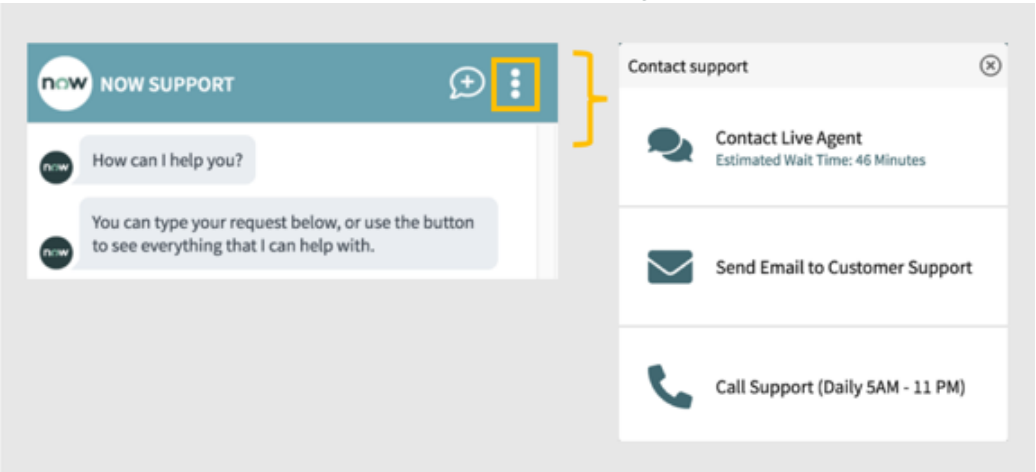
Hinweis:
Die `VaSystem.isLiveAgentAvailable()` Die Methode überprüft nur, ob Service Desk-Mitarbeiter online sind, unabhängig von ihren Kompetenzen.

Manuelle Übergabe an einen Live Agent mit der Option „Support kontaktieren“

Sie können auswählen **Wenden Sie sich an den Support** Option und wählen Sie dann aus **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Um die Konversation an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Hinweis:
Anwender, die einen ausführen Virtual Agent Messaging-Integration muss den Befehl eingeben Hallo Oder Service Desk-Mitarbeiter Um auf die Transferoption für Servicemitarbeiter zuzugreifen. Wenn Ihre Umgebung nicht für Servicemitarbeiter konfiguriert ist, wird die Service Desk-Mitarbeiter Befehl funktioniert nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.

Wenden Sie sich an Support-Optionen in Virtual Agent



Manuelle Übertragung an einen Servicemitarbeiter in LLM-Konversationen

In einer Virtual Agent-Konversation mit LLM-Themen können Sie eine Anweisung wie eingeben Ich muss mit einem Servicemitarbeiter sprechen , Übertragen Sie mich an einen Servicemitarbeiter , Oder andere ähnliche Anweisungen. Das LLM übergibt Ihren Chat dann an einen verfügbaren Servicemitarbeiter.

Wie Virtual Agent Konversation überträgt Arbeit

Für einen Anwender, der an einer beteiligt ist Virtual Agent Konversation ist der Wechsel zu einem Servicemitarbeiter eine nahtlose Übertragung. Wenn eine Übertragung entweder automatisch oder manuell von einem Anwender ausgelöst wird, wird die Konversation basierend auf Ihrem automatisch an die entsprechende Chat-Support-Schnittstelle weitergeleitet Einstellungen für Mitarbeiterchat . In Mitarbeiterchat Einstellungen definieren Administratoren auch die allgemeinen Nachrichten, die Anwender während Live-Agent-Übertragungen sehen.

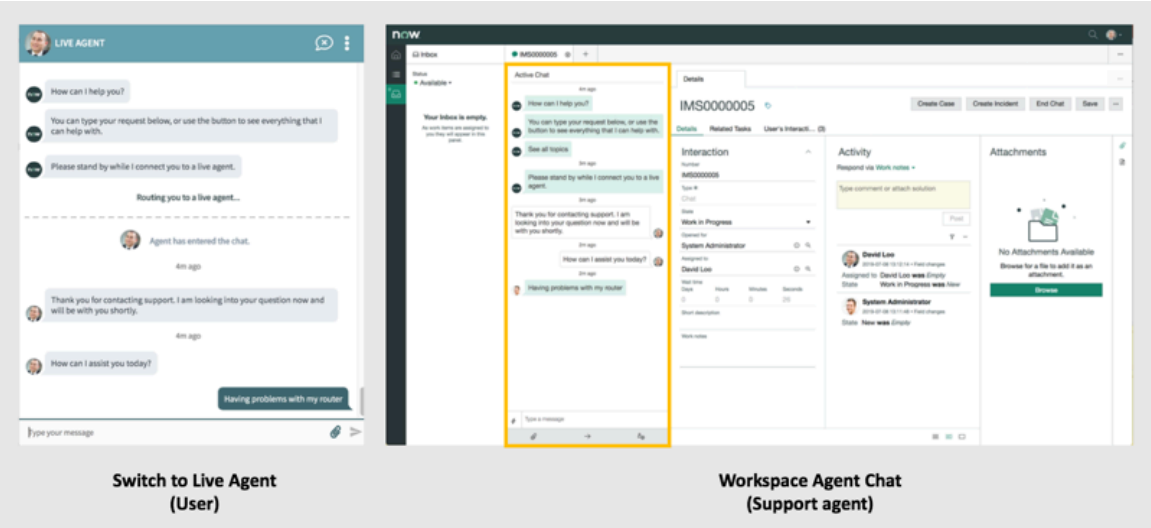
Wenn Sie verwenden Mitarbeiterbereich, Die Konversation wird automatisch weitergeleitet und einem verfügbaren Servicemitarbeiter zugewiesen. Wenn Sie verwenden Connect-Support, Die Konversation wird an die von Ihnen angegebene Chat-Supportwarteschlange weitergeleitet.

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

Hinweis:
Bei der Übertragung von muss mindestens ein Servicemitarbeiter verfügbar sein Virtual Agent, Andernfalls wird dem Endanwender ein angezeigt Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar Nachricht und ihre Konversation werden nicht übertragen.

An einen Servicemitarbeiter in übertragen Mitarbeiterbereich

Wenn Sie verwenden Mitarbeiterbereich, Virtual Agent Die Konversation wird basierend auf der Konfiguration des Chat-Servicekanals und den Warteschlangen, die der Service Desk-Mitarbeiter unterstützt, wie in definiert, automatisch an einen qualifizierten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter übertragen Erweiterte Arbeitszuweisung.

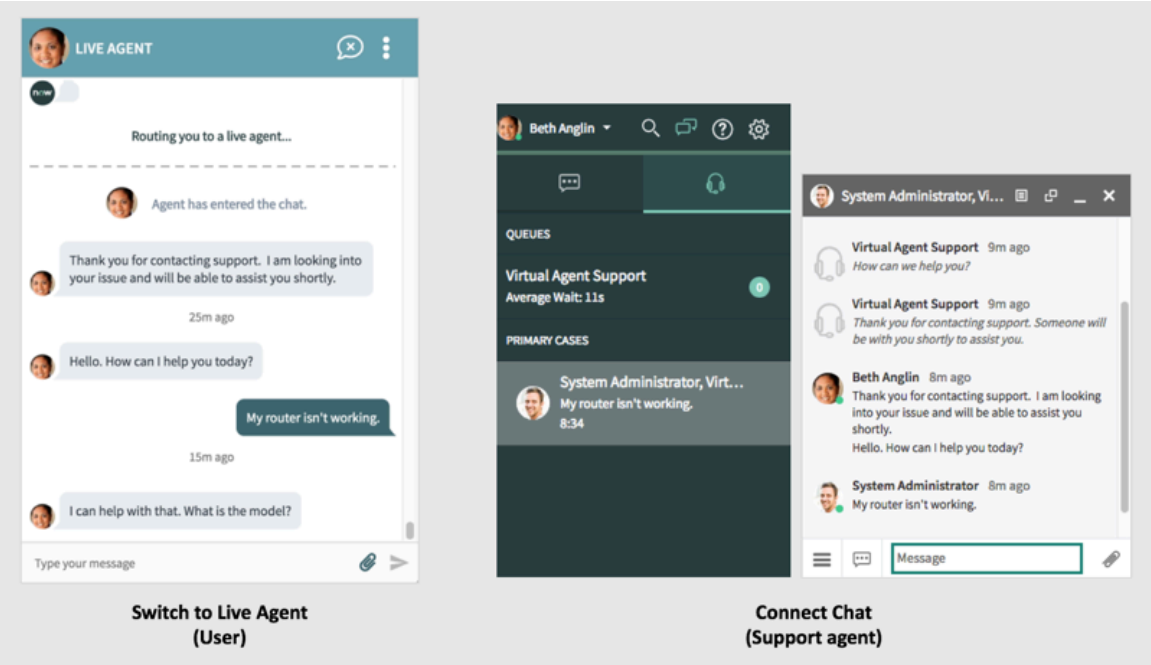


Für den Benutzer wird die Konversation mit dem Agent in der Virtual Agent (Client) Schnittstelle fortgesetzt. In Mitarbeiterbereich wird die Chat-Zuweisung im Posteingang des Agent angezeigt. Wenn ein Agent die Zuweisung akzeptiert, tritt der Agent der Konversation bei und interagiert mit dem Benutzer.

An einen Servicemitarbeiter in übertragen Connect-Support

Wenn Sie verwenden Connect-Support, Die Virtual Agent-Konversation wird an die entsprechende Chat-Supportwarteschlange weitergeleitet. Für den Anwender wird die Konversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter in fortgesetzt Virtual Agent Client-Schnittstelle. Im Connect-Support akzeptiert der Agent die Warteschlange mit dem übertragenen Benutzer, um an der Konversation teilzunehmen und mit dem Benutzer zu interagieren.

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



In früheren Releases haben Administratoren das Formular „Chat-Setup“ verwendet, um die standardmäßigen Chat-Warteschlangen für zuzuweisen Kundenservice-Management, HR-Servicebereitstellung, Und IT Service Management Oder eine globale Warteschlange, an die gesendet wird Virtual Agent Konversationen wurden automatisch weitergeleitet, wenn keine Standardwarteschlangen zugewiesen wurden. Diese Warteschlangen, die Administratoren in definiert haben Connect-Support, Werden in der Tabelle „Chat-Warteschlangen“ [Chat_Queue] gespeichert. Wenn Sie Connect-Support als Erfüller-Oberfläche verwenden und die Chat-Einstellungen ändern müssen, finden Sie weitere Informationen unter Mitarbeiterchat einrichten Für Details.

Anwenderstimmung

Wenn konfiguriert, wird für eine Analyse der Anwenderstimmung durchgeführt Virtual Agent Und Servicemitarbeiter-Konversationen. Die Anwenderstimmung wird in der Tabelle „Interaktionseinblicke“ [sys_cs_Interaction_Insight] gespeichert. Details finden Sie unter Tabelle „Interaktionseinblicke“.

Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen

Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen, die von anfordernden Personen verworfen werden, bleiben offen, bis sie von der geplanten Aufgabe automatisch geschlossen werden. `Time Out Abandoned VA Conversations`. Dieser Auftrag wird jeden Tag stündlich ausgeführt.

Der standardmäßige Zeitüberschreitungszeitraum für „Verworfen“ Virtual Agent Und Servicemitarbeiter-Konversationen dauern zwei Stunden (7200 Sekunden). Die `Time Out Abandoned VA Conversations`Der Auftrag wird stündlich ausgeführt, um alle Konversationen zu finden und zu schließen, die länger als der standardmäßige (oder konfigurierte) Zeitüberschreitungszeitraum geöffnet waren.

Als Administratoren können Sie den standardmäßigen Zeitüberschreitungszeitraum für das Schließen ändern Virtual Agent Und Servicemitarbeiter-Konversationen von Systemeigenschaft wird hinzugefügt `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`. Der Zeitüberschreitungswert, den Sie in dieser Eigenschaft angeben, gilt für alle Konversationen in unterstützt Virtual Agent Und Servicemitarbeiter-Kanäle, einschließlich Chatkanäle (z. B.

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

Microsoft Teams, Slack, Und Facebook Workplace) Und Messaging-Kanäle (z. B. SMS). Details finden Sie unter Ändern Sie den Zeitüberschreitungszeitraum für Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen.

Wenn Sie verwenden Virtual Agent Und Mitarbeiterchat In mehreren Chatkanälen können Sie einen Leerlauf-Zeitüberschreitungswert auf Kanalebene hinzufügen, der den in festgelegten Zeitüberschreitungswert überschreibt `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`Eigenschaft für Chatkanäle. Weitere Informationen finden Sie unter Überschreiben Sie den Zeitüberschreitungszeitraum der Konversation nach Kanal .

Bei Bedarf können Sie auch den Zeitpunkt ändern, zu dem der Auftrag „verworfene VA-Konversationen mit Zeitüberschreitung“ ausgeführt wird.

Hinweis:
Wenn Sie NLU/Stichwort verwenden, können Sie das Thema „Abschlusskonversation“ mit Ausdrücken initiieren, die an die Absicht gebunden sind (Konversationen beenden), z. B. Auf Wiedersehen Oder Beenden . Wenn der Chat nicht geschlossen wird, wenn Sie einen entsprechenden Ausdruck eingeben, wird das NLU-Modell für die Setup-Themen möglicherweise nicht veröffentlicht oder zugewiesen.

Das Schließen der Konversation in einem LLM-Chat funktioniert ähnlich wie der NLU-/Stichwort-Chat. Sie geben einen Ausdruck wie ein Auf Wiedersehen Oder Beenden , Erkennt das LLM die Aussage und schließt die Konversation.

Ändern Sie den Zeitüberschreitungszeitraum für Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen

Fügen Sie hinzu `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`Eigenschaft für die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties], um die Zeitdauer anzugeben, die ein Verworfen hat Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter Konversation bleibt offen (inaktiv). Wenn `Time Out Abandoned VA Conversations`Der Auftrag wird stündlich ausgeführt. Er schließt alle Virtual Agent Und Servicemitarbeiter Konversationen, die länger als die angegebene Zeit geöffnet waren.

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   a. Füllen Sie diese Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: Com.Glide.cs.Conversation_Idle_timeout
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Leerlauf-Zeitüberschreitungszeitraum (in Sekunden) für alle Konversationen
Typ	Wählen Sie Aus Ganzzahl .
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, die abgebrochen wurden Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter Konversationen bleiben nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen. Dieser Wert muss seit weniger als 7200 Sekunden betragen `Time Out`

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

Feld	Wert
	*Abandoned VA Conversations*Der Auftrag wird alle 3600 Sekunden (stündlich) ausgeführt, um inaktive Konversationen zu schließen. Beispielsweise bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine verworfene Konversation 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn *Time Out Abandoned VA Conversations*Der Auftrag wird ausgeführt. Er schließt alle Konversationen, die länger als 1800 Sekunden inaktiv waren.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Überschreiben Sie den Zeitüberschreitungszeitraum der Konversation nach Kanal

Sie können den Wert für die Konversationszeitüberschreitung für einen Kanal festlegen, indem Sie einen kanalspezifischen Konversationszeitüberschreitungswert hinzufügen, der den überschreibt *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* Eigenschaft. Wenn *Time Out Abandoned VA Conversations*Der Auftrag wird stündlich ausgeführt. Er schließt alle Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter Konversationen im Kanal, die länger als die angegebene Zeit geöffnet waren.

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein sys_cs_Channel.list .
2. Suchen Sie in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ nach dem zu ändernden Kanaldatensatz, und doppelklicken Sie auf **Zeitüberschreitung Bei Leerlauf Der Konversation** Feld.
3. Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, die abgebrochen wurden Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter Konversationen bleiben nach der letzten Antwort der anfordernden Person im Kanal offen.

   Beispielsweise bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine verworfene Konversation im Kanal 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn *Time Out Abandoned VA Conversations*Der Auftrag wird ausgeführt. Er schließt alle Konversationen, die länger als 1800 Sekunden inaktiv waren.
4. Speichern Sie den Wert.

Ändern Sie die geplante Aufgabe „Zeitüberschreitung verworfene VA-Konversationen“

So ändern Sie die Zeit, zu der diese stündliche geplante Aufgabe ausgeführt wird, oder um andere Anpassungen an der geplanten Aufgabe vorzunehmen:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Und öffnen Sie den Datensatz für verworfene VA-Konversationen mit Zeitüberschreitung.
2. Ändern Sie im Formular „geplante Skriptausführung“ **Zeit** Mit dem die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Oder ändern Sie je nachdem, wie Sie die Zeit anpassen möchten, andere Felder im Formular nach Bedarf.

   Zum Ändern des Intervalls, in dem der Auftrag ausgeführt wird, beispielsweise in **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** . Geben Sie dann an **Wiederholungsintervall** (**Tage** Und **Stunden**), dass der Auftrag ausgeführt wird, und **Wird Gestartet** Datum für

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

das Intervall. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, finden Sie unter Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus .

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Der Auftrag wird zum angegebenen Zeitpunkt und zur angegebenen Häufigkeit ausgeführt.

Virtual Agent-API verwenden

Verwenden Sie ServiceNow® Virtual Agent API-App zur Integration einer beliebigen Chat-Schnittstelle oder eines Bots mit ServiceNow® Virtual Agent Oder Mitarbeiterchat. Die App ist über verfügbar ServiceNow® Store.

Übersicht über Virtual Agent-API

Die Virtual Agent API ist eine REST-API. Diese API basiert auf dem anwenderdefinierten Chat-Integrations-Framework für Konversationen, das mit bereitgestellt wird Virtual Agent Startet in Paris Release. Die API aktiviert ServiceNow Zu verwendende Entwickler, fortgeschrittene Anwender und Administratoren Virtual Agent Auf eine der folgenden Arten:

Eigenständiger Bot

Verwenden Virtual Agent Als eigenständiger Bot, den Sie in Enterprise oder in eine andere Chat-Schnittstelle von Drittparteien integrieren, die Konversations-Schnittstellen unterstützt.

Ihre Endanwender können mit interagieren Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Mithilfe dieser Integration über mehrere Kanäle.

Sekundärer Bot

Verwenden Virtual Agent Als sekundärer Bot in einer Umgebung mit mehreren spezialisierten Bots, die von einem primären Bot verwaltet werden.

In diesem Szenario verwaltet ein primärer Bot die Kommunikation mit sekundären Bots im Namen des Endanwenders. Ein primärer Bot könnte sein IBM Watson Assistant, Microsoft LUIS, Oder ein selbst entwickelter primärer Bot.

Ihre sekundären Bots, z. B. ServiceNow Bot, kann bestimmte Arten von Endanwenderanforderungen verarbeiten, z. B. Service-Tickets oder Reservierungen.

Bot Interconnect

Verwenden Virtual Agent Bot Interconnect Als primärer Bot in einer vielfältigen Chat-Umgebung. Bot Interconnect Erstellt eine einheitliche Chat-Experience und gewährt Ihren Endanwendern Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über verfügbar sind ServiceNow.

Die Virtual Agent Die API ist nützlich, um Server-zu-Server-Integrationen zu erstellen. Für Integrationen, die die Transformation nicht unterstützter Steuerungen erfordern, die in Ihrer vorhandenen Chat-Schnittstelle gerendert werden müssen, sollten Sie jedoch die Verwendung von in Betracht ziehen Anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework .

Für Informationen zu Funktionen wie dem URL-Format und den unterstützten Anforderungs- und Antwortparametern in Virtual Agent API, siehe Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Erweitern Sie Ihre Experiences mit der Virtual Agent-API (Video der Virtual Agent Academy)

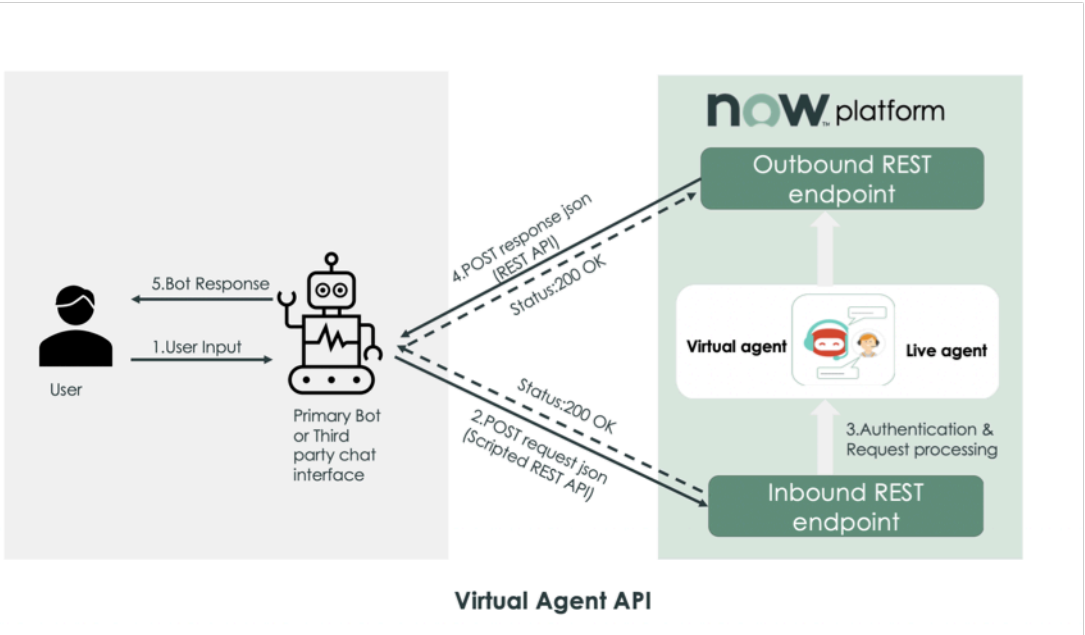
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Wie Virtual Agent API funktioniert

Das folgende Diagramm zeigt, wie die REST-API Anwendereingaben aus einer Chat-Schnittstelle eines Drittanbieters oder einem primären Bot verarbeitet und dann eine Bot-Antwort generiert.

1. Der Anwender stellt Eingaben für einen primären Bot oder eine Chat-Schnittstelle einer Drittpartei bereit.
2. Der Bot sendet eine POST-Anforderungs-JSON an den eingehenden REST-Endpunkt (über geskriptete REST-API).
3. Die ServiceNow AI Platform Authentifiziert und verarbeitet die Anforderung, die an gesendet wird Virtual Agent Oder ein Servicemitarbeiter.
4. Die ServiceNow AI Platform Sendet eine POST-Antwort-JSON vom ausgehenden REST-Endpunkt (über REST API) zurück an den Bot.
5. Die primäre Bot- oder Drittanbieter-Chat-Schnittstelle zeigt die Antwort an den Anwender an.

Ein- und ausgehende REST-Endpunkte in der Virtual Agent API



Virtual Agent API

Um eine Demonstration von anzuzeigen Virtual Agent API und FAQ, siehe Erste Schritte mit Virtual Agent-APIs Auf der Community-Website.

Einschränkungen

Die Virtual Agent Die API unterstützt die folgenden Funktionen nicht:

- Chat-Branding durch diese Virtual Agent API-Integration

Versions- und Release-Kompatibilität

Virtual Agent API-Version und Release-Kompatibilität

Version	Kompatible Releases
3.14.3	Yokohama

Automatische Übersetzung

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

Virtual Agent API-Version und Release-Kompatibilität (Fortsetzung)

Version	Kompatible Releases
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 Eine Teilmenge von Funktionen ist kompatibel mit Quebec.
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

Hinweis:
Die Virtual Agent Die API erfordert eine Pro-Lizenz, die der von ähnelt Virtual Agent.

Virtual Agent API-Funktionen

Sie können verwenden Virtual Agent API zur Integration vieler der gleichen Funktionen, die in verfügbar sind Virtual Agent Und Mitarbeiterchat In Ihre Chat-Umgebung. Die Funktionsunterstützung hängt von ab ServiceNow Release und die Store-App-Versionsnummer der API.

Für Informationen zu den Anforderungs- und Antwortvorlagen für Virtual Agent API sowie Beispiele für häufige Anwendungsfälle finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Schlüsselfunktionen

Die Hauptfunktionen in Virtual Agent API ab Version 1.0.9 umfasst Folgendes:

- Anbieterauthentifizierung mit statischer, Hash- und Token-basierter Authentifizierung
- Anwender-IDs werden automatisch mit verknüpft ServiceNow Accounts für eine personalisierte Experience
- Virtual Agent An einen Servicemitarbeiter in übertragen Mitarbeiterchat
- Absichtsklassifizierung in Bot-to-Bot-Integrationen anhand der folgenden Strategien:
  - Der primäre Bot bestimmt die Anwenderabsicht und sendet die Anwenderanforderung an Virtual Agent Damit dem Anwender das entsprechende Thema angezeigt wird.
  - Der primäre Bot sendet die Anwenderäußerung an Virtual Agent Damit sie die Absicht erkennen und eine Vorhersagekonfidenzpunktzahl zurückgeben kann. Eine höhere Konfidenzpunktzahl zeigt an, dass das vorhergesagte Thema genauer mit der Anwenderäußerung übereinstimmt.

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

Funktionen der Version 1.0.12

Schließen Sie inaktive Bot-to-Bot-Konversationen automatisch

Sie können Konversationen, die länger als eine Stunde inaktiv waren, automatisch schließen. Die `Time Out Abandoned B2B Conversations`Der Auftrag wird jeden Tag stündlich ausgeführt und schließt automatisch inaktive Konversationen, die von anfordernden Personen abgebrochen wurden.

konversationsstatus und Ursachencodes in Virtual Agent-Interaktionsdatensätzen

Wenn ein Anwender oder ein primärer Bot eine Konversation beendet, Virtual Agent Zeichnet die Status- und Ursachencodes in den Interaktionsdatensätzen auf. Beispielsweise kann ein Endanwender eingeben **Ende** Um die Konversation zu beenden, oder klicken Sie auf **X** Schaltfläche zum Schließen des Chats.

Benachrichtigt, wenn eine Konversation endet

Der primäre Bot wird benachrichtigt, wenn Virtual Agent Oder Mitarbeiterchat Konversationen enden Der primäre Bot wird auch benachrichtigt, wenn er die Kontrolle über eine Konversation übernehmen muss. Virtual Agent Verwendet die folgenden Kennzeichnungen:

- `completed`: Wird gesendet, wenn die Konversation mit durchgeführt wird Virtual Agent Oder ein Servicemitarbeiter ist fertig.
- `takeControl`: Wird gesendet, wenn der primäre Bot die Kontrolle übernehmen muss. Dies tritt normalerweise auf, wenn Virtual Agent Die Konversationsabsicht kann nach zwei aufeinanderfolgenden Versuchen (Standardwert) nicht bestimmt werden. Sie können hinzufügen `va.bot.to.bot.take.control_times`Systemeigenschaft zum Ändern der Standardanzahl von Versuchen, die geändert werden Virtual Agent Versucht, die Konversationsabsicht zu bestimmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Changes mit Absichten

- Geben Sie die NLU-Konfidenzpunktzahl für eine Absichtsübereinstimmung frei, wenn NLU in aktiviert ist Virtual Agent.
- Ermöglichen Sie Endanwendern, direkt in ein Thema zu springen, basierend auf der Absichtsübereinstimmung durch den primären Bot.

Funktionen der Version 1.3.0

Ab Version 1,3.0, Virtual Agent Die API unterstützt die Protokollierung als Systemeigenschaft (`va.bot.to.bot.logging_enabled`).

Virtual Agent API-Funktionen, die in Store-Release 2,0.x verfügbar sind

Virtual Agent API-Version 2,0.x bietet Zugriff auf mehr der gleichen Funktionen, die in verfügbar sind Virtual Agent Und Mitarbeiterchat, Einschließlich Rich Control-Unterstützung und Benachrichtigungen.

Unterstützung für zusätzliche umfassende Steuerungen

Virtual Agent Die API unterstützt jetzt die folgenden umfassenden Steuerungen.

Boolesche Steuerungen

Boolesche Steuerungen geben Antworten als Zeichenfolgen zurück (entweder `Yes`Oder `No`) Zur einfacheren Lokalisierung.

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

Weitere Informationen zur Themenlokalisierung finden Sie unter Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen.

Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON für eine boolesche Steuerung:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "Boolean",
   "group": "DefaultPicker",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "Sample Response for boolean control",
   "options": [
    {
     "label": "Yes"
    },
    {
     "label": "No"
    }
   ]
  }
 ],
 "score": 1
}
```

Anwenderdefinierte Steuerungen

Themen, die anwenderdefinierte Steuerungen verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Steuerungen finden Sie unter Wird Angepasst Virtual Agent Mit anwenderdefinierten Steuerungen.

Tabellen-Bot-Antwortsteuerungen

Themen, die Tabellen-Bot-Antwortsteuerungen verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen-Bot-Antwortsteuerung.

Alle Datensätze werden von zurückgegeben Virtual Agent API gleichzeitig. Virtual Agent Wartet auf eine Antwort vom API-Client, um die nächste Steuerung zu senden. Verwenden Sie *`paginationBreak`*Eigenschaft zum Anzeigen von Datensätzen in Blöcken für den Anwender. Beispiel: Wenn *`paginationBreak`*Ist auf 10 festgelegt, werden dem Anwender jeweils 10 Datensätze angezeigt. Wenn der Client bereit ist, zur nächsten Steuerung zu wechseln, sollte er senden *`DONE`*.

Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON für eine Tabellen-Bot-Antwortsteuerung:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
```


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

```
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputTable",
   "group": "DefaultOutputTable",
   "label": "Sample Table Rich control",
   "headers": [
    "Number",
    "Short description"
   ],
   "data": [
    [
     "INC0000005",
     "CPU load high for over 10 minutes"
    ],
    [
     "INC0000015",
     "I can't launch my VPN client since the last software update"
    ],
    [
     "INC0000025",
     "Need to add more memory to laptop"
    ],
    [
     "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
}
```


HTML-Bot-Antwortsteuerungen

Themen, die HTML-Bot-Antwortsteuerungen verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerelement für HTML-Bot-Antworten.

Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON für ein HTML-Bot-Antwortsteuerelement:

Automatische Übersetzung

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

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
   "group": "DefaultOutputHtml",
   "style": "inline",
   "height": 100,
   "width": 100,
   "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
   "imageUrl": null,
   "imageHeight": 0,
   "imageWidth": 0,
   "links": null
  },
  {
   "uiType": "InputText",
   "group": "DefaultText",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "some text",
   "maskType": "NONE"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


Bot-Antwortsteuerungen mit mehreren Antworten

Themen, die Bot-Antwortsteuerungen mit mehreren Antworten verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten.

Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON für eine Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "MultiPartOutput",
```


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

```
    "group": "DefaultMultiPartOutput",
    "navigationBtnLabel": "Click for more",
    "content": {
     "uiType": "OutputText",
     "value": "Text response from multiflow control example",
     "maskType": "NONE"
    }
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Rich-Text-Unterstützung

Themen, die Rich-Text verwenden, werden jetzt unterstützt. Rich-Text enthält fett oder kursiv formatierten Text, Hyperlinks, Listen mit Aufzählungszeichen und Emojis.

Zusätzliche Funktionen von Mitarbeiterchat

Die Virtual Agent Die API unterstützt jetzt die folgenden Funktionen bei der Übertragung nach Mitarbeiterchat.

Übergeben Sie Name und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters

Wenn der primäre Bot einen Chat an einen Servicemitarbeiter überträgt, Virtual Agent Kann den Namen und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters an den primären Bot senden. Aktivieren Sie, um dies zu aktivieren **Namen und Avatare des Service Desk-Mitarbeiters** In Mitarbeiterchat-Einstellungen.

Eine Beispielnutzlast von Nachrichten könnte wie folgt aussehen:


```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```


Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Den Mitarbeiterchat .

Servicemitarbeiter-Wartezeit

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

Bei der Übertragung an einen Servicemitarbeiter kann der primäre Bot die Wartezeit empfangen und dem Anwender anzeigen. Wählen Sie aus, um dies zu aktivieren **Wartezeit** In **Live-Chat-Wartestatus** Feld in Mitarbeiterchat-Einstellungen. Die *spinnerType*Wert ist auf festgelegt *wait_time*. Wenn **Live-Chat-Wartestatus** Ist auf festgelegt **Keine** , *spinnerType*Wert ist *none*.

Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON in der *body*Parameter der Nutzlast.

```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Den Mitarbeiterchat .

Chatverlauf vom primären Bot an senden Virtual Agent

Der primäre Bot kann den Chatverlauf an einen Servicemitarbeiter übergeben, damit der Service Desk-Mitarbeiter den Kontext der Konversation sehen kann.

Virtual Agent Konvertiert den Nachrichtenverlauf in HTML und dann in ein Bild.

- Das konvertierte Bild wird als erste Nachricht des Chats an den Servicemitarbeiter gesendet.
- Der primäre Bot sollte den Nachrichtenverlauf in der ersten Anforderung senden. In jeder anderen Anforderung nach der ersten Anforderung wird die Nutzlast des Nachrichtenverlaufs ignoriert.
- Nur Textnachrichten werden unterstützt.
- Der primäre Bot kann jede URL als Wert in der Textnachricht übergeben, der Servicemitarbeiter kann sie jedoch nur als Teil des Bildes anzeigen. Der Servicemitarbeiter kann nicht auf den Link klicken.

Beispielnutzlast der Nachricht:

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

Hinweis:
Im vorherigen Beispiel *type*Ist Groß-/Kleinschreibung beachten und muss einen Wert von haben *text*.

Angereicherte Anforderungen vom primären Bot

Die Virtual Agent Die API unterstützt jetzt die folgenden Anforderungen vom primären Bot.

Systemparameter und Kontextvariablen

Der primäre Bot kann Systemparameter und Kontextvariablen als Eingabe, und übergeben Virtual Agent Berücksichtigt diese#Parameter. Systemparameter wie *liveagent_devicetype*, *liveagent_requester_session_language*, *liveagent_topic*, *topic*, *live_agent_only*, Und

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

*liveagent_devicetimezone*Werden unterstützt. Anwenderdefinierte Kontextvariablen und Mitarbeiterchat Kontextvariablen werden ebenfalls unterstützt.

Beispielnutzlast der Nachricht:

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
  "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Weitere Informationen finden Sie unter Live agent chat context variables und Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen.

Anwenderzeitzone

Legen Sie die Zeitzone des Anwenders fest, indem Sie sie in der Anforderungsnutzlast übergeben. Sobald festgelegt, wird diese Zeitzoneneinstellung beibehalten, bis sie zurückgesetzt wird.

Beispielnutzlast der Nachricht:

```
{

  "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
  "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
  "token": "xxxxx",
  "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Beachten Sie bei der Verwendung dieser Funktionalität Folgendes:

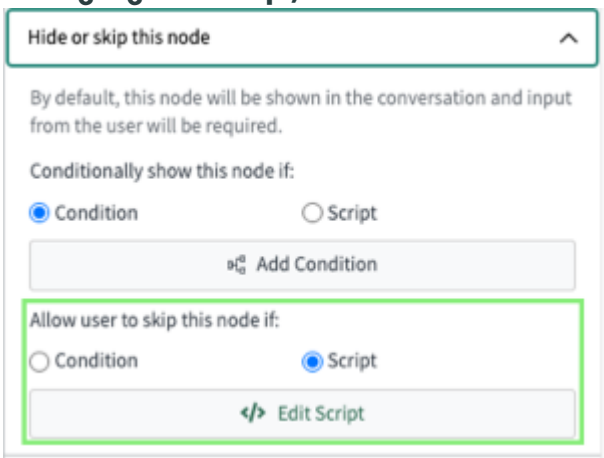
- Die Konversation muss offen (aktuell) sein, um Datum und Uhrzeit in die Zeitzone des Anwenders zu konvertieren.
- Der primäre Bot muss Datum und Uhrzeit in einem der folgenden Formate senden:
  - Name der Zeitzone. Zum Beispiel *Asia/Kolkata* oder *America/New_York*.
  - 24-Stunden-Format für Datum/Uhrzeit. Beispiel: *YYYY-MM-DD HH:MM:SS*
- Die Virtual Agent Die API verwendet die vom primären Bot angegebene Zeitzone, auch wenn sich die von ihr festgelegte Zeitzone von dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Wert unterscheidet.
- Um die Anwenderzeitzone festzulegen, senden Sie *SET_TIMEZONE*Aktion. Wenn der Name der Zeitzone nicht gültig ist, wird der Zeitzonenwert standardmäßig auf UTC-Zeit festgelegt. Zum Beispiel *2021-02-16 20:13:13*.

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

Unterstützung für Knotenüberspringen

Virtual Agent Die API unterstützt das Überspringen eines Knotens, wenn dies im Thema vorgesehen ist. Beispiel: In Virtual Agent-Designer, Sie können ein Anwendereingabesteuerelement als übersprungsfähig in festlegen **Erweitert** > **Diesen Knoten ausblenden oder überspringen** Bereich des Eigenschaftsblatts.

Bedingung oder Skript, mit der der Anwender den Knoten überspringen kann



Weitere Informationen zum Definieren eines Knotens als übersprungsfähig finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Wenn ein Knoten als übersprungsfähig markiert ist, zeigt der Bot diese Option dem Anwender an. Wenn der Anwender sie überspringt, sollte der primäre Bot den Befehl überspringen, wie im folgenden Beispiel dargestellt.

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

Unterstützung für synchronen Handshake

Hinweis:
Diese Anforderungen gelten für Version 2,0.x von Virtual Agent API. Um die Funktionalität des synchronen Handshake zu verbessern, führen Sie ein Upgrade auf Version 3,0.x durch, die die Übertragung von Servicemitarbeitern und andere Erweiterungen unterstützt. Details finden Sie unter Verbesserungen beim synchronen Handshake.

Wenn aktiviert, Virtual Agent Stellt Antworten synchron an den primären Bot bereit. Wenn Sie die Kommunikation mit aktivieren möchten Virtual Agent Im synchronen Modus müssen Sie die folgenden Funktionen manuell deaktivieren, damit der Handshake funktioniert:

- Mitarbeiterchat
- Benachrichtigungen
- Eingabeindikatoren

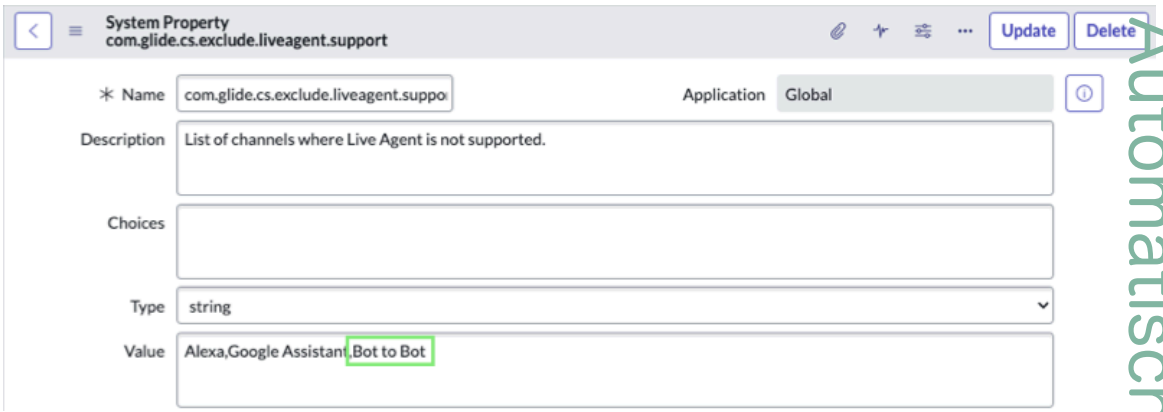
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Themen, die die folgenden Funktionen verwenden, werden im synchronen Modus nicht unterstützt: Datei-Upload , Aktionsdienstprogramm, Und Themenblock anhalten .

Um diese Funktionen zu deaktivieren und den synchronen Support zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

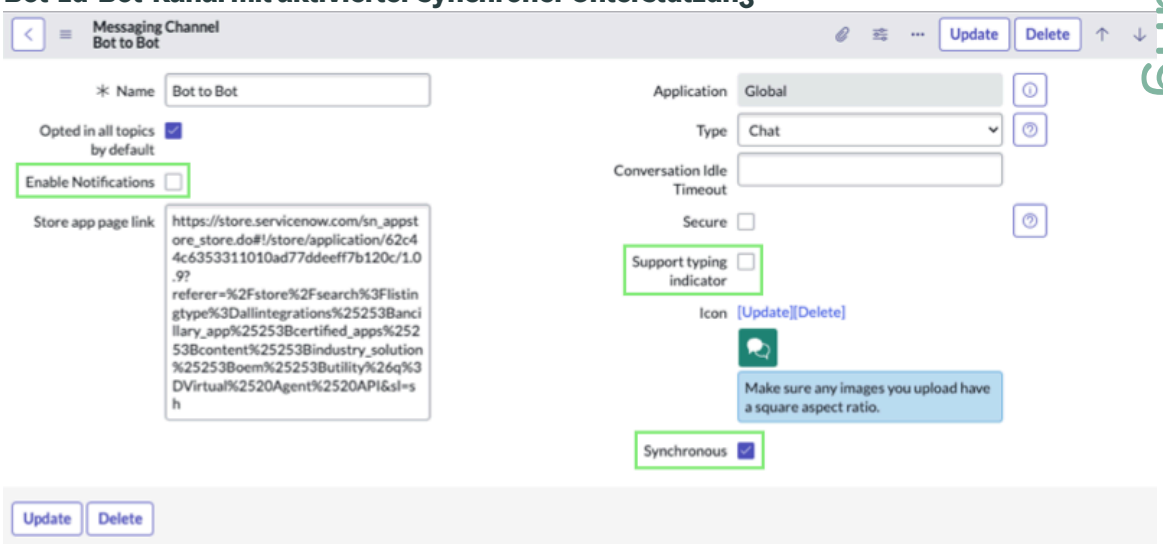
1. Schließen Sie den Bot-zu-Bot-Kanal aus Mitarbeiterchat.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_properties.list` Im Filter.
   b. Wählen Sie aus *`com.glide.cs.exclude.liveagent.support`*Systemeigenschaft zum Öffnen.
   c. Hinzufügen *`Bot To Bot`*Zu **Wert** Feld.

Schließen Sie den Bot-zu-Bot-Kanal aus Mitarbeiterchat



   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Channel.list` Im Navigationsfilter.
3. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
4. Löschen Sie **Aktivieren Sie Benachrichtigungen** Kontrollkästchen zum Deaktivieren.
5. Löschen Sie **Support-Eingabeindikator** Kontrollkästchen zum Deaktivieren.
6. Wählen Sie aus **Synchron** Kontrollkästchen.

Bot-zu-Bot-Kanal mit aktivierter synchroner Unterstützung



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wenn **Synchron** Feld ist nicht sichtbar, können Sie Konfigurieren Sie das Formularlayout Um es anzuzeigen.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benachrichtigungsunterstützung

Verwenden Virtual Agent API zum Senden der folgenden Benachrichtigungstypen im Bot-an-Bot-Kanal, wenn sie im asynchronen Modus aktiviert ist:

- Einfach: Reine Textbenachrichtigungen. Einfache Benachrichtigungen werden gesendet, sobald sie eintreffen.
- Bildkarte: Ein Bild, das auf den Server hochgeladen oder mit einer URL angegeben wird.
- Datensatzkarte: Angegebene Spalten aus einem Datensatz in einer Tabelle.
- Umsetzbar: Bietet dem Anwender die Möglichkeit, bestimmte Aktionen auszuführen. Benachrichtigungen mit Aktionen werden in die Warteschlange gestellt. Der Anwender kann sie bei Bedarf abrufen, indem er den sendet *`Show Notification`*Befehl.

Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen.

Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON für eine einfache Benachrichtigung:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```

Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON für eine Bildkartenbenachrichtigung:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
```


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

```
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Virtual Agent Die API sendet das folgende Beispiel-JSON für eine Datensatzkartenbenachrichtigung:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data":
 "{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
  }
 ],
```


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

```
 "completed": true,
 "score": 1
}
```

Benachrichtigungen für den Bot-zu-Bot-Kanal sind standardmäßig deaktiviert. Gehen Sie wie folgt vor, um sie zu aktivieren:

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Channel.list` Im Navigationsfilter.
2. Öffnen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz.

   Wenn Sie dazu aufgefordert werden, aktivieren Sie die Bearbeitung des Datensatzes.
3. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Benachrichtigungen** Kontrollkästchen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Administratoren können die Anzahl der Empfänger pro Benachrichtigung beschränken, indem sie ändern *`com.glide.cs.per_notification_user_limit`*Eigenschaft. Der Standardwert ist 1000.

Themenwechsel mithilfe des Themennamens

Zusätzlich zur Verwendung der Themen-ID oder der Themenabsicht-ID zum Wechseln von Themen können Sie den Namen des Themas oder der Themenabsicht verwenden. Es wird empfohlen, nur die Themen-ID oder den Themennamen zu senden. Wenn entweder falsch ist oder sich der Bot bereits im angegebenen Thema befindet, Virtual Agent Sendet keine Antwort. Die Nutzung hängt wie folgt vom verwendeten Modus ab:

- NLU-Themen-Discovery: Verwenden Sie den Namen oder die ID der Themenabsicht.
- Stichwort-Thema-Discovery: Verwenden Sie den Themennamen oder die ID.

Der primäre Bot kann senden *`SWITCH`*Aktion zusammen mit dem Themennamen, um direkt zu einem#bestimmten#Thema zu wechseln.

Beispielnutzlast der Nachricht:

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
 #},
 "userId": "beth"
}
```

Unterstützung für Tippindikatoren

Sie können Eingabeindikatoren für Anwender und Servicemitarbeiter aktivieren. Derzeit werden Tippindikatoren wie folgt angezeigt:

- Wird dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, wenn der Anwender die Eingabe durchführt
- Wird dem Anwender angezeigt, wenn der Bot eine Antwort vorbereitet

Wenn der Tippindikator aktiviert ist, Virtual Agent API sendet **StartTypingIndicator** Und **EndTypingIndicator** #Aktionen in der Antwortnutzlast. Zum Beispiel:

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

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

Um den Eingabeindikator des Anwenders an einen Servicemitarbeiter zu senden, sollte der Client#den senden *TYPING*#Aktion. Wenn der Anwender die Eingabe abgeschlossen hat,#sollte der Client#den senden *VIEWING*#Aktion. Beispiel:

```
{
  "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
  "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
□□□□"action": "TYPING/VIEWING",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Um Tippindikatoren zu aktivieren, führen Sie die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Channel.list` Im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. Wählen Sie aus **Support-Eingabeindikator** Kontrollkästchen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Virtual Agent-API Funktionen, die in Store-Release 3,0.x verfügbar sind

Virtual Agent-API Version 3,0.x bietet Zugriff auf mehr der gleichen Funktionen, die in verfügbar sind Virtual Agent Und Mitarbeiterchat, Einschließlich der Möglichkeit, Dateien von einer privaten URL hochzuladen, und Verbesserungen beim synchronen Handshake.

Beendet „Verworfen“ Virtual Agent Konversationen

Wenn eine Konversation aufgrund eines Fehlers unvollständig ist, Virtual Agent Kann den primären Bot bitten, die Kontrolle zu übernehmen. Wenn *takeControl*Kennzeichnung ist *true*, Virtual Agent(Als sekundärer Bot) schließt die Konversation automatisch. Wenn der primäre Bot eine Konversation starten möchte, kann er die folgende Aktionsnachricht senden: „hallo“/START_CONVERSATION .

Sie können den primären Bot in den folgenden Situationen bitten, die Kontrolle zu übernehmen:

- Leerlauf-Zeitüberschreitung: Interaktionsstatus ist Als Verworfen Geschlossen . Statusgrund ist Keine Aktivität .
- Technische Probleme: Interaktionsstatus ist Als Verworfen Geschlossen . Statusgrund ist Bot-Probleme .
- Ungültige Anwendereingabe: Interaktionsstatus ist Als Verworfen Geschlossen . Statusgrund ist Ungültige Anwendereingabe .

Um anzufordern, dass der primäre Bot die Kontrolle übernimmt, senden Sie *takeControl*Kennzeichnen Sie im Textkörper der Nutzlast für den primären Bot mit einem Wert von *true*.

Beispielnutzlast der Nachricht:

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

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
  "message": {
    "text":"invalid3",
     "typed":true
     }
  "body":[{
     "uiType":"OutputText",
     "group":"DefaultText",
     "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
     },
     {
     "uiType":"Boolean",
     "group":"DefaultPicker",
     "required":true,
     "nluTextEnabled": false,
     "label":"Choose a value",
     "options":[
       {"label":"Yes"},
       {"label":"No"}
       ]
     }],
   "takeControl":true,
   "score":0
}
```


Verbessert Virtual Agent-API Antwortzeit

Virtual Agent-API Antworten enthalten Parameter wie „Kontrolle übernehmen“ und „NLU-Punktzahl“. Diese Parameter werden bei der Vorbereitung der Antwort verarbeitet.

Ab Version 3,9 können Sie die Parameter „Kontrolle übernehmen“ und/oder „NLU-Punktzahl“ aus dem ausschließen Virtual Agent-API Antwort zur Verbesserung der Antwortzeit.

Zum Ausschließen der Parameter „Kontrolle übernehmen“ und „NLU-Punktzahl“ aus Virtual Agent-API Antwort: Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_custom_Adapter_property.list**an.
2. Suchen Sie nach *enable_take_control*Und *send_nlu_score*Eigenschaften.
3. Legen Sie den Wert von fest *enable_take_control*Eigenschaft auf „falsch“, um die Einstellung „Kontrolle übernehmen“ und auszuschließen *send_nlu_score*Eigenschaft auf „falsch“, um die Berechnung der NLU-Punktzahl während der Verarbeitung der Antwort auszuschließen. Diese Eigenschaften sind standardmäßig auf „wahr“ festgelegt.

Verbesserte Fehler beim Themenwechsel und Fehlerbehebung

Der Themenwechsel kann aus einem der folgenden Gründe fehlschlagen:

- Die Anforderung enthält sowohl den Themennamen und die Themen-ID (Stichwort-Thema-Discovery) als auch den Namen der Themenabsicht und die Themenabsicht-ID (NLU-Themen-Discovery). Geben Sie eine oder die andere an.
- Die Anforderung enthält einen ungültigen Thema- oder Absichtsnamen oder eine ungültige ID.

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

- Der Thema-/Absichtsname oder die ID ist gültig, aber Virtual Agent Kann nicht ausgeführt werden, da es sich um ein inaktives Thema handelt oder kein Thema ist. Beispiel: Wenn sich der Name oder die ID auf einen Themenblock oder ein anwenderdefiniertes Steuerungs-Asset beziehen.
- Das angeforderte Thema wird bereits ausgeführt.
- Das angeforderte Thema ist gültig, aber eine Sicherheitsbedingung verhindert den Zugriff. Beispielsweise darf das Thema möglicherweise nicht im Kanal ausgeführt werden, oder es gilt möglicherweise eine andere Zugriffssteuerungsbedingung.

Wenn der Themenwechsel fehlschlägt, Virtual Agent-API Reagiert auf folgende Arten, unabhängig davon, ob Sie sie synchron oder asynchron verwenden:

- Wenn der Themenwechsel fehlschlägt, wird die Konversation mit einer Nachricht geschlossen, die besagt, dass die Konversation nicht fortgesetzt werden kann. Die Konversation verbleibt nicht mehr im Status „Offen“.
- Die vorherige Anforderung wird als verarbeitet markiert, sodass eine neue Anforderung gestellt werden kann, ohne auf eine Zeitüberschreitung zu warten.
- Der Grund für den Fehler wird in der Systemprotokolltabelle protokolliert (**Automated Test Framework** > **Systemprotokolle** > **Fehler**) an.

Verbesserungen beim synchronen Handshake

Ab Version 3,0.x, Virtual Agent-API Kann synchron an einen Servicemitarbeiter übertragen werden. Wenn ein Anwender oder Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation beendet, wird die Übertragung zurück an Virtual Agent Wird auch synchron ausgeführt. Einige Systemnachrichten und Wartezeitnachrichten werden ebenfalls synchron gesendet.

Um die synchrone Übertragung an einen Servicemitarbeiter zu verwenden, beachten Sie die folgenden Richtlinien:

- Konfigurieren Sie Virtual Agent Antwortendpunkt. Mitarbeiterchat Nachrichten werden an den von Ihnen angegebenen Endpunkt zugestellt.
- Sie müssen Benachrichtigungen für die Instanz manuell deaktivieren.
- Wenn Sie eine synchrone Übertragung an einen Servicemitarbeiter verwenden, Virtual Agent-API Sendet den Tippindikator, wenn er aktiviert ist:

```
{
 "uiType": "ActionMsg",
 "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

- Themen, die die folgenden Funktionen verwenden, werden im synchronen Modus nicht unterstützt: Datei-Upload , Aktionsdienstprogramm, Und Themenblock anhalten .

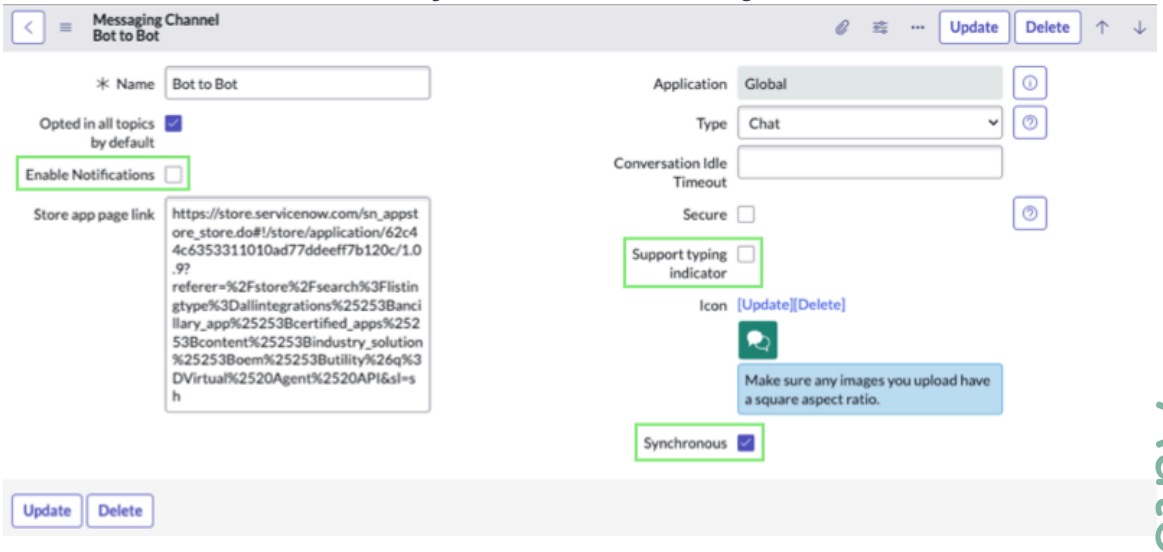
Um diese Funktionen zu deaktivieren und den synchronen Support zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_Channel.list**an.
2. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. Löschen Sie **Aktivieren Sie Benachrichtigungen** Kontrollkästchen zum Deaktivieren.
4. Wenn Sie nicht im synchronen Modus an einen Servicemitarbeiter übertragen, löschen Sie **Support-Eingabeindikator** Kontrollkästchen zum Deaktivieren.

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

5. Wählen Sie aus **Synchron** Kontrollkästchen.

Bot-zu-Bot-Kanal mit aktivierter synchroner Unterstützung



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Unterstützung für Aktionsnachrichten

Zusätzlich zur Übergabe von Nachrichten an ServiceNow® Virtual Agent Sekundärer Bot, der primäre Bot oder Chat-Client kann Nachrichten über an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben Mitarbeiterchat. Verwenden Sie *`action`*Parameter, der im Anforderungstext übergeben wird, um anzugeben, wie der Inhalt behandelt werden soll.

Virtual Agent-API Unterstützt die folgenden Aktionsmeldungstypen:

Unterstützte Aktionsnachrichtentypen

ActionType-Wert	Beschreibung
ChatSubHeader	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eine der folgenden Ereignisse aufgetreten ist: • Dynamische Übersetzung fehlgeschlagen. • Autopilot für Servicemitarbeiter wurde initiiert und abgeschlossen.
StartSpinner	Ausgehende Nachricht, die ein Drehfeld startet, wenn sich eine Nachricht aufgrund asynchroner Prozesse im Status „Ausstehend“ befindet, z. B. KI-Suche Oder der Obszönitätsfilter.
EndSpinner	Ausgehende Nachricht, die das zuvor gesendete Drehfeld stoppt.
StartTypingIndikatorActionMsg	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Anwender oder Service Desk-Mitarbeiter mit der Eingabe begonnen hat (nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter den Chat akzeptiert hat).
EndTypingIndikatorActionMsg	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Anwender oder Service Desk-Mitarbeiter die Eingabe beendet hat.
SubscribeToSupportQueue	Gibt an, dass die Konversation auf die Supportwarteschlange festgelegt ist.

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

Unterstützte Aktionsnachrichtentypen (Fortsetzung)

ActionType-Wert	Beschreibung
SubscribeToChatPresence	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eine Servicemitarbeiter-Konversation begonnen hat.
SwitchToLiveAgent	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Servicemitarbeiter die Konversation akzeptiert hat.
Wechsel zu VirtualAgent	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass die Servicemitarbeiter-Sitzung beendet wurde und die Konversation an zurückgegeben wird Virtual Agent.
SwitchConversation	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eine Benachrichtigung gesendet wurde. Dadurch wird eine neue Konversation erstellt, also Virtual Agent Wechselt zur neuen Konversation.
System	Ausgehende Nachricht, die eine der folgenden Elemente angibt: • Ein Servicemitarbeiter hat die Katze betreten. • Entweder der Servicemitarbeiter oder der Anwender hat den Chat geschlossen. • Die Konversation mit einem Servicemitarbeiter ist abgelaufen.

Unterstützung für Kennzeichnung „SilentMessage“

Eine stille Nachricht ist eine Nachricht, die keine Antwort erfordert. Wenn Virtual Agent Empfängt eine Anforderung mit `silentMessage=true`, Alle nachfolgenden Bot-Nachrichten werden bis unterdrückt Virtual Agent Empfängt eine Anforderung zum Deaktivieren des stillen Modus (`silentMessage=false`).

Beispielnutzlast von Nachrichten aus dem primären Bot:

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Hinweis:
Wenn `silentMessage=true`, Benachrichtigungen werden nicht zugestellt.

Sichere Datei-Uploads von einer privaten URL

Virtual Agent-API Unterstützt Datei-Uploads mit einer Größe von bis zu 1 GB von einer privaten URL. Der primäre Bot muss die Anwender-ID, die optionale Provider-Anwendungs-ID und den Namen der Datei übergeben. Beachten Sie die folgenden Richtlinien:

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

- Anbieteranwendungs-ID ist optional.
- Die Anwender-ID und die Anbieteranwendungs-ID müssen vor dem Dateinamen in der Nutzlast gesendet werden.
- Der Endanwender muss über eine Rolle verfügen, die in angegeben ist `glide.attachment.role`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Zum Anhängen von Dateien ist eine Rolle erforderlich .
- Die Standard- oder OAuth-Authentifizierung wird unterstützt, die Nachrichtenauthentifizierung ist jedoch nicht.

Beispielnutzlast von Nachrichten aus dem primären Bot:

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

Virtual Agent-API Sendet das folgende Beispiel-JSON:

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

Unterstützung für die Transformation von Virtual Agent-API Anforderung und Antwort

Virtual Agent-API Unterstützt die Transformation von Anforderungs- und Antwortnutzlasten in und ab Virtual Agent-API. Dies ist hilfreich in Fällen, in denen der primäre Bot über eine gemeinsame Antwortvorlage für alle sekundären Bots verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Transformieren Sie die Anforderung und Antwort der Virtual Agent-API.

Unterstützung für die Konfiguration mehrerer Anbieteranwendungen

Virtual Agent-API Ermöglicht die Konfiguration mehrerer Anbieteranwendungen zur Unterstützung von Anwendungsfällen, in denen mehrere primäre Bots verwenden Virtual Agent-API Und Sie müssen zwischen ihnen unterscheiden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie mehrere Anbieteranwendungen.

Support für Now Assist Experience

Now Assist Experience in Virtual Agent-API Bietet Kompetenzen für generative KI über mehrere Anbieterkanäle hinweg. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Now Assist Experience in Virtual Agent-API.

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

Mitarbeiterchat-Erweiterungen in Virtual Agent-API Version 3.14.3

- Wenn der primäre Bot einen Chat an einen Servicemitarbeiter überträgt, Virtual Agent-API Sendet die Service Desk-Mitarbeiter-ID zusätzlich zu Name und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters an den primären Bot.
- Virtual Agent-API Sendet während einer laufenden Konversation den Chatverlauf vom primären Bot an einen Servicemitarbeiter an einer beliebigen Stelle in der Anforderung. Dieses Verhalten wird durch die folgende Systemeigenschaft gesteuert: Allow_storing_history_in_current-Conversation. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf „wahr“ fest, um den Chatverlauf an eine beliebige Stelle in der Anforderung zu senden.
- Der Interaktionsdatensatz enthält das Transkript des Chatverlaufs zusammen mit dem Zeitstempel einzelner Nachrichten.

Virtual Agent-API Funktionen, die in Store-Release 4,0.x verfügbar sind

Virtual Agent-API Version 4,0.x bietet Zugriff auf mehr der gleichen Funktionen, die in verfügbar sind Virtual Agent Und Mitarbeiterchat, Einschließlich der Möglichkeit, zwischen eine bereicherte Chat-Experience für Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen ServiceNow AI Platform® Und die unterstützten Chat-Anwendungen von Drittparteien.

Für Informationen zu den Anforderungs- und Antwortvorlagen für Virtual Agent API sowie Beispiele für häufige Anwendungsfälle finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Erweiterungen in Virtual Agent-API Version 4.0.0

- Virtual Agent-API Aktualisiert den Nachrichtentext und den Bereitstellungsstatus für Nachrichten zwischen dem Servicemitarbeiter und dem primären Bot.
- Virtual Agent-API Sendet die Interaktions-ID und die Nachrichten-ID (Agent-ID für Konversationen mit dem Servicemitarbeiter) als Antwort an den primären Bot.

  Der Interaktionsdatensatz speichert die clientSessionId, die von der unterstützten Chat-Anwendung von Drittparteien (oder dem primären Bot) für jede ihrer Konversationen mit dem Endanwender gesendet wird. Dieses Verhalten wird durch die folgende Konfiguration gesteuert:

  1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Provider_Application.list` Im Filter.
  2. Wählen Sie aus **VA-Bot-zu-Bot-Provider-Anwendung** Datensatz zum Öffnen.
  3. Wählen Sie im Formular Identität des Anbieterkanals die Option aus **Eigenschaften Der Anbieteridentität** Zugehörige Liste, und klicken Sie auf **Neu** .
  4. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwenderdefinierte Adaptereigenschaft“ aus.

Formular „anwenderdefinierte Adaptereigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kundenadaptereigenschaft, z. B. `Third_Party_Chat` .
Wert	Geben Sie Ein `Wahr` .
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Die anwenderdefinierte Adaptereigenschaft, die die Clientsitzungen

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	der unterstützten Drittanbieteranwendung im Interaktionsdatensatz enthält.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

- Der Chatverlauf aus der Konversation des primären Bots mit dem Endanwender enthält den Zeitstempel einzelner Nachrichten. Servicemitarbeiter können diesen Chatverlauf jetzt entweder in einzelnen Nachrichten oder in einem einzelnen Block anzeigen. Dieses Verhalten wird durch die folgende Konfiguration gesteuert:

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Provider_Application.list` Im Filter.
2. Wählen Sie aus **VA-Bot-zu-Bot-Provider-Anwendung** Datensatz zum Öffnen.
3. Wählen Sie im Formular Identität des Anbieterkanals die Option aus **Eigenschaften Der Anbieteridentität** Zugehörige Liste, und klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwenderdefinierte Adaptereigenschaft“ aus.

Formular „anwenderdefinierte Adaptereigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kundenadaptereigenschaft, z. B. `Store_History_as` .
Wert	Geben Sie eine der folgenden Eingaben ein: ▪ `Mehrtext` : Der Chatverlauf wird in einzelnen Nachrichten angezeigt. ▪ `Text` : Der Chatverlauf wird in einem einzelnen Block angezeigt. ▪ `html` : Der Chatverlauf wird in HTML angezeigt.
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: `Die anwenderdefinierte Adaptereigenschaft zum Anzeigen des Chatverlaufs zwischen dem primären Bot und dem Endanwender mit Erweiterungen.`

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

- Sie können ein Logo für den primären Bot festlegen, um Ihre Agent-Chat-Schnittstelle anzupassen. Dieses Verhalten wird durch die folgende Konfiguration gesteuert:

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Live_Profile.list` Im Filter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „neuer Datensatz für Live-Profil“ aus.

Formular „Live-Profil“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Live-Profils, z. B. `Bot-Logo` .
Typ	Typ des Live-Profils. Geben Sie Ein `Sonstiges` .

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

Feld	Beschreibung
Dokument	Tabelle, die dem Live-Profil zugeordnet ist. **a.** Wählen Sie das Suchsymbol aus . **b.** Geben Sie im Dialogfeld Dokument auswählen die folgenden Informationen an: ▪ **Tabellenname** : Wählen Sie Aus **Identität des Anbieterkanals [sys_cs_Provider_Application]** . ▪ **Dokument** : Wählen Sie die Anbieteranwendung für Ihren Bot aus. Wählen Sie Aus VA-Bot-zu-Bot-Provider-Anwendung . **c.** Wählen Sie **OK**.
Foto	Bild (Logo) für das Bot-Profil.
Kurzbeschreibung	Text, der das Live-Profil beschreibt.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Installieren Sie Virtual Agent API

Installieren Sie Virtual Agent API-App zur Integration einer beliebigen Chat-Schnittstelle oder eines Bots mit ServiceNow® Virtual Agent Oder Mitarbeiterchat.

Vorbereitungen

Wenn Sie ein Upgrade von einer Version vor Version 2 durchführen und für Ihre Instanz eine Authentifizierung erforderlich ist, müssen Sie die Anpassung vor dem Upgrade rückgängig machen. Für diese Versionen überspringt das Upgrade den Skriptbasierten REST-Service, wenn die Authentifizierung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Revert a customization .

Sie müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Virtual Agent-API Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Glide aktiviert haben Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot) Plugin, das das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.Glide.cs.custom.Adapter) aktiviert.

  Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Hinweis:
Die Virtual Agent Die API erfordert eine Pro-Lizenz, die der von ähnelt Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Bot-zu-Bot-Steuerung“ [sys_cs_bot_to_bot_Control] wird mit installiert Virtual Agent API. Diese Tabelle verfolgt, wie oft eine bestimmte Aufgabe in einem Thema ausgeführt wird. Sie können diese Tabelle zum Debugging verwenden. Verwenden Sie sie beispielsweise, um zu bestimmen, ob Virtual Agent Hängt bei einem bestimmten Steuerelement oder Thema fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Virtual Agent API-Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung

Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung

Nachdem Sie installiert haben Virtual Agent API, navigieren Sie zur Ressource „Skriptbasierte REST-API“, um den Endpunkt zu überprüfen und die Authentifizierung einzurichten.

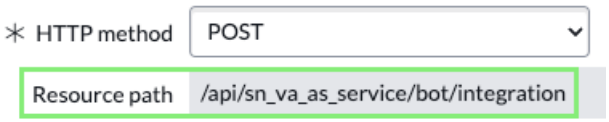
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**an.
2. Wählen Sie aus **VA-Bot-Integration** Datensatz zum Öffnen.
3. In **Ressourcen** Registerkarte öffnen Sie **BOT-Integration** Datensatz.
4. Überprüfen Sie die Details der eingehenden REST API-Ressource.

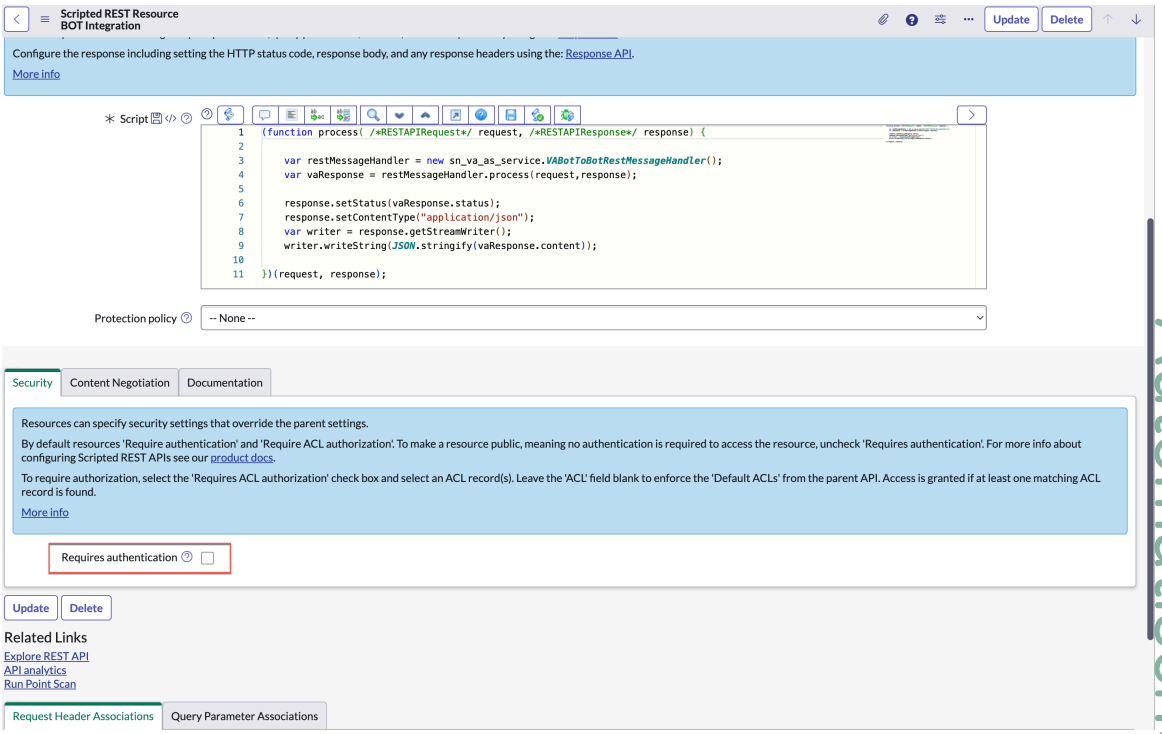
   Das Format ist: `https://<customer instance>/api/sn_va_as_Service/bot/Integration`



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

Eine Beschreibung der Anforderungsparameter und ein Beispiel für eine Sendeanforderung finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

5. In **Sicherheit** Wählen Sie auf derselben Seite die Registerkarte aus **Erfordert Authentifizierung** Kontrollkästchen.



6. Richten Sie die Anbieterauthentifizierung mit einer der folgenden Methoden ein: Standard, OAuth, Hash oder statisches Token.

Hinweis:
Die Gastnutzung über Basic oder OAuth wird bereits standardmäßig unterstützt, wenn Sie auswählen **Erfordert Authentifizierung** . Um die Verknüpfung von Anwenderaccounts zu unterstützen, müssen Sie die statische oder Hash-Token-basierte Authentifizierung verwenden. Sie können die tokenbasierte Authentifizierung (statisch oder Hash) mit oder ohne Standard- oder OAuth-Authentifizierung verwenden. Das Token kann entweder im Anforderungstext oder im Header übergeben werden. Wenn das Token an beiden Stellen angegeben ist, wird das Token im Header akzeptiert.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Richten Sie die Standard- oder OAuth-Authentifizierung ein.

  Weitere Informationen zur OAuth-Authentifizierung und den möglichen Sicherheitskonfigurationen für geskriptete REST APIs finden Sie unter Aktivieren Sie OAuth mit EINGEHENDEM REST .

- Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung ein. Dazu gehören die Konfiguration statischer Token oder Hash-Token, die Einrichtung der Anbieterauthentifizierung und die Festlegung der Kanalidentität. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Nachrichtenauthentifizierung verwenden, Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation.

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für Virtual Agent API.

Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation

Sie können die Nachrichtenauthentifizierung für konfigurieren Virtual Agent API anstelle von Standard oder OAuth. Die Nachrichtenauthentifizierung umfasst die Konfiguration von statischen Token oder Hash-Token, die Einrichtung der Anbieterauthentifizierung und die Festlegung der Kanalidentität.

Vorbereitungen

Führen Sie die Schritte unter Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung aus.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Token, indem Sie je nach Tokentyp einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Statisches Token:
     a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Token_Verification.list` Im Filter.
     b. Klicken Sie auf **Neu**.
     c. Füllen Sie die Felder im Formular „Token-Verifizierungen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstoks, z. B. `B2BTestAppAuthToken` .
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstoks, z. B. `B2B – Anwendungsauthentifizierungstoken wird getestet` .
Token	Geben Sie ein Authentifizierungstoken ein, das Sie mit einer beliebigen allgemeinen Programmiersprache oder Skriptsprache generiert haben, oder klicken Sie auf **Sicheres Token Generieren** In den zugehörigen Links.

     d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   - Hash-Token:
     a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Hash_message_Verification.list` Im Filter.
     b. Klicken Sie auf **Neu**.
     c. Füllen Sie die Felder im Formular „Hash-Nachrichtenverifizierung“ aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstoks, z. B. `B2BTestAppAuthToken` .
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstoks, z. B. `B2B – Anwendungsauthentifizierungstoken wird getestet` .

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

Felder	Beschreibung
Geheimnis	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Richten Sie die Anbieterauthentifizierung für die tokenbasierte Authentifizierung ein.

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Message_auth.list` Im Filter.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular „Nachrichtenauthentifizierungen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. `B2B-Authentifizierungstoken` .
Anbieter	Name des Anbieters.
Gruppenname	Nicht erforderlich.
Serviceportal	Nicht erforderlich.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Wählen Sie das statische Token oder das Hash-Nachrichten-Token aus, das Sie erstellt haben.
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Dieses Feld wird derzeit in nicht unterstützt Virtual Agent API. Wählen Sie das statische Token oder das Hash-Nachrichten-Token aus, das Sie erstellt haben.
Ausgehender Servicetoken	Dieses Feld wird derzeit in nicht unterstützt Virtual Agent API.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

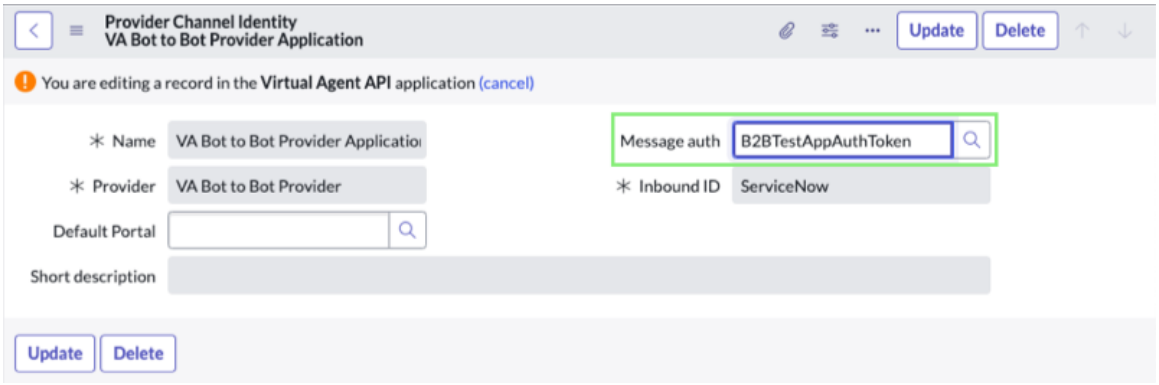
3. Legen Sie die Kanalidentität fest.

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Provider_Application.list` Im Filter.

b. Wählen Sie aus **VA-Bot-zu-Bot-Provider-Anwendung** Datensatz zum Öffnen.

c. Suchen Sie im Formular „Identität des Anbieterkanals“ nach **Nachrichtenauthentifizierung** Feld und wählen Sie die Nachrichtenauthentifizierung aus, die Sie zuvor eingerichtet haben.

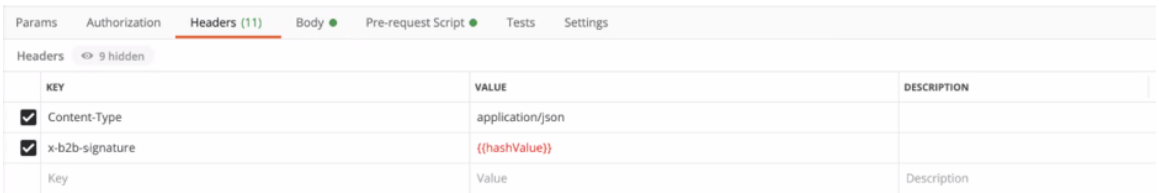
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Senden Sie nur für die Hash-Token-basierte Authentifizierung **X-b2b-Signatur** In den Anforderungsheadern.
Der Wert ist *`HmacSHA1`*Codierter Wert der Anforderungsnutzlast, der das in erstellte Token verwendet ServiceNow Instanz. Führen Sie beispielsweise in Postman die folgenden Schritte aus:

a. Legen Sie in den Kopfzeilen die fest **X-b2b-Signatur** Bis {{Hashvalue}} .



b. Legen Sie das Token im Bereich Vorabanforderungsskript wie folgt fest:

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert your
 token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für Virtual Agent API

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für Virtual Agent API

Geben Sie die ausgehende Endpunkt-URL an, an die die gesendet wird Virtual Agent Antworten werden veröffentlicht. Konfigurieren Sie die ausgehende Authentifizierung.

Vorbereitungen

Geben Sie bei Bedarf die Nachrichtenauthentifizierung für die Token-Validierung in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] an.
Erforderliche Rolle: Administrator

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

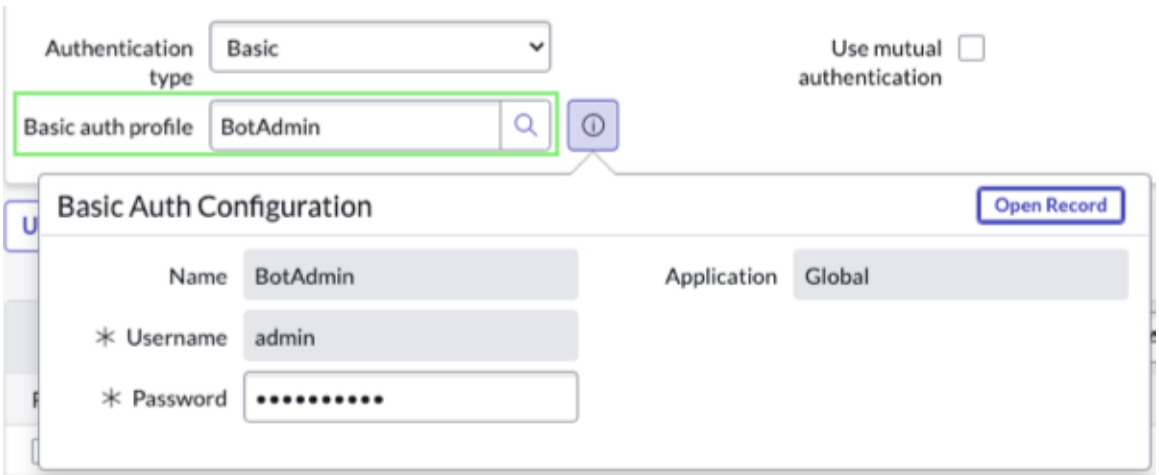
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht.**
2. Wählen Sie aus **VA-Bot zu Bot** Datensatz zum Öffnen.
3. In **Endpunkt** Geben Sie den Antwortendpunkt für den Drittpartei-Bot ein, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .

   Dies ist der Endpunkt für den primären Bot-Server, an den die Antwort von gesendet werden muss ServiceNow Bot zu einem anderen Bot oder einem anderen ServiceNow Instanz.

   Beispiel: `http://<customer instance>/Demo/Rest/Service/nowbot/processResponse`
4. In **Authentifizierung** Legen Sie die Registerkarte fest **Authentifizierungstyp** Feld zu entweder **Standard** Oder **OAuth 2,0** , Und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .

   - **Standard:** In **Profil für Standardauthentifizierung** Feld ein Standardauthentifizierungsprofil auswählen oder erstellen. Enthält einen Anwendernamen und ein Passwort.

   - **OAuth:** In **OAuth-Profil** Wählen Sie ein OAuth-Profil aus, oder erstellen Sie es. Klicken Sie nach dem Speichern Ihrer Änderungen auf **OAuth-Token abrufen** In der Liste der zugehörigen Links.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren der Standardauthentifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht mit Standardauthentifizierung . Informationen zum Konfigurieren von OAuth 2,0 finden Sie unter Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht mit OAuth .
5. Überprüfen Sie die vom Endpunktaufruf zurückgegebene JSON-Antwort.
   Für eine Beschreibung von Virtual Agent API-Antwortparameter und ein Beispiel für eine erfolgreiche Antwort finden Sie unter Virtual Agent-Bot-Integrations-API .

Virtual Agent Bot-to-Bot-Integration

Die Virtual Agent Die API unterstützt Umgebungen, die mehrere Bots verwenden. In dieser Situation kommuniziert ein primärer Bot mit sekundären Bots einer Drittpartei, z. B. ServiceNow Bot.

Es gibt zwei Arten der Bot-Kommunikation mit dem primären Bot:

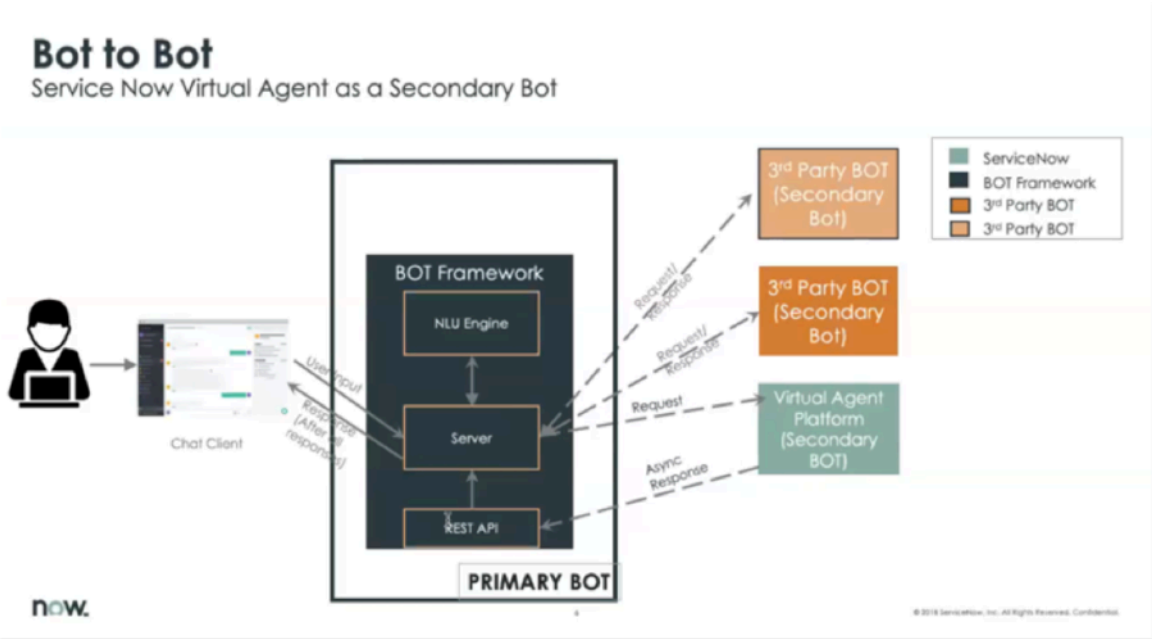
Automatische Übersetzung

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

- Wenn der primäre Bot die Anforderung (Absicht) eines Endanwenders versteht, leitet der primäre Bot die Anforderung an den entsprechenden sekundären Bot weiter, der das entsprechende Thema anzeigt.
- Wenn der primäre Bot nicht bestimmen kann, wohin eine Anwenderanforderung weitergeleitet werden soll, kann der primäre Bot die Anforderung eines Anwenders an alle sekundären Bots übertragen. Jeder sekundäre Bot gibt eine Vorhersagekonfidenzpunktzahl zurück, um die Absicht des Endanwenders zu bestimmen. Der primäre Bot leitet die Anforderung dann an den sekundären Bot mit der höchsten Vorhersagekonfidenzpunktzahl weiter.

In beiden Szenarien ServiceNow Der Bot informiert den primären Bot, wenn die Anforderung abgeschlossen ist oder wenn die Bearbeitung der Anforderung nicht fortgesetzt werden kann. Der primäre Bot kann dann bestimmen, ob der Endanwender darüber informiert werden soll, dass die Konversation abgeschlossen ist, oder ob er weitere Unterstützung bietet.

Bot-to-Bot-Ökosystem mit ServiceNow Virtual Agent Als sekundärer Bot



Die ServiceNow Sekundärer Bot verwendet eine Standardanforderung und -Antwort über REST-Endpunkte. Wenn die Anforderung über das Bot-Framework oder eine Enterprise-App empfangen wird, die eine Integration mit durchführen möchte ServiceNow Bot, die Antwort auf eine Anforderung wird asynchron über die API an das anfordernde System gesendet. Virtual Agent Unterstützt Servicemitarbeiter Auch im Kanal.

Eigenschaften für Bot-to-Bot-Integrationen

Sie können Fügen Sie Systemeigenschaften hinzu So konfigurieren Sie Folgendes:

- Ab Version 1,3: Protokollierung für Virtual Agent API
- Anzahl der Male, die der Virtual Agent Bot versucht, eine Antwort zu erhalten
- Bot-Normalisierungspunktzahl

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

Bot-zu-Bot-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung	Standardwert
va.bot.to.bot.Logging_enabled	Ab Version 1,3: Option, die die Protokollierung für aktiviert Virtual Agent API. Um die Protokollierung zu aktivieren, legen Sie den Wert auf fest `True`.	Falsch
va.bot.to.bot.take.Control_Times	Anzahl der Male Virtual Agent Versucht, eine Antwort abzurufen, nach der die Steuerung an den primären Bot zurückgegeben wird.	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	Ein Wert, der verwendet wird, um die von zurückgegebene Vorhersagekonfidenzpunktzahl zu normalisieren Virtual Agent, Wenn der primäre Bot keine Absichten verwendet, um Anforderungen an den entsprechenden Bot weiterzuleiten.	1

Inaktive Bot-to-Bot-Konversationen werden geschlossen

In Bot-to-Bot-Integrationen (Virtual Agent API) werden verworfene Konversationen, die länger als eine Stunde inaktiv sind, automatisch von der geplanten Aufgabe geschlossen. `Time Out Abandoned B2B Conversations`. Dieser Auftrag wird jeden Tag stündlich ausgeführt.

Der standardmäßige Zeitüberschreitungszeitraum für verworfene Bot-to-Bot-Konversationen beträgt eine Stunde (3600 Sekunden). Die `Time Out Abandoned B2B Conversations`Der Auftrag schließt alle Bot-to-Bot-Konversationen, die länger als eine Stunde (3600 Sekunden) geöffnet waren. Sie (Administratoren) können den Standardzeitüberschreitungszeitraum für inaktive Bot-zu-Bot-Konversationen um ändern Systemeigenschaft wird hinzugefügt `com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`.

Der Zeitüberschreitungswert, den Sie in dieser Eigenschaft angeben, gilt für alle Bot-zu-Bot-Konversationen, die den betreffen Virtual Agent.

Ändern Sie den Zeitüberschreitungszeitraum für inaktive Bot-to-Bot-Konversationen

Fügen Sie hinzu `com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`Eigenschaft für die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties], um anzugeben, wie lange eine verworfene Bot-zu-Bot-Konversation offen bleibt (inaktiv). Wenn `Time Out Abandoned B2B Conversations`Der Auftrag wird stündlich ausgeführt. Er schließt alle Bot-zu-Bot-Konversationen, die länger als die angegebene Zeit inaktiv waren.

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein:`com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Leerlauf-Zeitüberschreitungszeitraum (in Sekunden) für alle Bot-zu-Bot-Konversationen
Typ	Wählen Sie Aus Ganzzahl .
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, die die verworfenen Bot-to-Bot-Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Beispielsweise bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine verworfene Bot-to-Bot-Konversation 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn *`Time Out Abandoned B2B Conversations`*Der Auftrag wird ausgeführt. Er schließt alle Konversationen, die länger als 1800 Sekunden inaktiv waren.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie die geplante Aufgabe „Zeitüberschreitung verworfene B2B-Konversationen“

So ändern Sie die Zeit, zu der diese stündliche geplante Aufgabe ausgeführt wird, oder um andere Anpassungen an der geplanten Aufgabe vorzunehmen:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Und öffnen Sie den Datensatz für verworfene B2B-Konversationen mit Zeitüberschreitung.
2. Ändern Sie im Formular „geplante Skriptausführung“ die Zeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Oder ändern Sie je nachdem, wie Sie die Zeit anpassen möchten, andere Felder im Formular nach Bedarf.

   Zum Ändern des Intervalls, in dem der Auftrag ausgeführt wird, beispielsweise in **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** . Geben Sie dann an **Wiederholungsintervall** (**Tage** Und **Stunden**), dass der Auftrag ausgeführt wird, und **Wird Gestartet** Datum für das Intervall. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, finden Sie unter Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Der Auftrag wird zum angegebenen Zeitpunkt und zur angegebenen Häufigkeit ausgeführt.

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

Konfigurieren Sie mehrere Anbieteranwendungen

Sie können mehrere Anbieteranwendungen konfigurieren, um KI-Agents zu unterstützen, bei denen mehrere primäre Bots verwendet werden Virtual Agent-API Und Sie müssen zwischen ihnen unterscheiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie sich in befinden Virtual Agent-API Anwendungsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_provider_application**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Anbieteranwendung.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anbieteranwendung, z. B. Anwenderdefinierter Bot der VA-API .
Anbieter	Wählen Sie den Anbieter als aus **VA-Bot zu Bot-Anbieter** .
Eingehende Id	Eindeutige eingehende ID, die in der Anforderungsnachricht verwendet wird, z. B. „custom_1“.
Nachrichtenauthentifizierung	Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung mit einem Token für eingehende Kommunikation. Unter Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation finden Sie weitere Details.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST-Nachricht**an.
6. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen eines neuen REST-Nachrichtendatensatzes.
7. Füllen Sie im REST-Nachrichtendatensatz die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des REST-Nachrichtendatensatzes. Dies muss mit der neu erstellten Anbieteranwendung identisch sein.
Endpunkt	Der Antwortendpunkt des primären Bots.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie im Abschnitt „HTTP-Methoden“ auf Neu, um eine neue Methode zu erstellen, oder Sie können die standardmäßige GET-Methode überschreiben.

Feld	Beschreibung
Name	Name der HTTP-Methode. Geben Sie Ein PostMessage .
HTTP-Methode	Wählen Sie Aus **VERÖFFENTLICHEN** .

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

Feld	Beschreibung
Endpunkt	Geben Sie den Antwortendpunkt des primären Bots ein.
Authentifizierungstyp	Konfigurieren Sie die Standard- oder OAuth 2,0-Authentifizierung gemäß Ihren Anforderungen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Standardauthentifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht mit Standardauthentifizierung . Informationen zum Konfigurieren von OAuth 2,0 finden Sie unter Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht mit OAuth .

10. Um die neu erstellte Anbieteranwendung zu verwenden, übergeben Sie die eingehende ID der Anbieteranwendung in `appInboundId`Parameter von Virtual Agent-API Anforderung.
Sie müssen die eingehende ID der Anbieteranwendung in übergeben `appInboundId`Parameter für jeden Virtual Agent-API Anforderung. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel Virtual Agent-API Anforderung, die die neu erstellte Anbieteranwendung verwendet.

```
{
   "userId": "adminuser1",
   "emailId": "admin@example.com",
   "action": "START_CONVERSATION",
   "message": {
      "text": "",
      "typed": true
   },
   "appInboundId": "custom_1",
   "contextVariables": {
      "app_name": "test"
   }
}
```

Sie können die Konfiguration testen, indem Sie die ausgehenden HTTP-Protokolle anzeigen, um sicherzustellen, dass Ihr Antwortendpunkt aufgerufen wurde.

Transformieren Sie die Anforderung und Antwort der Virtual Agent-API

Sie können Virtual Agent-API-Anforderungen und -Antworten über die in der Virtual Agent-API bereitgestellten geskripteten Erweiterungspunkte in unterstützte Formate umwandeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**
   - Der Erweiterungspunkt „sn_va_AS_Service.va_api_Payload_Transformation“ wandelt die primäre Bot-Nutzlast in das von Virtual Agent API unterstützte Standardformat um, bevor die Anforderung verarbeitet wird. Der Erweiterungspunkt sn_va_AS_Service.va_api_output_Transformation wandelt die Virtual Agent-API-Antwort in ein vom primären Bot unterstütztes Format um.
   - Beide geskripteten Erweiterungspunkte haben zwei Parameter: `shouldTransform`Und `transform`. `shouldTransform`Wird verwendet, um zu bestimmen, ob die Implementierung ausgeführt wird. `transform`Wird verwendet, um die Anforderung oder Antwort zu transformieren.
2. Wenn Sie die Anforderungsnutzlast transformieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

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

a. Wählen Sie den Erweiterungspunkt sn_va_AS_Service.va_api_Payload_Transformation aus

b. Klicken Sie im Abschnitt zugehörige Links auf **Implementierung erstellen** .

c. Aktualisieren Sie das Erweiterungspunktskript entsprechend Ihren Anforderungen.
Im Erweiterungspunkt „sn_va_AS_Service.va_api_Payload_Transformation“ ist der Anforderungsparameter ein Objekt mit zwei Schlüsseln: `payload`Und `headers`. `payload`Ist die vom primären Bot empfangene Anforderungsnutzlast, und `headers`Werden die in der Anforderungsnutzlast gesendeten Header? Im Folgenden finden Sie eine Beispielimplementierung.

```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

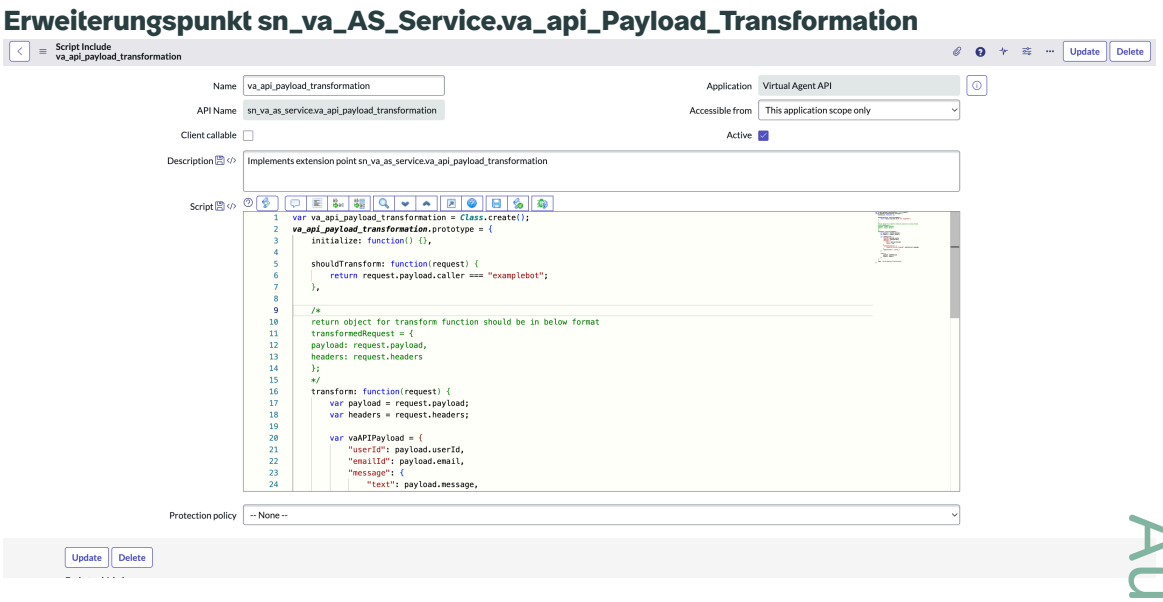
    /*
    return object for transform function should be in the following format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
 "userId": payload.userId,
 "emailId": payload.email,
 "message": {
     "text": payload.message,
     "typed": true
 },
 "contextVariables": {
     "requester_session_language": payload.user_language
 },
 "appInboundId": "custom_1"
    };

    return {
 payload: vaAPIPayload,
 headers: headers
    };
},
```

Automatische Übersetzung

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



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Wenn Sie die Antwortnutzlast transformieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie den Erweiterungspunkt sn_va_AS_Service.va_api_output_Transformation aus

b. Klicken Sie im Abschnitt zugehörige Links auf **Implementierung erstellen** .

c. Aktualisieren Sie das Erweiterungspunktskript entsprechend Ihren Anforderungen.
Im Erweiterungspunkt sn_va_AS_Service.va_api_output_Transformation ist der Antwortparameter ein Objekt mit zwei Schlüsseln: InputPayload und responsePayload. *`inputPayload`*Ist die von der Virtual Agent-API empfangene Anforderungsnutzlast, und *`responsePayload`*Ist die Antwort aus der Virtual Agent-API, mit der Sie die transformierte Antwort erstellen können. Verwenden Sie das Feld „appInlimitId“ der Anforderungsnutzlast, um zu bestimmen, ob „wahr“ oder „falsch“ zurückgegeben werden soll. Im Folgenden finden Sie eine Beispielimplementierung.

```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
  initialize: function() {},

  shouldTransform: function(response) {
return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
  },

  /*
  input object param for transform function should be in the following format
  response = {
     inputPayload: response.inputPayload,
responsePayload: response.responsePayload
  };
  */
  transform: function(response) {
//return only transformed payload
     return {
   'custom_structure': response.responsePayload
```

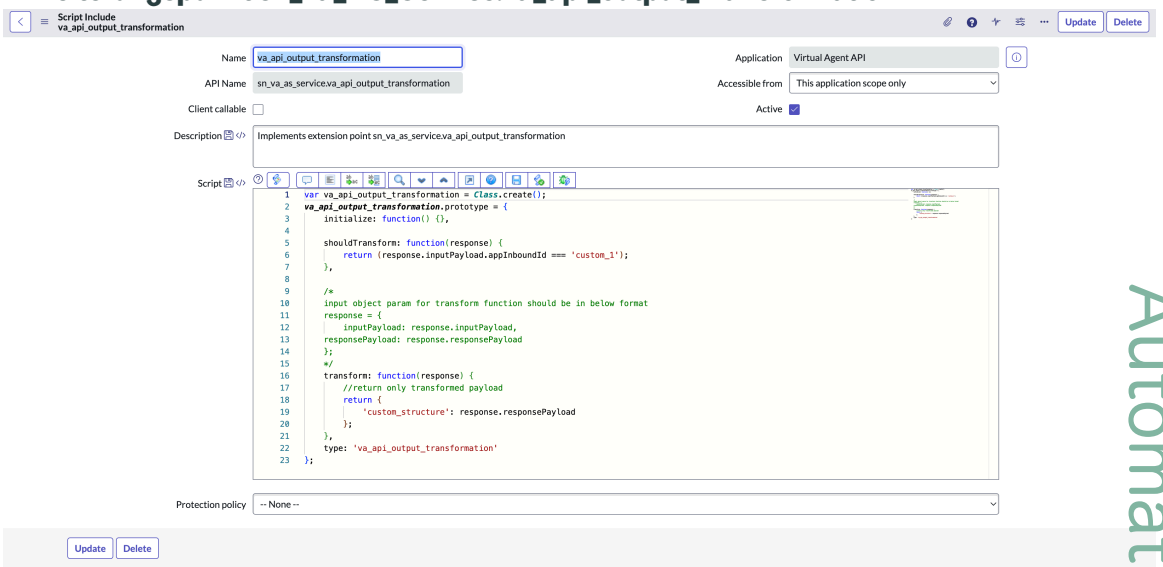
Automatische Übersetzung

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

```
};
  },

  type: 'va_api_output_transformation'
};
```

Erweiterungspunkt sn_va_AS_Service.va_api_output_Transformation



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Now Assist Experience in Virtual Agent-API

Aktivieren Now Assist Experience in Virtual Agent-API Zur Unterstützung generativer KI-Kompetenzen über mehrere Anbieterkanäle hinweg.

Vorbereitungen

Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_now_Assist_Deployment_Channel.list` Im Navigationsfilter.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Dokumenttabelle	Wählen Sie in der Dropdownliste die Option Identität des Anbieterkanals aus.
Dokument-ID	Wählen Sie den Datensatz „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] aus, der dem entspricht Virtual Agent API.
Now Assist-Bereitstellung	Wählen Sie Now Assist für Virtual Agent aus.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Wert
Aktiv	Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwenden Virtual Agent Bot Interconnect In Ihrer Konfiguration

Verwenden Virtual Agent Bot Interconnect Um eine einheitliche Chat-Experience über mehrere Kanäle hinweg zu erstellen. Sie können sekundäre Bots unterstützen, z. B. Google Dialogflow, Microsoft Schalten Sie Virtual Agents, und ServiceNow® Virtual Agent.

Virtual Agent Bot Interconnect Fungiert als primärer Bot in einer vielfältigen Chat-Umgebung. Es kann Ihnen helfen, die Komplexität zu reduzieren und eine einheitliche Chat-Experience für Ihre Endanwender zu erstellen. Virtual Agent Bot Interconnect Gewährt Ihren Endanwendern Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über verfügbar sind ServiceNow.

Bot Interconnect bietet die folgenden Vorteile:

- Bereite Integration mit Drittanbieter-Bots wie Google Dialogflow Und Microsoft Power Virtual Agents.
- Einfache Integration mit ServiceNow Virtual Agent Bots in anderen Instanzen.
- Die Möglichkeit, einen anderen Drittanbieter-Bot als sekundären Bot im System hinzuzufügen.
- Anwenderauthentifizierung und Account-Verknüpfung in Bot Interconnect.
- Absicht-Discovery in Bot Interconnect Für alle Kompetenzen, die vom primären und sekundären Bots unterstützt werden.
- LLM-Themenkonversationen über primäre und sekundäre Bots hinweg
- Konversationen finden jeweils mit einem Bot statt.
- Bot Interconnect Stellt ein gemeinsames Konversationsmodell und eine Datenspeicherung bereit, die Reporting und Analytics vereinheitlichen.

Hinweis:
Die Virtual Agent Bot Interconnect Erfordert eine Pro-Lizenz ähnlich der von Virtual Agent.

Unterstützte Steuerungen

Alle Eingabesteuerungen und Bot-Antwortsteuerungen werden unterstützt.

Funktionen und Standardverhalten

Sprachunterstützung

Antworten in Bot Interconnect Sind nicht übersetzt. Bot InterconnectÜbergibt die Anwendersprache an den sekundären Bot und erwartet, dass der sekundäre Bot alle Antworten in dieser Sprache zurückgibt. Wenn der primäre Bot beispielsweise einen deutschsprachigen Anwender hat und die sekundäre Instanz auf Deutsch lokalisiert ist, werden deutsche Antworten an den primären Bot zurückgegeben.

Zeitüberschreitungswert vom sekundären Bot

Der Zeitüberschreitungswert ist die maximale Zeit, die der primäre Bot auf eine Antwort vom sekundären Bot wartet. Sie können einen anwenderdefinierten Zeitüberschreitungswert (in Millisekunden) in übergeben Bot Interconnect Themenblockeigenschaften zum Überschreiben.

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

1. Wählen Sie aus **Bot Interconnect-Themenblock** Knoten im Shell-Thema in Ihrer primären Instanz.
2. In **Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)** Wählen Sie das Skriptsymbol aus </>.
3. Fügen Sie das folgende Skript hinzu:

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

   In diesem Beispiel entspricht 30000 30 Sekunden.
4. Speichern Sie das Thema und veröffentlichen Sie es.

Geschlossene Konversationen

Konversationen werden im sekundären Bot geschlossen, wenn ein Anwender die Konversation in schließt Bot Interconnect Oder wenn Bot Interconnect Zeitüberschreitung bei Konversation.

Hinweis:
Konversationen bleiben in immer geöffnet Microsoft Power Virtual Agents.

Protokolle debuggen

Zum Aktivieren von Debug-Protokollen in Bot Interconnect Instanz, legen Sie fest *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging*Systemeigenschaft zu *true*. An die meisten Protokolle wird eine Konversations-ID sowie der Dateiname angehängt.

Übergeben Sie die Ausgabe vom sekundären Bot-Thema an den primären Bot

Sie können anwenderdefinierte Logik auf die Ausgabe der sekundären Bot-Konversation in anwenden Bot Interconnect Shell-Thema.

Unterstützung für anwenderdefinierte Transformationszuordnungen

Entwickler können eine anwenderdefinierte Transformationszuordnung mit übergeben *GetTransformerMap* Methode. Mit einer anwenderdefinierten Transformationszuordnung können Sie die standardmäßige Transformationslogik überschreiben.

Beispiel in der Skripteinbindung „DialogflowInbound Transformer“ für Google Dialogflow:

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger
 **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow
 custom response payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

In diesem Beispiel `Text` , `Info` , `Beschreibung` , Usw. sind die Kontrolltypen, die dem sekundären Bot entsprechen. Die angegebene Methode (z. B.

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

`Transformationstext` Wird aufgerufen, um die Transformation für den Steuerungstyp durchzuführen. Für jede sekundäre Bot-Antwort Virtual Agent Verwendet `GetControlType` Methode zum Rückgeben des in der Transformationszuordnung für die sekundäre Bot-Nachricht angegebenen Steuerungstyps. Der eingehende Umwandler in Google Dialogflow Bietet ein gutes Beispiel für die Verwendung dieser Option.

Wenn die aufgerufene Transformationsmethode nicht vorhanden ist, Virtual Agent-API Protokolliert es als Fehler.

Servicemitarbeiter-Verbindung

Sie können eine Servicemitarbeiter-Verbindung aktivieren, um eine weiterzuleiten Virtual Agent Interaktion in der primären Instanz mit einem Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz. Im Folgenden sind die möglichen Verbindungsszenarien aufgeführt.

- Wenn in der primären Instanz keine übereinstimmenden Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, um die Interaktion zu betreuen, Bot Interconnect Wertet die in der Servicemitarbeiter-Verbindung konfigurierten Übereinstimmungsbedingungen aus und leitet die Interaktion an den entsprechenden Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiter.
- Wenn nur eine übereinstimmende Verbindung vorhanden ist, wird die Interaktion an diese Verbindung weitergeleitet, und die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters wird in der sekundären Instanz überprüft.
- Wenn mehrere übereinstimmende Verbindungen vorhanden sind, werden dem Anwender Optionen in der definierten Reihenfolge angezeigt und mit der ausgewählten Verbindung verbunden.
- Wenn in der sekundären Instanz keine übereinstimmenden Agents verfügbar sind, wird die folgende Meldung angezeigt: „Es sind keine Agents verfügbar. Versuchen Sie es später erneut.“
- Wenn in der sekundären Instanz übereinstimmende Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, wird der Anwender zum verfügbaren Servicemitarbeiter weitergeleitet, der die Interaktion betreuen kann.

Der Autopilotmodus wird derzeit in der sekundären Instanz nicht unterstützt, wenn die Konversation in der primären Instanz initiiert wird. Die Servicemitarbeiter-Verbindung in der sekundären Instanz funktioniert nur, wenn sich die sekundäre Instanz im asynchronen Modus befindet.

Virtual Agent Bot Interconnect installieren

Sie können die Anwendung Bot Interconnect installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Die Anwendung ist über verfügbar ServiceNow® Store.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie die Bot Interconnect-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Bot Interconnect Anwendung (sn_va_bot_IC) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Verwenden Google Dialogflow Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect

Mit Bot Interconnect, Können Sie verwenden ServiceNow® Virtual Agent Als primärer Bot mit Google Dialogflow Sekundärer Bot. Alle Kompetenzen und Themen, die für verfügbar sind Google Dialogflow Werden für und ausführbar über Kanäle bereitgestellt, die für konfiguriert sind ServiceNow® Virtual Agent.

Voraussetzungen

Diese Bot-Konfiguration erfordert Folgendes:

- A Yokohama ServiceNow Instanz
- Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- A Google Dialogflow Account

Erstellen Sie einen neuen Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflow

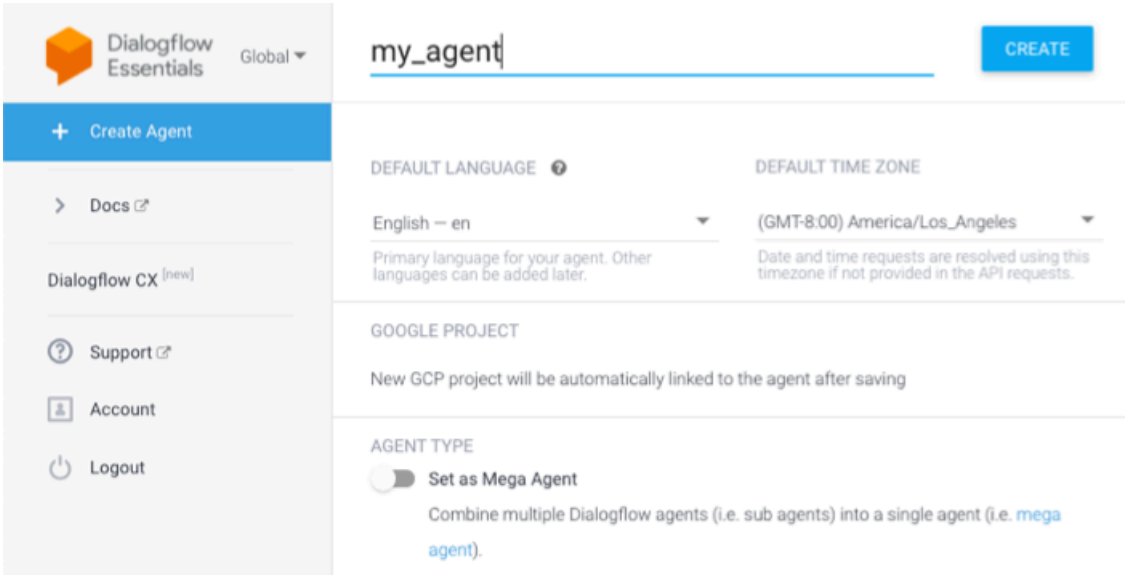
Zu verwenden Google Dialogflow Mit Virtual Agent Bot Interconnect, Sie müssen zuerst einen neuen Service Desk-Mitarbeiter in erstellen Google Dialogflow.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

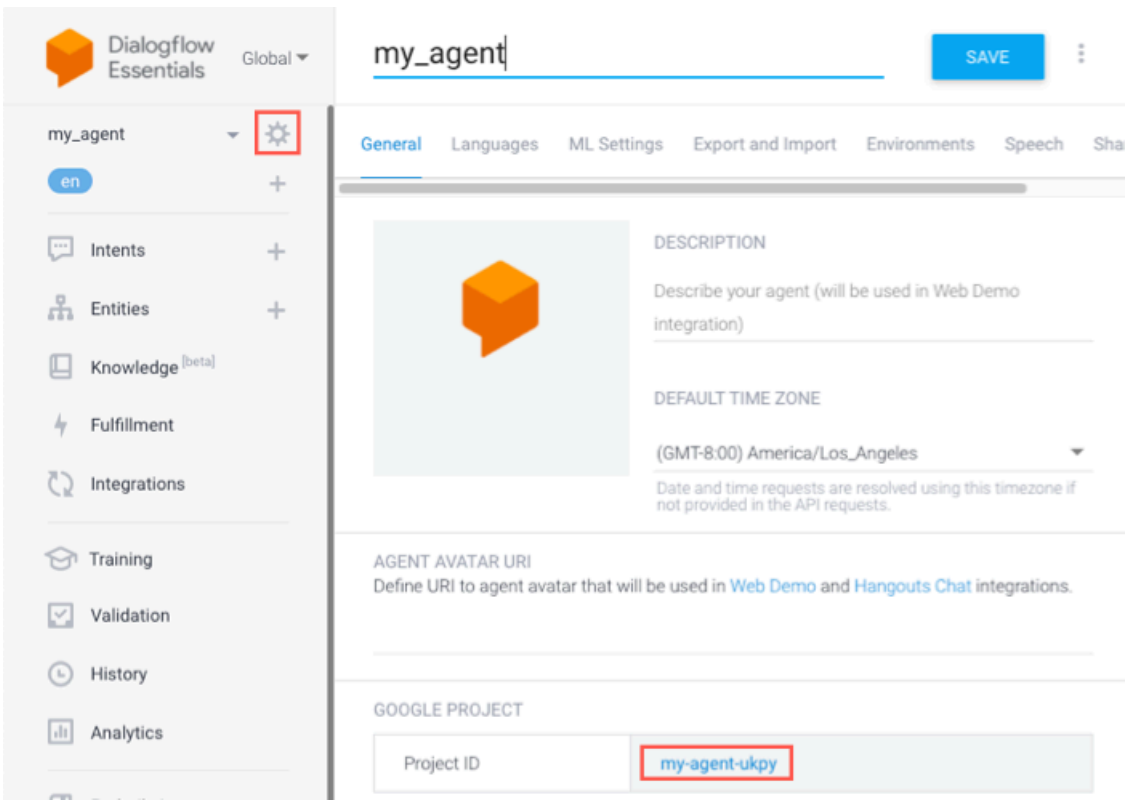
Prozedur

1. Erstellen Sie einen neuen Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflow: https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent



Dadurch wird auch ein neues erstellt Google Projekt.

2. Wählen Sie das Symbol für Service Desk-Mitarbeiter-Einstellungen aus, und suchen Sie dann die Projekt-ID im **Allgemein** Registerkarte.



3. Wählen Sie die Projekt-ID aus.
Das Projekt-Dashboard wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie einen Service-Account und einen privaten Schlüssel für Google Dialogflow Projekt

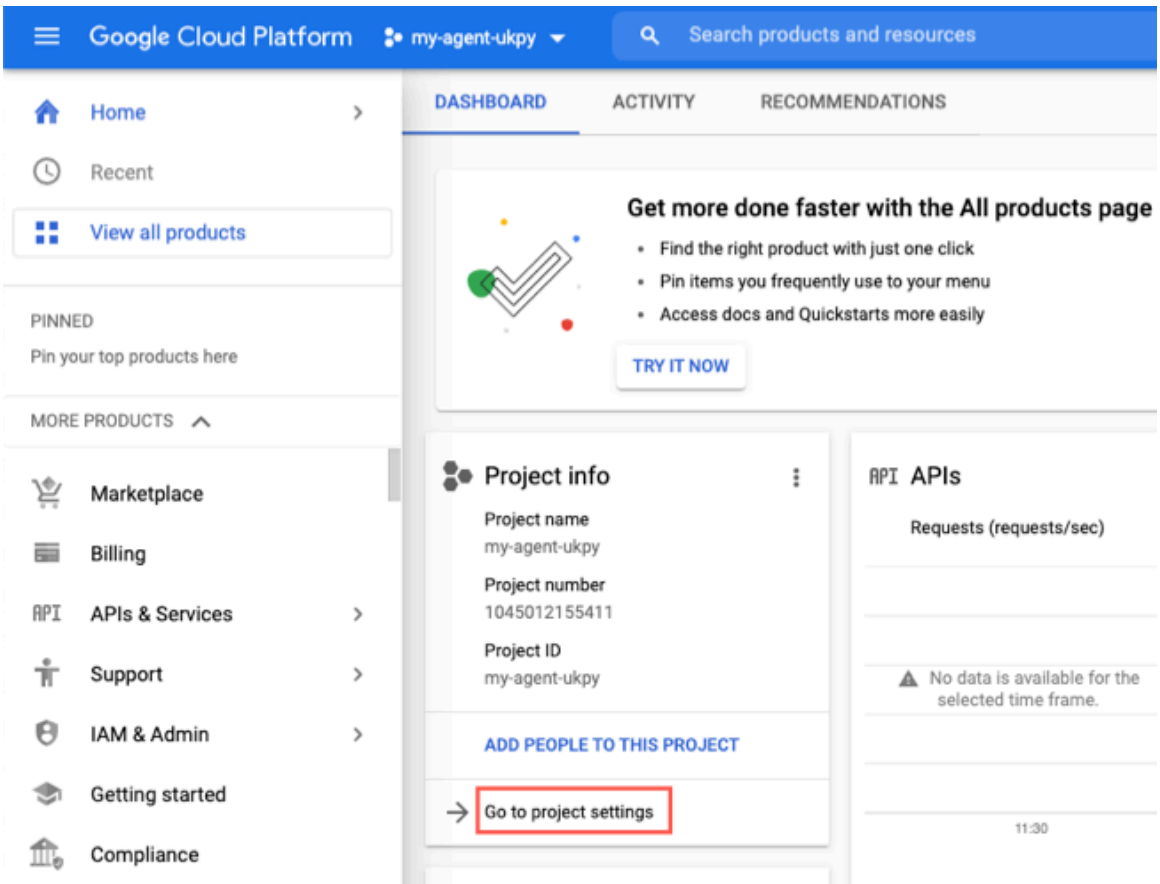
Zu verwenden Google Dialogflow Mit Virtual Agent Bot Interconnect, Der zweite Schritt besteht darin, einen Service-Account und einen privaten Schlüssel für den neuen Service Desk-Mitarbeiter in zu erstellen Google Dialogflow.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

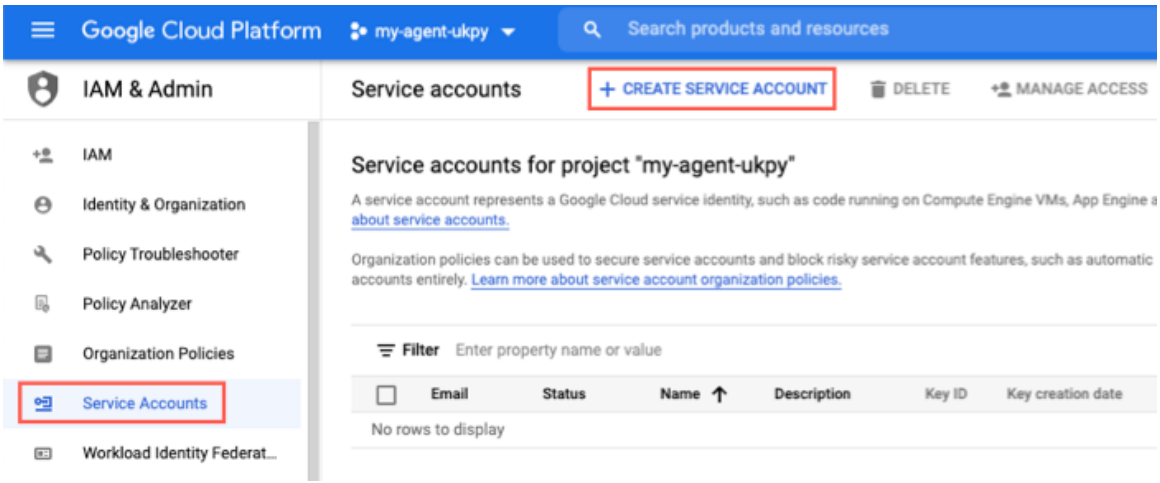
1. Klicken Sie auf der Projekt-Dashboard-Seite auf **Wechseln Sie zu den Projekteinstellungen** .



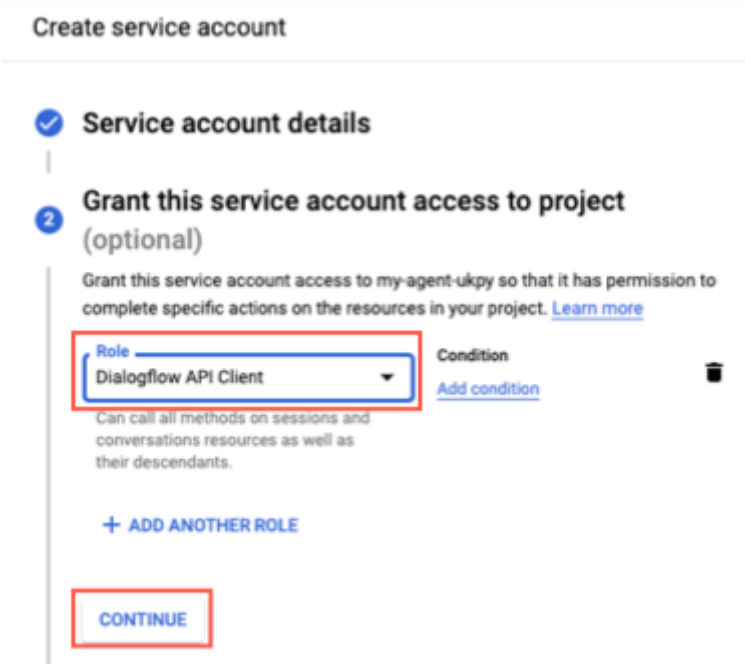
2. Klicken Sie auf der Seite „IAM und Administrator“ auf **Service-Accounts** .
3. Klicken Sie Auf **+ Service-Account Erstellen** .

Automatische Übersetzung

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



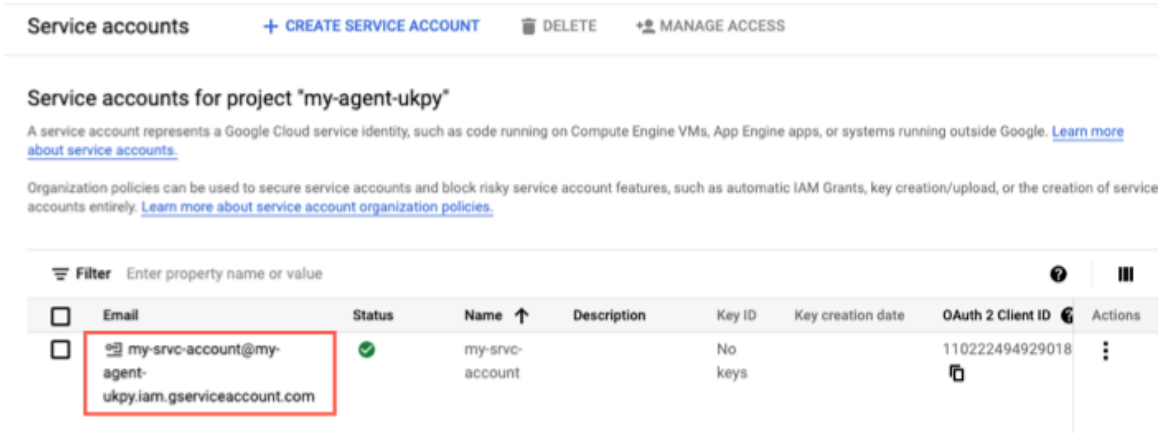
4. Geben Sie einen Namen an, und klicken Sie dann auf **Erstellen und fortfahren** .
5. Wählen Sie unter Rolle auswählen die Option aus **Dialogflow** > **Dialogflow-API-Client**an.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.



7. Klicken Sie auf **Erledigt**.
8. Klicken Sie auf den Link für den Datensatz in **E-Mail** Spalte.

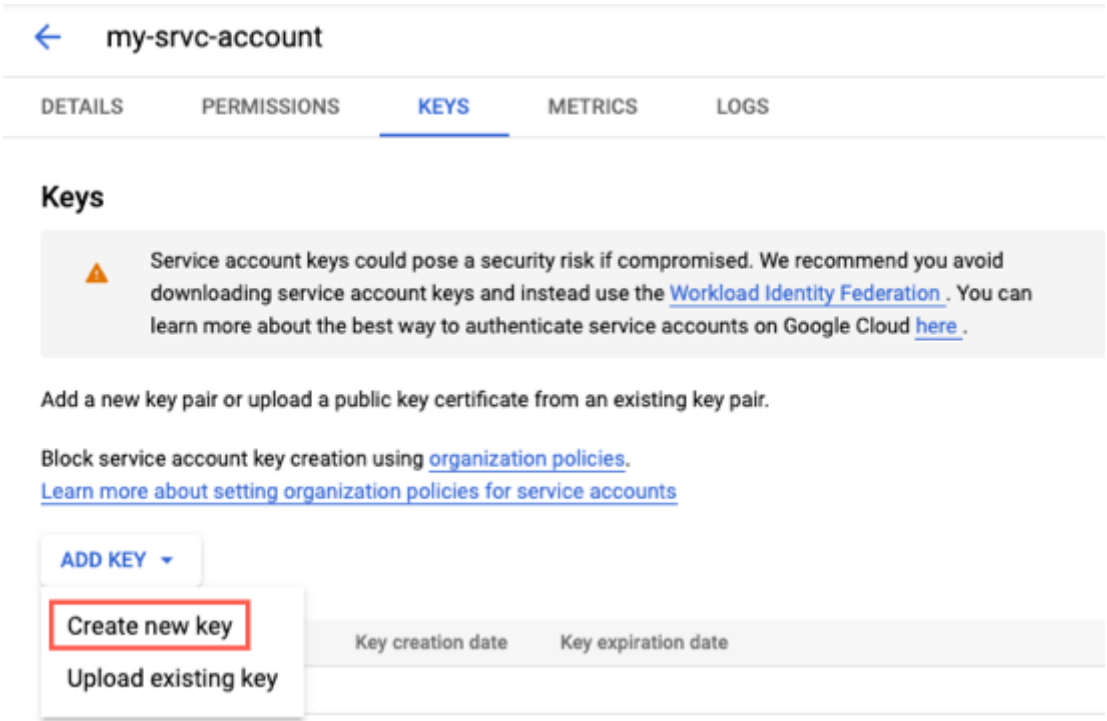
Automatische Übersetzung

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



Die Detailseite des Service-Accounts wird geöffnet.

9. Klicken Sie auf **Schlüssel** Registerkarte.
10. Klicken **Schlüssel Hinzufügen** > **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel**an.



11. Wenn Sie zur Eingabe des Schlüsseltyps aufgefordert werden, wählen Sie aus **JSON** , Und klicken Sie dann auf **Erstellen** .
    Die JSON-Datei wird auf Ihren Computer heruntergeladen.

Generieren Sie eine Java-Schlüsselspeicherdatei aus der privaten JSON-Schlüsseldatei

Zu verwenden Google Dialogflow Mit Virtual Agent Bot Interconnect, Der dritte Schritt besteht darin, eine JKS-Datei aus dem privaten JSON-Schlüssel zu generieren, den Sie im vorherigen Schritt erstellt haben.

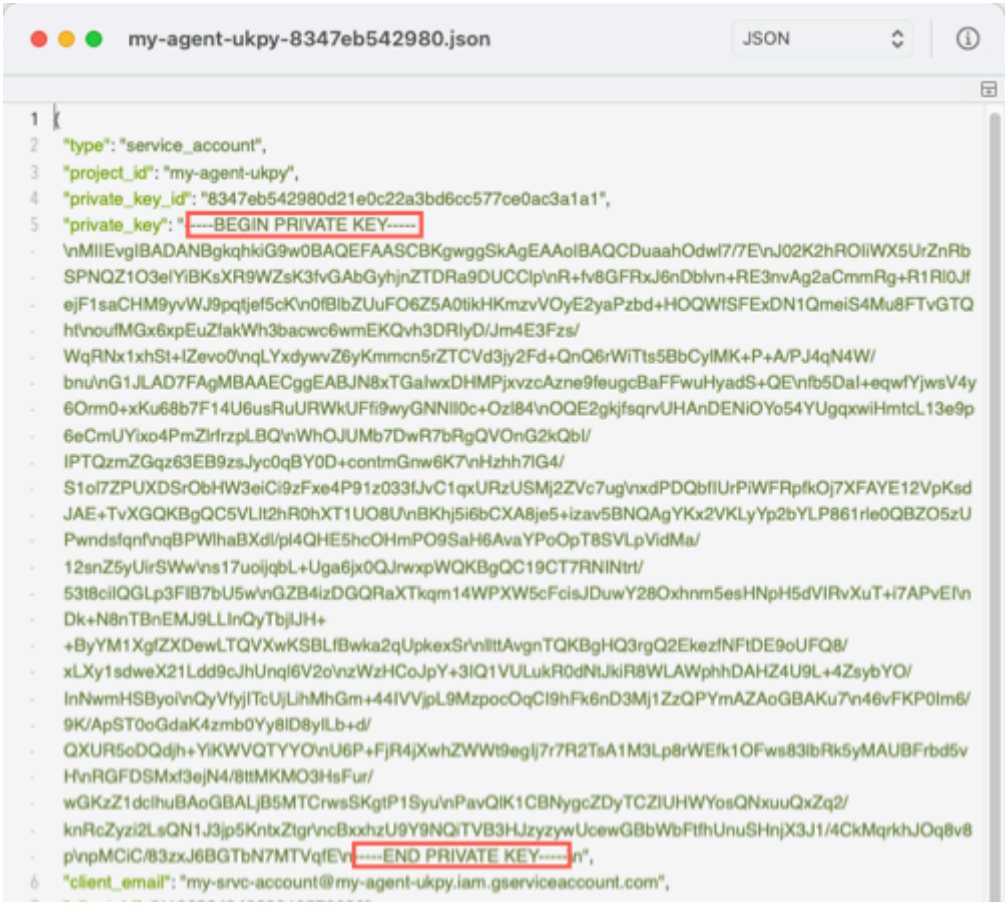
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Öffnen Sie in einem Texteditor die private JSON-Schlüsseldatei, die Sie im vorherigen Verfahren heruntergeladen haben.
2. Kopieren Sie den Text des privaten Schlüssels, beginnend mit dem Abschnitt „PRIVATEN SCHLÜSSEL BEGINNEN“ und endend mit dem Abschnitt „PRIVATEN SCHLÜSSEL BEENDEN“.



3. Entfernen Sie die Zeilenrückgabezeichen (\n) aus dem Schlüssel:
   a. Fügen Sie den Schlüsseltext in einen Texteditor ein, z. B. TextEdit oder Notepad.
   b. Klicken **Bearbeiten** > **Suchen** > **Suchen Und Ersetzen** oder **Bearbeiten** > **Ersetzen**an.
   c. In **Suchen** Feld, Typ `\N` .
   d. In **Ersetzen** Feld drücken `Strg + Eingabetaste` Oder `Alt + Eingabetaste` .
   e. Klicken Sie Auf **Alle Ersetzen** .
   Der Schlüsseltext wird mit Zeilenumbrüchen formatiert.
4. Speichern Sie den formatierten Text des privaten Schlüssels als .PEM Datei.
   Beispiel: `privater schlüssel.PEM` .
5. Öffnen Sie in einem Webbrowser die URL, die in der JSON-Datei für aufgeführt ist `client_x509_cert_url`Parameter.
   Beispiel: https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com. Die Seite „Zertifikate“ wird geöffnet.
6. Kopieren Sie das Zertifikat mit derselben privaten Schlüssel-ID, die in der JSON-Datei angezeigt wird.
7. Ersetzen Sie \n durch Zeilenumbrüche im Zertifikat, wie in Schritt 3 beschrieben.
8. Speichern Sie das formatierte Zertifikat als .PEM Datei.

Automatische Übersetzung

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

Beispiel: Zertifikat.PEM .

9. Navigieren Sie zu dem Ordner, der sowohl den privaten Schlüssel als auch die Zertifikatdateien enthält.
10. Öffnen Sie ein Terminalfenster:
    a. Klicken Sie unter Mac OS mit der rechten Maustaste oder bei gedrückter strg-Taste auf den Ordner, und wählen Sie aus **Neues Terminal im Ordner** .
    b. Klicken Sie in Windows mit der rechten Maustaste auf den Ordner, und wählen Sie aus **Öffnen Sie im Terminal** .
11. Erstellen Sie die JKS-Datei an der Eingabeaufforderung des Terminals wie folgt:
    a. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

    ```
    openssl pkcs12 -Export -in [Zertifikatdateiname] -inkey [Name der privaten Schlüsseldatei] -certfile [Name der Zertifikatdatei] -out testkeystore.p12
    ```

    Beispiel: Wenn „certificate.pem“ der Name des Zertifikats und „privatekey.pem“ der Name des privaten Schlüssels ist:

    ```
    openssl pkcs12 -Export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
    ```

    b. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie das Passwort Ihrer Wahl mit mindestens sechs Zeichen ein.

    Eine PKCS 12-Datei mit dem Namen wird erstellt Testschlüsselspeicher.p12 .

    c. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

    ```
    Keytool – Importkeystore – srckeystore testkeystore.p12 – srcstoretype pkcs12 – destkeystore dialogflow.jks – deststoretype JKS
    ```

    Sie werden mehrmals zur Eingabe eines Passworts aufgefordert. Verwenden Sie dasselbe Passwort, das Sie im vorherigen Schritt erstellt haben.

Ergebnisse

Eine JKS-Datei wird erstellt.

Konfigurieren Sie Verbindungen zu Google Dialogflow In Ihrem Virtual Agent Bot Interconnect-Instanz

Zu verwenden Google Dialogflow Mit Virtual Agent Bot Interconnect, Der vierte Schritt besteht in der Konfiguration der Verbindung in ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen

Generieren Sie eine Java-Schlüsselspeicherdatei aus der privaten JSON-Schlüsseldatei.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf der Seite Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen auf **Bot Interconnect – Dialogflow-Integration** Datensatz.
3. Klicken Sie unter zugehörige Links auf **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** .

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

4. Verwenden Sie die JSON-Datei, die Sie in einem heruntergeladen haben Vorheriger Schritt Zum Ausfüllen des Formulars.

Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen – Neues Datensatzformular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Ein Name für Ihre Anmeldeinformationen. Beispiel: Dialogflow-Verbindung .
Projekt-ID (project_ID)	Der Wert, der dem entspricht `project_id`Parameter in der JSON-Datei. Zum Beispiel `my-agent-ukpy`.
Service-Account-E-Mail (Client_email)	Der Wert, der dem entspricht `client_email`Parameter in der JSON-Datei. Zum Beispiel `my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com`.
Private Key-ID (private_key_ID)	Der Wert, der dem entspricht `private_key_id`Parameter in der JSON-Datei. Zum Beispiel `8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1`.
Schlüsselspeicher-Passwort	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der Java Keystore-Datei (JKS) in einem verwendet haben Vorheriger Schritt .
Schlüsselspeicher	Wählen Sie die JKS-Datei aus, die Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **OAuth-Token erstellen und abrufen**.

Erstellen Sie einen Virtual Agent Bot Interconnect Anzurufendes Shell-Thema Google Dialogflow Themen

Um auf Themen in zuzugreifen Google Dialogflow Sekundärer Bot, Sie müssen mindestens einen erstellen Virtual Agent Bot Interconnect Thema.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine oder mehrere Absichten in Google Dialogflow. Weitere Informationen finden Sie unter Dialogflow-Dokumentation .

Konfigurieren Sie Verbindungen zu Google Dialogflow In Ihrem Virtual Agent Bot Interconnect-Instanz.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten zur Integration Google Dialogflow Absichten mit Bot Interconnect

- Erstellen Sie eine Virtual Agent Bot Interconnect Thema pro Dialogflow-Absicht.

  Bei NLU-Themen jeweils Virtual Agent Thema hat denselben Namen wie eine einzelne Dialogflow-Absicht. Beispiel: Wenn Sie zwei Dialogflow-Absichten mit dem Namen haben **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** , Dann erstellen Sie zwei Virtual Agent Themen, die auch benannt wurden **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** .

  Bei LLM-Themen jeweils Bot Interconnect Thema hat denselben Namen und dieselbe Beschreibung wie das entsprechende Thema Google Dialogflow Thema.

- Ordnen Sie mehrere Dialogflow-Absichten einer einzelnen zu Virtual Agent Bot Interconnect Thema. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie einen Virtual Agent Thema für Ihre Dialogflow-Absichten, und benennen Sie es entsprechend. Beispiel: **DG-Bestellprobleme** . In diesem Szenario werden die Dialogflow-Absichten dem Thema je nach Methode der Themen-Discovery entweder

Automatische Übersetzung

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

als Stichwörter oder Äußerungen zugeordnet. Wenn Sie also zwei Dialogflow-Absichten benannt haben **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** , Fügen Sie dem Thema beide Ausdrücke als Stichwörter hinzu, oder fügen Sie sie als Äußerungen der entsprechenden Absicht des Themas hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Erstellen Sie ein Thema Für Ihre Dialogflow-Absichten.
   Fügen Sie bei NLU-Themen die Namen der Dialogflow-Absicht entweder als Stichwörter oder Äußerungen in die entsprechende ein ServiceNow Virtual Agent Absicht. Bei LLM-Themen der Themenname und die Beschreibung von Bot Interconnect Das Thema muss mit dem Themennamen und der Beschreibung von übereinstimmen Google Dialogflow Thema.
3. Auf der **Flow** Ziehen Sie einen Knoten des Themenblock-Dienstprogramms auf die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie Aus **Bot Interconnect** Themenblock Für NLU-Themen und **Bot Interconnect: LLM** Themenblock für LLM-Themen .
Aktionsname	Eingabe: `sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_Interconnect_Integration`
Aktionstyp	Geben Sie Ein `subflow` .

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Ihre Konfiguration. Sie können die Themen, die im sekundären Bot verfügbar sind, über Kanäle ausführen, in denen Bot Interconnect Ist bereitgestellt.

Verwenden Microsoft Versorgen Sie Virtual Agents als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect

Mit Bot Interconnect, Können Sie verwenden ServiceNow® Virtual Agent Als primärer Bot mit Microsoft Sekundären Bot für Virtual Agents aktivieren. Alle Kompetenzen und Themen, die Power Virtual Agents zur Verfügung stehen, werden für und über Kanäle ausgeführt, die für konfiguriert sind ServiceNow® Bot Interconnect.

Voraussetzungen

Diese Bot-Konfiguration erfordert Folgendes:

- A Yokohama ServiceNow Instanz
- Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- A Microsoft Power Virtual Agents-Account für Tests

Erstellen Sie eine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure Visual Studio-Code verwenden

Dient zur Verwendung von Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnect, Sie müssen in eine JavaScript-Funktion erstellen Microsoft Azure Verwenden Sie die Beispielcodedateien in Bot Interconnect.

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

Automatische Übersetzung

Vorbereitungen

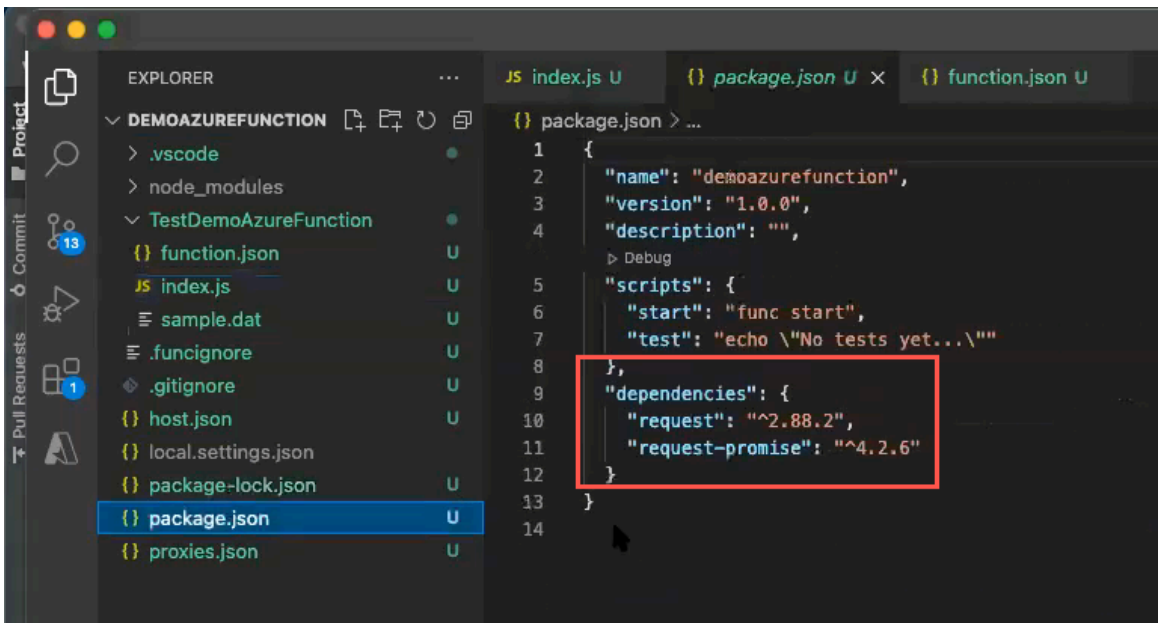
Sie benötigen einen Microsoft Azure Account.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Und erstellen Sie eine JavaScript-Funktion.
   Dies umfasst die Konfiguration Ihrer Umgebung und die Erstellung eines lokalen Projekts. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Dokumentation Für Details.
2. Wechseln Sie zu Azure-Funktion für Microsoft Power Virtual Agents als sekundären Bot mit ServiceNow Bot Interconnect-Setup (KB1112368) erstellen , Und gehen Sie dann wie folgt vor:
   a. Kopieren Sie den Code in die angehängte index.txt Datei in Index.js Datei in Ihrem Azure-Projekt.
   b. Kopieren Sie den Code in die angehängte function.txt Datei in Funktion.JSON Datei in Ihrem Azure-Projekt.
   c. Speichern Sie beide Dateien.
3. Installieren Sie *`request-promise`*Bibliotheken.
   a. Ändern Sie in einem Befehlszeilenfenster die Verzeichnisse in den Ordner, in dem Sie das Azure-Projekt erstellt haben.
   Geben Sie beispielsweise ein `cd-DemoAzureFunction` .
   b. Geben Sie an der Eingabeaufforderung Folgendes ein: `npm-Installation – Anforderung „Speichern“`
   c. Geben Sie an der Eingabeaufforderung Folgendes ein: `npm-Installation –-Save Request-Promise`

   Die Abhängigkeiten werden zu hinzugefügt Package.JSON Datei in Ihrem Projekt.

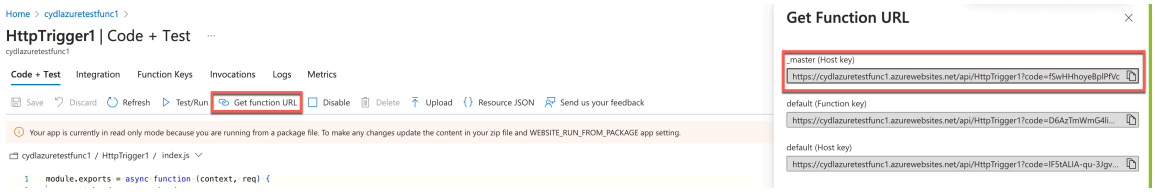


4. Stellen Sie das Projekt wie in beschrieben in Azure bereit Microsoft Dokumentation an.
5. Navigieren Sie im Azure-Portal zu **Alle Ressourcen** .
6. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Funktions-App aus.

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

7. Wählen Sie auf der Seite „Übersicht“ die Funktion aus, die Sie auf der Registerkarte „Funktionen“ erstellt haben, und kopieren Sie die Funktions-URL aus der Option „Funktions-URL abrufen“.

   Die Azure-Funktions-URL wird als sekundärer Bot-Endpunkt in verwendet ServiceNow Instanz.



Suchen und kopieren Sie den geheimen Schlüssel für Direktleitung in Microsoft Power Virtual Agents

Dient zur Verwendung von Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnect, Sie müssen den Direct Line-Sicherheitsschlüssel in Ihrem Power Virtual Agents-Account suchen und kopieren.

Vorbereitungen

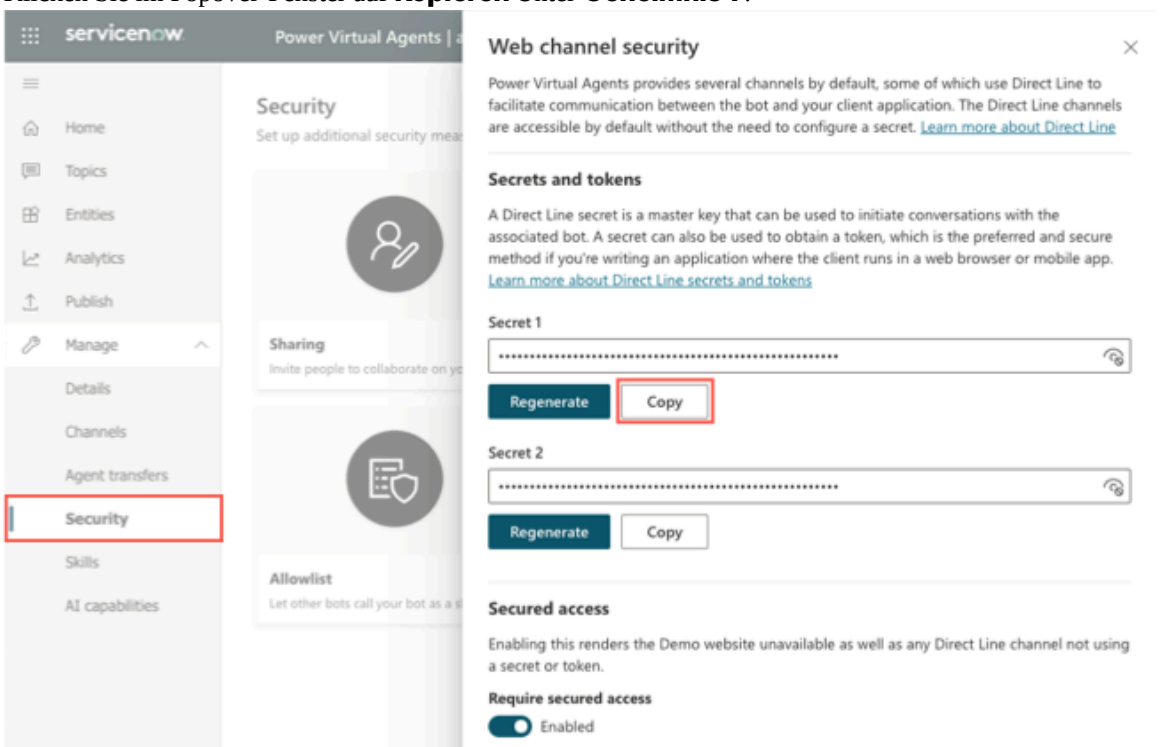
Sie müssen über verfügen Microsoft Power Virtual Agent-Account mit mindestens einem Bot.

Erstellen Sie eine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure Visual Studio-Code verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Power Virtual Agents-Account.
2. Navigieren zu **Verwalten** > **Sicherheit**an.
3. Klicken Sie auf **Webkanalsicherheit** Kachel.
4. Klicken Sie im Popover-Fenster auf **Kopieren** Unter **Geheimnis 1** .



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

Fügen Sie den geheimen Schlüssel für Direktleitung zu hinzu Virtual Agent Bot Interconnect Instanz

Dient zur Verwendung von Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnect, Sie müssen den Direct Line-Sicherheitsschlüssel als Anmeldeinformationen in hinzufügen Bot Interconnect Instanz.

Vorbereitungen

Suchen und kopieren Sie den geheimen Schlüssel für Direktleitung in Microsoft Power Virtual Agents.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Bot Interconnect DirectLine-Anmeldeinformationen** Datensatz zum Öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Anmeldeinformationen auf **Neu** .
4. Wenn Sie zur Eingabe des Typs der zu erstellenden Anmeldeinformationen aufgefordert werden, klicken Sie auf **Anmeldeinformationen Für Statisches Bot Interconnect-Token** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Name	Beliebiger eindeutiger Name für die Anmeldeinformationen, z. B. Power VA-Direktleitungstaste .
Header	Belassen als **Autorisierung** .
Statisches Token	Geben Sie Ein Bearer , Mit einem Leerzeichen, gefolgt vom geheimen Direct Line-Schlüssel von Power Virtual Agents. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Zurück zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
8. Klicken Sie auf **Bot Interconnect DirectLine – Abrufnachrichten** Datensatz zum Öffnen.
9. Klicken Sie unter zugehörige Links auf **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** .
10. Füllen Sie das Formular im Dialogfeld aus.

Feld	Beschreibung
Sekundärer Bot-Name	Jeder eindeutige Name, der auf den Power Virtual Agents-Bot verweist.
Sekundärer Bot-Endpunkt	Die Azure-Funktions-URL, die Sie in einem vorherigen Schritt kopiert haben. Geben Sie beispielsweise ein https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net .

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

Feld	Beschreibung
Header	Eingabe: DlSecret
Statisches Token	Die Direktleitungstaste, die Sie im vorherigen Schritt aus Power Virtual Agents kopiert haben.

11. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Erstellen Sie einen Virtual Agent Aufzurufendes Bot Interconnect-Shell-Thema Microsoft Themen zu Power Virtual Agents

Um auf Themen im sekundären Power Virtual Agents-Bot zuzugreifen, müssen Sie mindestens eines erstellen Virtual Agent Bot Interconnect Thema.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein oder mehrere Themen in Microsoft Power Virtual Agents.

Fügen Sie den geheimen Schlüssel für Direktleitung zu hinzu Virtual Agent Bot Interconnect Instanz.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten zur Integration Microsoft Themen für Virtual Agents mit versorgen Bot Interconnect:

- Erstellen Sie eine Virtual Agent Bot Interconnect Thema pro Power Virtual Agents.

  Bei NLU-Themen jeweils Virtual Agent Das Thema hat denselben Namen wie ein einzelnes Power Virtual Agent-Thema. Beispiel: Wenn Sie zwei Power Virtual Agent-Themen mit dem Namen haben **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** , Dann erstellen Sie zwei Virtual Agent Themen, die auch benannt wurden **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** .

  Bei LLM-Themen jeweils Bot Interconnect Das Thema hat denselben Namen und dieselbe Beschreibung wie das entsprechende Thema „Power Virtual Agents“.

- Ordnen Sie mehrere Power Virtual Agent-Themen einem einzelnen zu Virtual Agent Bot Interconnect Thema. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie eine Virtual Agent Thema für Ihre Power Virtual Agents-Themen, und benennen Sie es entsprechend. Beispiel: **PVA-Bestellprobleme** . In diesem Szenario werden die Themen Power Virtual Agent dem Thema je nach Methode der Themen-Discovery entweder als Stichwörter oder Äußerungen zugeordnet. Wenn Sie also zwei Power Virtual Agent-Themen haben, die benannt sind **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** , Fügen Sie dem Thema beide Ausdrücke als Stichwörter hinzu, oder fügen Sie sie als Äußerungen der entsprechenden Absicht des Themas hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Erstellen Sie ein Thema Für Ihre Power Virtual Agents-Themen.
   Fügen Sie bei NLU-Themen die Namen des Power Virtual Agents-Themas entweder als Stichwörter oder Äußerungen in die entsprechende ein ServiceNow Virtual Agent Absicht. Bei LLM-Themen der Themenname und die Beschreibung von Bot Interconnect Das Thema muss mit dem Themennamen und der Beschreibung des Themas „Power Virtual Agents“ übereinstimmen.
3. Auf der **Flow** Ziehen Sie einen Knoten des Themenblock-Dienstprogramms auf die Canvas.

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

4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie Aus **Bot Interconnect** Themenblock Für NLU-Themen und **Bot Interconnect: LLM** Themenblock für LLM-Themen .
Aktionsname	Eingabe: `sn_va_bot_IC.direct_line_bot_Interconnect_Integration_Handler`
Aktionstyp	Geben Sie Ein `subflow` .

Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)	Führen Sie diese Schritte aus:
	a. Wählen Sie das Skriptsymbol aus </>.
	b. Fügen Sie im Fenster zusätzliche Parameter (Zeichenfolge) diesen Code hinzu:
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. Wählen Sie **Speichern**.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Ihre Konfiguration. Sie können die Themen, die im sekundären Bot verfügbar sind, über Kanäle ausführen, in denen Bot Interconnect Ist bereitgestellt.

Hinweis:
Konversationen bleiben in Power Virtual Agents immer offen.

Verwenden ServiceNow Virtual Agent Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect

Virtual Agent Bot Interconnect Ermöglicht Ihnen die Verwendung ServiceNow® Virtual Agent Als primärer Bot mit ServiceNow Virtual Agent Sekundärer Bot.

Voraussetzungen

Um zu konfigurieren ServiceNow Virtual Agent Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect, Sie benötigen das folgende Setup:

- Zwei Yokohama ServiceNow Instanzen.
- In der primären Instanz: Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- In der sekundären Instanz:
  - Virtual Agent API v3.8.x oder höher
  - Virtual Agent Die API in der sekundären Instanz muss sich im synchronen oder asynchronen Modus befinden.

Automatische Übersetzung

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

Verwenden ServiceNow Virtual Agent Als sekundärer Bot im synchronen oder asynchronen Modus

Verwenden ServiceNow Virtual Agent Als sekundärer Bot im synchronen oder asynchronen Modus mit Bot Interconnect.

Sie können verwenden ServiceNow Virtual Agent Als sekundärer Bot im synchronen oder asynchronen Modus. Siehe Aktivieren Sie den synchronen Modus auf der sekundären ServiceNow Virtual Agent Instanz oder Aktivieren Sie den asynchronen Modus auf der sekundären ServiceNow Virtual Agent Instanz.

Aktivieren Sie den synchronen Modus auf der sekundären ServiceNow Virtual Agent Instanz

Aktivieren Sie den synchronen Modus auf der sekundären ServiceNow Virtual Agent Zu verwendende Instanz ServiceNow® Virtual Agent Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der sekundären Instanz zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Channel.list` Im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie den Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. Wählen Sie aus **Synchron** Kontrollkästchen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie den asynchronen Modus auf der sekundären ServiceNow Virtual Agent Instanz

Aktivieren Sie den asynchronen Modus auf der sekundären ServiceNow Virtual Agent Zu verwendende Instanz ServiceNow® Virtual Agent Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der sekundären Bot-Instanz zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**an.
2. Wählen Sie den VA-Bot-zu-Bot-Datensatz aus.
3. In Endpunkt Feld die ausgehende Endpunkt-URL des primären Elements angeben ServiceNow® Instanz, für die Virtual Agent Antworten werden veröffentlicht. `http://<primary instance>/api/sn_va_bot_ic/bot_Interconnect/va_api_response`
4. Legen Sie auf der Registerkarte Authentifizierung fest Authentifizierungstyp-Feld in „Standard“ oder „OAuth“ 2,0.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Standardauthentifizierungsprofils und eines OAuth 2,0-Profils finden Sie unter Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht mit Standardauthentifizierung und konfigurieren Sie eine REST-Nachricht mit OAuth Entsprechend.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

6. Wählen Sie im Abschnitt HTTP-Methoden die aus PostMessage Methode und geben Sie die Endpunkt-URL an. http://<primary instance>/api/sn_va_bot_ic/bot_Interconnect/va_api_response
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect

Zu verwenden ServiceNow® Virtual Agent Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect, Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Datensätze In Bot Interconnect(Primäre) Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Bot Interconnect VA API-Integration** Datensatz zum Öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. Schnee Sekundärer Bot .
Anmeldeinformation	Lassen Sie dieses Feld vorerst leer.
Verbindungsalias	Verwenden Sie den Standardwert.
Verbindungs-URL	Geben Sie die URL für ein Virtual Agent API in Ihrer sekundären Instanz. Geben Sie beispielsweise ein https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
7. Klicken Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen“ auf **Neu** .
8. Klicken Sie auf eine der beiden **Anmeldeinformationen Für Bot Interconnect-Hash-Token** Oder **Anmeldeinformationen Für Statisches Bot Interconnect-Token** Als Typ.
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

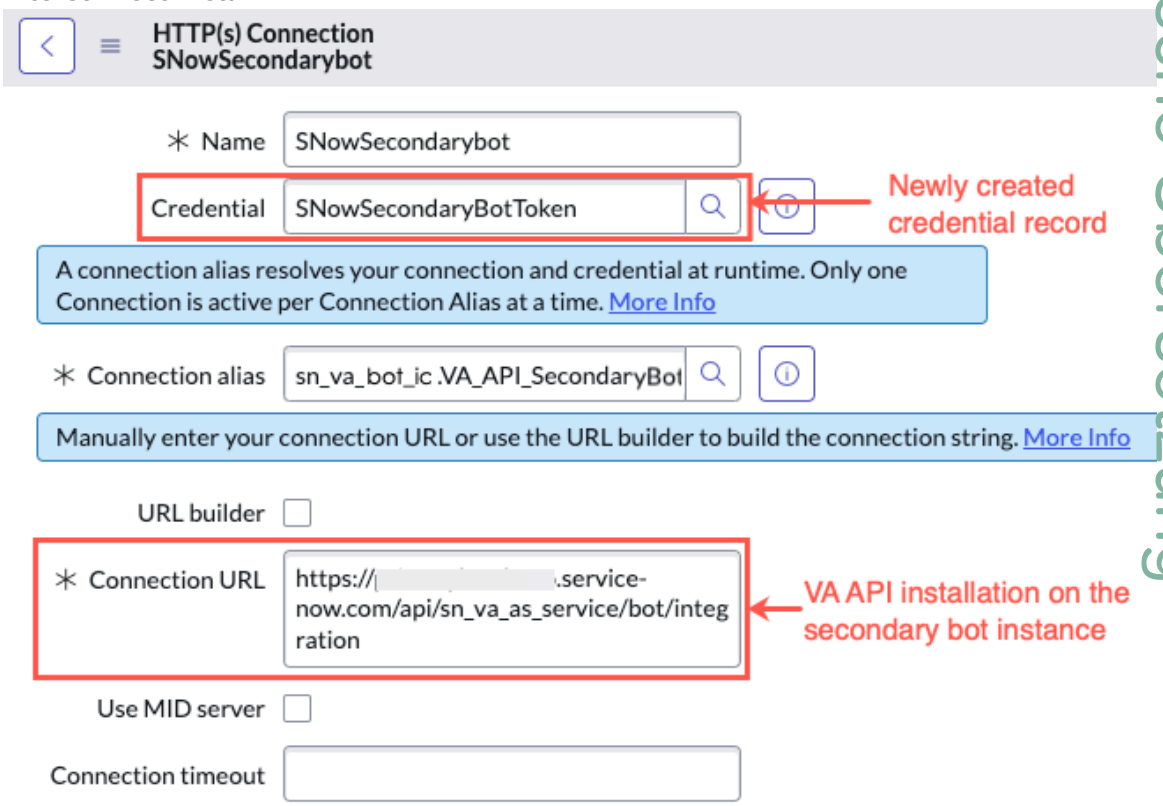
Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Anmeldeinformationen ein. Beispiel: SNowSecondaryBotToken .
Statisches Token	
Header	Geben Sie Ein Token .
Statisches Token	Geben Sie ein Passwort ein.
Hash-Token	

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

Feld	Beschreibung
Header	Geben Sie Ein `X-b2b-Signatur` .
Algorithmus	Wählen Sie Aus **HmacSHA1** .
Hash-Geheimnis	Geben Sie das Hash-Geheimnis ein.
Autorisierungsalgorithmus	Wählen Sie den zu verwendenden Algorithmus aus. Beispiel: **Sekundäre Bot-Hash-Token-Authentifizierung** .

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
12. Klicken Sie auf **Bot Interconnect VA API-Integration** Datensatz zum Öffnen.
13. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen den neuen Verbindungsdatensatz, den Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
14. In **Anmeldeinformationen** Feld den Namen des Datensatzes eingeben, der das statische Token oder das Hash-Token enthält.
    Beispiel: `SNowSecondaryBotToken` .

Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz in ServiceNow Bot Interconnect-Instanz



15. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect(Primäre Instanz), um das Hochladen von Anhängen in den sekundären Bot zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Bot Interconnect VA-API-Anhang** Datensatz zum Öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. SNowSecondaryBotAttachment .
Anmeldeinformation	Lassen Sie dieses Feld vorerst leer.
Verbindungsalias	Verwenden Sie den Standardwert.
Verbindungs-URL	Geben Sie die URL Ihrer sekundären Instanz ein. Geben Sie beispielsweise ein https://secondary-instance-name.service-now.com/ .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
7. Klicken Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen“ auf **Neu** .
8. Klicken Sie auf eine der beiden **Anmeldeinformationen Für Standardauthentifizierung** Oder **OAuth 2,0-Anmeldeinformationen** Als Typ.
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

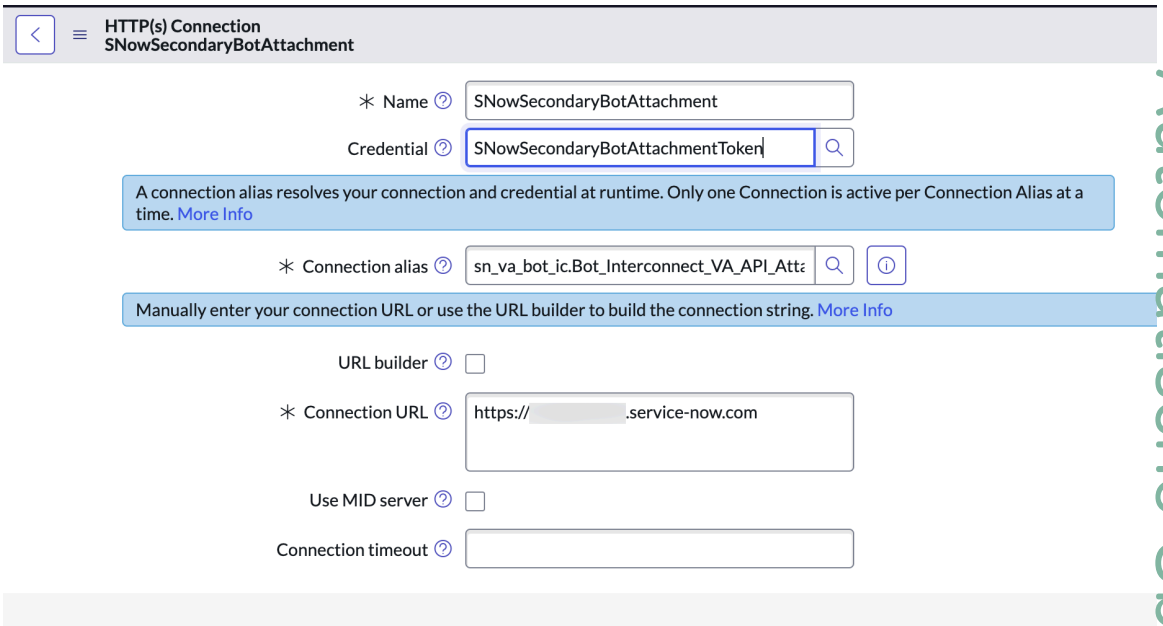
Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Anmeldeinformationen ein. Beispiel: SNowSecondaryBotAttachmentToken .
Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung	
Anwendername	Geben Sie den Anwendernamen ein, den Sie als Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung senden möchten.
Passwort	Geben Sie das Passwort ein, das Sie als Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung senden möchten.
OAuth 2.0-Anmeldeinformationen	
OAuth-Einheitenprofil	Im Feld OAuth-Profil wählen Sie das OAuth 2.0-Profil aus, das die Anmeldeinformationen enthält, die Sie senden möchten.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

11. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
12. Klicken Sie auf **Bot Interconnect VA-API-Anhang** Datensatz zum Öffnen.
13. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen den neuen Verbindungsdatensatz, den Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
14. In **Anmeldeinformationen** Feld den Namen des Datensatzes eingeben, der das statische Token oder das Hash-Token enthält.
    Beispiel: SNowSecondaryBotAttachmentToken .

Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz in ServiceNow Bot Interconnect-Instanz



15. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie ein Authentifizierungstoken in ServiceNow Sekundäre Instanz

Zu verwenden ServiceNow® Virtual Agent Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect, Erstellt ein Authentifizierungstoken in der sekundären Instanz.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass der Typ der Authentifizierung (statisch oder Hash) und das Token- oder Hash-Geheimnis in der sekundären Instanz mit dem Typ und dem Token oder Hash-Geheimnis in übereinstimmen Bot Interconnect Instanz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**, Und geben Sie dann ein Token_Verification.list Im Filter.
2. Klicken Sie auf der Seite „Token-Verifizierungen“ auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Token-Verifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für das Authentifizierungstoken, z. B. SNSecondaryBotToken .
Token	Das statische Token oder Hash-Geheimnis, das Sie in angegeben haben Bot Interconnect(Primäre) Instanz.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Alle**, Und geben Sie dann ein Message_auth.list Im Filter.
6. Klicken Sie auf der Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. SNtoSNAuthtoken .
Anbieter	Name des Anbieters, z. B. ServiceNowProvider .
Gruppenname	Name, der zum Klassifizieren des Anbieters verwendet wird.
Serviceportal	Legen Sie dieses Feld fest, mit dem Anwender verknüpft werden sollen Virtual Agent Integrationen wie Slack Und Microsoft Teams Zu einer Serviceportal-Anmeldeseite. Wenn das Feld leer ist, Virtual Agent Leitet die Anwender zur Instanzanmeldeseite um.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Der Name des Authentifizierungstoks, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: SNSecondaryBotToken .
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Der Name des Authentifizierungstoks, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: SNSecondaryBotToken .
Ausgehender Servicetoken	Der Name des Authentifizierungstoks, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: SNSecondaryBotToken .

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **Alle**, Und geben Sie dann ein sys_cs_Provider_Application.list Im Filter.
10. Öffnen Sie den Datensatz der VA-Bot-zu-Bot-Provider-Anwendung.
11. In **Nachrichtenauthentifizierung** Feld den Namen des Datensatzes zur Nachrichtenauthentifizierung auswählen, den Sie erstellt haben.
    Wählen Sie beispielsweise aus **SNtoSNAuthtoken** .
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie einen Virtual Agent Bot Interconnect Anzurufendes Shell-Thema Virtual Agent Sekundäre Themen

Zu verwenden ServiceNow® Virtual Agent Als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnect, Sie müssen mindestens ein Shell-Thema in erstellen Bot Interconnect.

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

Vorbereitungen

Erstellen und veröffentlichen Sie Themen in der sekundären Instanz von ServiceNow Virtual Agent.

Aktivieren Sie den synchronen oder asynchronen Modus auf der sekundären ServiceNow Virtual Agent Instanz.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, sekundäre Elemente zu integrieren Virtual Agent Themen mit Bot Interconnect:

- Erstellen Sie eine Virtual Agent Bot Interconnect Thema pro sekundärem Element Virtual Agent Thema.

  Bei NLU-Themen jeweils Bot Interconnect Thema hat denselben Namen wie das entsprechende sekundäre Thema Virtual Agent Thema. Beispiel: Wenn Sie zwei sekundäre haben Virtual Agent Themen benannt **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** , Dann erstellen Sie zwei Virtual Agent Bot Interconnect Themen, die auch benannt wurden **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** .

  Bei LLM-Themen jeweils Bot Interconnect Das Thema hat denselben Namen und dieselbe Beschreibung wie das entsprechende sekundäre Thema Virtual Agent Thema.

- Ordnen Sie mehrere sekundäre Elemente zu Virtual Agent Themen zu einem einzelnen Virtual Agent Bot Interconnect Thema. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie eine Virtual Agent Bot Interconnect Thema und benennen Sie es entsprechend. Beispiel: **SVA-Bestellprobleme** . In diesem Szenario die sekundäre Virtual Agent Themen werden dem zugeordnet Bot Interconnect Shell-Thema als Stichwörter oder Äußerungen, abhängig von Ihrer Methode der Themen-Discovery. Wenn Sie also zwei sekundäre haben Virtual Agent Themen benannt **Bestellen Sie ein Getränk** Und **Buchen Sie ein Ticket** , Sie würden beide Ausdrücke zu hinzufügen Bot Interconnect Thema als Stichwörter oder Sie fügen sie als Äußerungen zu hinzu Bot Interconnect Die entsprechende Absicht des Themas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Erstellen Sie ein Thema In Ihrer primären Instanz von Virtual Agent.
   Bei NLU-Themen sekundäre einschließen Virtual Agent Themennamen als Stichwörter oder Äußerungen in der entsprechenden Bot Interconnect Absicht. Bei LLM-Themen der Themenname und die Beschreibung von Bot Interconnect Das Thema muss mit dem Themennamen und der Beschreibung des sekundären Themas übereinstimmen Virtual Agent Thema.
3. Auf der **Flow** Ziehen Sie einen Knoten des Themenblock-Dienstprogramms auf die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie Aus **Bot Interconnect** Themenblock Für NLU-Themen und **Bot Interconnect: LLM** Themenblock für LLM-Themen .

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

Eigenschaft	Beschreibung
Aktionsname	○ Wenn der sekundäre Bot im synchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie ein `sn_va_bot_IC.va_api_bot_Interconnect_Integration_Handler` ○ Wenn der sekundäre Bot im asynchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie ein `sn_va_bot_ic.va_api_bot_Interconnect_async_Integration_Handler`
Aktionstyp	Geben Sie Ein `subflow` .
Asynchroner Antwortumwandler	Wenn der sekundäre Bot im asynchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie ein `sn_va_bot_ic.va_api_bot_Interconnect_async_response_Handler`

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Aktivieren Sie die Servicemitarbeiter-Verbindung in der primären Instanz

Aktivieren Sie die Live-Agent-Verbindung in der primären Instanz, um eine Interaktion an einen Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie unbedingt *`com.glide.cs.external.agent.chat.enabled`*Systemeigenschaft. Standardmäßig ist sie nicht aktiviert.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

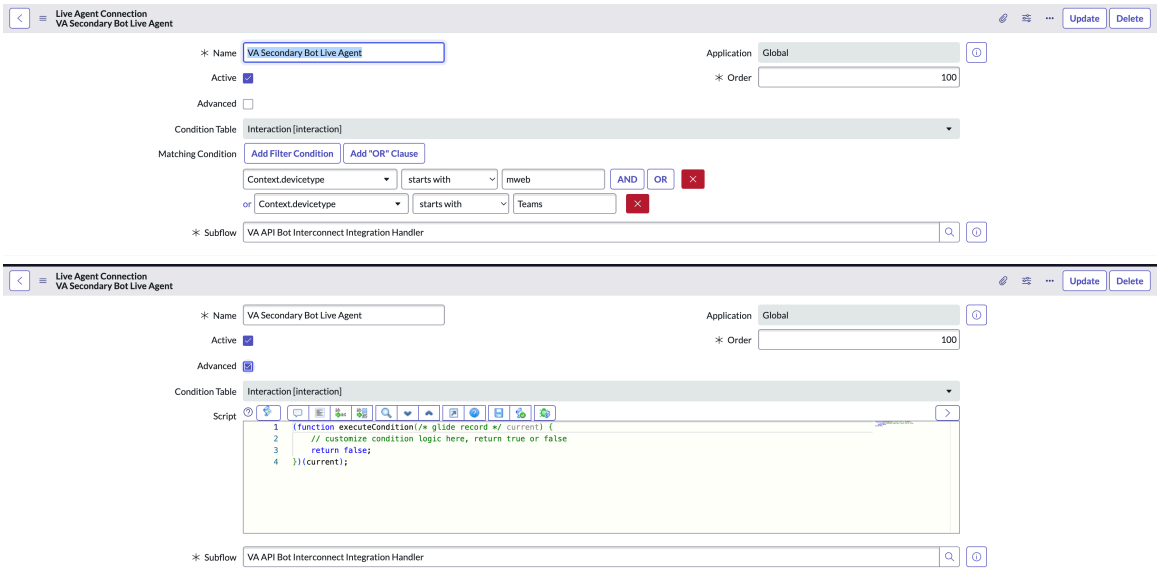
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Verbindungen mit Servicemitarbeiter**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Verbindung.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formularfelder für Servicemitarbeiter-Verbindung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren der Verbindung
Reihenfolge	Wenn mehrere übereinstimmende Servicemitarbeiter-Verbindungen vorhanden sind, bestimmt der in dieses Feld eingegebene Wert die Reihenfolge, in der die übereinstimmenden Verbindungen dem Anwender angezeigt werden.
Erweitert	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird geöffnet **Skript** Feld. Sie können Bedingungen mit JavaScript im Skript-Editor angeben.
Bedingungstabelle	Tabelle, die zum Auswählen der übereinstimmenden Bedingung verwendet wird. **Interaktion** Tabelle ist standardmäßig ausgewählt.

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

Feld	Beschreibung
Übereinstimmungsbedingung	Bedingungen für die Weiterleitung der Interaktion an diese Servicemitarbeiter-Verbindung. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen. Die in der Bedingung verwendeten Felder stammen aus der Interaktionstabelle.
Skript	JavaScript-Skript, das die Bedingungen für die Weiterleitung der Interaktion an diese Live Agent-Verbindung angibt. Die Bedingung im Skripteditor muss als „wahr“ ausgewertet werden. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn Sie auswählen **Erweitert** Kontrollkästchen.
Subflow	Subflow wandelt die Anforderung in das Anforderungsformat der sekundären Instanz um und leitet die Anforderung an die sekundäre Instanz weiter. Wählen Sie Aus **VA-API-Bot-Interconnect-Integrations-Handler** .



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Debuggen Virtual Agent Bot Interconnect Mit ServiceNow Virtual Agent Sekundärer Bot

Debuggen Workflow-Studio Ausführungen von Virtual Agent Bot Interconnect Und Virtual Agent Sekundäre Bot-Integration.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die folgenden Systemeigenschaften:

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = wahr
- *glide.outbound_http_log.override* = wahr
- *glide.outbound_http_log.override.level* = alle

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. In Bot InterconnectÄndern Sie das Shell-Thema, das Sie in erstellt haben Virtual Agent:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.

   b. Öffnen Sie das Shell-Thema, das Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.

   c. Auf der **Flow** Wählen Sie die Registerkarte Bot Interconnect-Themenblock aus.

   d. In **Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)** Wählen Sie das Skriptsymbol aus </>, Und fügen Sie dann den folgenden Code hinzu:

   ```
   (function execute() {
     return JSON.stringify({quick: false});
   })()
   ```

   e. Wählen Sie Speichern.

   f. Speichern Sie das Thema.

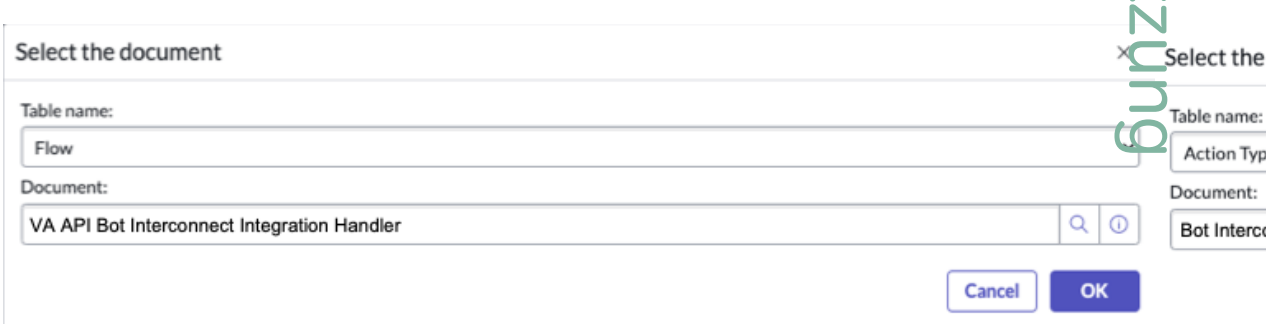
2. Aktivieren Sie das Debugging des Ausführungskontexts in Workflow-Studio.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer** > **Flowverwaltung** > **Einstellungen**an.

   b. Wählen Sie auf der Seite „Einstellungen“ die Option aus **Neu** .

   c. In **Flow/Subflow/Aktion** Wählen Sie das Suchsymbol aus .

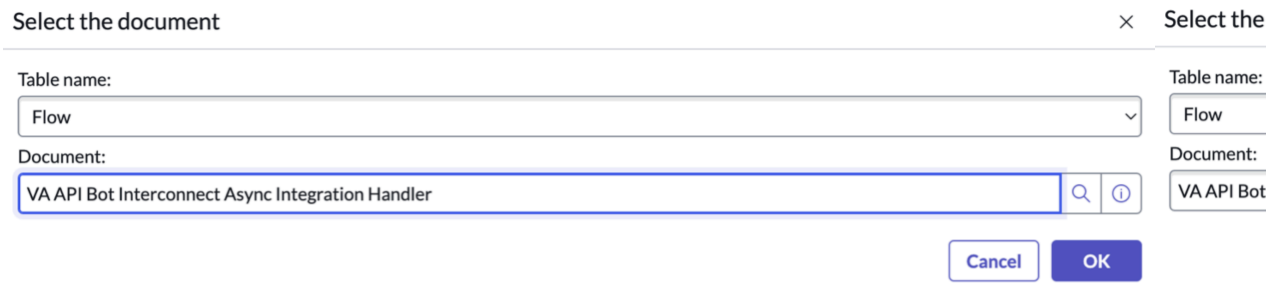
   d. Füllen Sie die Felder im Formular Dokument auswählen aus.
   Fügen Sie die folgenden Flow Designer-Dokumenteinstellungen hinzu, wenn sich Ihr sekundärer Bot im synchronen Modus befindet.



   Fügen Sie die folgenden Flow Designer-Dokumenteinstellungen hinzu, wenn sich Ihr sekundärer Bot im asynchronen Modus befindet.

Automatische Übersetzung

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



e. Wählen Sie Aus **Ok** .

f. In **Berichterstellung** Feld auswählen **Entwicklernachverfolgung** .

g. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Sie können zusätzliche Protokolle und anzeigen Workflow-Studio Ausführungen zu Debugging-Zwecken.

Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent

Die ServiceNow Die Plattform bietet mehrere Methoden für die Bereitstellung internationaler Dienste Virtual Agent Anwender, unabhängig von ihrer Sprache und ihrem Gebietsschema. Lokalisieren Sie Ihre Konversationen professionell, verwenden Sie dynamische maschinelle Übersetzung oder eine Kombination aus beiden.

Direkte und dynamische Sprachunterstützung

Wenn Ihre Chat-Zielgruppe vielfältig ist, möchten Sie sie nach Möglichkeit in ihrer eigenen Sprache unterstützen. Eine Option besteht darin, alles professionell mit Linguisten zu lokalisieren, die Ihre Themen in die gewünschten Sprachen übersetzen können. Diese Option führt zwar zu den besten Anwenderergebnissen, ist jedoch häufig die teuerste. Eine weitere Option, die Ihnen zur Verfügung steht, ist die Spracherkennung in Kombination mit dynamischer maschineller Übersetzung. Anstatt übersetzte Themen und Modelle zu verwenden, wird die dynamische Übersetzung mit einem maschinellen Übersetzer einer Drittpartei verbunden. Während der Konversation werden Anwenderäußerungen und -Antworten in die primäre Sprache der Instanz übersetzt, und alle Ergebnisse werden für die Sitzung zurück in die Sprache des Anwenders übersetzt. Es gibt für alle Optionen Vorteile und Nachteile, wie in der folgenden Liste beschrieben. Bevor Sie maschinelle Übersetzungen aktivieren, sollten Sie die Kosten und Vorteile sorgfältig abwägen und die richtigen Erwartungen für Ihre Bereitstellungsziele festlegen.

Direkte Sprachunterstützung (professionelle Lokalisierung)

Eine Strategie für direkte Sprache verwendet einen Experten-Linguist, um Entitäten, Absichten, Zeichenfolgen, Stichwörter und Vokabular zu konfigurieren. die dann verwendet werden, um Anwenderäußerungen mit konfiguriertem Inhalt abzugleichen. Da ein Experte Übersetzungen bereitstellt, die direkt mit dem Inhalt der Konversation übereinstimmen, ist die Genauigkeit des übersetzten Inhalts hoch. Zusätzlich zu den Übersetzungen selbst können Experten verwenden NLU-Vokabularfunktion Um Wörter und Ausdrücke weiter zu definieren, auf die sie von Ihren Anwendern stoßen kann. Ein Anwender kann beispielsweise ein Akronym wie eingeben MS , Das Sie als Vokabularelement definieren können Microsoft .

Professionelle Übersetzungen werden direkt in implementiert Virtual Agent-Designer. Details finden Sie unter Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen.

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

Mithilfe von Übersetzungen von professionellen Linguisten und entsprechenden ServiceNow Sprach-Plugins

Vorteile	Einschränkungen
• Genauere Übersetzungen • Für unterstützte Sprachen sind NLU-Absichten und -Entitäten lokalisiert	• Zum Erstellen und Warten sind weitere Ressourcen erforderlich • Längere Abschlusszeit • Höhere Implementierungskosten • 5 Sprachen bieten Unterstützung für NLU-Absichten und -Entitäten • 12 Sprachen haben nur NLU-Absichtsunterstützung • Eine erhöhte Abdeckung ist normalerweise nicht skalierbar • Nicht einfach erweiterbar Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für NLU Services.

Dynamische Spracherkennung und maschinelle Übersetzung

Die dynamische maschinelle Übersetzung basiert auf dem Übersetzungsservice, um alle Inhalte in Echtzeit zu übersetzen. Die Genauigkeit der Übersetzungen hängt vom Übersetzungsservice ab. Obwohl Übersetzungsservices normalerweise Algorithmen nutzen, um Wörter basierend auf dem Kontext der Konversation oder des Satzes zu übersetzen, kann es Zeiten geben, in denen nur ein minimaler Kontext für den Algorithmus vorhanden ist. Die Genauigkeit kann in dieser Situation beeinträchtigt sein. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Übersetzungsdienstleister, ob Wörter aus der Übersetzung ausgeschlossen oder Vokabular bestimmten Synonymen zugeordnet werden können.

Dynamische Übersetzung mit unterstützt verwenden ServiceNow Sprach-Plugins

Vorteile	Einschränkungen
• Niedrigere Implementierungskosten • Schnellere Abschlusszeit • Weniger menschliche Wartung • ServiceNow Stellt 22 Sprach-Plugins mit grundlegenden Übersetzungen bereit	• Eingeschränkte Skalierbarkeit • Eingeschränkte Erweiterbarkeit • 5 Sprachen bieten Unterstützung für NLU-Absichten und -Entitäten • 12 Sprachen haben nur NLU-Absichtsunterstützung Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für NLU Services.

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

Dynamische maschinelle Übersetzung für Sprachen, die auf nicht unterstützt werden ServiceNow Die Plattform bietet Abdeckung, die Qualität der Anwender-Experience kann jedoch niedriger sein.

Dynamische Übersetzung mit nicht unterstützten Sprachen wird verwendet

Vorteile	Einschränkungen
• Niedrigere Implementierungskosten • Schnellere Abschlusszeit • Weniger menschliche Wartung • Unterstützung für viele Sprachen • Hochgradig skalierbar • Sehr erweiterbar	• Die Anwender-Experience kann variieren • Das Risiko einer Fehlübersetzung kann die Anwenderergebnisse reduzieren

Bereitstellungsstrategien in mehreren Sprachen

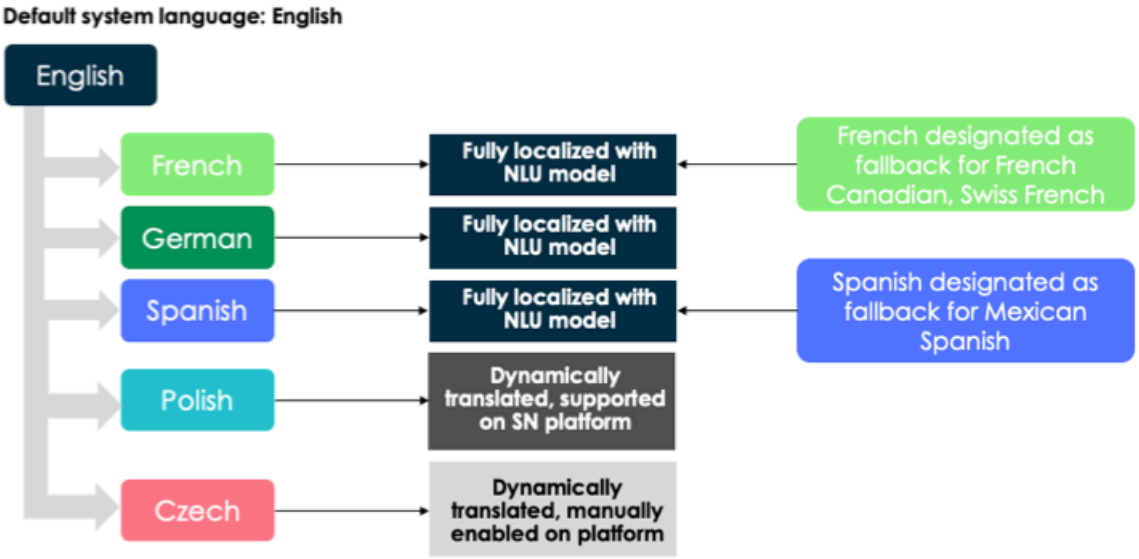
Abhängig von den Anforderungen Ihres Anwenderstamms möchten Sie möglicherweise eine Mischung von Lösungen, um die Anwender-Experience und den Zugriff zu maximieren. Sie können beispielsweise priorisierte Sprachen professionell lokalisieren und andere dynamisch übersetzen. Wenn beispielsweise 95 % Ihrer Anwender sechs Sprachen sprechen, können Sie sich entscheiden, Ihre Themen mit einem Linguisten in diese sechs Sprachen zu übersetzen. Sie können dann verwenden Dynamische Übersetzung Für die verbleibenden fünf Prozent.

Sie können die Unterstützung des Gebietsschemas auch durch aktivieren Übersetzte Sprachen werden als Fallback-Sprachen festgelegt . Sie können beispielsweise mexikanisches Spanisch unterstützen, indem Sie Spanisch als Fallback-Sprache für dieses Gebietsschema festlegen.

Im folgenden Beispiel sind Französisch, Deutsch und Spanisch professionell lokalisiert, einschließlich der NLU-Modelle, Absichten und Entitäten. Dieser lokalisierte Inhalt bietet die beste Anwender-Experience. Polnisch wird als Sprache auf unterstützt ServiceNow Plattform und wenn das Plugin installiert und aktiviert ist, enthält es einige übersetzte Inhalte. In diesem imaginären Szenario wurde die Geschäftsentscheidung getroffen, polnische Inhalte dynamisch zu übersetzen, da sie einen kleineren Prozentsatz der Anwender ausmachen. Die Qualität dieser Experience kann variieren, da NLU-Modelle nicht lokalisiert sind. Stattdessen werden Äußerungen dynamisch ins Englische übersetzt, und die NLU-Themen-Discovery wird über das englische Modell ausgeführt. Da Tschechisch derzeit keine unterstützte Sprache auf dem ist ServiceNow Plattform, dynamische maschinelle Übersetzung ist die einzige Option. Administratoren können Tschechisch als Sprache hinzufügen und aktivieren Dynamische Übersetzung Für die Sprache in Virtual Agent.

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

Beispiel für eine Sprachunterstützungsstrategie



Lokalisierungseinblicke

Sie können dynamische Übersetzungs- und Lokalisierungseinblicke aus dem anzeigen Virtual Agent-Designer Seite. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Und wählen Sie aus **Lokalisierungseinblicke** Aus der Liste der Links im Seitenbereich .

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ .

Mit Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent Erweiterte Chatkonversationen

Aktivieren Sie eine Kombination aus Spracherkennung und maschineller Übersetzung für Virtual Agent Zur Verbesserung der Chat-Experience für verschiedene Anwender. Sie können Fallback-Sprachen für Gebietsschemata festlegen oder Sprachen dynamisch übersetzen, die nicht professionell lokalisiert sind oder in der Themen-Discovery nicht unterstützt werden.

Chatanwender sind angenehmer, Konversationen in ihrer bevorzugten Sprache zu führen. Ihre bevorzugte Sprache wird in der Profilsprache des Anwenders festgelegt. Beispiel: Virtual Agent Begrüßt Anwender in der in ihrem Anwenderprofil angegebenen bevorzugten Sprache. Wenn ein Anwender jedoch in einer anderen Sprache antwortet, Virtual Agent Kann den Change erkennen. Abhängig von Ihrer Anwender-Experience erhalten Anwender entweder eine Aufforderung, ob sie die Konversationssprache in die erkannte Sprache wechseln möchten, oder die Konversationssprache wird automatisch auf die erkannte Sprache aktualisiert. Nachdem die Sprache in die erkannte Sprache gewechselt wurde, wird diese Sprache für den Rest der Konversation zur Sprache der Konversation. In vielen Fällen haben Anwender jedoch keine Kontrolle über ihre bevorzugte Sprache, insbesondere wenn sie Gastanwender sind.

Gastkonversationen unterstützen keine Spracherkennung, wenn fortsetzbare Gastsitzungen nicht aktiviert sind. Aus diesem Grund können Spracherkennung und dynamische maschinelle Übersetzung die Chat-Experience verbessern, insbesondere wenn Sie Konversationen haben, die in einigen Sprachen nicht lokalisiert wurden. Beispielsweise kann Ihre Organisation routinemäßig in Spanisch und Französisch lokalisieren, Sie können jedoch auch Niederländisch und Dänisch unterstützen. Sie können aktivieren Dynamische Übersetzung Auf Ihrem ServiceNow® Instanz für diese Sprachen.

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

Sie können die Spracherkennung verwenden, um auch anwenderdefinierte oder Gebietsschema-spezifische Sprachcodes zu unterstützen. Sie können beispielsweise Spanisch (es) als Fallback-Sprache für mexikanisches Spanisch (es-mx) festlegen, um sicherzustellen, dass diese Anwender eine gute Kunden-Experience haben.

Virtual Agent Konversationen können dynamisch übersetzt werden. Virtual Agent Verwendet Plattformübersetzungen, und wenn keine Plattformübersetzungen gefunden werden, dann Dynamische Übersetzung Wird stattdessen verwendet. Wenn einige Konversationen professionell übersetzt wurden, sollten Sie die dynamische Übersetzung für diese spezifischen Sprachen deaktivieren. Expertenübersetzungen sind möglicherweise genauer und von höherer Qualität als maschinelle Übersetzungen. Vor dem Durchführen eines dynamischen Übersetzungsaufrufs werden die Tabellen Textübersetzungen für dynamische Übersetzung [sys_cs_Dynamic_Translation_Text] und Nachricht [sys_ui_message] überprüft, um festzustellen, ob der Text zuvor übersetzt wurde oder bereits einen Lokalisierungsdatensatz enthält. Ein dynamischer Übersetzungsaufruf wird nur ausgeführt, wenn in einer der Tabellen keine Übersetzung vorhanden ist. Nachdem ein dynamischer Übersetzungsaufruf erfolgt ist und dieser Text übersetzt wurde, wird dieser übersetzte Text zur späteren Verwendung in der Tabelle „Textübersetzungen für dynamische Übersetzung“ [sys_cs_Dynamic_Translation_Text] gespeichert. Diese Tabelle wird alle 24 Stunden gelöscht, um sicherzustellen, dass auf die neuesten Übersetzungen verwiesen wird, die in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] gespeichert sind. Das Speichern von zuvor übersetztem Text führt zu weniger dynamischen Übersetzungsaufrufen an Übersetzungsservices von Drittparteien. Weitere Informationen zum Lokalisieren finden Sie Virtual Agent Konversationen, siehe Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen.

Sie können verwenden Dynamische Übersetzung Auch während des Lokalisierungsprozesses. Wenn Sie Konversationen mit professionellen Linguisten lokalisieren, können Sie aktivieren Dynamische Übersetzung Einige Themen und Zeichenfolgen bleiben jedoch nicht übersetzt. Wenn Ihre Bereitstellung in dieser Sprache abgeschlossen ist, können Sie deaktivieren Dynamische Übersetzung, Da professionelle Übersetzungen wahrscheinlich genauer sind.

Virtual Agent Academy: Übersetzen Sie Sprachen in Virtual Agent dynamisch Sehen Sie sich dieses Video an, um die Verwendung von Virtual Agent mit dynamischer Übersetzung zu demonstrieren.

Hinweis:
Sie können die Spracherkennung unabhängig von verwenden Dynamische Übersetzung.

Spracherkennung und Dynamische Übersetzung In verarbeiten Virtual Agent Erweiterte Chatkonversationen

Wenn Sie die Spracherkennung und aktivieren Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent Für andere Sprachen erhalten eine Vielzahl verschiedener Anwender Zugriff auf Ihren Virtual Agent Chat-Umgebung.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Spracherkennung finden Sie unter Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Sprachen in Virtual Agent. Weitere Informationen zum Aktivieren der dynamischen Übersetzung finden Sie unter Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen.

Die Spracherkennung gilt nur für die erste Äußerung, die in die Konversation eingegeben wurde. Der Wechsel der Konversationssprache kann während der Konversation nicht erfolgen. Während erweiterten LLM-Chatkonversationen wechselt die Konversationssprache automatisch zur erkannten Sprache des Anwenders. Dieser automatische Wechsel kann erfolgen, wenn ein Anwender zu Beginn einer neuen Konversation oder im Suchfeld der Homepage eine Äußerung eingibt. Wenn die Konversationssprache nicht automatisch zur erkannten Sprache wechselt, wird die

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

bevorzugte Konversationssprache fortgesetzt. Die folgende Liste enthält die wenigen Ausnahmen in einer erweiterten Chatkonversation, die die Konversationssprache nicht automatisch wechseln würden:

- Das Sprach-Plugin für die erkannte Sprache des Anwenders ist nicht installiert.
- Das Sprach-Plugin für die erkannte Sprache des Anwenders wurde nicht installiert, und die dynamische Übersetzung wurde nicht aktiviert.
- Das Konfidenzniveau der erkannten Sprache hat den Schwellenwert nicht erreicht.

Hinweis:
Wenn die Konversationssprache nicht automatisch zur erkannten Sprache wechselt, starten Sie die Konversation neu, und versuchen Sie, eine spezifischere Äußerung einzugeben. Die Eingabe einer spezifischeren Äußerung kann die Konfidenzpunktzahl verbessern und zu einem automatischen Wechsel zur erkannten Sprache des Anwenders führen.

Wenn die Spracherkennung deaktiviert ist, kann kein Wechsel der Konversationssprache erfolgen.

Die Standardsystemsprache legt die Standardsitzungssprache aller Anwender fest. Die Standardsitzungssprache dieses Anwenders bestimmt die Konversationssprache. Wenn ein Anwender eine Äußerung eingibt, die nicht als Systemsprache erkannt wird, hängen die Ergebnisse von Ihrer Konfiguration für diese Sprache ab.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie eine Konversationssprache abhängig von den Spracherkennungs- und dynamischen Übersetzungseinstellungen beeinflusst werden kann:

Hinweis:
Wenn Sie Ausschlussregeln für erstellen Dynamische Übersetzung, Diese ausgeschlossenen Begriffe werden während berücksichtigt Dynamische Übersetzung. Weitere Informationen zu finden Framework für Ausschlüsse, Siehe Ausschluss-Framework in dynamischer Übersetzung .

Spracherkennung und Dynamische Übersetzung Konfigurationseinstellungen und -Ergebnisse

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent Erweiterte LLM-Chatkonversationen
Spracherkennung ist aktiviert, aber nicht Dynamische Übersetzung	Sprachantworten können unterschiedlich angezeigt werden, je nachdem, ob die Lokalisierung für diese Themen durchgeführt wurde oder nicht. Die Konversationssprache kann in der erkannten Sprache beibehalten werden, je nachdem, ob Lokalisierungsdatensätze für diese Themen zuvor enthalten waren. Wenn keine Lokalisierungsdatensätze bereitgestellt werden, wird die Konversationssprache in der bevorzugten Konversationssprache fortgesetzt. Wenn die erkannte Sprache ein Gebietsschema oder ein anderer Sprachcode ist, der mit einer Fallback-Sprache konfiguriert wurde, wechselt die Konversationssprache entweder zu einer zuvor lokalisierten Sprache, oder die Konversation wird in der bevorzugten Konversationssprache fortgesetzt.
Spracherkennung und Dynamische Übersetzung Sind aktiviert	Wenn die erkannte Sprache für die dynamische Übersetzung in aktiviert ist Virtual Agent Chateinstellungen und das Konfidenzniveau erreicht ist, wechselt die Konversation automatisch in die erkannte Sprache.

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

Spracherkennung und Dynamische Übersetzung Konfigurationseinstellungen und -Ergebnisse (Fortsetzung)

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent Erweiterte LLM-Chatkonversationen
	Beispielsweise ist die bevorzugte Konversationssprache Englisch, der Anwender gibt jedoch eine Äußerung auf Spanisch ein. Die Konversationssprache wechselt automatisch zu Spanisch. Der Anwender sieht die gesamte Konversation auf Spanisch, auch wenn nur die Virtual Agent Antwort wird dynamisch übersetzt und nicht die Äußerung des Anwenders. Wenn der Anwender einen neuen Chat startet, wird die bevorzugte Konversationssprache fortgesetzt. In diesem Beispiel wäre Englisch die Konversationssprache, und der Anwender muss eine erste Äußerung auf Spanisch eingeben, um die Spracherkennung auszulösen, damit er eine weitere Konversation auf Spanisch führen kann.

Die Spracherkennung und der dynamische Prozess der maschinellen Übersetzung werden nach den folgenden Prinzipien ausgeführt:

- Die Spracherkennung erfolgt nur einmal pro Konversation bei der ersten Äußerung.

  Wenn ein Anwender versucht, die Sprache mitten in einer Konversation zu ändern, Virtual Agent Gibt einen zurück Ich habe es nicht verstanden Nachricht.

- Wenn die Konversation geschlossen und neu gestartet wurde, ist die in der nächsten Konversation verwendete Sprache die bevorzugte Konversationssprache.
- Wenn die erkannte Sprache eines Anwenders mit der bevorzugten Sprache übereinstimmt, wechselt der Anwender nicht die Sprachen.
- Wenn für die erkannte Sprache eines Anwenders keine Fallback-Sprache angegeben ist und die dynamische Übersetzung nicht aktiviert ist, wird die Konversation in der bevorzugten Sprache fortgesetzt.
- Wenn die erkannte Sprache eines Anwenders in der Instanz nicht aktiviert ist, wird die Konversation in der bevorzugten Sprache fortgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Hinweis:
KI-Suche Ergebnisse werden nicht übersetzt.

Dynamische Übersetzung und Mitarbeiterchat

Wenn Dynamische Übersetzung Ist aktiviert auf Virtual Agent Aber deaktiviert für Mitarbeiterchat, Der Servicemitarbeiter sieht, was der Anwender sieht. Wenn der Anwender die Konversation in einer anderen Sprache gestartet hat und die Konversationssprache wechselt, sieht der Servicemitarbeiter die Konversation in der erkannten Sprache des Anwenders. Dies kann sowohl für den Service Desk-Mitarbeiter als auch für den Kunden zu Verwirrung führen. Um dieses Problem zu beheben, sollten Sie aktivieren Dynamische Übersetzung Für Mitarbeiterchat Auch. Details finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat konfigurieren.

Unterstützte Sprachen

Um bessere Ergebnisse zu erzielen, installieren Sie ServiceNow Sprach-Plugins für jede Sprache, die dynamische Übersetzung verwendet. Eine detaillierte Liste der Sprach-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

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

Sie können dynamische Übersetzung für Sprachen aktivieren, die derzeit auf nicht unterstützt werden ServiceNow Plattform. Details finden Sie unter Aktivieren Dynamische Übersetzung Für eine nicht unterstützte Sprache.

Unterstützte Kanäle

Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent Wird derzeit in den folgenden Kanälen unterstützt:

- ServiceNow Chat-Widget
- Microsoft Teams
- Slack
- Facebook Workplace
- Facebook Messenger

Hinweis:
Die Virtual Agent Das Thementestfenster kann Anwenderäußerungen aus identifizieren Microsoft Teams Oder andere Adapter als Sysparm_search_Text . Dynamische ÜbersetzungÜbersetzt auch diesen Inhalt.

Die folgenden Kanäle werden nicht unterstützt Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent:

- ServiceNow Mobiler Client
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

Mit Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent NLU Und LLM-Standard-Chatkonversationen

Aktivieren Sie eine Kombination aus Spracherkennung und maschineller Übersetzung für Virtual Agent Zur Verbesserung der Chat-Experience für verschiedene Anwender. Sie können Fallback-Sprachen für Gebietsschemata festlegen oder Sprachen dynamisch übersetzen, die nicht professionell lokalisiert sind oder in der Themen-Discovery nicht unterstützt werden.

Chatanwender sind angenehmer, Konversationen in ihrer bevorzugten Sprache zu führen. Ihre bevorzugte Sprache wird in der Profilsprache des Anwenders festgelegt. Beispiel: Virtual Agent Begrüßt Anwender in der in ihrem Anwenderprofil angegebenen bevorzugten Sprache. Wenn ein Anwender jedoch in einer anderen Sprache antwortet, Virtual Agent Kann den Change erkennen. Abhängig von Ihrer Anwender-Experience erhalten Anwender entweder eine Aufforderung, ob sie die Konversationssprache in die erkannte Sprache wechseln möchten, oder die Konversationssprache wird automatisch auf die erkannte Sprache aktualisiert. Nachdem die Sprache in die erkannte Sprache gewechselt wurde, wird diese Sprache für den Rest der Konversation zur Sprache der Konversation. In vielen Fällen haben Anwender jedoch keine Kontrolle über ihre bevorzugte Sprache, insbesondere wenn sie Gastanwender sind.

Gastkonversationen unterstützen keine Spracherkennung, wenn fortsetzbare Gastsitzungen nicht aktiviert sind. Aus diesem Grund können Spracherkennung und dynamische

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

maschinelle Übersetzung die Chat-Experience verbessern, insbesondere wenn Sie Konversationen haben, die in einigen Sprachen nicht lokalisiert wurden. Beispielsweise kann Ihre Organisation routinemäßig in Spanisch und Französisch lokalisieren, Sie können jedoch auch Niederländisch und Dänisch unterstützen. Sie können aktivieren Dynamische Übersetzung Auf Ihrem ServiceNow® Instanz für diese Sprachen.

Sie können die Spracherkennung verwenden, um auch anwenderdefinierte oder Gebietsschema-spezifische Sprachcodes zu unterstützen. Beispiel: NLU Themen-Discovery unterstützt kein mexikanisches Spanisch (es-mx), aber Spanisch (es). Sie können Spanisch als Fallback-Sprache für mexikanisches Spanisch festlegen, um sicherzustellen, dass diese Anwender über eine gute Kunden-Experience verfügen.

Virtual Agent Konversationen können dynamisch übersetzt werden. Virtual Agent Verwendet Plattformübersetzungen, und wenn keine Plattformübersetzungen gefunden werden, dann Dynamische Übersetzung Wird stattdessen verwendet. Wenn einige Konversationen professionell übersetzt wurden, sollten Sie die dynamische Übersetzung für diese spezifischen Sprachen deaktivieren. Expertenübersetzungen von NLU Modelle, Stichwörter und Themen sind möglicherweise genauer und von höherer Qualität als maschinelle Übersetzungen. Vor dem Durchführen eines dynamischen Übersetzungsaufrufs werden die Tabellen Textübersetzungen für dynamische Übersetzung [sys_cs_Dynamic_Translation_Text] und Nachricht [sys_ui_message] überprüft, um festzustellen, ob der Text zuvor übersetzt wurde oder bereits einen Lokalisierungsdatensatz enthält. Ein dynamischer Übersetzungsaufruf wird nur ausgeführt, wenn in einer der Tabellen keine Übersetzung vorhanden ist. Nachdem ein dynamischer Übersetzungsaufruf erfolgt ist und dieser Text übersetzt wurde, wird dieser übersetzte Text zur späteren Verwendung in der Tabelle „Textübersetzungen für dynamische Übersetzung“ [sys_cs_Dynamic_Translation_Text] gespeichert. Diese Tabelle wird alle 24 Stunden gelöscht, um sicherzustellen, dass auf die neuesten Übersetzungen verwiesen wird, die in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] gespeichert sind. Das Speichern von zuvor übersetztem Text führt zu weniger dynamischen Übersetzungsaufrufen an Übersetzungsservices von Drittparteien. Weitere Informationen zum Lokalisieren finden Sie Virtual Agent Konversationen, siehe Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen.

Sie können verwenden Dynamische Übersetzung Auch während des Lokalisierungsprozesses. Wenn Sie Konversationen mit professionellen Linguisten lokalisieren, können Sie aktivieren Dynamische Übersetzung Einige Themen und Zeichenfolgen bleiben jedoch nicht übersetzt. Wenn Ihre Bereitstellung in dieser Sprache abgeschlossen ist, können Sie deaktivieren Dynamische Übersetzung, Da professionelle Übersetzungen wahrscheinlich genauer sind.

Virtual Agent Academy: Übersetzen Sie Sprachen in Virtual Agent dynamisch Sehen Sie sich dieses Video an, um die Verwendung von Virtual Agent mit dynamischer Übersetzung zu demonstrieren.

Hinweis:
Sie können die Spracherkennung unabhängig von verwenden Dynamische Übersetzung.

Spracherkennung und Dynamische Übersetzung In verarbeiten Virtual Agent NLU- und LLM-Standard-Chatkonversationen

Wenn Sie die Spracherkennung und aktivieren Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent Für andere Sprachen erhalten eine Vielzahl verschiedener Anwender Zugriff auf Ihren Virtual Agent Chat-Umgebung.

Spracherkennung für NLU Und LLM-Konversationen werden am selben Standort aktiviert. Weitere Informationen zum Aktivieren der Spracherkennung finden Sie unter Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Sprachen in Virtual Agent. Dynamische Übersetzung für NLU Und

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

LLM-Konversationen sind an verschiedenen Standorten aktiviert. Weitere Informationen zum Aktivieren der dynamischen Übersetzung finden Sie unter Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Sprachen in Virtual Agent Und Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen.

Die Spracherkennung gilt nur für die erste Äußerung, die in die Konversation eingegeben wurde. Der Wechsel der Konversationssprache kann während der Konversation nicht erfolgen. Die Spracherkennung gibt Anwendern eine Frage, ob sie während der die Konversationssprache wechseln möchten Virtual Agent NLU- oder LLM-Standard-Chatkonversationen.

Wenn die Spracherkennung deaktiviert ist, kann kein Wechsel der Konversationssprache erfolgen.

Die Standardsystemsprache legt die Standardsitzungssprache aller Anwender fest. Die Standardsitzungssprache dieses Anwenders bestimmt die Konversationssprache. Dies ist auch die bevorzugte Sprache in NLU Modell, wenn NLU Ist aktiviert. Wenn ein Anwender eine Äußerung eingibt, die nicht als Systemsprache erkannt wird, hängen die Ergebnisse von Ihrer Konfiguration für diese Sprache ab.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie eine Konversationssprache abhängig von den Spracherkennungs- und dynamischen Übersetzungseinstellungen beeinflusst werden kann:

Hinweis:
Wenn Sie Ausschlussregeln für erstellen Dynamische Übersetzung, Diese ausgeschlossenen Begriffe werden während berücksichtigt Dynamische Übersetzung. Weitere Informationen zu finden Framework für Ausschlüsse, Siehe Ausschluss-Framework in dynamischer Übersetzung .

Spracherkennung und Dynamische Übersetzung Konfigurationseinstellungen und -Ergebnisse

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent NLU Oder LLM-Standard-Chatkonversationen
Spracherkennung und Dynamische Übersetzung Sind nicht konfiguriert.	Bei nicht lokalisierten Konversationen hängt die Sprache, in der die Themen angezeigt werden, von der Sprache ab, in der sie verfasst wurden. Normalerweise wird die Standardsystemsprache für Themen und Themen-Discovery verwendet.
Spracherkennung ist aktiviert, aber nicht Dynamische Übersetzung	Sprachantworten können unterschiedlich angezeigt werden, je nachdem, ob die Lokalisierung für diese Themen durchgeführt wurde oder nicht. Die Konversationssprache kann in der erkannten Sprache beibehalten werden, je nachdem, ob Lokalisierungsdatensätze für diese Themen zuvor enthalten waren. Wenn keine Lokalisierungsdatensätze bereitgestellt werden, wird die Konversationssprache in der bevorzugten Konversationssprache fortgesetzt. Wenn die erkannte Sprache ein Gebietsschema oder ein anderer Sprachcode ist, der mit einer Fallback-Sprache konfiguriert wurde, Virtual Agent Fragt den Anwender, ob er die Konversation in die Fallback-Sprache wechseln möchte. Wenn die erkannte Sprache beispielsweise mexikanisches Spanisch (mx-es) ist und Spanisch (es) als Fallback-Sprache festgelegt wurde, Virtual Agent Fragt: Ich habe erkannt, dass Sie auf Spanisch tippen. Möchten Sie die Konversation auf Spanisch wechseln? (Ja/Nein)

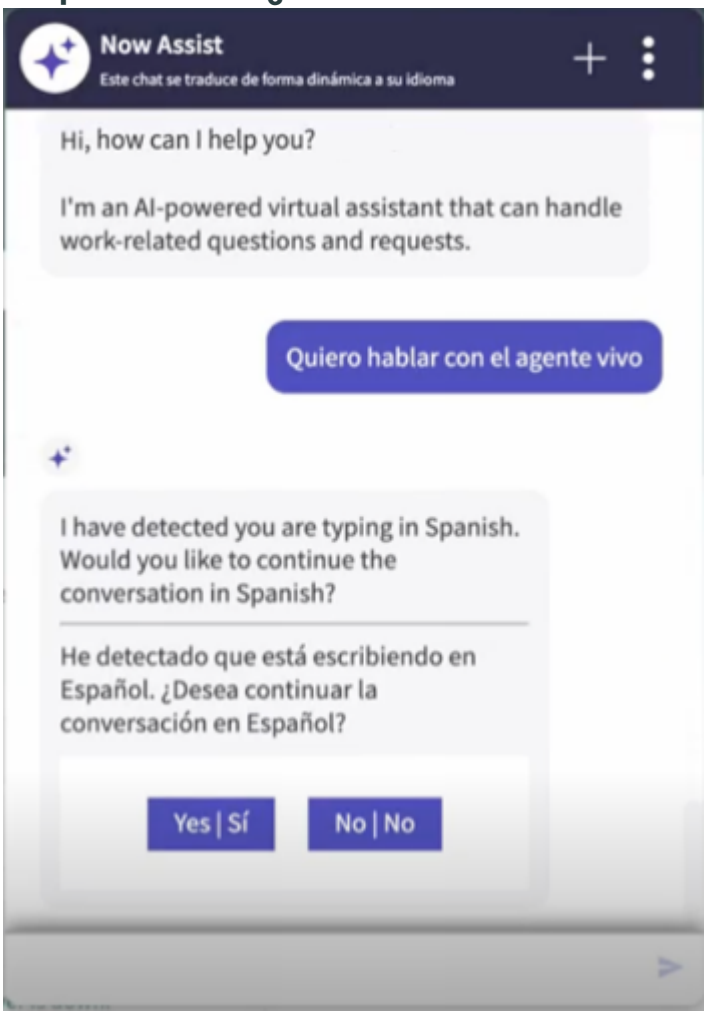
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Spracherkennung und Dynamische Übersetzung Konfigurationseinstellungen und -Ergebnisse (Fortsetzung)

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent NLU Oder LLM-Standard-Chatkonversationen
	Wenn der Anwender auswählt **Ja** , Die Fallback-Sprache wird für die Themen-Discovery und die Themenanzeige verwendet. Dies wird so lange fortgesetzt, bis die Konversation endet. Wenn der Anwender auswählt **Nein** , Virtual Agent Fordert sie während der Konversation nicht erneut auf.
Spracherkennung und Dynamische Übersetzung Sind aktiviert	Wenn die erkannte Sprache für die dynamische Übersetzung in aktiviert ist Virtual Agent Chat-Einstellungen, Virtual Agent Fragt den Anwender, ob er die Konversation in die erkannte Sprache wechseln möchte. Beispielsweise ist die bevorzugte Konversationssprache Englisch, der Anwender gibt jedoch eine Äußerung auf Spanisch ein. Der Anwender erhält eine Aufforderung, in der gefragt wird, ob er die Konversation auf Spanisch wechseln möchte. Die Eingabeaufforderung lautet: Ich habe erkannt, dass Sie auf Spanisch tippen. Möchten Sie die Konversation auf Spanisch wechseln? (Ja/Nein) Wenn der Anwender auswählt **Nein** , Virtual Agent Fordert sie während der Konversation nicht erneut auf, und die Konversation wird auf Englisch fortgesetzt. Wenn der Anwender auswählt **Ja** , Die Äußerung wird in die Standardsprache übersetzt. Die Standardsprache für NLU Konversationen befinden sich innerhalb von *glide.sys.language*Systemeigenschaft. Die Standardsprache für LLM-Konversationen befindet sich in *com.glide.cs.llm.default.Language*Systemeigenschaft. Alle Themenübereinstimmungen werden dynamisch in die Konversationssprache des Anwenders übersetzt und angezeigt. In diesem Beispiel wird die Konversation jetzt auf Spanisch fortgesetzt, und Virtual Agent erwartet, dass der Anwender weiterhin auf Spanisch chattet. Nachdem die Konversation beendet wurde und der Anwender eine neue Konversation neu startet, indem er seinen Browser neu lädt oder anfänglich zu einem Portal navigiert, ohne dass eine Konversation läuft, wird die vorherige Konversationssprache (Spanisch in diesem Beispiel) fortgesetzt.

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

Beispiel für Virtual Agent LLM-Standardchat-Konversation mit Spracherkennung



Die Spracherkennung und der dynamische Prozess der maschinellen Übersetzung werden nach den folgenden Prinzipien ausgeführt:

- Die Spracherkennung erfolgt nur einmal pro Konversation bei der ersten Äußerung.

  Wenn ein Anwender versucht, die Sprache mitten in einer Konversation zu ändern, Virtual Agent Gibt einen zurück Ich habe es nicht verstanden Nachricht.

- Wenn die Konversation geschlossen und neu gestartet wurde, variiert die in der nächsten Konversation verwendete Sprache je nachdem, wie der Anwender die Konversation neu gestartet hat. Wenn der Anwender die Konversation neu gestartet hat, indem er seinen Browser neu geladen hat, wird die bevorzugte Sprache in der nächsten Konversation wiederhergestellt. Wenn der Anwender die Konversation mithilfe der Neustartfunktion des Chat-Widgets neu gestartet hat, wird die vorherige Konversationssprache in der nächsten Konversation wiederhergestellt. Unabhängig davon, wie eine Konversation geschlossen und für neu gestartet wurde NLU Oder LLM-Standard-Chatkonversationen: Wenn ein Anwender den Wechsel der Sprachen nicht akzeptiert hat, nachdem in der vorherigen Konversation eine andere Sprache erkannt wurde, wird die bevorzugte Sprache in der nächsten Konversation wiederhergestellt.
- Wenn die erkannte Sprache eines Anwenders mit der bevorzugten Sprache übereinstimmt, wird der Anwender nicht aufgefordert, die Sprachen zu wechseln.

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

- Wenn für die erkannte Sprache eines Anwenders keine Fallback-Sprache angegeben ist und die dynamische Übersetzung nicht aktiviert ist, wird die Konversation in der bevorzugten Sprache fortgesetzt.
- Wenn die erkannte Sprache eines Anwenders in der Instanz nicht aktiviert ist, wird die Konversation in der bevorzugten Sprache fortgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Hinweis:
KI-Suche Ergebnisse werden nicht übersetzt.

Dynamische Übersetzung und Mitarbeiterchat

Wenn Dynamische Übersetzung Ist aktiviert auf Virtual Agent Aber deaktiviert für Mitarbeiterchat, Der Servicemitarbeiter sieht, was der Anwender sieht. Wenn der Anwender die Konversation in einer anderen Sprache gestartet hat und die Konversationssprache wechselt, sieht der Servicemitarbeiter die Konversation in der erkannten Sprache des Anwenders. Dies kann sowohl für den Service Desk-Mitarbeiter als auch für den Kunden zu Verwirrung führen. Um dieses Problem zu beheben, sollten Sie aktivieren Dynamische Übersetzung Für Mitarbeiterchat Auch. Details finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat konfigurieren.

Unterstützte Sprachen

Um bessere Ergebnisse zu erzielen, installieren Sie ServiceNow Sprach-Plugins für jede Sprache, die dynamische Übersetzung verwendet. Eine detaillierte Liste der Sprach-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Sie können dynamische Übersetzung für Sprachen aktivieren, die derzeit auf nicht unterstützt werden ServiceNow Plattform. Details finden Sie unter Aktivieren Dynamische Übersetzung Für eine nicht unterstützte Sprache.

Unterstützte Kanäle

Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent Wird derzeit in den folgenden Kanälen unterstützt:

- ServiceNow Chat-Widget
- Microsoft Teams
- Slack
- Facebook Workplace
- Facebook Messenger

Hinweis:
Die Virtual Agent Das Thementestfenster kann Anwenderäußerungen aus identifizieren Microsoft Teams Oder andere Adapter als Sysparm_search_Text . Dynamische ÜbersetzungÜbersetzt auch diesen Inhalt.

Die folgenden Kanäle werden nicht unterstützt Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent:

- ServiceNow Mobiler Client
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS

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

- Alexa
- Google Assistant
- Siri

Voraussetzungen für die Verwendung Dynamische Übersetzung In Virtual Agent

Installieren Sie, um dynamische maschinelle Übersetzung zu aktivieren ServiceNow® Sprach-Plugins und Dynamische Übersetzung Plugins. Konfigurieren Sie dann Dynamische Übersetzung Für Ihre Instanz.

Bevor Sie können Aktivieren Sie die dynamische maschinelle Übersetzung Für eine Sprache müssen Sie installieren und konfigurieren Dynamische Übersetzung In Ihrer Instanz.

1. Installieren Sie als Administrator die folgenden Plugins:
   - Glide Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot)
   - Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent(Com.Glide.cs.Dynamic.Translation.Virtual_Agent)
2. Aktivieren Sie Sprach-Plugins Für jede Sprache, die Sie mit dynamischer Übersetzung bereitstellen möchten.

   Hinweis:
   Sprachen für Dynamische Übersetzung Werden in der Tabelle „sys_cs_Dynamic_Translation_Virtual_Agent“ gespeichert.

3. (Optional) Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen, Wenn Sie die NLU-Themen-Discovery verwenden.

   Hinweis:
   NLU Erkennungs- und Discovery-Werte werden in der Tabelle „sys_cs_General_settings“ gespeichert. Ab Vancouver ist ServiceNow NLU verfügbar NLU Treiber.

4. (Optional) Aktivieren Sie LLM-Sprachen in Now Assist Admin Wenn Sie verwenden Now Assist In Virtual Agent.
5. (Optional) Erstellen Sie Ausschlussregeln für bestimmte Begriffe und Inhaltsmuster innerhalb von Ausschluss-Framework .

Die folgenden Übersetzungsservice Provider sind vorkonfiguriert, sobald die Plugins installiert sind:

- Microsoft Azure
- Microsoft Azure OEM
- Google Translate

Konfigurieren anderer Übersetzungsservice Provider

Hinweis:
Der folgende Inhalt ist nur für relevant NLU Konversationen und LLM-Servicemitarbeiter-Konversationen, die verwenden Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat.

Sie können jeden anderen Übersetzungsservice Provider in konfigurieren Dynamische Übersetzung Anwendung wie folgt:

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

1. Integration mit einem Übersetzungsservice Provider .

2. Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration in dynamischer Übersetzung .

3. (Optional) Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung Um Übersetzersprachencodes dem zuzuordnen ServiceNow® Sprachcodes.

Nächster Schritt

Konfigurieren Dynamische Übersetzung Anmeldeinformationen für Service-Integration

Konfigurieren Dynamische Übersetzung Anmeldeinformationen für Service-Integration

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen und die Verbindung für Ihren Übersetzungsservice.

Vorbereitungen

Hinweis:
Der folgende Inhalt ist nur für relevant NLU Konversationen und LLM-Servicemitarbeiter-Konversationen, die verwenden Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat.

Schließen Sie ab Voraussetzungen für die Verwendung der dynamischen Übersetzung in Virtual Agent .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den Übersetzerservice-Alias.
   Detaillierte Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den MicrosoftTranslation-Alias
   - Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für den GoogleTranslation-Alias
2. Erstellen Sie eine Verbindung für den Übersetzerservice-Alias.
   Detaillierte Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Erstellen Sie eine Verbindung für den MicrosoftTranslation-Alias
   - Konfigurieren Sie die Verbindungsattribute für den GoogleTranslation-Alias

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie Ihren Übersetzungsservice in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Ihren Übersetzungsservice in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Ihren bevorzugten Dynamische Übersetzung Anbieter und markieren Sie ihn als Standardservice für Übersetzung und Spracherkennung.

Vorbereitungen

Hinweis:
Der folgende Inhalt ist nur für relevant NLU Konversationen und LLM-Servicemitarbeiter-Konversationen, die verwenden Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat.

Schließen Sie ab Voraussetzungen für die Verwendung der dynamischen Übersetzung in Virtual Agent .

Konfigurieren Dynamische Übersetzung Anmeldeinformationen für Service-Integration.

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie den Namen des Übersetzungsservice aus, um den Datensatz zu öffnen.
3. Wählen Sie im Formular Übersetzerkonfiguration die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Einstellungen die Option aus **Als Standard für die Übersetzung markieren** .
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Einstellungen die Option aus **Als Standard für die Erkennung markieren** .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Sprachen in Virtual Agent

Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Sprachen in Virtual Agent

Aktivieren Dynamische Übersetzung Für eine oder mehrere Sprachen in den Chat-Einstellungen für Virtual Agent.

Vorbereitungen

Installieren und konfigurieren Sie die Plugins für Dynamische Übersetzung, Wie in beschrieben Voraussetzungen für die Verwendung Dynamische Übersetzung In Virtual Agent. Wenn diese Voraussetzungen nicht abgeschlossen sind, wird die in den folgenden Schritten beschriebene Karte „Unterstützung mehrerer Sprachen“ nicht angezeigt.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Gehen Sie auf der Karte „Unterstützung mehrerer Sprachen“ wie folgt vor:

   a. Aktivieren Sie **Spracherkennung** Umschalter zum Aktivieren.

   Das Aktivieren dieses Umschalters gilt sowohl für NLU- als auch für LLM-Konversationen.

   b. Aktivieren Sie **Dynamische Sprachübersetzung** Umschalter zum Aktivieren.

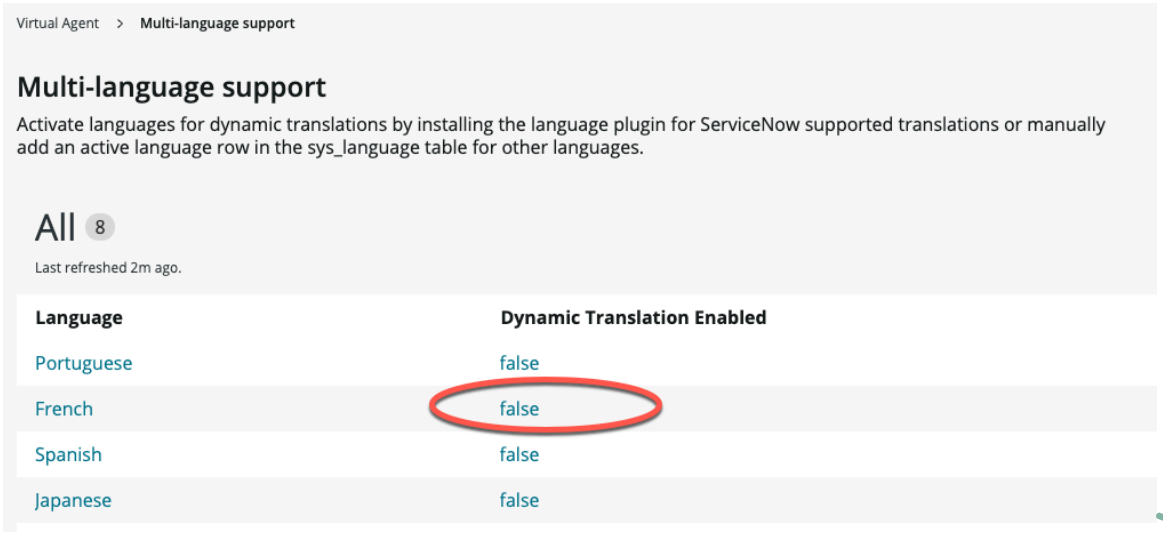
   Das Aktivieren dieses Umschalters gilt nur für NLU Konversationen. Weitere Informationen zum Aktivieren der Übersetzung für LLM-Konversationen finden Sie unter Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen.

   c. Wählen Sie Aus **Alle Anzeigen** .

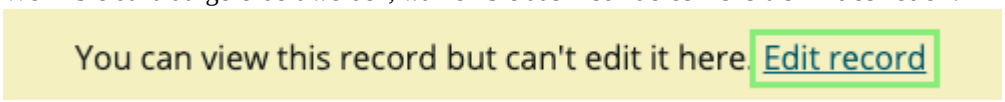
   Die Support-Seite für mehrere Sprachen wird geöffnet. Alle Sprachen, die auf der Instanz installiert sind, werden aufgelistet.

4. In **Dynamische Übersetzung Aktiviert** Spalte auswählen **Falsch** Für die Sprache, die Sie aktivieren möchten.

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



a. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie den Datensatz** .



b. Wählen Sie Aus **Dynamische Übersetzung Aktiviert** .

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

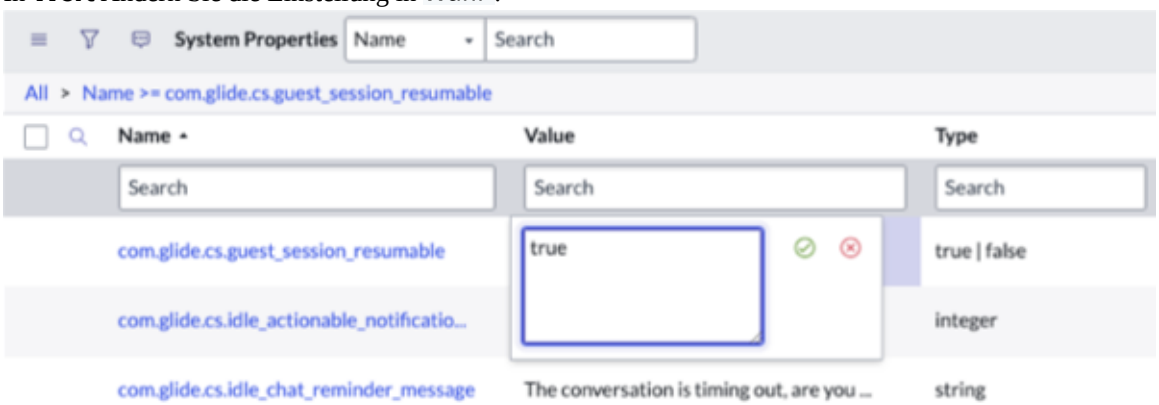
d. Kehren Sie zur Support-Seite für mehrere Sprachen zurück, und wiederholen Sie diese Schritte für jede andere Sprache, die Sie aktivieren möchten.

5. Wahlweise: Aktivieren Sie die Spracherkennung für Gastanwender.
Wenn diese Systemeigenschaft auf festgelegt ist **Aus** , Dynamische Übersetzung Funktioniert nicht für Gastanwender.

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_properties.list` Im Filter.

b. In **Name** Feld, suchen Sie nach *`com.glide.cs.guest_session_resumable`*.

c. In **Wert** Ändern Sie die Einstellung in `Wahr` .



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

Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen

Aktivieren Sie den mehrsprachigen Service für vom Anwender eingegebenen Text mit Dynamische Übersetzung In Now Assist Anwendungen.

Vorbereitungen

Sie müssen installieren und aktivieren Dynamische Übersetzung Anwendung und hat mindestens ein Sprachpaket installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dynamische Übersetzung Und Aktivieren Sie eine Sprache . Dynamische Übersetzung Wird jedoch in regulierten Märkten nicht unterstützt.

Wenn Sie keinen Sprach- und Regionsabschnitt von sehen Now Assist-Administrator Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens eine Konsole installiert haben Now Assist Anwendung. Dadurch werden die erforderlichen Abhängigkeiten installiert oder auf die neueste Version aktualisiert.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es sind zwei Übersetzungsservices verfügbar, um anwendergenerierte Inhalte in zu übersetzen Now Assist Anwendungen. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen den beiden finden Sie unter Übersetzung für Now Assist .

Nachdem Sie beide aktiviert haben Dynamische Übersetzung Oder native Übersetzung, Übersetzungen sind für produktinterne Experiences, Virtual Agent und verfügbar Now Assist Bereich.

Da die Spracherkennung von der Sitzungssprache des Anwenders abhängt, werden alle als Sprachpakete verfügbaren Sprachen für unterstützt Now Assist Anwendungen. Informationen zum Hinzufügen zusätzlicher Sprachunterstützung finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache Für eine Liste der verfügbaren Sprachen und Anweisungen für die Installation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Mehrsprachiger Service** .
3. In Dynamische Übersetzung Oder Karte für native Übersetzung, schalten Sie den Schalter zu um **Ein** .
   Ein modales Element wird angezeigt, das Ihre Auswahl bestätigt und angibt Now Assist Das Streaming von LLM-Antworten (großes Sprachmodell) ist bei nicht verfügbar Dynamische Übersetzung Ist aktiv.

   Hinweis:

   Dynamische Übersetzung Ist standardmäßig aktiviert, sodass Now Assistant-Streaming nicht verfügbar ist. Wenn Dynamische Übersetzung, Now Assistant-Streaming wird verfügbar. Die angezeigte modale Nachricht ändert sich je nach Status von Dynamische Übersetzung.

4. Sie können beides aktivieren Dynamische Übersetzung Und native Übersetzung.
   Native Übersetzung wird zuerst angewendet. Wenn die Sprache durch native Übersetzung nicht unterstützt wird, dann Dynamische Übersetzung Wird angewendet.
5. **Wahlweise:** Um die bevorzugte Sprache aus den verfügbaren Sprachen zu aktivieren, die in den in AI Control Tower ausgewählten Modellanbietern unterstützt werden, wählen Sie aus **Bearbeiten** Und

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

aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen neben den Sprachen, die Sie für die Übersetzung verwenden möchten.

(Optional) Um Ihre Auswahl zu aktualisieren, wählen Sie aus **Speichern** .

Ergebnisse

Mehrsprachiger Service ist für aktiviert Now Assist Anwendungen.

Aktivieren Dynamische Übersetzung Für eine nicht unterstützte Sprache

Die ServiceNow® Die Plattform unterstützt mehrere Sprachen, Sie können jedoch dynamische maschinelle Übersetzung für zusätzliche Sprachen in aktivieren Virtual Agent.

Vorbereitungen

Installieren und konfigurieren Sie die Plugins für Dynamische Übersetzung, Wie in beschrieben Voraussetzungen für die Verwendung Dynamische Übersetzung In Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können konfigurieren Dynamische Übersetzung Für jedes installierte Sprach-Plugin auf dem ServiceNow® Plattform. Nach der Installation ist die Sprache für die Konfiguration auf der Karte „Unterstützung mehrerer Sprachen“ in verfügbar Virtual Agent Chat-Einstellungen. Wenn Sie jedoch eine Sprache unterstützen möchten, die kein Plugin hat, können Sie sie der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] hinzufügen. Nach dem Hinzufügen können Sie dynamische maschinelle Übersetzung für diese Sprache aktivieren.

Weitere Informationen zu Supportoptionen für mehrere Sprachen und ihren Kompromissen finden Sie unter Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Lokalisierungen finden Sie unter Anwenderdefinierte Übersetzungen .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_language.list` Im Filter.
2. Klicken Sie auf der Seite „Sprachen“ auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name und Gebietsschema der Sprache, falls zutreffend. Beispiel: **Spanisch (Mexikanisch)** .
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass die Sprache in der Instanz aktiviert ist.
ID	Die BCP 47 Code für die Sprache. Beispiel: **es-MX** .
Textrichtung	Richtung des Texts für die Sprache. Optionen sind **Von links nach rechts** Oder **Von rechts nach links** .
Fallback	Sprache, die verwendet werden soll, wenn keine Übersetzung verfügbar ist. Das Sprach-Plugin muss auf der Instanz installiert und für NLU aktiviert sein, wenn Sie die NLU-Themen-Discovery verwenden. Wenn die Sprache beispielsweise mexikanisches Spanisch ist, können Sie angeben **Spanisch** Als Fallback-Sprache.

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

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Um eine bessere Anwender-Experience zu erzielen, übersetzen Sie einige von Virtual Agent Systemnachrichten in der neuen Sprache.

   a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_ui_message.list` Im Filter.

   b. Übersetzen Sie die folgenden Schlüssel:

   - Möchten Sie die aktuelle Konversation wirklich beenden?
   - Hier klicken, um eine neue Konversation zu beginnen
   - Kontaktoptionen schließen
   - [Sprachname] (Beispiel: **Englisch** Oder **Deutsch**)
   - Audio-Benachrichtigungen deaktivieren
   - Konversation beenden
   - Ich habe erkannt, dass Sie {0} eingeben. Möchten Sie die Konversation in {0} fortsetzen?
   - Gerade jetzt
   - Nein
   - Derzeit sind keine Chat-Agents verfügbar.
   - Wählen Sie eine Option aus.
   - Geben Sie Ihre Anforderung ein.
   - Geben Sie Ihre Antwort hier ein.
   - Senden
   - Neue Konversation beginnen
   - Beginnen Sie mit der Eingabe, um die Liste der Themen unten zu filtern …
   - Supportoptionen
   - Ja

   Hinweis:
   Wenn Sie eine unterstützte Fallback-Sprache für die Sprache angeben, die Sie hinzufügen, müssen Sie keine Schlüssel in der Tabelle „Nachrichten“ übersetzen. Wenn Sie beispielsweise mexikanisches Spanisch als Sprache hinzufügen, können Sie Spanisch als Fallback-Sprache angeben. Das Plugin in spanischer Sprache enthält bereits Übersetzungen dieser Nachrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersage an.

6. Wenn die Sprachen hinzugefügt wurden, aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.
   Weitere Informationen zum Aktivieren von Dynamische Übersetzung, Siehe Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Sprachen in Virtual Agent Und Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen.

Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersage an

Bieten Sie Unterstützung für Sprachgebietsschemas an, indem Sie eine Fallback-Sprache für angeben Virtual Agent Zur Verwendung für Themen, Stichwörter und NLU-Vorhersage. Zum Beispiel die ServiceNow® Die Plattform unterstützt kein mexikanisches Spanisch

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

(mx-es), aber Spanisch (es), das Sie als Fallback-Sprache für eine bessere Anwender-Experience festlegen können.

Vorbereitungen

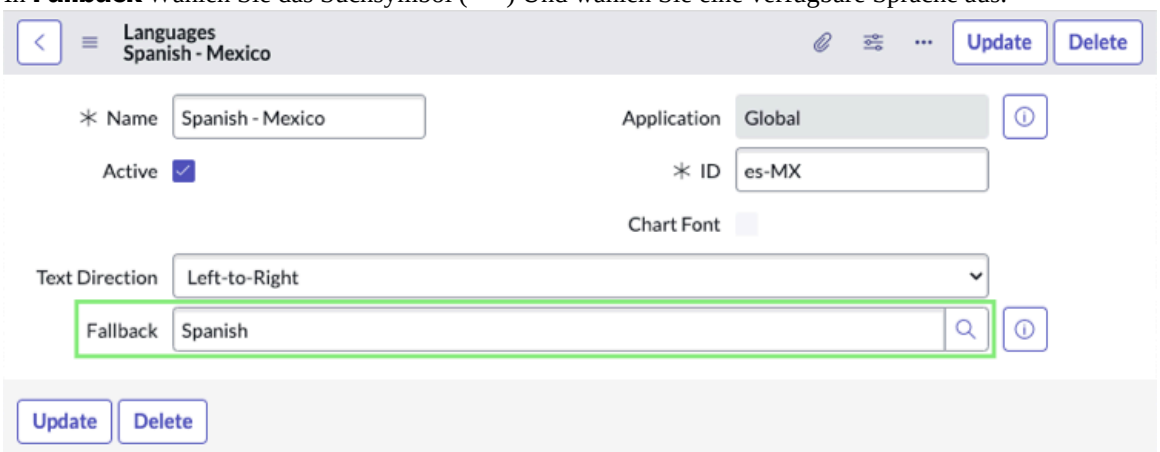
Hinweis:

Das Fallback Language-Plugin muss auf der Instanz installiert sein. Nach der Installation ist die Sprache in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] verfügbar. Wenn Now Assist In Virtual Agent Ist aktiviert, und Sie arbeiten mit LLM-fähigen Konversationen. Sie können eine Fallback-Sprache nur in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] einrichten, anstatt die folgenden Schritte auszuführen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Schieben Sie auf der Karte „Unterstützung mehrerer Sprachen“ die **Spracherkennung** Umschalter zum Aktivieren.
4. Wählen Sie Aus **Alle Anzeigen** .
5. Wählen Sie den Namen einer Sprache aus, um den Datensatz zu öffnen.
6. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Den Datensatz** Oben auf der Seite.
7. In **Fallback** Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und wählen Sie eine verfügbare Sprache aus.

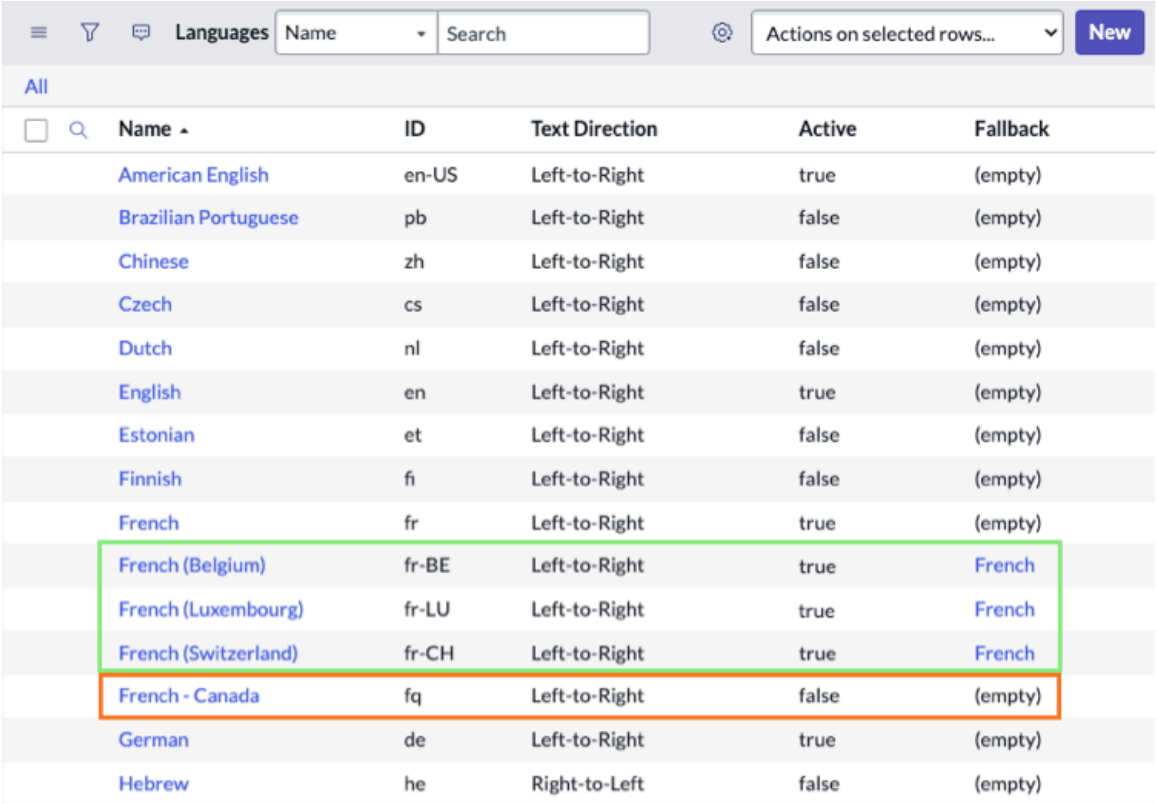


8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Anwenderdefinierte Gebietsschemata werden zusammen mit ihrer Fallback-Sprache in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] angezeigt. Der Sprachcode (ID) gibt eine Sprache an, die Virtual Agent Kann erkennen. Im folgenden Beispiel verwenden drei französische Gebietsschemata Französisch als Fallback-Sprache. Nur Französisch-Kanadier bleibt nicht konfiguriert.

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



Name	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)

Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen

Die ServiceNow Die Plattform bietet mehrere Methoden für die Lokalisierung Virtual Agent Konversationen, abhängig von Ihren Anforderungen. Verwenden Sie Lokalisierungs-Framework Zur Verwaltung aller Aspekte des Übersetzungsprozesses, unabhängig davon, ob Sie maschinelle Übersetzung, einen Drittanbieter oder beides verwenden.

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework Dient zur Standardisierung und Nachverfolgung des Übersetzungsprozesses für Virtual Agent Themen. Mit dem Framework können Sie den Geschäftsprozess für die Übersetzung Ihrer Konversationen definieren. Verwenden Sie sie, um Folgendes zu konfigurieren:

- Wie Lokalisierungsanforderungen erfüllt werden.

  Zu den Optionen gehören maschinelle Übersetzung, ein Übersetzungsmanagementsystem (Translation Management System, TMS) und das Exportieren und Importieren von Dateien.

- Wer für jeden Schritt im Prozess verantwortlich ist.

  Virtual Agent Verwendet die folgenden Rollen:

  - Lokalisierungsanforderer
  - Lokalisierungserfüller
  - Lokalisierungseditor

- Geschäftsregeln für den Prozess:
  - Automatische Übersetzung und Veröffentlichung
  - Genehmigung für Übersetzung und Veröffentlichung erforderlich

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

Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework. Weitere Informationen zu Lokalisierungsrollen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

Themen werden lokalisiert

Der Lokalisierungsprozess-Flow hängt von der Methode der Themen-Discovery ab, die Sie für Ihre Themen verwenden. Die folgenden Arten von Themen-Discovery werden mit unterstützt Lokalisierungs-Framework.

- Stichwortthema-Discovery

  Wenn Sie verwenden Lokalisierungs-Framework, Die Chat-Konversation und die dem Thema zugeordneten Stichwörter werden übersetzt.

- Natural Language Understanding(NLU) Themen-Discovery

  Wenn Ihre Themen NLU verwenden, müssen sowohl das Thema als auch die Modellgruppe lokalisiert werden. Wenn Sie eine Übersetzung von anfordern Virtual Agent-Designer, Das Thema und alle optionalen Stichwörter werden übersetzt. Sie müssen Übersetzung für Modellgruppen von anfordern NLU-Workbench. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell .

  Sobald das Thema und die sekundären Modelle lokalisiert sind, müssen Sie möglicherweise Folgendes tun Ordnen Sie die Modelle dem Thema zu Bevor sie veröffentlicht werden.

Voraussetzungen

Wichtig:
Derzeit können übersetzbare Zeichenfolgen wie Thementext und Bot-Antworten keine eingebetteten Anführungszeichen enthalten. Zeichenfolgen, die eingebettete Anführungszeichen enthalten, können nicht lokalisiert werden.

Gehen Sie wie folgt vor, bevor Sie mit der Verwaltung von Übersetzungen beginnen:

- Aktivieren Sie ServiceNow Plugin für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten.

  Die Lokalisierungs-Framework Ist standardmäßig ebenfalls installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

- Konfigurieren Sie den Übersetzungsmodus, den Sie in verwenden möchten Lokalisierungs-Framework.

  Sie können maschinelle Übersetzung, ein Übersetzungsmanagementsystem (Translation Management System, TMS) konfigurieren oder per E-Mail senden. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi .

- Wenn Sie verwenden Natural Language Understanding(NLU), aktivieren Sie Sprachen in Virtual Agent Einstellungen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen.

- Fügen Sie bei Bedarf sekundäre Sprachen zu hinzu NLU Modellgruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

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

- Weisen Sie Teammitgliedsgruppen Lokalisierungsrollen zu.

  Benutzern werden je nach Verantwortlichkeiten für den Übersetzungsprozess verschiedene Rollen zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

Verwalten Sie Sprachen nach Modell

Wenn NLU für Ihre Instanz aktiviert ist, können Sie Übersetzungen nach Modell und Sprache anzeigen und verwalten. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Und klicken Sie dann auf **Verwalten Sie Sprachen** . Wählen Sie ein Modell und eine Sprache aus, und Sie können dann Folgendes tun:

- Zeigen Sie den Übersetzungsstatus an
- Übersetzungen anfordern
- Zeigen Sie Übersetzungen an, oder bearbeiten Sie sie
- Testet Übersetzungen

Klicken Sie Auf **Verwalten Sie NLU-Übersetzungen** Für einfachen Zugriff auf die Modellverwaltungsseite in NLU-Workbench.

Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisieren Virtual Agent Themen, die verwenden NLU Themen-Discovery.

Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent Einstellungen

Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, müssen Sie die installierten Sprachen in der Liste „unterstützte NLU-Sprachen“ aktivieren. Eine Sprache ist aktiviert, wenn die **Aktiviert** Spalte zeigt „wahr“ an. Die englische Sprache ist standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen

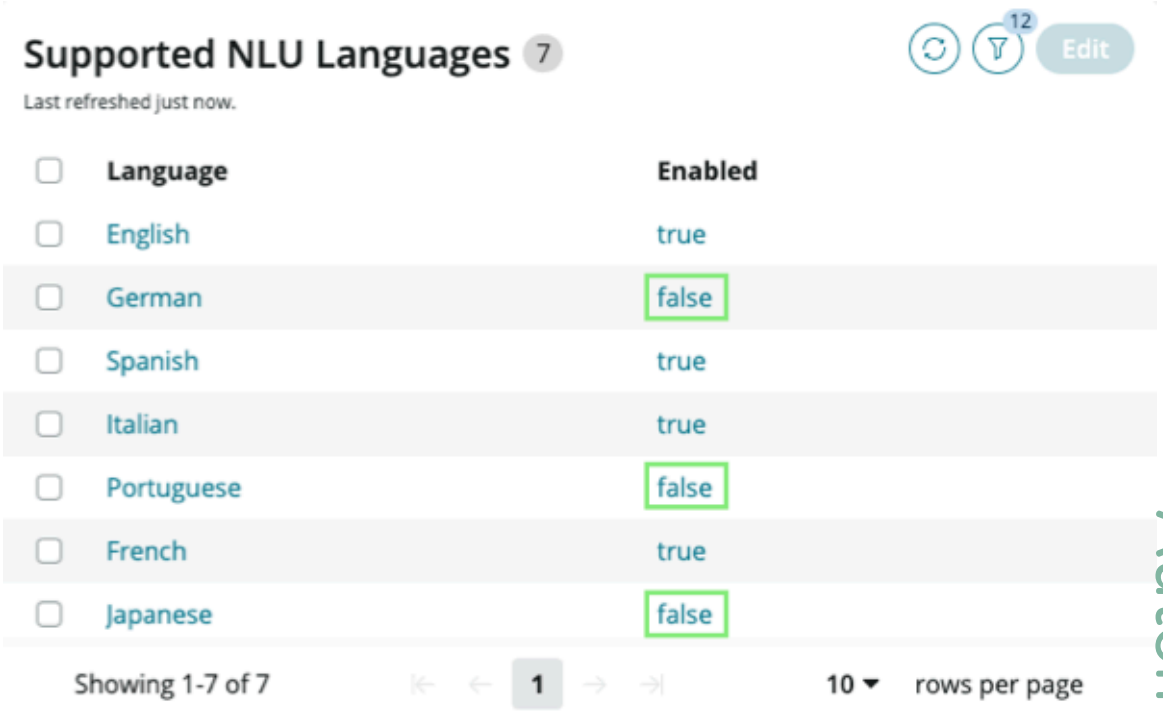
Aktivieren Sie ServiceNow Plugin für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Klicken Sie Auf **Virtual Agent** .
3. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen** .
4. Suchen Sie die Sprachen in der Liste der unterstützten NLU-Sprachen.
5. Wenn die Spalte aktiviert angezeigt wird **Falsch** Wählen Sie für eine Sprache den Link aus, um die NLU-Eigenschaften der Sprache zu öffnen.
   Im folgenden Bild sind beispielsweise Deutsch, Portugiesisch und Japanisch nicht aktiviert.

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



6. Wählen Sie aus **Aktiviert** Kontrollkästchen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lokalisieren Virtual Agent Themen, die die Stichwort-Themen-Discovery verwenden

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework Dient zum Verwalten des Prozesses der Lokalisierung Virtual Agent Konversationen und Stichwörter.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Voraussetzungen für die Übersetzung Virtual Agent Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Virtual Agent-Themen veröffentlicht wurden und wie gewünscht ausgeführt werden. Nehmen Sie Anpassungen vor, bevor Sie sie an die Lokalisierung senden.

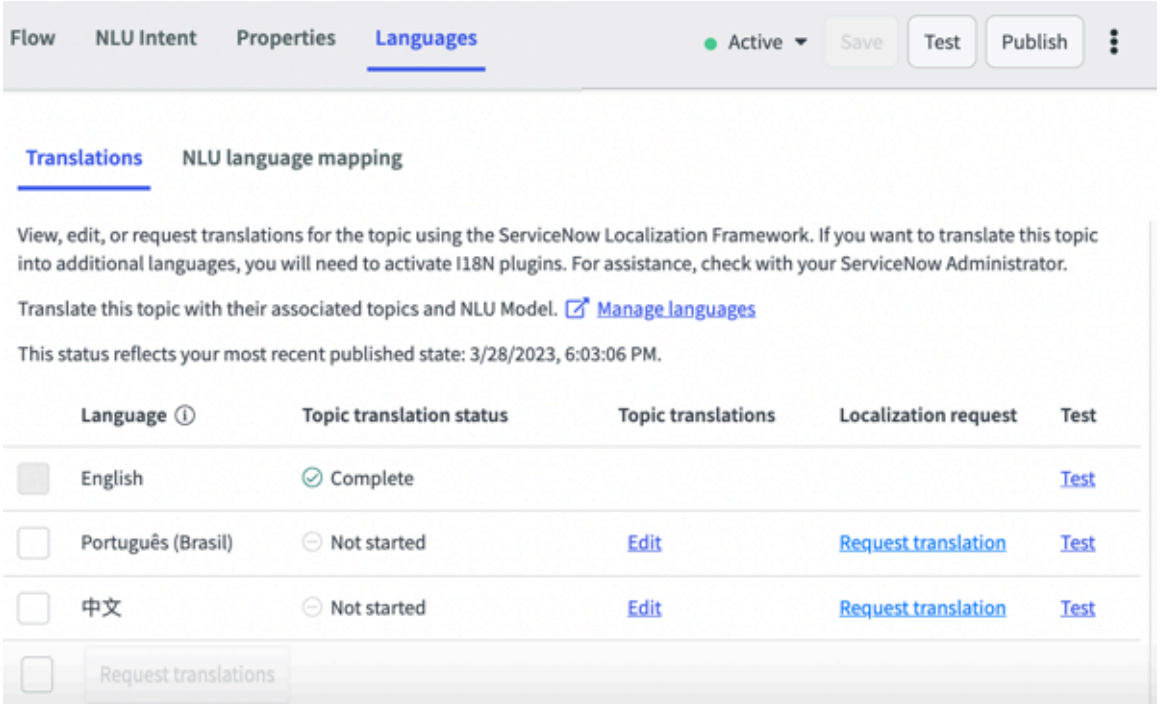
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Wählen Sie aus **NLU** Schalten Sie das zu übersetzende Thema um, und öffnen Sie es.
3. Wählen Sie aus **Sprachen** Registerkarte.
   Nur installierte und aktivierte Sprachen werden angezeigt. Informationen zum Aktivieren von Lokalisierungs-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Hinweis:
Die ServiceNow AI Platform Bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorgefertigte Themen. In einigen Themen werden Sprachen möglicherweise teilweise übersetzt angezeigt.

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



4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Übersetzung anfordern:
     a. Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, und klicken Sie dann auf **Übersetzungen anfordern** .
     b. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

        Ein Übersetzungsdatensatz wird erstellt, und der Übersetzungsstatus ändert sich in **In Bearbeitung** . Die Übersetzungsaufgabe wird einem Anwender mit der Rolle Lokalisierungserfüller zugewiesen. Für Informationen zum Erfüllungsprozess in Lokalisierungs-Framework, Siehe Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe .
   - Bearbeiten Sie Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designeran.

Ergebnisse

Wenn Übersetzungen abgeschlossen sind, können Virtual Agent-Administratoren sie auf der Registerkarte „Themensprachen“ oder der Seite „Sprachen verwalten“ anzeigen, entsperren oder bearbeiten.

Sobald Übersetzungen veröffentlicht wurden, werden sie Virtual Agent-Themen zur Verfügung gestellt, die Stichwörter dynamisch verwenden.

Lokalisieren Virtual Agent Themen, die verwenden NLU Themen-Discovery

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework Dient zum Verwalten des Prozesses der Lokalisierung Virtual Agent Konversationen, die verwenden Natural Language Understanding(NLU).

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Voraussetzungen für die Übersetzung Virtual Agent Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Virtual Agent-Themen veröffentlicht wurden und wie gewünscht ausgeführt werden. Nehmen Sie Anpassungen vor, bevor Sie sie an die Lokalisierung senden.

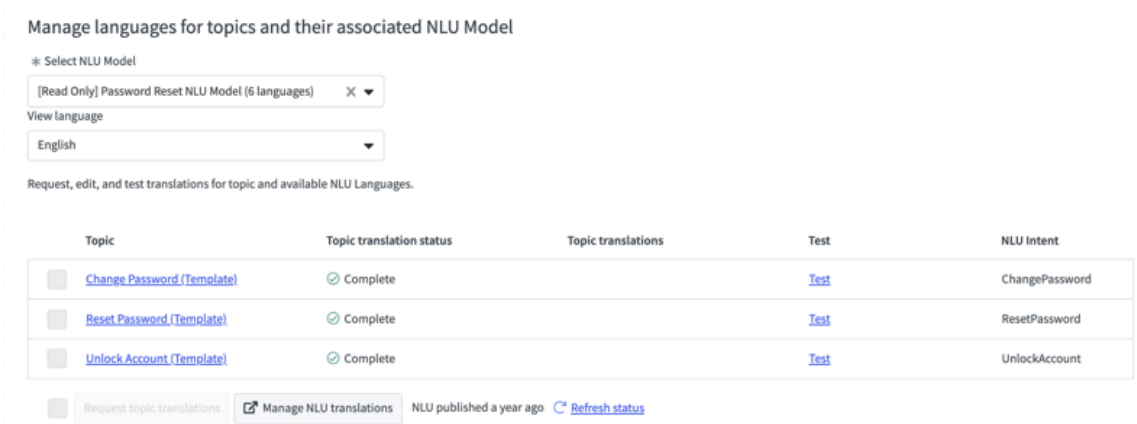
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Schieben Sie den Umschalter für Diskriminierungstyp auf **NLU/Stichwort** , Und wählen Sie dann aus **Verwalten Sie Sprachen**
3. In **Wählen Sie NLU-Modell aus** Wählen Sie die Modellgruppe aus, die Sie verwalten möchten. Absichten, die einem Thema zugeordnet sind, werden auf der Seite angezeigt.
4. In **Sprache anzeigen** Liste eine Sprache auswählen.
   Der Übersetzungsstatus jedes Themas in der ausgewählten Sprache wird auf der Seite angezeigt. Wählen Sie einen Themennamen aus, in dem das Thema geöffnet werden soll Virtual Agent-Designer, Zeigen Sie Übersetzungen an, bearbeiten Sie sie, oder testen Sie übersetzte Inhalte. Die **Übersetzungsstatus des Themas** Die Spalte zeigt den aktuellen Status des Themas im Lokalisierungsprozess an.

   Seite „Sprachen verwalten“

   Wenn **Übersetzungsstatus des Themas** Spalte wird angezeigt **Veröffentlichung erforderlich** , Sie müssen das Thema veröffentlichen, bevor Sie es zur Übersetzung übermitteln können.

   Hinweis:
   Die ServiceNow AI Platform Bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorgefertigte Themen. In einigen Themen werden Sprachen möglicherweise teilweise übersetzt angezeigt.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Themen, die Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann auf **Fordern Sie Themenübersetzungen an** . Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

     Ein Übersetzungsdatensatz wird erstellt, und der Übersetzungsstatus ändert sich in **In Bearbeitung** . Die Übersetzungsaufgabe wird einem Anwender mit der Rolle Lokalisierungserfüller zugewiesen. Für Informationen zum Erfüllungsprozess in Lokalisierungs-Framework, Siehe Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe .

     Hinweis:
     Wenn sich ein Thema bereits in der Lokalisierung befindet, ist das entsprechende Kontrollkästchen nicht verfügbar.

   - Bearbeiten Sie Übersetzungen direkt.

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

6. Klicken Sie Auf **Verwalten Sie NLU-Übersetzungen** .
   Das Modell wird in geöffnet NLU-Workbench. Fordern Sie Übersetzungen für Ihre Modellgruppe an. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell .

Ergebnisse

Wenn Übersetzungen abgeschlossen sind, können Virtual Agent-Administratoren sie auf der Registerkarte „Themensprachen“ oder der Seite „Sprachen verwalten“ anzeigen, entsperren oder bearbeiten.

Sobald Übersetzungen veröffentlicht wurden, werden sie Virtual Agent-Themen zur Verfügung gestellt, die Stichwörter dynamisch verwenden. Die sprachspezifische Absichtsabstimmung ist jedoch erst verfügbar, wenn Modellgruppen ebenfalls übersetzt und veröffentlicht wurden.

Nächste Maßnahme

Möglicherweise müssen Sie dies tun Ordnen Sie ein Thema sekundären Modellen oder einem sprachspezifischen Modell zu .

Wenn Übersetzungen abgeschlossen sind, können Sie dies Testen Sie lokalisierte NLU-Modelle .

Ordnen Sie ein Thema einem sekundären Thema zu NLU Modell

Ordnen Sie ein zu Virtual Agent Thema zu einem sekundären Modell in der Modellgruppe oder zu einer eigenständigen, einsprachigen Sprache NLU Modell für jede unterstützte Sprache.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Wenn Sie verwenden ServiceNow NLU, Überprüfung NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer Für ein Verständnis der NLU-Modellgruppen.

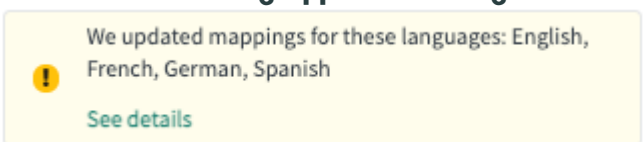
Fügen Sie der Modellgruppe bei Bedarf sekundäre Sprachen in hinzu NLU-Workbench Um sprachspezifische Versionen des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

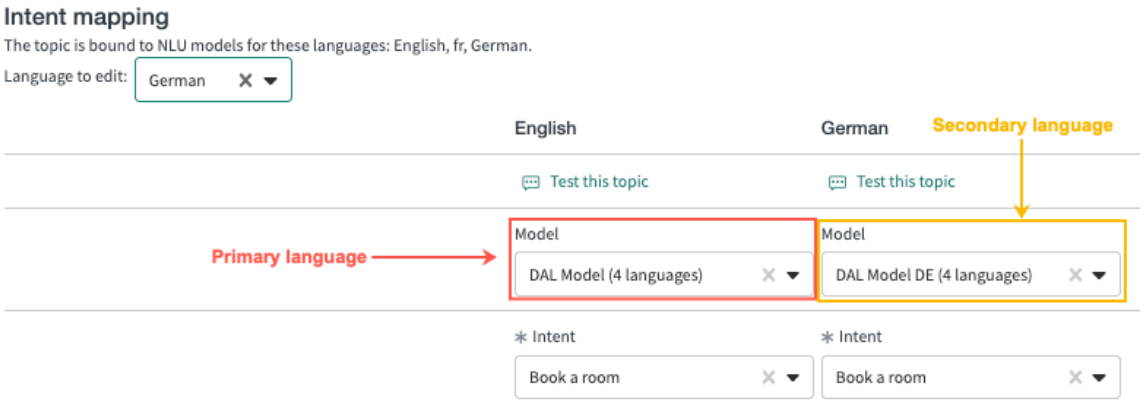
Wenn Sie ein sekundäres Modell für eine Sprache auswählen, die Teil einer anderen Modellgruppe ist, ändert sich die Zuordnung für das gesamte Thema. Sekundäre Modelle müssen Teil derselben Modellgruppe wie die primäre Sprache sein. Sie können ein anderes Modell und eine andere Absicht für eine sekundäre Sprache auswählen, wenn sie die einzige Sprache im Modell (und somit die primäre Sprache) ist.

Nachricht zu Modellgruppenzuordnungen aktualisiert



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

Thema, das einer Modellgruppe mit primären und sekundären Sprachen zugeordnet ist

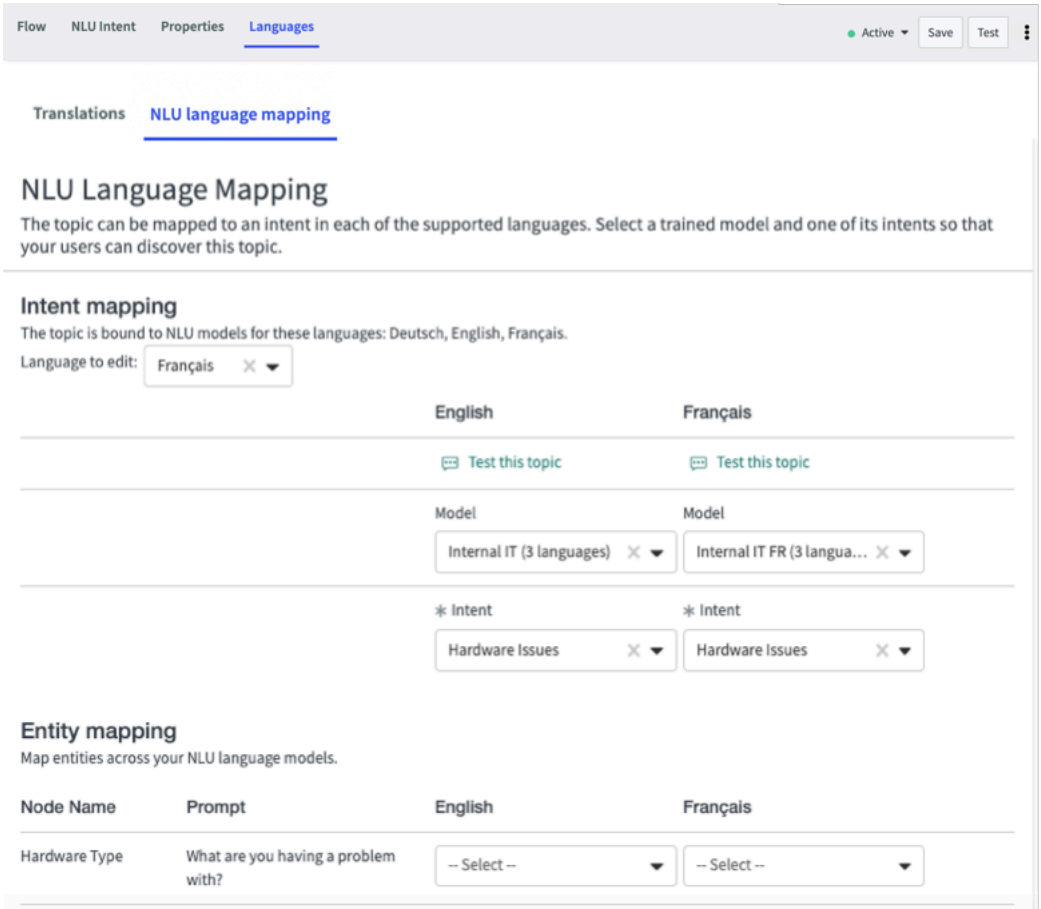


Weitere Informationen finden Sie unter NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Schieben Sie den Umschalter für den Discovery-Typ auf **NLU/Stichwort** Schalten Sie ein und aus, und öffnen Sie ein Thema.
3. Öffnen Sie **Sprachen** Registerkarte und wählen Sie dann aus **NLU-Sprachzuordnung** Registerkarte.
   Die erste Spalte ist NLU Zuordnung, die auf Ihrer aktuellen Sitzungssprache basiert. Wenn Sie beispielsweise Englisch verwenden, lautet die erste Spalte **Englisch** .
4. In **Zu bearbeitende Sprache** Liste die zuzuordnende Sprache auswählen.
   Die aufgeführten Sprachen basieren auf NLU Sprachen, die Sie in aktiviert haben Virtual Agent Einstellungen. Nachdem Sie eine Sprache ausgewählt haben, wird im Abschnitt „Absichtszuordnung“ und gegebenenfalls im Abschnitt „Entitätszuordnung“ eine Spalte angezeigt. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Französisch** , Eine Spalte in französischer Sprache wird angezeigt.

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



5. Aktualisieren Sie den Abschnitt „Absichtszuordnung“.
   a. Wählen Sie in der Zeile Modell eine aus NLU Modell für die von Ihnen ausgewählte Sprache.
   b. Wählen Sie in der Zeile Absicht eine aus NLU Absicht für die von Ihnen ausgewählte Sprache.
6. Aktualisieren Sie gegebenenfalls den Abschnitt „Entitätszuordnung“.
   Ordnen Sie für jede Sprache eine Entität aus dem Modell einem Eingabeknoten im Thema zu. In einer Konversation werden diese Knoten automatisch mit dem Entitätswert ausgefüllt.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Testthema- und NLU-Modellübersetzungen

Testthema- und NLU-Modellübersetzungen

Testen Sie eine Übersetzung Virtual Agent Thema und das lokalisierte NLU-Modell, um sicherzustellen, dass es in einer Konversation wie erwartet funktioniert.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

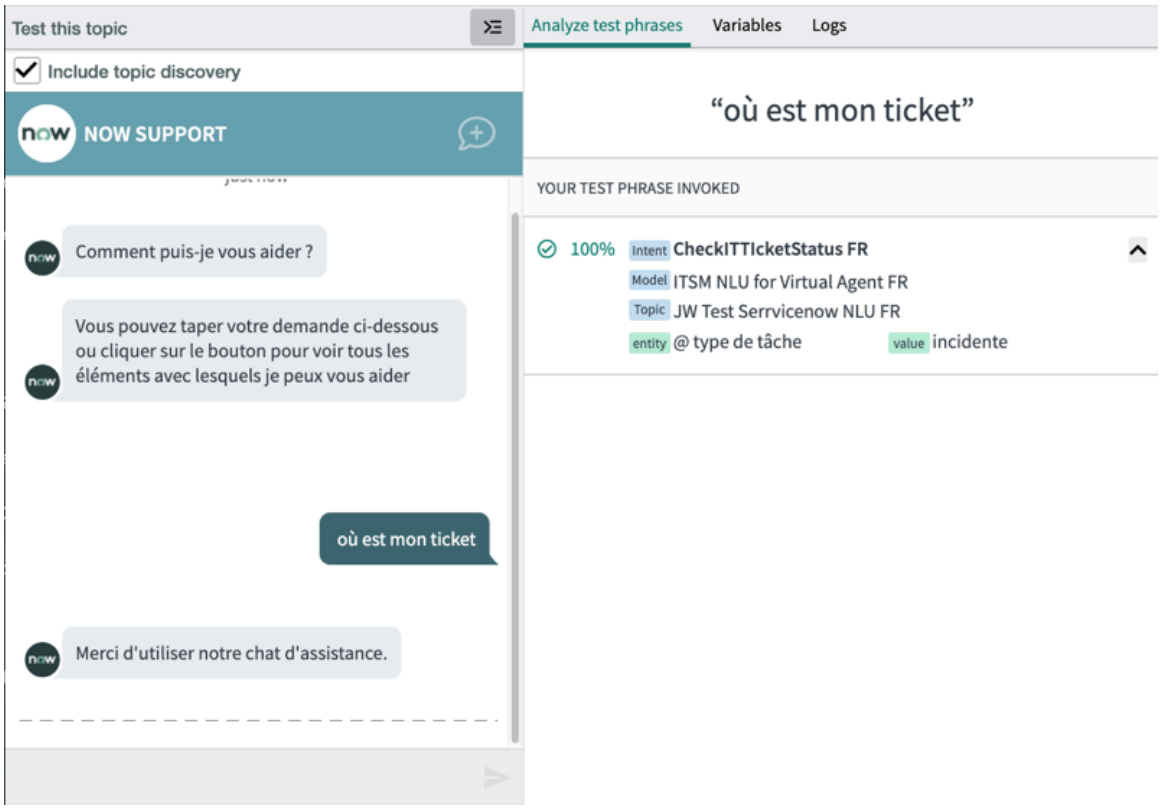
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Legen Sie den Umschalter für den Discovery-Typ auf fest **NLU/Stichwort** , Gefolgt vom NLU-Thema, das Sie testen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Sprachen die Option aus **Verwalten Sie Sprachen** .
4. In **Wählen Sie NLU-Modell aus** Wählen Sie die zu testende Modellgruppe aus.
5. In **Sprache anzeigen** Liste eine Sprache auswählen.
6. In **Testen** Wählen Sie die Spalte für eine Absicht aus **Testen** .
7. Führen Sie im Testfenster die Konversation aus, und überprüfen Sie die Ergebnisse auf den Testregisterkarten.
   Weitere Informationen zur Verwendung des Chat-Testfensters finden Sie unter Wird Getestet NLU/ Stichwortthemen.

Example

Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie eine französische Übersetzung testen können.



8. Beenden Sie den Test, indem Sie das Fenster schließen.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Testergebnisse, um das Thema nach Bedarf zu ändern. Fahren Sie mit dem Testen fort, während Sie Ihr Thema und die anpassen NLU Sprachzuordnungen.

Wenn das Thema bereit ist, veröffentlichen Sie das Thema, um es Anwendern zur Verfügung zu stellen. Sie können alle oder einige veröffentlichen NLU Zuordnungen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

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

Tipp:
Sie können Lokalisierungseinblicke aus dem anzeigen **Verwalten Sie Sprachen** Seite und Virtual Agent-Designer Homepage. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Und wählen Sie dann aus **Lokalisierungseinblicke** Aus den Ressourcen.

Bearbeiten Sie Übersetzungen für Virtual Agent Themen

A Virtual Agent administratoranwender können Übersetzungen direkt in bearbeiten und veröffentlichen Virtual Agent-Designer.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

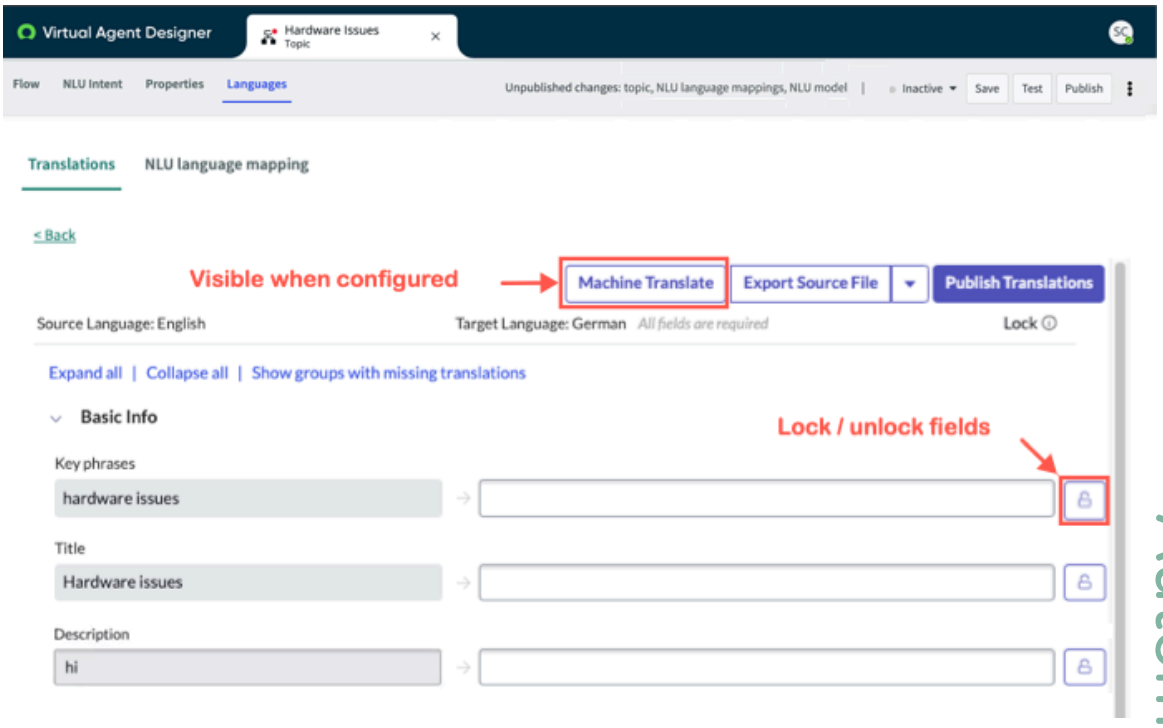
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Öffnen Sie ein veröffentlichtes Thema, und wählen Sie dann aus **Sprachen** Registerkarte.
   - (Nur NLU) Navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Und schieben Sie den Umschalter für den Discovery-Typ auf **NLU/Stichwort** . Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Sprachen** Wählen Sie unter Ressourcen ein Modell, eine Sprache und ein Thema aus.
2. In **Themenübersetzungen** Spalte auswählen **Bearbeiten** .

   Example
   Das Formular „Übersetzungen bearbeiten“ wird geöffnet.

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



3. Im Formular „Übersetzungen bearbeiten“ können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Entsperren Sie Felder, und geben Sie Übersetzungen direkt im Formular ein.
   - Wenn es in konfiguriert ist Lokalisierungs-Framework, Verwenden Sie maschinelle Übersetzung, um die Felder auszufüllen.

     Informationen zum Einrichten der maschinellen Übersetzung finden Sie unter Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration .
   - Exportieren Sie Dateien, die zur Übersetzung an eine Drittpartei gesendet werden sollen.

     Wählen Sie Aus **Quelldatei Exportieren** , Und wählen Sie dann den Dateityp aus. Wählen Sie Aus **Datei Exportieren** Um den Download zu starten.
   - Importieren Sie übersetzte Dateien, die von einem Übersetzungsservice empfangen wurden.

     Wählen Sie in der Liste Quelldatei exportieren die Option aus **Übersetzte Datei Importieren** .
4. Wenn Übersetzungen zur Veröffentlichung bereit sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen Sie Übersetzungen** .

Ergebnisse

Sobald Übersetzungen veröffentlicht wurden, werden sie Virtual Agent-Themen zur Verfügung gestellt, die Stichwörter dynamisch verwenden.

Wenn Ihr Thema Natural Language Understanding (NLU) verwendet, trainieren Sie Ihre lokalisierten Modelle. Möglicherweise müssen Sie sie auch dem Thema zuordnen. Testen und veröffentlichen Sie dann Ihre lokalisierten Modelle, um sicherzustellen, dass native Sprecher auf lokalisierte Absichten zugreifen können.Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein Thema einem sekundären Thema zu NLU Modell Und Testthema- und NLU-Modellübersetzungen.

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

Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Themen an

Wenn Sie viele übersetzen müssen Virtual Agent Themen für mehrere Modelle gleichzeitig. Sie können die Tabellenlistenansicht [sys_cs_topic] verwenden, um Übersetzungen anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_topic.list**an.
2. Wählen Sie die Themendatensätze aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste Wählen Sie unten auf der Seite die Option aus **Übersetzungen Anfordern** .
4. Wählen Sie im Dialogfeld Übersetzungen anfordern die Sprachen aus.

   Nur Sprachen, die in installiert und aktiviert sind Lokalisierungs-Framework Werden angezeigt. Informationen zum Aktivieren von Lokalisierungs-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Authoring Virtual Agent Konversationen für Lokalisierung

Verwenden Sie Lokalisierungsmethoden in Ihrem Virtual Agent Skripts, um sicherzustellen, dass der Inhalt übersetzt werden kann. Lokalisierungsmethoden zeigen den Originaltext an, wenn keine Übersetzung gefunden wird. Diese Methoden können vor dem Erstellen von Übersetzungen auf Ihren Code angewendet werden.

Lokalisierungsmethode für Nachrichteninhalt

Die `gs.getMessageLang` Die Methode überprüft die Nachrichtentabelle [sys_ui_message] auf eine übersetzte Version des Texts in der für den aktuellen Anwender ausgewählten Sprache. Wenn keine übersetzte Version gefunden wird, wird die Standardsprache (Englisch) zurückgegeben.

Dieser Code enthält eine Begrüßung, für die der Wert der Variablen `first_name` dynamisch hinzugefügt wird.

```
(function execute() {
      return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

Das folgende Beispiel zeigen denselben Code, der zur Lokalisierung neu geschrieben wurde.

```
(function execute() {
       return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

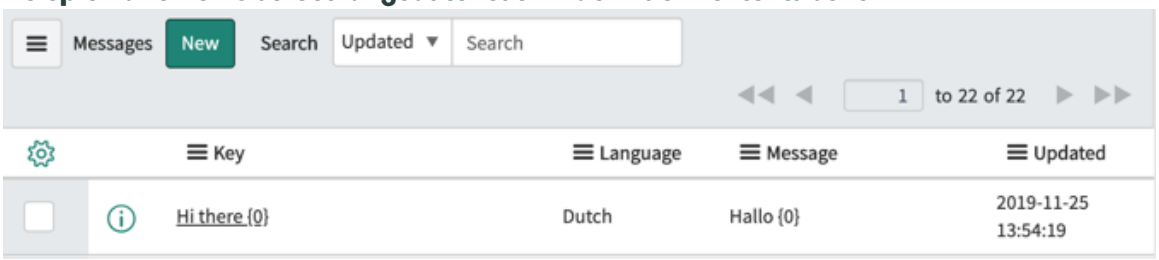
Im zweiten Beispiel wird verwendet `gs.getMessageLang` Methode. Der Text entspricht dem vorherigen Beispiel, das Format wird jedoch geändert. Die Zahl in Klammern fungiert als Platzhalter für die Variable, die dann in einem Array nach dem Komma aufgeführt wird: `[VaInputs.first_Name]` . Durch die Methode `gs.getMessageLang` wird in der Nachrichtentabelle nach einem Datensatz mit einem Schlüsselwert gesucht, der `Hi there {0}` entspricht, und einem Sprachwert, der der Sprache der anfordernden Person entspricht. Die Methode

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

gibt die übersetzte Version des Texts zurück, der in gespeichert ist **Nachricht** Feld des Datensatzes.

Hinweis:
Sprachwerte verwenden zweistellige Sprachcodes nach ISO-Standard. Weitere Informationen finden Sie unter ISO 639,1-Sprachcodes .

Beispiel für einen Übersetzungsdatensatz in der Nachrichtentabelle



Hinweis:
Der Inhalt wird nur für veröffentlichte Themen übersetzt. Bei der Vorschau von nicht veröffentlichten Themen wird der Inhalt nicht übersetzt angezeigt.

Sprachunterstützung für NLU Services

Entitätsextraktion wird in unterstützt ServiceNow® NLU-Modelle nur für bestimmte Sprachen. Die verbleibenden Sprachen unterstützen nur den Absichtsabgleich. Wenn Sie verwenden IBM Watson Assistant Oder Microsoft LUIS, Unterstützte Sprachen variieren.

Die Liste der derzeit unterstützten Sprachen wird in der Tabelle Open NLU Driver Languages [Open_nlu_Driver_language] angezeigt.

Die Tabelle VA-NLU-Sprachen [sys_cs_nlu_language] listet die Sprachen auf, die derzeit in aktiviert sind Virtual Agent.

Hinweis:
Wenn Sie eine Sprache auswählen, die die vollständige Entitätsextraktion nicht unterstützt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Für nicht unterstützte Sprachcodes können Sie eine Fallback-Sprache für die NLU-Vorhersage angeben. Wenn die erkannte Sprache eines Anwenders beispielsweise mexikanisches Spanisch (es-mx) ist, können Sie Spanisch (es) als Fallback-Sprache angeben, wenn sie in Ihrer Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersage an. Sie können auch aktivieren Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent. Details finden Sie unter Mit Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent Erweiterte Chatkonversationen.

Hinweis:
Dieser Inhalt konzentriert sich speziell auf NLU Sprachunterstützung. Weitere Informationen zur Unterstützung der LLM-Sprache für finden Sie Now Assist In Virtual Agent, Siehe Translation for Now Assist .

Unterstützt NLU Sprachen

Service	Unterstützte Sprachen
ServiceNow NLU	Für Absichtsabgleich und Entitätserkennung: • English • Französisch

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

Unterstützt NLU Sprachen (Fortsetzung)

Service	Unterstützte Sprachen
	• Deutsch • Japanisch • Spanisch Nur für Absichtsabgleich: • English • Chinesisch (Vereinfacht) • Dänisch • Niederländisch • Finnisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch (Brasilianisch) • Spanisch • Schwedisch
IBM Watson Assistant	• English • Chinesisch (Vereinfacht) • Niederländisch • Französisch • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Portugiesisch • Spanisch
Microsoft LUIS	• English • Chinesisch (Vereinfacht)

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

Unterstützt NLU Sprachen (Fortsetzung)

Service	Unterstützte Sprachen
	• Niederländisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Portugiesisch (Brasilianisch) • Spanisch • Türkisch
Google Dialogflow ES	• English • Chinesisch (Vereinfacht) • Chinesisch (Traditionell) • Niederländisch • Finnisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch • Portugiesisch (Brasilianisch) • Russisch • Spanisch • Schwedisch • Thailändisch • Türkisch

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

Lokalisierungsrollen für Virtual Agent

Weisen Sie Lokalisierungsrollen entsprechend dem Umfang eines Anwenders im Lokalisierungsprozess zu. Benutzer können basierend auf ihrer Rolle Übersetzungen anfordern, Übersetzungsanforderungen erfüllen und Übersetzungen bearbeiten.

Der Lokalisierungsprozess folgt diesem grundlegenden Flow:

1. Themen werden in der Ausgangssprache (z. B. Englisch) entwickelt und veröffentlicht.
2. Themen werden entweder auf Anforderung oder durch direkte Bearbeitung in übersetzt Virtual Agent-Designer.

   Wenn Sie NLU-Modelle verwenden, müssen auch die Modelle übersetzt werden. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .
3. Übersetzungen werden getestet und veröffentlicht.

Virtual Agent Rollenberechtigungen variieren je nach Funktion des Anwenders in diesem Prozess. Diese Rollen sind auch in definiert Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Rollen .

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

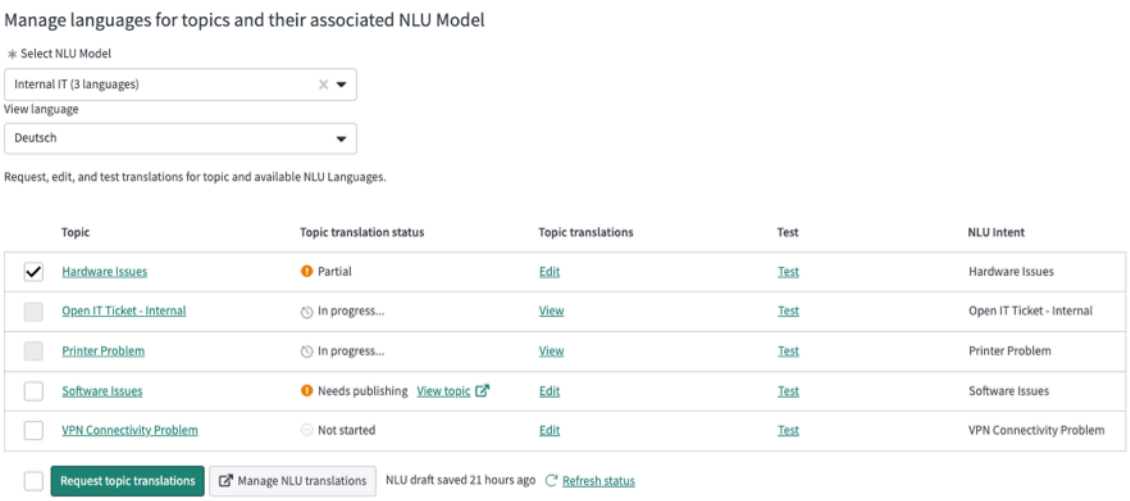
Virtual Agent administratorberechtigungen

Die Virtual Agent Die administratorrolle enthält standardmäßig die Rollen „anfordernde Person“ und „Lokalisierungseditor“. Anwender können Folgendes tun:

- Übersetzungen anfordern
- Zeigen Sie vorhandene übersetzte Inhalte an
- Entsperren und bearbeiten Sie übersetzte Inhalte (es sei denn, die Übersetzung wird ausgeführt)

Die Lokalisierungsaufgabe ist für diesen Anwender nicht verfügbar.

Seite „Sprachen verwalten“ mit Virtual Agent Administratorrolle



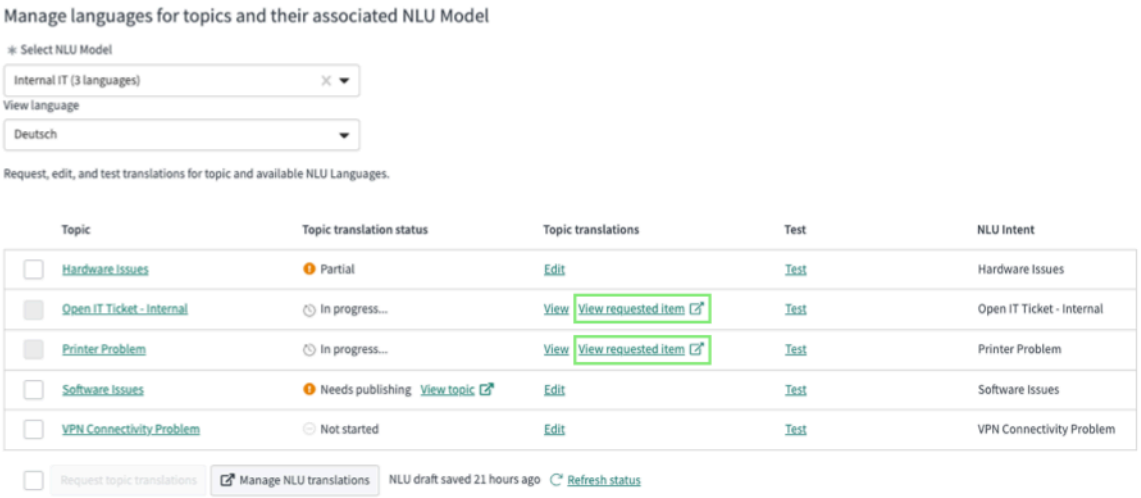
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Berechtigungen für Lokalisierungserfüller

Die Lokalisierungserfüller-Rolle hat möglicherweise nicht Virtual Agent Berechtigungen. In diesem Fall hätte der Anwender nur Zugriff auf Zugewiesen Lokalisierungs-Framework Aufgaben.

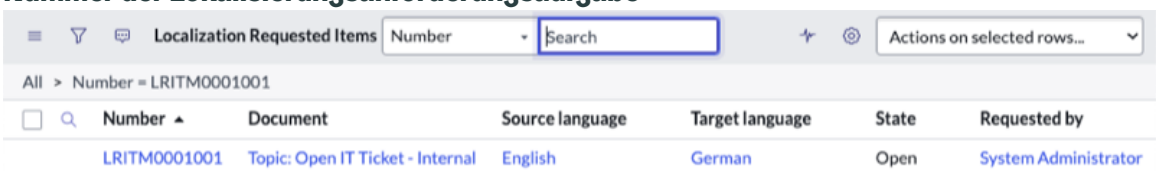
Wenn ein Virtual Agent der administrator hat die Rolle Lokalisierungserfüller, die **Verwalten Sie Sprachen** Auf der Seite kann der Anwender die erstellte Lokalisierungsaufgabe anzeigen.

Seite „Sprachen verwalten“ mit Virtual Agent Rollen „administrator“ und „Lokalisierungserfüller“



Klicken Sie Auf **Angefordertes Element anzeigen** Dient zum Öffnen der Lokalisierungserfüllungsaufgabe in einem neuen Fenster.

Nummer der Lokalisierungsanforderungsaufgabe



Lokalisierungsanforderer [Localization_requestor]

Fordert Übersetzungen für alle an Virtual Agent Komponenten in einer oder mehreren Sprachen. Kann auch Lokalisierungseinblicke anzeigen. Die Virtual Agent Die administratorrolle [Virtual_Agent_admin] enthält diese Rolle standardmäßig.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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

Besondere Erwägungen

Keine.

Lokalisierungserfüller [Localization_Fulfiller]

Stellt Übersetzungen für angeforderte bereit Virtual Agent Themen. Je nach Flow können die Aufgaben die Bearbeitung der Übersetzungen in umfassen Lokalisierungs-Framework Aufgabe, Interaktion mit Drittparteien und Laden, Verifizieren und Veröffentlichen von Übersetzungen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Lokalisierungseditor [Localization_Editor]

Bearbeitet die Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designer. Der NLU-Administrator [nlu_admin] und Virtual Agent administratorrollen [Virtual_Agent_admin] enthalten diese Rolle standardmäßig.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Virtual Agent administrator [Virtual_Agent_admin]

Enthält standardmäßig die Rollen „Anforderer der Lokalisierung“ und „Lokalisierungseditor“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

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

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Übersetzungstabellen

Mit den Tabellen [sys_translated_text] und [sys_ui_message] kann Virtual Agent übersetzten Text speichern.

Von Virtual Agent verwendete Übersetzungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Übersetzter Text [sys_translated_text]	Speichert Übersetzungen für Felder mit dem Feldtyp „translate_Text“ oder „translate_html“ (siehe Wörterbucheintrag). Die Tabelle [sys_cs_topic] enthält die englischen Stichwörter und Thementitel. Ruft Übersetzungen aus der Tabelle [sys_translate_Text] ab. Weitere Informationen zum Übersetzen von Textinhalten in verschiedene Sprachen finden Sie unter Übersetzte Texttabelle Und Textfelder werden übersetzt .
Nachricht [sys_ui_message]	Speichert Expertenübersetzungen für Nachrichten in Virtual Agent Themen. Vorgefertigte Themen wurden bereits übersetzt, Sie müssen jedoch Übersetzungen für alle Inhalte bereitstellen, die Sie für Ihre Instanz erstellen. Weitere Informationen zur Nachrichtentabelle finden Sie unter Nachrichtentabelle .
Textübersetzungen für dynamische Übersetzung [sys_cs_Dynamic_Translation_Text]	Speichert Kopien der Übersetzungen in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] und zuvor dynamisch übersetzte Nachrichten. Diese schreibgeschützte Tabelle ist nur verfügbar, wenn dynamische Übersetzung für verwendet wird Virtual Agent Plugin ist installiert und die dynamische Übersetzung in Virtual Agent Funktion ist aktiviert. Diese Tabelle wird alle 24 Stunden gelöscht, um sicherzustellen, dass auf die neuesten Übersetzungen verwiesen wird, die in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] gespeichert sind. Weitere Informationen dazu, wie die Tabelle Textübersetzungen für dynamische Übersetzung [sys_cs_dyamic_Translation_Text] mit dynamischer Übersetzung in funktioniert Virtual Agent, Siehe Mit Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent Erweiterte Chatkonversationen.

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

Integration Virtual Agent Mit anderen Kanälen

Integrieren und erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent Indem Sie eine Verbindung zu Ihren Mitarbeitern und Kunden herstellen, wo sie sich bereits befinden. Sie sind in Webportalen beteiligt, Now® Mobile Apps und Zusammenarbeitstools wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger Verbraucher-App, Workplace Enterprise Messaging-App und jede andere beliebte Chat- oder Messaging-App.

In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent

Das anwenderdefinierte Konversations-Chat-Integrations-Framework ist ein leistungsfähiges Framework, das aus skriptfähigen APIs und Konfigurationen besteht, um die bereitzustellen ServiceNow® Virtual Agent An eine beliebige Konversationsschnittstelle.

Funktionsweise anwenderdefinierter Chatintegrationen

Virtual Agent Chat Server (VACS) unterstützt die folgende Chat-Client-Integration ohne Erweiterungen oder Plugins:

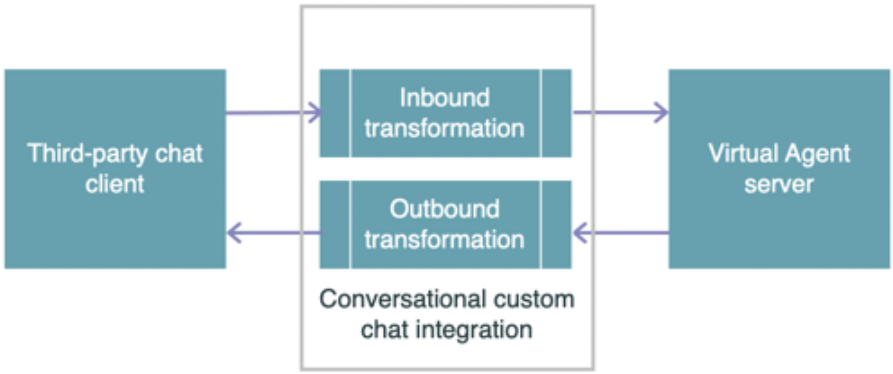
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistant
- ServiceNow® Serviceportal
- ServiceNow® Now Mobile
- Apple Messages for Business

Wenn Sie einen Chat-Client verwenden, der nicht in der Liste aufgeführt ist, können Sie eine anwenderdefinierte Integration mithilfe des anwenderdefinierten Chat-Integrations-Frameworks für Konversationen erstellen.

Sie können alle Kanäle verwenden, die Konversationsschnittstellen unterstützen, z. B. Webportale, Mobile Apps, Slack, Microsoft Teams, SMS und alle anderen Kanäle und fügen hinzu ServiceNow® Virtual Agent Für sie.

Mit einer anwenderdefinierten Chat-Integration für Konversationen können Sie die Chat-Experience Ihrer Endanwender verwalten und steuern. Das Framework hilft dabei, Nachrichten von einem Chat-Client in VACS und VACS zurück in den Chat-Client in einem Format zu transformieren, das auf Ihrer Chat-Schnittstelle gut gerendert werden kann.

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



Die Transformation wird über einen Satz von ausgeführt Workflow-Studio Skripts. Wenn Sie weitere Informationen zur Verwendung benötigen Workflow-Studio, Siehe Workflow-Studio .

Grundlegende Integration mit dem anwenderdefinierten Chat-Integrations-Framework für Konversationen

Sie können die folgenden Links verwenden, um eine einfache anwenderdefinierte Chat-Integration zu konfigurieren.

Ein Beispiel für eine anwenderdefinierte Chat-Integration mit Telegram Messenger finden Sie unter Telegramm-Demo und -Integration Auf der ServiceNow Developer Site. (Sie müssen sich möglicherweise anmelden, um auf die Demo zuzugreifen.)

Erstellen Sie einen Virtual Agent Integration des anwenderdefinierten Konversations-Chats

Verwenden Sie das Custom Chat Configuration Integration Framework (CCCIF), um eine anwenderdefinierte Chat-Integration für Konversationen zu erstellen, um Chat-Clients von Drittparteien zu unterstützen, damit sie eine Verbindung mit herstellen können Virtual Agent Chatserver (VACS).

Vorbereitungen
Aktivieren Sie Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) wenn sie nicht bereits aktiviert ist. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.Glide.cs.custom.Adapter) für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dient zur Integration von Chat-Clients mit Virtual Agent Führen Sie diese Konfigurationsschritte aus, und fügen Sie Aktionsskripts zu hinzu Workflow-Studio.

Hinweis:
Die CCCIF verwendet IntegrationHub. Transaktionsanzahl für Ihre IntegrationHub Kontingent.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen neuen Kanal, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Kanal für die Integration .
2. Konfigurieren Sie einen neuen Provider für die Integration .
3. Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung ein .
4. Erstellen Sie einen Kanalbezeichner .
5. Wählen Sie Rich-Steuerungen für die eingehende Transformation (Anwendereingabe) und die ausgehende Transformation (Bot-Antwort) aus .

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

6. Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.
7. Erstellen Sie die Aktionsskripts .

Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie einen neuen Kanal, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration. Kanäle werden in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_Channel] definiert.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) wenn sie nicht bereits aktiviert ist. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.Glide.cs.custom.Adapter) für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Hinweis:
Das Conversational Custom Chat Integration Framework (CCCIF) verwendet IntegrationHub. Transaktionsanzahl für Ihre IntegrationHubKontingent.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Channel.list` Im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie auf der Seite Messaging-Kanäle die Option aus **Neu** .
   Alternativ können Sie einen vorhandenen Kanal auswählen, um ihn zu öffnen.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Kanals, z. B. Mobile-App oder SMS.
Standardmäßig alle Themen aktiviert	Option, um alle Themen in diesem Kanal verfügbar zu machen.
Benachrichtigungen aktivieren	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren von Benachrichtigungen für diesen Kanal.
Nur Servicemitarbeiter	Option zum Initiieren von Konversationen mit Servicemitarbeitern unter Umgehung von Virtual Agent Bot.
Store-App-Seitenlink	Dieses Feld muss leer bleiben.
Typ	Kanaltyp. ○ **Chat** : Standard-Chat-Experience ○ **Messaging** : Lange Konversation ○ **Telefon** : Telefonkonversation (Audio) ○ **Walk-up** : Persönliche Konversation
Zeitüberschreitung bei Konversationsleerlauf	Anzahl der Sekunden, die abgebrochen wurden Virtual AgentUnd Mitarbeiterchat Konversationen bleiben nach der letzten Antwort der anfordernden Person im Kanal offen. Dieser kanalspezifische Wert überschreibt die folgenden Einstellungen:

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

Feld	Beschreibung
	○ Standardmäßiger Zeitüberschreitungswert für inaktive Konversationen, der 7200 Sekunden beträgt ○ Zeitüberschreitungswert für inaktive Konversation, der über festgelegt wurde `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`Systemeigenschaft zum Überschreiben des Standardzeitüberschreitungswerts Weitere Informationen zu Zeitüberschreitungen im Leerlauf für Konversationen finden Sie unter Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen.
Sicher	Option, damit der Kanal sicher ist, um die Verarbeitung vertraulicher Daten wie Passwörter zu unterstützen.
Unterstützung Eingabeindikator	Option zum Anzeigen von Tippindikatoren für diesen Kanal. Die Kennzeichnung gilt sowohl für Agent- als auch für Bot-Indikatoren.
Symbol	Dieses Feld muss leer bleiben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie einen neuen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration. Provider werden in der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_Provider] definiert.

Vorbereitungen
Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie einen neuen Anbieter für jede von Ihnen eingerichtete Integration.

Prozedur

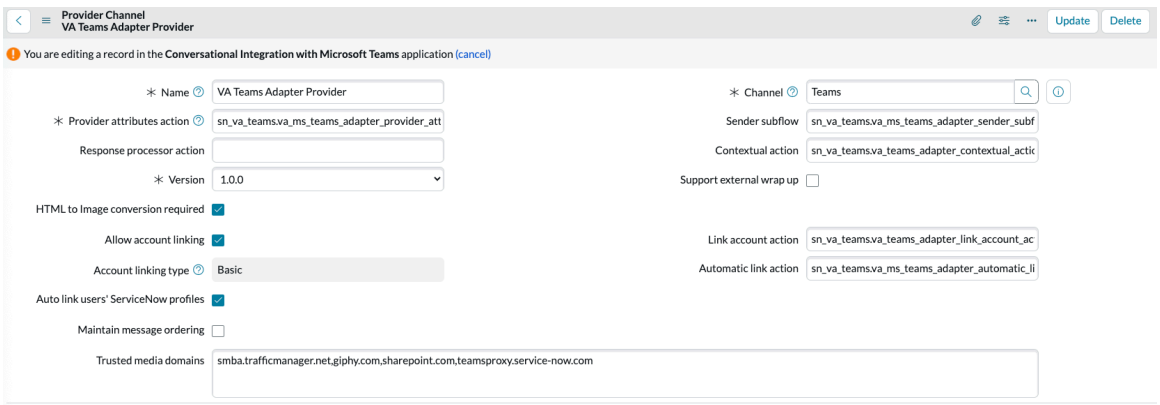
1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Provider.list` Im Filter.
2. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ die Option aus **Neuer Anwenderdefiniert** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Anbieteranwendung. Beispiel: `VA SMS Twilio-Adapter`
Anbieterattributaktion	Name des Aktionsskripts für Provider-Attribute. Das Aktionsskript „Provider-Attribute“ kann ein Provider-Authentifizierungstoken, einen Anwenderbezeichner, Anwendereingaben und Kontextvariablen zurückgeben.
Antwortprozessoraktion	Name des Antwortprozessor-Aktionsskripts. Das Antwortprozessor-Aktionsskript führt Plattformaktionen aus. Beispiel: Aktualisieren eines Nachrichtenstatus basierend auf der Antwort, die für eine ausgehende Nachricht empfangen wurde.

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

Feld	Beschreibung
Version	Die Version des Anbieters. Das Framework kann die erwarteten Eingaben an Aktionen und Subflows senden und die erwarteten Ausgaben verarbeiten. Es gibt 2 Versionen: ○ **1.0.0** : Die angenommene Version, es sei denn, sie ist explizit im Provider definiert. ○ **1.1.0** : Die `Outbound_Token` Eingabeparameter (aus der Identität des Anbieterkanals) wurde den Aufrufen des Absendersubflows/der Aktion hinzugefügt.
HTML-zu-Bild-Konvertierung erforderlich	Option zum Konvertieren einer HTML-Bot-Antwort in ein Bild und einen Link. Wird für Chat-Schnittstellen verwendet, die kein HTML-Rendering unterstützen.
Account-Verknüpfung zulassen	Option zum Verknüpfen Ihres Accounts mit einem vorhandenen ServiceNow® Profil.
Kanal	Kanal, den dieser Anbieter unterstützt, und derjenige, für den die Integration erstellt wird.
Absenderaktion	Das Absenderaktionsskript. Das Absenderaktionsskript bündelt die Anforderung und sendet dann die Antwort über Workflow-Studio Oder IntegrationHub Asynchron.
Absender-Subflow	Der Absender-Subflow bündelt die Anforderung und sendet die Antwort über Workflow-Studio(FD) oder IntegrationHub(IH) asynchron.
Kontextbezogene Aktion	Name des Skripts der kontextbezogenen Aktion. Das Skript für kontextbezogene Aktionen unterstützt anwenderdefinierte kontextbezogene Aktionen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.



Nächste Maßnahme

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chat-Konfiguration ein

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

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chat-Konfiguration ein

Erstellen Sie einen Datensatz zur Überprüfung von Hash-Nachrichten und einen Datensatz zur Nachrichtenauthentifizierung, um die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration einzurichten. Dies wird in der Tabelle „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ [hash_message_Verification] konfiguriert.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung und einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung erstellen, um die Nachrichtenauthentifizierung einzurichten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Hash_message_Verification.list` Im Filter.
2. Klicken Sie auf der Seite „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. TwilioSMSTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstoks, z. B. „Twilio SMS Testanwendung Authentifizierungstoken“.
Geheimnis	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Message_auth.list` Im Filter.
6. Klicken Sie auf der Seite Nachrichtenauthentifizierungen auf **Neu** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA Twilio SMS Test App-Nachrichtenauthentifizierung.
Anbieter	Anbieter, z. B. Twilio.
Gruppenname	Name der Gruppe oder des Teams des Anbieterkanals.
Serviceportal	Option zum Weiterleiten von Anwendern zu einem Serviceportal zur Authentifizierung während der Account-Verknüpfung.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Hash-Nachrichten-Token, das erstellt wurde.

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

Feld	Beschreibung
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Hash-Nachrichten-Token, das erstellt wurde.
Ausgehender Servicetoken	Token, das an den Absender-Subflow übergeben wird, der zum Aufrufen DES REST-Endpunkts für den Chat-Client verwendet wird. Verwenden Sie das ausgehende Token, um eine Nachricht über die REST API zu senden.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application].

Vorbereitungen

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chat-Konfiguration ein.

Wenn Sie verwenden Domänentrennung , Ändern Sie den Umfang in die Domäne, die Sie verwenden möchten, bevor Sie den Kanalbezeichner erstellen. Die Domänen-ID wird in der Tabelle [sys_cs_Provider_Application] gespeichert und an übergeben Virtual Agent Server als Kontextparameter, der die Domäne für den Anwender festlegt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Provider_Application.list` Im Filter.
2. Klicken Sie auf der Seite „Identitäten des Anbieterkanals“ auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Name	Name der Kanalidentität. Beispiel: `VA SMS Twilio-Adapter`
Anbieter	Wählen Sie den Namen Ihrer Anbieteranwendung aus, die Sie in einem vorherigen Schritt eingerichtet haben. Beispiel: `VA SMS Twilio Adapter Pro` .
Standardportal	Portal, in dem der Chat verknüpft ist ServiceNow Datensätze werden standardmäßig geöffnet, einschließlich Links in Karten, die für verwendet werden Virtual Agent Benachrichtigungen und KI-Suche Ergebnisse.
Nachrichtenauthentifizierung	Wählen Sie die Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner aus, den Sie in einem vorherigen Schritt eingerichtet haben.
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Zum Beispiel die Telefonnummer.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für Ihren Kanalbezeichner.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie diese Schritte erneut aus, um zusätzliche Kanalbezeichner zu erstellen.

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

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer anwenderdefinierten Chat-Integration Rich-Steuerungen zu

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer anwenderdefinierten Chat-Integration Rich-Steuerungen zu

Erstellen Sie Datensätze für Rich-Steuerungen in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapterkonfigurationen“ [sys_cs_custom_Adapter_config]. Wenn einer umfassenden Steuerung eine ausgehende Umwandlerimplementierung fehlt, wird dem Endanwender keine Antwort zugestellt, und dieser Anwender erhält möglicherweise eine unbefriedigende Chat-Experience.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen eine Zuordnung für alle umfassenden Steuerungen erstellen, die Ihre Konversationen im Kanal verwenden. Beispielsweise benötigen Sie möglicherweise eine Zuordnung für *DefaultText*, Der die Antwort auf Eingabe- und Ausgabetext sowie den Datei-Upload und die Bildantwort unterstützt. Wenn Ihr Kanal keine Steuerung unterstützt, müssen Sie sie nicht zuordnen. Beispielsweise unterstützt SMS keine Videoantworten. Eine Beschreibung der einzelnen Standard-Rich-Steuerungen finden Sie unter Umfassende Standardsteuerelemente für Eingabe und Ausgabe für eine anwenderdefinierte Chat-Integration.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_custom_Adapter_config.list` Im Filter.
2. Klicken Sie auf der Seite „Anwenderdefinierte Adapterkonfigurationen“ auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Anbieter	Anbieter, den Sie erstellt haben.
Steuerungstyp	Standardmäßiger Rich-Control-Typ. Beispielsweise ist der Rich-Steuerungstyp DefaultPicker Dateiauswahl, Themenauswahl und booleschen Steuerungen zugeordnet. Weitere Informationen zu den Arten von Steuerungen finden Sie unter Umfassende Standardsteuerelemente für Eingabe und Ausgabe für eine anwenderdefinierte Chat-Integration.
Eingehende Umwandleraktion	Name des eingehenden Umwandleraktionsskripts für diese umfassende Steuerung. Beispiel: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_Adapter_input_Text_inbound_Transformer`
Ausgehende Transformationsaktion	Name des ausgehenden Umwandleraktionsskripts für diese umfassende Steuerung. Beispiel: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_Adapter_input_Text_outbound_Transformer`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Automatische Übersetzung

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

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie eine geskriptete REST-API, fügen Sie eine geskriptete REST-Ressource hinzu, legen Sie Sicherheits- und Inhaltsverhandlungen fest, und legen Sie Grenzwerte für REST-API-Quoten fest.

Vorbereitungen

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer anwenderdefinierten Chat-Integration Rich-Steuerungen zu.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie die REST-API.

a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer API. Beispiel: `ACME Mobile-App-Chat-Adapter` .
API-ID	API-Bezeichner. Beispiel: `acme_Chat` .
Schutzrichtlinie	Die Schutzrichtlinie für das Skript. ▪ **Schreibgeschützt** : Skript kann nur angezeigt werden. ▪ **Geschützt** : Anwender mit Passwortberechtigungen können das Skript bearbeiten.
Anwendung	Die Anwendung, die den Skriptdatensatz enthält. **Global** Ist standardmäßig ausgewählt.
API-Namespace	Der Namespace, zu dem die API gehört. Der Wert hängt vom aktuellen Anwendungsbereich ab.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

e. **Wahlweise:** Öffnen Sie den neuen Datensatz, und navigieren Sie zu **Zugehörige Links** Und klicken Sie auf **Aktivieren Sie Die Versionsverwaltung** , Und klicken Sie dann auf **OK** .
Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

2. Fügen Sie Ihrer neuen REST-API eine geskriptete REST-Ressource hinzu.
Die geskriptete REST-Ressource definiert die von Ihnen erstellte geskriptete REST-API-Definition.

a. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten REST API-Datensatz, und navigieren Sie dann zu **Ressourcen** Registerkarte unter **Zugehörige Links** .

b. Klicken Sie auf **Neu**.
Rufen Sie die Nutzlast aus der Anforderung ab, und schreiben Sie sie dann in eine Hybrid-Warteschlange.

Automatische Übersetzung

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

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
API-Definition	Name der übergeordneten API.
Anwendung	Die Anwendung, die den Skriptdatensatz enthält.
Name	Name Ihrer API-REST-Ressource. Beispiel: **ACME-Chat** .
API-Version	API-Version. Beispiel: **v1** . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Versionsverwaltung für die REST-API aktiviert haben.
Aktiv	Option zum Aktivieren der REST-Ressource.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, z. B. POST, GET usw.
Relativer Pfad	Relativer Pfad zur Ressource.
Skript	Skript für die REST-Ressource.
Schutzrichtlinie	Die Schutzrichtlinie für das Skript. ▪ **Schreibgeschützt** : Skript kann nur angezeigt werden. ▪ **Geschützt** : Anwender mit Passwortberechtigungen können das Skript bearbeiten.

Beispiel für eine geskriptete REST-Ressource:

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
 application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
 data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
 this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
 JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
 response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. Legen Sie die Sicherheits- und Inhaltsverhandlung für Ihre geskriptete REST-Ressource fest.
Wählen Sie diese Option, um Authentifizierungs- und Anforderungsformate festzulegen. Wenn Ihre anwenderdefinierte Integration nicht auf der Authentifizierung basiert, können Sie sie wie folgt entfernen.

a. Navigieren Sie im neuen Datensatz für die geskriptete REST-Ressource zu **Sicherheit** Registerkarte.

b. Löschen **Erfordert Authentifizierung** .

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

c. Klicken Sie auf **Inhaltsverhandlung** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Überschreiben Sie unterstützte Anforderungsformate** .

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Legen Sie REST-API-Quotengrenzen fest, um die Rate eingehender Anforderungen zu definieren.

a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **Quotengrenzregeln**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Quotengrenzregel.
REST-API	REST-API, die Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
Version	Version der REST-API. Die aufgeführten Werte hängen von der ausgewählten REST API ab.
Ressource	Ressource für die angegebene Version. Die aufgeführten Werte hängen von der ausgewählten Version ab.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, dass die Quotengrenzregel aktiv ist. Quotengrenzregeln werden standardmäßig aktiviert, sobald Sie sie erstellen. Sie können Quotengrenzregeln deaktivieren, um die Durchsetzung einer Quotengrenze zu beenden, oder Quotengrenzregeln aktivieren, um die Quotengrenze wieder zu erzwingen.
Anforderungsbegrenzung pro Stunde	Die maximal zulässige Anzahl von Anforderungen pro Stunde. **Hinweis:** Immer wenn Sie den Wert dieses Feldes aktualisieren, setzt die ServiceNow AI Platform die Anzahl der Anforderungen auf 0 zurück und löscht alle Verstöße für die aktuelle Stunde.
Anwenden auf	Anwender, die durch diese Regel eingeschränkt sind. Wählen Sie Aus **Alle Anwender** .

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie die Aktionsskripts für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Erstellen Sie die Aktionsskripts für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration

Richten Sie die Transformationen ein, die Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration benötigt, um über den Chat-Prozess zu kommunizieren.

Vorbereitungen

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST-API für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.

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

Hinweis:
Alle für den Chat-Client relevanten Aktionsnachrichten werden anfordernden Personen während Servicemitarbeiter-Konversationen angezeigt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktionen**.
3. Erstellen Sie die Aktionen Sie müssen die Integration des anwenderdefinierten Chats für Konversationen abschließen.
   Details zur Eingabe und Ausgabe, die in Aktionsskripts verwendet werden, sowie Skriptbeispiele finden Sie unter Virtual Agent Aktionsskripts.

Umfassende Standardsteuerelemente für Eingabe und Ausgabe für eine anwenderdefinierte Chat-Integration

Umfangreiche Eingaben- und Ausgabesteuerungen müssen Ihrer anwenderdefinierten Chat-Integration in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapterkonfigurationen“ [sys_cs_custom_Adapter_config] zugeordnet werden. Wenn einer umfassenden Steuerung eine ausgehende Umwandlerimplementierung fehlt, wird dem Endanwender keine Antwort zugestellt, und dieser Anwender erhält möglicherweise eine unbefriedigende Chat-Experience.

Die folgenden Standard-Rich-Steuerungen sind Eingabe- und Ausgabe-Rich-Steuerungen zugeordnet. Die *uiType*Parameter bezieht sich auf ein Themensteuerelement, das zum Erstellen von Konversationen in verwendet wird Virtual Agent-Designer.

Umfassende Standardsteuerungen für Eingabe und Ausgabe

Umfassende Kontrolle	Beschreibung
ActionRichControl	Diese Komponente verarbeitet die verschiedenen Ereignisse und Aktionen, die in einer Konversation auftreten. Einige Aktionen gelten möglicherweise nicht für alle Kanäle. Beispielsweise wird StartSpinnerActionMsg in SMS ignoriert. ServiceNow® Virtual Agent Erstellt die folgenden Arten von Aktionsnachrichten über dieses Framework. Die anwenderdefinierte Chat-Schnittstelle erkennt nur bestimmte Aktionsmeldungstypen. • SeparatorActionMsg ||actionMsg-Instanz • SystemActionMsg ||actionMsg-Instanz von • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg-Instanz von • SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg-Instanz von • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg-Instanz von • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg-Instanz • StartSpinnerActionMsg ||actionMsg-Instanz von EndSpinnerActionMsg • SubscribetoSupportQueue ||actionMsg instanceof

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

Umfassende Standardsteuerungen für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfassende Kontrolle	Beschreibung
	• SubscribeToChatPresence ||actionMsg-Instanz von • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg-Instanz von ActionRichControl umschließt diese Nachrichten in *`actionMsg`*Element. Daher kann ein einzelner ausgehender Umwandler für ActionRichControl alle diese Nachrichten verarbeiten. Für diese Komponente ist kein eingehender Umwandler erforderlich.
`agentInfo` Parameter	Wenn die umfassende Steuerung von einem Servicemitarbeiter gesendet wird, dann wird *`agentInfo`*Attribut wird der Rich-Steuerung hinzugefügt. Beispiel: `{ uiType: "someType", group: "someGroup" agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases. ... }`
Standardauswahl	Ordnet zu zu Dateiauswahl , Themenauswahl und Boolescher Wert Steuerungen. Beispiel: `{ uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean", group: "DefaultPicker", nluTextEnabled: true/false, promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker) label: "The question for the list", // always filled itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached options: [{ label: "display label prompt", value: "the value required to satisfy the question", description: "a description of value_1 item" attachment: "www.foo", enabled: true/false }, ...] }`  Optional *`order`*Mit dem Parameter können Sie die Reihenfolge angeben, in der heraufgestufte Themen angezeigt werden sollen. Zum Beispiel: `"options": [{`

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

Umfassende Standardsteuerungen für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfassende Kontrolle	Beschreibung

	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
	}
	]

Standardtext	Ordnet zu zu Eingabetext , Ausgabetext Steuerungen für , und Dateiupload.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}

Standarddatum	Ordnet zu zu Datum und Uhrzeit Steuerungen.
	
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}

DefaultOutputLink	Ordnet zu zu Link-Antwort Steuerungen. Beispiel: { uiType: "OutputLink", group: "DefaultOutputLink", label: "link label",

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

Umfassende Standardsteuerungen für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfassende Kontrolle	Beschreibung

	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

DefaultOutputImage	Ordnet zu zu Image-Antwort Steuerungen.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

Standardausgabekarte	Ordnet zu zu Kartenantwort Steuerungen.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

StandardausgabeHtml	Ordnet zu zu HTML-Antwort Steuerungen.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	Ordnet zu zu Tabellenantwort Steuerungen. Beispiel: { uiType: "OutputTable", group: "DefaultOutputTable", label: "Table Title", headers: ["Column 1", "Column 2"], navigationBtnLabel: "See next", data: [["foo1", "foo2"], ["bar1", "bar2"]

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

Umfassende Standardsteuerungen für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfassende Kontrolle	Beschreibung
	] }

DefaultGroupedPartsOutputControl	Ordnet zu zu Mehrfachantwort Steuerungen.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "GroupedPartsOutputControl",
	group: "DefaultGroupedPartsOutputControl"
	groupPartType: "Link",
	header: "header message",
	values: [
	{
	action: "www.foo",
	description: "description",
	label: "link_1 label",
	context: "ITSM"
	},
	...
	]
	}

DefaultMultiPartOutput	Ordnet zu zu Mehrfachantwort Steuerungen.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

StandardCustomControl	Ordnet zu zu Anwenderdefinierte Steuerungen . Beispiel: { uiType: "CustomControl", group: "DefaultCustomControl", name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)", required: true/false, uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output

Automatische Übersetzung

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

Umfassende Standardsteuerungen für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfassende Kontrolle	Beschreibung
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function"; }

Ändern Sie Adapterkartenstile für Virtual Agent

Adapterkarten werden in der Tabelle „Adapterkarten“ [sys_cs_Adapter_Card] definiert. Jede Karte verfügt über eine Vorlage für jeden unterstützten Kanal, um sicherzustellen, dass er korrekt angezeigt wird. Sie können die Kanalvorlagen ändern, um den Stilanforderungen Ihrer Organisation zu entsprechen.

Vorbereitungen

Adapterkartenvorlagen werden in der Tabelle „Adapterkartenvorlagen“ [sys_cs_Adapter_Card_template] gespeichert, die in der Tabelle „Adapterkarten“ als zugehörige Liste verfügbar ist. Beispielsweise verfügt der Adapter „YouTube-Videokarte“ über drei Standardvorlagen für das Chat-Widget, iOS und Android-Geräte.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Adapter_Card.list` Im Navigationsfilter.
   Die Seite „Adapterkarten“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Eintrag in aus **Kartenname** Spalte.
3. In **Adapterkartenvorlage** Zugehörige Liste: Wählen Sie den Kanal aus, den Sie anzeigen oder ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise den aktiven Link für aus **Chat-Widget** Oder **Android-Gerät** Um das entsprechende Stylesheet anzuzeigen.
4. Nehmen Sie alle Änderungen in vor **Vorlagendefinition** Feld.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Unterstützt Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Funktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen

Das Framework für Chat-Integrationen unterstützt eine Vielzahl von Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Funktionen zur Bereitstellung einer robusten Konversations-Experience.

Anwenderauthentifizierung, Autorisierung und Einrichtung sicherer Verbindungen

Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

Provider-Authentifizierung ist synchron. Sie erhalten sofort eine Antwort mit dem erfolgreichen Anforderungs- oder Fehlercode. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Synchrone Authentifizierung von Nachrichten.

Hinweis:
Ab Paris Release, asynchrone Authentifizierung wird nicht mehr unterstützt.

Automatische Verknüpfung des Accounts

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

Zulassen, dass der Drittpartei-Account eines Anwenders automatisch mit seinem verknüpft wird ServiceNow® Profil. Diese Funktion umgeht die Aufforderung des Anwenders, seine Accounts manuell zu verknüpfen. Ohne Accountverknüpfung finden Konversationen im Gastmodus statt. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Account-Verknüpfung in vorgefertigten Messaging-Integrationen.

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für Virtual Agent API

Geben Sie die ausgehende Endpunkt-URL an, an die die gesendet wird Virtual Agent Antworten werden veröffentlicht, und konfigurieren Sie die ausgehende Authentifizierung. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Ausgehende Authentifizierung mit einem Token.

Sichere Datenübertragung

Vertrauliche Daten wie Passwörter können sicher über das Integrations-Framework maskiert und übertragen werden.

Vertrauenswürdige Mediendomänen

Verwenden Sie vertrauenswürdige Mediendomänen, um die URLs von Anhangdateien zu überprüfen, bevor Sie sie hochladen. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Richten Sie vertrauenswürdige Mediendomänen für den sicheren Dateiupload ein.

Rich-Control-Transformation

Entwerfen Sie eine umfassende und einzigartige Konversations-Experience für einen Kanal durch umfassende Steuerungstransformation über eingehende und ausgehende Transformationsskripts. Alle Standard-Rich-Steuerungen werden unterstützt. Für detaillierte Informationen zu Virtual Agent Steuerungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben
- Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

Unterstützt Virtual Agent Chat-Funktionen

Keine Konfiguration oder Skripting erforderlich, um diese Funktionen im anwenderdefinierten Chat Integration Framework zu implementieren.

Unterstützung für alle Standard Virtual Agent Steuerungen

- Übergeben Sie Kontextvariablen, Systemparameter oder die Zeitzone eines Anwenders zusammen mit der Anwendereingabe.
- Standardmäßig ist Virtual Agent Verarbeitet jeweils nur eine Anwenderanforderung. Wenn ein Anwender eine zweite Anforderung sendet, bevor die erste Anforderung abgeschlossen ist, wird die zweite Anforderung ignoriert. Dies gilt nicht, wenn der Anwender mit einem Servicemitarbeiter verbunden ist.
- Doppelte Anforderungen vom Client ignorieren.

Themen-Discovery mit Stichwörtern oder Natural Language Understanding

Anwenderdefinierte Chatintegrationen können Themen-Discovery über Stichwörter oder nutzen NLU Je nachdem, wie Virtual Agent Ist in Ihrer Instanz eingerichtet.

Standard-Chat und lang laufende Konversationen

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

Kanäle können entweder als Chat oder Messaging eingerichtet werden. Weitere Informationen zu lang laufenden Konversationen finden Sie unter Verwenden des asynchronen Chats in Messaging-Kanälen.

Anwenderdefinierte Virtual Agent-Chat-Experiences

Definieren Sie eine anwenderdefinierte Chat-Experience für einen bestimmten Kontext, in dem Ihre Anwender Virtual Agent ausführen.

Dynamische Übersetzung

Zeigen Sie im Chat-Client eine Nachricht an, dass Nachrichten übersetzt werden, wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist.

Passen Sie die Systemnachrichten für Virtual Agent und Mitarbeiterchat an

Systemnachrichten sind eine Reihe vorgefertigter Nachrichten, die in allgemeinen Konversationsszenarien wie Begrüßung eines Anwenders oder Übertragung an einen Servicemitarbeiter als Bot-Antwort dienen können. Administratoren können den Nachrichtentext entsprechend ihren Geschäftsanforderungen überschreiben.

Benachrichtigungen

Stellen Sie über das Integrations-Framework sowohl einfache als auch umsetzbare Benachrichtigungen bereit.

Standardzeitüberschreitungen für inaktive Mitarbeiterkonversationen

Sie können den standardmäßigen Zeitüberschreitungszeitraum für das Schließen von Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen ändern, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`.

Virtual Agent-Interaktionsdatensätze

Die Felder „Kanal“ (sys_cs_Channel.Name), „Kanaltyp“ (sys_cs_Channel.Type), „Provider“ (sys_cs_Provider.Name), „Provider-Identifier“ (sys_cs_Provider_Application.Name) und „Provider-Kanal-ID“ (sys_cs_Provider_Application.InlimitID) sind für die Berichterstellung verfügbar.

API-Quotenbegrenzung

Fähigkeit, die Rate zu steuern, mit der API-Aufrufe über die Ratenbegrenzungsfunktion der Plattform erfolgen.

API-Versionsverwaltung

Geben Sie die Version des Anbieters an. Das Framework kann die erwarteten Eingaben an Aktionen und Subflows senden und die erwarteten Ausgaben verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.

Geben Sie das Standardportal für die URL-Navigation auf der Identitätsebene des Anbieterkanals an

Geben Sie für einen Anbieterkanal das Portal an, in dem Chat-Links geöffnet werden, einschließlich Links in Ausgabekarten und Karten für Virtual Agent-Benachrichtigungen und Ergebnisse der KI-Suche. Details zum Festlegen des Standardportals in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration. Weitere Informationen zur URL-Navigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Unterstützt Mitarbeiterchat Funktionen

Unterstützung aller standardmäßigen Servicemitarbeiter-Steuerungen

- Von an Servicemitarbeiter übertragen Virtual Agent Oder direkt durch Anwender
- Persistente Nachrichten, nachdem der Servicemitarbeiter initiiert wurde

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

- Interaktionsverlauf (Chat-Transkripte) für Servicemitarbeiter
- Kennzeichnung auf Kanalebene zum Initiieren von Konversationen mit Servicemitarbeitern unter Umgehung Virtual Agent

Servicemitarbeiter-Status für Endanwender

- Agenten-Verfügbarkeit
- Wartezeit für nächsten Service Desk-Mitarbeiter
- Name und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, wenn in aktiviert Einstellungen für Mitarbeiterchat .

Kennzeichnung auf Kanalebene zum Initiieren von Konversationen mit Servicemitarbeitern unter Umgehung Virtual Agent

Aktivieren Sie **Nur Servicemitarbeiter** Option in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_Channel], um Konversationen direkt an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten und zu überspringen Virtual Agent Konversationsbegrüßung. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist, wird die Nachricht angezeigt **Kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar** Wird dem Anwender angezeigt. Informationen zur Kanalkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.

Übergeben Sie den Avatar und den Namen des Service Desk-Mitarbeiters, wenn dies in den Einstellungen des Mitarbeiterchat aktiviert ist

Wenn **Namen und Avatare des Service Desk-Mitarbeiters** Das Feld ist in den Einstellungen für Mitarbeiterchat aktiviert. Das Framework für die Integration von Anwenderdefiniertem Chat unterstützt die Anzeige des Namens und Avatars des Service Desk-Mitarbeiters im Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Umfragen vor und nach dem Chat

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat beendet hat, wird die Umfrage nach dem Chat automatisch ausgeführt, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Die Virtual Agent Feedback-Setup-Thema ist aktiviert.
- Der Chat-Servicekanal und die Warteschlangen, in denen Ihre Servicemitarbeiter Support erhalten Erweiterte Arbeitszuweisung.

Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

Die Authentifizierung eingehender Nachrichten wird durchgeführt, bevor die Nachricht der Hybridwarteschlange hinzugefügt wird.

Dieser Code muss im Anbieterattributsskript implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Aktionsskripts.

Beispiel: Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
   response.setStatus(401);
   response.setContentType("test/xml")
   var writer = response.getStreamWriter();
   writer.writeString(
```


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

Ausgehende Authentifizierung mit einem Token

Übergeben Sie ein ausgehendes Token von der Authentifizierungs-API an das Absenderskript.

Sichere Felder enthalten `MaskType` Metadatenfeld als „SICHER“. Der Client kann das folgende Skript entsprechend verarbeiten.

Beispiel: Token-Skript für ausgehende Authentifizierung

```
(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);
```

Nachrichtenzustellungsauftrag

Steuern Sie die Reihenfolge der Nachrichtenzustellung, indem Sie aktivieren **Nachrichtenreihenfolge beibehalten** Option in der Tabelle „Anbieterkanal“ [sys_cs_Provider]. Sie können die Nachrichtenreihenfolge und den Status in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapternachricht“ [sys_cs_ca_message] anzeigen.

Wenn Sie aktivieren **Messaging-Reihenfolge beibehalten** Option in der Tabelle „Anbieterkanal“ tritt ein Absender-Subflow erst nach Abschluss des vorherigen Absender-Subflows auf, um sicherzustellen, dass Nachrichten in der Reihenfolge zugestellt werden, in der sie gesendet wurden.

Nachrichten werden in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapternachricht“ [sys_cs_ca_message] gespeichert, die jede Nacht bereinigt wird. Wenn der anwenderdefinierte Chat-Integrations-Framework-Client keine Nachrichten empfängt, können Sie mit dieser Tabelle den Nachrichtenzustellungsstatus überprüfen:

- In Verarbeitung
- Ausstehend: Noch nicht verarbeitet
- Abgeschlossen
- Fehler: Problem bei der Verarbeitung einer ausgehenden Nachricht, möglicherweise aufgrund von Integrations-Hub-Problemen, die auftreten können, wenn der Absender-Subflow aufgerufen wird

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

Virtual Agent Aktionsskripts

Sie müssen einen Satz von obligatorischen schreiben Workflow-Studio Aktions- und Subflow-Skripts, um die Anwenderdaten an VACS zu übergeben, Transformationen anzuwenden und die Antwort an Ihren Chat-Schnittstellenendpunkt zurückzusenden.

Provider und ein-/ausgehende Skripts

Ein Anbieter, z. B. Twilio, stellt die Chat-Fähigkeit bereit. Anwenderaktionsskripts führen Anbieteraktionen sowie die Konfiguration der anwenderdefinierten Chat-Integration für Konversationen für eingehende und ausgehende Umwandleraktionen für Ihren Chatbot oder anwenderdefinierte Konversationen aus. Beispiele für jedes Skript werden bereitgestellt. Sie enthalten eine Beschreibung dessen, was jedes Skript tut, sowie die Aktionseingabe und Aktionsausgabe. Sie sehen auch Beispiele für das Skript-JSON.

Sie verwenden Workflow-Studio Zum Erstellen dieser Skripts zum Transformieren von Server- und Client-Nachrichten. Provider, Absender und ein-/ausgehende Umwandlerskripts sind erforderlich. Sie können die zusätzlichen Skripts verwenden, um Ihrem Chat weitere Funktionen hinzuzufügen.

Skripte

Skriptname	Zweck	Erforderlich (J/N)
Anbieterattribut	Enthält ein Provider-Authentifizierungstoken, einen Anwenderbezeichner, Anwendereingabe und Kontextvariablen.	Y
Absenderaktion	Bündelt die Anforderung und sendet eine Antwort asynchron über Workflow-Studio Oder Integrations-Hub.	Y
Antwortprozessor	Führt Plattformaktionen aus, z. B. einen Aktualisierungsnachrichtenstatus, der auf einer Antwort basiert, die für eine ausgehende Nachricht empfangen wurde.	N
Kontextbezogene Aktion	Unterstützt kontextbezogene Aktionen.	N
Accountaktion verknüpfen	Bietet einen Rückruf darüber, ob die Accountverknüpfung erfolgreich war oder nicht.	N
Ausgehender Umwandler	Wandelt die unterstützte Steuerung eines Chatservers in ein Chat-Schnittstellenspezifisches Rendern um.	Y
Eingehender Umwandler	Optional. Sie können die standardmäßigen Rich-Steuerungen verwenden, wenn sie für Ihren Chatanbieter gelten. Sie müssen nicht für jedes Eingabesteuerelement eine separate eingehende Transformation bereitstellen. Wenn ein Standardverhalten nicht funktioniert, können Sie den Standard mit Ihrer eigenen eingehenden Transformation für ein bestimmtes Virtual Agent-Serversteuerelement überschreiben.	Y

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

Aktionsskript für Provider-Attribute

Das Aktionsskript „Provider-Attribute“ extrahiert Daten aus der eingehenden Nachricht. Das Skript kennt das anwenderdefinierte Protokoll zur Chat-Integration für Konversationen und gibt den Inhalt der eingehenden Nachricht, die Anwender-ID des Absenders und ein optionales Authentifizierungstoken aus.

Hinweis:
Wenn Ihr Aktionsskript für Provider-Attribute eine kontextbezogene Aktion aufweist, muss Ihr Skript sowohl „Request_context.contextual_action“ als auch „Request_context.typed_value“ haben, damit die Anwendereingabe (die mit einer kontextbezogenen Aktion abgeglichen wird) im Transkript enthalten ist. Wenn Sie „Request_context.type_value“ nicht festlegen, wird dieser Nachrichteninhalt nicht im Transkript angezeigt.

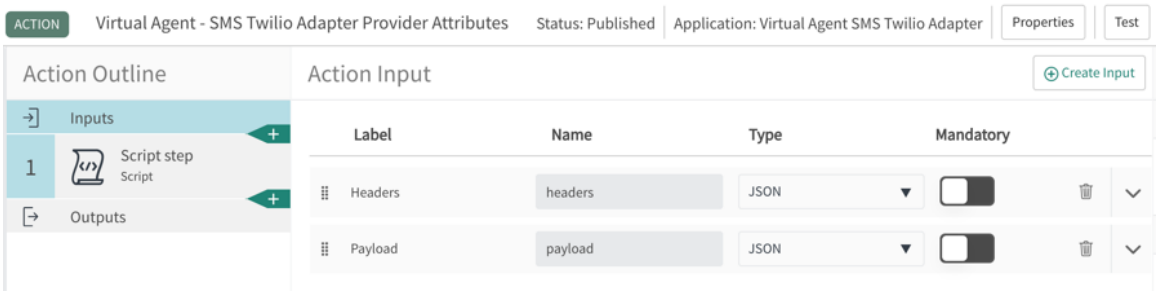
Eingabe/Ausgabe des Skripts für Anbieterattribute-Aktion

Eingabe	Ausgabe

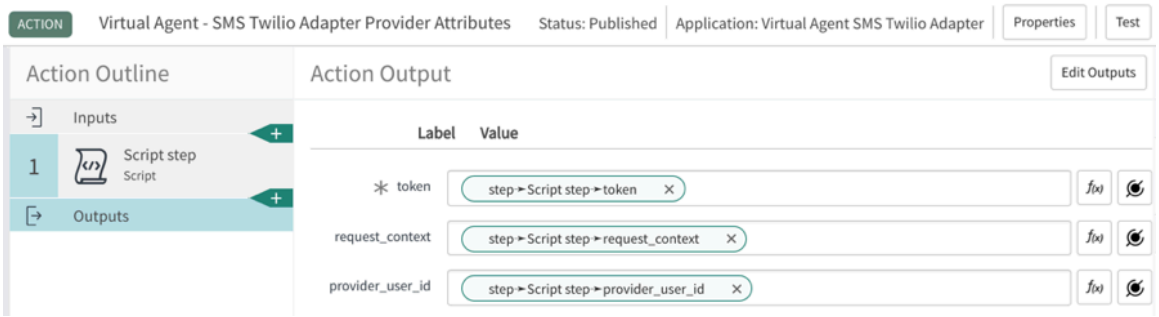
• Header (JSON): Anforderungsheader
• Nutzlast (JSON): Anforderungstext
	• Token (Zeichenfolge): Authentifizierungstoken.
	• Provider_user_ID (Zeichenfolge): Name des Absenders, z. B. ein Anwendername in einer Slack-Nachricht.
	• Request_context (JSON): Tatsächlich erhaltener Inhalt.
	  ○ Typed_value: Eingetippter Inhalt, z. B. eine Antwort auf eine Frage.
	  ○ Attachment_value.url: URL des Anhangs.
	  ○ Attachment_value.content_type: Inhaltstyp des Anhangs.
	  ○ attachment_value.name: Dateiname des Anhangs.
	  ○ Kontextbezogene Aktion: Auszuführende Aktion, z. B. END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT. Dieses Skript betrachtet die eingehende Nachricht. Wenn ein erkanntes Stichwort vorhanden ist, kann eine der Aktionen festgelegt werden, z. B. Ausgaben.Request_context.contextual_action = „END_CONVERSATION“;. Das Framework erkennt dieses Stichwort und ruft das kontextbezogene Aktionsskript auf.
	  ○ Context_vars: Kontextbezogene Variablen, die an eine Konversation übergeben werden sollen, z. B. „output.Request_context.context_vars = {language: „en“};“.

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

Beispiel: Workflow-Studio Eingabe des Aktionsskripts für Provider-Attribute, einschließlich Header und Nutzlast



Beispiel: Workflow-Studio Ausgabe des Aktionsskripts für Provider-Attribute, einschließlich Token, Request_context und Provider_user_ID



Beispiel: Aktionsskript für Provider-Attribute.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var headers = (inputs.headers);
   var payload = (inputs.payload);

   // check if an authentication token was included. this is optional.
   var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
   outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

   var data = payload.data;
   var request_context = {};
   // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
   if (data['MediaUrl0']) {
      var attachment_value = {};
      attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
      attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
      attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
      request_context.attachment_value = attachment_value;
   } else {
     request_context.typed_value = data['Body'];
   }

   // set the mandatory outputs
   outputs.request_context = request_context;
   outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```


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

Absenderaktionsskript (außer Betrieb genommen in Quebec siehe Absender-Subflow)

Das Absenderaktionsskript weiß, wie eine Nachricht an den Anbieter gesendet wird. Das Skript sollte asynchron aufrufen Workflow-Studio Oder IntegrationHub subflow. Die Virtual Agent Ist frei, um Nachrichten weiter zu verarbeiten, anstatt zu versuchen, externe Anforderungen zu senden.

Skripteingabe der Absenderaktion

Eingabe	Ausgabe
• Ergebnisse (JSON): Array von zu sendenden Nachrichten. • Nutzlast (JSON): Letzte Nutzlast, die von einer anfordernden Person empfangen wurde. • App_inbound_ID (Zeichenfolge): Bezeichner des Absenders, z. B. die „von“-Telefonnummer in einem SMS-Fall. • Channel_user_ID (Zeichenfolge): Bezeichner des Empfängers, z. B. die Telefonnummer „an“ in einem SMS-Fall.	Keine

Beispiel: Absenderaktionsskript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var results = inputs.results;
   // transform the inputs to something this custom subflow knows about
   var sendInputs = {
      app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
      channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
      messages: JSON.stringify(results)
   };

   // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script will immediately return,
   // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the external request work on the
   // Workflow Studio/Integration Hub
   sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms', sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

Absender-Subflow

Anstelle eines Skripts verarbeitet der Absender-Subflow den Prozess des Sendens einer Nachricht an einen Anbieter. Die Nachricht ist in enthalten *payload*Zeichenfolge als Teil des Subflows. Der Absender hat einen *service_url*Und *origin_service_url*, Während die ausgehende URL je nach Anbieter variiert. Beispielsweise verwendet eine Nachricht, die über MS Teams gesendet wird, den Wert *tenant_id*. Wenn Virtual Agent die Nachricht mit Optionen sendet, wählt der Empfänger eine Option aus. Der Subflow aktualisiert die Nachrichtenanzeige basierend auf ihrer Auswahl und entfernt die Optionen. Die Konversation wird basierend auf der ausgewählten Option des Anwenders fortgesetzt. Die Virtual Agent Ist frei, um Nachrichten weiter zu verarbeiten, anstatt zu versuchen, externe Anforderungen zu senden. Wenn Sie einen Subflow erstellen, haben Sie keine Aktion, rufen

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

Sie eine Aktion innerhalb des Subflows auf. Weitere Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows and actions .

Skript für kontextbezogene Aktion

Das Skript für kontextbezogene Aktionen führt spezielle Stichwortaktionen wie die Eingabe aus Service Desk-Mitarbeiter Während in einem Virtual Agent Thema, das sofort an einen Servicemitarbeiter übergeben werden soll.

Skripteingabe für kontextbezogene Aktion

Eingabe	Ausgabe
• Conversation_ID (Zeichenfolge): Die Konversations-ID. • Request_context (JSON): Anforderung, die vom Attributskript des Anbieters übergeben wurde, das die auszuführende Aktion enthält, z. B. (END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT).	Keine

Beispiel: Kontextbezogenes Aktionsskript.

```
(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);
```

Accountaktionsskript verknüpfen

Das Aktionsskript „Account verknüpfen“ enthält Bezeichner für den Anwender, der die Verknüpfung durchführt. Das Skript enthält auch den Account, mit dem es verknüpft ist.

Skripteingabe der Accountaktion verknüpfen

Eingabe	Ausgabe
• Provider_user_ID (Zeichenfolge): Bezeichner des Anwenders, der die Verknüpfung durchführt, z. B. eine Telefonnummer in einem SMS-Fall. • Status (Zeichenfolge): Erfolg/Fehler. • User_ID (Zeichenfolge): ServiceNow user_sys_ID für den Account, mit dem verknüpft wurde.	Keine

Beispiel: Accountaktionsskript verknüpfen.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
```


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

```
 var value = richControl.value;
 outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

Antwortprozessor-Aktionsskript

Das Antwortprozessoraktionsskript führt Spezialaktionen aus, die auf der Antwort auf eine Sendeanfrage basieren. Das Framework führt bereits eine grundlegende Nachverfolgung des Nachrichtenstatus durch.

Eingabe des Accountaktionsskripts des Antwortprozessors

Eingabe	Ausgabe
• Message_ID (Zeichenfolge): Bezeichner des sys_cs_message-Datensatzes, der dieser Antwort zugeordnet ist. • Header (JSON): Empfangene Header. • Textkörper (Zeichenfolge): Textkörper, der empfangen wird. • Statuscode (Ganzzahl): Der empfangene HTTP-Statuscode.	Keine

Beispiel: Antwortprozessor-Aktionsskript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = "
+
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " +
inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

Ausgehende Umwandlerskripts

Die ausgehenden Umwandlerskripts konvertieren ausgehend Virtual Agent Nachrichten an ein Protokoll, das sich auf die Integration des anwenderdefinierten Chats für Konversationen bezieht.

Eingabe.

- Rich_Control (JSON) – Virtual Agent Umfassende Serversteuerungskomponente, die transformiert werden muss.
- Nutzlast (JSON): Letzte Antwort, die von einer anfordernden Person empfangen wurde.

Ausgabe.

Ergebnis (Zeichenfolge): Nachricht der anbietergeeigneten Komponente zum Senden.

Beispiele: Ausgehende Transformatorskripts

Name des ausgehenden Transformators	Skriptbeispiel
Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio“ Standardtext Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) { var rich_control = inputs.rich_control;

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

Beispiele: Ausgehende Transformatorskripts (Fortsetzung)

Name des ausgehenden Transformators	Skriptbeispiel
	outputs.result = rich_control['label']; })(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio“ Standardlink Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var value = richControl.value;
	outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio“ Standardauswahl Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var options = rich_control['options'];
	if (options && options.length > 0) {
	var optionsLength = options.length;
	var picker = rich_control['label'] || "";
	for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {
	picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;
	}
	}
	outputs.text_message = picker;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio“ Standard Ausgehender Multilink-Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var linkResult = rich_control['header'];
	var totalValues = rich_control['values'].length;
	for (var i = 0; i < totalValues; i++) {
	linkResult = linkResult + '\n';
	var linkValue = rich_control['values'][i];
	linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action'];
	}
	outputs.result = linkResult;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio“ Standardkarte Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);
	}
	message += url;

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

Beispiele: Ausgehende Transformatorskripts (Fortsetzung)

Name des ausgehenden Transformators	Skriptbeispiel

	outputs.result = message;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

Eingehende Umwandlerskripts

Die eingehenden Umwandlerskripts konvertieren eingehende anwenderdefinierte Chat-Integrationsnachrichten für Konversationen in ein Protokoll, das der Virtual Agent Erkennt an. Bestimmt den erforderlichen Wert, der in die Rich-Steuerung eingefügt werden soll, die dem Anwender angezeigt wird.

Eingabe.

- Request_context (JSON): Die Anforderung, die vom Anbieterattribut-Skript übergeben wurde.
- Rich_Control (JSON): Die letzte Rich-Steuerung, die an die anfordernde Person gesendet wurde und die ursprüngliche „Frage“ enthält.

Ausgabe.

Ergebnis (JSON): Das von erwartete Ergebnis Virtual Agent Server. Wenn die anfordernde Person auf eine Themenauswahl antwortet, ist dies die sys_ID des Themas. Wenn die anfordernde Person auf einen Eingabetext antwortet, ist dies die Textantwort.

- Wert: Sys_ID oder Textwert.
- Search_Text: Text, der verwendet wird, wenn die anfordernde Person etwas unerwartetes ausgewählt hat. Beispielsweise hat ein Anwender etwas eingegeben, bei dem die NLU helfen könnte, z. B. „keine dieser Optionen stimmt mit dem überein, was ich möchte“ als Antwort auf eine Themenauswahlkomponente.

Beispiele: Eingehende Transformatorskripts

Name des eingehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio“ Standard Eingehender Umwandler Für Text
 	
Zweck: Suchen Sie die Textantwort auf die gestellte Eingabetext-Frage
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {

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

Beispiele: Eingehende Transformatorskripts (Fortsetzung)

Name des eingehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

	``
	  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);
	``

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio“ Standard Auswahl – Eingehender Umwandler
 	
Zweck: Suchen Sie die sys_ID der Option, die der Anwender für diese Auswahlfrage ausgewählt hat. Dieses Skript verwendet denselben Algorithmus des ausgehenden Umwandlers. Wenn keine Optionen ausgewählt sind und der Anwender stattdessen etwas eingegeben hat, wird „search_Text“ festgelegt und in NLU eingespeist, wenn er in dieser Instanz aktiviert ist.
	``
	(function execute(inputs, outputs) {
	 var request_context = inputs.request_context;
	 var rich_control = inputs.rich_control;
	 var selectedValue = request_context["typed_value"];
	 var result = {};
	 result["value"] = "";
	 result["search_text"] = "";
	 if (rich_control['options']) {
	  var options = rich_control['options'];
	  var optionsLength = options.length;
	  selectedValue === Number(selectedValue)
	  if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	    var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	    result["value"] = selectedOption.value;
	  } else {
	    result["search_text"] = request_context["typed_value"];
	  }
	 }
	 outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);
	``

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

Richten Sie vertrauenswürdige Mediendomänen für den sicheren Dateiupload ein

Virtual Agent verwendet vertrauenswürdige Mediendomänen, um die URLs von Anhangdateien zu überprüfen, bevor sie hochgeladen werden. Wenn eine URL nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, lädt Virtual Agent den Anhang nicht hoch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie für anwenderdefinierte Chatintegrationen vertrauenswürdige Mediendomänen entweder in der Tabelle „Anbieter“ [sys_cs_Provider] oder in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] an. Die Werte der vertrauenswürdigen Mediendomäne in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ überschreiben die entsprechenden Werte in der Tabelle „Anbieter“.

Vorgefertigte Integrationen, z. B. Slack, Microsoft Teams, Und Facebook Workplace, Haben standardmäßige Werte für vertrauenswürdige Mediendomänen auf Anbieterebene in der Tabelle „Anbieter“ [sys_cs_Provider] festgelegt. Um die vertrauenswürdigen Standardwerte zu ändern, geben Sie die verschiedenen vertrauenswürdigen Mediendomänen in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_Provider_Application.list** > **Identität des Provider-Kanals** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Identität des Anbieterkanals“

Name	Name der Kanalidentität. Beispiel: VA SMS Twilio-Adapter
Anbieter	Wählen Sie den Namen Ihrer Anbieteranwendung aus, die Sie zuvor eingerichtet haben. Beispiel: VA SMS Twilio Adapter Pro .
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner.
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Zum Beispiel die Telefonnummer.
Vertrauenswürdige Mediendomänen	Kommagetrennte Liste einer oder mehrerer vertrauenswürdiger Domänen für den Provider. Beispiel: twilio.com , slack.com **Hinweis:** Subdomänen unter einer vertrauenswürdigen Domäne sind ebenfalls vertrauenswürdig. Sie müssen keine Subdomänen in dieser Liste angeben. Wenn dieses Feld nicht sichtbar ist, können Sie dies tun Konfigurieren Sie das Formularlayout Um es anzuzeigen. Aus Sicherheitsgründen Virtual AgentÜberprüft, ob die URLs für Anhänge in Konversationen aus vertrauenswürdigen Domänen stammen, die hier angegeben sind. Wenn die URL nicht für eine vertrauenswürdige Domäne gilt, Virtual Agent Lädt den Anhang nicht hoch. Wenn das Hochladen eines Anhangs aufgrund fehlschlägt Virtual Agent Hat der Domäne nicht vertraut, Virtual Agent

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

	Informiert den Endanwender nicht, warum das Hochladen des Anhangs fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Für vertrauenswürdige Domänen in anwenderdefinierten Chatintegrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_Provider] und werden daher überschrieben.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für Ihren Kanalbezeichner.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie zusätzliche Kanalbezeichner mit demselben Verfahren.

Erstellen Sie Bot-Nachrichten

Erstellen Sie kanalspezifische Bot-Nachrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanalintegrationen** > **Verbindungen** Und wählen Sie eine Verbindung aus.
2. In **Identität Des Anbieterkanals** Wählen Sie eine Identität des Anbieterkanals aus.
3. Wählen Sie Aus **Neu** In **Bot-Nachrichten** Tabelle.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Bot-Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Bot-Nachricht
Wert	Text, der angezeigt wird, wenn eine Bot-Nachricht ausgelöst wird
Beschreibung	Beschreibung der Bot-Nachricht, z. B. Willkommensnachricht oder Anweisungsnachricht zum Hochladen von Bildern
Nachrichtentyp	Die Standardauswahl ist Bot-Nachricht
Identität des Provider-Kanals	Wählen Sie die Identität des Anbieterkanals aus

5. Wählen Sie **Absenden**.

Bot-Nachrichtenimplementierung

Verwenden Sie die Bot-Nachrichten-API, um kanalspezifische Bot-Nachrichten zu implementieren.

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

Bot-Nachrichten-API

Verwenden Sie die folgende API, um Bot-Nachrichten in Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration zu integrieren.

Beispiel: Bot-Nachrichtenimplementierung

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
   // fetch the bot message using bot messages api
   var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
   if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
      var botMessage = botMessages[botMessageName];
      botMessage = botMessage.trim();
      if (botMessage) {
         return botMessage;
      }
   }
}
```

Integrieren Sie anwenderdefinierte Steuerungen

Implementieren und nutzen Sie anwenderdefinierte Steuerungen, die mit dem anwenderdefinierten Steuerungs-Framework in Ihrer Integration erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ordnen Sie einem Anbieterkanal anwenderdefinierte Steuerungen zu.

Implementieren Sie in erstellte anwenderdefinierte Steuerungen Workflow-Studio

Verwenden Sie das Beispielskript, um in erstellte anwenderdefinierte Steuerungen zu implementieren Workflow-Studio.

Beispiel: Unterstützung anwenderdefinierter Steuerungen

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

Beispiel: Skript für anwenderdefinierte Steuerungen

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
 designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
 this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
```

Automatische Übersetzung

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

```
  var name - rich_control['name'];

  // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
(slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
  // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

  // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
create a custom UI component here
  // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

Implementieren Sie eine anbieterspezifische Transformation einer anwenderdefinierten Steuerung

Sie können eine anbieterspezifische Transformation für jedes anwenderdefinierte Steuerelement implementieren, indem Sie verwenden **Untertyp** Feld in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapterkonfiguration“ [sys_cs_custom_Adapter_config]. Sie können eine neuere Version eines anwenderdefinierten Steuerelements oder eines vorgefertigten veröffentlichen, ServiceNow Anwenderdefinierte Steuerung, bei Bedarf auch als standardmäßige anwenderdefinierte Steuerung bezeichnet. Dies beinhaltet die Veröffentlichung der entsprechenden eingehenden und ausgehenden Workflow-Studio Aktionsskripts und Aktualisierung der Konfiguration in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapterkonfiguration“ [sys_cs_custom_Adapter_config].

- Wenn Sie Ihre eigene Version von veröffentlichen ServiceNow Anwenderdefinierte Steuerung: Überschreiben Sie den anwenderdefinierten Steuerungsdatensatz in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapterkonfiguration“ mit Ihren eigenen Skriptnamen für eingehende und ausgehende Aktionen.
- Nur ein Datensatz mit demselben **Untertyp** Ist zulässig. Wenn dieselbe anwenderdefinierte Steuerung von zwei verschiedenen Parteien implementiert wird, kann nur eine den vorhandenen Datensatz mit neuen eingehenden und ausgehenden Umwandlern aktualisieren.

Hinweis:
Sobald Sie einen vorhandenen anwenderdefinierten Steuerungsdatensatz überschreiben, verwendet das System die neue Version der anwenderdefinierten Steuerung. Beispielsweise können Transformationsskripts mehrere anwenderdefinierte Steuerungen wie Zeitauswahl und Authentifizierung umwandeln. Wenn Sie ein Zeitauswahl-Steuerelement mit verschiedenen eingehenden und ausgehenden Transformationen hinzufügen, wird das neuere Zeitauswahl-Steuerelement verwendet. Sie können nicht zur ursprünglichen Version der anwenderdefinierten Steuerung zurückkehren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_custom_Adapter_config.list` Im Filter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „anwenderdefinierte Adapterkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Anbieter	Der Name des Kanalbezeichners für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration. Details finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.
Steuerungstyp	Wählen Sie die von Ihnen entworfene anwenderdefinierte Steuerung aus. Für anwenderdefinierte Steuerungen ist der Typ immer DefaultCustomControl. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Steuerungen finden Sie unter Wird Angepasst Virtual Agent Mit anwenderdefinierten Steuerungen.
Untertyp	Name der anwenderdefinierten Steuerung.
Eingehende Umwandleraktion	Name des eingehenden Umwandleraktionsskripts für diese umfassende Steuerung, z. B. sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_Adapter_input_Text_inbound_Transformer.
Ausgehende Transformationsaktion	Name des ausgehenden Transformatoraktionsskripts für diese umfassende Steuerung, z. B. sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_Adapter_input_Text_outbound_Transformer.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Mehrstufige Antworten

Ein Beispiel für eine mehrstufige Antwort ist ein Satz von Bildern in einem Karussell oder einem Datumssteuerelement.

Multipart-Steuerung richControl verfügt über die folgenden Attribute, die zum Transformieren der Steuerung verwendet werden können.

- Inhalt: Rich-Steuerung, die im aktuellen Schritt angezeigt werden muss.
- NavigationBtnLabel: Bezeichnung für die Schaltfläche „Weiter“ oder „mehr“, auf die der Anwender klicken kann, um zum nächsten Schritt zu wechseln.

Beispiel:

```
{
    uiType: "MultiPartOutput",
    group: "DefaultMultiPartOutput",
    navigationBtnLabel: "Go next",
    content: {
        uiType: "OutputHtml",
        style: "inline",
        type: "html",
        height: 100,
        width: 100,
        value: "<div>html</div>"
    }
}
```

Automatische Übersetzung

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

Ausgehendes Transformationsskript

```
(function execute(inputs, outputs) {

  try{
    var richControl = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;

    var content = richControl.content;
    var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
    var uiType = content.uiType;
    var partResult = null;

    switch (uiType) {
      case "OutputText":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      case "OutputLink":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      case "OutputImage":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      case "OutputHtml":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

 })(inputs, outputs);
```


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

Eingehendes Transformationsskript

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Ausgabesteuerungen mit mehreren Antworten

Implementieren Sie Steuerungen, die mehrere Schritte umfassen, um Anwendereingaben zu erhalten.

Verwenden Sie die folgende API, um Kontextdaten für Steuerungen mit mehreren Ausgaben zu konfigurieren.

Allgemeine Anwendungsfälle

1. Um die Paginierung von Auswahlmöglichkeiten zu erreichen: Page_no, Pagination_length aktualisiert in eingehend basierend auf der Schaltfläche „Weiter/zurück“ wird in ausgehend gelesen.
2. Schritt-für-Schritt-Antwort der Datumsauswahl, z. B. erstes Jahr, dann Monat und dann Datumsauswahl.

Die folgenden APIs sind nur in eingehenden und ausgehenden Umwandlern verfügbar.

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

Der ausgehende Umwandler des Auswahlsteuerelements kann aktuelle Seitendetails in AnwenderkontextData speichern.

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
   }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

Der eingehende Umwandler der Auswahlsteuerung kann aktuelle Seitendetails aus AnwenderkontextData abrufen.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```


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

Beispielcode für ausgehenden Umwandler der Auswahlsteuerung

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var control = inputs.rich_control;
   var payload = inputs.payload;
   var appId = payload.appId;
   var userId = payload.userId;

   var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
   paginationData = JSON.parse(paginationData);
   //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
   if (paginationData == null) {
      paginationData = {
         'page_index': 1,
         'pagination_length': 5
      };
      sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
   }

   var page_index = paginationData['page_index'];
   var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
   var start = (page_index - 1) * pagination_length;
   var end = page_index * pagination_length;

   if (control['options']) {
      var options = control['options'];
      var optionsLength = options.length;
      if (end > optionsLength)
         end = optionsLength;
      var picker = control["label"] + ":";
      if (start > 0)
         picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
      for (var x = start; x < end; x++) {
         gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
         picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
      }
      if (end < optionsLength)
         picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
   }
   outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
Example Picker Control Inbound Tranformer
(function execute(inputs, outputs) {

   var request_context = inputs.request_context;
   var rich_control = inputs.rich_control;
   var appId = request_context.appId;
   var userId = request_context.userId;

   var selectedValue = request_context["typed_value"];
   var result = {};
   result["value"] = "";
   result["search_text"] = selectedValue;
```


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

```
  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
     case 'prev': {
        --paginationData["page_index"];
        result["send_prev_control"] = true;
     }
     break;
  case 'next': {
     ++paginationData["page_index"];
     result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
     var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
     if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
        var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
        if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
           var selectedOption = options[selectedIndex];
           result["value"] = selectedOption.value;
           result["search_text"] = "";
        }
     } else {
        var selectedOption = options[selectedIndex];
        result["value"] = selectedOption.value;
        result["search_text"] = "";
     }
  }
  }
  sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

Vorherige Steuerung an Client senden

Stellen Sie die Möglichkeit bereit, die vorherige Steuerung an den Client zu senden.

Es gibt zwei Möglichkeiten, die vorherige Steuerung vom Server zurückzusenden, wenn ein Client anfordert:

- Legen Sie in der eingehenden Transformation fest `Validation_message` In Ergebnis. Die vorherige Steuerung wird erneut mit der Nachricht gesendet, die in bereitgestellt wird `Validation_message` .
- Legen Sie im eingehenden Umwandler fest `Send_prev_Control` Bei Ergebnis auf „wahr“ wird die vorherige Steuerung erneut gesendet. Verwenden Sie diese Methode für mehrstufige Steuerungen.

Beispielskript:

```
(function execute (inputs, outputs) {
 var result = {};
```


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

```
 var request_context = inputs.request_context;
 var typed_value = request_context ['typed_value'];
 if (typed_value.index0f("#") > -1)
   result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
 result["value"] = typed_value;
 result["search_text"] = "";
 outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

Implementieren Sie eine Option zum Überspringen

Verwenden Sie eine umfassende Steuerung, um Anwendern die Möglichkeit zu geben, eine Frage zu überspringen.

Verwenden Sie die umfassende Steuerung `\NGeben Sie „ÜBERSPRINGEN“ ein, um die Frage zu überspringen` Um einem Anwender die Möglichkeit zu geben, eine Frage zu überspringen. Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Option zum Überspringen zu konfigurieren:

- Verwenden Sie im Anbieterattributsskript `_Skip_internal` Dient zum Auslösen eines kontextbezogenen Aktionsservice, um die Frage zu überspringen.
- Ordnen Sie eine kontextbezogene Aktion für den Anbieter zu, und verwenden Sie sie `//Request_context.contextual_action = „ÜBERSPRINGEN“` Um die Frage zu überspringen. Siehe Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen Um mehr über die Zuordnung von Anwendereingaben zu kontextbezogenen Aktionen zu erfahren.

Beispielskript:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var richControl = inputs.rich_control;
   outputs.result = richControl['label'];
   if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
     outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
   } // new
 } catch(e){
   gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
   throw e;
 }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
       var headers = (inputs.headers);
       var payload = (inputs.payload);
       var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
       outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
       var data = payload.data;
       var request_context = {};
       if (data['MediaUrl0']) {
           var attachment_value = {};
           attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
           attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
           attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
           request_context.attachment_value = attachment_value;
       } else {
          var b = data['Body']; // new
```


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

```
        request_context.typed_value = b; // new
        if (b === "SKIP") { // new
          request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
          //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
        } // new
      }
      outputs.request_context = request_context;
      outputs.provider_user_id = data.From;
    } catch (e) {
      gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
     sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Branding an einen Chat-Client übergeben

Übergeben Sie anwenderdefiniertes Branding an Ihre anwenderdefinierte Chat-Integration.

Siehe Richten Sie Ihr ein Virtual Agent Bot-Branding Für weitere Informationen zum Branding. Verwenden sn_cs.VASystemObject.getSettings Zum Anwenden des Brandings.

Beispielskript:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen

Befehle mit einem vordefinierten Verhalten können bestimmten anwenderfreundlichen Stichwörtern zugeordnet und als Anwendereingabe übergeben werden. Diese Eingabe ist unterstützten kontextbezogenen Aktionen zugeordnet, um die am besten geeignete Antwort im Chat zu erhalten.

Erste Schritte mit kontextbezogenen Aktionen

Anwendereingaben können einer kontextbezogenen Aktion auf zwei Arten zugeordnet werden.

- UI-basierte Zuordnung von kommagetrennten Stichwörtern zu verfügbaren kontextbezogenen Aktionen. Beispiel: Hallo, Hola – Konversation starten
- Skriptbasierte Zuordnung von Anwenderaktionen zu verfügbaren kontextbezogenen Aktionen. Beispiel: Anwender klickt auf „Start“ Menü – Konversation starten

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

Verfügbare kontextbezogene Aktionen

Vorgefertigte kontextbezogene Aktionen

Name	Beschreibung
Agent	Befehl zum anfordern der Übertragung an einen Servicemitarbeiter
Auf Wiedersehen!	Befehl zum Beenden einer Konversation mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent, wenn Sie sich außerhalb einer Themenauswahl befinden
Hilfe	Befehl zum anfordern von Hilfe mit dem Bot
Hallo	Befehl zum Starten oder Beenden einer Konversation
Abmelden	Befehl zum Aufheben der Verknüpfung des Anwender-Messaging-Accounts mit ServiceNow
Benachrichtigungen	Befehl zum Abonnieren oder Abbestellen des Empfangs von Benachrichtigungen
Neu starten	Befehl, um eine Bot-Konversation zu beenden, die entweder ausgeführt wird oder bei der ein Fehler auftritt, und dann eine neue Konversation zu beginnen

Zuordnung kontextbezogener Aktionen

Ordnen Sie Anwendereingaben kontextbezogenen Aktionen des Basissystems zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Tabelle „kontextbezogene Aktionen“ [sys_cs_contextual_action], um die in den Chatintegrationen verwendeten Befehle zu überprüfen. Sie können weitere Stichwörter für einen Befehl hinzufügen. Jeder Datensatz für einen vorgefertigten Befehl enthält diese Informationen:

Felder für kontextbezogene Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Befehls.
Befehle	Stichwort für den Befehl. Sie können mehrere durch Kommas getrennte Stichwörter hinzufügen.
Beschreibung	Erklärung des Befehls
Anwendungsbereich	Anwendung, in der der Befehl verwendet wird: • Virtual Agent Nur • Mitarbeiterchat Nur • Virtual Agent und Mitarbeiterchat

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_cs_contextual_action.list Im Filter.
2. Wählen Sie eine kontextbezogene Aktion aus der Liste aus.
3. Fügen Sie kommagetrennte Stichwörter zu hinzu **Befehl** Feld.
   Beispiel: Service Desk-Mitarbeiter, Servicemitarbeiter, an Service Desk-Mitarbeiter übertragen .
4. **Wahlweise:** Schließen Sie bestimmte Messaging-Kanäle von kontextbezogenen Aktionen aus.
   a. Wählen Sie aus **Neue Zeile einfügen...** Text.
   b. Wählen Sie die Lupe aus.
   c. Wählen Sie den Messaging-Kanal aus, den Sie aus der kontextbezogenen Aktion ausschließen möchten.
   d. Wählen Sie zum Speichern das grüne Häkchen aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Bot-Nachrichten Spezifisch für jeden Kanal.

Eingabeindikatoren

Zeigt einen Tippindikator an, wenn ein Bot oder Servicemitarbeiter eine Antwort an eine anfordernde Person vorbereitet.

Wenn Virtual Agent Verarbeitet eine Anforderung. Die Indikatoraktion „Eingabe starten“ wird aufgerufen. Wenn Virtual Agent Schließt die Anforderungsverarbeitung ab. Die Indikatoraktion „Eingabe beenden“ wird zuvor aufgerufen Virtual Agent Verarbeitet alle Ausgabe- oder Eingabesteuerungen.

Diese Aktionen rufen die ausgehende Transformation des Standardtext-Steuerelements auf. Das folgende Beispiel zeigt, wie der Eingabeindikator in der ausgehenden Transformation des Standardtext-Steuerelements behandelt wird.

Beispiel: Indikatorskript eingeben

```
(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;
   }
})
```

Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps

Ermöglichen Sie Anwendern die Ausführung Virtual Agent Bot-Konversationen in unterstützten Messaging-Apps von Drittanbietern. Verwenden Sie die Konversationsintegrations-Apps für Slack, Microsoft Teams und Workplace, die über

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

verfügbar sind ServiceNow Store Um diese Messaging-Apps auf Ihrem zu konfigurieren ServiceNow Instanz.

Hinweis:
Konversationsintegrations-Apps für Slack, Microsoft Teams, Und Workplace, Andere Verbraucher-Apps und Sprach-Apps werden für lokale Instanzen nicht unterstützt.

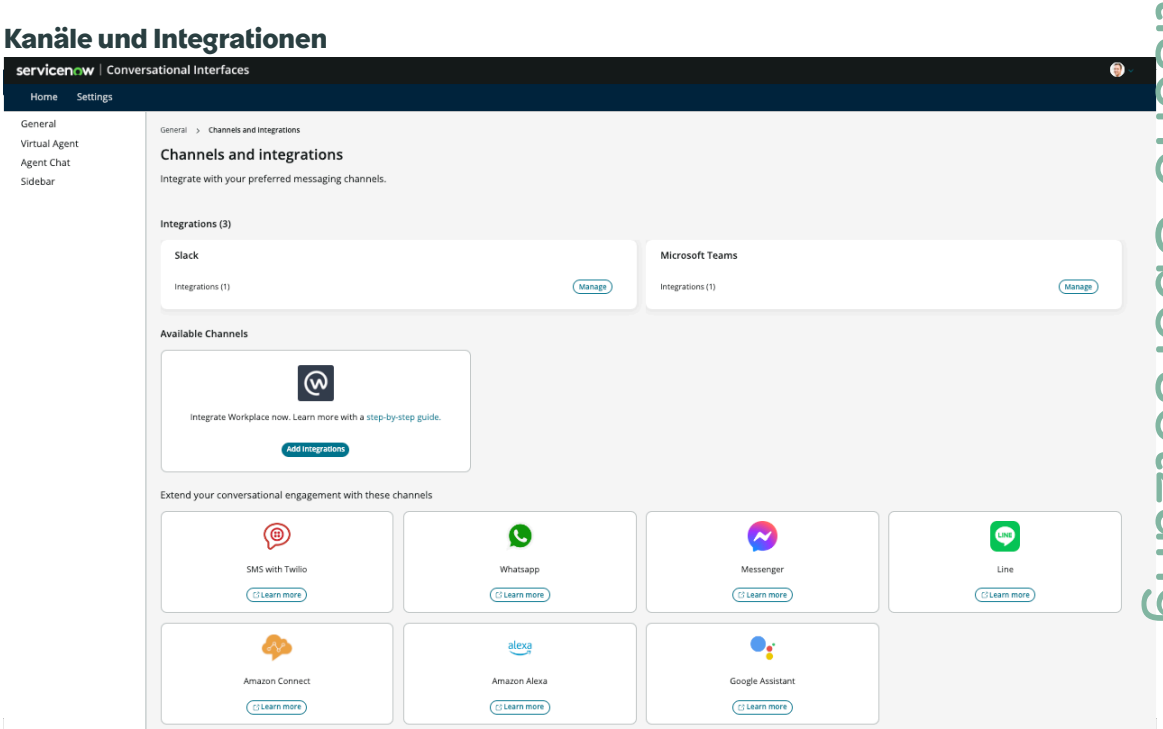
Admin-Setup

Verwenden Sie Virtual Agent Konversationsintegration-Apps zum Konfigurieren der Messaging-Anwendungen für Ihre Instanz. Führen Sie diese grundlegenden Installationsschritte aus, um den Virtual Agent-Bot einzurichten.

1. Installieren Sie die Messaging-Apps für die Konversationsintegration, die mit vordefiniert sind ServiceNow Virtual Agent aus dem ServiceNow Store Und ordnen Sie die App dann Ihrer eigenen zu ServiceNow Instanz.

   Details finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.

2. Installieren Sie die Konversationsintegration-Apps für Slack, Microsoft Teams, Und Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistant, Amazon Connect, Auf Ihrem ServiceNow Instanz, sobald sie nach der Installation von über zur Installation verfügbar sind ServiceNow Store.



3. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Systemnachrichten, die Anwender in sehen Virtual Agent Konversationen. Sie können auch die allgemeinen Befehle anpassen, die in diesen Messaging-Integrationen verwendet werden.

Konversationsschnittstelle in Messaging-Integrationen

Die Virtual Agent Die Schnittstelle für die Konversationsintegrations-Apps (Slack, Microsoft Teams und Workplace) ähnelt der webbasierten Schnittstelle. Es gibt jedoch einige Unterschiede, z. B. verwendete Befehle und wie bestimmte Schnittstellensteuerungen in diesen Messaging-Apps von Drittanbietern angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

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

Allgemeine Befehle in Messaging-Integrationen

Befehl	Beschreibung
Hallo	Beginnen Sie eine neue Konversation, oder beenden Sie eine Konversation.
Agent	Beginnen Sie eine neue Konversation, oder fordern Sie eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter an.
Auf Wiedersehen!	Verlassen Sie eine Live-Chat-Konversation jederzeit, z. B. vor der Interaktion mit einem Servicemitarbeiter, während eines Live-Chats oder wenn der Live-Chat kurz vor dem Ende steht
Hilfe	Kurze Liste nützlicher Befehle anzeigen
logout	Verbindung Ihres ServiceNow-Accounts mit einer Messaging-Integration aufheben.
Benachrichtigung oder Benachrichtigungen	Benachrichtigungen abonnieren oder abbestellen.
restart	Aktuelle Konversation beenden und eine neue beginnen

Nachdem Sie die Integration installiert haben, können Sie diese Befehle mit anpassen **Konfigurieren** Schaltfläche für die installierten Teams/Communities auf den kanalspezifischen Seiten.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Klicken Sie auf **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ können Sie die Anzahl der integrierten Kanäle und verfügbaren Kanäle für die Installation in Ihrer Instanz anzeigen.
4. Klicken Sie auf **Verwalten** Schaltfläche im spezifischen Kanal, und navigieren Sie zur Registerkarte Einstellungen.
5. Klicken Sie auf **Einstellungen anzeigen** Schaltfläche für kontextbezogene Aktionen.
6. Wählen Sie den zu ändernden Befehlsdatensatz aus, und aktualisieren Sie ihn nach Bedarf.

Wird Konfiguriert Virtual Agent System-Messaging in den Konversationsintegrations-Apps

Sie können die Standardnachrichten ändern, die Ihren Anwendern in angezeigt werden Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen. Weitere Informationen zum Anpassen finden Sie unter Ändern Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Systemnachrichten.

Rendern von Eingabesteuerungen und Bot-Antworten in Konversationen

Eingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer, Z. B. das Karussell wird in Bot-Konversationen in Messaging-Apps anders gerendert als in der webbasierten Oberfläche. Beispielsweise enthält das Steuerelement für die Datums-/Uhrzeitauswahl in Arbeitsplatz Schaltflächen, mit denen Anwender ein Datum und eine Uhrzeit auswählen können. Ebenso werden bestimmte Bot-Antwortsteuerungen, z. B. die Steuerungen „Image Response“ und „Multi-

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

Response“, auch in Messaging-Apps von Drittparteien unterschiedlich dargestellt. Einzelheiten zu diesen Unterschieden finden Sie in den Beschreibungen der Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen, Bot-Antworten und Dienstprogramme.

Anhänge

In Live-Agent-Konversationen können Benutzer und Agents Anhänge jeder Art hochladen und austauschen, wenn sie dazu aufgefordert werden.

Now Assist -Unterstützung

Vorhandene Kanalintegrationen	Unterstützt Now Assist	Unterstützt synthetisierte Antwort
Microsoft Teams/Copilot	Ja	Ja
Slack	Ja	Ja
WhatsApp	Ja	Nein
SMS/Twilio	Ja	Nein
IVR mit Amazon Connect	Ja	Nein
AWS Endanwender-Messaging	Ja	Nein
Facebook Workplace	Nein	Nein
Facebook Messenger	Nein	Nein
Apple Geschäftschat	Nein	Nein
LINE	Nein	Nein
IBM Watson Assistant	Nein	Nein
Alexa	Nein	Nein

Benutzerauthentifizierung auf ein Serviceportal umleiten

Nach der Installation einer vorgefertigten Konversationsintegration (für Messaging-Apps, Verbraucher-Apps oder Sprach-Apps) können Sie angeben Serviceportal In dem nicht authentifizierte Endanwender den Anwenderauthentifizierungsschritt (Anwenderaccount-Verknüpfung) abschließen, anstatt in ihren ServiceNow Instanz. Benutzer, die keine verknüpften Accounts haben, schließen die Authentifizierung ab, bevor sie mit dem Virtual Agent in der Messaging-Anwendung fortfahren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Virtual Agent-Messaging-Integrationen für Ihre Instanz. Das System erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Anbieterauthentifizierung“ [Provider_auth] für jede von Ihnen installierte Integration (Slack, Microsoft Teams, Und Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistant, Amazon Connect). Sie verwenden die Tabelle „Provider-Authentifizierung“, um das Serviceportal anzugeben, in dem die Benutzerauthentifizierung erfolgt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `provider_auth. list` ein.
2. Öffnen Sie in der Tabelle „Provider-Authentifizierung“ den Datensatz für die von Ihnen installierte Messaging-Integration.

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

3. Wählen Sie im Feld **Service Portal** das Serviceportal aus, in dem die Anwenderauthentifizierung erfolgt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn nicht authentifizierte Anwender zum ersten Mal in der Messaging-Integration eine Konversation mit dem Virtual Agent beginnen, werden sie zu weitergeleitet Serviceportal Für den Provider in der Tabelle „Anbieterauthentifizierung“ angegeben. Nachdem sie sich bei angemeldet haben Serviceportal, Werden sie zu aufgefordert Verknüpfen Sie sie ServiceNow Account für die Messaging-Anwendungan.

Account-Verknüpfung in vorgefertigten Messaging-Integrationen

In Virtual Agent, Die Account-Verknüpfung ordnet die Anwender einer unterstützten Chat- oder Messaging-Anwendung zu ServiceNow Anwenderprofil. Durch die automatische Kontoverknüpfung werden Ihre Messaging-Anwender authentifiziert, sodass Anwender automatisch darauf zugreifen können Virtual Agent Themen, die involviert sind ServiceNow Datensätze. Bei Bedarf können Anwender auch manuell die Verknüpfung mit aufheben oder die Verknüpfung mit aufheben ServiceNow Accounts.

So funktioniert die automatische Verknüpfung von Accounts

In Konversationsintegrationen für Slack, Microsoft Teams, Und Facebook Workplace, Sie haben die Möglichkeit, die automatische Account-Verknüpfung zu aktivieren, wodurch Messaging-Anwender automatisch mit verknüpft werden ServiceNow Accounts. Wenn Sie die Funktion zum automatischen Verknüpfen von Accounts auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“ aktivieren, werden Ihre Anwender nicht aufgefordert, einen Link zu ihrem zu erstellen ServiceNow Accounts, wenn sie mit dem Virtual Agent interagieren.

In früheren Releases wurden Messaging-Anwender aufgefordert, einen Link zu ihrem zu erstellen ServiceNow Accounts, oder fahren Sie als Gäste fort. Jedoch für die Konversationsintegrationen für Slack, Microsoft Teams, Und Workplace Wenn Sie die automatische Verknüpfung von Accounts aktivieren, verknüpfen Ihre Anwender ihre Messaging-Accounts nicht manuell mit ServiceNow Accounts, vorausgesetzt, sie verwenden denselben E-Mail-Account für ihre Messaging- und ServiceNow Accounts. Während der automatischen Verknüpfung Virtual Agent Ordnet die E-Mail-Accounts von Messaging-Anwendern ihren E-Mail-Accounts zu, die in ihren Profilen in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] definiert sind. Wenn die E-Mail-Accounts übereinstimmen, wird der Anwender automatisch verknüpft (authentifiziert) und wird nicht angezeigt **Link zu ServiceNow** Schaltfläche, wenn eine Bot-Konversation beginnt.

In Messaging-Integrationen können Ihre Anwender weiterhin verwenden **Melden Sie sich ab** Befehl während Bot-Konversationen, um die Verknüpfung mit aufzuheben ServiceNow Accounts. In allen nachfolgenden Konversationen jedoch nach dem Aufheben der Verknüpfung Virtual Agent Fordert sie auf, ihre Accounts zu verknüpfen. Wenn sie mit dem Virtual Agent interagieren, werden sie aufgefordert, eine Verknüpfung mit ihrem herzustellen ServiceNow Account erstellen oder als Gastanwender fortfahren.

Automatische Verknüpfung des Accounts

Sie können zulassen, dass Drittpartei-Accounts eines Anwenders automatisch mit ihren verknüpft werden ServiceNow® Profil.

Sie können die automatische Verknüpfung von Accounts in sys_cs_Provider.list aktivieren. Diese Funktion umgeht die Aufforderung für Anwender, ihre Accounts manuell zu verknüpfen.

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

Hinweis:
Die Account-Verknüpfung ist nur für Anwender möglich, die derselben Domäne angehören, die für die Installation verwendet wurde Microsoft Teams In einer Instanz. Um Anwender aus anderen Domänen automatisch zu verknüpfen, stellen Sie dies sicher Microsoft Teams Die Installation erfolgt mithilfe der globalen Domäne.

Im Navigationsfiltertyp sys_cs_Provider.list . Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie verknüpfen möchten. Überprüfen Sie **Account-Verknüpfung zulassen** Aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **ServiceNow-Profile von Anwendern automatisch verknüpfen** Feld, das angezeigt wird. Füllen Sie aus **Automatische Linkaktion** Feld mit dem entsprechenden Account-Verknüpfungsskript.

Beispiel: Skript für automatische Kontoverknüpfung

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
   email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
   var gr = new GlideRecord("sys_user");
   gr.addQuery("email",email_id);
   gr.query();
   while(gr.next()){
      sysUserId = gr.getUniqueValue();
   }
}
if(sysUserId){
   outputs['status'} = 'Success';
   outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
   outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```


Verknüpfung von ServiceNow-Anwenderkonten mit einer Messaging-Anwendung für Virtual Agent-Konversationen aufheben

Bei Bedarf können Sie die Verknüpfung Ihres ServiceNow-Benutzer-Accounts mit einer für Now Virtual Agent verwendeten Messaging-Anwendung aufheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verknüpfung Ihres Accounts mit einer ausgewählten Konversationsintegration für wird aufgehoben Slack, Microsoft Teams Oder Workplace, Deaktiviert die Zuordnung zwischen ServiceNow Account und die Messaging-App. Nachdem Sie die Verknüpfung Ihres Accounts aufgehoben haben, können Sie nicht mehr an Virtual Agent-Konversationen teilnehmen, die Datensätze in abfragen oder ändern ServiceNow Datenbank.

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

Prozedur

1. Geben Sie in der Messaging-Anwendung `logout` ein.
2. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Self-Service** > **Mein Profil**an.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
4. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Accounts“ das Kontrollkästchen zum Aufheben der Verknüpfung der Messaging-Integration.
5. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus, und klicken Sie auf **Kontoverknüpfung aufheben**.
   Die Verknüpfung zwischen Ihrem ServiceNow-Account und der Virtual Agent-Messaging-Integration wird aufgehoben.

   Hinweis:
   Auch wenn Ihr Account nicht verknüpft ist, können Sie dennoch öffentliche Virtual Agent-Konversationen ausführen.

6. Um Ihren Account erneut zu verknüpfen, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 für die zugehörige Messaging-Integration, und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** auf **Konto verknüpfen**.

Verknüpfen Sie erneut ServiceNow Anwenderaccount für eine Messaging-Anwendung für Virtual Agent Konversationen

Verknüpfen Sie erneut ServiceNow Account für eine Messaging-Anwendung einer Drittpartei für den Zugriff auf nicht öffentliche Inhalte Virtual Agent Themen, die verwenden ServiceNow Datensätze.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer
Sie hatten eine vorhandene Integration mit einer Drittpartei-Messaging, die nicht verknüpft wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

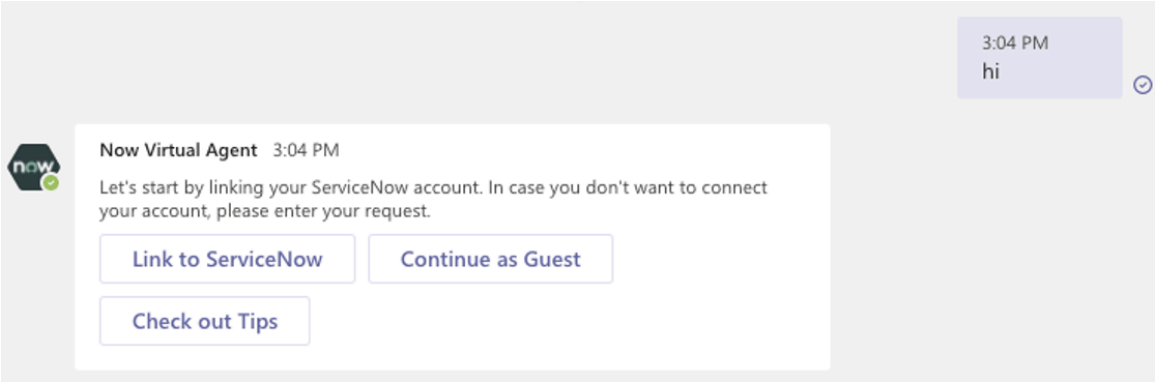
Wenn Sie denselben E-Mail-Account sowohl für Ihre Messaging- als auch verwendet haben ServiceNow Accounts. Bei der ersten Verwendung des Virtual Agent-Bots wurde Ihr Messaging-Account automatisch mit verknüpft ServiceNow Account.

Aber wenn Sie die Verknüpfung Ihres Messaging-Accounts mit aufheben ServiceNow Account (mit **Melden Sie sich ab** Befehl), gibt Ihnen der Bot jedes Mal, wenn Sie eine neue Virtual Agent-Sitzung starten, die Möglichkeit, eine Verknüpfung mit herzustellen ServiceNow Account erstellen oder als Gast fortfahren. Der Authentifizierungsschritt (Verknüpfung) findet in Ihrer Instanz oder in einer bestimmten statt Serviceportal, Wie von Ihrem Administrator festgelegt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Messaging-Anwendung.
2. Suchen Sie Ihren Virtual Agent-Bot.
3. Starten Sie eine Konversation mit Ihrem Virtual Agent-Bot.
   Der Bot zeigt dann eine Eingabeaufforderung mit Optionen zur Authentifizierung an (**Link zu ServiceNow**), **Fahren Sie als Gast fort** , Oder verwenden Sie **Tipps zum Auschecken** .
4. Wählen Sie Aus **Link zu ServiceNow** Zur Authentifizierung.

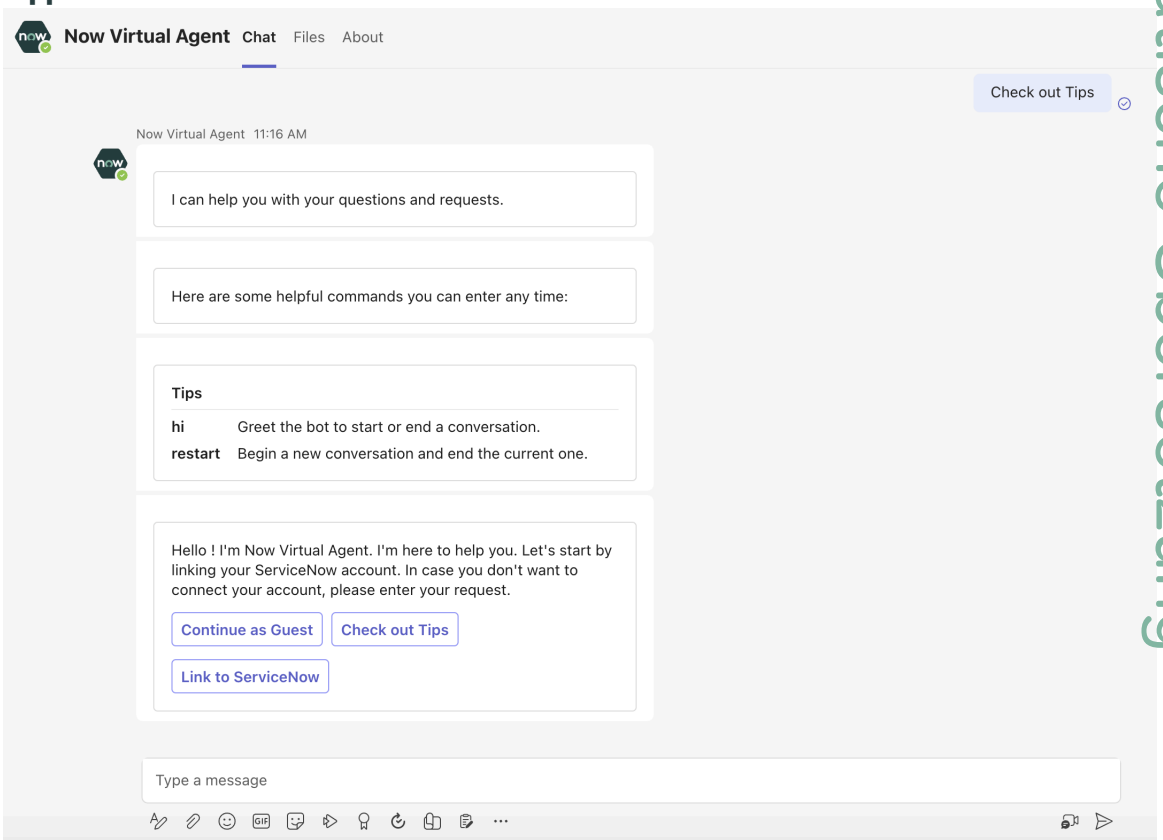
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Zur Authentifizierung werden Sie zu Ihrer Instanz oder einem bestimmten, vom Administrator festgelegten Serviceportal geleitet. Wenn Sie nicht bereits bei Ihrer Instanz oder bei angemeldet sind Serviceportal, Sie werden aufgefordert, Ihre Anmeldeinformationen einzugeben.

Hinweis:
Wenn die Verknüpfung eines Anwenders aufgehoben oder als Gast fortgesetzt wird, werden Benachrichtigungen deaktiviert. Außerdem können nur die öffentlichen Themen erkannt werden.

Tipps zum Auschecken



5. In der Bestätigung, die angezeigt wird und Sie zu auffordert *Bestätigen* Oder *Ablehnen* Verknüpfung zwischen Ihren Accounts, wählen Sie aus *Bestätigen* Zum Aktivieren des Account-Links.
6. Nach der Bestätigung werden Sie zu Ihrem Instanzanwenderdatensatz weitergeleitet.

   Am oberen Bildschirmrand wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Benutzerauthentifizierung an ein Service Portal weiterleiten

Sichtbarkeit von Themen in Virtual Agent-Messaging-Kanälen steuern

Unterdrücken Sie die Anzeige eines Themas in einem Virtual Agent-Messaging-Kanal, indem Sie ein Bedingungsskript verwenden, das das Thema von einem Kanal ausschließt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Virtual_Agent_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie in Ihrem Bedingungsskript für das Thema eine Kontextvariable, um den Messaging-Kanal zu identifizieren, von dem das Thema ausgeschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Auf der Virtual Agent-Designer Homepage wählen Sie das Thema zum Aktualisieren aus, oder erstellen Sie ein neues Thema.
3. Navigieren Sie zu **Eigenschaften** Seite und öffnen **Wer auf dieses Thema zugreifen kann** Unter Erweiterte Eigenschaften.
4. Wählen Sie im Abschnitt Kontext die Option aus **Bedingung** Gefolgt von **Bedingung Hinzufügen** .
5. Geben Sie ein Bedingungsskript ein, das den Messaging-Kanal identifiziert (Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace, Oder Facebook Messenger), von dem das Thema ausgeschlossen wird.

   Sie können das folgende Beispielskript verwenden, das enthält *`vaContext.deviceType`*Variable, um den Messaging-Kanal zu identifizieren, der das Thema ausschließt: Slack, Microsoft Teams, Workplace, Und Facebook Messenger.

   ```
   (function execute()
   { if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
    vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
   return false;
   }
   return true;
   })()
   ```

6. Klicken Sie zum Speichern der Themeneigenschaften auf **Speichern**.

Ergebnisse

Durch das Veröffentlichen des Themas wird es für bereitgestellt Virtual Agent Messaging-Kanäle mit Ausnahme von Virtual Agent Kanäle, die Sie im Themenbedingungsskript angegeben haben. Ein Stichwort oder eine Absicht (bei Verwendung von NLU) löst das Thema nicht aus.

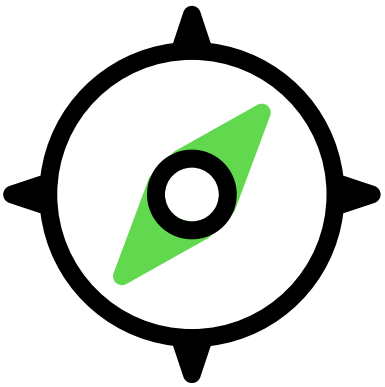
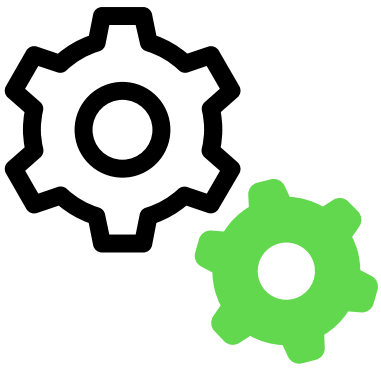
Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business

Verwenden Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung, mit der Kunden mit mit Ihrem Unternehmen interagieren können Apple Geräte. Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Bietet umfassende Messaging-Funktionen wie Apple Bezahlung, Formulare, Zeitauswahl und Authentifizierung.

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

Erste Schritte mit Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Integrieren Apple Messages for Business Mit Virtual Agent.	Installieren und konfigurieren Sie Ihren Apple Messages for Business Implementierung.	Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können verwenden Apple Messages for Business In Portalen in Ihrer Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business erkunden

Verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Um eine anfordernde Person mithilfe von mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter Ihres Unternehmens zu verbinden Apple Messages for Business Account.

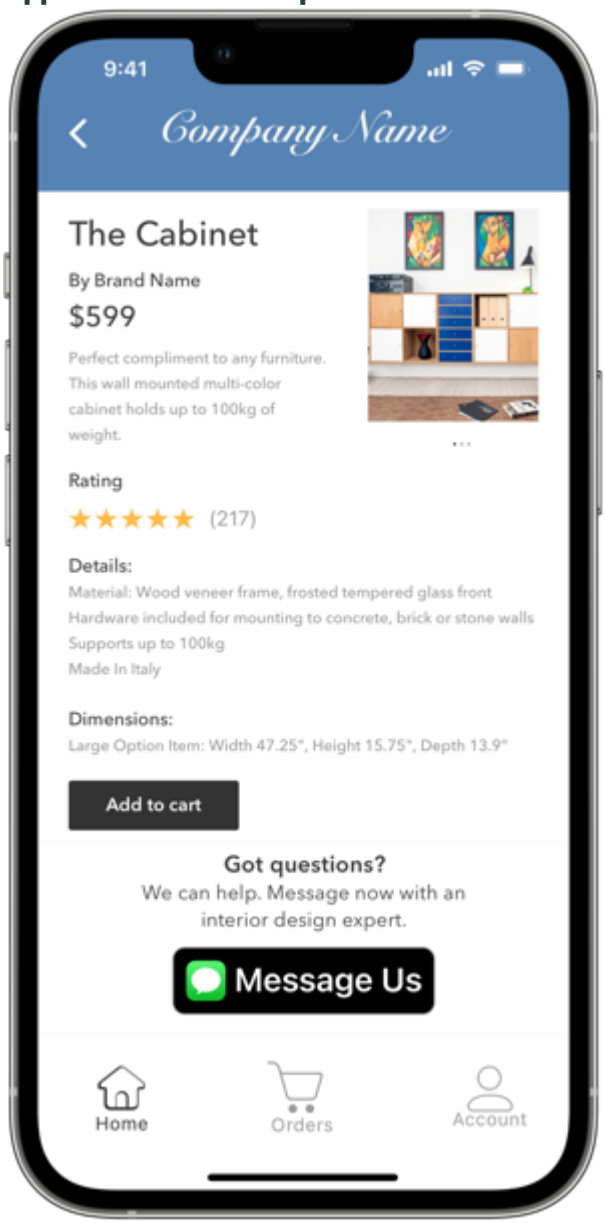
Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Bietet umfassende Messaging-Funktionen wie Apple Bezahlung, Formulare, Zeitauswahl und Authentifizierung.

Apple Messages for Business Anwender

Kunden können eine Konversation von einer Vielzahl von Einstiegspunkten aus beginnen. Von jedem dieser Einstiegspunkte aus können Kunden starten Apple Nachrichten-App und verfassen Sie eine Nachricht. Sie können einer Website, App oder Social Media-Seite anwenderdefinierte Schaltflächen hinzufügen, damit Kunden eine Konversation mit beginnen können Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter. Eine vollständige Übersicht über die verfügbaren Optionen finden Sie unter Apple Dokumentation an.

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

Apple Nachrichtenbeispiel



- IMessage
- Apple Zuordnungen
- Apple Bezahlen
- Suchen
- Apple Apps
- QR-Codes
- Social Media

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Funktionen

Apple Messages for Business Enthält eine Reihe interaktiver Funktionen wie Listenauswahl, Zeitauswahl, Authentifizierung und Apple Bezahlen.

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

Interaktive Funktionen

Funktion	Beschreibung
Rich-Links	Fügt einer URL eine Bild- oder Videovorschau hinzu.
Schnelle Antworten	Der Anwender kann eine Inline-Auswahl durch einfaches Tippen treffen. Dies umfasst Antworten wie Sternebewertungen oder Daumen nach oben oder unten.
Listenauswahl	Gibt dem Anwender eine Liste von Optionen zur Auswahl. Beispielsweise kann eine Reise-Website Flüge, Unterkünfte, Mietwagen und Buchungen anzeigen.
Zeitauswahl	Stellt Zeitfenster bereit, die Anwender für Termine, Lieferungen und Services auswählen können. Zur Verwendung von Zeitauswahlen müssen Sie haben Conversational Appointment Booking Installiert.
Apple Bezahlen	Senden Apple Zahlungsanforderungen über Nachrichten. Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie Apple Bezahlen, siehe Apple Dokumentation an.
Authentifizierung	Apple Messages for Business Unterstützt das OAuth2-Protokoll zur Integration der Anmeldeauthentifizierung in die Messages-App.
IMessage-App	Benutzer können direkt über die Messages-App auf ihrem iPhone mit Ihrem Unternehmen interagieren, wo sie daran gewöhnt sind, ihre Kontakte mit Messages zu versehen.
Bildfreigabe	Benutzer oder Live- und Virtual Agents können während eines Chats Fotos senden.
Videofreigabe	Benutzer, Live- oder Virtual Agents können während eines Chats Videos senden.
Dokumentanhänge	Benutzer, Live- oder Virtual Agents können während eines Chats PDF-Dokumente senden.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business finden Sie unter:

- Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business konfigurieren
- Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwenden

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business konfigurieren

Installieren und richten Sie den ein Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung, mit der anfordernde Personen mit virtuellen Service Desk-Mitarbeitern und Servicemitarbeitern interagieren können.

Diese Aufgabe enthält die allgemeinen Schritte zur Integration Apple Messages for Business Mit ServiceNow Instanz, die verwendet Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installieren.
2. Richten Sie die Integration in ein Apple Messages for Business.
3. Erfassen von Informationen von einem Anwender in einem Apple Messages for Business Chat-Konversation.
4. Aktivieren Sie die Authentifizierung bei Ihrem Identitätsanbieter (Identity Provider, IdP), indem Sie konfigurieren OAuth-Setup für Apple Messages for Business
5. Aktivieren Apple Bezahlen am Apple Messages for Business Interaktionen.
   - Weitere Informationen finden Sie unter Apple Dokumentation Weitere Informationen zum Konfigurieren von finden Sie unter Apple Händlerkonto.
   - Siehe Schließen Sie die Konfiguration des Zahlungsanbieters ab Um Informationen zu Ihrem Zahlungsanbieter mit zu verbinden ServiceNow® Instanz.

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installieren

Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in interagieren kann Apple Messages for Business App. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Überprüfung des folgenden Elements: Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Erstellen Sie einen Apple Messages for Business Account bei Apple Geschäftsregister an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit installiert Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business:

Integration von anwenderdefiniertem Konversationschat (com.Glide.cs.custom.Adapter)

Stellt ein anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs zur Aktivierung von bereit Virtual Agent Anwendung auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Aktiviert die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

IHUB-Spoke-Util-Paket (com.snc.ihub_Spoke_util_Pack)

Aktiviert Dienstprogramm- oder globale Skripts, die über die Integration Spokes aufgerufen werden können.

Konversationsnachrichten (com.Glide.Messaging.awa)

Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Ereignis auftritt.

Die folgenden Anwendungen und Plugins werden nicht mit installiert Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business, Aber sind erforderlich, um bestimmte Funktionen zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Terminbuchung für Konversation (sn_va_APT_schedul)

Buchen, verschieben und stornieren Sie Termine in Virtual Agent-Konversationen. Diese Anwendung ist erforderlich, um die Zeitauswahlfunktion in zu verwenden Apple Messages for Business.

Zahlungs-Framework für Konversationskanäle (sn_va_payment_ctrl)

Aktiviert die anwenderdefinierte Steuerung des Zahlungs-Frameworks für Servicemitarbeiter- und Virtual Agent-Konversationen in Apple Messages for Business.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr Apple Messages for Business Account ist eingerichtet und aktiv. Siehe Apple Dokumentation Weitere Informationen finden Sie unter .
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
3. Suchen Sie nach Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung (sn.va.abc.Adapter) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
4. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
6. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
7. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie die Integration in ein Apple Messages for Business

Zu integrieren Apple Messages for Business Mit ServiceNow®-Instanz müssen Sie einrichten Apple Messages for Business Account und verknüpfen Sie dann Ihren Apple Messages for Business Messaging-Service Provider-Account an Ihren ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Wenn Ihr Unternehmen noch nicht über verfügt Apple ID, erstellen Sie eine. Stellen Sie sicher, dass Sie verwenden ServiceNow® Messaging-Service Provider (MSP).

  Hinweis:
  Weitere Informationen zum Erstellen eines Unternehmens Apple ID, siehe Apple Dokumentation an.

- Erstellen Sie einen Apple Messages for Business Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Gehe zu Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Klicken Sie Auf **Nachrichten für Geschäftskonten** Um zu Ihrem Geschäftskonto zu wechseln.
3. Klicken Sie Auf **Testen Sie die Verbindung Ihres Messaging-Service Providers** , Und **Verbinden** .
   Sie werden zu weitergeleitet Now Support Portal. Melden Sie sich bei Bedarf an.
4. Auf Ihrem Now Support Portal, schließen Sie die Verbindung von ab Apple Messages for Business Account bei Ihrem ServiceNow Instanz.

   a. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um die Instanz auszuwählen, die Sie mit verbinden möchten Apple Messages for Business Account.
   Stellen Sie sicher, dass die Instanz über verfügt Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung installiert.

   b. Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird die Meldung „Ihre Anforderung für die Instanz-<instance name> wurde erfolgreich übermittelt“ angezeigt.
   Wenn die Verbindung nicht erfolgreich ist, werden Sie zur Zielseite auf weitergeleitet Now Support. Versuchen Sie es erneut, indem Sie die Verbindungsschritte wiederholen.

5. Sobald die Verbindung abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Wechseln Sie zur Instanz** Um zu Ihrer Kundeninstanz zu wechseln und sich bei Bedarf anzumelden.
6. Auf der Apple Messages for Business Account-Seite den Namen der Anbieteranwendung eingeben.
   Dies sollte ein Name sein, der Ihnen hilft, diese Verbindung in Ihrer Instanz zu identifizieren.
7. Klicken Sie Auf **Schließen Sie die Installation ab** .
   Wenn die Installation erfolgreich war, werden Sie zur Instanz-Homepage weitergeleitet, und die folgende Meldung wird angezeigt: „Bot-Registrierung erfolgreich. Zeigen Sie den Anbieterdatensatz hier an.“

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihren Identitätsanbieter (Identity Provider, IdP) integrieren möchten, wechseln Sie zu: OAuth-Setup für Apple Messages for Business.

OAuth-Setup für Apple Messages for Business

Integrieren Sie Ihren Identitätsanbieter (Identity Provider, IdP) mit Apple Messages for Business OAuth2-Authentifizierung wird verwendet.

Verbinden Apple Messages for Business An Ihren ServiceNow® Instanz

Führen Sie die folgenden Schritte im aus Apple Messages for Business Site, um eine Verbindung mit herzustellen Apple Messages for Business Account für Ihren ServiceNow® Instanz.

1. Wechseln Sie zu Apple Messages for Business Seite (register.apple.com) und melden Sie sich bei an Nachrichten Für Geschäftskonto.
2. Wechseln Sie zu **Integrierte OAuth2-Authentifizierung** Abschnitt.
3. Fügen Sie der die Autorisierungs-URL aus Ihrem Identitätsanbieter (Identity Provider, IdP) hinzu **OAuth-URL** Feld.
4. Fügen Sie die Token-URL aus Ihrem IdP zu hinzu **Token-URL** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Fügen Sie die Client-ID aus Ihrem IdP zu hinzu **Client-Bezeichner** Feld.
6. Weitere Informationen finden Sie unter Apple Dokumentation Weitere Anweisungen zum Konfigurieren der OAuth2-Authentifizierung auf Ihrem Apple Messages for Business Account.

Richten Sie OAuth auf Ihrem ein ServiceNow® Instanz

1. Wechseln Sie zu ServiceNow® Instanz zum Einrichten von OAuth.
2. Erstellen Sie eine neue Datensatz In der Anwendung Registrierungen (oauth_Entity) Tabelle mit diesen Anweisungen: Use a third-party OAuth provider .
   - Verwenden Sie den Gewährungstyp **Autorisierungscode** .
   - Fügen Sie hinzu **Token-URL** .
3. Erstellen Sie einen neuen Datensatz in der Tabelle „OAuth-Entitätsbereiche“ (oauth_Entity_scope) mit den folgenden Anweisungen: Specify an OAuth scope . Wenn Sie mehrere Bereiche haben, fügen Sie für jeden Bereich einen neuen Datensatz hinzu, und erstellen Sie für jeden Bereich einen entsprechenden Entitätsprofil-Umfangsdatensatz.
4. Erstellen Sie einen neuen Datensatz in der Tabelle „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ (sys_alias) mit den folgenden Anweisungen: Create a Connection & Credential alias . Dieser Verbindungsalias wird zum Abrufen von verwendet http Verbindungsdatensatz, den Sie im nächsten Schritt erstellen.
5. Erstellen Sie mit den folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „HTTP(s) Connection“ (http_connection): Create an HTTP(s) connection .
   - Verbindungstyp: Wählen Sie HTTP(s)-Verbindung aus
   - Legen Sie den Verbindungsalias auf fest `sys_Alias` Datensatz, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
   - Legen Sie die Verbindungs-url auf f fest Etch Die Anwenderinformationen-API gemäß Ihrem IdP. (Beispiel: `https://<your-idp-app>. Com /api/v1/users`)
6. Erstellen Sie mit eine Profilparser-Aktion Workflow-Studio. Ein Beispiel finden Sie in den hier gezeigten Code-Fragmenten: Erstellen Sie eine Profilparser-Aktion für Apple Messages for Business. Siehe Building actions Für weitere Details.
7. Erstellen Sie einen neuen Datensatz in der Tabelle „Anbieteranwendungsauthentifizierungen“ (sys_cs_Provider_App_authentication) mit den folgenden Anweisungen:
   - Legen Sie den Anbieterkanal fest Identität Zu Ihrer Provider-App (`sys_cs_Provider_Application`)
   - Legen Sie das OAuth-Entitätsprofil auf fest `oauth_Entity_Profile` Datensatz mit Ihrem OAuth-Provider erstellt (`oauth_Entität`) Datensatz.
   - Legen Sie die Profil-API-Verbindung auf fest `http_connection` Datensatz zuvor erstellt.
   - Legen Sie die Profilantwort fest Parser Aktion für `sys_Hub_action_type_Definition` Datensatz, den Sie definiert haben.

Erstellen Sie eine Profilparser-Aktion für Apple Messages for Business

Erstellen Sie eine Aktion, um die Antwort auf Anwenderinformationen zu analysieren und den entsprechenden Anwender auf der zu finden ServiceNow® Instanz für Integration für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

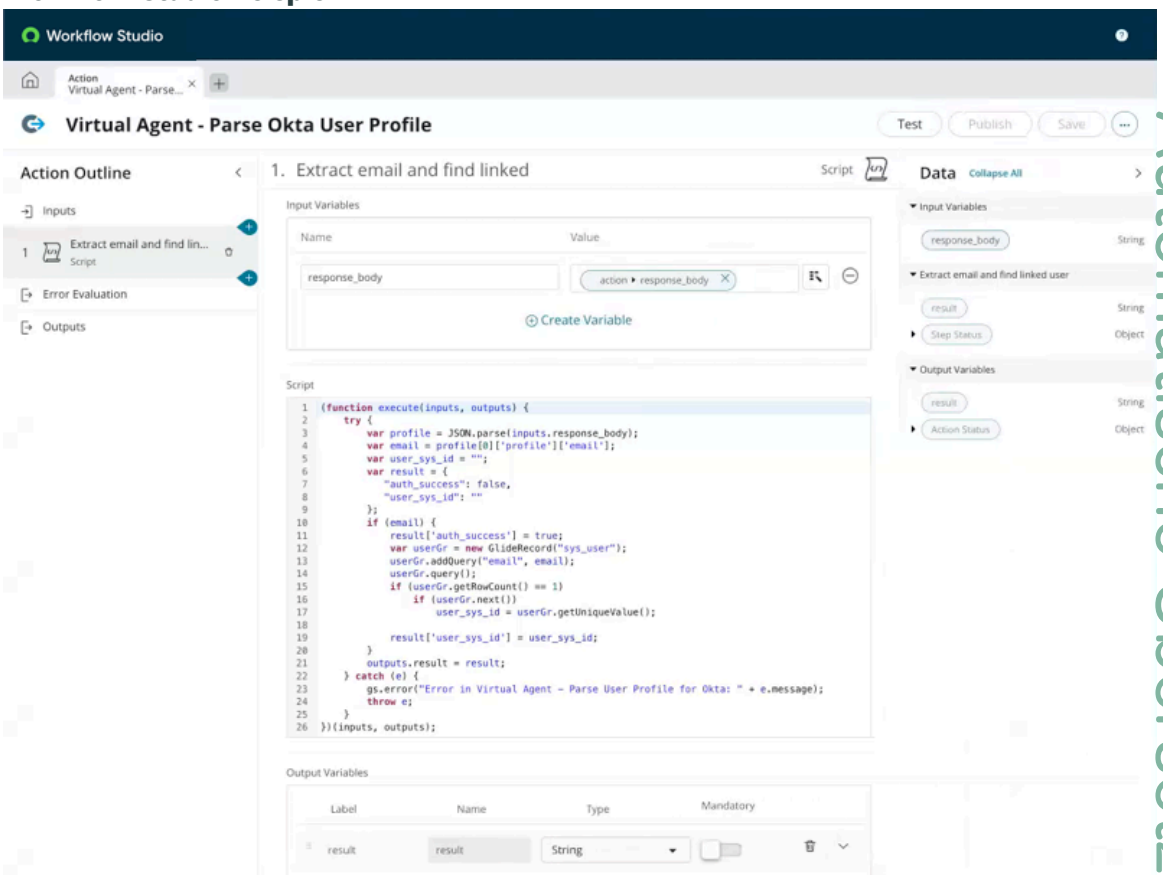
Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Verwenden Sie die hier angegebenen Informationen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Lesen Sie das folgende Verfahren, um eine neue Aktion zu erstellen. Create an action in Workflow Studio .
2. In Workflow-Studio Integrations-Hub, legen Sie fest **Eingabe** Feld bis `Response_body (Zeichenfolge)` .

Workflow-Studio Beispiel



3. Sie können das folgende Beispielskript verwenden, um Ihr Skript für die Aktion zu erstellen.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
      var email = profile[0]['profile']['email'];
      var user_sys_id = "";
      var result = {
         "auth_success": false,
         "user_sys_id": ""
      };
      if (email) {
         result['auth_success'] = true;
         var userGr = new GlideRecord("sys_user");
         userGr.addQuery("email", email);
         userGr.query();
         if (userGr.getRowCount() == 1)
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            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. Legen Sie fest **Ausgabe** Feld für Folgendes:

```
result = {
   "auth_success": false,
   "user_sys_id": "1234"
   };
```

Schließen Sie die Konfiguration des Zahlungsanbieters ab

Füllen Sie die Informationen in der Tabelle „Konfiguration des Zahlungsanbieters“ aus, um die Informationen Ihres Zahlungsanbieters mit zu verbinden ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Zahlungsanbieter verfügt über eigene Verfahren für die Zertifizierung oder Konfiguration Ihres Händlerprofils. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation des Zahlungsanbieters.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sn_va_payment_ctrl_payment_Provider_Configuration.list` .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Alle Informationen müssen mit den Informationen übereinstimmen, die Sie beim Zahlungsanbieter eingegeben haben.

Formular „Konfiguration des Zahlungsanbieters“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Zahlungsanbieters. Beispiel: Apple Pay, Google Pay, Stripe
Händlername	Ihr Händlername von Ihrem Zahlungsanbieter.
Händlerbezeichner	Ihre Händler-ID von Ihrem Zahlungsanbieter.
Zahlungs-Gateway-URL	Die URL für das von Ihnen gehostete Zahlungs-Gateway, das die Details der Kundenkreditkarte verarbeitet.
Händlerfähigkeiten	Die Arten der Zahlung, die Sie akzeptieren können. Beispiel: Debit, Credit, 3DS

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Unterstützte Netzwerke	Die vom Zahlungsanbieter unterstützten Kreditkarten. Beispiel: Mastercard, Visa, American Express
Protokollprofil	Der Name des Profils, das Sie für die Verarbeitung von Zahlungen konfiguriert haben.
Auftragsverfolgungs-URL	Die URL, auf die der Anwender zugreifen kann, um seine Bestellung nachzuverfolgen.
URL zur Aktualisierung des Versandkontakts	Mit dieser URL kann der Anwender seine Versandkontaktinformationen aktualisieren.
Fallback-URL	Eine alternative URL, über die der Anwender auf die Bestellinformationen zugreifen kann.
URL zur Aktualisierung der Zahlungsmethode	Mit dieser URL kann der Anwender seine Zahlungsmethodeneinstellung aktualisieren.
Unterstützte Länder	Länder, in die Sie verkaufen.
URL zur Aktualisierung der Versandmethode	Mit dieser URL kann der Anwender seine Versandmethodeneinstellung aktualisieren.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Entfernen Sie die Integration für Apple Messages for Business

Um die Integration von zu entfernen Apple Messages for Business Mit ServiceNow® Instanz müssen Sie sich bei anmelden Apple Messages for Business Account und heben Sie dann die Verknüpfung mit auf Apple Messages for Business Partner-Account aus Ihrem ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Gehe zu Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Klicken Sie Auf **Nachrichten für Geschäftskonten** Um zu Ihrem Geschäftskonto zu wechseln.
3. Wählen Sie den Geschäftsaccount aus, dessen Verknüpfung mit Ihrem aufgehoben werden soll ServiceNow® Instanz.
4. Klicken Sie Auf **Testen Sie die Verbindung Ihres Messaging-Service Providers** , Und **Verbinden** .
   Sie werden zu weitergeleitet Now Support Portal. Melden Sie sich bei Bedarf an.
5. Auf der **Entfernen Sie die Apple Messages for Business-Account-Verbindung** Seite klicken Sie auf **Verbindung löschen** .
   Eine neue Registerkarte wird geöffnet, um zu bestätigen, dass Sie die Verbindung entfernen möchten.
6. Klicken Sie Auf **Entfernen Sie die Verbindung** .
7. Nach dem erfolgreichen Löschen werden Sie zu Ihrer Instanz-Homepage weitergeleitet und die folgende Meldung angezeigt: „Die Registrierung des Geschäftskontos wurde erfolgreich gelöscht.“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business App mit anderen Anwendungen

Sonstiges ServiceNow Anwendungen und Funktionen können verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung.

Als Servicemitarbeiter, wenn Sie eine Anforderung von annehmen Apple Messages for Business Servicekanal können Sie sich mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals unterhalten.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung mit ServiceNow® Kundenservice-Management Anwendung, mit der Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine initiieren können Apple Messages for Business Chat-Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen akzeptieren, die aus einer Apple Messages for Business-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu unterhalten Apple Messages for Business Chat-Konversationen. Ein -Administrator kann konfigurieren Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendung zur Integration von Apple Messages for Business Messaging-App mit ServiceNow Anwendung.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können Folgendes tun:

- Eine anfordernde Person kann initiieren Apple Messages for Business Chat-Konversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter.
- Ein Servicemitarbeiter kann akzeptieren Apple Messages for Business Chat-Konversationen als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Ein Servicemitarbeiter kann weiterhin mit einer Kundenkonversation in interagieren Apple Messages for Business So lange, wie der Kunde möchte.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Wird Akzeptiert Apple Messages for Business Chat-Konversationen

Als Servicemitarbeiter, der über mit einer anfordernden Person interagiert Apple Messages for Business Servicekanal können Sie Folgendes tun:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten oder iMessages.
- Geben Sie einen wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei. Beispiel: Ein Kundenservicefall.
- Geben Sie URLs als Links für Foto- oder Videovorschauen frei.
- Teilen Sie Fotos oder Videos.
- Geben Sie alle Dateien als Anhänge frei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein Administrator konfiguriert hat Apple Messages for Business Servicekanal für die Übertragung von Chat-Konversationen. Dann können Sie ein Arbeitselement aus dem akzeptieren Apple Messages for Business Chat-Konversation in Ihrem Mitarbeiterbereich-Posteingang. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Apple Messages for Business Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern Und Servicekanäle .

Übertragen Apple Messages for Business Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Anwendung zum Übertragen von Apple Messages for Business Von einer anfordernden Person initiierte Chatkonversation mit einem Servicemitarbeiter.

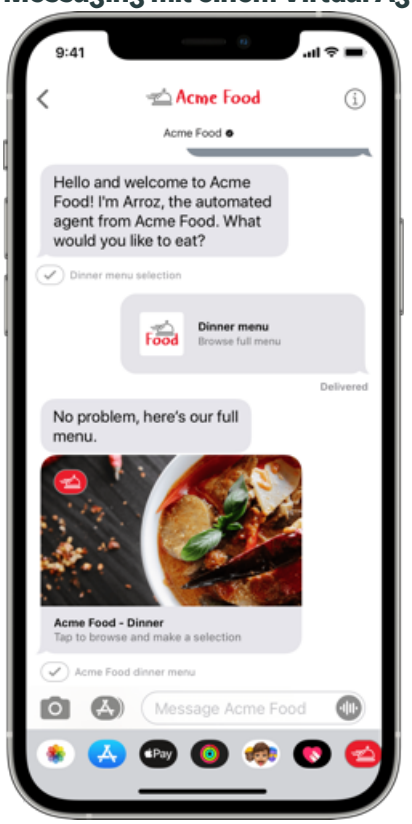
Vorbereitungen
Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Aktivieren Sie Die Erweiterte Arbeitszuweisung .
- Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Mit der Anwendungsauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Konversationsnachrichten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Messaging mit einem Virtual Agent



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging mit einem Servicemitarbeiter



Prozedur

1. Aktivieren Sie Apple Messages for Business Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `Apple Messages for Business` .
   c. Wählen Sie Aus **Apple Messages for Business** .
   d. Wählen Sie im Formular Servicekanal die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   f. Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter zu hinzu `Agent Apple Messages for Business-Warteschlange` . Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .
2. Arbeitselemente automatisch für weiterleiten Apple Messages for Business Chatten Sie mit Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie die Warteschlange für konfigurieren Apple Messages for Business Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `Apple Messages for Business-Warteschlange` .
   c. Wählen Sie Aus **Agent Apple Messages for Business-Warteschlange** .
   d. Wählen Sie im Formular „Warteschlange“ die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:
Standardmäßig ist *`Apple Messages for Business - Most Capacity`*Die Zuweisungsregel ist der Agent Apple Messages for Business-Warteschlange zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln für Mitarbeiter Und Arbeitselementwarteschlangen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für Apple Messages for Business Servicekanal.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.

   b. In **Name** Wählen Sie in der Spalte Anwesenheitsstatus einen vorhandenen Status aus.

   c. Wählen Sie im Abschnitt auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ das Hinzufügen-Symbol > , um zu verschieben **Agent Apple Messages für Geschäftsgruppe** Gruppe aus dem **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.

      Hinweis:
      Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie ausgewählt haben **Auf alle Gruppen anwenden** Kontrollkästchen.

   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die anwesenheitsstatus des Service Desk .

Erfassen von Informationen von einem Anwender in einem Apple Messages for Business Chat-Konversation

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, bei denen es sich um Blueprints für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Anwender handelt.

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerungen, die von bereitgestellt werden Virtual Agent-Designer Dient zum Auffordern und Erfassen von Informationen von einer anfordernden Person in einem Apple Messages for Business Chat-Konversation. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Weitere Informationen zum Anzeigen von Bildern zusammen mit externen Links finden Sie unter Verwenden Sie die Linkentfaltung Virtual Agent.

Apple Messages for Business Verfügt über ein Array von interaktiven Funktionen, die nativ für die App sind. Weitere Informationen zu diesen interaktiven Funktionen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business.

Zustimmung der Anwenderbenachrichtigung

Hinweis:

Benachrichtigungen sind standardmäßig für deaktiviert Apple Messages for Business Kanal. Stellen Sie sicher, dass Sie Benachrichtigungen auf Kanalebene aktivieren.

Anwender müssen sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Zustimmung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Anwender, die Einwilligung zum Erhalt von Benachrichtigungen zu erteilen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Anwender kann eingeben Benachrichtigung In Apple Messages for Business Chat, um eine Bot-Antwort mit der Option zu erhalten, Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen zu abonnieren oder abzubestellen Apple Messages for Business.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, dass Anwender Benachrichtigungen über Ihr Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Anwendereingabesteuerungen

Die Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Die Anwendung unterstützt die folgenden Anwendereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen

Anwendereingabesteuer	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein.
Statische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.
Dynamische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Der Anwender kann beispielsweise aus einer Liste von Fällen auswählen, die er geöffnet hat.
Boolean	Der Anwender gibt eine boolesche Antwort auf den Bot ein. Beispielsweise kann der Anwender antworten Ja Oder Nein In einer Chat-Konversation.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Die Anwendung unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Anwender. **Hinweis:** Alle URLs müssen der Liste zulässiger Domänen (sys_cs_hostname_allow_list) Tabelle.
Tabelle	Bot sendet Informationen in einem Tabellenformat, damit Anwender Informationen besser organisiert sehen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	Sie können beispielsweise Informationen wie die folgenden organisieren und anzeigen: • Geplante Service-Changes • Unternehmensfeiertage • Kontaktinformationen • Teststandorte
Karte	Bot lädt ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz hoch und zeigt sie an. Sie können eine Datensatzkarte, eine Videokarte oder eine kleine oder große Bildkarte auswählen.

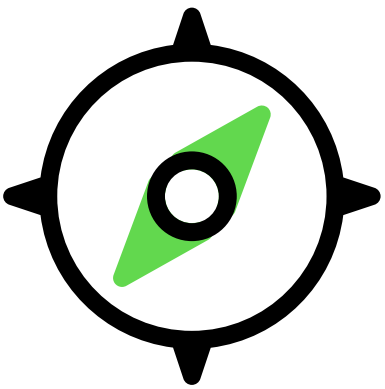
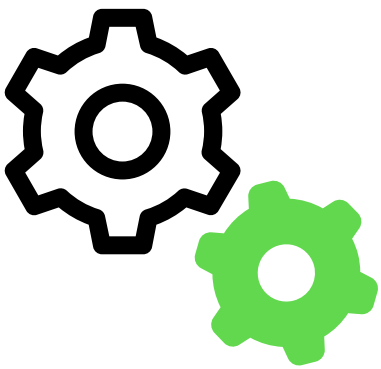
Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

Verwenden Sie diese Anwendung, um Kunden die Interaktion mit Ihrem Unternehmen mit zu ermöglichen Facebook Messenger.

Erste Schritte mit Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Integrieren Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Mit Virtual Agent.	Installieren und konfigurieren Sie Ihren Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Implementierung.	Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger In Portalen in Ihrer Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Hinweis zur Nutzung durch Kunden

Kunden sind allein für die Implementierung der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger verantwortlich. Die Nutzung dieser Anwendung in einer Facebook-App erfordert eine Überprüfung der App durch das Facebook Developer Support-Team. Es liegt in der Verantwortung der Kunden, diesen App-Überprüfungsprozess durchzuführen. Die folgenden Links auf der Facebook-Website enthalten Anleitungen zur Durchführung des App-Überprüfungsprozesses:

1. Facebook Übersicht über Plattformrichtlinien: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook Prüfliste vor dem Start: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook Überprüfungs- und Übermittlungsprozess für Anwendungen: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger erkunden

Verwenden Sie diese Anwendung, damit Ihre Anwender eine initiieren können Facebook Messenger Chat-Konversation mit Virtual Agent.

Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit Virtual Agent Oder ein Servicemitarbeiter, der die Ihres Unternehmens verwendet Facebook Messenger Account. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger finden Sie unter KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

- KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger
- Übertragen Facebook Messenger Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern
- Integration von Facebook Messenger Messaging-App mit anderen Anwendungen

KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

Installieren und richten Sie den ein Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung, mit der Ihre Anwender mit virtuellen Service Desk-Mitarbeitern und Servicemitarbeitern interagieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe enthält die allgemeinen Schritte zur Integration von Facebook Messenger Messaging-App mit ServiceNow Anwendung mit Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren.
2. Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger einrichten.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen Facebook Messenger Chat-Konversationan.
4. **Wahlweise:** Schließen Sie im Leerlauf Facebook Messenger Chat-Konversationenan.
5. **Wahlweise:** Integrieren Sie Facebook Messenger in andere ServiceNow-Anwendungen.
6. **Wahlweise:** Übertragen Facebook Messenger Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern.

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren

Sie können installieren Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung (sn_va_fb_Messenger), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit installiert Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger:

Integration von anwenderdefiniertem Konversationschat (com.Glide.cs.custom.Adapter)

Stellt ein anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs zur Aktivierung von bereit Virtual Agent Anwendung auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Aktiviert die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung (sn_va_fb_Messenger) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger einrichten

Integrieren Facebook Messenger Mit ServiceNow Instanz, die verwendet Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung. Verwenden Sie die Anwendung, um Kunden in Konversationen mit Bots zu interagieren.

Vorbereitungen

- Abrufen ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen:
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

  Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen auf Ihrem ServiceNow Instanz:
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger
- Abgeschlossen Facebook Messenger Einstellungen.
  1. Richten Sie ein Facebook Entwickler-Account an.
  2. Erstellen von Facebook -App an.
  3. Überprüfen Sie die Messenger-Plattformrichtlinie Und Prüfliste Vor Dem Start Vor der Übermittlung.
  4. Senden Sie die App zur Überprüfung .
  5. Erstellen von Facebook Seite in Facebook App, die Sie zuvor erstellt haben an.
  6. Aktivieren Facebook Messenger an.

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin oder va_admin

Prozedur

1. Verbinden Sie Ihr Unternehmen mit Facebook Messenger Service mit Ihrem ServiceNow Instanz.

   a. Melden Sie sich bei an Facebook Entwickler-Account Und öffnen Sie Facebook Von Ihnen erstellte App.

   b. Aktivieren Sie Ihren Facebook App zum Senden von Daten an Ihren ServiceNow Instanz durch Eingabe der Webhook-URL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Klicken Sie Auf **Rückruf-URL hinzufügen** Im Abschnitt Webhooks der App.

ii. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Rückruf-URL bearbeiten“ aus.

Feld	Beschreibung
Callback URL	Öffentliche URL für Webhook. Geben Sie die Webhook-URL im folgenden Format ein: https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
Token	Token für Webhook. Standardmäßig das Token für ServiceNow Webhook ist `Nowbot`. Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie festlegen *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`*Systemeigenschaft auf einen gewünschten Wert festgelegt, und geben Sie diesen Wert in dieses Feld ein. Weil *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`*Die Systemeigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen sie hinzufügen, wobei der Datentyp auf Zeichenfolge festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu.

iii. Klicken Sie auf **Überprüfen und speichern**.

c. Notieren Sie sich Ihren Facebook Seiten-ID und Zugriffstoken.

i. Klicken Sie Auf **Seiten hinzufügen oder entfernen** Und wählen Sie aus Facebook Seite.

ii. Notieren Sie sich die Seiten-ID, die unter dem Seitennamen angezeigt wird.

Sie können auf die Seiten-ID klicken, um die ID in die Zwischenablage zu kopieren.

iii. Klicken Sie im Abschnitt Zugriffstoken auf **Token Generieren** Für Facebook Seite, die Sie erstellt haben.

Hinweis:
Notieren Sie sich das Seitenzugriffstoken, das später zur Authentifizierung von verwendet wird Facebook Messenger Auf Ihrem ServiceNow Instanz.

d. Abonnieren Sie Facebook App zu Ihrem Facebook Seite.

i. Klicken Sie im Abschnitt Webhooks auf **Fügen Sie Abonnements Hinzu**.

Für jede autorisierte Seite enthält der Abschnitt „Webhooks“ die Felder, die die App abonnieren kann.

ii. Wählen Sie im Dialogfeld „Seitenabonnements bearbeiten“ die Option aus **Nachrichten** Und **Messaging_Postbacks**.

iii. Klicken Sie auf **Speichern**.

e. *Notieren Sie sich das Geheimnis der App und die App-ID aus den Basiseinstellungen*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. **Wahlweise:** Senden Sie Nachrichten mit Zeitstempel in der Zeitzone des Kunden, indem Sie zu navigieren **Seiteneinstellungen** > **Erweitertes Messaging**, Auswahl von **Zeitzone** Option im Abschnitt „angeforderte Funktionen“, und klicken Sie auf **Anforderung** Wird neben der ausgewählten Option angezeigt.

2. Auf Ihrem ServiceNow® Instanz, wechseln Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**an.
3. Auf der Facebook Messenger Abschnitt „Integration“ klicken Sie auf **Hinzufügen** .
   Die Facebook Messenger Die Seite „Kanalintegration“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Die Integration** .
5. Aktualisieren Sie im Formular bei Bedarf den Namen des Bots.
6. Füllen Sie die folgenden Felder aus
7. Geben Sie die Rückruf-URL und das Token aus Ihrem ein Facebook Messenger Account.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt, die die Integration mit bestätigt Facebook Messenger App.

Leerlauf wird geschlossen Facebook Messenger Chat-Konversationen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre aktiven Mitarbeiter effektiv zu verwalten Facebook Messenger Chatkonversationen, indem Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent Konversationen sind für konfiguriert Facebook Messenger App. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verworfenen Konversationen offen oder inaktiv, bis sie täglich automatisch von geschlossen werden `Time Out Abandoned VA Conversations`Geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen.

Als Administrator können Sie den standardmäßigen Zeitüberschreitungszeitraum für den Leerlauf ändern Virtual Agent Konversationen, die für konfiguriert sind Facebook Messenger App, indem Sie festlegen `com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`Systemeigenschaft für die Anzahl der Sekunden, die verworfene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Wert der Systemeigenschaft muss kleiner sein als das für festgelegte Zeitintervall `Time Out Abandoned VA Conversations`Geplante Aufgabe, standardmäßig auf zwei Stunden (7200 Sekunden) festgelegt. Weil `com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`Die Systemeigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen sie hinzufügen, wobei der Datentyp auf Ganzzahl festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Integration von Facebook Messenger Messaging-App mit anderen Anwendungen

Überprüfen Sie dieses Thema, um zu sehen, welche ServiceNow Anwendungen und Funktionen können verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung.

Als Administrator können Sie verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung zur Integration von Facebook Messenger Messaging-App mit anderem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-Anwendungen und ermöglichen anfordernde Personen, sich mit Service Desk-Mitarbeitern zu unterhalten, die verwenden Facebook Messenger Messaging-App.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung mit ServiceNow® Kundenservice-Management Anwendung, mit der Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine initiieren können Facebook Messenger Chat-Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Facebook Messenger Mit Kundenservice-Management an.

Entfernen Sie die Konversationsintegration mit Facebook Messenger

Anwender können entfernen Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung, wenn die App nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**an.
2. Auf der Facebook Messenger Abschnitt „Integration“ klicken Sie auf **Verwalten** .
   Die Facebook Messenger Die Seite „Kanalintegration“ wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie aus **Entfernen Sie Die Integration** .
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Klicken Sie Auf **Entfernen** .
   Die Facebook Messenger Anwendung und alle zugehörigen Daten werden entfernt.

Legacy-Setup und -Konfiguration

Richten Sie ein, und konfigurieren Sie es Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger(Veraltet).

Richten Sie ein Virtual Agent Integration mit Facebook Messenger(Veraltet)

Konfigurieren Sie die Virtual Agent-Integration für Facebook Messenger, und verknüpfen Sie die App mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Sie sollten bereits Folgendes haben:

- Facebook-Seite (weitere Informationen unter https://www.facebook.com/pages/creation/)
- Facebook-Entwicklerkonto (weitere Informationen unter https://developers.facebook.com/)
- Facebook-App (weitere Informationen unter https://developers.facebook.com/quickstarts , notieren Sie sich den App-Schlüssel, der generiert wird)

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Facebook-Entwickler zu **Messenger** > **Einstellungen**an.
   a. Suchen Sie den Abschnitt „Token-Generierung“.
   b. Wählen Sie in der Seitenliste die von Ihnen erstellte Facebook-Seite aus, und notieren Sie sich das generierte Seitenzugriffs-Token.
   c. Suchen Sie den Abschnitt „Webhooks“, und klicken Sie auf **Webhooks einrichten**.
   d. Füllen Sie im Popup-Fenster zur Registrierung einer neuen Seite folgende Felder aus:

Feld	Wert
Callback URL	Die URL Ihrer ServiceNow-Instanz, gefolgt von `/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`
Verify Token (Token überprüfen)	`nowbot`
Abonnementfelder	Wählen Sie **Nachrichten** und **messaging_postbacks** aus.

   e. Klicken Sie auf **Überprüfen und speichern**.
2. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `hash_message_verification.list` in den Filternavigator ein.
   a. Klicken Sie im Formular „Verifizierungen der Hash-Nachricht“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-inbound-app-token` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Beschreibung	Beschreibung für den Datensatz
Geheimer Schlüssel	Geheimer App-Schlüssel Ihrer Facebook Messenger-App (beim Erstellen der App generierter Schlüssel)

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `token_verification.list` in den Filternavigator ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Formular „Token-Überprüfungen“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-outbound-app-token` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Beschreibung	Beschreibung für den Datensatz
Token	Seitenzugriffs-Token Ihrer Facebook Messenger-App (aus Schritt 1b dieses Verfahrens)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `message_auth.list` in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie im Formular „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-app` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Vendor	Name des Providers
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Name, der im Formular „Verifizierungen der Hash-Nachricht“ angegeben ist (Token zur Prüfung, ob die Anforderung tatsächlich vom Provider stammt)
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Name, der im Formular „Token-Überprüfung“ angegeben ist (Token zur Interaktion mit dem Provider im Namen des Benutzers)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list` in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie auf der Konfigurationsseite des Facebook Messenger-Adapters auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
App-Typ	Standardwert „Facebook Messenger“ kann nicht geändert werden.
Messenger-Seiten-ID	Ihre Seiten-ID (Die Seiten-ID finden Sie in der URL der Facebook-Seite.)
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-app` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Provider-Authentifizierung	Auf Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ angegebener Name

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Konfigurieren Sie, ob Benutzer aufgefordert werden sollen, ihr Profil mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   b. Navigieren Sie zu *`va.messenger.account.auth`*, und klicken Sie darauf.
   c. Geben Sie in das Feld **Wert** den Wert **Wahr** oder **Falsch** ein.

Wahr	Benutzer werden aufgefordert, ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen. Benutzer, die ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil verknüpfen, können auf alle Themen zugreifen und auch mit einem Live Agent chatten. Benutzer, die ihren Account nicht verknüpfen, können nur auf Gastthemen zugreifen.
falsch	Benutzer werden nicht aufgefordert, ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen. Benutzer können nur auf Gastthemen zugreifen, jedoch weiterhin mit einem Live Agent chatten.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie den Hilfe-Link für Virtual Agent Facebook Messenger Integration (veraltet)

Mit der Systemeigenschaft *`va.messenger.help.url`* können Sie den Link erstellen, über den sich eine Web-Hilfeseite öffnen lässt, wenn anfordernde Personen in der Facebook Messenger-Integration von Virtual Agent den Befehl **Hilfe** verwenden.

Vorbereitungen

- Legen Sie die Webseite fest, die den Hilfeinhalt bereitstellt, den Ihr enthält Facebook Messenger Anwender benötigen.
- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Setzen Sie den Anwendungsbereich auf **Global**.
2. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Gehen Sie wie folgt vor:
   a. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Systemeigenschaft ein: *va.messenger.help.url*.
   b. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Erklärung dieser Eigenschaft ein.
   c. Geben Sie im Feld **Wert** die URL der Website ein, die sich über den Link öffnen lässt.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn Ihr Facebook MessengerAnwendertyp Hilfe , Werden sie an die URL der Website weitergeleitet, die in angegeben ist *va.messenger.help.url*Eigenschaft.

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich mit einem Service Desk-Mitarbeiter über zu unterhalten Facebook Messenger Chat-Konversationen.

Ein -Administrator kann konfigurieren Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung zur Integration von Facebook Messenger App mit ServiceNow Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von LINE Messaging-App mit anderen Anwendungen.

Eine anfordernde Person kann initiieren Facebook Messenger Chat-Konversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter.

Ein Servicemitarbeiter kann akzeptieren Facebook Messenger Chat-Konversationen als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.

Wird Akzeptiert Facebook Messenger Chat-Konversationen

Als Servicemitarbeiter, der über den Facebook Messenger-Servicekanal mit einer anfordernden Person interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich über Textnachrichten mit der anfordernden Person.
- Geben Sie einen wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie alle URLs als Links frei.
- Geben Sie alle Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Sie akzeptieren ein Arbeitselement aus dem Facebook Messenger Chat-Konversation in Ihrem Mitarbeiterbereich-Posteingang, wenn ein Administrator den Facebook Messenger-Servicekanal für die Übertragung von Chat-Konversationen konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Facebook Messenger Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern Und Servicekanäle .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übertragen Facebook Messenger Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Anwendung zum Übertragen von Facebook Messenger Von einer anfordernden Person (Kundenkontakt oder Verbraucher) initiierte Chat-Konversation mit einem Servicemitarbeiter.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Aktivieren Sie Die Erweiterte Arbeitszuweisung .
- Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren.
- Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Mit der Anwendungsauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Konversationsnachrichten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Facebook Messenger-Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `Position` .
   c. Wählen Sie Aus **Facebook Messenger** .
   d. Wählen Sie im Formular Servicekanal die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .
2. Arbeitselemente automatisch für weiterleiten Facebook Messenger Chatten Sie Konversationen mit Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie die Warteschlange für den Facebook Messenger-Servicekanal konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `Agent Facebook Messenger-Warteschlange` .
   c. Wählen Sie Aus **Agent Facebook Messenger-Warteschlange** .
   d. Wählen Sie im Formular „Warteschlange“ die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist *`Facebook Messenger - Most Capacity`*Die Zuweisungsregel ist der Warteschlange für Facebook Messenger-Mitarbeiter zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln für Mitarbeiter Und Arbeitselementwarteschlangen .
3. Konfigurieren Sie anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für den Facebook Messenger-Servicekanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.

b. In **Name** Wählen Sie in der Spalte Anwesenheitsstatus einen vorhandenen Status aus.

c. Wählen Sie im Formular „Anwesenheitsstatus“ im Abschnitt Servicekanäle das Hinzufügen-Symbol > , um zu verschieben **Facebook Messenger** Servicekanal von **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.

d. Wählen Sie im Abschnitt auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ das Hinzufügen-Symbol > , um zu verschieben **Facebook Messenger-Gruppe Für Mitarbeiter** Gruppe aus dem **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.

> **Hinweis:**
> Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie ausgewählt haben **Auf alle Gruppen anwenden** Kontrollkästchen.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die anwesenheitsstatus des Service Desk .

Erfassen von Informationen von einem Anwender in einem Facebook Messenger Chat-Konversation

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerungen, die von bereitgestellt werden Virtual Agent-Designer Dient zum Auffordern und Erfassen von Informationen vom Anwender in einem Facebook Messenger Chat-Konversation.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, bei denen es sich um Blueprints für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Anwender handelt. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Die Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Die Anwendung unterstützt die folgenden Anwendereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen

Anwendereingabesteuer	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein. Die maximale Zeichenbeschränkung beträgt 5000 Zeichen.
Statische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer vordefinierten Auswahlliste aus. In einer schnellen Antwort hat die Bezeichnung die maximale Zeichenbeschränkung von 20 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Antworten für eine Seite wird in festgelegt *sn_va_fb_messenger.max_quick_replies*Systemeigenschaft (Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Anwendereingabesteuer	Beschreibung
Boolean	Der Anwender gibt eine boolesche Antwort auf den Bot ein. Beispielsweise kann der Anwender antworten Ja Oder Nein In einer Chat-Konversation.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot. Die unterstützten Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Beachten Sie die folgenden Punkte zur maximalen Größenbeschränkung für einen Dateityp: • Für Bilder beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus. **Hinweis:** Wenn Ihr Administrator die Option zum anfordern einer Zeitzone vom Kunden festgelegt hat, spiegeln das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit die Zeitzone des Kunden wider. Andernfalls werden sie in der UTC-Zeitzone angezeigt. Weitere Informationen zur Zeitzoneneinstellung finden Sie unter 1.f.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus. In einem Karussell hat der Titel für ein Bild eine maximale Zeichenbeschränkung von 40 Zeichen, und der Text für das Bild hat eine maximale Zeichenbeschränkung von 60 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern in einem Karussell für eine Seite wird in festgelegt *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards*Systemeigenschaft (Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]).

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Die Anwendung unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	Hinweis: Der Weblink wird als angezeigt URL-Schaltfläche In der Konversation.
Karte	Bot sendet ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz.

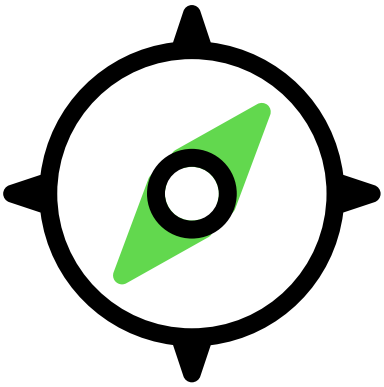
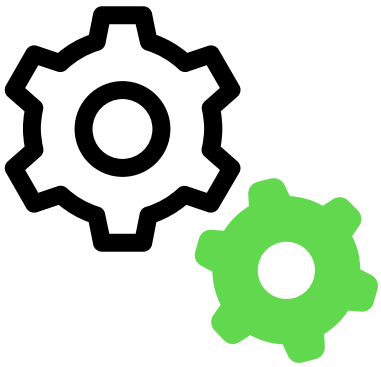
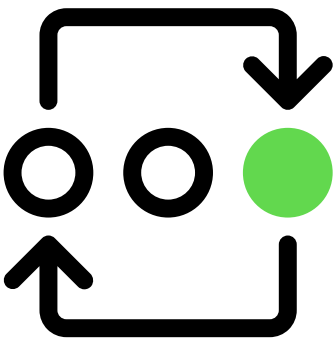
Hinweis:
Sie können Suchergebnisse auch als Bot-Antworten in zurückgeben Facebook Messenger Chatkonversationen, wenn keine relevanten Themen für Endanwender angezeigt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Konversationsintegration mit Google Chat

Ermöglichen Sie anfordernden Personen, mit denen Sie chatten können Google Chat Oder Servicemitarbeiter, die verwenden Google Chat Anwendung. Verwenden Sie die Konversationsintegration mit Google Chat App, verfügbar über ServiceNow Store, Um Ihre Instanz zuzuordnen Google Chat.

Erste Schritte mit Konversationsintegration mit Google Chat

Untersuchen	Konfigurieren	Integrieren
		
Erfahren Sie mehr über die Integration von Konversationen mit Google Chat	Installieren Sie die Konversationsintegration mit Google Chat.	Integration von Konversationsfunktionen mit integrieren Google Chat.

Konversationsintegration mit erkunden Google Chat

Verwenden Sie die Konversationsintegration mit Google Chat Anwendung, mit der Ihre Endanwender verbunden werden können Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter über Ihr Google Chat Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversationsintegration mit Google ChatÜbersicht

Ermöglichen Sie anfordernden Personen, mit denen Sie chatten können Google Chat Oder Servicemitarbeiter, die verwenden Google Chat Anwendung. Verwenden Sie die Konversationsintegration mit Google Chat App, verfügbar über ServiceNow Store, Um Ihre Instanz zuzuordnen Google Chat.

Konversationsintegration mit Google Chat Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
admin oder Virtual_Agent_admin	Erstellen und veröffentlichen Virtual Agent Konversationen.
admin.google.com	A Google Für die Integration ist ein Account mit Administratorrechten erforderlich Virtual Agent In Google.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integration von Konversationen mit hinzuzufügen Google Chat:

1. Plugins für die Integration von Konversationen mit Google Chat
2. Konversationsintegration mit wird installiert Google Chat
3. Virtual Agent mit Google Chat integrieren

Plugins für die Integration von Konversationen mit Google Chat

Aktivieren Sie das Plugin Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] und die Konversationsintegration mit Google Chat Plugin [sn_va_google-Chat].

Sie müssen entweder über die Rolle „Virtual_Agent_admin“ oder „admin“ und die Rolle „external_App_install_admin“ verfügen, um diese zusätzlichen Plugins zu aktivieren. Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Schritte ausgeführt haben, bevor Sie die Aktivierung zusätzlicher Plugins überprüfen, die für erforderlich sind Google Chat.

- Installation des Plugins „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot].

  Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins „Glide Virtual Agent“ finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

- Herunterladen von Google Chat App aus dem ServiceNow® Store.

  Weitere Informationen zum Herunterladen der App finden Sie unter Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

- Installieren von Google Chat Plugin [sn_va_google-Chat] in Ihrem ServiceNow Instanz.

  Weitere Informationen zur Installation von finden Sie Google Chat, Siehe Konversationsintegration mit wird installiert Google Chat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversationsintegration mit wird installiert Google Chat

Installieren Sie Google Chat(sn_va_google-Chat) Anwendung so dass Now Virtual Agent Und Google Chat Anwender können miteinander interagieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rollen:
  - Virtual_Agent_admin und external_App_install_admin oder admin.
  - Google Chat Administrator (einer der folgenden): Globaler Administrator, Anwendungsadministrator oder Cloud-Anwendungsadministrator.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Google Workspace zu Erstellen Sie eine Google Chat-App mit Google Apps-Skript .
2. Stellen Sie sicher, dass Sie die Voraussetzungen erfüllt haben.
3. Befolgen Sie die Anweisungen im Abschnitt „Ihr Cloud-Projekt öffnen“ in der Google Cloud-Konsole.
4. Befolgen Sie die Anweisungen im Abschnitt Chat-API aktivieren.
5. Navigieren Sie zu https://console.cloud.google.com/ .
6. Wählen Sie Aus **APIs und Services** In der Schnellzugriffsansicht oder im Seitenmenü.
7. Wählen Sie in der Liste der APIs die Option aus **Google Chat-API** .
8. Auf der Google Chat API-Bildschirm auswählen **Konfiguration** Registerkarte.
9. Verifizieren **Erstellen Sie diese Chat-App als Arbeitsbereich-Add-on** Ist ausgewählt.
10. Füllen Sie die Felder „Anwendungsinformationen“ aus:

Feld	Beschreibung
App-Name	Anwendungsname.
Avatar-URL	Öffentlich zugängliches Avatar-Bild für die Anwendung.
Beschreibung	Anwendungsbeschreibung.

11. Überprüfen Sie im Abschnitt „Interaktive Funktionen“ **Aktivieren Sie interaktive Funktionen** Ist ausgewählt.
12. Wählen Sie im Abschnitt „Verbindungseinstellungen“ die Option aus **HTTP-Endpunkt-URL** .
13. Wählen Sie im Abschnitt Auslöser die Option aus **Verwenden Sie eine allgemeine HTTP-Endpunkt-URL für alle Auslöser** .
14. Geben Sie im Feld HTTP-Endpunkt-URL den Instanznamen und die URL-Erweiterung ein: `<instance url>/api/sn_va_google_Chat/va_google_Chat_inbound/Events` .
15. Wählen Sie im Abschnitt Sichtbarkeit die Option aus **Stellen Sie diese Chat-App bestimmten Personen und Gruppen in servicenow zur Verfügung.**
16. Geben Sie im Feld E-Mail-Adressen eingeben, um Personen und Gruppen in Ihre Domäne hinzuzufügen, Ihre E-Mail-Adresse ein.
17. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

18. Scrollen Sie zurück zum oberen Bildschirmrand.
19. Suchen Sie im Abschnitt „Verbindungseinstellungen“ die E-Mail-Adresse des Service-Accounts – Dies ist Ihre eingehende E-Mail-Adresse des Service-Accounts.
20. Navigieren Sie im Seitenmenü zu Anmeldeinformationen.
21. Wählen Sie im Abschnitt Service-Accounts die Option aus **Verwalten Sie Service-Accounts** .
22. Wählen Sie Aus **+ Service-Account erstellen** .
23. Füllen Sie im Bildschirm „Service-Account erstellen“ die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name des Service-Accounts	Name für den Service-Account.
Service-Account-ID	Dies wird automatisch für Sie generiert.
Beschreibung des Service-Accounts	Beschreibung für den Service-Account.

24. Suchen Sie den E-Mail-Account im Feld „Service-Account-ID“, und notieren Sie ihn. Dies ist Ihre ausgehende Service-Account-E-Mail.
25. Wählen Sie **Fertig**.
26. Navigieren Sie im Bildschirm „Service-Accounts“ zur Seite „Schlüssel verwalten“, und wählen Sie Ihren neuen ausgehenden Service-Account aus.
27. Wählen Sie die Registerkarte Schlüssel aus.
28. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Schlüssel hinzufügen die Option aus **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel** .
29. Wählen Sie im Fenster „Privaten Schlüssel für ausgehenden Service-Account erstellen“ die Option aus **P12** .
30. Wählen Sie Aus **Erstellen** – Dadurch wird automatisch eine Datei auf Ihren Computer heruntergeladen.
31. Geben Sie im Fenster „privater Schlüssel“, der auf Ihrem Computer gespeichert ist, ein Passwort für den privaten Schlüssel ein.

Nächste Maßnahme

Virtual Agent mit Google Chat integrieren

Virtual Agent mit Google Chat integrieren

Fügen Sie hinzu Virtual Agent Bot zu Ihrem ServiceNow Instanz, in die integriert werden soll Google Chat.

Vorbereitungen

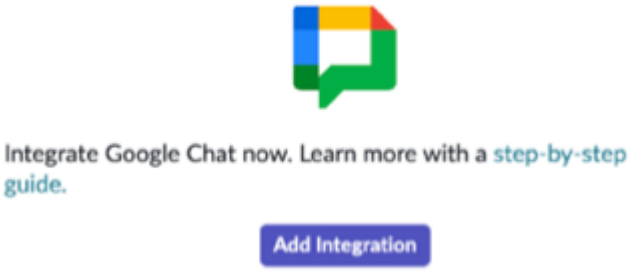
Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Google Chat Plugin [sn_va_google-Chat] auf Ihrem ServiceNow Instanz, bevor Integrationen hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

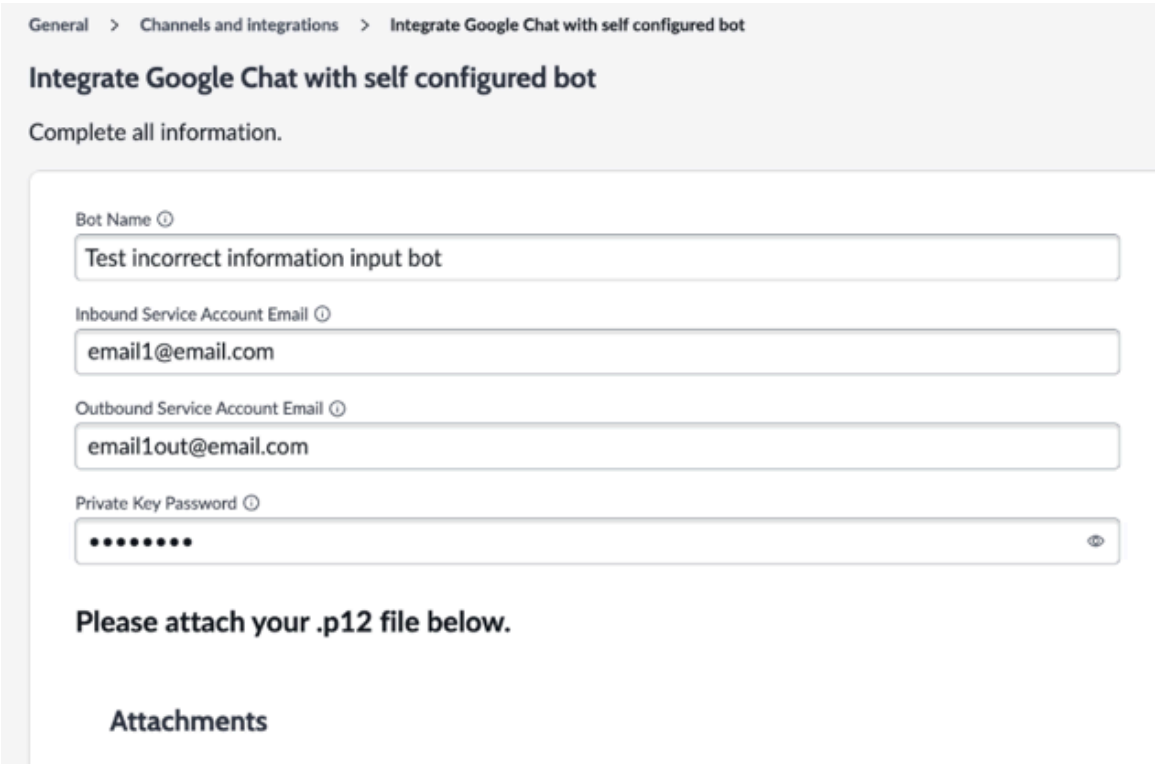
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Kanäle die Option aus **Fügen Sie Die Integration Hinzu** Auf der



Google Chat Kachel.

Hinweis:
Fügen Sie Integrationen Hinzu Ist erst nach der Installation von verfügbar Google Chat Plugin (sn_va_google-Chat) auf Ihrem ServiceNow Instanz.

3. In der Integration Google Chat Füllen Sie im Bildschirm „selbst konfigurierter Bot“ die Informationen aus:



Feld	Beschreibung
Bot-Namen	Name für den Bot.
Eingehende Service-Account-E-Mail	Geben Sie die eingehende Service-Account-E-Mail von ein Konversationsintegration mit wird installiert Google Chat.
Ausgehende Service-Account-E-Mail	Geben Sie die ausgehende E-Mail-Adresse des Service-Accounts von ein Konversationsintegration mit wird installiert Google Chat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Passwort des privaten Schlüssels	

4. Ziehen Sie im Abschnitt Anhänge Ihre p12-Datei, oder wählen Sie sie aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Navigieren zu Google Chat an.
7. Wählen Sie Aus **Neuer Chat** .
8. Geben Sie den App-Namen ein, und wählen Sie ihn aus.
   Wenn im Chatfenster eine automatisierte Willkommensnachricht angezeigt wird, können Sie alle verwenden Google Chat Mit Virtual Agent.

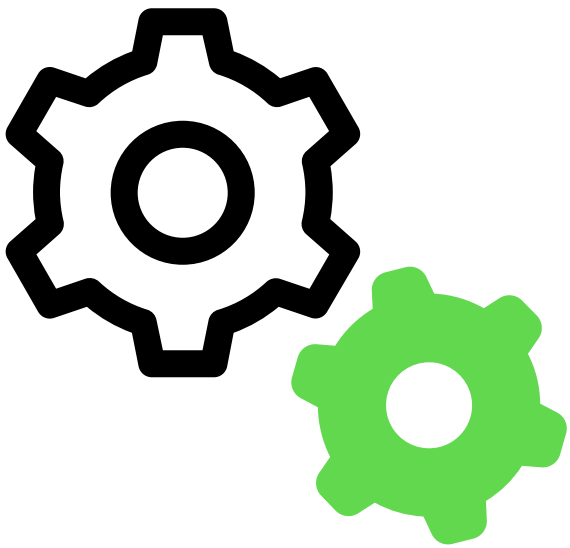
Integration für Konversationsfunktionen mit LINE

Führen Sie mithilfe von vom Anwender initiierte, vom System initiierte oder vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Konversationen durch Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person über die Ihres Unternehmens mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter LINE Account.

Erste Schritte mit Integration für Konversationsfunktionen mit LINE

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie Ihren Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Implementierung.

Verwenden



Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit LINE In Portalen in Ihrer Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit LINE

Installieren und richten Sie den ein Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung, mit der Ihre Anwender mit virtuellen Service Desk-Mitarbeitern und Servicemitarbeitern interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe enthält die allgemeinen Schritte zur Integration von LINE Messaging-App mit ServiceNow Anwendung mit Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung.

Prozedur

1. Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren.
2. Integration für Konversationsfunktionen mit LINE einrichten.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen LINE Chat-Konversationan.
4. **Wahlweise:** Schließen Sie im Leerlauf LINE Chat-Konversationenan.
5. **Wahlweise:** Übertragen LINE Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern.

Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren

Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in interagieren kann LINE App. Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Stellen Sie für Bestandskunden sicher, dass Sie installieren Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung auf ServiceNow Instanzen, die auf mindestens aktualisiert wurden Rome Release.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit installiert Integration für Konversationsfunktionen mit LINE:

Integration von anwenderdefiniertem Konversationschat (com.Glide.cs.custom.Adapter)

Stellt das anwenderdefinierte Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs zur Aktivierung von bereit Virtual Agent Anwendung auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Aktiviert die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

IHUB-Spoke-Util-Paket (com.snc.ihub_Spoke_util_Pack)

Aktiviert Dienstprogramm- oder globale Skripts, die über die Integration Spokes aufgerufen werden können.

Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_Agent_Initiated)

Stellt Konfigurationen für die von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Messaging-Fähigkeiten bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung (sn_va_line) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integration für Konversationsfunktionen mit LINE einrichten

Richten Sie ein Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung, mit der Sie Kunden in Konversationen mit Bots einbinden können.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

- Abrufen ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen:
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit LINE

  Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie die folgenden Anwendungen auf Ihrem ServiceNow Instanz:
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit LINE
- Aktivieren Sie das Plugin „IHUB Spoke Util Pack“ (com.snc.ihub_Spoke_util_Pack). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .
- Ruft einen Entwickler-Account in ab Konsole für ZEILENENTWICKLER .

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin oder va_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die LINE Die Messaging-App unterstützt nur einen LINE Kanal für einen ServiceNow Instanz. Wenn Sie eine andere konfigurieren möchten LINE Kanal für Ihren ServiceNow Instanz müssen Sie zuerst die zuvor konfigurierte entfernen LINE Kanal und richten Sie dann den neuen Kanal ein.

Prozedur

1. Verbinden Sie Ihr Unternehmen mit LINE Account bei Ihrem ServiceNow Instanz.
   a. Melden Sie sich bei an LINE Developer-Konsole .
   b. Erstellen Sie einen Kanal in der ZEILENENTWICKLERKONSOLE.
   c. Beachten Sie das geheime Kanalgeheimnis und das Kanalzugriffstoken.
   Sie werden diese Informationen später zur Authentifizierung von verwenden LINE Account auf Ihrem ServiceNow Instanz.
   d. Zum Aktivieren von LINE Account, an den Daten an gesendet werden sollen ServiceNow Instanz, geben Sie die Webhook-URL ein, und klicken Sie auf **Verifizieren**
   Sie geben die Webhook-URL in an **Webhook-URL** Feld auf der Registerkarte Messaging-API der ZEILENENTWICKLERKONSOLE. Verwenden Sie das folgende Format für die URL: https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line .
2. Auf Ihrem ServiceNow® Instanz, wechseln Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**an.
3. Auf der LINE Abschnitt „Integration“ klicken Sie auf **Verwalten** .
   Die Seite „Leitungskanal-Integration“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Die Integration** .
5. Aktualisieren Sie im Formular bei Bedarf den Namen des Bots.
6. Geben Sie das geheime Kanalgeheimnis und das Zugriffstoken von ein LINE Account.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt, die die Integration mit bestätigt LINE App.

Erfassen von Informationen von einem Anwender in einem LINE Chat-Konversation

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerungen, die von bereitgestellt werden Virtual Agent-Designer Dient zum Auffordern und Erfassen von Informationen vom Anwender in einem LINE Chat-Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, bei denen es sich um Blueprints für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Anwender handelt. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Virtual Agent-Designeran.

Zustimmung der Anwenderbenachrichtigung

Anwender müssen sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Zustimmung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Anwender, die Einwilligung zum Erhalt von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Anwender kann eingeben Benachrichtigung In LINE Chatten Sie mit Ihrem Unternehmen. Der Anwender erhält eine Bot-Antwort mit der Option, Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen zu abonnieren oder abzubestellen LINE.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, dass Anwender Benachrichtigungen über Ihr Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Anwendereingabesteuerungen

Die Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Die Anwendung unterstützt die folgenden Anwendereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen

Anwendereingabesteuer	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein. Die maximale Zeichenbeschränkung beträgt 5000 Zeichen.
Statische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus. In einer schnellen Antwort hat die Bezeichnung die maximale Zeichenbeschränkung von 20 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Antworten für eine Seite wird in festgelegt *sn_va_line.max.picker.choices*Systemeigenschaft. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
Boolean	Der Anwender gibt eine boolesche Antwort auf den Bot ein. Beispielsweise kann der Anwender antworten Ja Oder Nein In einer Chat-Konversation.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot. Die unterstützten Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Dateien haben eine maximale Größenbeschränkung basierend auf dem Dateityp: • Für Bilder beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Anwendereingabesteuer	Beschreibung
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus. In einem Karussell hat der Titel für ein Bild eine maximale Zeichenbeschränkung von 40 Zeichen, und der Text für das Bild hat eine maximale Zeichenbeschränkung von 60 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern im Karussell für eine Seite wird in festgelegt *sn_va_line.max.carousel.cards*Systemeigenschaft. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Die Anwendung unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Anwender.
Web-UI-Bildkartenausgabe	Bot sendet Inhalt aus einem Datensatz in einem kompakten Format, einschließlich eines Bildes mit Text.
Tabelle	Bot-Antwort wird als Tabelle angezeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Leerlauf wird geschlossen LINE Chat-Konversationen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre aktiven Mitarbeiter effektiv zu verwalten LINE Chatkonversationen, indem Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent Konversationen sind für konfiguriert LINE Messaging-App. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verworfenen Konversationen offen oder inaktiv, bis sie täglich automatisch von geschlossen werden *Time Out Abandoned VA Conversations*Geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen.

Als Administrator können Sie den standardmäßigen Zeitüberschreitungszeitraum für den Leerlauf ändern Virtual Agent Konversationen, die für konfiguriert sind LINE Messaging-App, indem Sie festlegen *com.glide.cs.line_idle_timeout*Systemeigenschaft für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Anzahl der Sekunden, die verworfene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Wert der Systemeigenschaft muss kleiner sein als das für festgelegte Zeitintervall `Time Out Abandoned VA Conversations`Geplante Aufgabe, standardmäßig auf zwei Stunden (7200 Sekunden) festgelegt. Weil `com.glide.cs.line_idle_timeout`Die Systemeigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen sie hinzufügen, wobei der Datentyp auf Ganzzahl festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Integration von LINE Messaging-App mit anderen Anwendungen

Sonstiges ServiceNow Anwendungen und Funktionen können verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung.

Als Administrator können Sie verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung zur Integration von LINE Messaging-App mit anderem ServiceNow Anwendungen. Sie können anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter über die die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter ermöglichen LINE Messaging-App.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung mit ServiceNow® Kundenservice-Management Anwendung, mit der Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine initiieren können LINE Chat-Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Konversation initiieren oder eine Konversation annehmen, die von einem initiiert wurde LINE Chat-Konversation. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie DIE LINIE mit dem Kundenservice-Management .

Entfernen Sie die Konversationsintegration mit LINE

Anwender können entfernen Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung, wenn die App nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**an.
2. Auf der LINE Abschnitt „Integration“ klicken Sie auf **Verwalten** .
   Die Seite „Leitungskanal-Integration“ wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie aus **Entfernen Sie Die Integration** .
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Klicken Sie Auf **Entfernen** .
   Die Facebook Messenger Anwendung und alle zugehörigen Daten werden entfernt.

Integration für Konversationsfunktionen mit LINE verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich mit einem Service Desk-Mitarbeiter über zu unterhalten LINE Chat-Konversationen.

Ein -Administrator kann konfigurieren Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung zur Integration von LINE Messaging-App mit ServiceNow Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von LINE Messaging-App mit anderen Anwendungen.

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Administrator kann vom System initiierte Nachrichten konfigurieren, die als übermittelt werden LINE Chat-Konversationen.
- Ein Servicemitarbeiter kann initiieren LINE Chat-Konversationen mit einer anfordernden Person.
- Eine anfordernde Person kann initiieren LINE Chat-Konversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter.
- Ein Servicemitarbeiter kann akzeptieren LINE Chat-Konversationen als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.

Wird Initiiert LINE Chat-Konversationen

Als Servicemitarbeiter können Sie initiieren LINE Chat-Konversationen mit einer anfordernden Person auf zwei Arten:

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz.
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden, wenn ein Geschäftsereignis auftritt oder ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss abonnieren und sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten.

Wird Akzeptiert LINE Chat-Konversationen

Als Servicemitarbeiter, der über mit einer anfordernden Person interagiert LINE Servicekanal können Sie Folgendes tun:

- Unterhalten Sie sich über Textnachrichten mit der anfordernden Person.
- Geben Sie einen wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie alle URLs als Links frei.
- Geben Sie alle Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Line-Servicekanal für die Übertragung von Chatkonversationen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus dem akzeptieren LINE Chat-Konversation in Ihrem Mitarbeiterbereich-Posteingang. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen LINE Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern und Servicekanäle.

Übertragen LINE Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Anwendung zum Übertragen von LINE Von einer anfordernden Person (Kundenkontakt oder Verbraucher) initiierte Chat-Konversation mit einem Servicemitarbeiter.

Vorbereitungen
Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie Die Erweiterte Arbeitszuweisung .
- Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren.
- Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Mit der Anwendungsauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Konversationsnachrichten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Leitungsservicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `Position` .
   c. Wählen Sie Aus **Position** .
   d. Wählen Sie im Formular Servicekanal die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .
2. Arbeitselemente automatisch für weiterleiten LINE Chat-Konversationen mit Service Desk-Mitarbeitern, indem die Warteschlange für den Line-Servicekanal konfiguriert wird.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `Service Desk-Mitarbeiter-Positionswarteschlange` .
   c. Wählen Sie Aus **Service Desk-Mitarbeiter-Positionswarteschlange** .
   d. Wählen Sie im Formular „Warteschlange“ die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist `Line - Most Capacity`Die Zuweisungsregel ist der Warteschlange der Mitarbeiterposition zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln für Mitarbeiter Und Arbeitselementwarteschlangen .
3. Konfigurieren Sie anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für den Line-Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.
   b. In **Name** Wählen Sie in der Spalte Anwesenheitsstatus einen vorhandenen Status aus.
   c. Wählen Sie im Formular „Anwesenheitsstatus“ im Abschnitt Servicekanäle das Hinzufügen-Symbol > , um zu verschieben **Position** Servicekanal von **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.
   d. Wählen Sie im Abschnitt auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ das Hinzufügen-Symbol > , um zu verschieben **Mitarbeiterpositionsgruppe** Gruppe aus dem **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie ausgewählt haben **Auf alle Gruppen anwenden** Kontrollkästchen.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

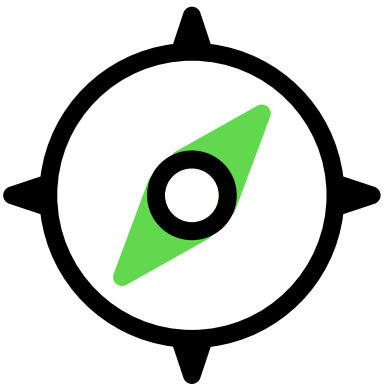
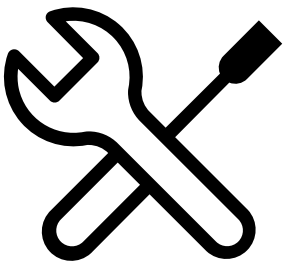
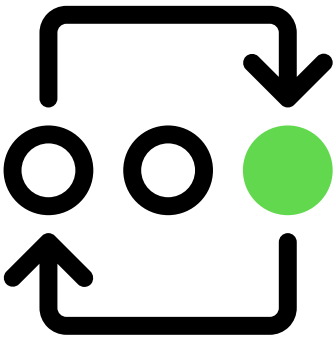
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die anwesenheitsstatus des Service Desk .

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

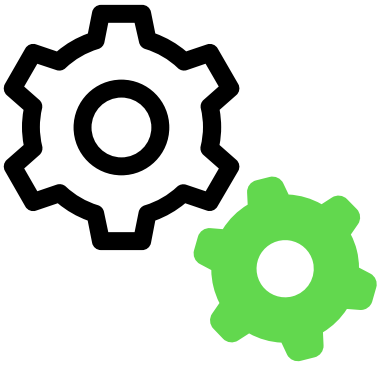
Ermöglichen Sie anfordernden Personen, mit denen Sie chatten können Microsoft Teams Oder Servicemitarbeiter, die verwenden Microsoft Teams Anwendung. Verwenden Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App, verfügbar über ServiceNow Store, Um Ihre Instanz zuzuordnen Microsoft Teams.

Erste Schritte mit Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Untersuchen	Installieren	Integrieren
		
Erfahren Sie mehr über Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.	Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.	Integrieren Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Mit Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren	Now Assist	Entwurf
		
Konfigurieren Sie Ihren Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Implementierung.	Verwenden Now Assist In Virtual Agent In Ihrem Microsoft Teams Integration.	Verwenden Sie unterstützt Virtual Agent Funktionen in Microsoft Teams Konversationen.

Wichtig:

- Wenn sich Ihre Instanz in unserem befindet GovtCommunityCloud(GCC)-Umgebung, siehe bis Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Mit dem selbst konfigurierten Bot Weitere Informationen finden Sie unter .
- Wenn sich Ihre Instanz in unserer Australia SPP-Umgebung (ServiceNow Protected Platform) befindet, finden Sie unter Aktivieren Microsoft Teams Integration in ServiceNow Geschützte Plattform (SPP) Weitere Informationen finden Sie unter .
- Die Microsoft Teams Graph Spoke verbraucht IntegrationHub Transaktionen, also Nutzung von Virtual Agent In Microsoft Teams Wird für gezählt IntegrationHub Transaktionen. Microsoft monetarisiert auch Microsoft Teams API-Nutzung, daher wird diese Nutzung auch auf ihr Microsoft 365-Abonnement angerechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar und Microsoft Teams.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams erkunden

Verwenden Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Anwendung, mit der Ihre Endanwender verbunden werden können Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter über das Ihres Unternehmens Microsoft Teams Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Anwender

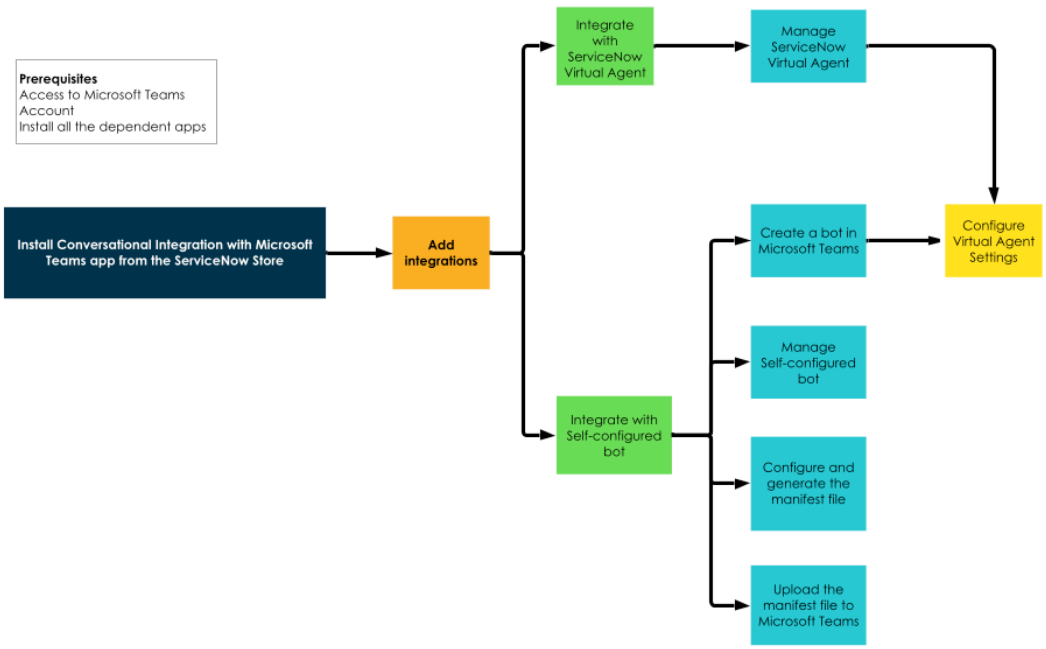
Anwender

Anwender	Beschreibung
admin oder Virtual_Agent_admin	Erstellen und veröffentlichen Virtual Agent Konversationen.
admin.microsoft.com	Für die Integration ist ein Microsoft 365-Account mit Administratorrechten erforderlich Virtual Agent In Microsoft Teams.

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams – Workflow

Stellen Sie sicher, dass Sie über einen Microsoft 365-Account mit Administratorrechten (admin.microsoft.com zugänglich) verfügen. Zur Installation Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams, Sie benötigen die Rolle admin oder Virtual_Agent_admin.

Workflow der Konversationsintegration mit Microsoft Teams



1. Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren.
2. Fügen Sie Integrationen hinzu.

   Integration mit Virtual Agent .

   Verwalten und konfigurieren Virtual Agent Einstellungen.

   Integrieren Sie sie mit einem selbst konfigurierten Bot .

   Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams. Verwalten und konfigurieren Sie den selbst konfigurierten Bot, und generieren Sie dann die Manifestdatei. Laden Sie die Manifestdatei in hoch Microsoft Teams. Konfigurieren Virtual Agent Einstellungen.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams finden Sie unter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Virtual Agent Für Microsoft Teams.
- Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Für Microsoft Teams.
- Integrieren Sie Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teams .
- Integrieren Sie Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Copilot .

Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Aktivieren Sie das Plugin Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot], das Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin [sn_va_Teams] und verifiziert seine zusätzlichen Plugins, um andere Funktionen für das Konversationsdesign zu aktivieren.

Sie müssen entweder über die Rolle „Virtual_Agent_admin“ oder „admin“ und die Rolle „external_App_install_admin“ verfügen, um diese zusätzlichen Plugins zu aktivieren. Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Schritte ausgeführt haben, bevor Sie die Aktivierung zusätzlicher Plugins überprüfen, die für erforderlich sind Microsoft Teams.

- Installation des Plugins „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot].

  Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins „Glide Virtual Agent“ finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

- Herunterladen von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App aus dem ServiceNow® Store.

  Weitere Informationen zum Herunterladen der App finden Sie unter Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

- Installieren von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin [sn_va_Teams] in Ihrem ServiceNow Instanz.

  Weitere Informationen zur Installation von finden Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams, Siehe Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren.

Überprüfen Sie die folgenden Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

- Microsoft Teams Graph-Spoke [sn_msteams_ahv2]: Plugin wird als Teil von [sn_va_Teams] automatisch installiert. In Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_Plugins.list** Und suchen Sie nach [sn_msteams_ahv2], um das Plugin zu finden. Wenn es nicht installiert wurde, müssen Sie möglicherweise eine Anforderung über anfordern ServiceNow Store Installieren Sie zuerst das Plugin in Ihrem ServiceNow Instanz.
- Ms Teams – App Core [com.snc.msteams.App.Core]: Plugin wird als Teil von [sn_va_Teams] automatisch installiert. In Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_Plugins.list** Und suchen Sie nach [com.snc.msteams.App.Core], um das Plugin zu finden. Wenn das Plugin installiert ist, können Sie fortfahren. Wenn sie nicht installiert wurde, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren

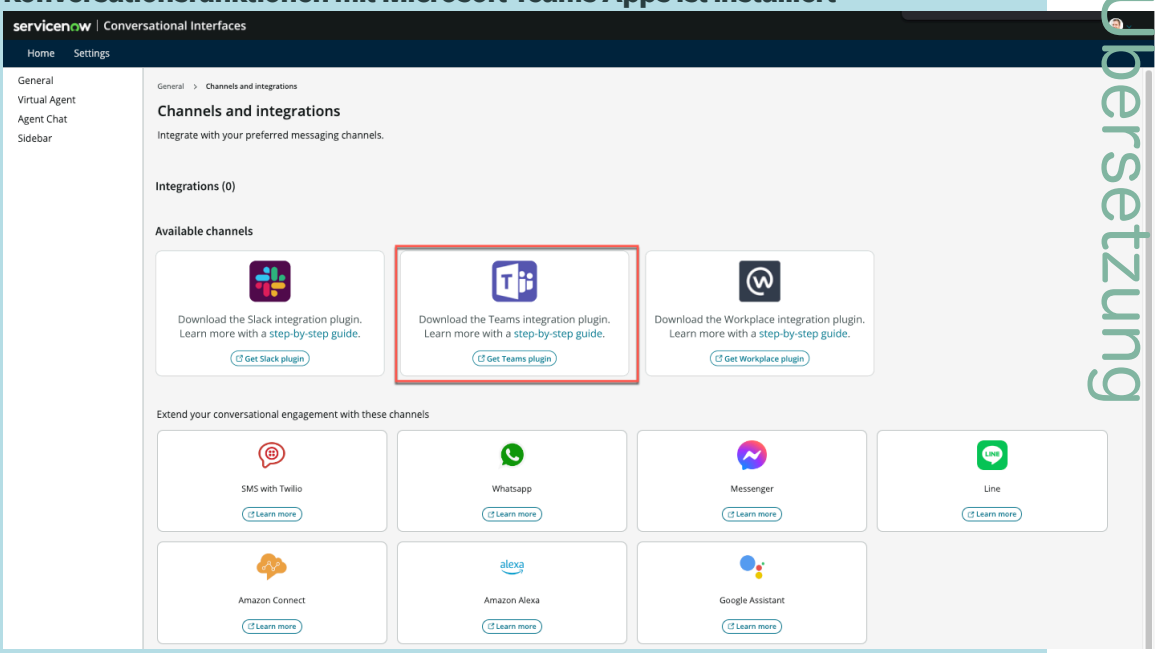
Sie können installieren Microsoft Teams(sn_va_Teams) Anwendung, mit der integriert werden soll Now Virtual Agent Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Wenn Sie ein früheres Release von verwenden Virtual Agent, Sie müssen ein Upgrade auf das Store-Release 2023, Februar durchführen, um die in dieser Kanalintegration unterstützten Funktionen zu verwenden.
- Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Erfordert Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot) zum Aktivieren der vollständigen Funktionalität in Virtual Agent Oder Virtual Agent Lite-Plugin (com.glide.cs.chatbot.lite) zum Aktivieren einer begrenzten Version von Virtual Agent. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.
- Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App aus dem ServiceNow® Store.

Wichtig:
Installieren von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App aus dem ServiceNow Store Aktiviert die App für die Integration in Ihrem ServiceNow Instanz. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird Microsoft Teams App wird im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“ vor Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Apps ist installiert



Nachdem Sie installiert haben Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App, Microsoft Teams Wird im Abschnitt Integrationen angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

- Erforderliche Rollen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Virtual_Agent_admin und external_App_install_admin oder admin.
- Microsoft Teams Administrator (einer der folgenden): Globaler Administrator, Anwendungsadministrator oder Cloud-Anwendungsadministrator.

Hinweis:
Diese sind nicht unbedingt erforderlich. Microsoft ermöglicht nicht-Administratoranwendern die Einwilligung zu einigen oder allen angeforderten Berechtigungen. Es wird nicht empfohlen, die Einwilligung eines nicht-Administrators zu erteilen, da dies zu unerwartetem Verhalten in Now führen kann Now Virtual Agent Anwendung. Überprüfen Sie Ihre Richtlinien für Anwendereinwilligungen, indem Sie Folgendes konsultieren: https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/enterprise-apps/configure-user-consent?pivots=portal

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

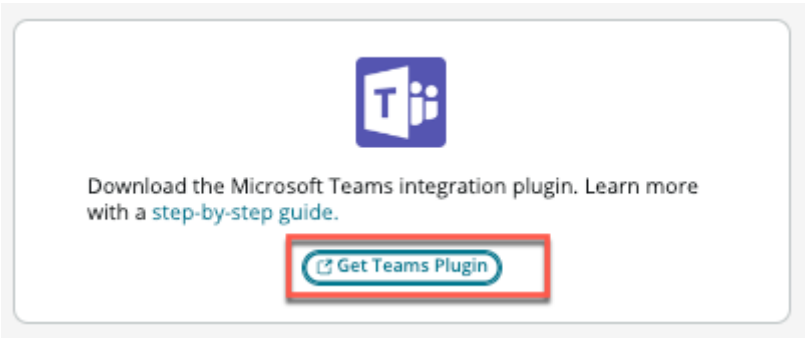
Überprüfen Sie diese Richtlinien für die Verwendung Virtual Agent Mit Microsoft Teams.

- Die Microsoft Teams Die App erstellt eine 1-zu-1-Zuordnung zwischen ServiceNow Instanz, die Sie aus und installieren Microsoft Teams Mandant, in dem die Integration ausgeführt wird.

  Verwenden Sie eine separate Microsoft Teams Mandant für jede Instanz, in der Sie die Integration installieren möchten. Wenn Sie mit einer Instanz außerhalb der Produktion testen und die Instanz klonen möchten, müssen Sie die Konfigurationsschritte für das Klonziel erneut ausführen, um den Bot der neuen Instanz zuzuordnen. Durch die erneute Ausführung der Schritte wird die Integration zwischen der ursprünglichen Nicht-Produktionsinstanz und dem Mandanten getrennt.
- Die Microsoft Teams App unterstützt nicht Microsoft Teams Premium-Account, der andere Anwender-E-Mail-Accounts als Microsoft Office 365-Accounts ermöglicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Microsoft Teams Karte, wählen Sie aus **Teams-Plugin abrufen** .



   Sie werden zu weitergeleitet Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams ServiceNow Store Seite.
4. Wählen Sie Aus **Abrufen** .

Hinweis:
Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Portal zum Abrufen des Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Auf der Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams ServiceNow Store Seite auswählen **Installation Anfordern** .
6. Geben Sie im Bildschirm Installation anfordern an **Instanzname** Und **Grund für Anforderung** .
   Sie können auch die von Ihnen bereitgestellte Instanz validieren, indem Sie auswählen **Validieren Sie Die Instanz** .
7. Wählen Sie Aus **Anforderung** .
   Auf dem Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

Integrieren ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teams.

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams entfernen

Entfernen Sie die Integrationen zwischen ServiceNow Virtual Agent-Bot oder die selbst konfigurierten Bots und Microsoft Teams Um die Zuordnung der App zu aufzuheben ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

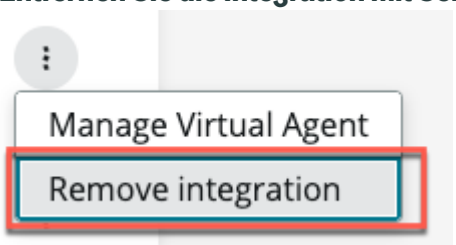
Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

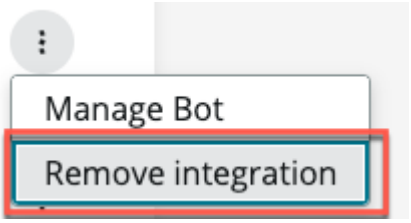
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Microsoft Teams Kachel auswählen **Verwalten**
4. Suchen Sie auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ nach der Integration (Now Virtual Agent Bot oder selbstkonfigurierter Bot), den Sie entfernen möchten, wählen Sie das Symbol „Bot verwalten“ aus ⋮ , Und wählen Sie aus **Entfernen Sie die Integration** .

Entfernen Sie die Integration mit ServiceNow Virtual Agent

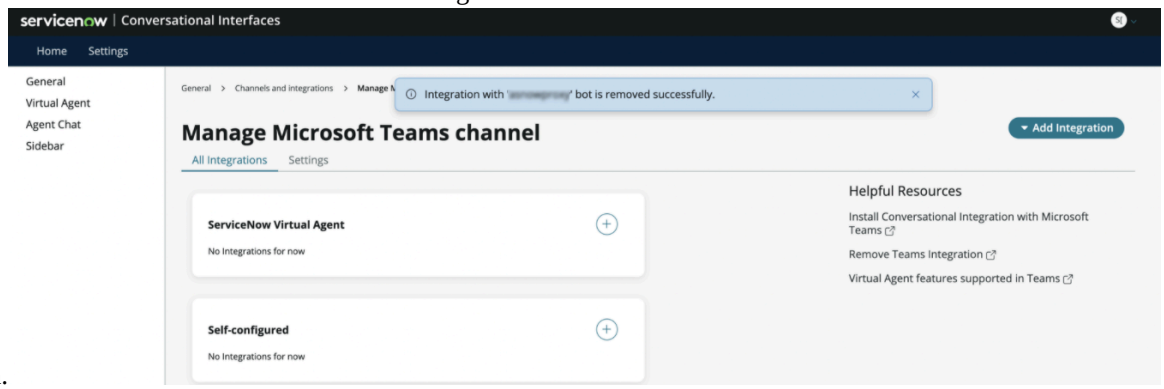


Entfernen Sie die Integration mit dem selbst konfigurierten Bot



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen die Option aus **Entfernen**Um mit dem Entfernen der Integration fortzufahren.



Die Virtual Agent-Integration mit dem ausgewählten Microsoft Teams Bot wurde entfernt.

Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren

Aktiviert ServiceNow Virtual Agent Zur Integration mit Microsoft Teams Anwendung.

Integrieren ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teams

Fügen Sie hinzu Now Virtual Agent Bot zu Ihrem ServiceNow Instanz, in die integriert werden soll Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin (sn_va_Teams) auf Ihrem ServiceNow Instanz, bevor Integrationen hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Diese Aktivität erfordert die Rollen „Anwendungsadministrator“ oder „globaler Administrator“, aber nur, um einmalige Berechtigungen für die Anwendung im Namen des Kunden zu akzeptieren.

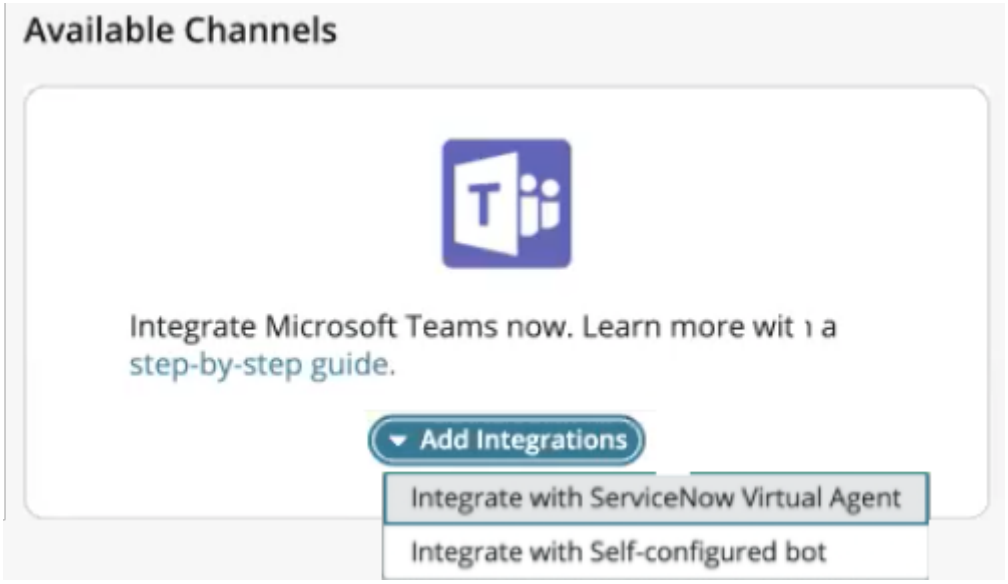
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.
3. Im Abschnitt Verfügbare Kanäle in Microsoft Teams Kachel auswählen **Fügen Sie Integrationen Hinzu** .

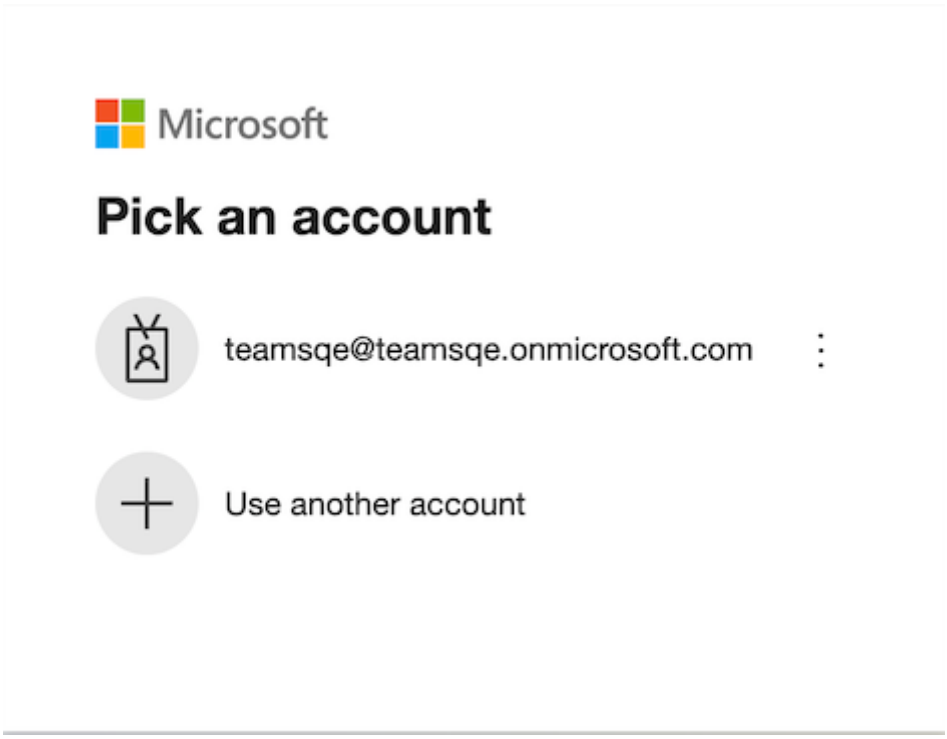
Hinweis:
Die **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Die Dropdown-Liste ist erst nach der Installation von verfügbar Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin (sn_va_Teams) auf Ihrem ServiceNow Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



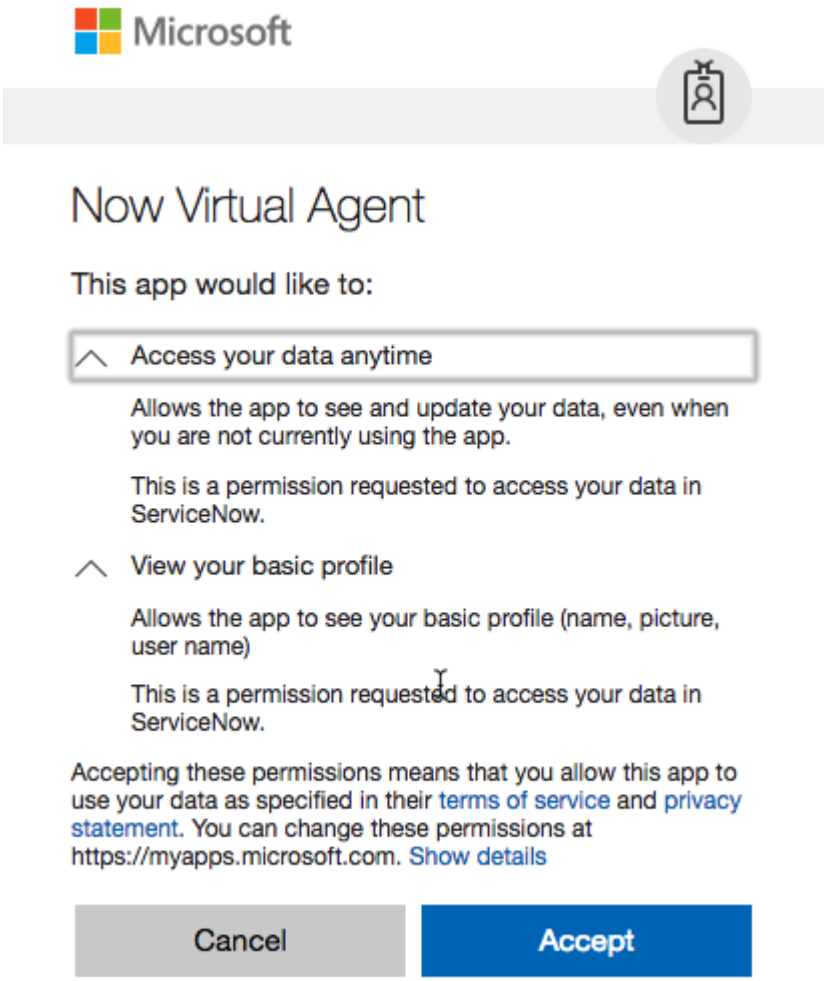
4. Von **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus **Integration mit ServiceNow Virtual Agent** .
5. In Microsoft Wählen Sie einen Account-Bildschirm aus Microsoft Teams Account, den Sie für die Integration verwenden möchten.



6. Melden Sie sich bei der ausgewählten an Microsoft Teams Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. In ServiceNow Virtual Agent-Bildschirm auswählen **Akzeptieren**Um die Berechtigungen für die App zu

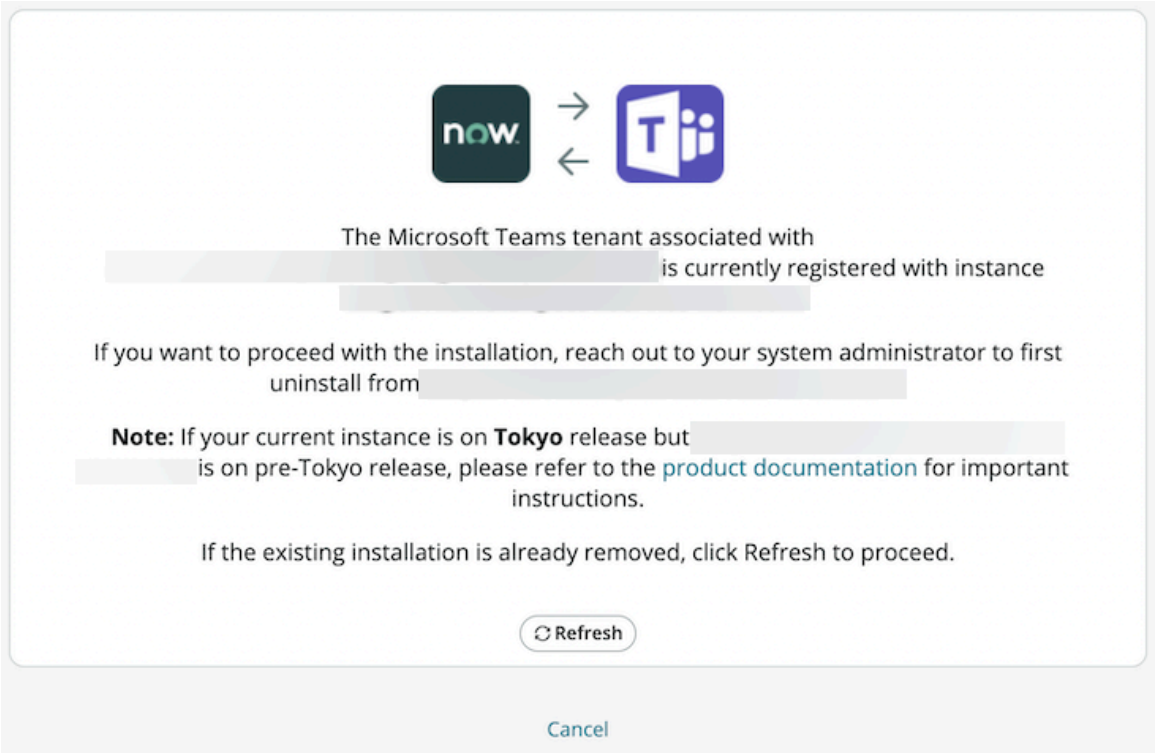


akzeptieren.

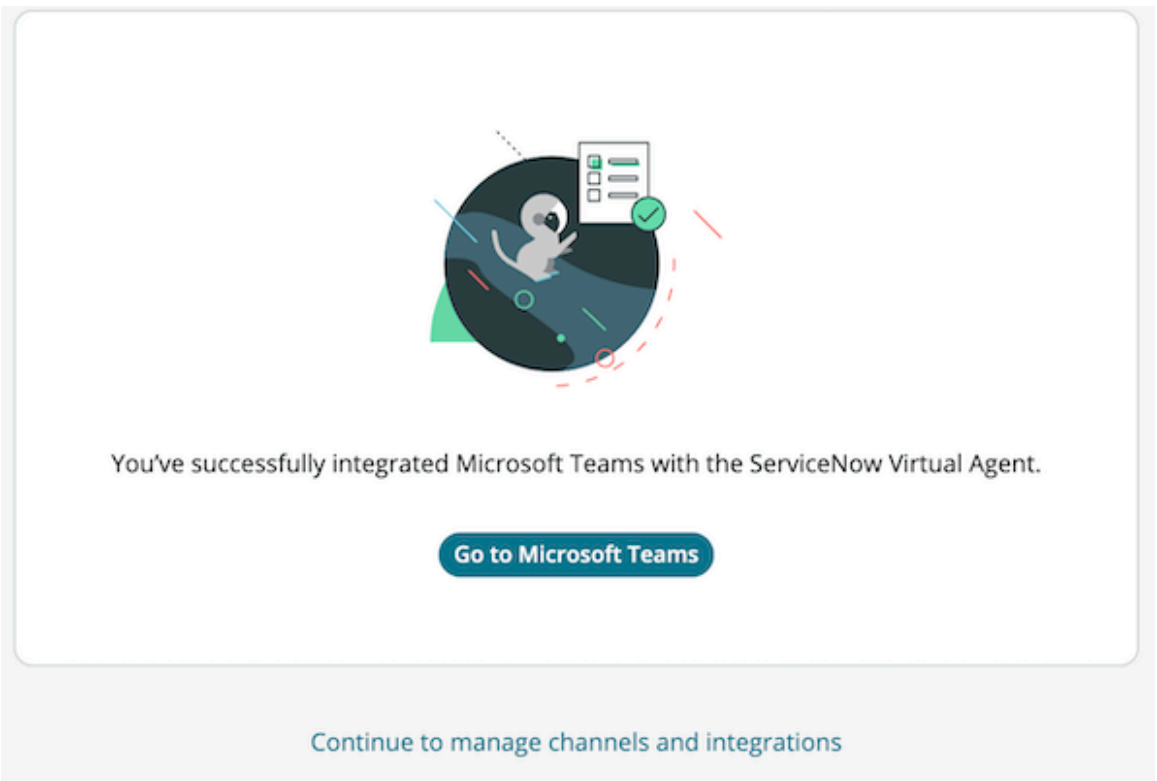
8. Wenn der ausgewählte Mandant bereits zugewiesen wurde Virtual Agent, Müssen Sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz deinstallieren.

Hinweis:
Beginnt ab Tokyo Release, wenn vorhanden Microsoft Teams Mandant ist bereits einer anderen ServiceNow-Instanz zugeordnet. Wenn Sie sie einer neuen Instanz zuordnen möchten, werden Sie gebeten, sich an den Administrator zu wenden, um sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Überschreiben Microsoft Teams Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Installation beginnt im Hintergrund. Nach Abschluss der Installation wird durch eine Meldung bestätigt, dass Sie erfolgreich installiert haben Now Virtual Agent Integration für Microsoft Teams.



9. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Microsoft Teams** Zum Verwalten von Microsoft Teams App.

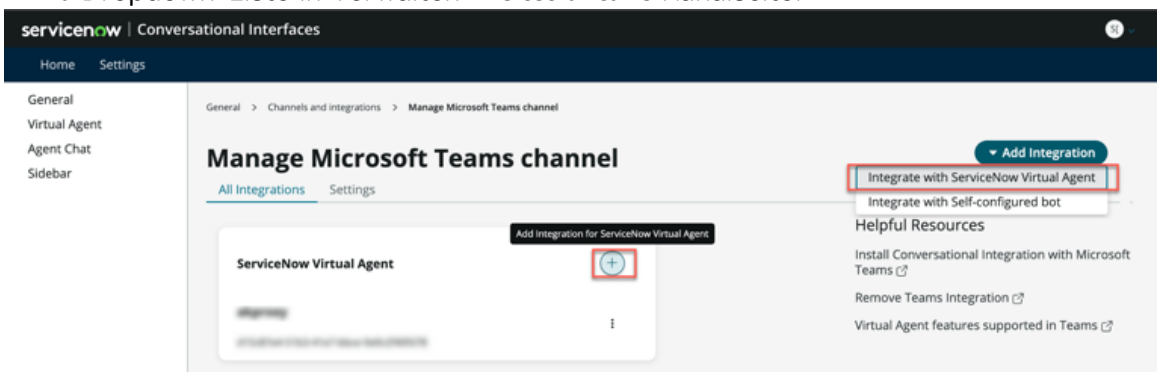
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie weiterhin Kanäle und Integrationen** Dient zum Verwalten der Integration auf Ihrem ServiceNow Instanz.

    Die Microsoft Teams Anwendung wird in der Liste der Integrationen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihren integrieren möchten ServiceNow® Wählen Sie in Verbindung mit einem anderen Microsoft Teams-Bot die Option Integration hinzufügen für aus ServiceNow® Virtual Agent Symbol für ServiceNow® Virtual Agent Bot, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Dropdown-Liste in Verwalten Microsoft Teams Kanalseite.



.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams.

Überschreiben Microsoft Teams Integration

Überschreiben Sie die Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

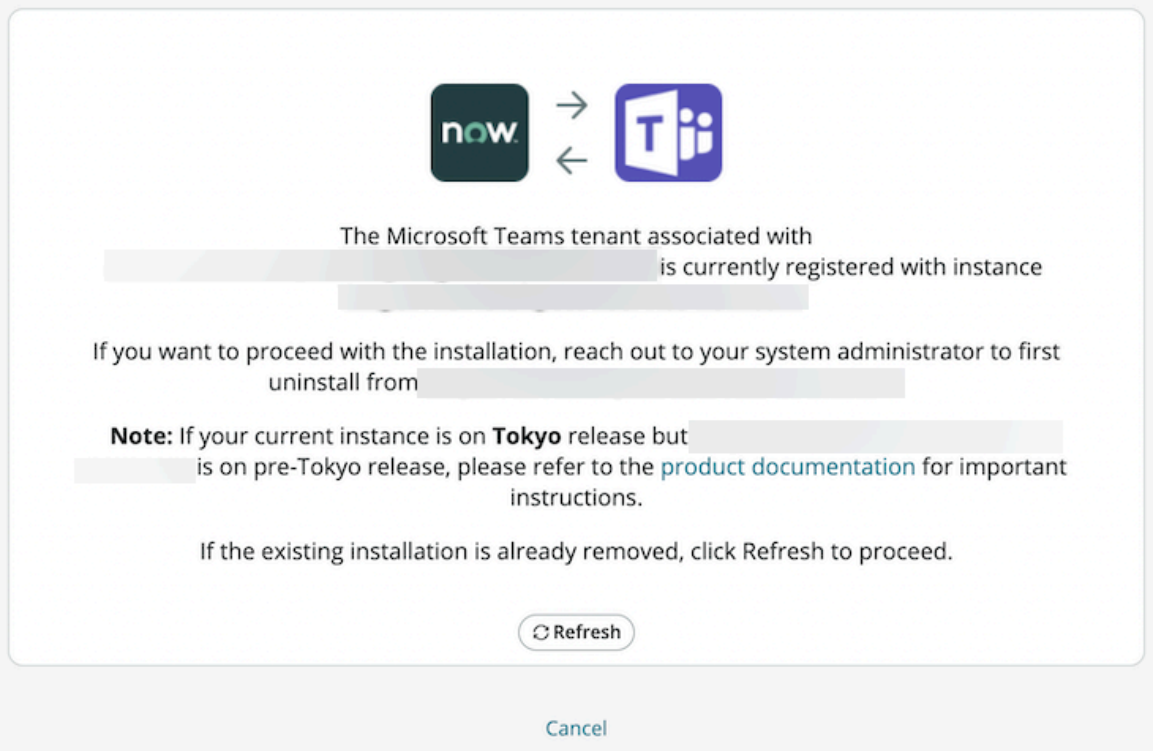
Vor Tokyo Release, ein Administrator konnte einen überschreiben Microsoft Teams Installation, die einer Instanz mit einer anderen zugeordnet ist ServiceNow Instanz.

Beginnt ab Tokyo Release, wenn Sie Ihren zuordnen möchten Microsoft Teams Mandant mit einem neuen ServiceNow Instanz: Wenden Sie sich an den Administrator,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um den Mandanten aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren.



Wichtig:
Die Anweisungen in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams entfernen Gelten nur, wenn beide Instanzen mit kompatibel sind Tokyo Und folgende Releases. Wenn einer von Ihnen ist ServiceNow Instanzen befinden sich auf der Tokyo Release und ein anderes in einem Release vor Tokyo, Führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Im linken Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein `sys_properties.list` .
2. Suchen und öffnen Sie *`sn_va_teams.enable_va_override`*Systemeigenschaft.

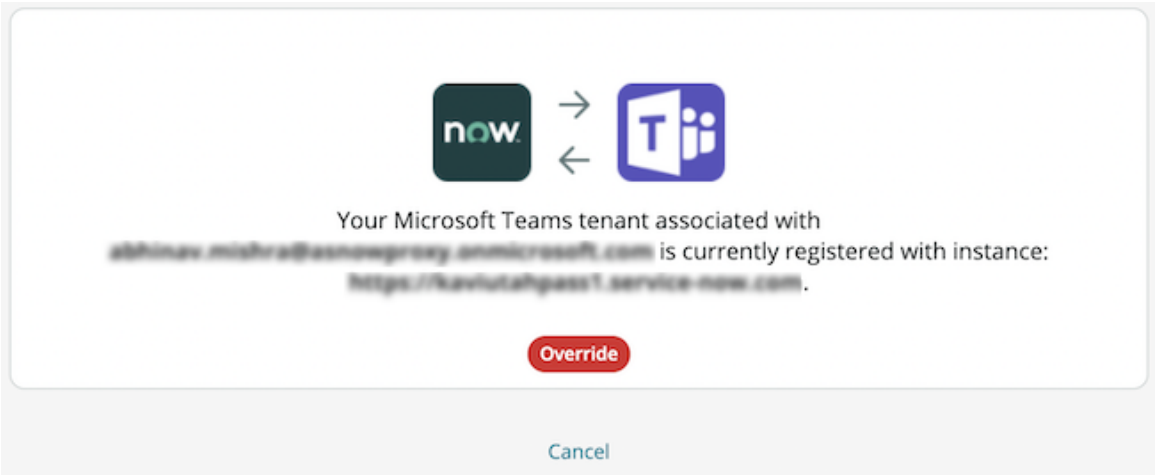
   Hinweis:
   Wenn Sie diese Systemeigenschaft nicht finden, müssen Sie (als Administrator) eine erstellen.

3. Legen Sie den Systemeigenschaftswert auf fest **Wahr** Zum Aktivieren von **Überschreiben** Schaltfläche.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft **Falsch** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Überschreiben** Um die Instanz einem neuen Mandanten zuzuordnen.



Verwalten Sie ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams

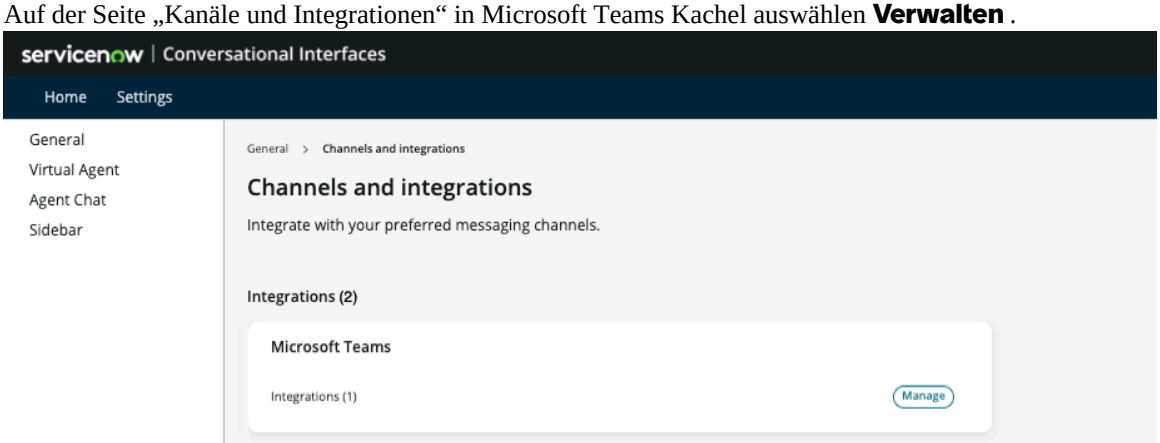
Verwalten Sie Ihren ServiceNow® Virtual Agent Bot-Branding und passen Sie die Bot-Nachrichten in an ServiceNow Instanz nach der Integration mit Microsoft Teams.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rollen:
  - virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
  - Microsoft Teams Administrator (einer der folgenden): Globaler Administrator, Anwendungsadministrator oder Cloud-Anwendungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Microsoft Teams Kachel auswählen **Verwalten** .



Wenn Sie auswählen **Verwalten** , Sie werden zum Verwalten weitergeleitet Microsoft Teams Kanalseite, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Um Ihre ServiceNow-Instanz mit einer anderen zu integrieren Microsoft Teams Bot, wählen Sie Integration hinzufügen für aus ServiceNow Virtual Agent-Symbol für ServiceNow Virtual Agent-Bot, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Dropdownliste oben rechts auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“, und wählen Sie aus **Integration mit ServiceNow Virtual Agent**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie das Symbol Bot verwalten ⋮ Und wählen Sie aus **Virtual Agent Verwalten** .
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
6. Wählen Sie aus **Branding** Registerkarte zum Markieren von Now Virtual Agent Bot.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie das Branding für Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot in Microsoft Teams.
7. Wählen Sie aus **Bot-Nachrichten** Registerkarte zum Erstellen und Bearbeiten einer Bot-Nachricht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Spezialisiert Virtual Agent Integrationen für Microsoft Teams

Spezialisiert Virtual Agent Integrationen für Microsoft Teams Unterstützen Sie verschiedene Anwender je nach Bedarf.

- Wenn beide Ihre Umgebungen kommerziell sind, mit `.Com` Folgen Sie als Suffix sowohl dem selbst konfigurierten als auch dem vorab veröffentlichten Setup. Anweisungen
- Wenn Ihre ServiceNow-Umgebung ist `.US` Und Ihre Microsoft-Umgebung ist `.Com` , Dies ist das GCC-Setup. Befolgen Sie die selbstkonfigurierten Bot-Setup-Anweisungen.
- Wenn beide Ihre Umgebungen sind `.US` , Befolgen Sie die GCC-H- oder DoD-basierten Anweisungen.

Integration mehrerer ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Microsoft Teams Mandant

Aktiviert ServiceNow® Virtual Agent Um mehrere zuzulassen ServiceNow Instanzen, die in einzelne integriert werden sollen Microsoft Teams Mandant.

Die Virtual Agent Integration mit Microsoft Teams Erstellt eine 1-zu-1-Zuordnung zwischen ServiceNow Instanz, die Sie aus und installieren Microsoft Teams Mandant, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig Virtual Agent Unterstützt eine Einzelinstallation, die eine integriert Microsoft Teams Mandant mit einem ServiceNow Instanz. Durch Aktivieren dieser Integration Virtual Agent Ermöglicht die Integration mehrerer ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Microsoft Teams Mandant. Sie können mehrere integrieren ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Microsoft Teams Mandant durch Erstellen eines Bots für jede der Instanzen in Microsoft Teams Mandant.

Nächste Schritte

1. Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams
2. Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams
3. Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Single Microsoft Teams Mandant
4. Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams
5. Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams

Sie müssen einen Bot in erstellen Microsoft Teams Die Integration mit Virtual Agent ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Microsoft Teams Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams Und navigieren Sie zu Entwicklerportal .
2. Navigieren Sie auf der Seite „Entwicklerportal“ zu **Tools** > **Bot-Verwaltung**an.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen neuen Bot** Und geben Sie einen Bot-Namen Ihrer Wahl an, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
4. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Bot, und wählen Sie aus **Konfigurieren** Registerkarte.
5. Geben Sie unter Endpunktadresse die folgende URL an:
   Beispiel: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events

   Hinweis:
   Ersetzen Sie die <instancename> durch den Namen Ihres ServiceNow Instanz, in der Sie eine Integration durchführen Microsoft Teams. Verwenden Sie bei der Integration von mehreren Instanzen mit einem Mandanten die sekundäre ServiceNow Instanz für die Integration mit einem Bot auf Microsoft Teams Mandant.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Navigieren Sie zu **Geheime Clientgeheimnisse** Und wählen Sie aus **Fügen Sie ein geheimes Clientgeheimnis für Ihren Bot hinzu** .
8. Kopieren Sie den Wert des geheimen Clientschlüssels aus dem **Neues geheimes Clientgeheimnis generiert** Popup zur späteren Verwendung, da es nur während dieses Schritts angezeigt wird, und wählen Sie aus **OK** .
9. Navigieren zu **Entwickler-Portal** > **Tools** > **Bot-Verwaltung** Und kopieren Sie die Bot-ID des erstellten Bots.
10. Rufen Sie die folgenden Details Ihres Bots in ab Microsoft Teams Zur Integration mit Virtual Agent.
    - Mandanten-ID: Befolgen Sie die Anweisungen auf Microsoft Teams Dokumentation , Um die Mandanten-ID abzurufen.
    - Client-ID (App-ID): Die Client-ID ist die Bot-ID, die Sie wie in Schritt 8 erwähnt kopiert haben.
    - Geheimer Client-Schlüssel: Dies ist das Geheimnis, das Sie wie in Schritt 7 erwähnt kopiert haben.
    - Bot-Name: Der Name des Bots, den Sie in Schritt 3 eingegeben haben.
11. Drücken Sie **Geben Sie Ein** Zum Speichern.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Single Microsoft Teams Mandant.

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Single Microsoft Teams Mandant

Integrieren Sie mehrere ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Microsoft Teams Mandant durch Erstellen mehrerer Bots auf dem Microsoft Teams Mandant. Verwenden Sie Ihr ServiceNow Virtual Agent Anwendung, die mehrere Bots auf einem einzelnen unterstützt Microsoft Teams Mandant, zu installieren Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin und Microsoft Teams Mandantenadministrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Installation erfordert einen ServiceNow Andere Instanz als die in den Produktions-Bot integrierte, um in einen Bot (mehrerer Bots) auf einem einzigen zu integrieren Microsoft Teams Mandant.

Hinweis:
Die ServiceNow Instanz, die Sie zur Integration mit einer einzelnen Instanz verwenden Microsoft Teams Mandant darf keine Instanz sein, die Sie für die Installation verwendet haben Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams In der primären Methode, bei der Sie nur eine integrieren können ServiceNow Instanz mit einem Mandanten.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Bot auf der erstellt haben Microsoft Teams Mandant für jeden ServiceNow Zu integrierende Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams.

Prozedur

1. Rufen Sie die Details zu Mandanten-ID, Client-ID (App-ID), Client-Geheimnis und Bot-Name für Ihren in erstellten Bot ab Microsoft Teams.
   Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Bot-Details ab .

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den Bot in Ihrem einrichten ServiceNow Instanz.

2. Als ServiceNow administrator, richten Sie den Bot auf der ein ServiceNow Instanz im globalen Bereich.

   Hinweis:
   Virtual_Agent_admin kann Bots mit mehreren Instanzen oder Bots außer der Produktion in installieren ServiceNow Instanz und alle Funktionen von nutzen Virtual Agent Und die Flexibilität, eines der mehreren zu integrieren ServiceNow Instanzen mit einem Bot auf einer einzelnen Microsoft Teams Mandant.

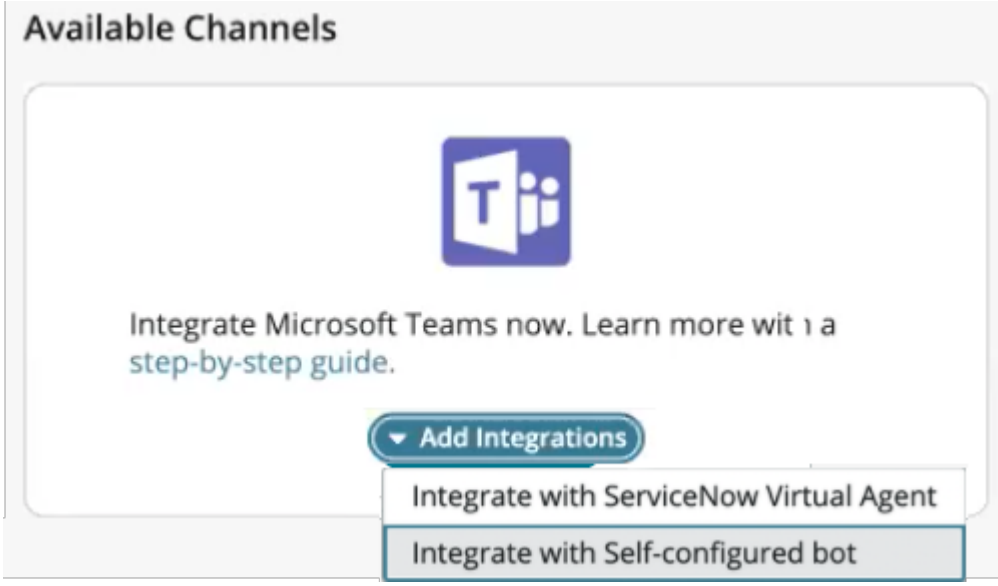
   a. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz (sekundäre Instanz für die Integration mit einem Bot auf einem einzelnen Microsoft Teams Mandant) und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**an.

   b. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Im Abschnitt Verfügbare Kanäle in Microsoft Teams Kachel auswählen **Fügen Sie Integrationen Hinzu** .

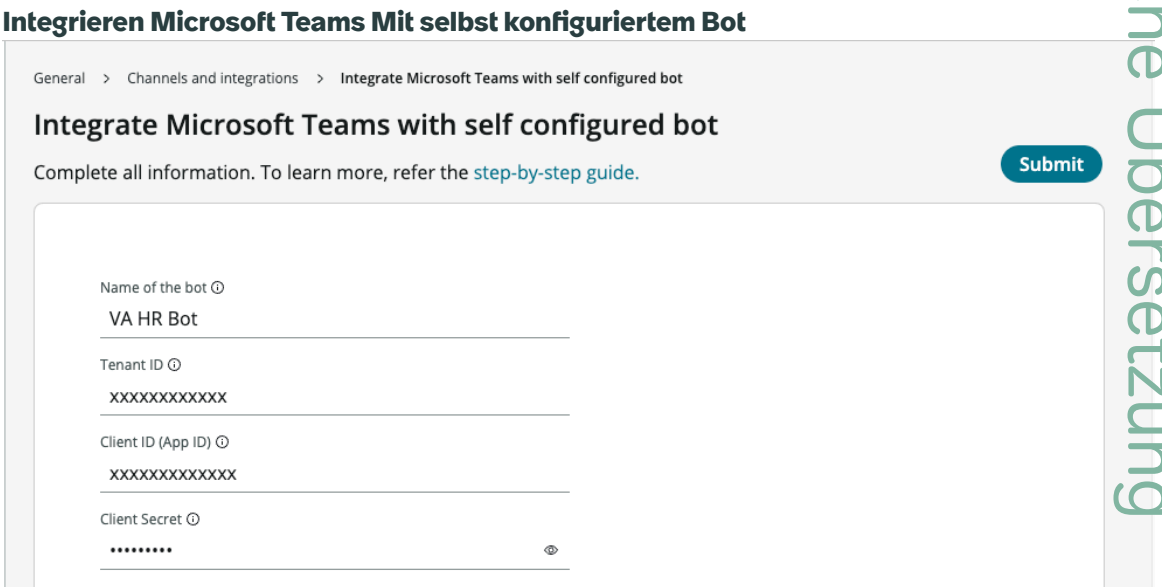
      Hinweis:
      Die **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Die Dropdown-Liste ist erst nach der Installation von verfügbar Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin (sn_va_Teams) auf Ihrem ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Von **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus **Integration mit selbst konfiguriertem Bot** .

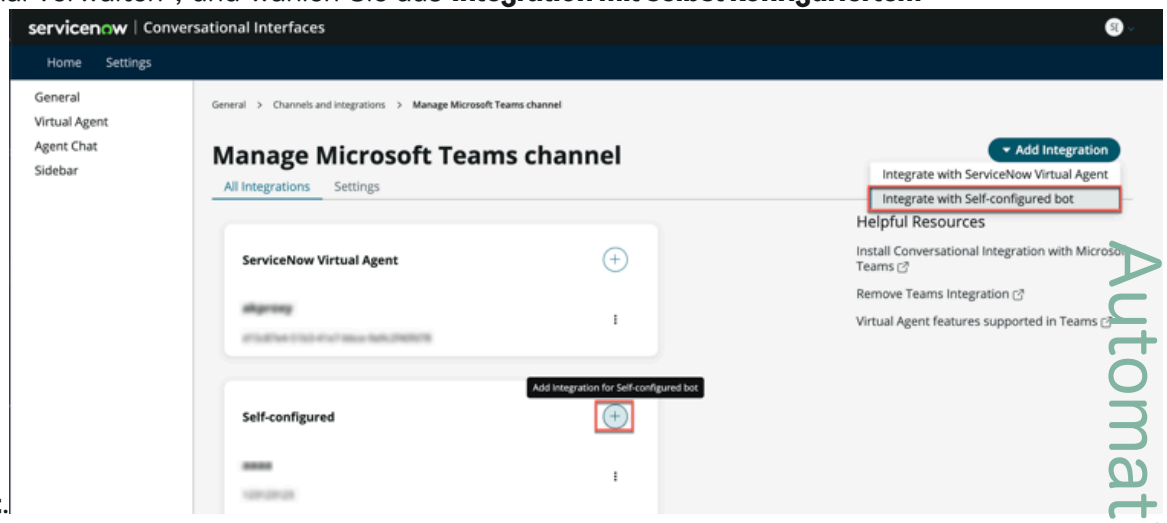
e. In der Integration Microsoft Teams Stellen Sie auf der Seite „selbst konfigurierter Bot“ die bereit **Name des Bots** , **Mandanten-ID** , **Client-ID (App-ID)** , Und **Geheimer Client-Schlüssel** Dass Sie beim Erstellen von eine Notiz gemacht haben Microsoft Teams Bot und wählen Sie aus **Übermitteln** .



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wiederholen Sie für jeden zusätzlichen Bot, der integriert werden soll, die Schritte 1 und 2.

Wenn Sie Ihren integrieren möchten ServiceNow Instanz mit einer anderen Microsoft Teams Bot, wählen Sie das Symbol Integration für selbstkonfigurierten Bot hinzufügen für den selbstkonfigurierten Bot aus, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Dropdown-Liste auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“, und wählen Sie aus **Integration mit selbst konfiguriertem Bot**.



Der Anwender erhält eine Nachricht, dass die Installation erfolgreich war.

Nächste Maßnahme

- Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.
- Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Mit dem selbst konfigurierten Bot

Sie können Virtual Agent mit integrieren Microsoft Teams Indem Sie Ihre eigenen Bots konfigurieren. Die selbstkonfigurierte Methode bietet Kunden eine weitere Möglichkeit, die Integration zu aktivieren, ohne die standardmäßige Now Virtual Agent-App zu installieren, die auf veröffentlicht wird Microsoft Speichern. Im Gegensatz zur vorab veröffentlichten App umgeht der selbstkonfigurierte Bot die Zusammenarbeits-Proxy-Architektur.

Die selbstkonfigurierte Methode bietet eine Lösung für die folgenden Fälle:

- Gewerbliche Kunden mit ServiceNow Instanz, die weit entfernt von den Vereinigten Staaten ausgeführt wird und möglicherweise Probleme mit der Verwendung des Zusammenarbeits-Proxy hat.
- ServiceNow Government Community Cloud (GCC)-Kunden.

Hinweis:
Microsoft Azure Unterstützt das Bot-Framework in GCCHIGH und DOD (US Department of Defense). Weitere Informationen zur Bot-Framework-Unterstützung finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD.

Wenn Sie ein gewerblicher Kunde sind, der bereits einen vorab veröffentlichten Bot installiert hat, aber in mehrere integriert werden möchte ServiceNow Instanzen innerhalb einer einzelnen Microsoft Teams Mandant, siehe Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Single Microsoft Teams Mandant.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen

Vor der Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams Mandant: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Überprüfen Sie, ob Ihr ServiceNow Instanzen wurden auf aktualisiert San Diego Release.
- Wenn Sie ein gewerblicher Anwender sind, überprüfen Sie, ob Ihr Microsoft 365 Befindet sich in der gewerblichen Umgebung. Wenn Sie ein regulierter Marktanwender sind, überprüfen Sie, ob Ihr Microsoft 365 Befindet sich in der GCC-Umgebung.
- Sie haben keine vorherigen Installationen von versucht Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams In Ihren Instanzen.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in zu installieren Quebec Und die obigen Releases finden Sie hier Knowledge Base artikel zum Entfernen der verbleibenden Installationselemente.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in einem Release vor zu installieren Quebec, Kontakt Kundenservice und Support Um Hilfe beim manuellen Bereinigen Ihrer Instanz zu erhalten.

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorberechtigungen für verfügen ServiceNow Und Microsoft Azure Instanzen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams
2. Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams
3. Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams Für GCC.
4. Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams
5. Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams Für GCC

Sie müssen den Bot installieren, den Sie in Ihrem Microsoft Teams-Mandanten auf Ihrem erstellt haben ServiceNow Instanz zur Integration mit Virtual Agent. Verwenden Sie Ihr ServiceNow Virtual Agent Zu installierende und zu konfigurierende Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin und Microsoft Azure Administrator

Diese Installation erfordert einen ServiceNow Instanz, die in einen selbst konfigurierten Bot in integriert werden soll Microsoft Teams Mandant.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Bot auf der erstellt haben Microsoft Teams Mandant, der in integriert werden soll ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams.

Prozedur

1. Rufen Sie die Details zu Mandanten-ID, Client-ID (App-ID), Client-Geheimnis und Bot-Name für Ihren in erstellten Bot ab Microsoft Teams.
   Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Bot-Details ab .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den selbst konfigurierten Bot in Ihrem einrichten ServiceNow Instanz.

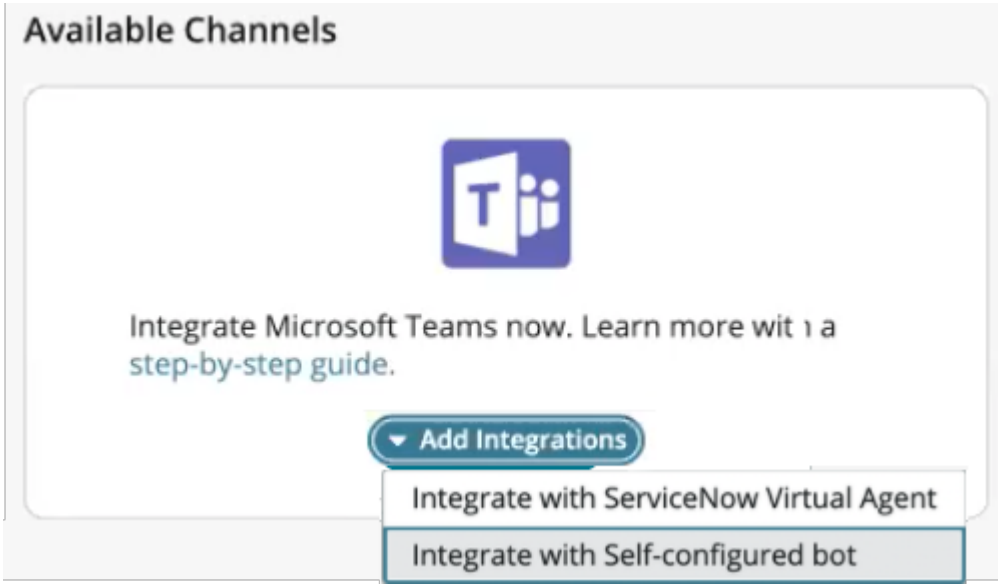
2. Als ServiceNow administrator, richten Sie den selbst konfigurierten Bot auf der ein ServiceNow Instanz im globalen Bereich.

   a. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

   b. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Im Abschnitt Verfügbare Kanäle in Microsoft Teams Kachel auswählen **Fügen Sie Integrationen Hinzu** .

   Hinweis:
   Die **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Die Dropdown-Liste ist erst nach der Installation von verfügbar Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin (sn_va_Teams) auf Ihrem ServiceNow Instanz.

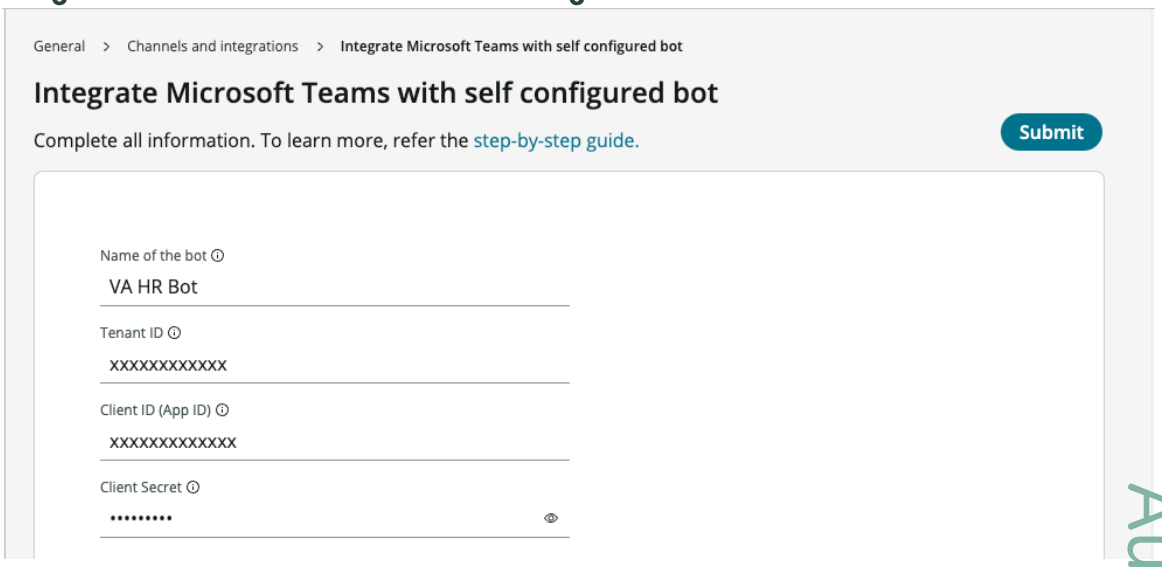


   d. Von **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus **Integration mit selbst konfiguriertem Bot** .

   e. In der Integration Microsoft Teams Stellen Sie auf der Seite „selbst konfigurierter Bot“ die bereit **Name des Bots** , **Mandanten-ID** , **Client-ID (App-ID)** , Und **Geheimer Client-Schlüssel** Dass Sie beim Erstellen von eine Notiz gemacht haben Microsoft Teams Bot und wählen Sie aus **Übermitteln** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Microsoft Teams Mit selbst konfiguriertem Bot



Hinweis:
Wenn Sie mehrere besitzen ServiceNow Instanzen und möchten zusätzliche Bots für zusätzliche Instanzen integrieren. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um Bots hinzuzufügen und in diese zu integrieren.

Wenn Sie Ihren integrieren möchten ServiceNow Instanz mit einer anderen Microsoft Teams Bot, wählen Sie das Symbol Integration für selbstkonfigurierten Bot hinzufügen für den selbstkonfigurierten Bot aus, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Dropdown-Liste in Verwalten Microsoft Teams Kanalseite und wählen Sie aus **Integrieren Sie sie in Ihren selbst konfigurierten Bot** .

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams.

Der Anwender erhält eine Nachricht, dass die Installation erfolgreich war.

Nächste Maßnahme
Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.

Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams

Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und passen Sie das Branding von an Microsoft Teams App, damit Sie erstellen können Virtual Agent Verfügbar in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Anwenderdefinierter Engine Agent (CEA) ersetzt Microsoft Legacy-Bot-Framework. Die CEA aktiviert Virtual Agent Soll von erkannt werden Microsoft Copilot, Mit vollem Funktionszugriff auf Now Assist in Virtual Agent Und Multiturn-Konversationen.

Zu verwenden Copilot, Aktivieren Sie das Streaming auf Ihrem Assistenten und dem Microsoft Teams Anwendung. Streaming für Microsoft Copilot Ist beim Streaming für standardmäßig aktiv Microsoft Teams Ist standardmäßig inaktiv. Bestätigen Sie, dass Sie beide aktiviert haben, um auf CEA zuzugreifen. Wenn Streaming nicht aktiviert ist, kann es bei CEA ohne Ankündigung zu einer Zeitüberschreitung kommen.

In Zurich Release, CEA ist standardmäßig inaktiv. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow® Support-Team, um CEA für Ihre Instanz aktivieren zu lassen.

Ein automatisierter Manifestdateigenerator für die neue Microsoft Teams Die UI füllt die Bot-ID automatisch aus und aktualisiert die anderen Einstellungen (z. B. Branding) basierend auf der Eingabe von Ihnen, dem Administrator. Der Manifestdateigenerator ermöglicht auch einen einmaligen Download des Manifestpakets.

- Bevor Sie eine Manifestdatei generieren, müssen Sie in einen selbst konfigurierten Bot erstellen (oder sicherstellen, dass bereits einer erstellt wurde) ServiceNow Instanz. Sie können dann für jeden selbst konfigurierten Bot, den Sie erstellen, ein Manifestpaket generieren.
- Nachdem Sie das Manifestformular gespeichert haben, können Sie das Manifest-ZIP-Paket herunterladen, das die folgenden drei Dateien enthält:
  - Manifest.JSON
  - color.png
  - outline.png

  Sie können das Manifestformular bearbeiten und beliebig oft erneut herunterladen.

Hinweis:
Diese Funktion gilt nur, wenn Sie einrichten Virtual Agent Integration mit Microsoft Teams. Wenn Sie verwenden möchten ServiceNow Für Microsoft Teams Mit ITSM Oder HR-Fähigkeiten wählen Sie aus **Weitere Informationen** Link neben **Planung zur Aktivierung zusätzlicher ITSM- und HR-Integrationen** Auf der Seite „Bot-Konfiguration“. Auf diese Weise können Sie das Manifest in einem separaten Modul konfigurieren, anstatt das Manifest hier zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei, und laden Sie sie herunter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Wählen Sie im Abschnitt „Kanäle und Weiterleitung“ die Option aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Microsoft Teams Kachel auswählen **Verwalten** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Selbstkonfigurierter Bot die Option aus **Bot Verwalten** Symbol .
   Wenn Sie die Nachrichtenerweiterung nicht aktiviert haben und zum ersten Mal darauf zugreifen, wird eine Warnmeldung zum Aktivieren der neuen Funktion angezeigt, die Sie darüber informiert, dass die Nachrichtenerweiterungsfunktion für Ihren Microsoft Teams Die Integration kann jetzt aktiviert werden.
5. Auf der **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Bearbeiten Sie die Konfiguration** Und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

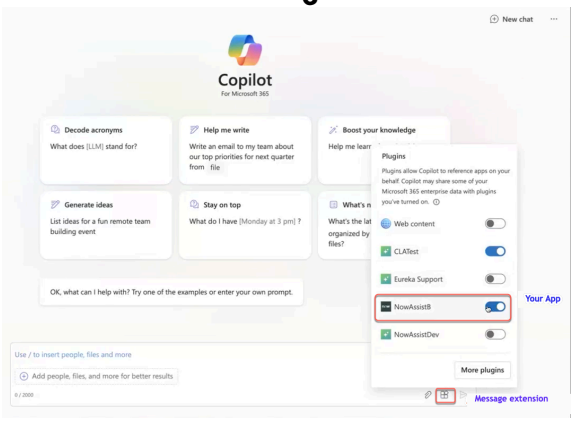
Konfigurieren Sie Ihr Bot – VA Microsoft Teams-Manifest

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzer Anzeigename für Ihre App. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Name 30 Zeichen nicht überschreitet.
Vollständiger Name	Vollständiger Name Ihrer App. Verwenden Sie den vollständigen Namen, wenn der Kurzname der App 30 Zeichen überschreitet. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der vollständige Name 100 Zeichen nicht überschreitet.
Bot-ID (Client)	Eindeutig Microsoft Generierter Bezeichner. Dieses Feld ist automatisch an den Bot-Erstellungsschritt gebunden und kann nicht geändert werden.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung Ihrer App-Experience. Verwenden Sie eine Kurzbeschreibung, wenn der Platz begrenzt ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Kurzbeschreibung 80 Zeichen nicht überschreitet.
Vollständige Beschreibung	Vollständige Beschreibung Ihrer App. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die vollständige Beschreibung 4000 Zeichen nicht überschreitet.
Gültige Domänen	Liste der gültigen Domänen für Websites, in die Ihre App voraussichtlich geladen wird Microsoft Teams. **Hinweis:** Derzeit nur die ServiceNow Domäne wird unterstützt.
Version	Bestimmte Version Ihrer App, an die die inkrementelle Manifestübermittlung nachverfolgt werden soll Microsoft Teams. Beispiel: 1,0.0. Verwenden Sie maximal 2 Stellen nach jeder Dezimalzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie für jede neue Version eine höhere Zahl eingeben.
Akzentfarbe	Farbe, die als Hintergrund für Ihre Gliederungssymbole verwendet werden soll. **Hinweis:** Der Wert muss ein gültiger HTML-Farbcode sein, der mit einem Hash-Tag (#) beginnt. Beispiel: #293E40.
Farbsymbol	Symbol Ihrer App, das Sie am meisten anzeigen möchten Microsoft Teams Szenarien. Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Verwenden Sie das Standardsymbol** : Ändert die Farbe des Symbols zurück auf das Standardfarbsymbol. ○ **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden** : Ändert das Farbsymbol durch eine Symbolfarbe Ihrer Wahl. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie nur hochladen .PNG Bilddateien mit weniger als 192x192 Pixeln, um die Farbe des Symbols zu ändern.
Gliederungssymbol	Symbol, das in der App-Leiste angezeigt wird, wenn die App verwendet wird. Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Verwenden Sie das Standardsymbol** : Ändert das Gliederungssymbol zurück in das standardmäßige Gliederungssymbol. ○ **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden** : Ändert das Gliederungssymbol durch ein Symbol Ihrer Wahl. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie nur hochladen .PNG Bilddateien mit weniger als 32 x 32 Pixeln zum Ändern des Gliederungssymbols.
Nachrichtenerweiterung	Nachrichtenerweiterung, mit der Anwender die Ergebnisse im Bereich „Nachricht verfassen“ des suchen und teilen können Microsoft Teams Client. Wenn Sie diesen Bot für verwenden möchten Microsoft Copilot, Stellen Sie dann sicher, dass Sie aktivieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Nachrichtenerweiterung.  Wenn Sie die Nachrichtenerweiterung für eine App oder einen Bot aktivieren, sehen Sie während Ihrer Konversation mit der dieselbe App oder denselben Bot im Nachrichtenerweiterungsbereich Now Assist Verwenden Microsoft Copilot.

Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Microsoft Teams-Dokumentation .

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Sie werden zur Bot-Konfigurationsseite weitergeleitet, auf der die Manifestdatei gespeichert und zum Herunterladen bereit ist.

   Hinweis:

   Sie können die Manifestdatei auch bearbeiten, indem Sie auswählen **Bearbeiten Sie die Konfiguration** Auf der Downloadseite und Laden Sie die Datei so oft wie gewünscht herunter. Stellen Sie bei jedem neuen Manifest sicher, dass Sie eine höhere Versionsnummer in eingeben **Version** Feld, damit das aktualisierte Formular erfolgreich gespeichert werden kann.

7. Wählen Sie auf der Bot-Konfigurationsseite unter Ihrem Paket die Option aus **Herunterladen** Schaltfläche zum Herunterladen Ihrer Paketdatei.

   Hinweis:

   Sie können die Manifestdatei auch bearbeiten, indem Sie auswählen **Bearbeiten Sie die Konfiguration** Auf der Downloadseite und Laden Sie die Datei so oft wie gewünscht herunter. Stellen Sie jedoch bei jedem neuen Manifest sicher, dass Sie eine höhere Versionsnummer in eingeben **Version** Feld, damit das aktualisierte Formular erfolgreich gespeichert werden kann.

Nächste Maßnahme

Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen.

Laden Sie die Manifestpaketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Laden Sie die von Ihnen generierte Manifestdatei in hoch Microsoft Teams Und testen Sie Ihre App-Experience, um sie in verfügbar zu machen Microsoft Globaler App Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

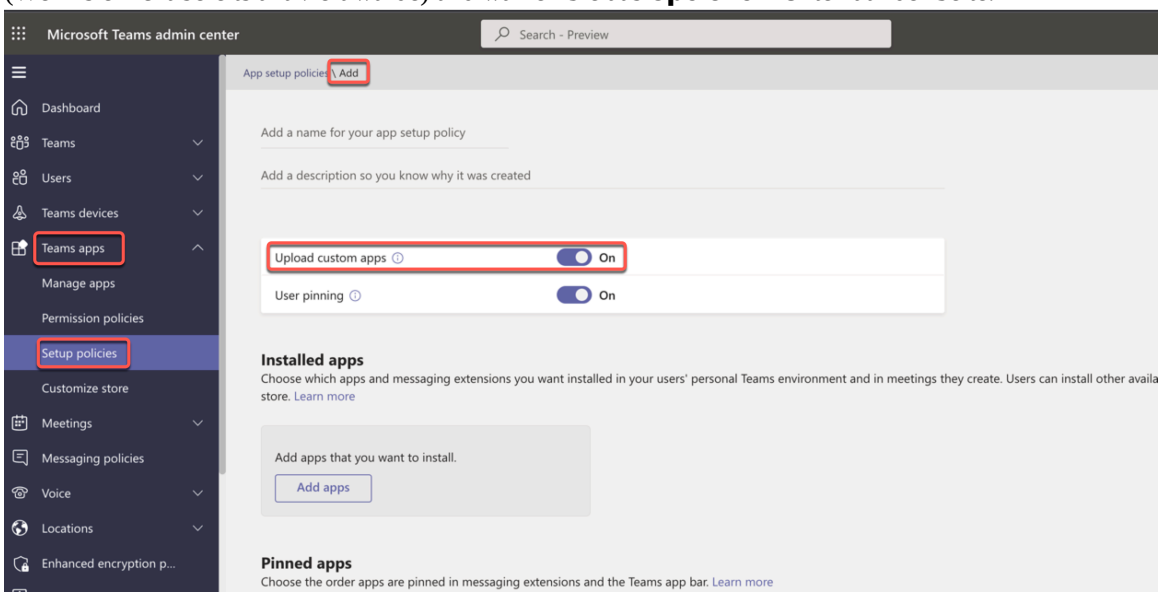
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

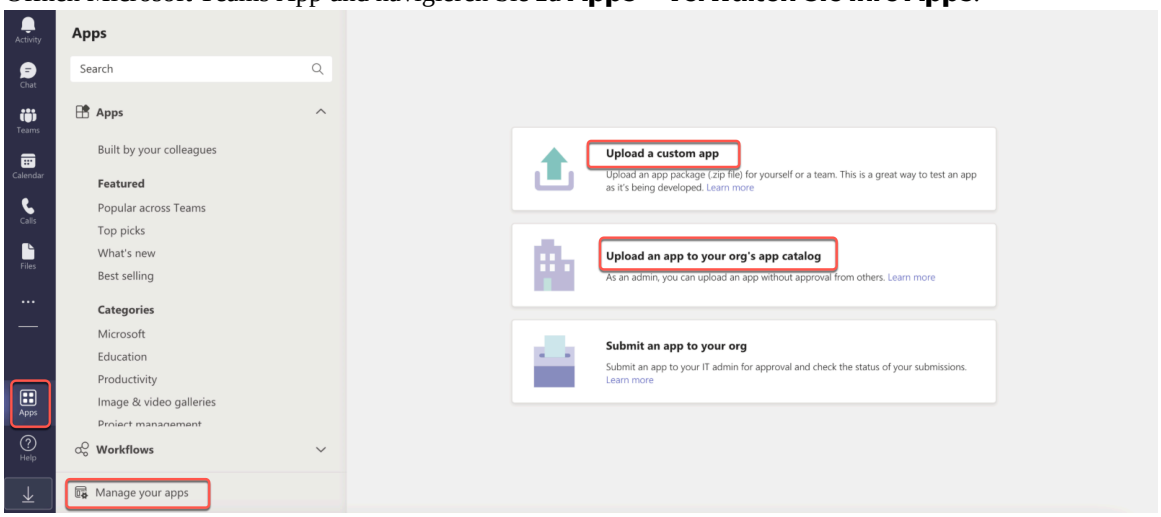
Der selbst konfigurierte Bot, den Sie erstellt haben, ist in nicht verfügbar Microsoft Globaler App Store im Gegensatz zu ServiceNow Vorab veröffentlichte App – ServiceNow Virtual Agent. Um Ihre App-Experience in zu testen Microsoft Teams, Sie müssen Ihre App in hochladen Microsoft Teams. Durch das Hochladen wird die App dem von Ihnen ausgewählten Team hinzugefügt, und Ihr Team kann an End-to-End-Konversationen mit dem Bot teilnehmen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams Admin Center Verwenden Sie die Administratoranmeldeinformationen, und navigieren Sie zu **Teams-Apps** > **Richten Sie Richtlinien ein**an.
2. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Und aktivieren **Laden Sie anwenderdefinierte Apps hoch** (Wenn sie nicht bereits aktiviert wurde) und wählen Sie aus **Speichern**Unten auf der Seite.



3. Öffnen Microsoft Teams App und navigieren Sie zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**.



4. Wählen Sie Aus **Laden Sie eine anwenderdefinierte App hoch** Zu Testzwecken und wählen Sie aus **Laden Sie eine App in den App-Katalog Ihrer Organisation hoch** Um den selbst konfigurierten Bot für die gesamte Organisation freizugeben.
5. Laden Sie die ZIP-Datei hoch, und wählen Sie aus **Hinzufügen/Installieren** .

Automatische Übersetzung

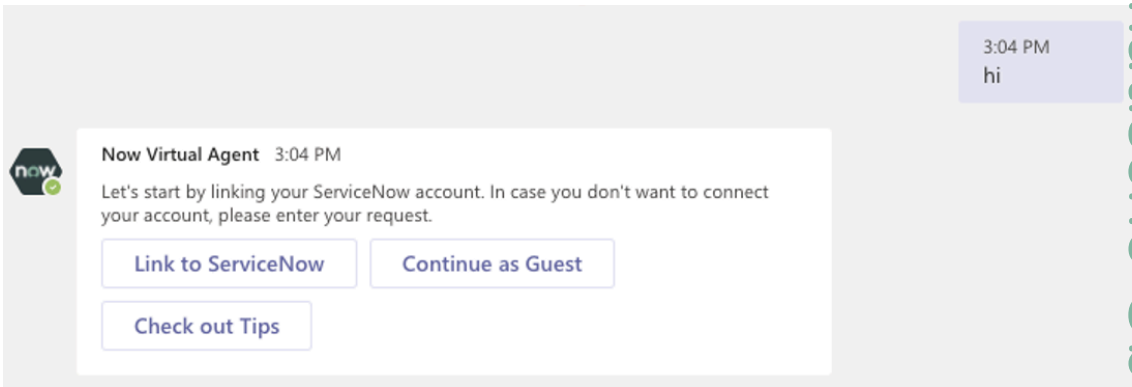
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Nachdem Sie den Bot erfolgreich veröffentlicht haben, wählen Sie im linken Bereich das 3-Punkt-Menü aus, um Ihre App zu finden (suchen Sie in der Leiste „App suchen“).
   Sie haben den Bot erfolgreich auf veröffentlicht Microsoft Teams. Er sollte jetzt für Ihre Organisation verfügbar sein, und Sie können mit der Interaktion mit dem Bot beginnen.
7. Führen Sie die folgenden Schritte auf dem aus Microsoft Teams Admin Center.

Hinweis:
Wenn Sie die Vorverknüpfung durch Aktivieren aktiviert haben **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Auf der UI-Seite „Messaging-App-Integration“ werden Anwender vorab verknüpft, ohne Hi einzugeben. Weitere Informationen zum Vorverknüpfen Ihrer Accounts finden Sie unter Wird Installiert Microsoft Teams Für alle Virtual Agent Anwender. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, verwenden Sie den folgenden beschriebenen manuellen Account-Verknüpfungsprozess.

a. Typ `hallo` Um mit der Interaktion mit dem Bot zu beginnen.
   Der Bot zeigt eine Eingabeaufforderung mit Optionen zur Authentifizierung an, z. B. **Link zu ServiceNow** , **Fahren Sie als Gast fort** , Und **Tipps zum Auschecken** .

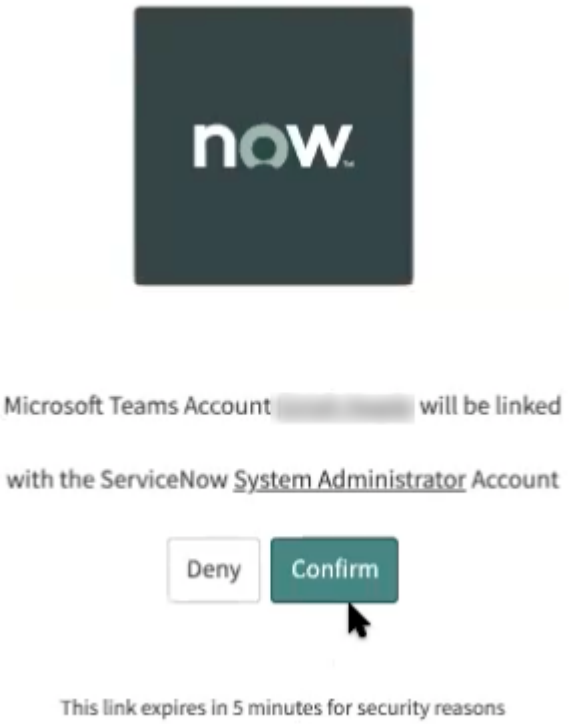
Bot-Antworten in Microsoft Teams



Die **Link zu ServiceNow** Für die Option müssen Anwender ihre eingeben ServiceNow Instanz-Anmeldeinformationen. Wenn Sie einen Link zu Ihrem erstellen möchten ServiceNow Account wird der folgende Bildschirm angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Account-Verknüpfung zu bestätigen.

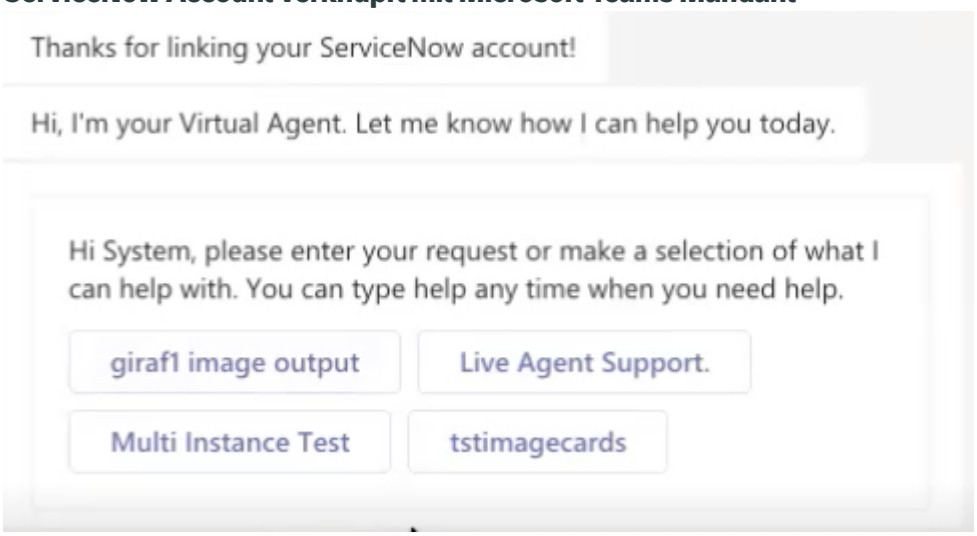
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird Verknüpft Microsoft Teams Account mit ServiceNow Account



Mit der Accountverknüpfung werden zugeordnet Microsoft Teams Account bei Ihrem ServiceNow Account für ServiceNow Instanz, die in integriert ist Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams. Benutzer mit verknüpften Accounts können Virtual Agent-Themen ausführen, die verwenden ServiceNow Informationen und Datensätze.

ServiceNow Account verknüpft mit Microsoft Teams Mandant



Wenn Ihre Anwender ihre nicht verknüpfen ServiceNow Accounts können sie nur auf die öffentlichen Themen zugreifen und sie ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Konfigurieren Sie den Bot auf Ihrem ServiceNow Instanz.
Weitere Informationen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.

Nächste Maßnahme

Sie haben erfolgreich integriert Virtual Agent Mit Microsoft Teams Mit der selbstkonfigurierten Methode. Wenn Sie daran interessiert sind, zusätzliche zu erhalten ITSM Und HR-Fähigkeiten in Microsoft Teams, Siehe diese Anweisungen zur Verwendung eines selbst konfigurierten Bots Mit ServiceNow Für Microsoft Teams.

Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD

Sie können Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H integrieren (Government Community Cloud – hoch) oder DoD (Verteidigungsministerium) Kunden, indem Sie eigene Bots konfigurieren. Die selbstkonfigurierte Methode bietet Kunden eine weitere Möglichkeit, die Integration zu aktivieren, ohne die standardmäßige Now Virtual Agent-App zu installieren, die auf veröffentlicht wird Microsoft Speichern. Der selbstkonfigurierte Bot umgeht die Proxy-Architektur für die Zusammenarbeit.

Wenn Sie ein gewerblicher Kunde sind, der bereits einen vorab veröffentlichten Bot installiert hat, aber in mehrere integriert werden möchte ServiceNow Instanzen innerhalb einer einzelnen Microsoft Teams Mandant, siehe Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Single Microsoft Teams Mandant.

Wenn Sie ein sind MicrosoftGCC (GovtCommunityCloud) Kunde, befolgen Sie diesen Schritt nicht. Lesen Sie stattdessen unter Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Mit dem selbst konfigurierten Bot.

Voraussetzungen

Vor der Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams Mandant: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Überprüfen Sie, ob Ihr ServiceNow Instanzen wurden auf aktualisiert San Diego Release.
- Stellen Sie sicher, dass Sie zuvor nicht versucht haben, die Installation von zu installieren Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App in Ihren Instanzen.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in zu installieren Quebec Und die obigen Releases finden Sie hier Knowledge Base artikel zum Entfernen der verbleibenden Installationselemente.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in einem Release vor zu installieren Quebec, Kontakt Kundenservice und Support Um Hilfe beim manuellen Bereinigen Ihrer Instanz zu erhalten.

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorberechtigungen für verfügen ServiceNow Und Microsoft Azure Instanzen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.
2. Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD.
4. Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie sie in hoch Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD.

Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD

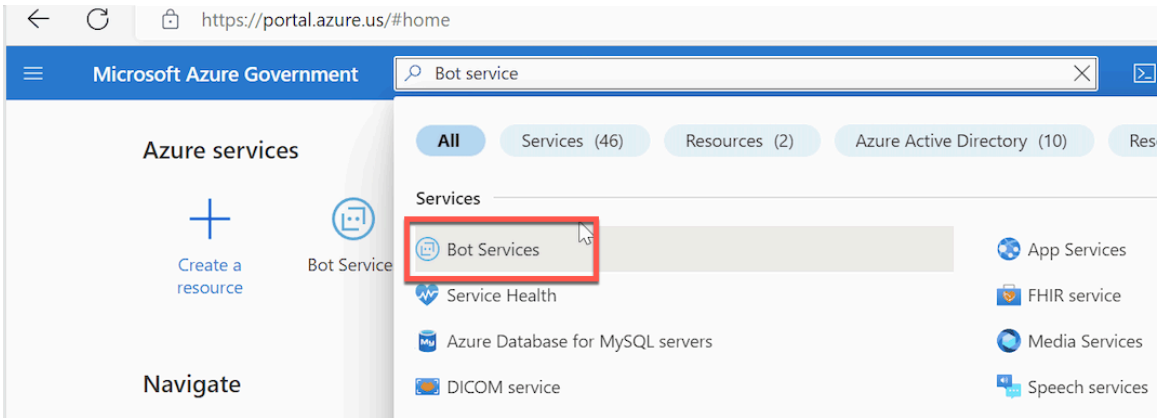
Erstellen Sie mit einen selbst konfigurierten Bot Microsoft Teams Für GCC-H- oder DoD-Kunden Um in die Lage zu sein, in zu integrieren Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

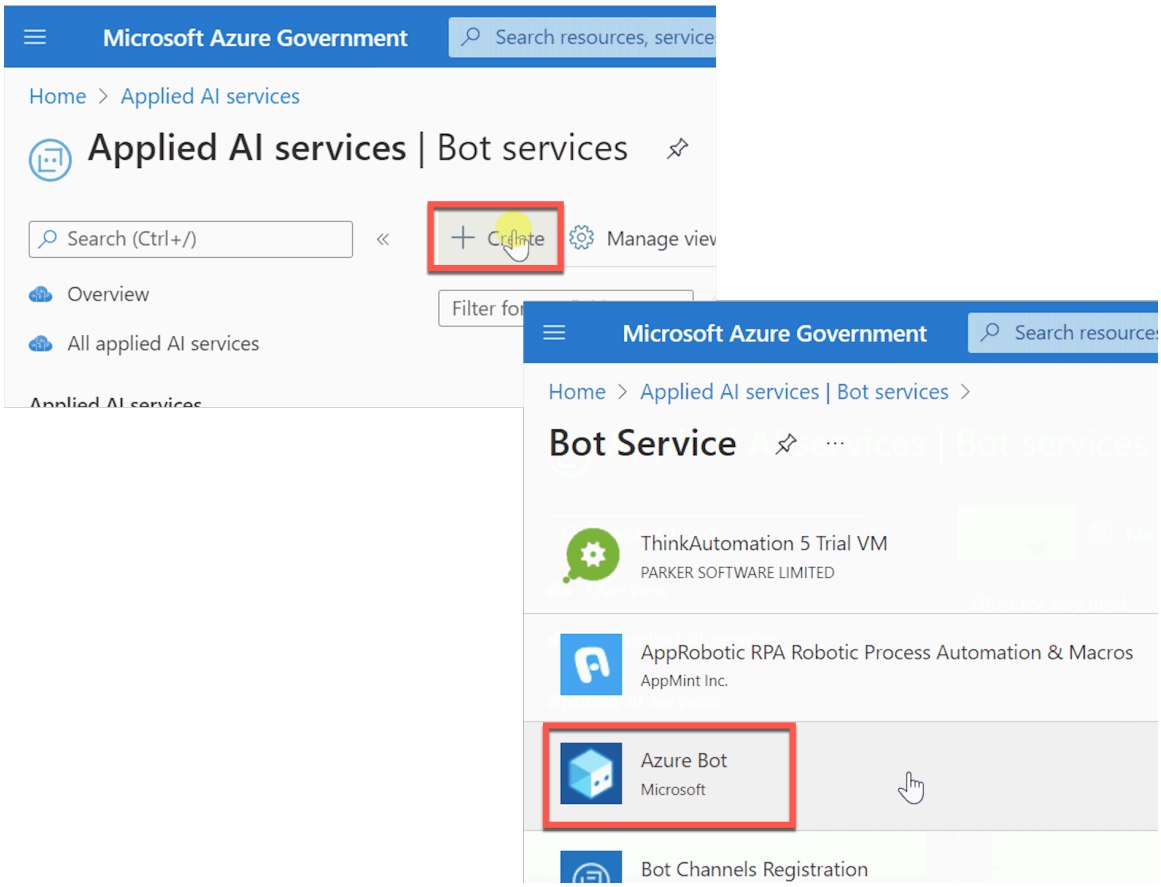
1. Melden Sie sich bei an Azure-Portal-Homepage Und suchen Sie nach `Bot-Services` In der oberen Suchleiste.



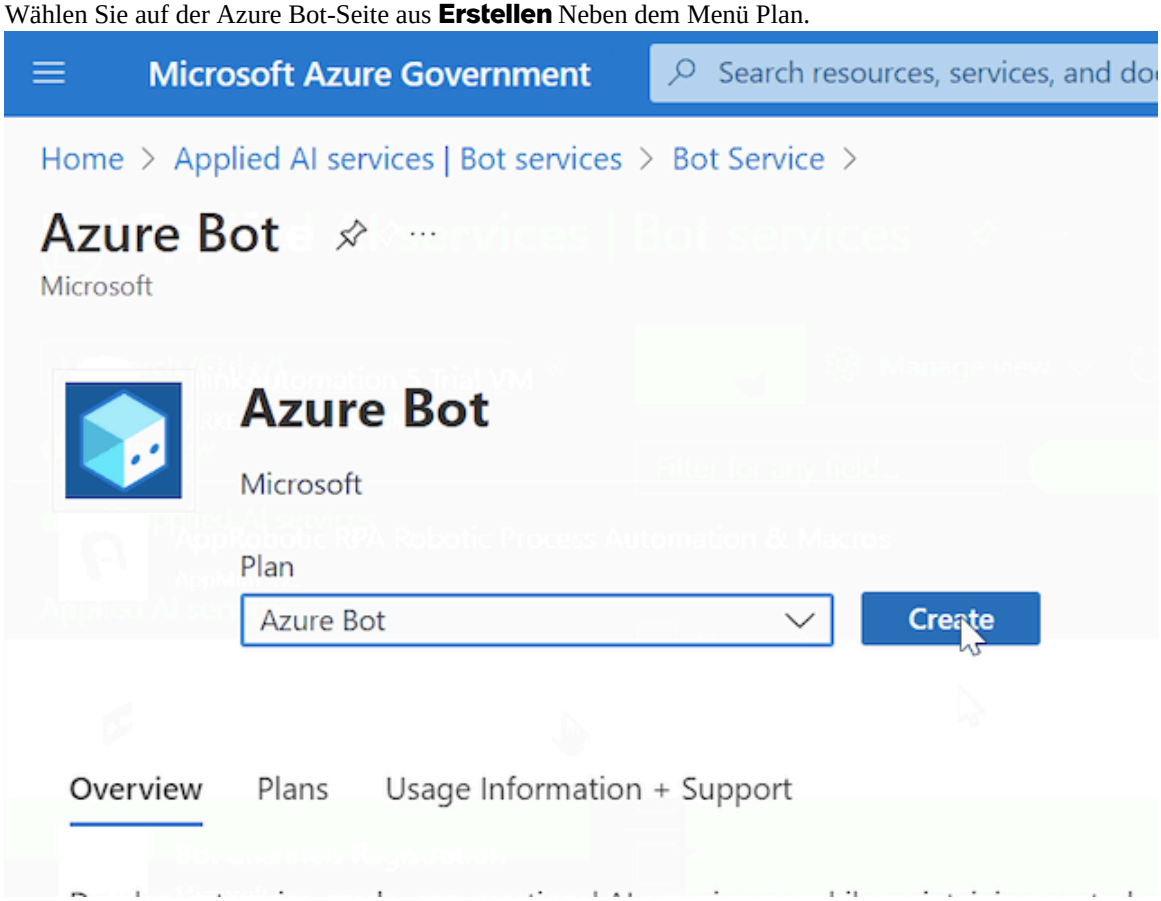
2. Wählen Sie auf der Seite „Bot-Services“ die Option aus **Erstellen** Und wählen Sie aus **Azure-Bot** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



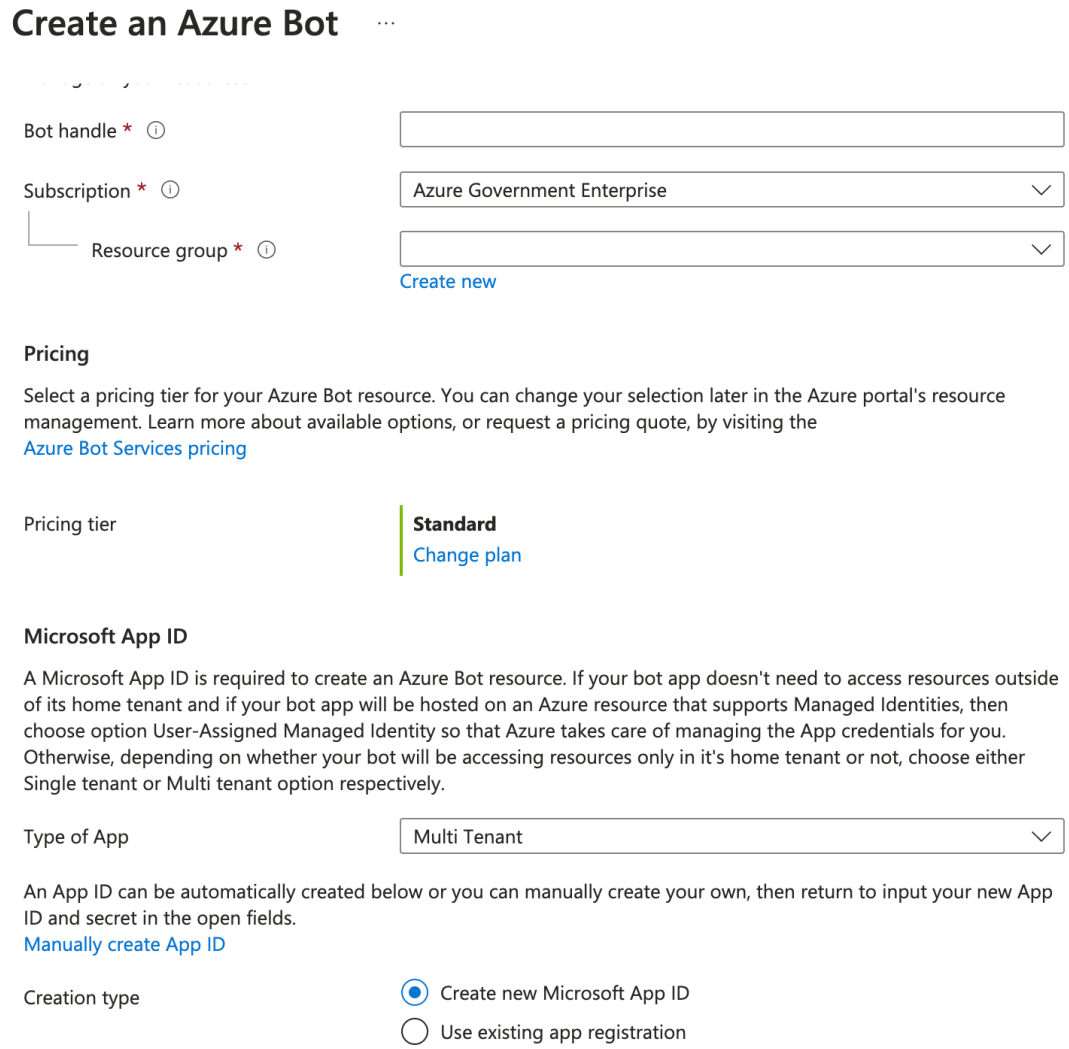
3. Wählen Sie auf der Azure Bot-Seite aus **Erstellen** Neben dem Menü Plan.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie im Formular aus **Bot-Handle** , **Abonnement** , **Ressourcengruppe** , **Neuer Standort der Ressourcengruppe** , Und **Preisgestaltung** Details.



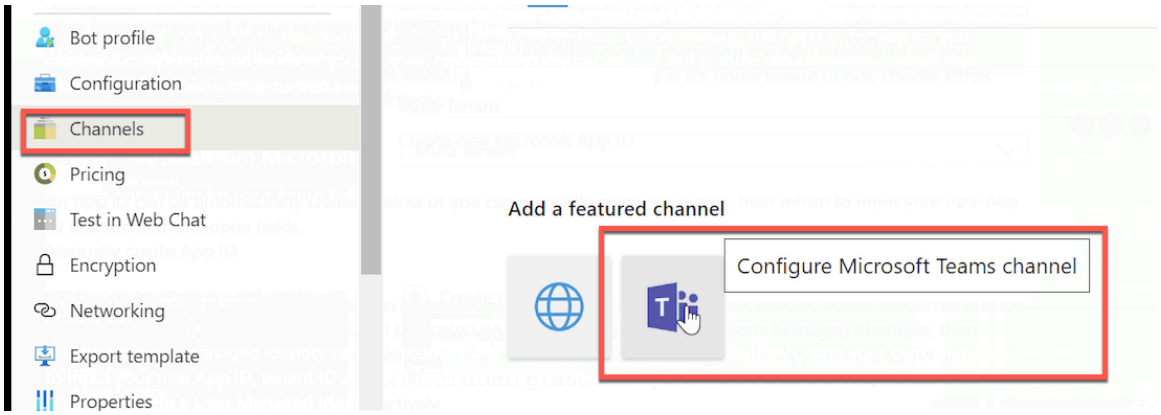
5. Unter **Microsoft App-ID** , Wählen Sie den Typ der Anwendung aus der Liste Typ der App aus.
   Sie können eine App mit mehreren Mandanten oder eine App mit einem einzelnen Mandanten erstellen.
6. Wählen Sie aus **Erstellungstyp** Optionsschaltfläche.

> **Hinweis:**
> Wenn eine vorhandene App verwendet wird, stellen Sie sicher, dass der Typ der App dem Typ des Bots entspricht, den Sie erstellen. Diese Verifizierung ist wichtig, da eine App mit mehreren Mandanten mit einem Multi-Mandanten funktioniert Microsoft Teams Bot und umgekehrt.

7. Wählen Sie Aus **Überprüfen und erstellen** .
8. Überprüfen Sie die bereitgestellten grundlegenden Bot-Details, und wählen Sie aus **Erstellen** .
   Wenn der Bot erfolgreich erstellt wurde, erhalten Sie den Bereitstellung erfolgreich Nachricht.
9. Wählen Sie in der linken Navigation aus **Kanäle** Und wählen Sie unter das Microsoft Teams-Symbol aus **Fügen Sie einen empfohlenen Kanal hinzu** .

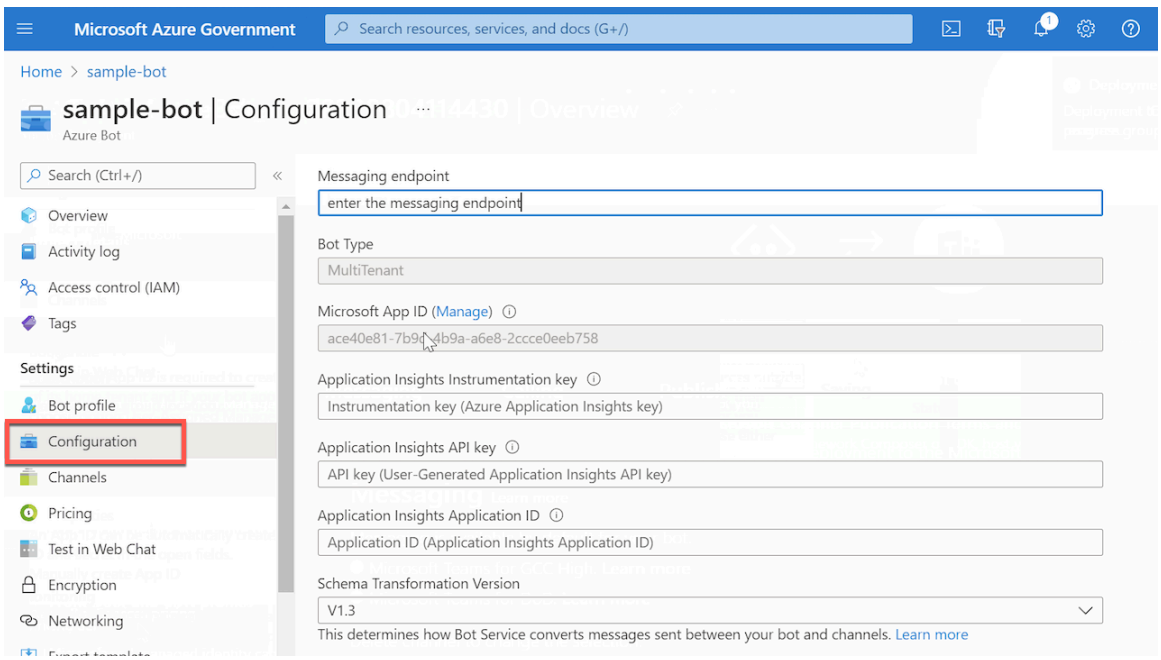
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wählen Sie im Popup-Fenster Nutzungsbedingungen die Option aus **Speichern** Und wählen Sie aus **Stimme Zu** .
Der Kanal wird gespeichert.

11. Wählen Sie in der linken Navigation aus **Konfiguration** Füllen Sie das Konfigurationsformular aus, und wählen Sie aus **Anwenden** .



Hinweis:
In **Messaging-Endpunkt** Feld: Geben Sie die Instanz-URL-Adresse an.

Beispiel: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events .

Die Domäne ist möglicherweise nicht service-now.com Und könnte anders sein. Beispielsweise ist die Domäne für GCC servicenowservices.com .

Ersetzen Sie die <instancename> durch den Namen Ihres ServiceNow Instanz, in der Sie eine Integration durchführen Microsoft Teams.

12. Wählen Sie in der linken Navigation aus **Übersicht** .
Sie können auch zur Übersichtsseite gelangen, indem Sie zu navigieren **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen** Und suchen Sie Ihre Anwendung aus der Liste, um die folgenden Details abzurufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den geheimen Wertcode abzurufen:

    a. Kopieren Sie **Anwendungs-ID (Client)** Und **Verzeichnis-ID (Mandant)** Ihrer Anwendung und notieren Sie sie.

    b. In der linken Navigationsleiste unter **Verwalten** , Wählen Sie aus **Zertifikate Und Geheimnisse** .

    c. Wählen Sie Aus **+ Neues geheimer Client** , Fügen Sie Ihren hinzu **Beschreibung** Und **Ablauf** , Und wählen Sie aus **Hinzufügen** .

    d. Kopieren Sie den geheimen Wertcode in **Wert** Feld und notieren Sie es.

    Hinweis:
    Der geheime Wertcode ist nur einmal sichtbar.

Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD

Verknüpfen Sie Ihre registrierte Microsoft Teams Bot mit Ihrem ServiceNow Instanz zur Integration mit Virtual Agent. Verwenden Sie Ihr ServiceNow Virtual Agent Zu installierende und zu konfigurierende Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin und Microsoft Azure administrator.

Prozedur

1. Rufen Sie die Details zu Mandanten-ID, Client-ID (Anwendungs-ID), Client-Geheimnis und Bot-Name für Ihren in erstellten Bot ab Microsoft Teams.
   Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Bot-Details ab .

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den selbst konfigurierten Bot in Ihrem einrichten ServiceNow Instanz.

2. Als ServiceNow administrator, richten Sie den selbst konfigurierten Bot auf der ein ServiceNow Instanz im globalen Bereich.

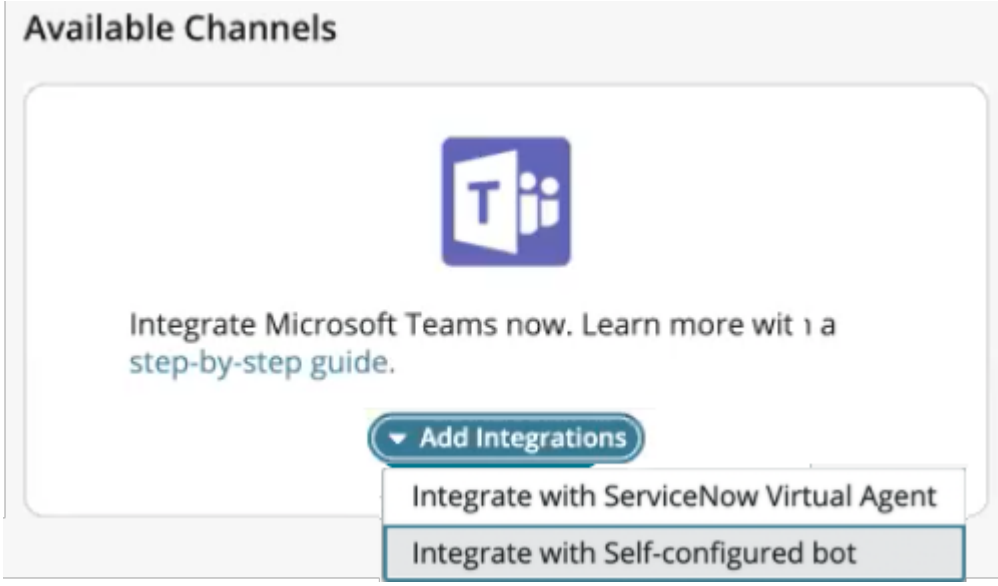
   a. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

   b. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Im Abschnitt Verfügbare Kanäle in Microsoft Teams Kachel auswählen **Fügen Sie Integrationen Hinzu** .

   Hinweis:
   Die **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Die Dropdown-Liste ist erst nach der Installation von verfügbar Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin (sn_va_Teams) auf Ihrem ServiceNow Instanz.

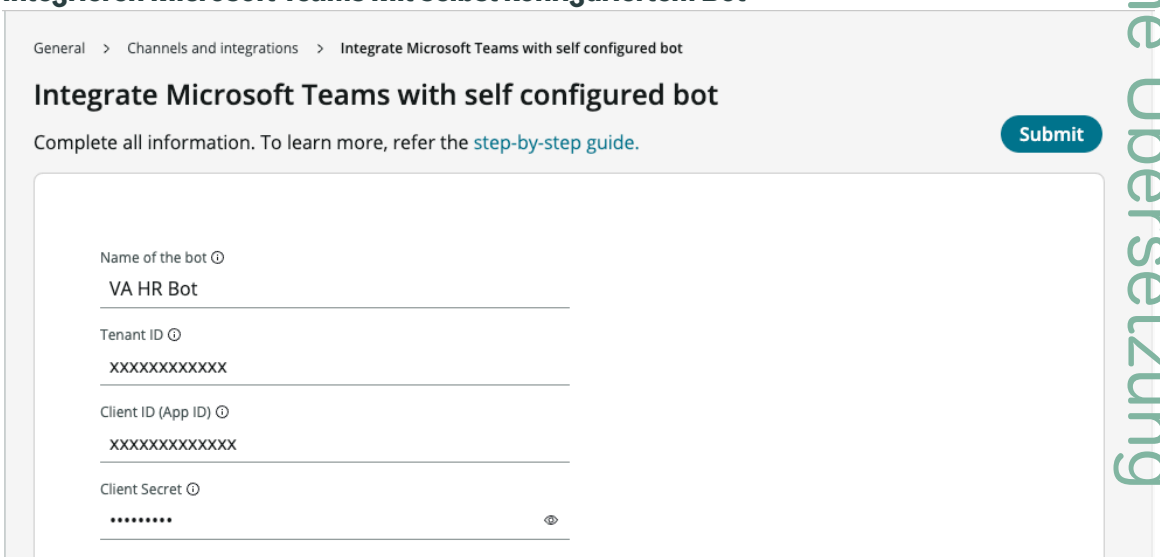
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Von **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus **Integrieren Sie sie in Ihren selbst konfigurierten Bot** .

e. In der Integration Microsoft Teams Stellen Sie auf der Seite „selbst konfigurierter Bot“ die bereit **Name des Bots** , **Mandanten-ID** , **Client-ID (App-ID)** , Und **Geheimer Client-Schlüssel** Dass Sie beim Erstellen von eine Notiz gemacht haben Microsoft Teams Bot und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Integrieren Microsoft Teams Mit selbst konfiguriertem Bot

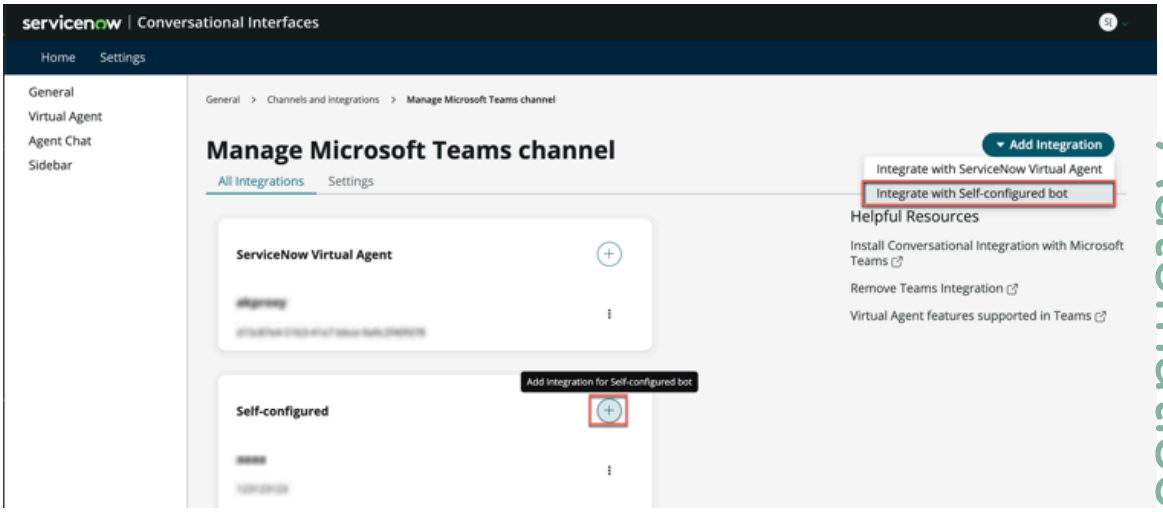


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie mehrere besitzen ServiceNow Instanzen und möchten zusätzliche Bots für zusätzliche Instanzen integrieren. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um Bots hinzuzufügen und in diese zu integrieren.

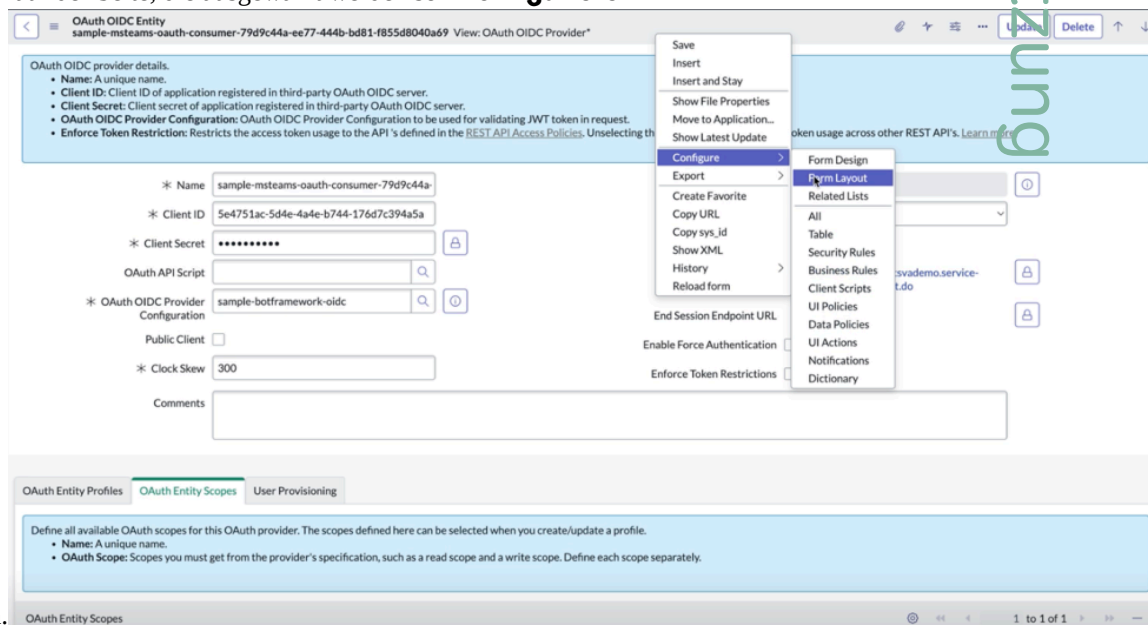
Wenn Sie Ihren integrieren möchten ServiceNow Instanz mit einer anderen Microsoft Teams Bot, wählen Sie das Plus-Symbol für den selbst konfigurierten Bot, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Dropdown-Liste auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“, und wählen Sie aus **Integrieren Sie sie in Ihren selbst konfigurierten Bot** .



Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams.

Der Anwender erhält eine Nachricht, dass die Installation erfolgreich war.

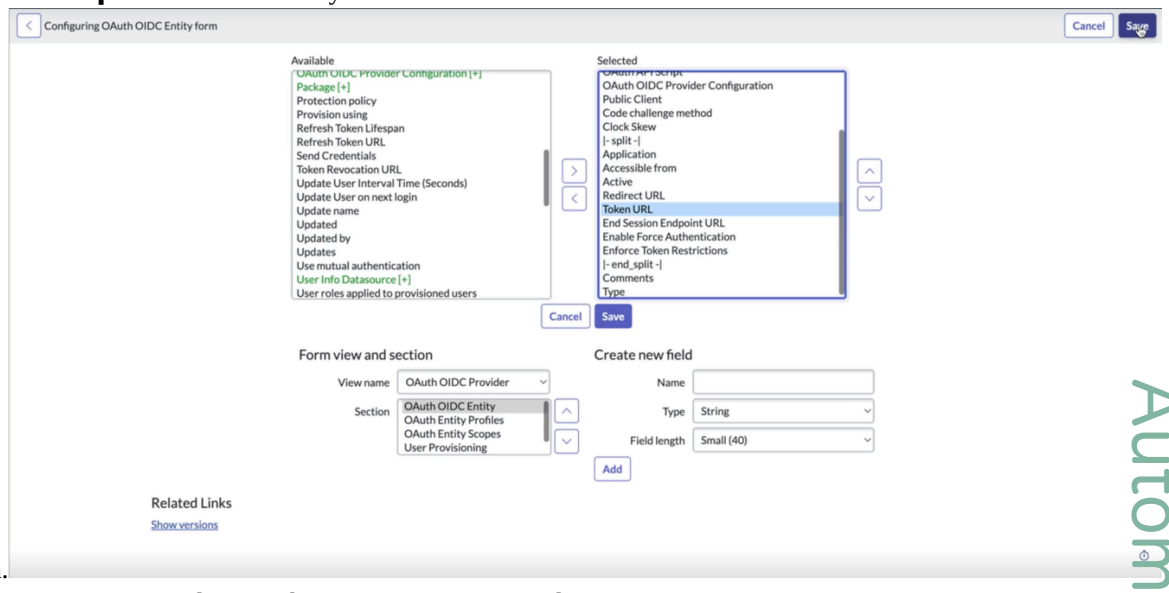
3. In Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** Und öffnen Sie den Datensatz, der enthält **Beispiel-msteams-oauth-Consumer** .
4. Wählen Sie im grauen Balken-Header mit der rechten Maustaste aus **OAuth-OIDC-Entität** Oben auf der Seite, die ausgewählt werden soll **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Suchen Sie nach **Token-URL** Von **Verfügbar** Feld hinzufügen **Ausgewählt** Und verschieben Sie es unter **Umleitungs-URL** .
6. Wählen Sie Aus **Speichern**Um das Layout zu



speichern.
Sie werden zum Datensatz der OAuth-OIDC-Entität weitergeleitet.

7. Wählen Sie im Formular „OAuth-OIDC-Entität“ das Sperrsymbol aus, um die Sperre zu entsperren **Token-URL** Und aktualisieren Sie dann den Standardwert:
   - Für mandantenfähige Anwendung: https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - Für Einzelmandantenanwendung: https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID>/oauth2/v2.0/Token
8. Scrollen Sie im Formular „OAuth-OIDC-Entität“ nach unten, und wählen Sie aus **Bereiche der OAuth-Entität** Und aktualisieren Sie den Standardwert des OAuth-Bereichs auf https://api.botframework.us/.default .
9. Wählen Sie im Formular „OAuth-OIDC-Entität“ das Informationssymbol neben **OAuth-OIDC-Provider-Konfiguration** Feld und wählen Sie aus **Öffnen Sie Den Datensatz** .
10. Aktualisieren Sie im Formular „OIDC-Provider-Konfiguration“ **OIDC-Metadaten-URL** Bis https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie sie in hoch Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD

Nachdem Sie die Integration des Bots in abgeschlossen haben ServiceNow Instanz konfigurieren Sie die Manifestdatei, generieren Sie sie automatisch, und laden Sie die Paketdatei in hoch Microsoft Teams Um mit der Konversation mit zu beginnen Virtual Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der selbst konfigurierte Bot, den Sie erstellt haben, ist in nicht verfügbar Microsoft Globaler App Store, im Gegensatz zu ServiceNow Vorab veröffentlichte App: ServiceNow Virtual Agent. Sie müssen Ihre App in hochladen Microsoft Teams. Durch das Hochladen wird die App dem von Ihnen ausgewählten Team hinzugefügt, und Sie und Ihr Team können an End-to-End-Konversationen mit dem Bot teilnehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

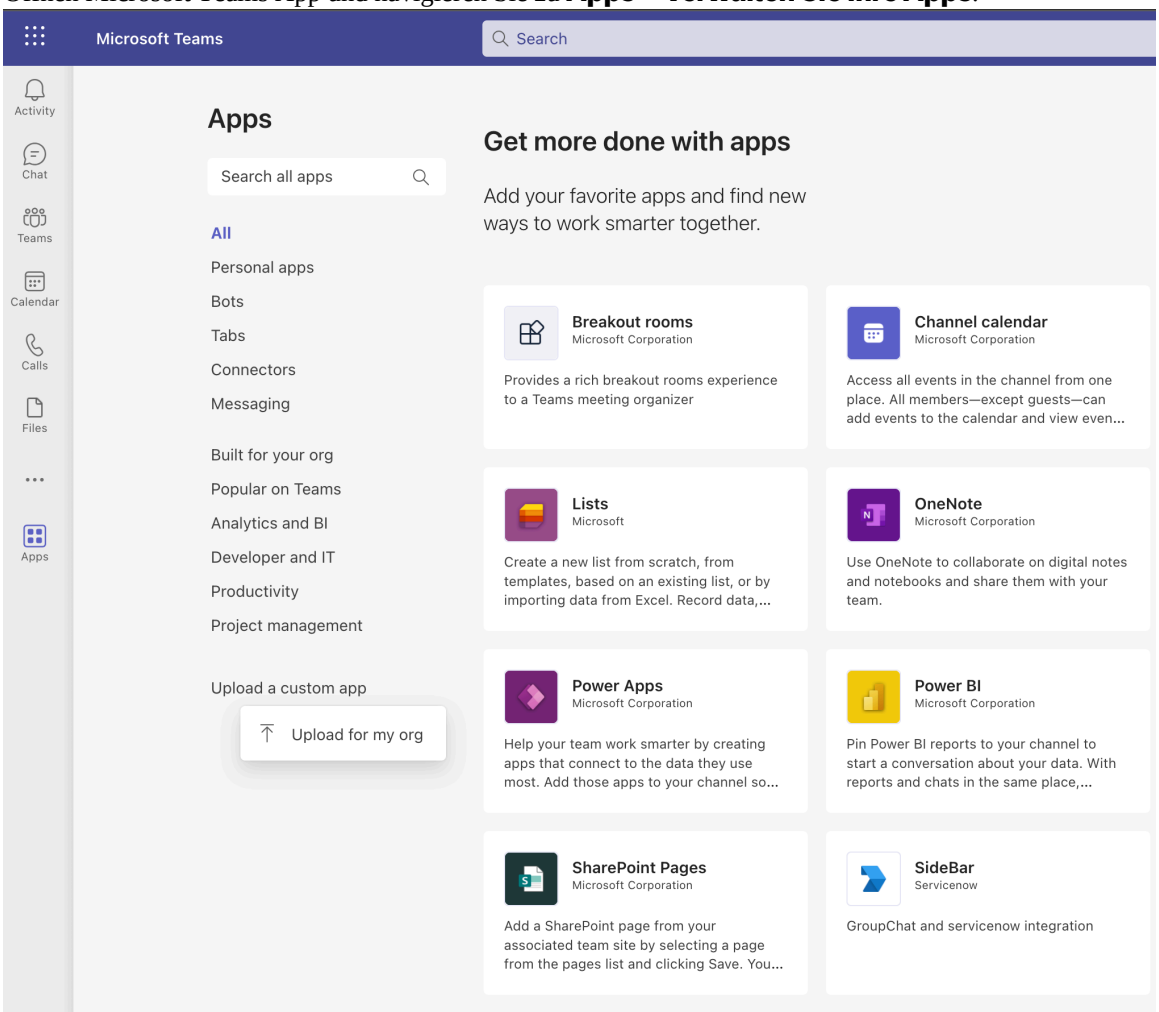
Hinweis:

Sie benötigen die Berechtigung zum Hochladen anwenderdefinierter Apps in Microsoft Teams. Informationen zum Aktivieren finden Sie unter Microsoft Dokumentation.

Prozedur

1. Um den Bot zu konfigurieren, generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie die Manifestdatei in herunter ServiceNow Instanz, siehe Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.
2. Um die Manifestdatei aus zu veröffentlichen Microsoft Teams, Führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Öffnen Microsoft Teams App und navigieren Sie zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**.



   b. Wählen Sie Aus **Laden Sie eine App in den App-Katalog Ihrer Organisation hoch** Um den selbst konfigurierten Bot für die gesamte Organisation freizugeben.

   c. Laden Sie die ZIP-Datei hoch, und wählen Sie aus **Hinzufügen/Installieren** .

   d. Nachdem Sie den Bot erfolgreich veröffentlicht haben, wählen Sie im linken Bereich das 3-Punkt-Menü aus, um Ihre App zu finden (suchen Sie in der Leiste „App suchen“).
   Sie haben den Bot erfolgreich auf veröffentlicht Microsoft Teams. Er sollte jetzt für Ihre Organisation verfügbar sein, und Sie können mit der Interaktion mit dem Bot beginnen.

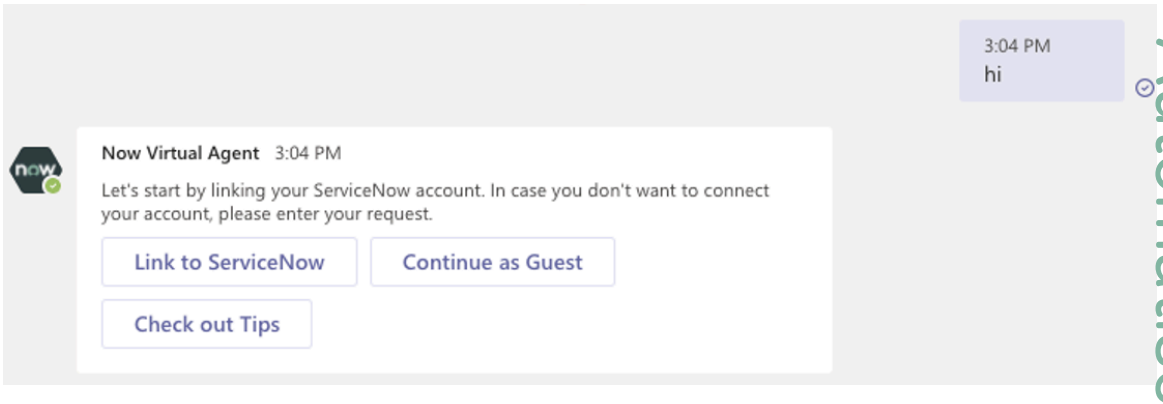
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Hinweis:**
   Wenn Sie die Vorverknüpfung durch Aktivieren aktiviert haben **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Auf der UI-Seite „Messaging-App-Integration“ werden Anwender vorab verknüpft, ohne Hi einzugeben. Weitere Informationen zum Vorverknüpfen Ihrer Accounts finden Sie unter Wird Installiert Microsoft Teams Für alle Virtual Agent Anwender. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, verwenden Sie den folgenden beschriebenen manuellen Account-Verknüpfungsprozess.

Typ `hallo` Um mit der Interaktion mit dem Bot zu beginnen.
Der Bot zeigt eine Eingabeaufforderung mit Optionen zur Authentifizierung an, z. B. **Link zu ServiceNow** , **Fahren Sie als Gast fort** , Und **Tipps zum Auschecken** .

Bot-Antworten in Microsoft Teams

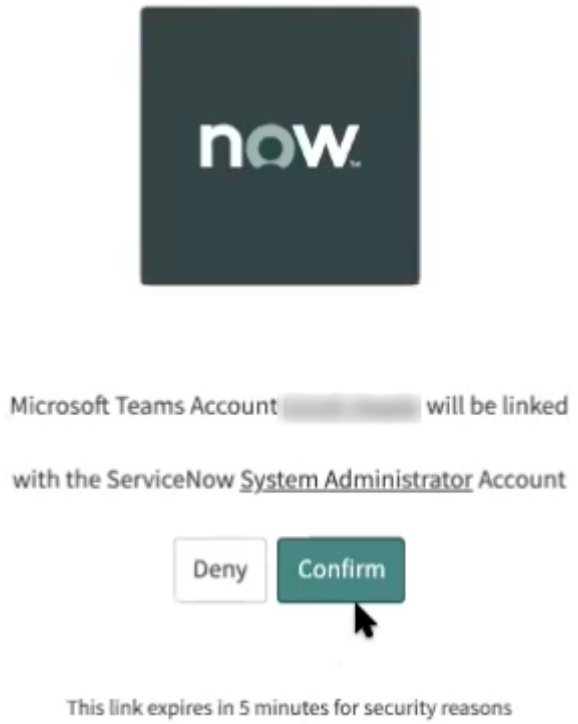


Die **Link zu ServiceNow** Für die Option müssen Sie deren eingeben ServiceNow Instanz-Anmeldeinformationen. Wenn Sie einen Link zu Ihrem erstellen möchten ServiceNow Account wird der folgende Bildschirm angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Account-Verknüpfung zu bestätigen.

Automatische Übersetzung

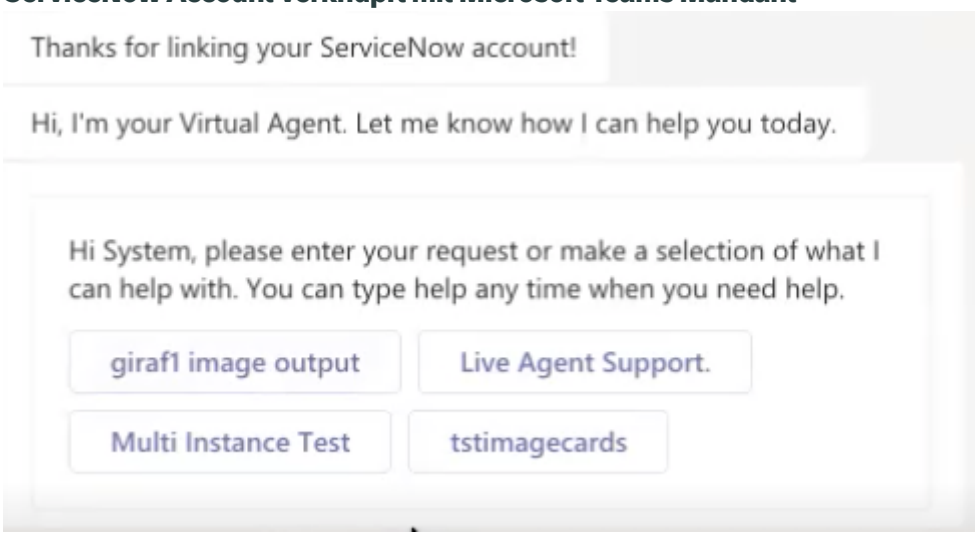
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ms Teams-Account wird mit verknüpft ServiceNow Account



Mit der Accountverknüpfung werden zugeordnet Microsoft Teams Account bei Ihrem ServiceNow Account für ServiceNow Instanz, die in integriert ist Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams. Wenn Ihr Account verknüpft ist, können Sie Virtual Agent-Themen ausführen, die verwenden ServiceNow Informationen und Datensätze.

ServiceNow Account verknüpft mit Microsoft Teams Mandant



Wenn Sie Ihren nicht verknüpfen ServiceNow Accounts können Sie nur auf die öffentlichen Themen zugreifen und sie ausführen.

4. Konfigurieren Sie den Bot auf Ihrem ServiceNow Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie haben erfolgreich integriert Virtual Agent Mit Microsoft Teams Mit der selbstkonfigurierten Methode. Wenn Sie daran interessiert sind, zusätzliche zu erhalten ITSM Und HR-Fähigkeiten in Microsoft Teams, Siehe Diese Anweisungen zur Verwendung eines selbst konfigurierten Bots Mit ServiceNow Für Microsoft Teams.

Einschränkungen in GCC-H Oder DoD Für Microsoft Teams Integration mit Virtual Agent

Erfahren Sie mehr über die Einschränkungen für Microsoft Teams Government Community Cloud – hoch (GCC-H) Oder das US-Verteidigungsministerium (Department of Defense, DoD) Microsoft Teams Integration mit Virtual Agent.

Einschränkungen

1. **Manifestversion** : Bis v1.10. Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen erstellte Vorlage Version 1,10 oder eine frühere Version hat.
2. **Adaptive Karten** : Aktivieren Sie *sn_va_teams.send_image_as_data*Systemeigenschaft zum Hochladen von Bildern in Ihre Konversation auf Microsoft Teams Das in GCC-High integriert ist. Wenden Sie diese Systemeigenschaft auf Bild- und Kartensteuerelemente an. Wenn Sie eine Bild-URL verwenden, stellen Sie sicher, dass die Quelle ein ist ServiceNow Instanz.

Erstellen und integrieren Sie einen selbst konfigurierten Bot für eine einzelne Mandantenseite

Erstellen Sie mit einen selbst konfigurierten Bot für einen einzelnen Mandanten Microsoft Teams Für die Integration mit Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin und Microsoft Azure admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen und Integrieren eines einzelnen Mandanten-Bots ähnelt dem Erstellen eines GCC-H- oder DoD-Bots mit geringfügigen Anpassungen.

Prozedur

1. Befolgen Sie die Anweisungen in Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD, Mit den folgenden Änderungen.
   a. Führen Sie die Schritte 1 bis 4 wie gewohnt aus.
   b. Wählen Sie in Schritt 5 die Option aus **Einzelner Mandant** .
   c. Führen Sie die verbleibenden Schritte wie gewohnt aus.
2. Befolgen Sie die Anweisungen in Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD, Mit den folgenden Änderungen.
   a. Führen Sie die Schritte 1 bis 6 wie gewohnt aus.
   b. Wählen Sie in Schritt 7 die Option aus **Einzelner Mandant** , Und fügen Sie Ihre Mandanten-ID hinzu, behalten Sie jedoch die bei .Com Domäne, z. B.: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/Token` .
   c. Führen Sie die Schritte 8 bis 10 wie gewohnt aus.

Ergebnisse

Ihr Single-Mandant-Bot ist bereit für die Verwendung in Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Microsoft Teams Integration in ServiceNow Geschützte Plattform (SPP)

Bei der Installation Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams, ServiceNow AI Platform® Vereinfacht die Instanzkonfiguration, indem der Bot-Typ für kommerzielle Umgebungen und SPP-Umgebungen (ServiceNow Protected Platform) dynamisch aus bestimmt wird Tokyo Release.

Der Prozess der Installation und Konfiguration Microsoft Teams Integration mit Virtual Agent In einer SPP-Umgebung ähnelt der Installation und Konfiguration des vorab veröffentlichten Bots in einer kommerziellen Umgebung. Aber es ist die Umgebung, in der Sie installieren, macht den Unterschied aus, und der Bot ist basierend auf der Installationsumgebung verfügbar.

Nachdem Sie abgeschlossen haben Microsoft Teams Integration mit Virtual Agent In einer Instanz mit SPP-Umgebung die **Now VirtualAgent Australien SPP** Bot ist für australische Govt-Kunden verfügbar.

Weitere Informationen zur Installation und Konfiguration finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren.

Konfigurieren Virtual Agent Für Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Ihren Microsoft Teams Bots, die in integriert sind Virtual Agent Zum Aktivieren von Benachrichtigungen, zum Verknüpfen ServiceNow Anwenderprofile und zum Einrichten von Systemnachrichten und kontextbezogenen Aktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Microsoft Teams Kachel auswählen **Verwalten** .
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Linkauthentifizierung aktivieren“ die verschiedenen Linköffnungs-Experiences mithilfe von Smart Links.

   Weitere Informationen zum Aktivieren der Linkauthentifizierung für finden Sie Microsoft Teams Bots, siehe Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und die Eröffnungs-Experience in Microsoft Teams.

6. Wischen Sie im nach links **Aktivieren Sie die Benachrichtigung für alle Anwender** Umschaltfläche, um Benachrichtigungen für die verknüpften Anwender zu deaktivieren.

   Hinweis:
   Die **Aktivieren Sie die Benachrichtigung für alle Anwender** Die Umschaltfläche ist standardmäßig ausgewählt.

   Die **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Die Umschaltfläche ist standardmäßig ausgewählt und für weitere Änderungen deaktiviert. Mit dieser Option werden alle aktiven verknüpft ServiceNow Accounts werden automatisch dem zugeordnet Microsoft Teams Bot.

7. Richten Sie ein **Globale Messaging-Einstellungen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

- **Systemnachrichten** : Passen Sie die Standardsystemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

  Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemnachricht finden Sie unter Systemnachrichten ändern .

- **Kontextbezogene Aktionen** : Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Anwenderbefehlingaben an.

  Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Nächste Maßnahme

Die Virtual Agent Bot und Microsoft Teams Mandanten sind jetzt für die Verwendung in Ihrem integriert ServiceNow Instanz. Ihre Messaging-Anwender werden automatisch mit verknüpft ServiceNow Accounts.

- Benachrichtigen Sie Ihre Benutzer, dass der Virtual Agent-Bot für Microsoft Teams nun zur Verfügung steht.
- Um die Live-Service Desk-Mitarbeiter-Experience für Ihre Anwender zu verbessern, können Sie die Anzeige der geschätzten Wartezeit für den Live-Chat-Support aktivieren. Wenn ein Anwender bittet, mit einem Servicemitarbeiter zu chatten, zeigt eine Karte die ungefähre Wartezeit für das Gespräch mit einem Service Desk-Mitarbeiter an und gibt dem Anwender die Möglichkeit, den Chat abzubrechen. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurieren Sie Den Mitarbeiterchat .

Konfigurieren Sie das Branding für Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot in Microsoft Teams

Ermöglichen Sie Anwendern, das Branding für veröffentlichte zu konfigurieren Microsoft Teams Bot-App, der ServiceNow Virtual Agent. Anwender erhalten die Flexibilität, den Standard anzupassen ServiceNow Branding für Microsoft Teams Produktions-Bot-Name und -Symbol.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie Administratorzugriff auf haben Microsoft Teams Mandant und Microsoft Teams admin Center.
- Stellen Sie sicher, dass Virtual Agent auf Ihrer Instanz installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Store-App ist installiert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams admin Center.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
3. Suchen Sie in der Liste der Apps nach Now Virtual Agent App über die Suchleiste und öffnen Sie sie.
4. Wählen Sie das Bleistiftsymbol Bis **Anpassbar** Zum Anpassen der App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Im Bereich Anpassen können Sie den App-Namen, die Kurzbeschreibung, das Farbsymbol, das Gliederungssymbol und die Akzentfarbe bearbeiten.

   Hinweis:
   Befolgen Sie die Tooltips für die Dateigröße und Formatbeschränkungen für jedes Feld. Sie können auch Informationen zu finden Microsoft-Dokumentation Weitere Details zur App-Anpassungsfunktion.

6. Wählen Sie **Übernehmen**.
   Sie sehen **Veröffentlichen Sie die Anwendung** Popup.

7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

   Hinweis:
   Beachten Sie, dass die Änderungen, die Sie an der App vorgenommen haben, bis zu 24 Stunden dauern können.

Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und die Eröffnungs-Experience in Microsoft Teams

Verknüpfen Sie Authentifizierung und Experience in Microsoft Teams Bietet Endanwendern eine nahtlose Experience, um mit ServiceNow-Links zu interagieren, wenn Sie Virtual Agent in verwenden Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Stellen Sie sicher, dass Ihr Microsoft Teams Die Integration ist auf der Registerkarte alle Integrationen der Seite „Kanäle und Integrationen“ verfügbar, bevor die Linkauthentifizierung aktiviert wird.

Stellen Sie sicher, dass Ihr Microsoft Teams E-Mail-ID stimmt mit der E-Mail-Adresse eines Systemanwenders überein.

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im befinden Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Umfang während des Abschlusses dieses Schritts (anstelle des globalen Umfangs).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um intelligente Links so zu konfigurieren, dass sie in einem Popup-Fenster oder einer Microsoft Teams-Registerkarte geöffnet werden, müssen Administratoren zuerst die folgenden Schritte zur Linkauthentifizierung ausführen, bevor sie mit der Konfiguration von Smart Links fortfahren.

Hinweis:
Wenn der Status der Linkauthentifizierung inaktiv ist, wird das Verhalten beim Öffnen von Links auf die neue Browserregisterkarte zurückgesetzt, auch wenn Administratoren einen Link so konfigurieren, dass er in einem Popup-Fenster oder geöffnet wird Microsoft Teams Registerkarte. Daher ist die Aktivierung der Linkauthentifizierung eine Voraussetzung für die Verwendung eines Popups und Microsoft Teams Registerkarte.

Wichtig:
Beachten Sie, dass Smart Links für nicht funktionieren Now Virtual Agent Wenn Ihre Instanz über eine anwenderdefinierte Domäne verfügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Weiterleitung** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Microsoft Teams Kachel auswählen **Verwalten** .
4. In Verwalten Microsoft Teams Kanalseite auswählen **Einstellungen** Registerkarte.
5. Im Abschnitt „Linkauthentifizierung aktivieren“ unter **Schritt 1. Konfigurieren Sie SSO für Mandanten** , Wählen Sie aus **Konfigurieren Sie SSO** Schaltfläche.
   Das Popup-Fenster „Single Sign-on (SSO)-Konfiguration“ wird geöffnet, um Sie darüber zu informieren, dass Sie über den Link zu einer Seite weitergeleitet werden, auf der Sie Ihren Mandanten installieren und für SSO autorisieren können. Wählen Sie **Öffnen**.

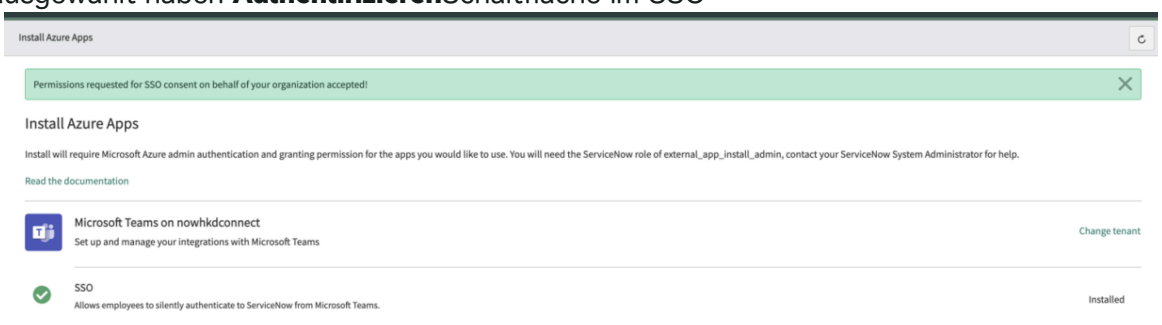


   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Single Sign-on finden Sie unter Erteilen Sie Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps .

   Hinweis:

   - SSO kann nur für einen aktiviert werden Microsoft Teams Mandant jederzeit. Wenn SSO bereits auf einem anderen Mandanten aktiviert ist, stellen Sie sicher, dass Sie den Mandanten wechseln, damit SSO auf dem neuen Mandanten aktiviert werden kann.
   - Wenn Sie bereits einen Mandanten konfiguriert haben und ihn in einen anderen Mandanten ändern möchten, können Sie dies tun, indem Sie auswählen **Mandanten ändern** . Sobald Sie die Änderung des Mandanten bestätigt haben, werden Sie zu weitergeleitet Microsoft Teams Anmeldeseite zum Ändern des Mandanten.

   Stellen Sie nach der Eingabe der Mandanteninformationen sicher, dass Sie ausgewählt haben **Authentifizieren**Schaltfläche im SSO-Abschnitt.

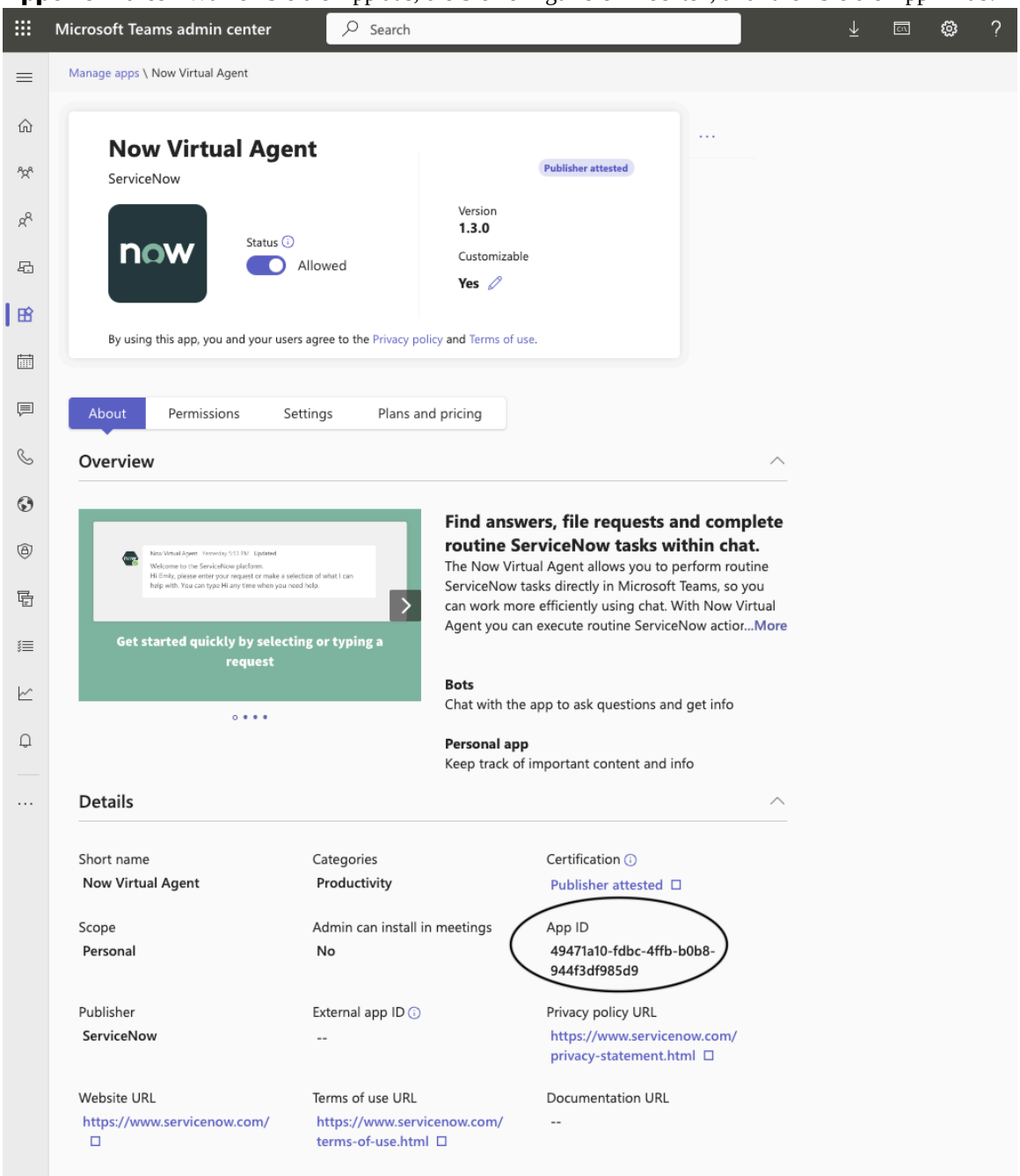


6. Nachdem Sie SSO konfiguriert haben, müssen Sie eine APP-ID eingeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Ihre APP-ID zu finden, melden Sie sich bei an Microsoft Teams admin Center , Navigieren Sie zu **Apps verwalten** Wählen Sie die App aus, die Sie konfigurieren möchten, und rufen Sie die App-ID ab.



Automatische Übersetzung

Hinweis:
Wenn Sie die App „ServiceNow for Teams“ verwenden, suchen Sie nach der App-ID für ServiceNow for Teams, und stellen Sie sicher, dass Sie keine externe App-ID verwenden.

7. Im Abschnitt „Linkauthentifizierung“ unter **Schritt 2. Geben Sie die App-ID ein** Geben Sie die App-ID ein, die Sie von Ihrem abgerufen haben Microsoft Teams admin Center, und wählen Sie aus **Speichern** . Sie erhalten eine Bestätigung, dass Ihre App-ID erfolgreich gespeichert wurde. Sie bemerken, dass der Status von für SSO grün ist.

Konfigurieren von intelligenten Links in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie intelligente Links für Virtual Agent App in Microsoft Teams Zum Aktivieren verschiedener Linköffnungs-Experiences.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

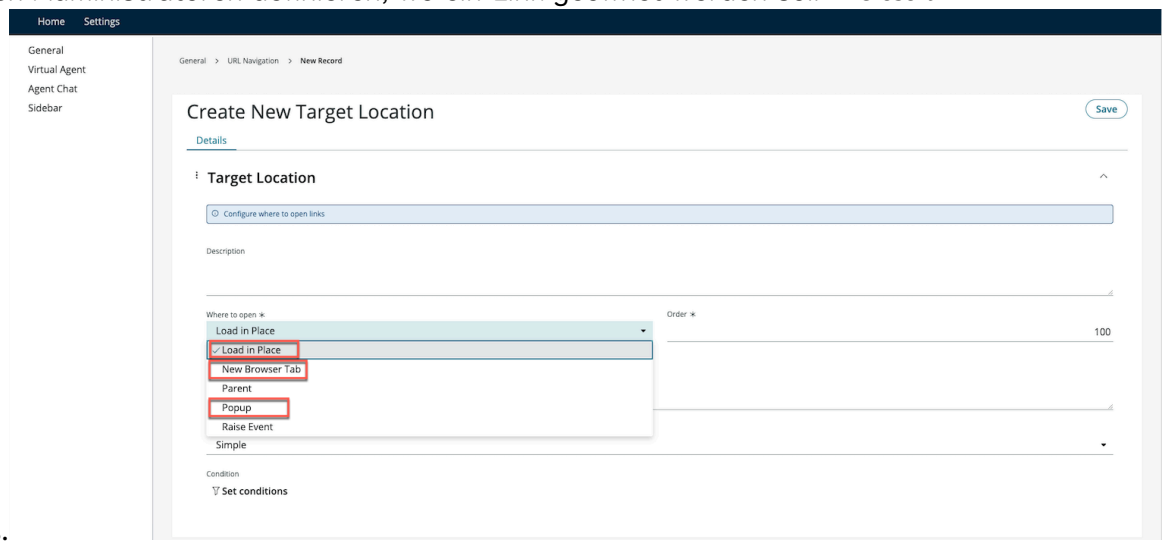
Mit den Einstellungen für intelligente Links in der Administratorkonsole können Administratoren eine der drei Optionen zum Öffnen von Links in definieren Microsoft Teams.

1. Microsoft Teams Aufgabenmodul/Popup
2. Microsoft Teams Registerkarte
3. Neue Browserregisterkarte

Durch die Linkauthentifizierung und die Unterstützung von Single Sign-on (SSO) können Linkinhalte in einem Popup, einer Microsoft Teams-Registerkarte oder einer neuen Browserregisterkarte gerendert werden.

Sie können intelligente Links für konfigurieren Microsoft TeamsÜber die URL-Navigationssystemaktion unter **Zielstandort** . Weitere Informationen zum Konfigurieren von intelligenten Links finden Sie unter Erstellen Sie eine Smart-Link-Einstellung.

Es gibt drei gültige Linköffnungsoptionen, die für gelten Microsoft Teams Und mit den Einstellungen für intelligente Links in der Administratorkonsole können Administratoren definieren, wo ein Link geöffnet werden soll Microsoft Teams.



1. **Laden Sie an Ort und Stelle** : Links, die in einem geöffnet sind Microsoft Teams Registerkarte.

   Hinweis:

   - Nur ServiceNow Links werden derzeit unterstützt.
   - Während **Laden Sie an Ort und Stelle** Ist immer eine Option, aus der Administratoren wählen können. Diese Funktionalität wird nur unterstützt, wenn Administratoren bereits eine zusätzliche Registerkarte in installiert haben Microsoft Teams(Beispiel: Registerkarte Mitarbeiter-Center als Teil der ITSM/HR-Plugins).
   - Administratoren müssen sicherstellen, dass die folgenden Schritte abgeschlossen sind:
     - Ms Teams – App Core-Plugin (com.snc.msteams.App.Core) ist als Teil von ITSM/HR-Plugins installiert, und die zusätzliche Registerkarte wurde bereits aktiviert.
     - Die Systemeigenschaft `sn_va_teams.view_msft_tab` ist auf „True“ festgelegt.
     - Der Status der Linkauthentifizierung in Ihrer ServiceNow-Instanz ist grün.

2. **Neue Browserregisterkarte** : Links werden in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet (eine neue Registerkarte in Google Chrome, Safari, Usw.).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Popup** : Links werden in einem Popup-/Aufgabenmodul in geöffnet Microsoft Teams. Wenn Popup ausgewählt ist, haben Administratoren auch die Möglichkeit, eine Popup-Größe von klein, Mittel oder groß auszuwählen. Die Standardgröße ist groß.

   Bevor Sie mit der Konfiguration des Popups mit dem Zielstandort beginnen, überprüfen Sie erneut, ob der Wert von *sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module*Systemeigenschaft ist **Wahr** . Wenn der Linkauthentifizierungsstatus aus dem vorherigen Schritt aktiv ist, wird der Wert automatisch auf festgelegt **Wahr** . Wenn diese Systemeigenschaft „wahr“ ist, können Sie das Popup-Fenster verwenden. Wenn Sie Popup-Fenster in Microsoft Teams deaktivieren möchten, können Sie diese Eigenschaft manuell auf festlegen **Falsch** .

   Hinweis:
   Nur ServiceNow Links werden derzeit unterstützt.

Wenn im Zielstandort-Datensatz keine Bedingungen angegeben sind, gilt der gültige Linköffnungsmechanismus sowohl für das Chat-Widget als auch Microsoft Teams Auf eine Weise, die für die Host-Anwendung sinnvoll ist. Beispiel: Wenn Administratoren ein URL-Muster angeben, das mit geöffnet werden soll **Laden Sie an Ort und Stelle** Ohne Bedingungen wird der Link im Chat-Widget geöffnet, indem der oberste Browser-Frame (eindeutiges Verhalten des Chat-Widgets) aktualisiert wird. Derselbe Link wird jedoch in geöffnet Microsoft Teams Registerkarte.

Wenn sowohl Chat-Widget als auch Microsoft Teams Sind gültige Kanäle für den Kunden, können Administratoren verschiedene Zielstandorte für jeden Kanal definieren, indem sie den Gerätetyp im Bedingungsfeld angeben (z. B. Teams und mweb). Wenn der Gerätetyp als Teams angegeben ist und keine anderen Gerätetypen angegeben sind, wird dieser bestimmte Zielstandortdatensatz nur in angewendet Microsoft Teams.

Wird Installiert Microsoft Teams Für alle Virtual Agent Anwender

Verknüpfen Sie vorab mit Virtual Agent Anfordernde Personen an ServiceNow Instanz, bevor sie ausführen Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams. Die Batch-Vorverknüpfung aktiviert Ihren Virtual Agent Benutzer, die sofort mit einem Virtual Agent chatten und Benachrichtigungen erhalten, ohne den anfänglichen Authentifizierungsverknüpfungsprozess durchlaufen zu müssen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Um Benachrichtigungen an Anwender zu senden, muss die App für alle Anwender installiert sein. Der empfohlene Ansatz für die Installation der App für Anwender ist Setup-Richtlinie Für Microsoft Teams-App . Wenn ein Anwender der Richtlinie hinzugefügt wird, installiert Microsoft die App für den Anwender und sendet uns eine `InstallationUpdate` Ereignis. Wenn das Ereignis empfangen wird, wird die Konversation mit dem Anwender gestartet und enthält die Willkommensnachricht.

Verwenden Sie die folgenden Anweisungen, um die App andernfalls zu installieren.

Verwenden Sie die folgenden Anweisungen, um die App andernfalls zu installieren.

- Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren, Mit **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Option aktiviert .
- Richten Sie die Microsoft Teams Graph-Spoke ein .
- Set up Microsoft Active Directory spoke .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin
- External_App_install_admin
- Eine der folgenden Optionen Microsoft Teams Administratorrollen:
  - Globaler Administrator
  - Anwendungsadministrator
  - Cloud-Anwendungsadministrator
- admin oder schedule_admin, um das Skript für die geplante Aufgabe zu ändern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Die Option ist auf der Seite „Einstellungen“ des Kanals „Microsoft Teams verwalten“ aktiviert. Ein Batch von bis zu 10.000 Anwendern wird automatisch mit vorverknüpft ServiceNow Instanz. Ihre vorhandenen Anwender werden bei der ersten Ausführung vorab verknüpft. Neu hinzugefügte Anwender werden bei nachfolgenden täglichen Ausführungen vorab verknüpft.

Um die automatische Batch-Vorverknüpfung zu verhindern, deaktivieren Sie **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Option auf der UI-Seite „Integration von Messaging-Apps“.

Batch-Vorverknüpfung von Virtual Agent Anwender bis zu ServiceNow Instanz vor der Integration mit Microsoft Teams Enthält die folgenden Vorteile:

- Benachrichtigungen werden proaktiv von gesendet Virtual Agent An Anwender, wenn ihre Identität in Microsoft Teams Ist ihrer Identität in zugeordnet ServiceNow Instanz. Dies gilt auch, wenn der Anwender bereits mit verknüpft ist ServiceNow Virtual Agent.
- Wenn ein Anwender vorab verknüpft ist und wann Microsoft Teams Benachrichtigungen sind in der App aktiviert. Benachrichtigungen werden an die App gesendet, auch wenn ein Anwender nicht bei angemeldet ist Microsoft Teams Account.

Die Batch-Vorverknüpfung erfolgt automatisch über **Ms Teams – täglicher Auftrag vor der Installation** Geplante Aufgabe. Dieser Auftrag wird standardmäßig täglich um 1:00 Uhr ausgeführt, Sie können die Zeit jedoch bei Bedarf ändern. Um die standardmäßige Ausführungszeit oder Zeitzone der geplanten Aufgabe zu ändern, greifen Sie auf zu **Ms Teams – täglicher Auftrag vor der Installation** Formular „geplante Skriptausführung“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie nach **Ms Teams – täglicher Auftrag vor der Installation** Geplante Aufgabe und wählen Sie diese Option aus, um das Formular „geplante Skriptausführung“ für den ausgewählten Datensatz zu öffnen.
3. In **Ausführen** Ändern Sie die Laufzeit in die gewünschte Zeit.
4. Für eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, einschließlich **Zeitzone** , Siehe Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus .
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Sie können auch den automatischen Verknüpfungsprozess für anpassen Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die automatische Verknüpfung für an Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie die automatische Verknüpfung für an Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Passen Sie die automatische Verknüpfung für Anwenderprofile an, indem Sie die E-Mail-ID des Anwenders in einer beliebigen anwenderdefinierten Tabelle und nicht nur in der Anwendertabelle [sys_user] definieren.

Vorbereitungen

- Machen Sie die Anwendertabelle [sys_user] erweiterbar.
- Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Tabelle mit anwenderdefinierten E-Mail-Feldern, die die Anwendertabelle [sys_user] erweitern.
- Stellen Sie sicher, dass der Umfang der anwenderdefinierten Tabelle ist Microsoft Teams Oder erstellen Sie eine bereichsübergreifende Berechtigung.
- Füllen Sie die Systemeigenschaft in aus *table_name.column_name*Format.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der automatische Verknüpfungsprozess durchsucht die Anwendertabelle nach der E-Mail-ID und verknüpft den Anwender, falls gefunden, automatisch mit dem Profil. Sie können den automatischen Verknüpfungsprozess auch anpassen, indem Sie die E-Mail-ID für die automatische/Vorverknüpfung in einer anwenderdefinierten Tabelle anstelle der Tabelle „Aktueller Anwender“ [sys_user] definieren. Mit können Sie den automatischen Verknüpfungsprozess von Anwenderprofilen anpassen *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*Systemeigenschaft, die die Spalte definiert, aus der die E-Mail-ID des Anwenders für die automatische Verknüpfung gelesen werden muss.

Hinweis:

- Standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft leer. Wenn er auf <empty> festgelegt ist, wird die E-Mail-ID für den Anwender aus der Tabelle [sys_user] abgerufen.
- Wenn der Wert der Systemeigenschaft im Format von angegeben ist *table_name.column_name*(Sowohl table_Name als auch column_Name müssen die physischen Namen aus ihren jeweiligen Namensfeldern sein), dann wird der Wert aus dem angegebenen Spaltennamen gelesen. Beispiel: **sn_va_Teams_extendeduser.u_custom_Mail** .

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Suchen und öffnen Sie *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*Systemeigenschaft.
3. Geben Sie einen Wert im Format von an *table_name.column_name*Und speichern Sie den Datensatz. Sobald der Datensatz gespeichert wurde, können Sie die Konversation mit dem Bot initiieren.

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen, um wichtige, allgemeine Themen für den schnellen Verbrauch von Anwendern während einer Konversation mit zu veröffentlichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams Bot. Sie können bis zu sechs verschiedene heraufgestufte Themen konfigurieren, die im angezeigt werden sollen Microsoft Teams Kanalbegrüßungsnachricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder va_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**an.
2. In **Virtual Agent-Einstellungen** Unter **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
   Die heraufgestuften Themen, die Sie zuvor konfiguriert haben, befinden sich in der Standard-Chat-Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience. Wenn die Standard-Chat-Experience die einzige Zeile ist, die Sie in Ihrer Instanz haben, beobachten Sie, dass die heraufgestuften Themen auf das Chat-Widget angewendet werden. Microsoft Teams, Und Slack(Es sei denn, Sie konfigurieren etwas eindeutiges für Microsoft Teams Wie unten angegeben.)

   Wenn Sie eindeutige heraufgestufte Themen für einrichten möchten Microsoft Teams Die sich vom Chat-Widget unterscheiden müssen, befolgen Sie das folgende Verfahren.
3. Wählen Sie auf der Seite Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie neue anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience. Beispiel: Microsoft Teams Chat-Experience.
Beschreibung	Beschreibung der Chat-Experience.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Chat-Experience.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die heraufgestuften Themen im Chat angezeigt werden.
Domäne	Anwendungsbereich der Chat-Experience.
Bedingungsmodus	Situation, in der Ihr Anwender diese Chat-Experience erhält. Verfügbare Bedingungsmodi: ○ **Erweitert** ○ **Einfach**
Bedingung	Bedingung, die den Bedingungsmodus für die Chat-Experience definiert. Richten Sie eine einfache Bedingung mit ein **[devicetype] [ist] [Teams]** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einrichten **[devicetype] [ist] [Teams]** Im Popup-Fenster „Bedingung“ mit einer höheren Reihenfolge als die Standard-Chat-Experience Microsoft Teams Greift die Setup-Themen und heraufgestuften Themen auf, die in dieser Experience definiert sind. Diese Änderung wirkt sich nicht auf das Chat-Widget aus, das weiterhin die Setup-Themen und heraufgestuften Themen erbt, die in der Standard-Chat-Experience definiert sind.

5. Wählen Sie Aus **Anwenderdefinierte Experience erstellen** .
6. Fügen Sie heraufgestufte Themen in hinzu Microsoft Teams Formular „Chat-Experience“, das Sie erstellt haben.

   a. Auf der Microsoft Teams Formular wählen Sie aus **Heraufgestufte Themen** Registerkarte und wählen Sie aus **Thema hinzufügen** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie Neue Heraufgestufte Themen

Feld	Beschreibung
Thema	Name des ausgewählten Themas. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Thema auszuwählen.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge für das ausgewählte Thema an.

Hinweis:
Ähnlich wie das Chat-Widget können Sie maximal sechs heraufgestufte Themen für konfigurieren Microsoft Teams Kanal.

   c. Auswahl **Speichern.**

Nächste Maßnahme

Beginnen Sie eine Konversation mit Microsoft Teams Bot und Sie sollten die heraufgestuften Themen nach der Begrüßungsnachricht sehen können, die Sie für eingerichtet haben Microsoft Teams Kanal.

In haben Sie die heraufgestuften Themen für nicht konfiguriert Microsoft Teams, Dann werden die heraufgestuften Themen aus der Standard-Chat-Experience angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Microsoft Teams Nachrichtenerweiterung

Konfigurieren Microsoft Teams Nachrichtenerweiterung, mit der Anwender die KI-Suche verwenden können, um Inhalte (Wissensartikel und Katalogelemente) zu finden und Informationen in einem persönlichen Chat oder Gruppenchat freizugeben. Für das Basissystem Virtual Agent Integration mit Microsoft Teams, Diese Funktion ist standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren haben die Möglichkeit, die Anzahl der Suchergebnisse zu konfigurieren, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden, und die Zugriffsebene eines Gastanwenders zu steuern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen** Dient zum Konfigurieren der Anzahl der Suchergebnisse, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden.
2. In **Grenzwert Für Suchergebnisse** Passen Sie die Anzahl der Suchergebnisse an, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden sollen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .
   Die Nachrichtenerweiterung generiert dann den Grenzwert für neue Ergebnisse, wenn ein Anwender eine Suche durchführt, wenn die KI-Suche diese Anzahl von Ergebnissen finden kann. Beispielsweise kann ein Grenzwert auf 8 festgelegt werden, wenn die KI-Suche jedoch nur 6 Ergebnisse findet, werden 6 Elemente angezeigt.
3. Navigieren Sie zu **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** Und wählen Sie aus *`message_extension_guest_access_only`*Dient zur Steuerung des Zugriffs des Gastanwenders. Wenn die Kennzeichnung auf „wahr“ festgelegt ist, gibt die Nachrichtenerweiterung die Ergebnisse zurück, die nur für Gastanwender sichtbar sind. Nur die öffentlich verfügbaren Elemente werden zurückgegeben, während die Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist. Standardmäßig ist dieser Wert auf „falsch“ festgelegt, was bedeutet, dass ein Anwender alle Suchergebnisse sehen kann, auf die er Zugriff hat. Wenn Sie jedoch den Systemeigenschaftswert auf „wahr“ festlegen, kann ein Anwender nur auf die öffentlich verfügbaren Suchergebnisse zugreifen. Diese Systemeigenschaft ist nützlich, wenn Sie vermeiden möchten, dass ein Anwender versehentlich etwas freigibt, das er nicht freigeben soll. Sie müssen den Wert normalerweise nicht ändern. Informationen zu selbst konfigurierten Bots finden Sie im Verfahren in Generieren Sie die Manifestdatei für das Hochladen in Microsoft Teams automatisch Weitere Informationen finden Sie unter .

Konfigurieren Microsoft Azure Bedingter Zugriff für Microsoft Teams Mandant

Sie müssen bedingten Zugriff in konfigurieren Microsoft Azure Um den Zugriff von Anwendern auf die Produktionsanwendungen zu beschränken. Der bedingte Zugriff hilft Ihnen, Ihre Produktionsintegration nicht versehentlich mit einer anwenderdefinierten oder persönlichen Instanzintegration zu überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Virtual_Agent_admin und Anwender mit Azure-Administratorzugriff.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Portal an.
2. Suchen Sie nach **Bedingter Azure AD-Zugriff** .
3. Navigieren zu **Neue Richtlinie** > **Neue Richtlinie erstellen** Und geben Sie der Richtlinie einen Namen an.<p>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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 ⓘ

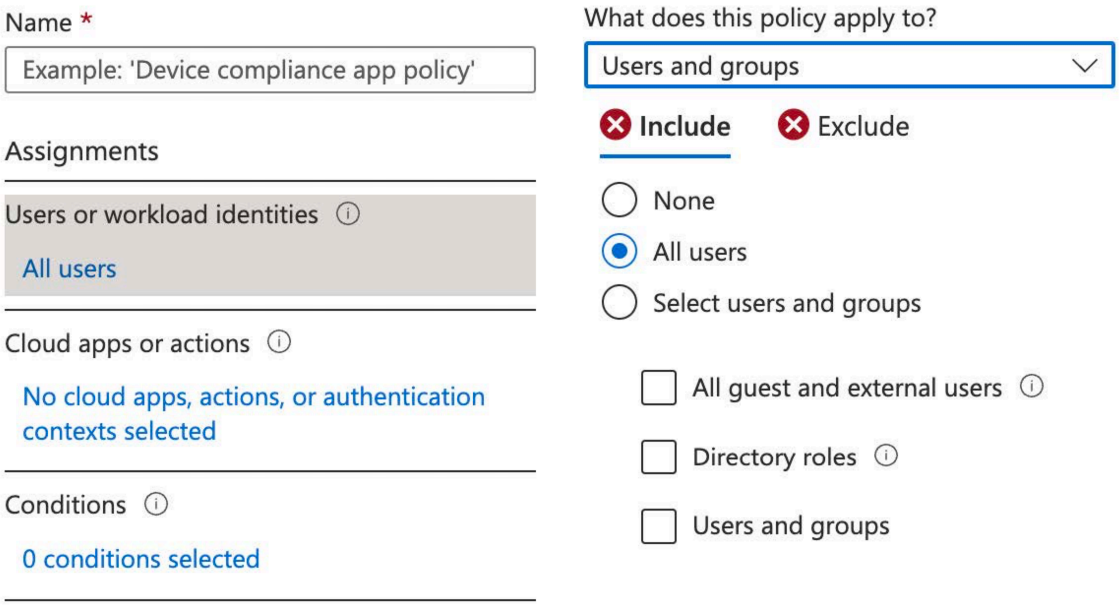
0 conditions selected

Access controls

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie unter Anwender- oder Arbeitsauslastungsidentitäten die Option aus **0 Anwender- oder Arbeitsauslastungsidentitäten ausgewählt** .
   A **Wofür gilt diese Richtlinie?** Popup wird angezeigt.
5. Wählen Sie unter Einbeziehen die Option aus **Alle Anwender** .

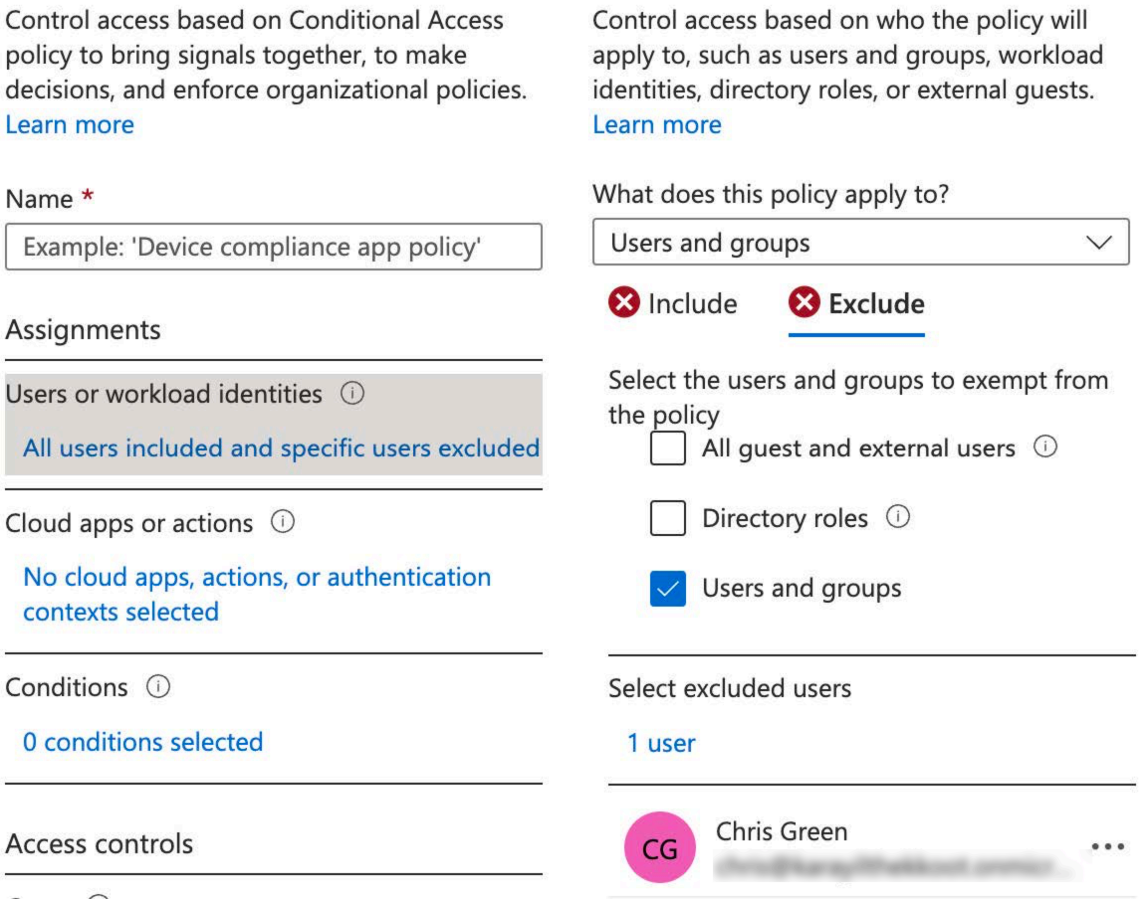


Hinweis:
Wenn Sie alle Anwender auswählen, werden die Anwender in die Einschränkungsrichtlinie aufgenommen.

6. Wählen Sie unter Ausschließen die Option aus **Anwender und Gruppen** Um Administratoranwender auszuschließen, die Zugriff zum Überschreiben des Mandanten haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

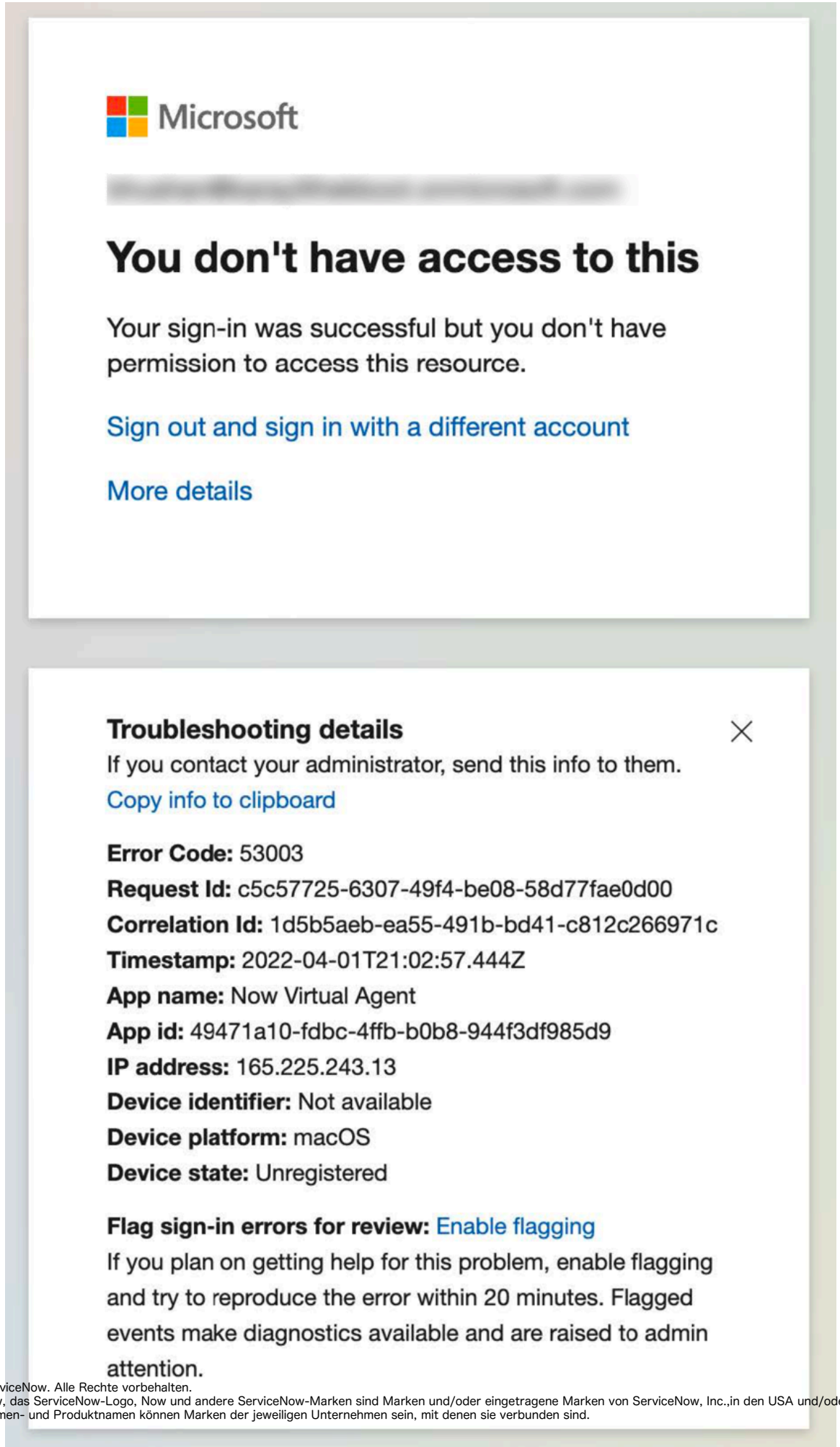


7. Wählen Sie unter Ausgeschlossene Anwender auswählen die Option aus **0 Anwender und Gruppen ausgewählt** Um einen Administratoranwender auszuwählen und auszuwählen **Wählen Sie Aus** .
8. Wählen Sie unter Cloud-Apps oder -Aktionen aus, welche Assets geschützt werden sollen.
   Zum Beispiel der NowBot oder der Name des ServiceNow Bot befindet sich in Azure.
9. Wählen Sie unter Erteilen die Option aus **0 Steuerungen ausgewählt** Und wählen Sie aus **Zugriff blockieren** .
10. Wählen Sie im Abschnitt Richtlinie aktivieren die Option aus **Ein** Dient zum Aktivieren der Funktion „nur Bericht“.
11. Wählen Sie **Erstellen** aus.
    Nachdem die ACL (Access Control List) konfiguriert wurde, dauert die Synchronisierung etwa 15 Minuten.

Ergebnisse

Nachdem die Richtlinie erstellt wurde und die Synchronisierung abgeschlossen ist, wird verhindert, dass alle Anwender außer den Administratoren den Mandanten versehentlich überschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Einschränkung wirkt sich nicht auf die eingeschränkten Anwender aus, die verwenden dürfen Microsoft Teams Oder Now Virtual Agent.

Richten Sie Ihre Spracheinstellungen für ein Virtual Agent Integration mit Microsoft Teams

Legen Sie die Spracheinstellungen so fest Virtual Agent Ist in derselben Sprache wie die bevorzugte Sprache des Anwenders Microsoft Teams Sprache.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie legen fest Microsoft Teams Spracheinstellung in Microsoft Teams Client. Die ServiceNow Sprache ist die Sprache, die normalerweise in verwendet wird ServiceNow Instanz. Standardmäßig ist ein Anwender Microsoft Teams Die Spracheinstellung hat Vorrang vor der Anwendereinstellungssprache des Basissystems, wenn sich beide Sprachen unterscheiden. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Einstellungen in Microsoft Teams .

Um Konsistenz zu gewährleisten, verwenden Sie dieselbe Sprache. Wenn die Anwendereinstellungssprache in Microsoft Teams Ist keine verfügbare Sprache in ServiceNow Instanz, dann ist die Instanzsprache die Standardsprache.

Prozedur

Ändern Sie, welche Sprache Vorrang hat, indem Sie die folgende Systemeigenschaft für Anwender konfigurieren: *sn_va_teams.use_teams_language*.

Lokalisieren Sie die Bot-Nachrichten

Lokalisieren Sie die Bot-Nachrichten, um sie während Ihrer Konversationen mit dem Bot in einer Sprache Ihrer Wahl zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Identitätsdatensatz des Anbieterkanals Ihres Bots, und wählen Sie aus **Bot-Nachrichten** Registerkarte.

   Bestätigen Sie, dass die Werte für diese Bot-Nachrichten korrekt sind.

2. Navigieren Sie zu Nachrichten [sys_ui_message.list] Tabelle und wählen Sie aus **Neu** .

   Hinweis:
   Stellen Sie vor dem Erstellen einer neuen Nachricht sicher, dass die Nachricht, die Sie erstellen möchten, nicht bereits erstellt wurde.

3. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

   Neuer Nachrichtendatensatz

Feldname	Beschreibung
Schlüssel	Nachricht für den Datensatz. Stellen Sie sicher, dass dies mit dem Bot-Nachrichtenwert in Schritt 1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	übereinstimmt. Wenn Sie mehrere Übersetzungen für dieselbe Nachricht in verschiedenen Sprachen erstellen möchten, fügen Sie jede übersetzte Nachricht einzeln hinzu.
Sprache	Ihre bevorzugte Sprache für die Konversation/ Nachricht.
Nachricht	Das Äquivalent der Schlüsselnachricht, die in Ihre bevorzugte Sprache übersetzt wurde.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Beginnen Sie eine neue Konversation mit dem Bot. Sie werden feststellen, dass die übersetzte Nachricht vom Bot im bevorzugten Feld des Anwenders angezeigt wird Microsoft Teams Sprache, wenn Sie die Übersetzung für diese Sprache bereits bereitgestellt haben.

Anpassen Virtual Agent Willkommensnachrichten in Microsoft Teams

Ändern Sie die standardmäßige Willkommensnachricht, um in eine anwenderdefinierte Begrüßung zu senden Virtual Agent In integrierte Konversationen Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Installieren Sie Microsoft Teams Plugin. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application_list] speichert Identitäten für verschiedene Chatkanäle, einschließlich für Virtual Agent In Microsoft Teams. Auf der Registerkarte Bot-Nachrichten wurde zuvor verwendet *msteams_welcome_part1_msg*Und *msteams_welcome_part2_msg*Parameter für Willkommensnachrichten. Das neue *default_welcome_message*Parameter ersetzt stattdessen beide Parameter durch einen einzelnen Nachrichtenparameter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_Provider_Application.list**an.
2. Wählen Sie aus *Provider*Eintrag VA Teams-Adapteranbieter .
3. Auf der *Bot messages*Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Eigenschaft	Beschreibung
Name	Geben Sie Ein Default_welcome_message .
Wert	Geben Sie Ihre neue Willkommensnachricht ein. Beispiel: Willkommen bei *Virtual Agent*Für *Microsoft Teams*!

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für Ihre Nachricht ein. Beispiel: Neue Standard-Willkommensnachricht.
Nachrichtentyp	Wählen Sie Aus *message*Aus dem Dropdown-Menü.
Identität des Provider-Kanals	Dies ist der Name der Identität des Anbieterkanals.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** .

Ergebnisse

Die Kanalidentität für *Virtual Agent Microsoft Teams*Hat das neue *default_welcome_message*Parameter auf der Registerkarte Bot-Nachrichten. Die neue Willkommensnachricht wird jedes Mal angezeigt, wenn Sie einen öffnen *Virtual Agent*Konversation in *Microsoft Teams*.

Verwenden Now Assist In Virtual Agent Konversationen mit Microsoft Teams

Die Now Assist Bietet Ihnen während Ihrer Konversationen mit die auf einem großen Sprachmodell (LLM) basierende Konversations-Experience Now Virtual Agent Bot oder ein selbstkonfigurierter Bot, der in integriert ist Microsoft Teams.

Hinweis:
Anwenderdefinierter Engine Agent (CEA) ersetzt Microsoft Legacy-Bot-Framework. Die CEA aktiviert Virtual Agent Soll von erkannt werden Microsoft Copilot, Mit vollem Funktionszugriff auf Now Assist in Virtual Agent Und Multiturn-Konversationen.

Zu verwenden Copilot, Aktivieren Sie das Streaming auf Ihrem Assistenten und dem Microsoft Teams Anwendung. Streaming für Microsoft Copilot Ist beim Streaming für standardmäßig aktiv Microsoft Teams Ist standardmäßig inaktiv. Bestätigen Sie, dass Sie beide aktiviert haben, um auf CEA zuzugreifen. Wenn Streaming nicht aktiviert ist, kann es bei CEA ohne Ankündigung zu einer Zeitüberschreitung kommen.

In Zurich Release, CEA ist standardmäßig inaktiv. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow® Support-Team, um CEA für Ihre Instanz aktivieren zu lassen.

Um einen Bot mit LLM-basierten Fähigkeiten zu aktivieren und die LLM-basierten Konversationen mit zu erleben Now Assist, Müssen Sie zuerst integrieren Now Virtual Agent Bot oder ein selbst konfigurierter Bot mit Microsoft Teams.

Microsoft Teams mit Virtual Agent integrieren

Sie können integrieren Virtual Agent Mit Microsoft Teams Entweder mit Now Virtual Agent Bot oder der selbst konfigurierte Bot.

Zu integrieren Microsoft Teams Mit Now Virtual Agent, Siehe Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren.

Zu integrieren Microsoft Teams Mit einem selbst konfigurierten Bot finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Mit dem selbst konfigurierten Bot.

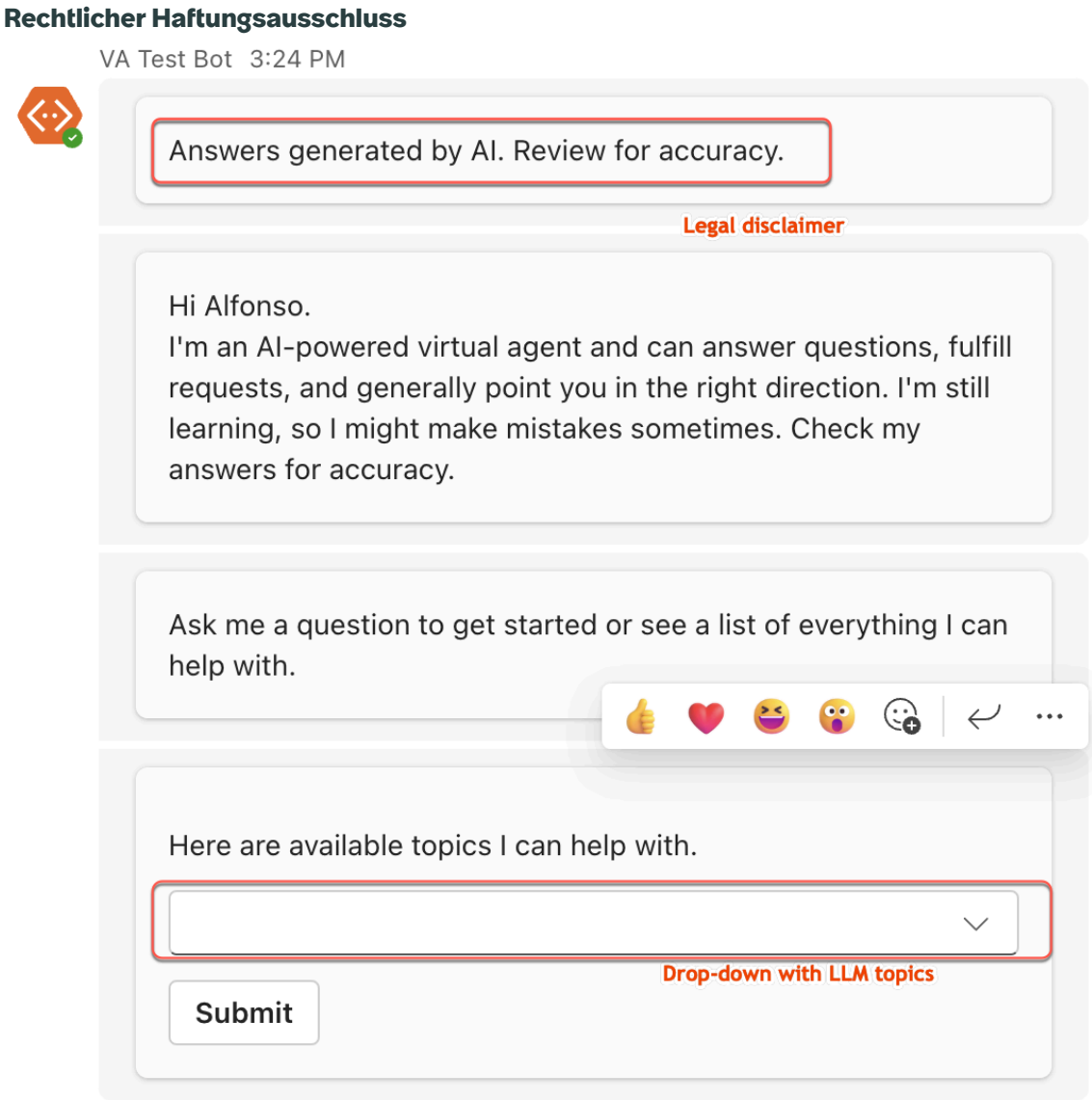
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Experience mit Now Assist In Microsoft Teams

Die Now Assist Stellt eine neue bereit KI-Suche Experience in Kanälen mit den folgenden Funktionen:

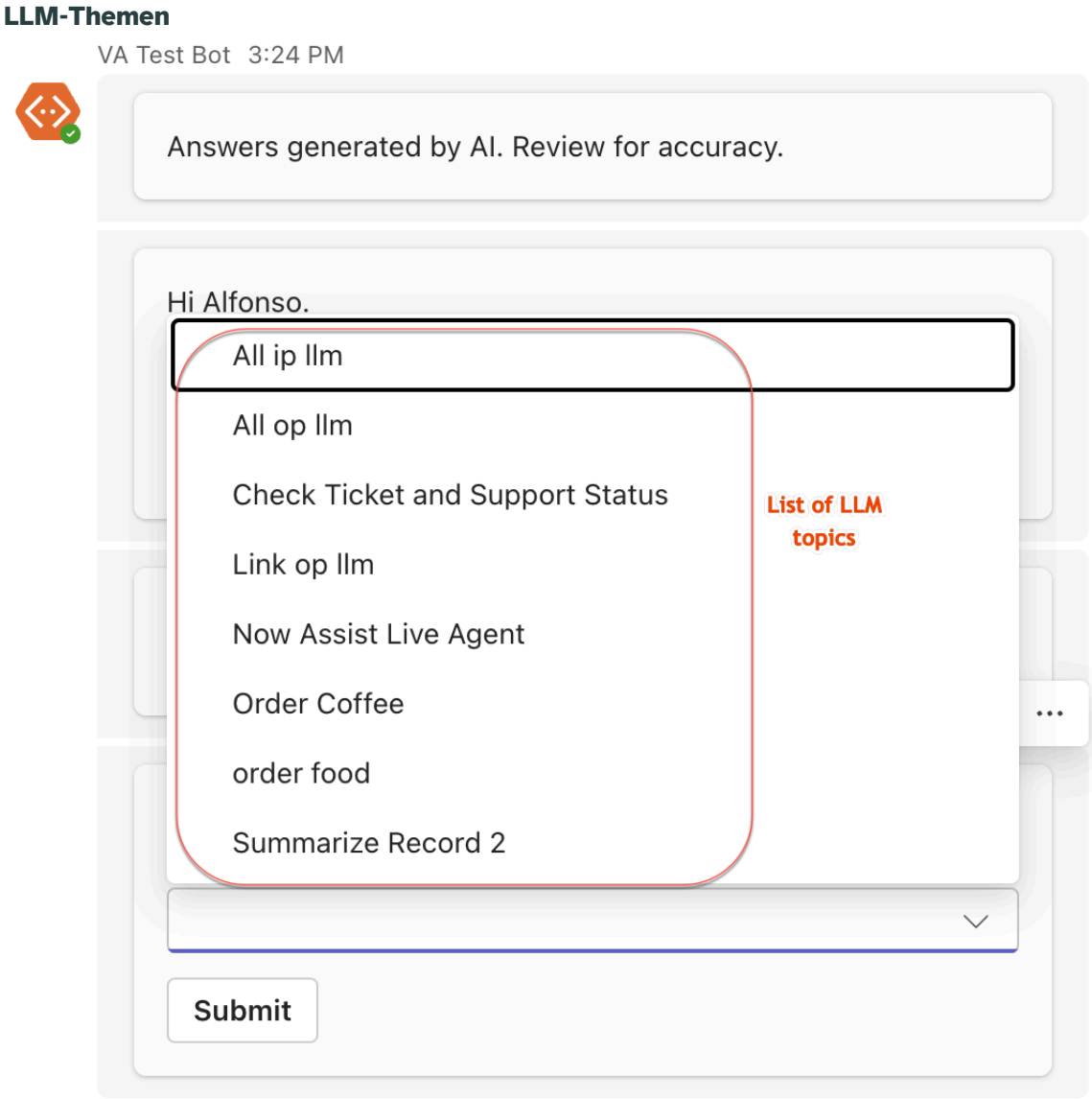
- **Rechtlicher Haftungsausschluss**

  Die erste Nachricht in einer Konversation mit Now Assist Zeigt einen rechtlichen Haftungsausschluss an, der angibt, dass es sich um eine KI-generierte Nachricht gefolgt von handelt Now Assist Begrüßungsnachricht und LLM-fähige Themen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Nachricht zum rechtlichen Haftungsausschluss wird von verwaltet *support-system-action*Anbietereigenschaft, die in der Tabelle [sys_cs_custom_Adapter_property] definiert ist. Standardmäßig ist der Wert der Anbietereigenschaft auf festgelegt **Wahr** .

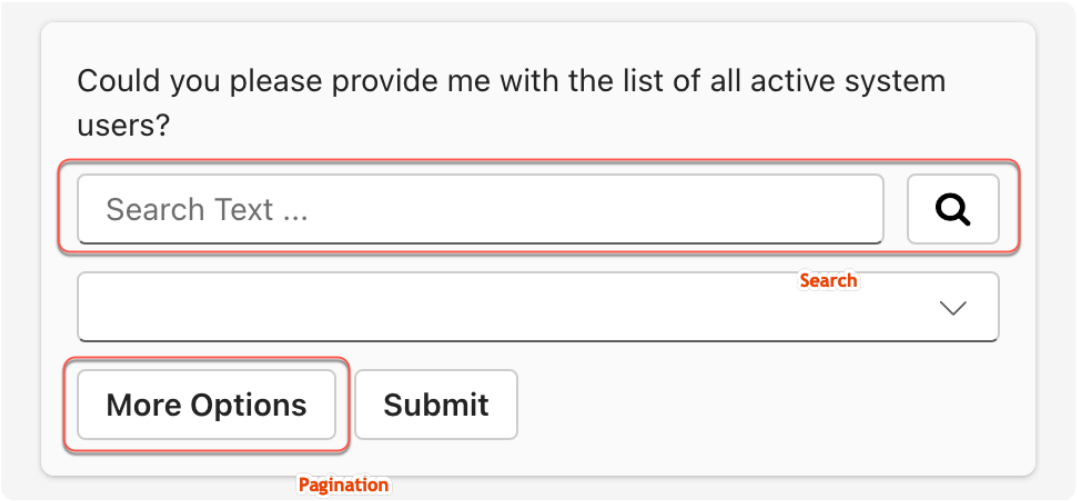
- **Paginierung und Suche**

  Sie können mithilfe der Suchleiste durch mehrere Seiten mit Auswahlmöglichkeiten navigieren und nach bestimmten Elementen oder Anwendern suchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Paginierung und Suche



Wenn Sie ein LLM-fähiges Thema auswählen, wird die Suchleiste zusammen mit den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten im Zusammenhang mit dem ausgewählten Thema und dem angezeigt **Weitere Optionen** Schaltfläche. Sie können entweder über die Suchleiste nach einem Element oder Anwender suchen oder ein Element oder einen Anwender aus den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten auswählen. Wenn Sie nach weiteren verfügbaren Optionen suchen möchten, können Sie mit zur nächsten Seite navigieren **Weitere Optionen** Schaltfläche. Wenn Sie zu den zuvor aufgeführten Auswahlmöglichkeiten zurückkehren möchten, können Sie verwenden **Vorherige Optionen** Schaltfläche.

Wenn Sie nach einem Anwender oder einem Element gesucht haben, werden die Auswahlmöglichkeiten im Zusammenhang mit Ihrem Suchbegriff angezeigt. Sie können entweder aus den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten auswählen oder die Suche und Paginierung zurücksetzen.

Tipp:
Sie können Paginierung und Suche zurücksetzen, indem Sie in der Suchleiste Eingabetaste wählen.

Die Paginierungs- und Suchfunktionen werden von den folgenden Anbietereigenschaften verwaltet:

- *picker_pagination_experience_supported*: Aktiviert die Paginierungs-Experience in Ihren LLM-Konversationen mit Now Assist. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist **Wahr** .
- *picker_pagination_limit*: Legt den Seitengrenzwert für einen Adapter zum Anzeigen der Auswahlmöglichkeiten fest. Der maximale Seitengrenzwert, der für einen Adapter festgelegt werden kann, ist **100** .

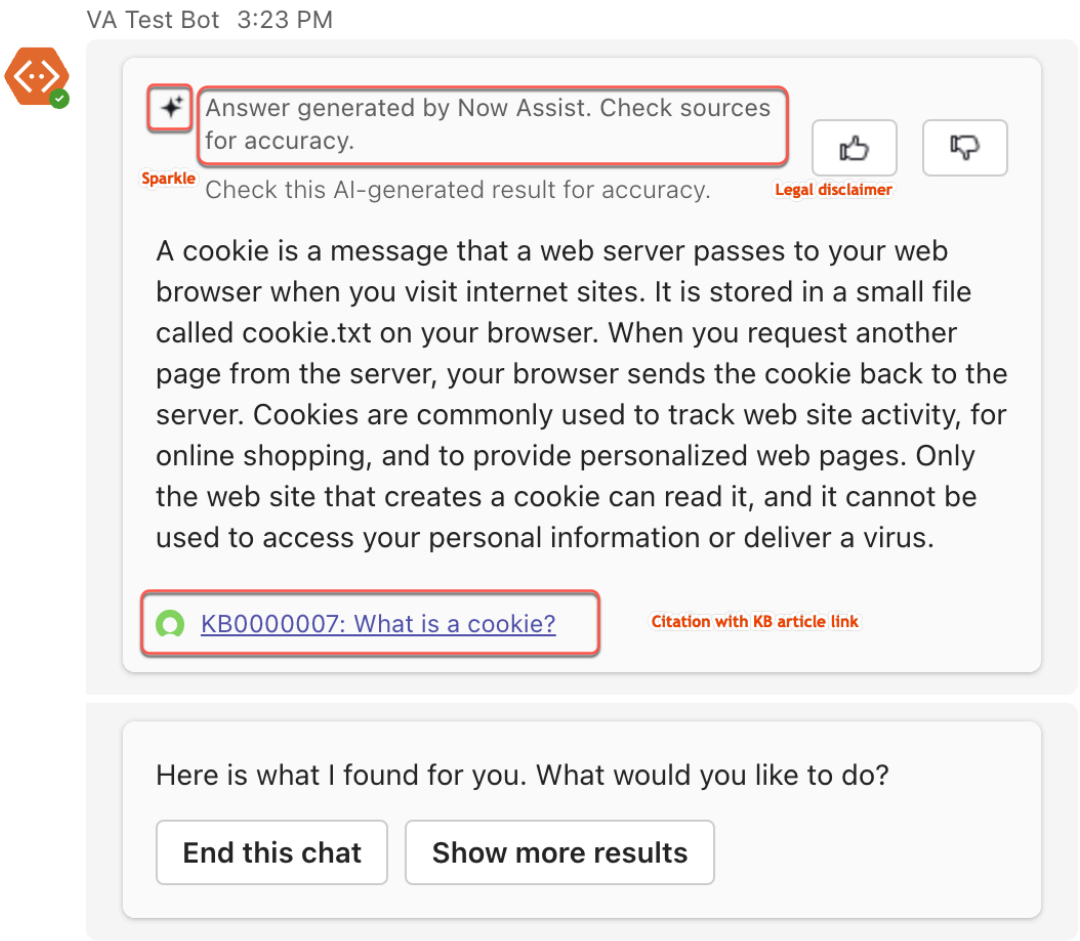
  Wenn beispielsweise für ein Thema weniger als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind und der Grenzwert auf 100 festgelegt ist, dann wird die verwendet **Weitere Optionen** Schaltfläche wird nicht angezeigt. Wenn für ein Thema mehr als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind, wenn der Grenzwert auf 100 liegt, dann wird der verwendet **Weitere Optionen** Schaltfläche wird angezeigt.

- **QnA-Karte für generative KI**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie diese Funktion, um Fragen zu stellen und Antworten von zu erhalten Now AssistÜber LLM im Kartenformat. Die Antwort wird mit einem funkelnden Bild, dem rechtlichen Haftungsausschluss und dem Zitat zur gestellten Frage angezeigt.

QnA-Karte für generative KI



Weitere Informationen zum Aktivieren von LLM für Ihre in integrierten Bots Microsoft Teams, Siehe Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Für Microsoft Teams.

Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Für Microsoft Teams

Aktivieren Sie die Konversations-Experience auf Basis eines großen Sprachmodells (LLM) mit Now Assist In Ihrem Virtual Agent Integriert in Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren KI-Suche Zu haben Now Assist Konversationen mit Now LLM Service. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche, Siehe Enable AI Search for Next Experience .

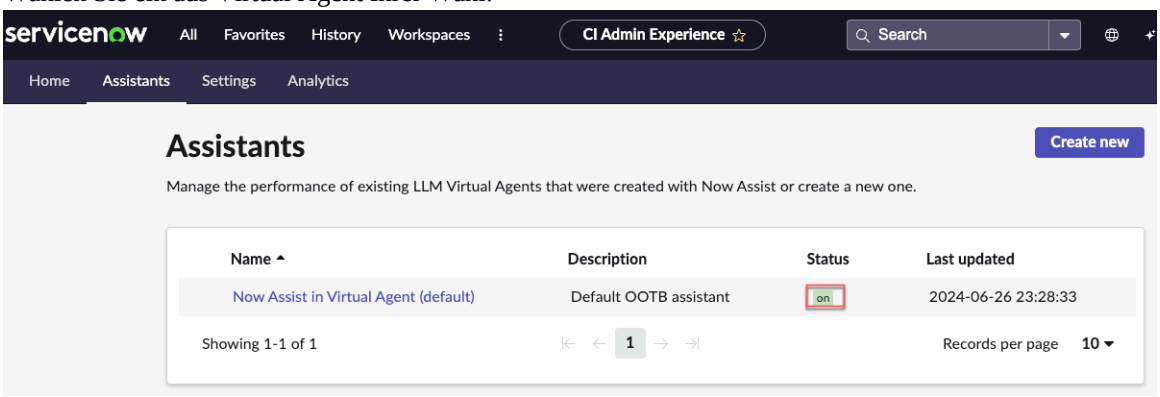
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

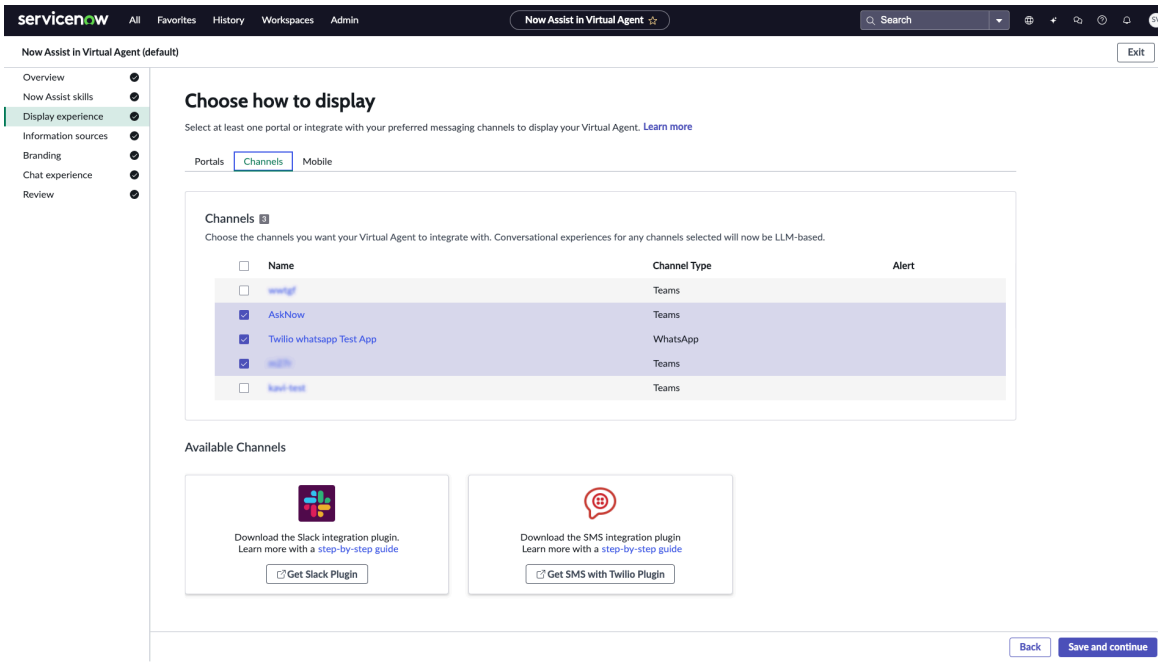
1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und navigieren Sie zu Now Assist Funktionen werden durch einen der folgenden Navigationspfade geleitet:
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**an.
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features**an.
2. Von Now Assist Seite „Funktionen“ auswählen **Plattform** .
3. Auf der Now Assist Seite „Kompetenzen für Plattform“ auswählen **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie auf der Seite „Konversations-Experience“ die Option aus **Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein** .
   Sie werden zur Seite „Assistenten“ weitergeleitet, um auszuwählen Virtual Agent. Zum Beispiel die **Now Assist in Virtual Agent (Standard)** .
5. Wählen Sie ein aus Virtual Agent Ihrer Wahl.



Hinweis:
Überprüfen Sie, ob Virtual Agent Sie wählen ist in integriert Microsoft Teams Mandant vor der Auswahl.

6. Navigieren Sie auf der Bot-Seite zu **Experience anzeigen** > **Kanäle** Aus dem Bereich.
7. Wählen Sie die Kanäle aus, die in integriert werden sollen Now Assist In Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Integration Now Assist In Virtual Agent Mit Microsoft Copilot

Integrieren Sie Ihr Now Assist Virtual Agent Mit Microsoft Copilot Verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Um die generative KI-Konversations-Experience zu nutzen.

Hinweis:

Anwenderdefinierter Engine Agent (CEA) ersetzt Microsoft Legacy-Bot-Framework. Die CEA aktiviert Virtual Agent Soll von erkannt werden Microsoft Copilot, Mit vollem Funktionszugriff auf Now Assist in Virtual Agent Und Multiturn-Konversationen.

Zu verwenden Copilot, Aktivieren Sie das Streaming auf Ihrem Assistenten und dem Microsoft Teams Anwendung. Streaming für Microsoft Copilot Ist beim Streaming für standardmäßig aktiv Microsoft Teams Ist standardmäßig inaktiv. Bestätigen Sie, dass Sie beide aktiviert haben, um auf CEA zuzugreifen. Wenn Streaming nicht aktiviert ist, kann es bei CEA ohne Ankündigung zu einer Zeitüberschreitung kommen.

In Zurich Release, CEA ist standardmäßig inaktiv. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow® Support-Team, um CEA für Ihre Instanz aktivieren zu lassen.

Die Microsoft Copilot Die Integration verwendet die vorhandene Setup- und Konfigurations-Experience für Microsoft TeamsÜber Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Anwendung, da der primäre Anwendungsfall für Copilot Ist eine Erweiterung von Microsoft Teams.

Der Standard Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Plugin (sn_va_Teams) wird automatisch in integriert Copilot. Damit die Integration automatisch funktioniert, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

- Die Xanadu Version von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Anwendung installiert und konfiguriert. Wenn Sie eine frühere Version der Anwendung haben, führen Sie ein Upgrade auf die durch Xanadu Release.
- Die Microsoft Copilot Lizenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Stellen Sie vor der Integration sicher, dass Copilot Ist auf Ihrem aktiviert Microsoft Teams Mandant.
- Für sind keine Konfigurationsänderungen erforderlich ServiceNow Instanz, in die integriert werden soll Microsoft Copilot.

- Die Now Assist Lizenzieren und überprüfen Sie, ob Now Assist In Virtual Agent Ist konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.
- Aktivieren Sie den Teams-Bot (den Now Virtual Agent-Bot oder den selbst konfigurierten Bot, den Sie für die Copilot-Integration verwenden möchten) für Now Assist Konversationen in **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten** Abschnitt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

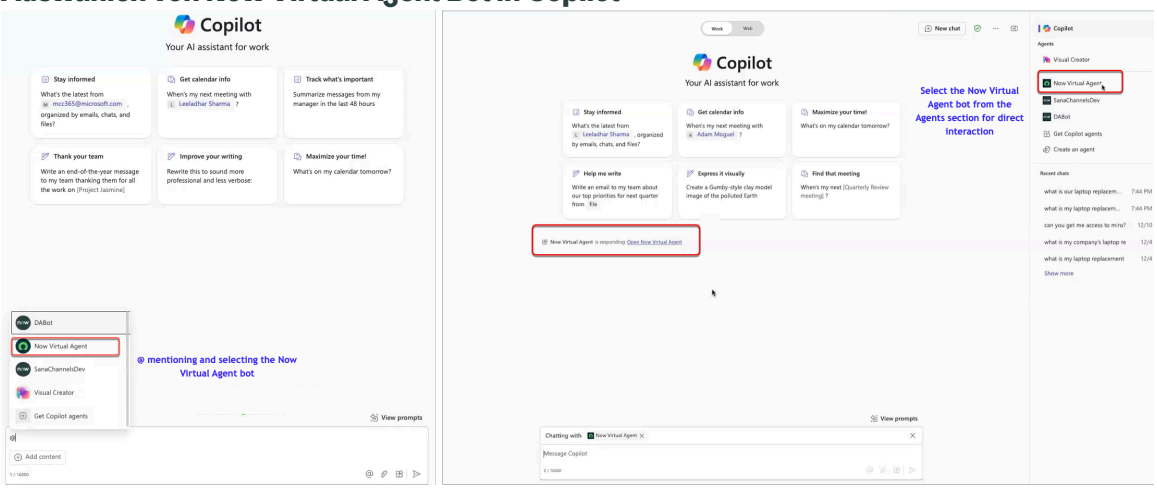
Integrieren Microsoft Copilot Mit Now Virtual Agent Bot

Wenn Sie den Standard verwenden Now Virtual Agent Bot, kein zusätzliches Setup erforderlich. Der Prozess der Integration von Now Virtual Agent Bot mit Microsoft CopilotÄhnelt der Integration von Now Virtual Agent Bot mit Microsoft Teams.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren.

Dient zur Interaktion mit Now Virtual Agent Bot in Copilot, Sie können den Bot-Namen entweder @-erwähnen und aufrufen oder zum Abschnitt „Service Desk-Mitarbeiter“ im rechten Bereich innerhalb navigieren Copilot Um sie für die direkte Interaktion auszuwählen.

Auswählen von Now Virtual Agent Bot in Copilot



Der Standard Now Virtual Agent App, die mit kompatibel ist Microsoft Copilot Integration ist auf verfügbar Microsoft Teams Zur Verwendung speichern.

Integrieren Microsoft Copilot Mit selbst konfiguriertem Bot

Verwenden Sie Ihren selbst konfigurierten Bot, um eine Verbindung mit herzustellen Microsoft Copilot. Der Prozess der Integration des selbstkonfigurierten Bots mit Microsoft CopilotÄhnelt der Integration des selbstkonfigurierten Bots mit Microsoft Teams. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Mit dem selbst konfigurierten Bot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Selbstkonfigurierten Bot für die Verwendung einrichten Microsoft Copilot

Verwenden Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Copilot Für Now Assist Für Konversationen müssen Sie einige zusätzliche Setup-Aktionen ausführen.

Hinweis:
Anwenderdefinierter Engine Agent (CEA) ersetzt Microsoft Legacy-Bot-Framework. Die CEA aktiviert Virtual Agent Soll von erkannt werden Microsoft Copilot, Mit vollem Funktionszugriff auf Now Assist in Virtual Agent Und Multiturn-Konversationen.

Zu verwenden Copilot, Aktivieren Sie das Streaming auf Ihrem Assistenten und dem Microsoft Teams Anwendung. Streaming für Microsoft Copilot Ist beim Streaming für standardmäßig aktiv Microsoft Teams Ist standardmäßig inaktiv. Bestätigen Sie, dass Sie beide aktiviert haben, um auf CEA zuzugreifen. Wenn Streaming nicht aktiviert ist, kann es bei CEA ohne Ankündigung zu einer Zeitüberschreitung kommen.

In Zurich Release, CEA ist standardmäßig inaktiv. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow® Support-Team, um CEA für Ihre Instanz aktivieren zu lassen.

Wenn Sie einen selbst konfigurierten Bot für verwenden möchten Microsoft Copilot, Sie müssen das folgende zusätzliche Setup abschließen:

- Geben Sie dem selbstkonfigurierten Bot beim Erstellen einen Namen an. Die Angabe eines Namens für den Bot verbessert die Zuverlässigkeit der Bot-Antworten in Copilot Konversationen.
- Aktivieren Copilot Integration mit Now Assist In Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Now Assist Experience in Virtual Agent-API.
- Migrieren Sie alle relevanten Themen zu Now LLM Service Für Now Assist Große Sprachmodell-Konversationen (LLM) mit Copilot. Um Ihre Themen zu LLM zu migrieren, müssen Sie LLM aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren NLU Themen zu LLM-Themen.

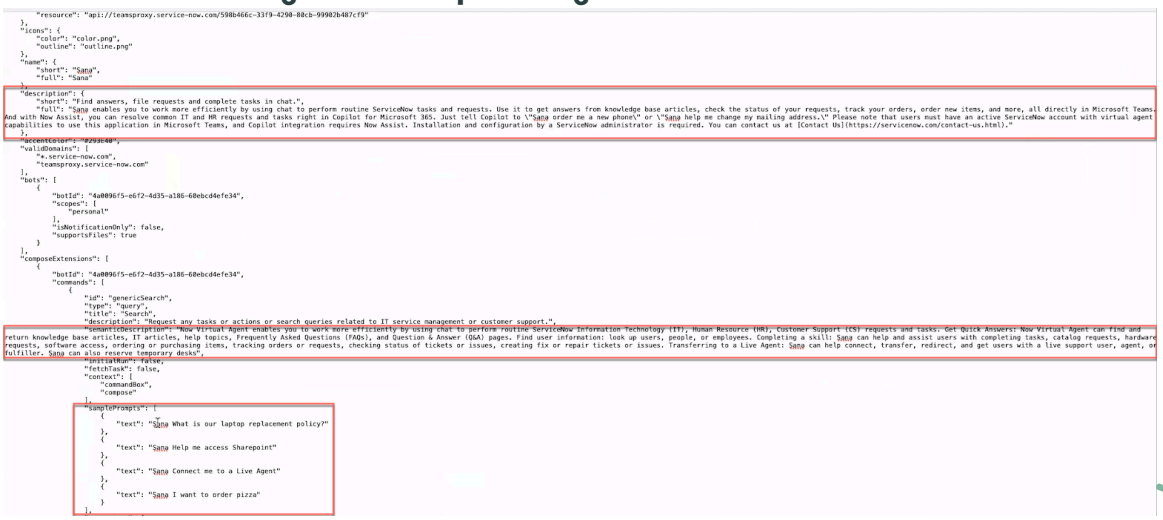
  Hinweis:
  Nach dem Aktivieren von LLM müssen Sie keine spezifischen Schritte für ausführen Copilot Wie es sich auf LLM-Themen bezieht. Solange der selbstkonfigurierte Bot vom LLM erkannt werden kann, kann er auch vom erkannt werden Copilot Und überprüft, ob das Plugin oder der Bot antwortet, wenn es verwendet wird.

- Aktivieren KI-Suche Auf Ihrem ServiceNow Now Assist Zu verwendende Instanz Now Assist Mit Microsoft Copilot. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche, Siehe Enable AI Search for Next Experience .
- Aktualisieren Sie die folgenden Felder in der Manifestdatei, die aus der Admin-Experience heruntergeladen wird, um den selbst konfigurierten Bot zu konfigurieren und für zu verwenden Copilot Integration.

  Hinweis:
  Aktualisieren Sie das Feld „semantische Beschreibung“, wenn Sie über anwenderdefinierte Kompetenzen verfügen, und erstellen Sie die Copilot LLM und Orchestrator können eine anwenderdefinierte Kompetenz erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manifest.JSON-Changes für die Copilot-Integration



- **Vollständige Beschreibung** :
  - Aktualisieren Sie den Bot-Namen in der vollständigen Beschreibung auf Ihren selbst konfigurierten Bot-Namen.

    Hinweis:
    Aktualisieren Sie den Bot-Namen in allen Instanzen in der vollständigen Beschreibung. Das Aktualisieren des Bot-Namens hilft Copilot Um den Bot zu identifizieren, an den die Anforderung weitergeleitet werden muss.

  - Aktualisieren Sie die generische Beschreibung mit ServiceNow Stellt einen bestimmten Anwendungsfall bereit, den Sie möglicherweise in Ihren Themen haben.

    Wenn Sie beispielsweise über eindeutige LLM-Kompetenzen verfügen, die Szenarien ausführen, die für Ihre Umgebung spezifisch sind, z. B. das Reservieren eines Hotelschreibtisches oder das Bestellen von Speisen für eine Besprechung, fügen Sie dies Ihrer Beschreibung hinzu Copilot Kann die Kompetenz erkennen und verarbeiten.

- **Zeigen Sie Prompts An** : Fügen Sie die Prompts mit Ihrem Bot-Namen hinzu.

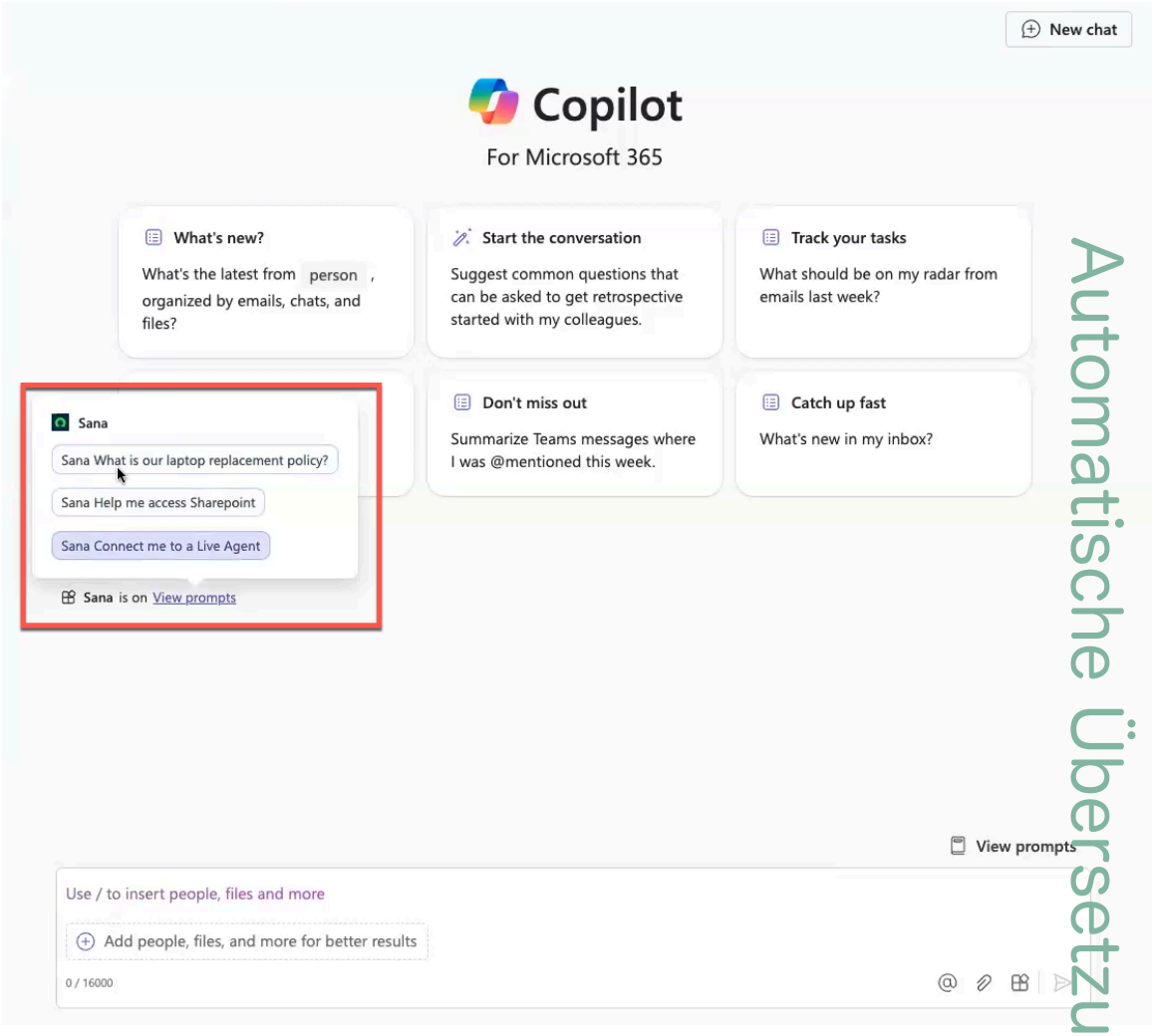
  Hinweis:
  Die JSON-Prompts sind in der Manifestdatei standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen sie selbst hinzufügen und den Bot-Namen mit Ihrem selbst konfigurierten Bot-Namen aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
"Sana What is our laptop replacement policy?"
},
```

Hinweis:
Das Aktualisieren des Bot-Namens im Prompt hilft der Äußerung mit Copilot.

Zeigen Sie Prompts An



Weitere Informationen finden Sie unter App-Manifestschema In Microsoft Teams Entwicklerdokumentation.

- Aktivieren Sie die Nachrichtenerweiterung für den selbstkonfigurierten Bot, generieren Sie die neue Manifestdatei, und laden Sie sie in hoch Microsoft Teams.

Nachrichtenerweiterung in Microsoft Copilot Integration

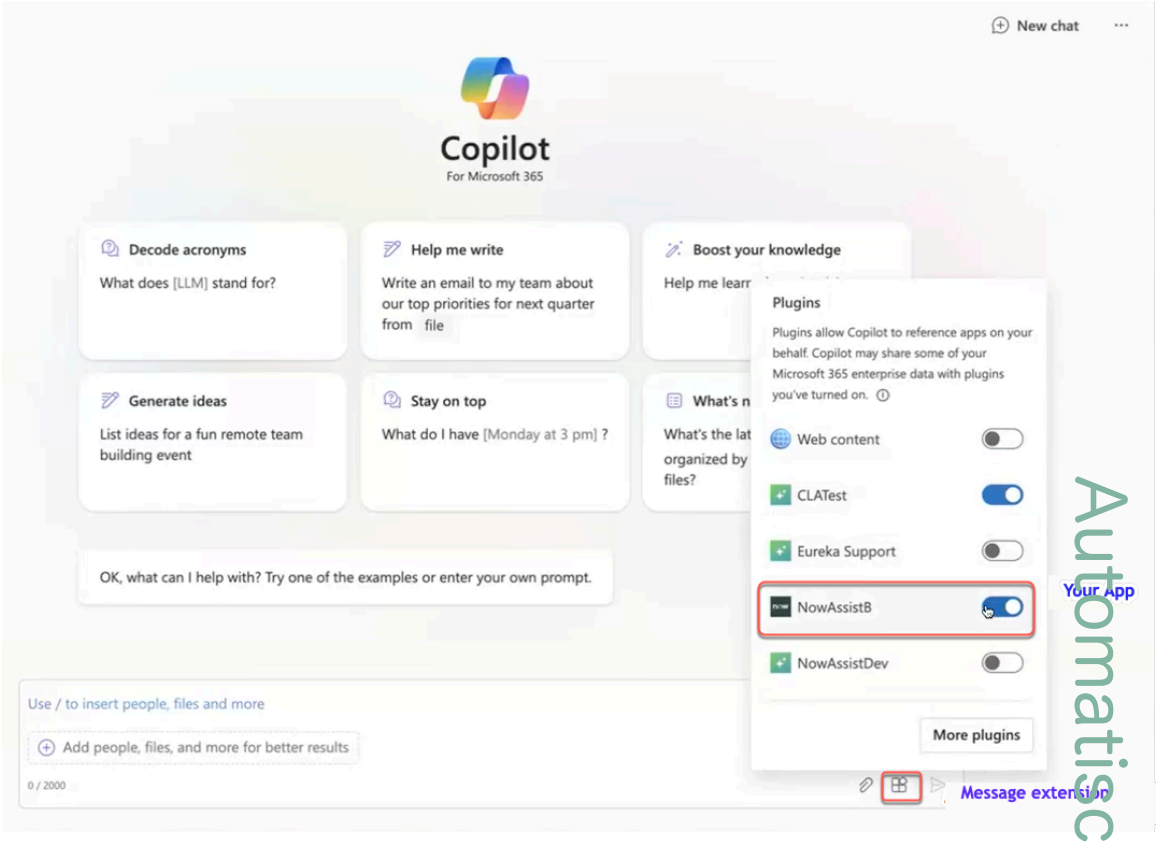
Die Microsoft Copilot Die Integration basiert auf der vorhandenen Nachrichtenerweiterungsfunktion. Weitere Informationen zum Aktivieren der Nachrichtenerweiterung für Ihren Bot auf dem finden Sie ServiceNow Instanz, siehe Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.

Wenn die Nachrichtenerweiterung aktiviert ist, wird die Liste der Apps mit Nachrichtenerweiterung angezeigt, wenn Sie das Plugins-Symbol ( ). Sie können die App Ihrer Wahl aus der Liste der Plugins auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichtenerweiterung in Copilot



Hinweis:
Benutzer können die Manifestdatei aktualisieren, um zu verbessern Copilot Orchestration von .

- Bearbeiten, passen Sie das Bot-Verhalten an Ihre Anforderungen an und verbessern Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien zum Erstellen oder Upgrade von Copilot-Erweiterungen .

Now Assist In Virtual Agent Konversationen mit Microsoft Copilot

Verwenden Now Assist Plugins in Microsoft Copilot Um eine Verbindung mit herzustellen Copilot Indem Sie Ihren Bot- oder Plugin-Namen während Ihrer Konversationen mit generativer KI angeben.

Copilot Konversationen

Hinweis:
Anwenderdefinierter Engine Agent (CEA) ersetzt Microsoft Legacy-Bot-Framework. Die CEA aktiviert Virtual Agent Soll von erkannt werden Microsoft Copilot, Mit vollem Funktionszugriff auf Now Assist in Virtual Agent Und Multiturn-Konversationen.

Zu verwenden Copilot, Aktivieren Sie das Streaming auf Ihrem Assistenten und dem Microsoft Teams Anwendung. Streaming für Microsoft Copilot Ist beim Streaming für standardmäßig aktiv Microsoft Teams Ist standardmäßig inaktiv. Bestätigen Sie, dass Sie beide aktiviert haben, um auf CEA zuzugreifen. Wenn Streaming nicht aktiviert ist, kann es bei CEA ohne Ankündigung zu einer Zeitüberschreitung kommen.

In Zurich Release, CEA ist standardmäßig inaktiv. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow® Support-Team, um CEA für Ihre Instanz aktivieren zu lassen.

Automatische Übersetzung

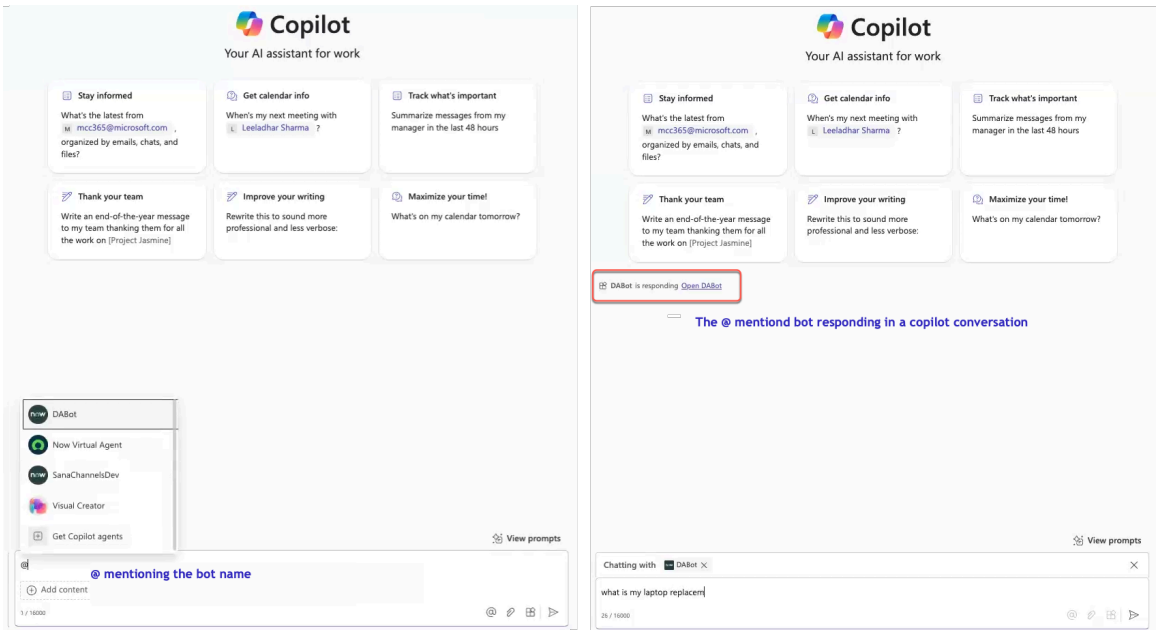
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Copilot Die Integration folgt keinem Konversations-Flow wie dem Virtual Agent. Es verwendet einen nicht konversationsfähigen Flow und stellt synchrone Antworten mit bereit Now Assist Die hauptsächlich auf basieren KI-Suche. Daher wird jeder von Ihnen eingegebene Suchbegriff an übergeben KI-Suche Und die Ergebnisse werden von zurückgegeben KI-Suche. Sie können die Antwort dann rendern und als Karte in der Nachrichtenerweiterung freigeben.

Beispiel-Prompts, die Sie in verwenden können Copilot:

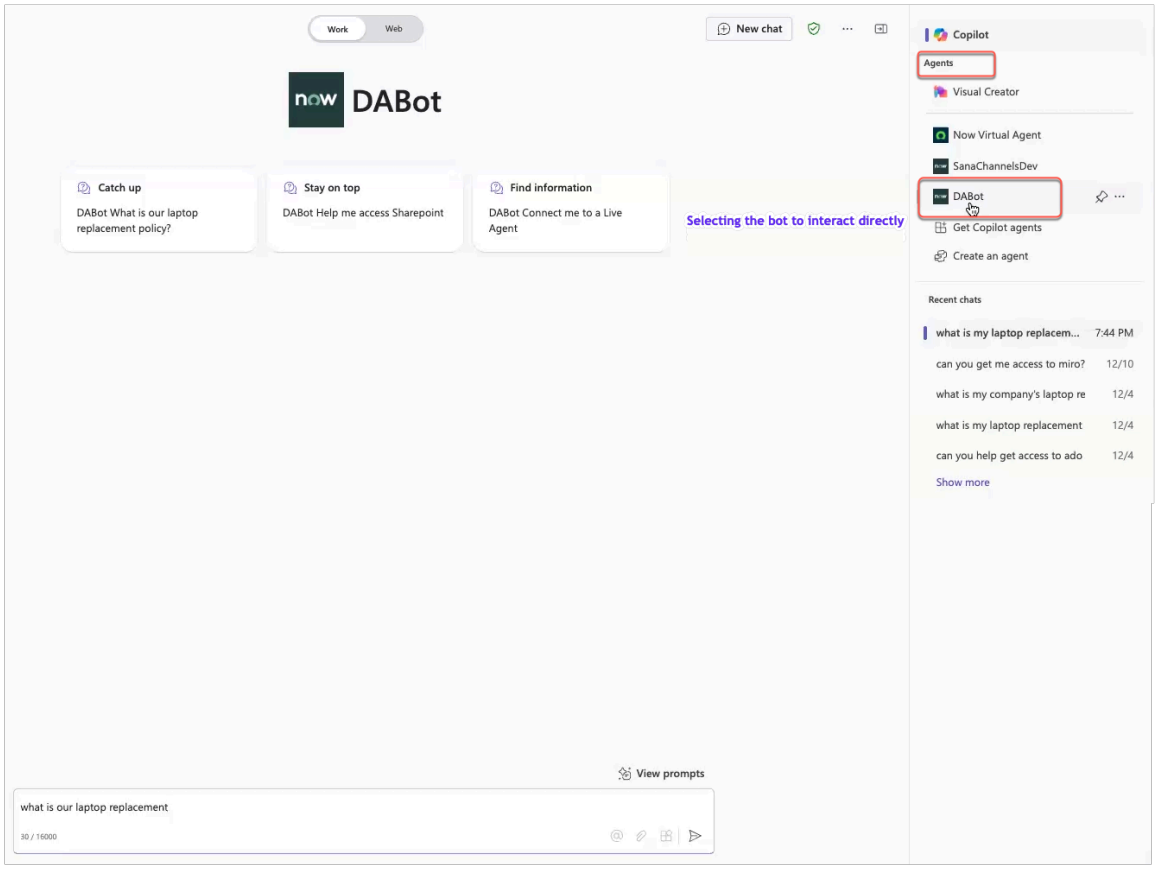
- Was ist meine Richtlinie für den Laptop-Ersatz?
- Können Sie mir helfen, einen Laptop zu bestellen?

Um einen Chat mit zu initiieren Microsoft Copilot, Sie können den Bot-Namen und basierend auf der Eingabeäußerung @-erwähnen, CopilotÜberprüft, ob Ihre Anforderung im Chat die Instanz des jeweiligen Plugins erreicht und eine Antwort empfangen wird.



Sie können auch direkt mit dem Bot interagieren, indem Sie ihn im Abschnitt „Service Desk-Mitarbeiter“ im rechten Bereich in auswählen Copilot Instanz. Die Interaktion mit dem Bot auf diese Weise bietet Ihnen die gleichen Ergebnisse oder Antworten, die Sie beim Aufrufen erhalten würden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



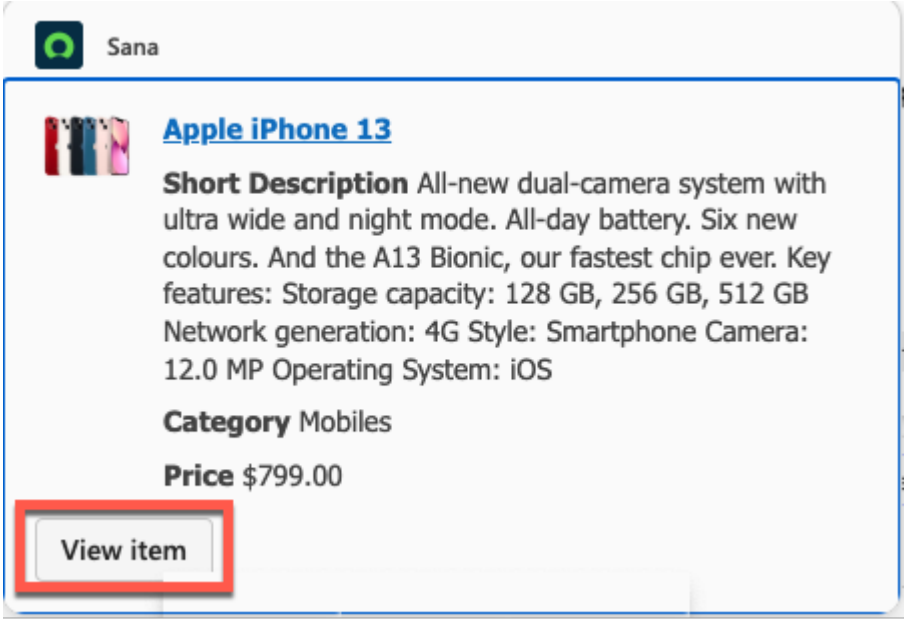
Sie können verwenden Now Assist Um zu suchen Knowledge Base artikel, Katalogelemente usw. und bietet Ergebnisse basierend auf Ihren Eingaben für die Suche. Wenn Sie beispielsweise nach iPhone gesucht haben, wird Ihnen die Liste der generativen angezeigt KI-Suche Ergebnisse. Sie können ein Element aus der Liste auswählen und es für den Anwender Ihrer Wahl freigeben. Der Anwender, der das von Ihnen freigegebene Katalogelement erhält, kann es anzeigen, indem Sie auswählen **Element anzeigen** .

Hinweis:
Sie können die Anzeige-Experience eines Elements so konfigurieren, dass es entweder in einem Browser oder in geöffnet wird Microsoft Teams Registerkarte, wenn Sie verwenden Copilot Nur mit Ihrem selbst konfigurierten Bot.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element anzeigen



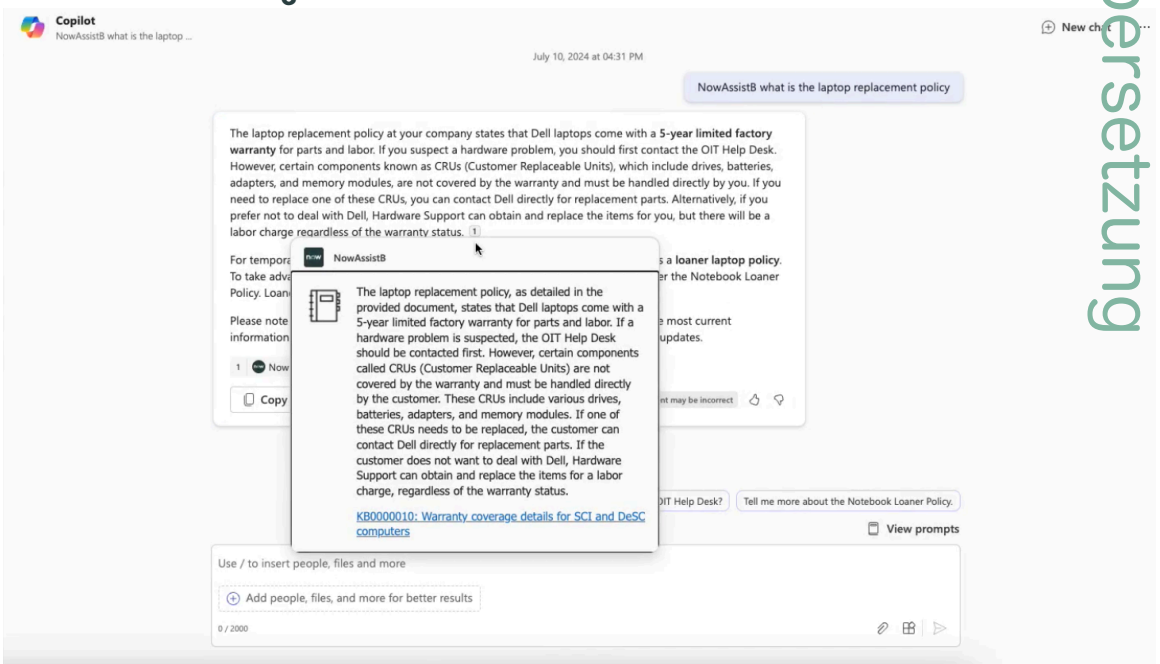
Now Assist Fähigkeiten in Copilot

Mit Microsoft Copilot Integration können Sie einen generativen KI-Chat mit initiieren Copilot. Die folgenden Fähigkeiten sind verfügbar:

Rufen Sie einen ab Knowledge Base Artikel

Sie können fragen Microsoft Copilot Ihre Fragen und Copilot Antwortet mit detaillierten Informationen zu den gestellten Fragen zusammen mit einem relevanten Knowledge Base artikel für weitere Informationen.

Abrufen von Knowledge Base Artikel



Hinweis:

Beliebige Eingabeanforderung an Copilot Wenn die Antwort länger als 15 Sekunden dauert, wird eine Zeitüberschreitung verursacht.

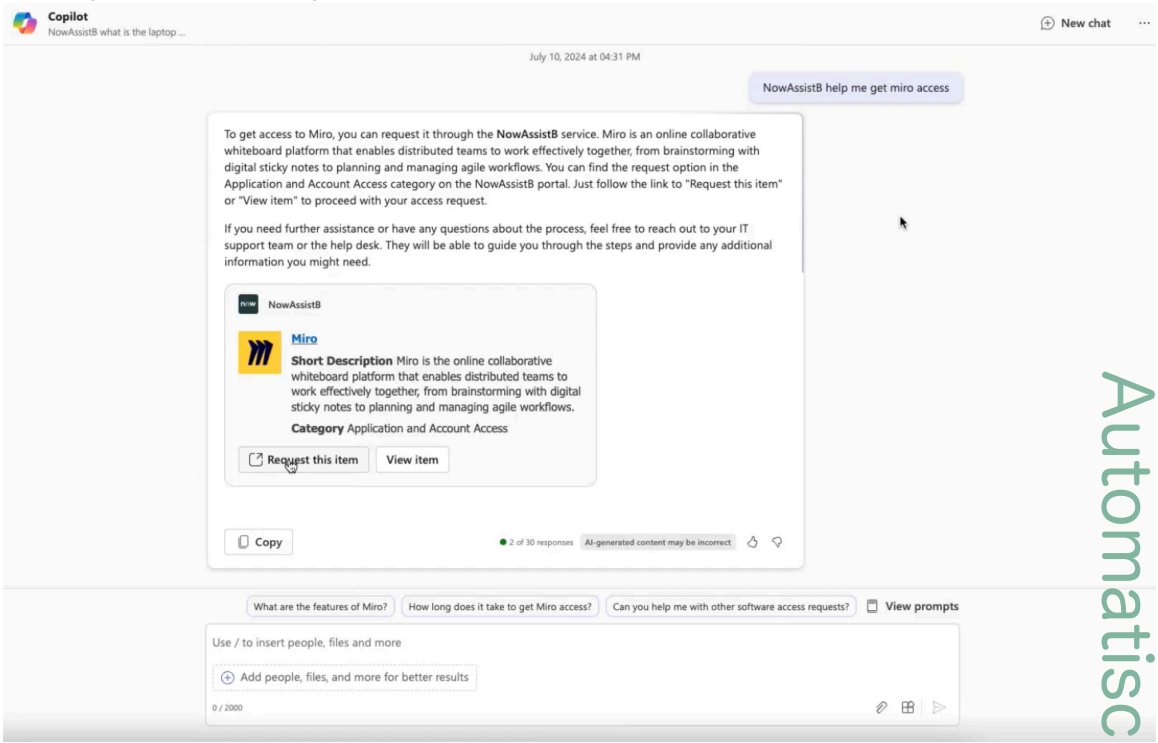
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fordern Sie ein Konversationskatalogelement an

Verwenden Microsoft Copilot Zum anfordern eines Katalogelements.

Katalogelement wird angefordert

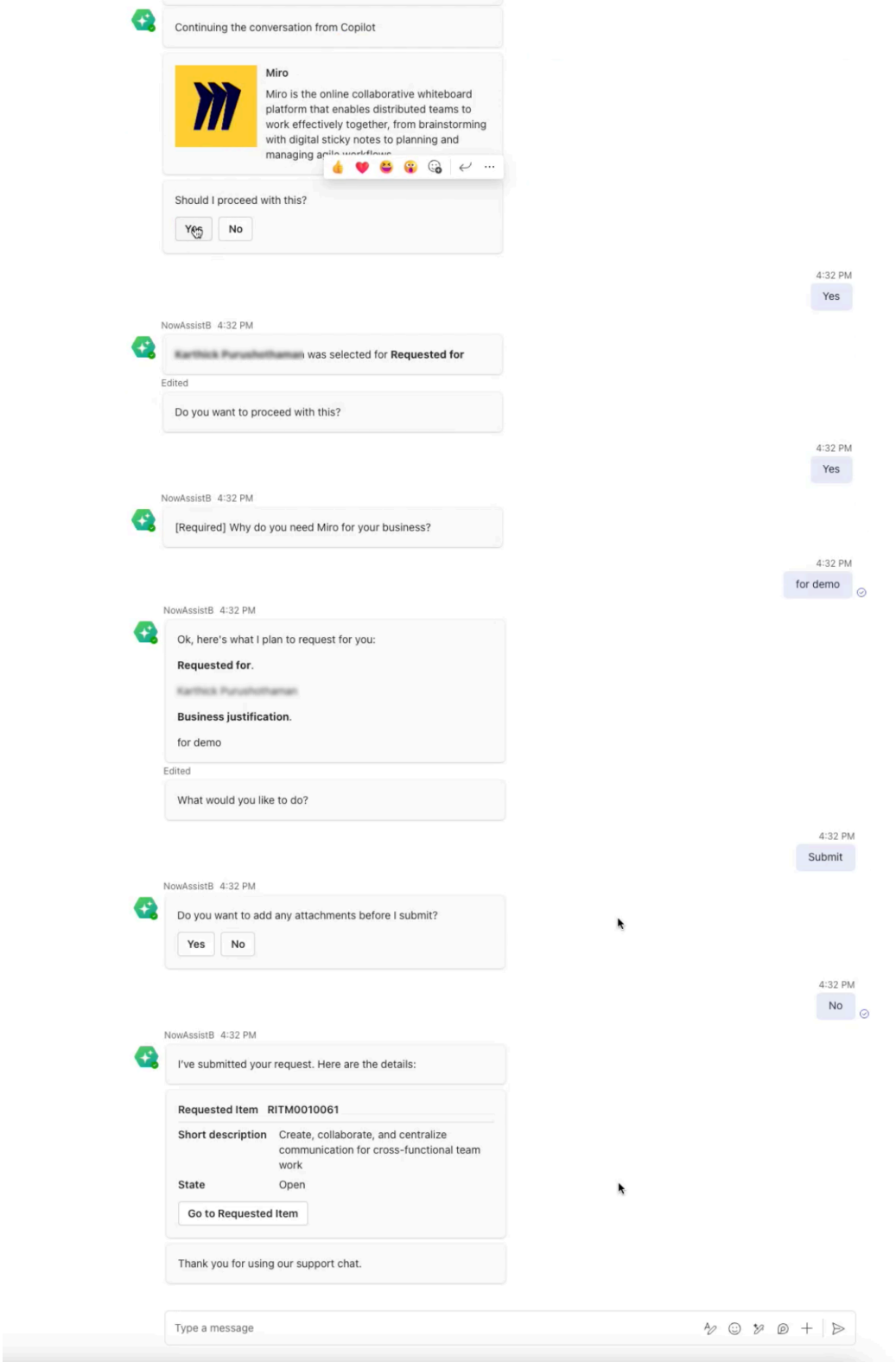


Mit Copilot, Es gibt keinen Konversations-Flow, aber wenn ein Konversationskatalog angefordert wird, übergibt Copilot den Chat an den Virtual Agent Bot (der Now Assist In Virtual Agent Plugin, mit dem Sie eine Verbindung hergestellt haben Copilot), um die Konversation fortzusetzen. Wenn Copilot Gibt die Anforderung an ab Virtual Agent, Sendet ein Die Konversation wird über Copilot fortgesetzt Nachricht und ruft den Konversationskatalog auf, den Sie angefordert haben Copilot.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setzen Sie die Konversation über Copilot fort

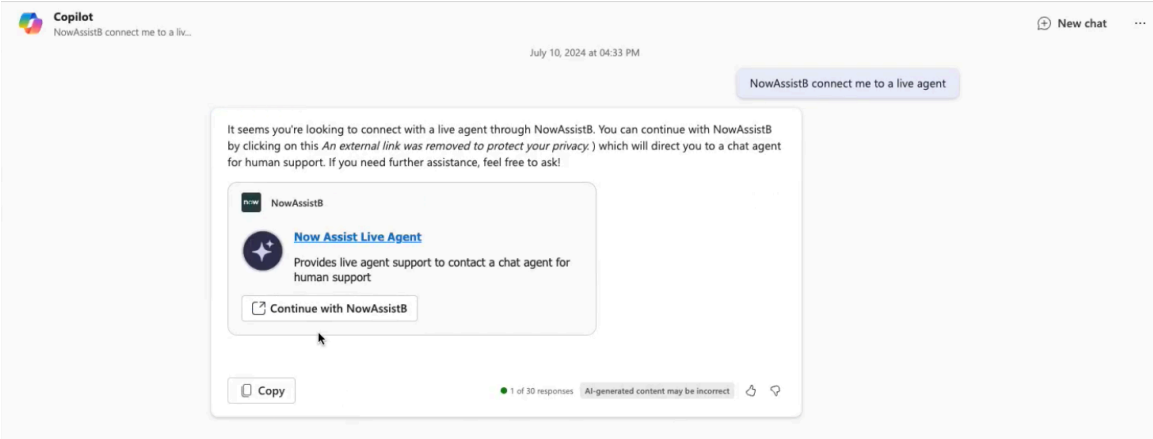


An übertragen Servicemitarbeiter Chat

Sie können fragen Copilot Um Sie mit einem zu verbinden Now Assist Servicemitarbeiter.

Sie werden zu weitergeleitet Now Assist Servicemitarbeiter Für Servicemitarbeiter-Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Deklarative Agent-Experience in Copilot

Sie können Ihren selbst konfigurierten Bot zu hinzufügen Copilot Und verwenden Sie sie als deklarative Service Desk-Mitarbeiter, um Ihre individuellen Geschäftsanforderungen zu erfüllen und konsistente und personalisierte Experiences zu schaffen.

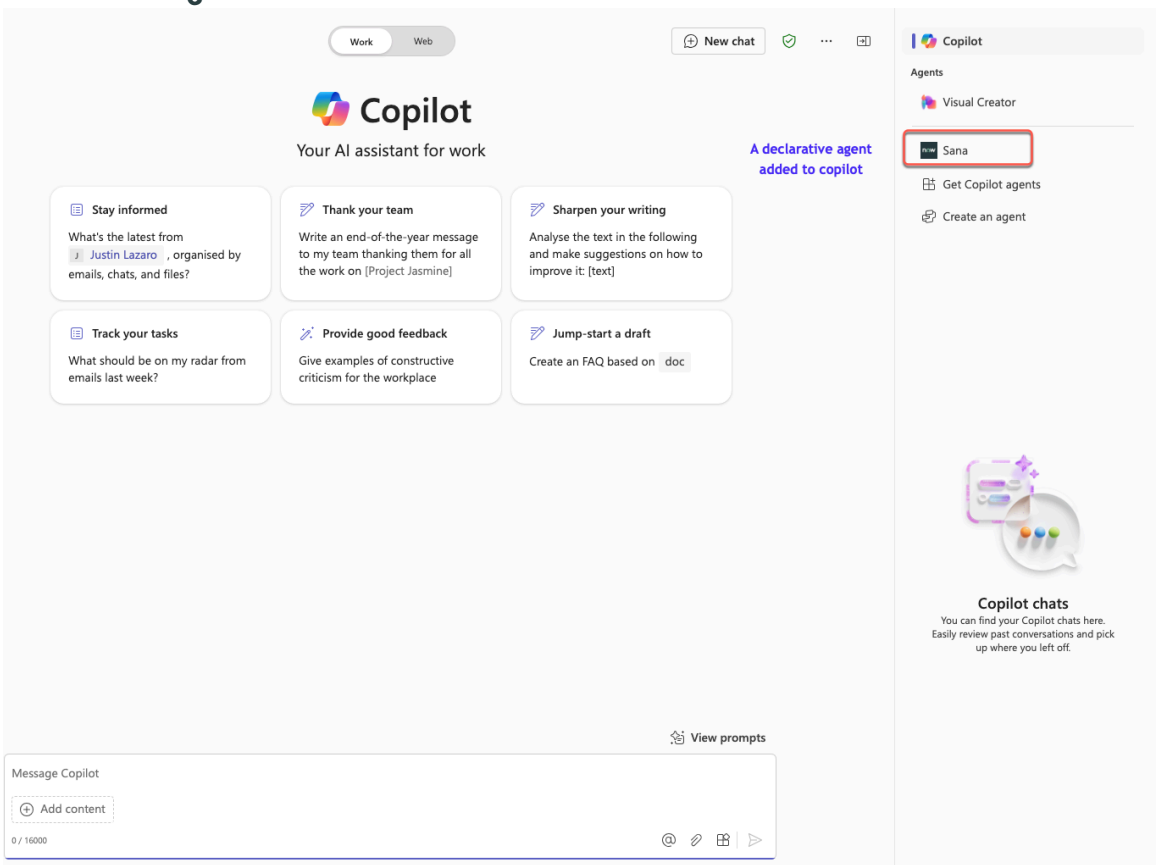
Hinweis:

- A Copilot Lizenz ist nicht mehr erforderlich, um den deklarativen Agent zu verwenden.
- Nur Bots, für die die Manifestpaketdatei hochgeladen wird Microsoft Teams Kann zur Verwendung als deklarative Agents aktiviert werden.

Um einen Bot zu hinzuzufügen Copilot, Melden Sie sich bei an Microsoft Teams Mandant und navigieren Sie zu **Apps** > **Features** > **Service Desk-Mitarbeiter** Und wählen Sie aus **Hinzufügen** Für den Bot, den Sie hinzufügen möchten. Sobald der Bot hinzugefügt wurde, ist er für den schnellen Zugriff über den Abschnitt „Service Desk-Mitarbeiter“ in verfügbar Copilot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deklarativer Agent



Synthetisierte Antwort in Microsoft Teams Konversationen

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Wurde entwickelt, um eine neue und umfassende Anwender-Experience mit synthetisierten Antworten mit LLM-basierten Ergebnissen (Large Language Models) zu bieten, die in einer einzigen Antwort zusammengefasst werden, damit Anwender Informationen auf konversationsbezogene Weise anzeigen und das Durchsuchen von Karussells vermeiden können.

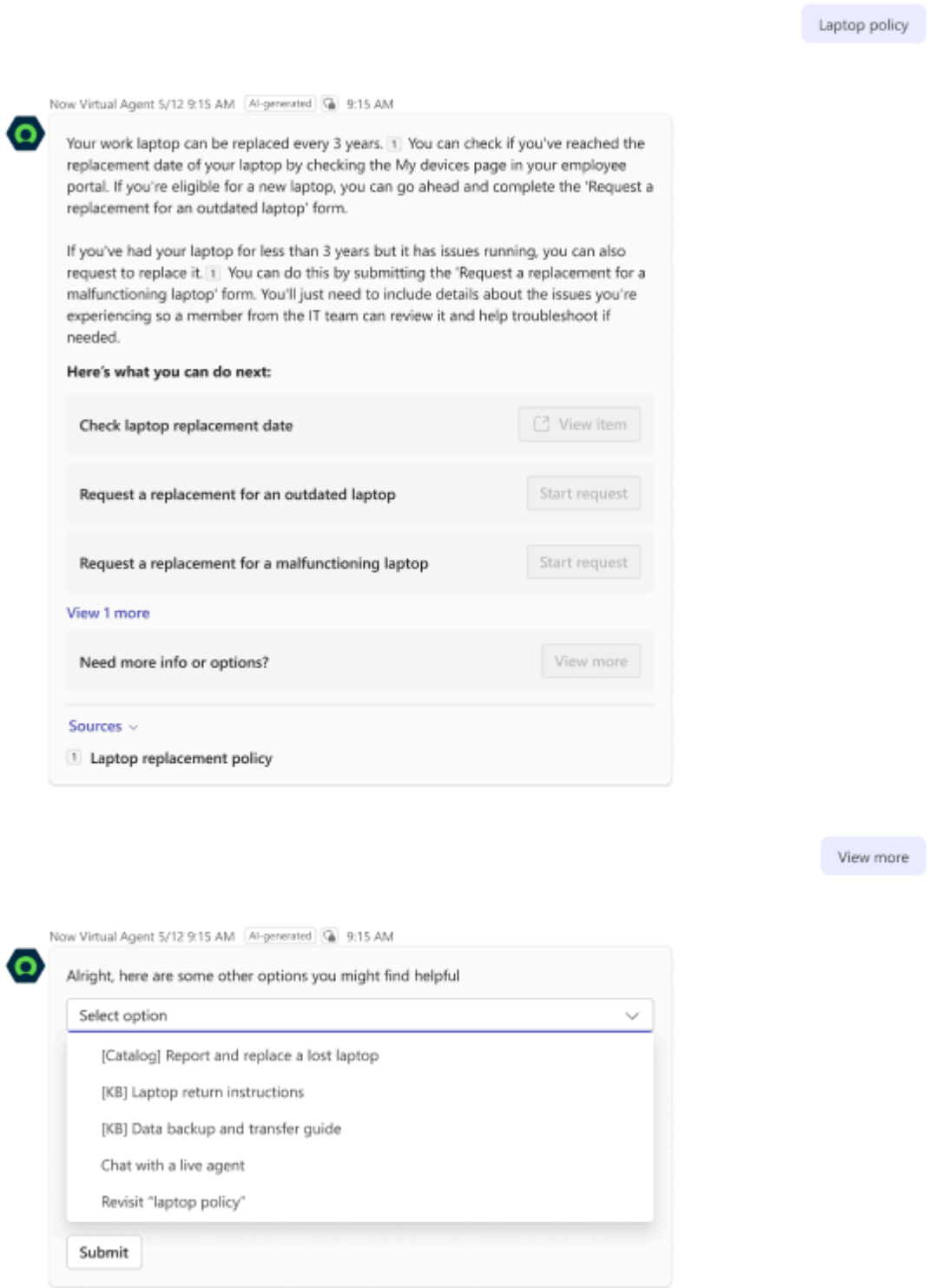
Mit in implementierten synthetisierten Antworten Microsoft Teams Konversationen wird die Anwender-Experience auf verschiedene Weise erhöht, damit die Antwort die relevantesten Elemente und Informationen enthält, z. B.:

- Mehrere Genius-Ergebnisse und -Themen werden im Karussellformat zurückgegeben.
- Einheitliche Suche über Themen und Katalogelemente hinweg.
- Bereitstellung einer Multi- Knowledge Base F&A-Pipeline, die mehrere Fragmente aus mehreren ermöglicht Knowledge Base artikel, die als Kontext für die Antwortgenerierung an das LLM übergeben werden sollen.

Die allgemeine synthetisierte Antwort hilft Anwendern, einen Konversations-Flow zu erleben, der die Abfrageabsicht versteht, Datensätze verschiedener Typen durchsucht und die Ergebnisse in einer einheitlichen, einfach zu verwendenden Antwort zusammenfasst.

Wenn Sie die synthetisierte Antwortauswahl für aktivieren Microsoft Teams, Anwender, die eine Konversation mit beginnen Virtual Agent Kann eine synthetisierte Antwortauswahl als Antwort auf eine Abfrage anzeigen. Die Antwort enthält Katalogelemente und -Themen, gefolgt von den Links zu Zitaten. Beispiel: Wenn Sie einen Befehl eingeben Laptop In Ihren Konversationen werden die Antworten in einem synthetisierten Format angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Der Wechsel des Mid-Themas ist auch während einer Konversation mit synthetisierten Antworten möglich, und der Anwender kann mit seiner ursprünglichen Anforderung fortfahren oder die Konversation wechseln. Wenn der Anwender auswählt **Zeigen Sie andere Optionen an** Schaltfläche ruft die Liste der verfügbaren ab Knowledge Base artikel und Kataloge, die der Anwender auswählen und die Details durchgehen kann.

Virtual Agent Funktionsunterstützung in Microsoft Teams Konversationen

Die Microsoft Teams App-Unterstützung Virtual Agent Funktionen, z. B. Virtual Agent-Designer Steuerungen zum Erstellen von Konversationen, Benachrichtigungen, KI-Suche Ergebnisse und mehr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

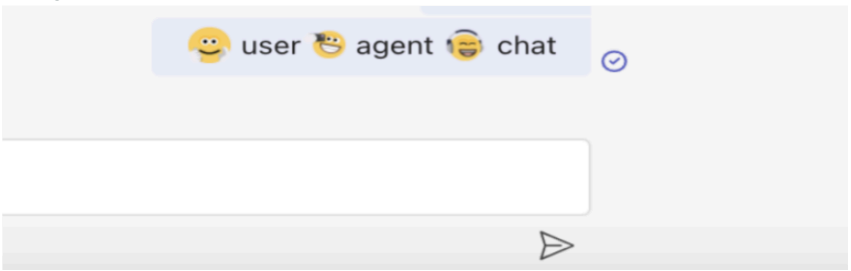
Emojis und Text

Ab Version 4,0 wird der Text zugestellt, und das Emoji wird im Mitarbeiterbereich angezeigt, wenn ein Anwender mit einem Servicemitarbeiter chatet und eine Nachricht sendet, die Emojis enthält.

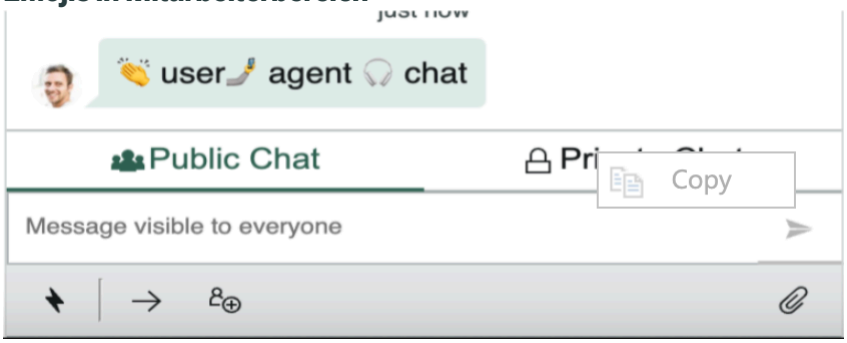
Hinweis:
Aufgrund des Unterschieds bei den Plattformen (App oder Webbrowser), die vom Endanwender und dem Servicemitarbeiter verwendet werden, besteht ein Unterschied zwischen den Emojis, die vom Endanwender gesendet werden, und den Emojis, die vom Servicemitarbeiter empfangen werden.

Ein Anwender kann verstehen, wie Emojis in einer Chat-Konversation und in aussehen Mitarbeiterbereich Aus den folgenden Beispielen.

Emojis in einer Chat-Konversation



Emojis in Mitarbeiterbereich



Nachrichtenpaginierung

Microsoft Teams Hat einen Grenzwert für die maximale Nachrichtengröße vor dem Paginieren der Nachricht. Sie können die Anzahl der in einer Nachricht zulässigen Zeichen vor der Paginierung anpassen, indem Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wechseln und die Zahl in der Systemeigenschaft festlegen `sn_va_teams.picker_char_limit`.

KI-Suche Ergebnisse

Now Assist In Virtual Agent Kann generieren KI-Suche Ergebnisse, die als Genius-Ergebniskarten und Multilink-Ausgaben in Konversationen angezeigt werden. Für Details zur Vorgehensweise Virtual Agent Generiert KI-Suche Ergebnisse, siehe Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche. Der Standard KI-Suche Konfiguration für Virtual Agent Aktiviert Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base Und Katalogelemente). Der Anwender hat die Möglichkeit, die auf der Karte dargestellten Informationen zu mögen oder abzulehnen. Weitere Informationen finden Sie unter Genius Results .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

URL-Navigation für Chat-Links

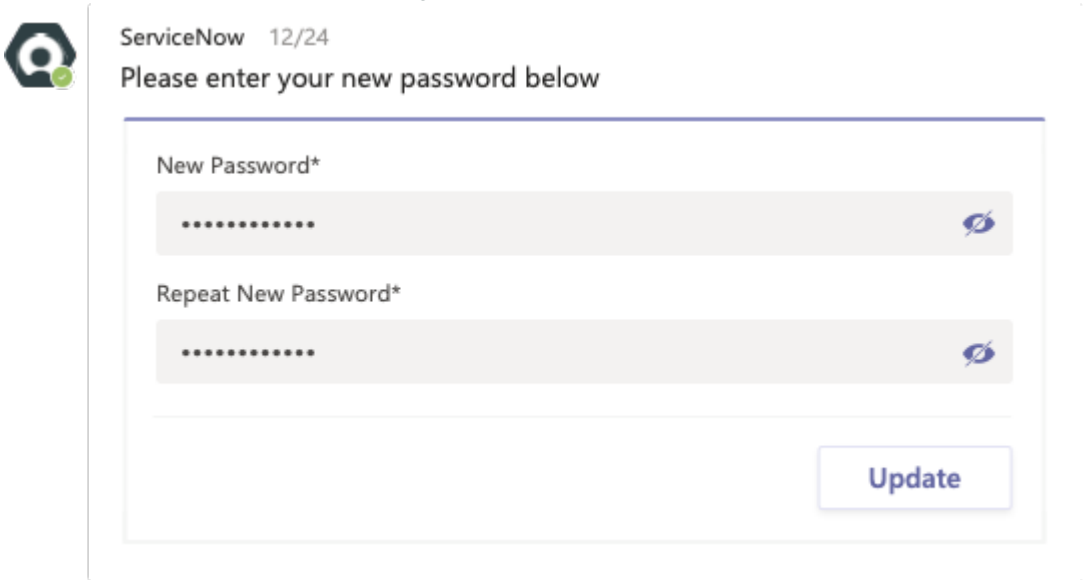
In Virtual Agent Und Servicemitarbeiter Konversationen auf der Microsoft Teams App, die Links zu ServiceNow Datensätze werden automatisch in Basissystemportalen geöffnet, einschließlich der Links, die auf den Ausgabekarten angezeigt werden, Virtual Agent Benachrichtigungen, und KI-Suche Ergebnisse. Bei Bedarf können Sie als Administrator die Portale ändern, in denen diese Links geöffnet werden. Konfigurationsdetails finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Maskierung vertraulicher Anwenderdaten

Ab Version 2,0 werden Passwörter, die von Anwendern eingegeben und in Bot-Antworten bestätigt werden, während der Passwortzurücksetzungs-Konversationen in maskiert Microsoft Teams App.

Ein Anwender kann verstehen, wie ein Passwort in maskiert wird Microsoft Teams Aus dem folgenden Beispiel.

Beispiel für Passwortmaskierung



Unterstützung für Datei-Uploads

Ab Version 2,0 können Anwender ihre Dateianhänge mit dem Büroklammer-Symbol hochladen In Microsoft Teams Konversationen.

Ein Anwender kann lernen, ein Symbol in anzuhängen Microsoft Teams Chat-Fenster aus dem folgenden Beispiel.

Unterstützung von Dateianhängen

Vertrauenswürdige Domänen

Die Werte, die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] angegeben sind, haben Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_Provider] und überschreiben ihre Werte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

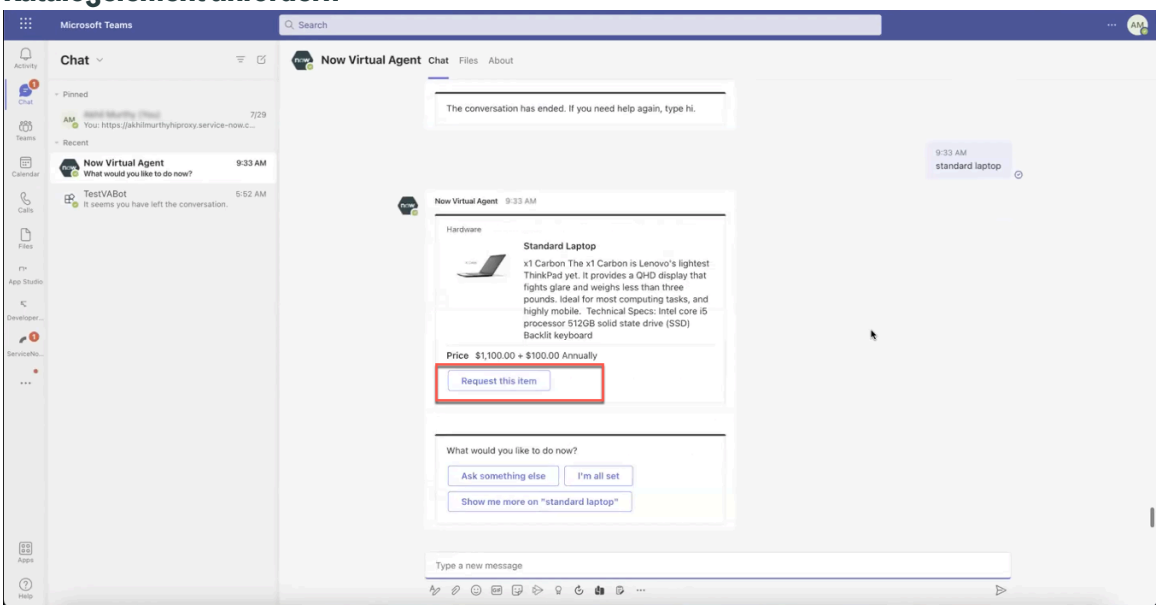
Experience zum Öffnen des Katalogs in Microsoft Teams Konversationen

Ab Version 4,1 können Anwender ein Katalogelement über anfordern Microsoft Teams App während einer Konversation.

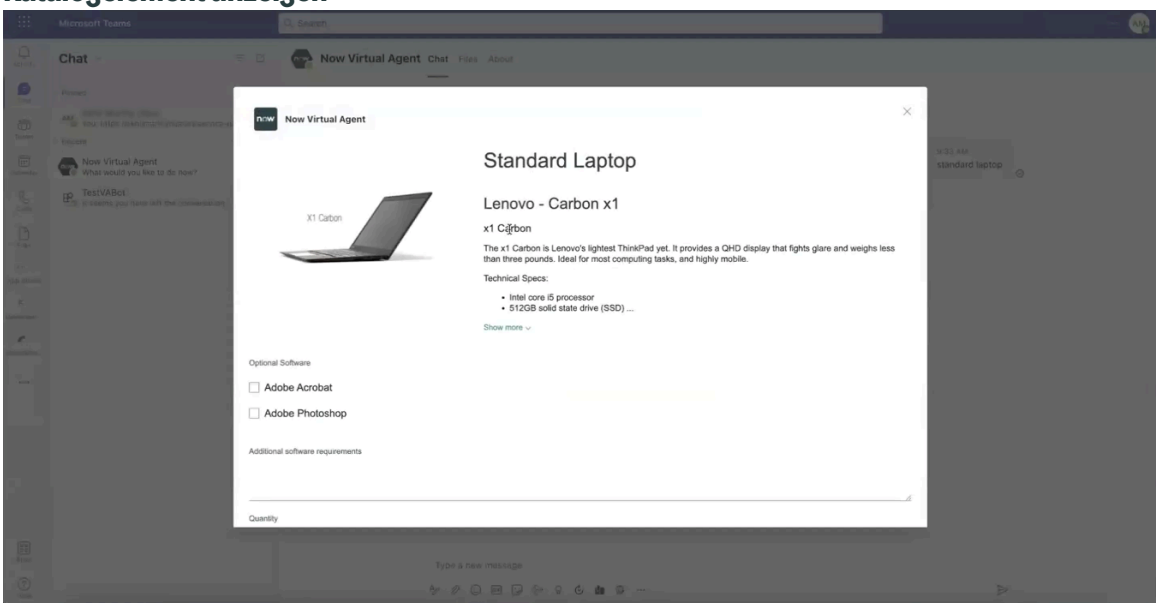
Ein Anwender kann auswählen **Fordern Sie dieses Element an** Schaltfläche in einer Konversation mit Microsoft Teams Dadurch wird das Katalogelement in einem Popup-Fenster geöffnet, dem Aufgabenmodul, in dem der Anwender die Informationen des Elements anzeigen und die Anforderung innerhalb von übermitteln kann Microsoft Teams.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie ein Anwender ein Katalogelement anfordern und dann anzeigen kann.

Katalogelement anfordern



Katalogelement anzeigen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdefiniertes Branding in Microsoft Teams Anwendung

Microsoft Teams Unterstützt die App-Anpassung, mit der Sie als Administrator das Branding von Now anpassen können Virtual Agent Bot in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams. Weitere Informationen zur App-Anpassung finden Sie in diesen Ressourcen:

- Passen Sie Apps in Microsoft Teams an In Microsoft Teams Dokumentation.
- Ms Teams-Branding für die Konversationsintegration In ServiceNow Community.

HTML-Rendering in Microsoft Teams

Wenn ein Virtual Agent Sendet eine Nachricht in Microsoft Teams Bei HTML-Tags werden nur die von unterstützten HTML-Tags verwendet Microsoft Teams Werden als normale Tags gerendert.

Weitere Informationen zu finden Microsoft Teams Unterstützte HTML-Tags für Bot-Nachrichten, siehe Bot-Nachrichten werden formatiert .

Anwenderdefinierte Steuerungen in Microsoft Teams

Die Verwendung des Dienstprogramms „Anwenderdefinierte Steuerung“ führt zu Fehlern in Microsoft Teams Konversationen mit der Nachricht Kanal wird nicht unterstützt . Siehe Anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm Für weitere Informationen zum Dienstprogramm.

Virtual Agent-Designer Anwendereingabe- und Bot-Antwortsteuerungen in Microsoft Teams

Die Virtual Agent-Designer Anwendereingabe- und Bot-Antwortsteuerungen zum Erstellen von Konversationsthemen werden in unterstützt Microsoft Teams Konversationen, einschließlich der Tabellen-Bot-Antwort, des Kartensteuerelements, das Bilder anzeigen kann, und der Bild-Bot-Antwortsteuerelemente.

Ab Version 2,0 werden die aktualisierte Karte und die neuen Video-Bot-Antwortsteuerungen in unterstützt Microsoft Teams Konversationen. Das Videosteuerelement zeigt eine Miniaturansicht des Videos an, die Anwender auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

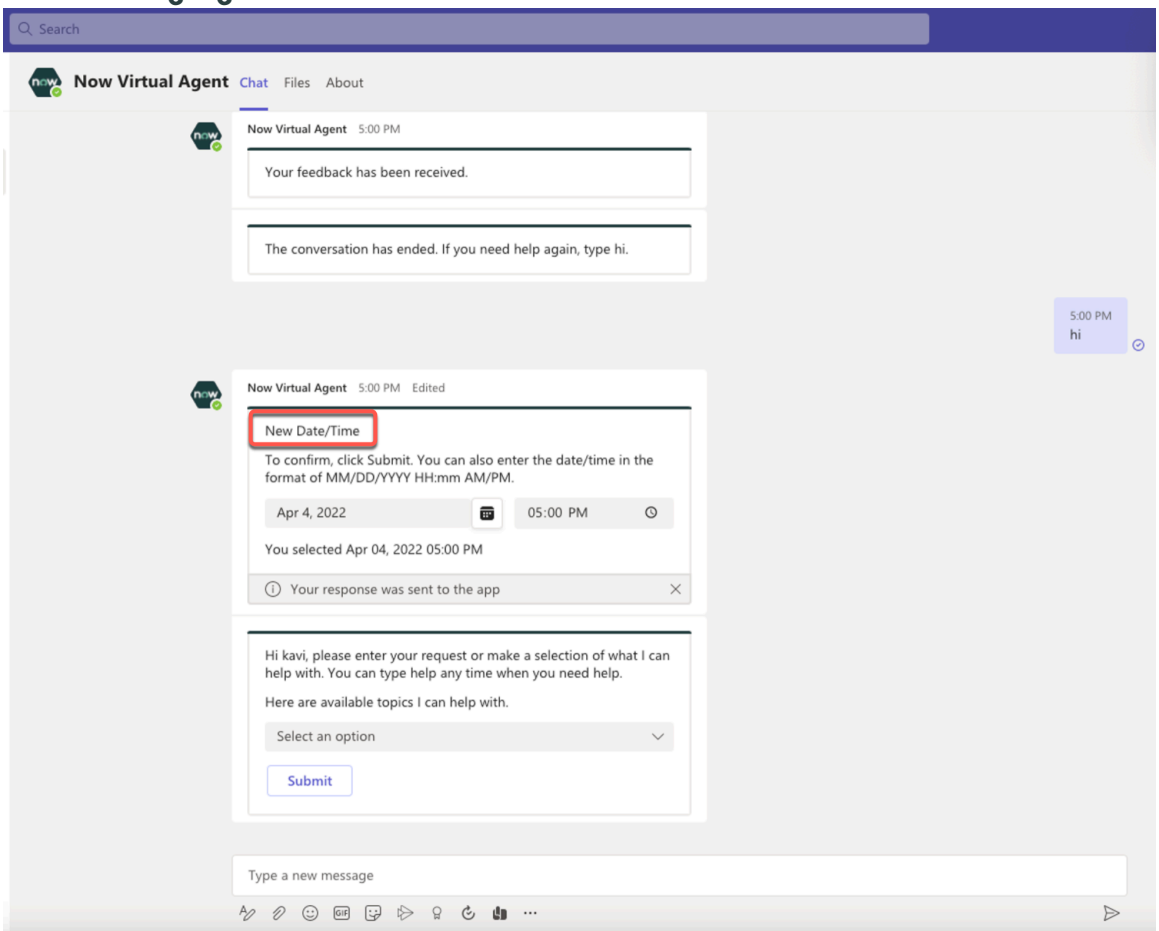
Weitere Informationen zu Anwendereingabesteuerungen und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben Und Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer, Bzw. .

Ab Version 3,0.10, um die Bot-Leistung zu verbessern und eine bessere Konversations-Experience mit zu ermöglichen Virtual Agent Ein Microsoft Teams, Die nicht-Karten-Bot-Antwortsteuerungen wie Text, Links und Datumskarten werden in adaptive Karten konvertiert.

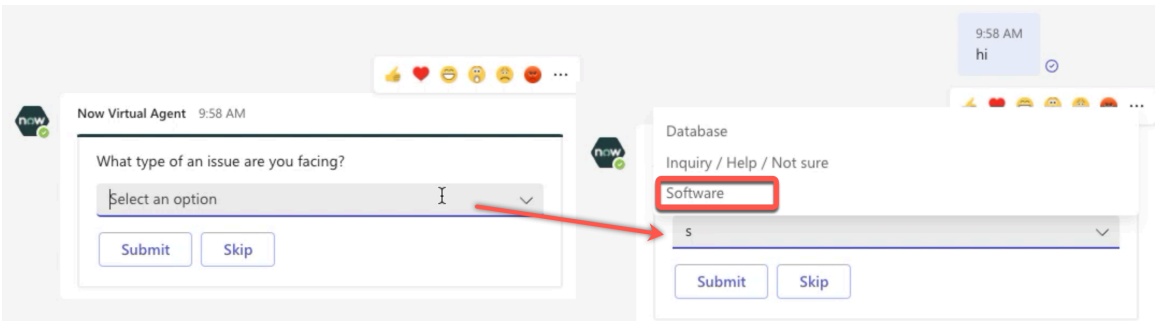
Im Rahmen der Konvertierung aller Steuerungen in adaptive Karten wird der Inhalt, der in Benachrichtigungen angezeigt wird, die über Bot-Antworten empfangen werden, angepasst. Die Microsoft Teams Bot zeigt eine Vorschau des Benachrichtigungsinhalts auf der Karte an, z. B. Nachrichteninhalt, Kartentitel oder Beschreibung, falls zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung mit Titel



Ab Version 3,0.10, während einer Konversation mit Microsoft Teams Bot können Sie mithilfe der Dropdown-Auswahlsteuerelemente nach einer bestimmten Auswahl in der Liste suchen.



Ab Version 4,1 haben Sie die Möglichkeit, das Bestätigungsbanner zu deaktivieren, das angezeigt wird, wenn Sie eine Antwort an senden Virtual Agent In Microsoft Teams Konversation.

Legen Sie fest *sn_va_teams.hide_teams_response_message*Systemeigenschaftswert bis **Wahr** Um das Bestätigungsbanner zu deaktivieren (standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft auf festgelegt **Falsch**).

Virtual Agent Benachrichtigungen werden in unterstützt Microsoft Teams

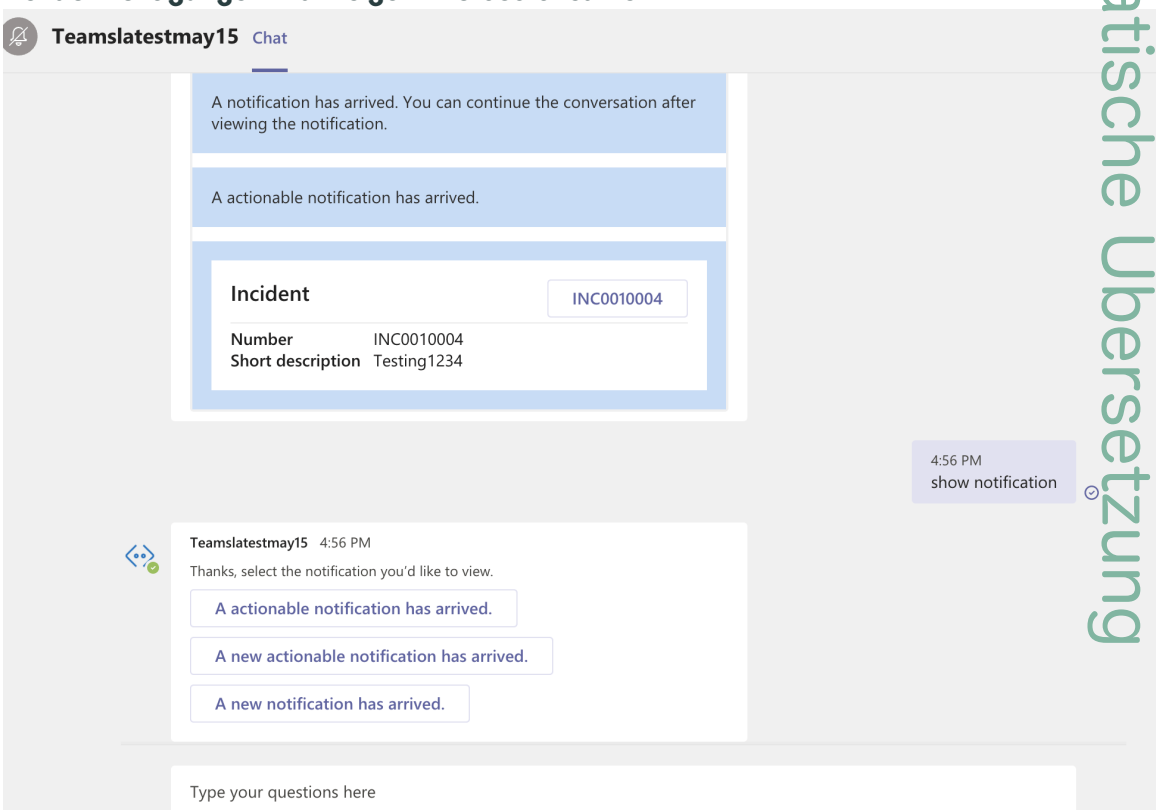
Microsoft Teams App-Unterstützung Virtual Agent Benachrichtigungen während Konversationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abonnementverwaltung
  - Anfordernde Personen: Verwenden Sie **Benachrichtigung** (Oder **Benachrichtigungen**) Befehl zum Abonnieren oder Abbestellen von Benachrichtigungen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Anwender auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt: Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Benachrichtigungen mit Aktionen ermöglichen es Empfängern, bestimmte Aktionen auszuführen und auf die Benachrichtigung zu reagieren, z. B. das Hinzufügen eines Kommentars oder das anfordern eines Servicemitarbeiters.
- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden sofort an Endanwender gesendet, auch wenn der Anwender mit einem virtuellen Service Desk-Mitarbeiter oder Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur gesendet, wenn sich der Anwender nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Anwender können Folgendes tun:
    - Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit **Benachrichtigung anzeigen** Befehl.

Benachrichtigungen in anzeigen Microsoft Teams



    - Aktionen für die Benachrichtigung ausführen oder überspringen. Wenn Anwender sich entscheiden, die Aktionen zu überspringen, können Anwender später zur Benachrichtigung zurückkehren, indem sie verwenden **Benachrichtigung anzeigen** Befehl.

Für detaillierte Informationen zu Virtual Agent Benachrichtigungen, siehe Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht Unterstützt Virtual Agent Funktionen in Microsoft Teams

Weitere Informationen finden Sie in den nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent In Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

Nicht unterstützte Funktionen

Virtual Agent Unterstützt die folgenden Funktionen während einer Konversation in nicht Microsoft Teams.

- Connect-Support
- Themenblock für geografischen Standort

Erfassen Sie häufige Fehler, und geben Sie Lösungsschritte für an Microsoft Teams Mit Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Die Konversations-Schnittstellen Das Diagnosetool führt einen Integritätsbericht aus, um Informationen für verschiedene Kategorien von zu definieren und zu erfassen Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App, z. B. Plugin-Details, Konfigurationseinstellungen, Systemeigenschaften, Integrationsfehler usw. und ermöglicht dem Anwender die Validierung und Überprüfung dieser Einstellungen, um eine Bot-Konversation zu starten.

Wenn ein Anwender den Integritätsprüfungsscan ausführt und Probleme im Bericht angezeigt werden, kann der Anwender Maßnahmen ergreifen, um die Probleme basierend auf den Empfehlungen zu lösen, die der Bot über das CI-Diagnosetool bereitstellt.

Allgemeine Gruppierungsfehler

Dient zur Bereitstellung eines Integritätsberichts zu den verschiedenen Aspekten von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Anwendung, die häufigsten Probleme wurden in die folgenden Kategorien gruppiert:

- Microsoft Teams Reagiert nicht
- Benachrichtigungen
- Automatische Verknüpfung
- Bild/HTML
- Leistung
- Installation
- Live Agent

Lösung

Das Diagnosetool für Konversationsschnittstellen wird verwendet, um die Fehler zu beheben, die Anwender mit stoßen Microsoft Teams App. Knowledge Base-Artikel werden mit Lösungen für die Probleme dokumentiert, und die Datensätze für diese KB-Artikel werden im CI-Diagnosetool erstellt.

Hinweis:
Microsoft Teams Erfordert das CI-Diagnosetool der Version 1.1.0, um das Diagnosethema für den Anwender verfügbar zu machen.

Das Beheben von Fehlern mit dem CI-Diagnosetool umfasst die folgenden Schritte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Melden Sie sich beim Chat-Widget an, und starten Sie das CI-Diagnosetool.

   Das CI-Diagnosetool stellt die folgenden Gruppen zur Auswahl:

   - Fehlermeldung
   - Suche Nach Systemeigenschaften
   - Plugin-/Funktionalitätsproblem
   - Allgemeine Frage

2. Wählen Sie Aus **Plugin-/Funktionalitätsproblem** Und Typ `Konversationsintegration mit Microsoft Teams` Oder ein beliebiges zugehöriges Stichwort, um die Optionen der verfügbaren Plugins im Zusammenhang mit Ihrem Suchbegriff abzurufen.

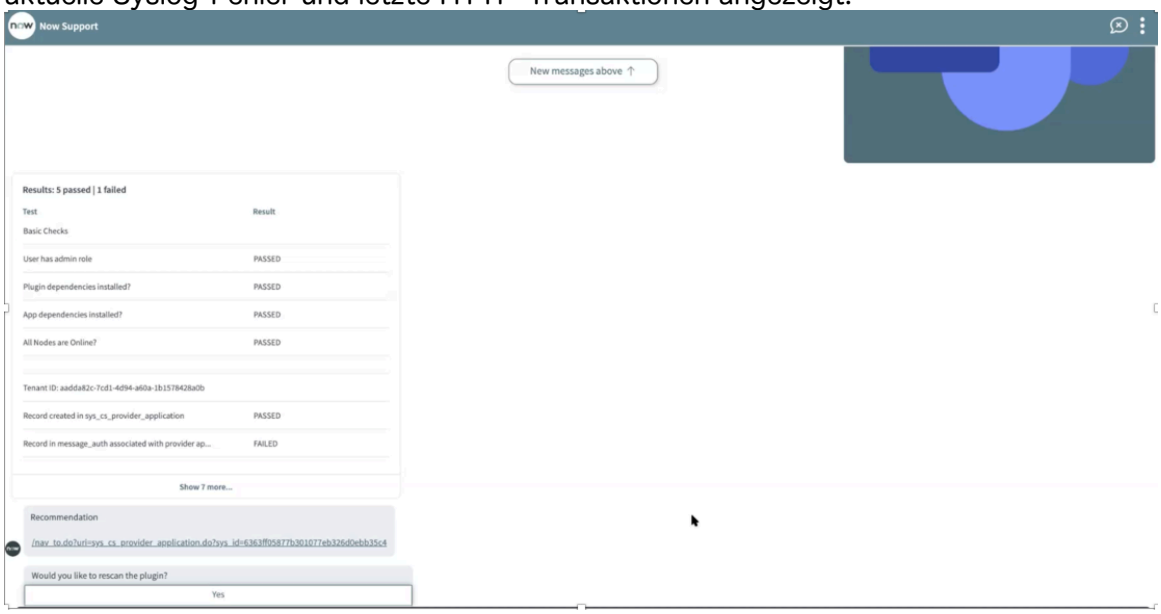
   Die Microsoft Teams Das Anwendungslogo wird als Antwort angezeigt.

3. Nach Microsoft TeamsWird als Eingabe für das CI-Diagnosetool bereitgestellt, eine grundlegende Integritätsprüfung der App wird ausgeführt, und ein Bericht wird für den Anwender generiert.

   Die Integritätsprüfung wird ausgeführt, um zu überprüfen, ob:

   - Microsoft Teams App-Plugin installiert
   - Verifizierung des Anbieteranwendungs
   - Die Tabelle für die Nachrichtenauthentifizierung enthält alle Datensätze
   - Abhängige Plugins sind verfügbar
   - Datensätze zur OIDC-Tokenverifizierung sind verfügbar
   - Anbieterreferenz fehlt in der Tabelle [sys_cs_Provider_Application]

   Nach erfolgreichem Scan der Integritätsprüfung werden dem Anwender Verifizierungen wie aktuelle Installationsfehler, aktuelle Syslog-Fehler und letzte HTTP-Transaktionen angezeigt.



4. Der Integritätsprüfungsbericht bietet Ihnen auch die Möglichkeit, vorhandene Knowledge Base-Artikel anzuzeigen, die Ihrem Problem zugeordnet sind. Geben Sie Ein **Ja** Und geben Sie ein paar Worte an, um Ihr Problem zu beschreiben.

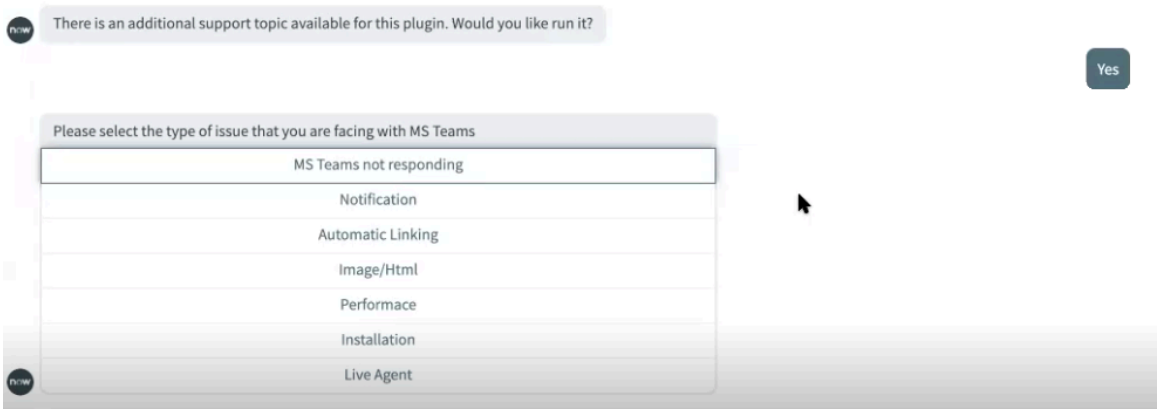
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Wenn Sie eingeben Bild Als Problembeschreibung zeigt Ihnen das CI-Diagnosetool die Knowledge Base-Artikel zu Bildern an. Wählen Sie den Link aus, um den Knowledge Base-artikel anzuzeigen.

Wählen Sie Aus **Nein** Um zusätzlichen Support zu erhalten.

5. Das CI-Diagnosetool bietet Ihnen ein zusätzliches Supportthema, das für verfügbar ist Microsoft Teams Plugin. Wählen Sie Aus **Ja** Um fortzufahren.

   Ihnen stehen die folgenden Problemtypen zur Auswahl.



   Wenn Sie beispielsweise einen der Problemtypen auswählen, bietet Ihnen das CI-Diagnosetool die Lösungsschritte für diesen Problemtyp, um die Ursache des Problems zu identifizieren und zu beheben. Sie erhalten auch die relevanten Knowledge Base-Artikel, um weitere Details zum Problem zu erhalten.

   Schließlich fordert Sie das CI-Diagnosetool auf, zu überprüfen, ob Ihr Problem gelöst wurde. Wählen Sie Aus **Ja** Wenn das Problem gelöst ist.

Integration für Konversationsfunktionen mit Slack

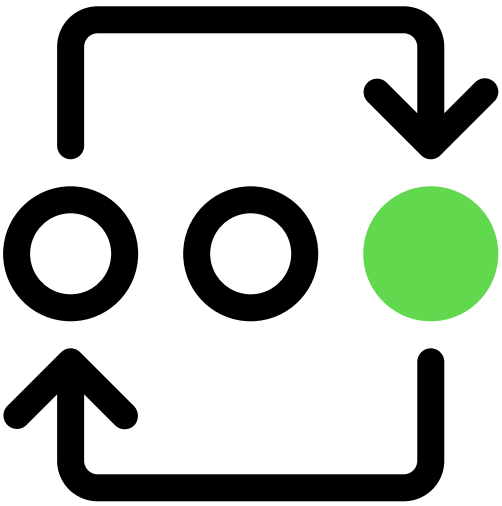
Verwenden Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Anwendung, mit der Ihre anfordernden Personen verbunden werden können Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter über das Ihres Unternehmens Slack Arbeitsbereich.

Erste Schritte mit Integration für Konversationsfunktionen mit Slack

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

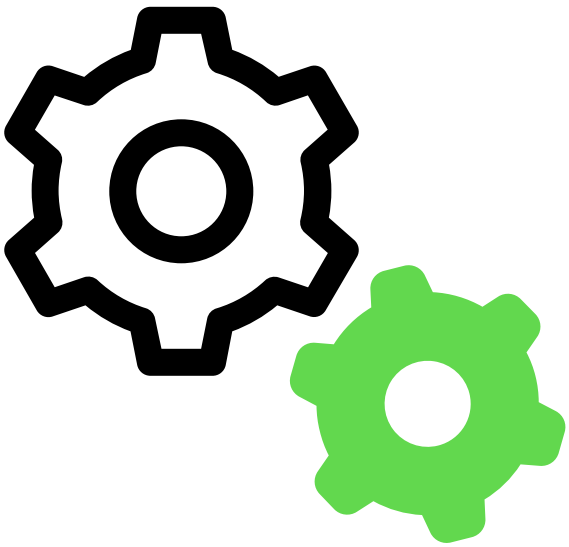
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren



Integrieren Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Mit Virtual Agent.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Ihren Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Implementierung.

Now Assist



Verwenden Now Assist In Virtual Agent In Ihrem Slack Integration.

Entwurf



Verwenden Sie unterstützt Virtual Agent Funktionen in Slack Konversationen.

Automatische Übersetzung

Hinweis:
In früheren Releases wurde der vorab erstellt Virtual Agent Messaging-Integration für Slack War Teil von Virtual Agent Plattform. Diese Integration ist jetzt die Integration für Konversationsfunktionen mit Slack App, verfügbar über ServiceNow Store an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack

Die Virtual Agent Integration mit Slack Erstellt eine 1-zu-1-Zuordnung zwischen ServiceNow Instanz, die Sie aus und installieren Slack Arbeitsbereich, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig Virtual Agent Unterstützt eine 1-Klick-Installation, die eine integriert Slack Arbeitsbereich mit einem ServiceNow Instanz.

Integration für Konversationsfunktionen mit Slack installieren

Sie können installieren Integration für Konversationsfunktionen mit Slack(sn_va_Slack) Anwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

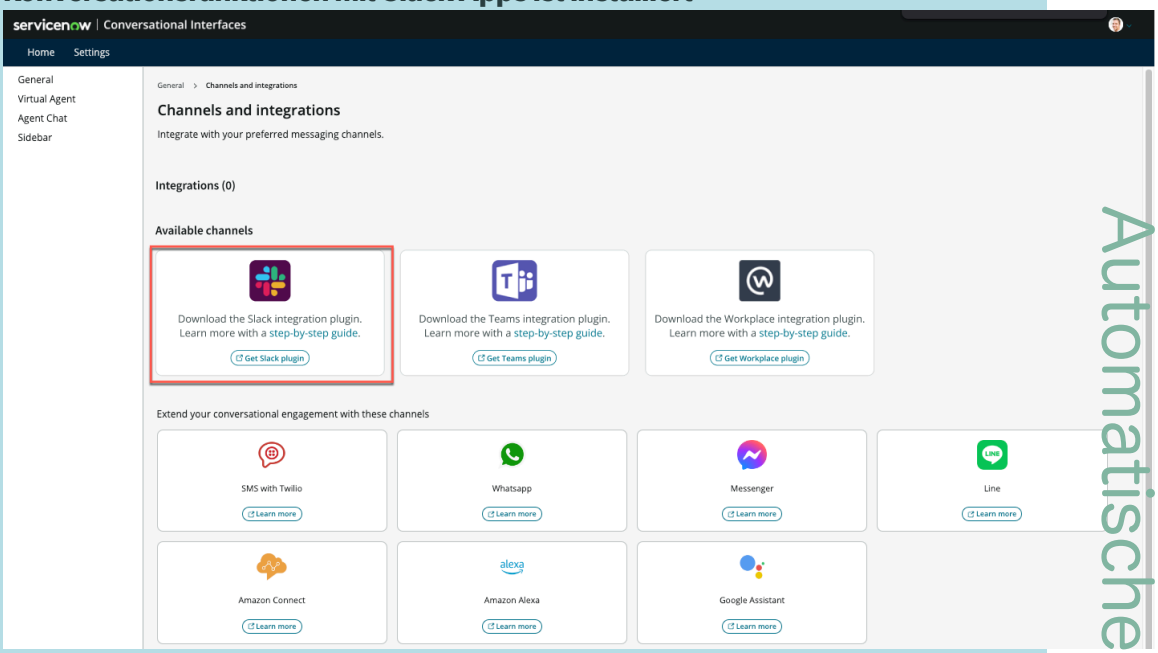
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Wenn Sie ein früheres Release von verwenden Virtual Agent, Sie müssen ein Upgrade auf durchführen Yokohama Release zur Verwendung der in dieser Kanalintegration unterstützten Funktionen.
- Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Erfordert Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot) zum Aktivieren der vollständigen Funktionalität in Virtual Agent Oder Virtual Agent Lite-Plugin (com.glide.cs.chatbot.lite) zum Aktivieren einer begrenzten Version von Virtual Agent. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Slack App aus dem ServiceNow® Store.

Wichtig:
Installieren von Integration für Konversationsfunktionen mit Slack App aus dem ServiceNow Store Aktiviert die App für die Integration in Ihrem ServiceNow Instanz. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird Slack App wird im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“ vor Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Apps ist installiert



Nachdem Sie installiert haben Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Plugin (sn_va_Slack), Slack Wird im Abschnitt Integrationen angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie diese Richtlinien für die Verwendung Virtual Agent Mit Slack Oder mit Slack Enterprise-Raster.

- Die Slack Die App erstellt eine 1-zu-1-Zuordnung zwischen ServiceNow Instanz, die Sie aus und installieren Slack Arbeitsbereich, in dem die Integration ausgeführt wird.
  - Verwenden Sie eine separate Slack Arbeitsbereich für jede Instanz, in der Sie die Integration installieren möchten.
  - Wenn Sie eine Instanz außerhalb der Produktion zum Testen verwenden, verwenden Sie einen selbst konfigurierten Bot.

    Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie Ihr ServiceNow Instanz mit einem selbst konfigurierten Bot.

- Slack Enterprise-Raster: Wenn vorhanden Slack Enterprise Grid-Arbeitsbereiche können Ihre Endanwender zwischen Arbeitsbereichen wechseln und verwenden Virtual Agent Bot aus einem beliebigen Arbeitsbereich.

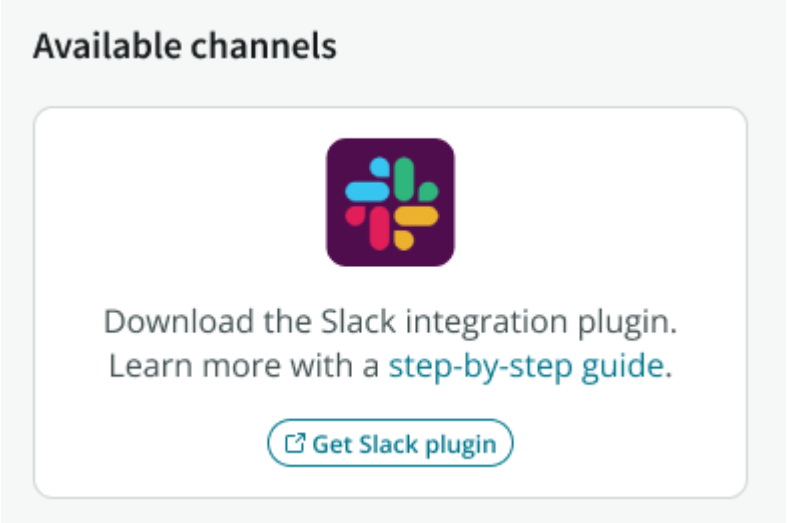
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine Nicht-Produktionsinstanz zum Testen verwenden, verwenden Sie einen Arbeitsbereich in einem anderen Grid, oder verwenden Sie einen Nicht-Grid-Arbeitsbereich.
- Nach der Installation dieses Store-Release:
  - Ihre Messaging-Anwender werden automatisch mit verknüpft ServiceNow Accounts.
  - Wenn Sie eine Instanz für Tests außerhalb der Produktion klonen, müssen Sie die Installation auf dem geklonten Ziel erneut ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Klicken Sie auf **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Slack Kachel, klicken Sie auf **Rufen Sie das Slack-Plugin ab**.



   Sie werden zu weitergeleitet Integration für Konversationsfunktionen mit Slack ServiceNow Store Seite.
4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Abrufen** .

   Hinweis:
   Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Portal zum Abrufen des Plugins.

5. Auf der Integration für Konversationsfunktionen mit Slack ServiceNow Store Seite klicken Sie auf **Installation Anfordern** .
6. Geben Sie im Bildschirm Installation anfordern an **Instanzname** Und **Grund für Anforderung** .
   Sie können auch die von Ihnen bereitgestellte Instanz validieren, indem Sie auf klicken **Validieren Sie Die Instanz** .
7. Klicken Sie auf **Anforderung**.
   Auf dem Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

ServiceNow Virtual Agent mit Slack integrieren.

ServiceNow Virtual Agent mit Slack integrieren

Fügen Sie hinzu Virtual Agent Bot zu Ihrem ServiceNow® Instanz, in die integriert werden soll Slack.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

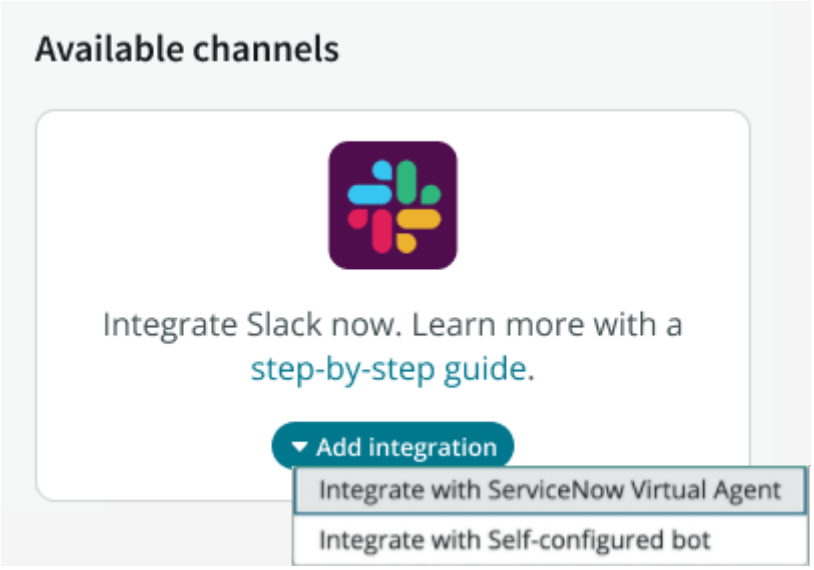
Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Plugin (sn_va_Slack) auf Ihrem ServiceNow Instanz, bevor Integrationen hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.
3. Im Abschnitt Verfügbare Kanäle in Slack Kachel auswählen **Fügen Sie Integrationen Hinzu** , Und wählen Sie aus **Integration mit ServiceNow Virtual Agent** .

Hinweis:
Die **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Die Dropdown-Liste ist erst nach der Installation von verfügbar Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Plugin (sn_va_Slack) auf Ihrem ServiceNow Instanz.



4. Geben Sie ein Slack Arbeitsbereich-URL, um sich bei anzumelden Slack Arbeitsbereich, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

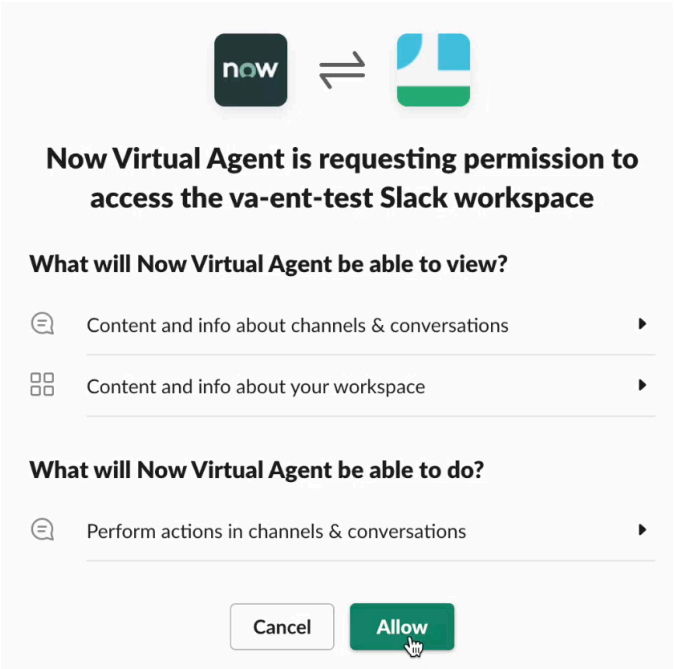


Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des eingeben Slack Arbeitsbereich, auf den Sie Zugriff haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Melden Sie sich bei an ServiceNow® Instanz.
6. Wählen Sie Aus **Zulassen** Wenn Slack Fordert die Berechtigung für den Zugriff auf Ihren Arbeitsbereich an.



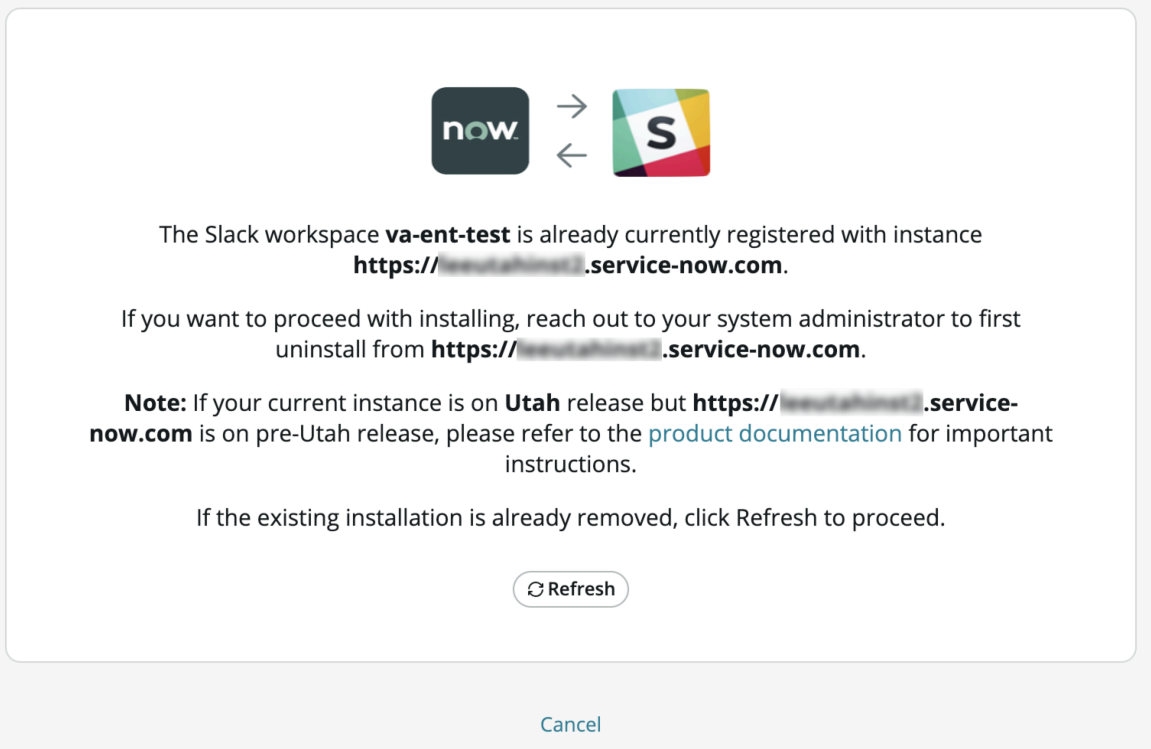
7. Wenn der ausgewählte Arbeitsbereich bereits Virtual Agent zugewiesen wurde, müssen Sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz deinstallieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Beginnt ab Utah Release, wenn vorhanden Slack Arbeitsbereich ist bereits einem anderen zugeordnet ServiceNow Instanz, aber wenn Sie sie einer neuen Instanz zuordnen möchten, werden Sie gebeten, sich an den Administrator zu wenden, um sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Überschreiben Slack Integration.



Wenn Virtual Agent Wurde erfolgreich auf installiert Slack Arbeitsbereich wird eine Abschlussnachricht angezeigt.

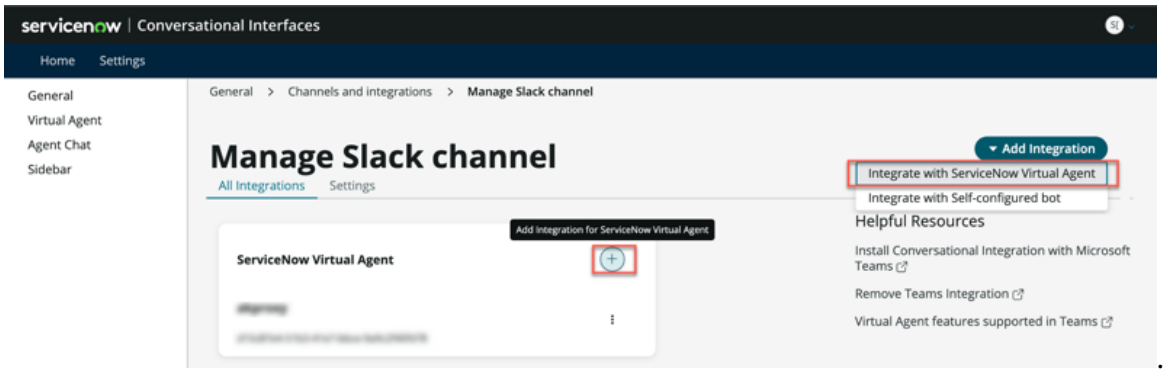
8. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Slack** Zum Verwalten von Slack App.
9. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie weiterhin Kanäle und Integrationen** Dient zum Verwalten der Integration auf Ihrem ServiceNow Instanz.

   Die Slack Anwendung wird in der Liste der Integrationen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihre ServiceNow-Instanz in eine andere integrieren möchten Slack Bot, wählen Sie das Plus-Symbol in der Kachel „ServiceNow Virtual Agent“ aus, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Liste in Verwalten Slack Kanalseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack.

Überschreiben Slack Integration

Überschreiben Sie die Virtual Agent-Integration mit Slack.

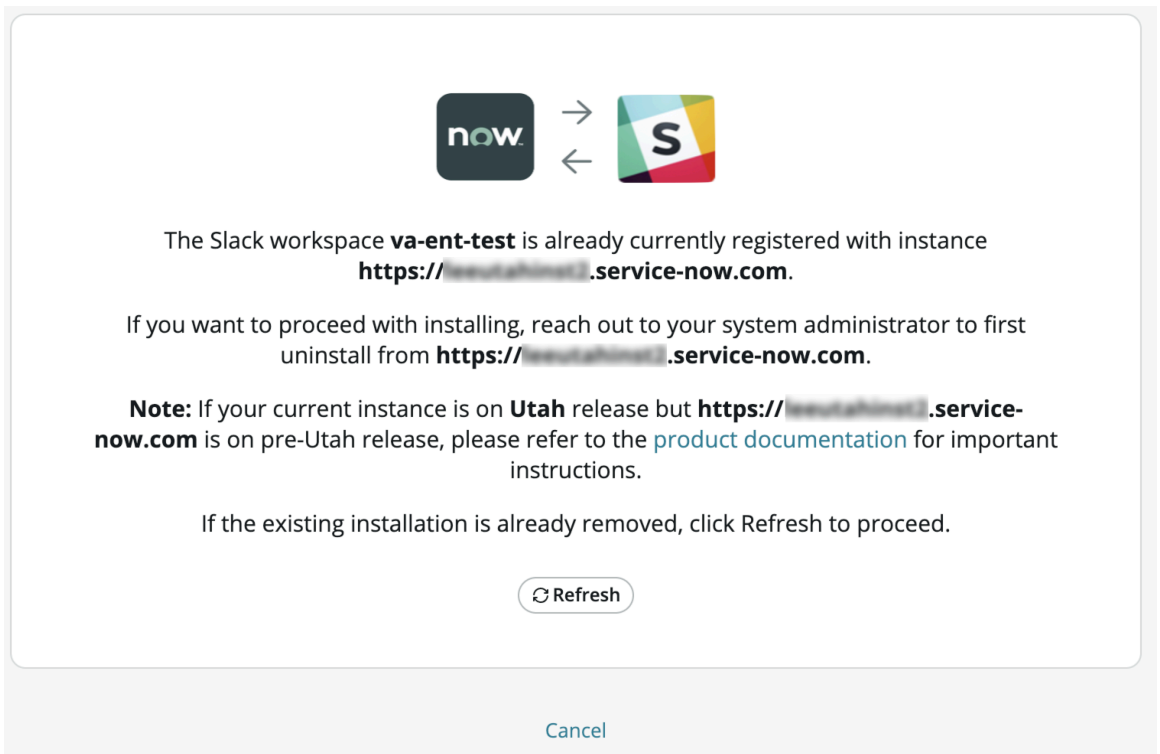
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vor Utah Release, ein Administrator konnte einen überschreiben Slack Installation, die einer bestimmten Instanz mit einer anderen zugeordnet ist ServiceNow Instanz.

Beginnt ab Utah Release, wenn vorhanden Slack Arbeitsbereich ist bereits einem anderen zugeordnet ServiceNow Instanz, aber Sie beabsichtigen, sie einer neuen Instanz zuzuordnen, dann müssen Sie sich an den Administrator wenden, um sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

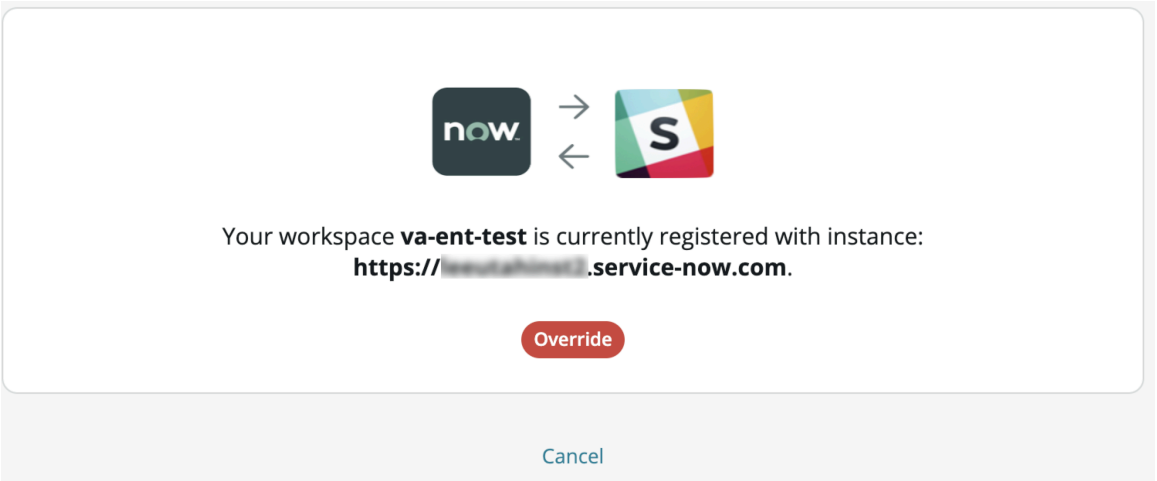
Wichtig:
Die Anweisungen in Entfernen Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack Gelten nur, wenn beide Instanzen mit kompatibel sind Utah Und die obigen Releases. Wenn einer von Ihnen ist ServiceNow Instanzen befinden sich auf der Utah Release und ein anderes in einem Release vor Utah, Führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Im linken Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein `sys_properties_list` .
2. Suchen und öffnen Sie *`sn_va_slack.enable_slack_override`*Systemeigenschaft.

   Hinweis:
   Wenn Sie diese Systemeigenschaft nicht finden, müssen Sie (als Administrator) eine erstellen.

3. Legen Sie den Systemeigenschaftswert auf fest **Wahr** Zum Aktivieren von **Überschreiben** Schaltfläche. Standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft **Falsch** .
4. Wählen Sie Aus **Überschreiben** Um die Instanz einem neuen Mandanten zuzuordnen.



Verwalten Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack

Verwalten Sie Ihren Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Anwendung, ihr Branding und passen Sie die bot-spezifischen Nachrichten in an ServiceNow Instanz nach der Integration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

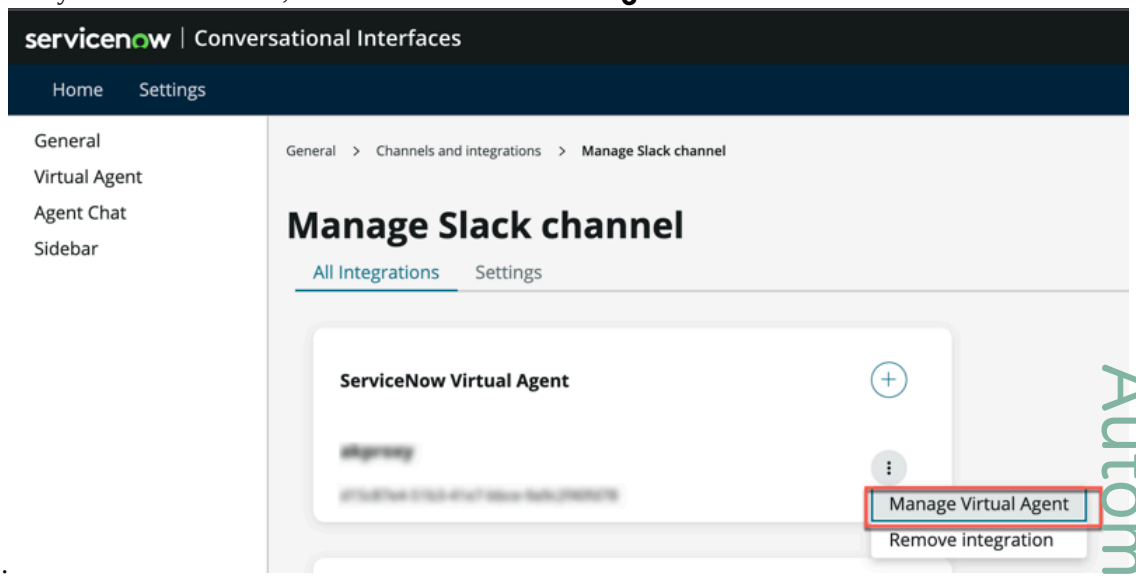
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Wählen Sie Aus **Verwalten** Auf der Slack Kachel.
   Wenn Sie auswählen **Verwalten** , Sie werden zur Seite „Slack-Kanal verwalten“ weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.
4. Um Ihre ServiceNow-Instanz mit einer anderen zu integrieren Slack Bot, wählen Sie das Symbol Integration für ServiceNow Virtual Agent hinzufügen für ServiceNow Virtual Agent aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darüber hinaus können Sie auch auswählen **Fügen Sie die Integration hinzu** Dropdown-Liste oben rechts im Bereich Verwalten Slack Kanalseite und wählen Sie aus **Integration mit ServiceNow Virtual Agent**.

5. Wählen Sie das Symbol Bot verwalten, und wählen Sie aus **Virtual Agent**



Verwalten.
Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.

6. Wählen Sie aus **Branding** Registerkarte zum Markieren Ihres ServiceNow Virtual Agent-Bots.
Weitere Informationen zum Branding Ihres Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie Branding für Virtual Agent Bot in Slack.

7. Wählen Sie aus **Bot-Nachrichten** Registerkarte zum Erstellen und Bearbeiten einer Bot-Nachricht.
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Entfernen Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack

Entfernen Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration aus Ihrem ServiceNow Instanz, um die Zuordnung aufzuheben Slack App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

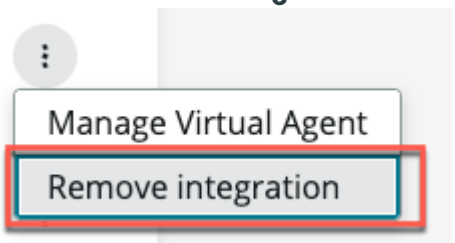
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integration“ in Slack Kachel auswählen **Verwalten** .
4. Suchen Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ nach der Integration von ServiceNow Virtual Agent, die Sie aus Ihrem entfernen möchten ServiceNow Wählen Sie das Symbol „Bot verwalten“ aus , Und wählen Sie aus **Entfernen Sie die Integration** .

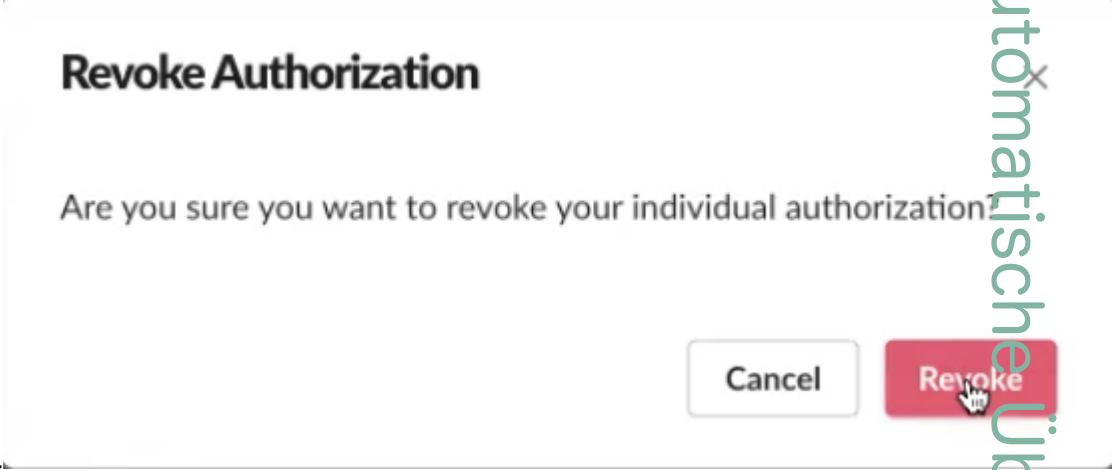
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfernen Sie die Integration mit ServiceNow Virtual Agent



5. Wählen Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen die Option aus **Entfernen** .
   Sie werden zum Slack-App-Verzeichnis weitergeleitet.
6. Navigieren Sie im Verzeichnis der Slack-App zur Registerkarte Konfiguration, und wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Gegen **1 autorisiertes Mitglied** .
7. Wählen Sie Aus **Widerrufen** Im Popup-Fenster 1 autorisiertes Mitglied.
8. Wählen Sie Aus **Widerrufen**In der



Bestätigungsnachricht.
Eine Nachricht wird angezeigt, die darauf hinweist **Sie haben erfolgreich eine Autorisierung für Now Virtual Agent entfernt** .
Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack Wird aus Ihrer ServiceNow-Instanz entfernt.

Integration eines selbst konfigurierten Bots mit Slack Arbeitsbereich

Aktiviert ServiceNow® Virtual Agent Um mehrere zuzulassen ServiceNow Instanzen, die in einzelne integriert werden sollen Slack Arbeitsbereich.

Die Virtual Agent Integration mit Slack Erstellt eine 1-zu-1-Zuordnung zwischen ServiceNow Instanz, die Sie aus und installieren Slack Arbeitsbereich, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig Virtual Agent Unterstützt eine 1-Klick-Installation, die eine integriert Slack Arbeitsbereich mit einem ServiceNow Instanz. Durch Aktivieren dieser Integration jedoch Virtual Agent Ermöglicht die Integration mehrerer ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Slack Arbeitsbereich. Sie können mehrere integrieren ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Slack Arbeitsbereich durch Erstellen eines Bots für jede der Instanzen auf dem Ziel Slack Arbeitsbereich.

Erstellen Sie einen Bot in Slack

Sie müssen einen selbst konfigurierten Bot im Zielarbeitsbereich in erstellen Slack Um in die Lage zu sein, in zu integrieren Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

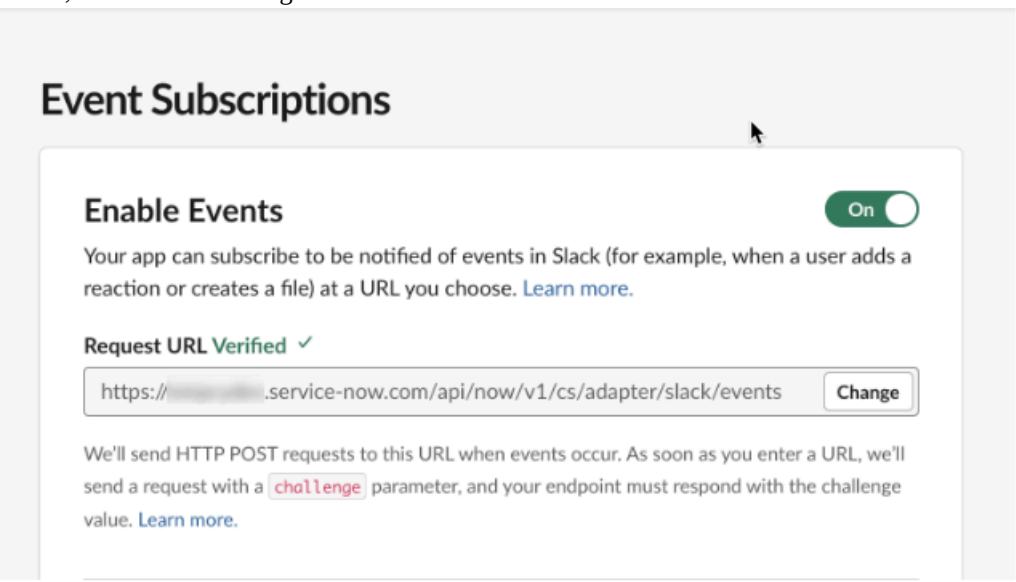
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Anwender müssen über Berechtigungen zum Erstellen eines Bots im Zielarbeitsbereich verfügen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Slack-API .
2. Navigieren Sie zu **Ihre Apps** Und klicken Sie auf **Erstellen Sie Eine Neue App** .
3. Geben Sie ein **App-Name** , Wählen Sie Ihr aus **Slack-Arbeitsbereich** Und klicken Sie auf **Erstellen Sie Eine App** .
4. Konfigurieren Sie Interaktive Komponenten.
   a. Navigieren zu **Interaktivität** > **Tastenkürzel** Im linken Menü und aktivieren Sie **Interaktivität** .
   b. Aktualisieren Sie **Anforderungs-URL** .
   Wenn Sie Ihren selbst konfigurierten Bot auf einem einrichten ServiceNow Instanz, dann muss die Anforderungs-URL sein https://<instance-name>/api/now/v1/cs/Adapter/Slack/actions .
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Konfigurieren Sie Ereignisabonnements.
   a. Klicken Sie Auf **Ereignisabonnements** Im linken Menü und aktivieren Sie **Aktivieren Sie Ereignisse** .
   b. Aktualisieren Sie **Anforderungs-URL** .
   Wenn Sie Ihren selbst konfigurierten Bot auf einem einrichten ServiceNow Instanz, dann muss die Anforderungs-URL sein https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events .
   c. Warten Sie, bis die Anforderungs-URL verifiziert wird.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie unter Bot-Ereignisse abonnieren auf **Fügen Sie Ein Bot-Anwenderereignis Hinzu** Und hinzufügen `Nachricht.im` .

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Navigieren Sie zu **Eingehender Webhook** Registerkarte und schieben Sie die **Aktivieren Sie Eingehende Webhooks** Umschalter zum Aktivieren.

7. Konfigurieren Sie OAuth und Berechtigungen.

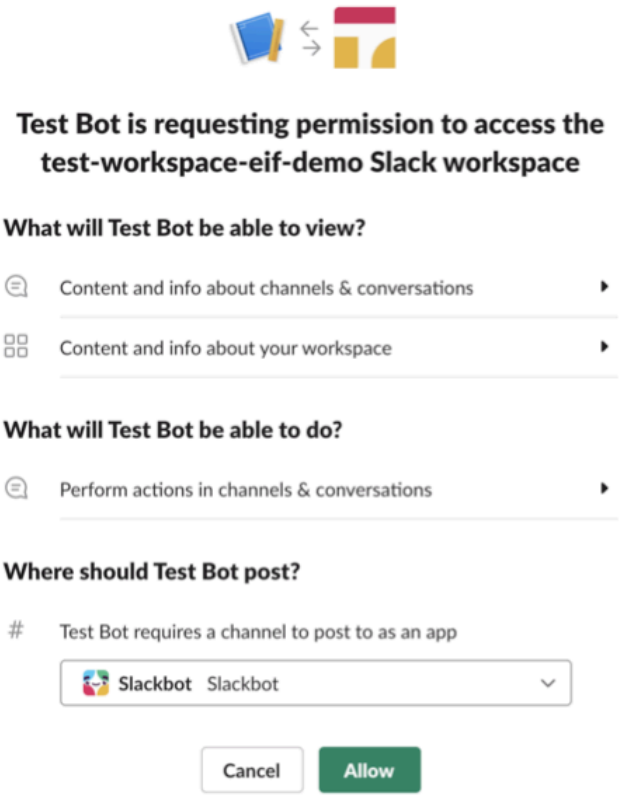
a. Klicken Sie im linken Menü auf OAuth und Berechtigungen, und navigieren Sie zu **Anwendungsbereiche** > **Bot-Bereiche**an.

b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen OAuth-Bereich hinzu** Und fügen Sie die folgenden Bereiche hinzu:

- Chat:Schreiben
- Dateien:Lesen
- Dateien:Schreiben
- im.Verlauf
- Eingehender Webhook
- Team: Lesen
- Anwender:lesen
- Anwender:read.email

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Navigieren Sie zu **OAuth und Berechtigungen** , Klicken Sie auf **In Arbeitsbereich installieren** , Und klicken Sie auf **Zulassen** .



Ruft selbst konfigurierte Bot-Details ab

Rufen Sie die Details des Bots ab, den Sie in erstellt haben Slack Arbeitsbereich, der in integriert werden soll ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Slack-API .
2. Klicken Sie Auf **Ihre Apps** , Wählen Sie einen Bot aus, und navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Basisinformationen** > **Informationen Anzeigen** Um zu kopieren **App-Name** (Bot-Name).
3. Geben Sie ein **OAuth-Zugriffstoken für bot-Anwender** Klicken Sie im Token-Argument auf **Testmethode** , Und kopieren Sie **Team-ID** .

Hinweis:
Sie finden das Zugriffstoken in **OAuth und Berechtigungen** In Ihrem Slack App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Argument		Value
token	Required	No token Or, provide your own token: xoxb-1557753420966-1632731908147-krt Need a token? Create and install a Slack app to begin.
team	Optional	
Extra args		

Test Method

URL

https://slack.com/api/team.info?pretty=1

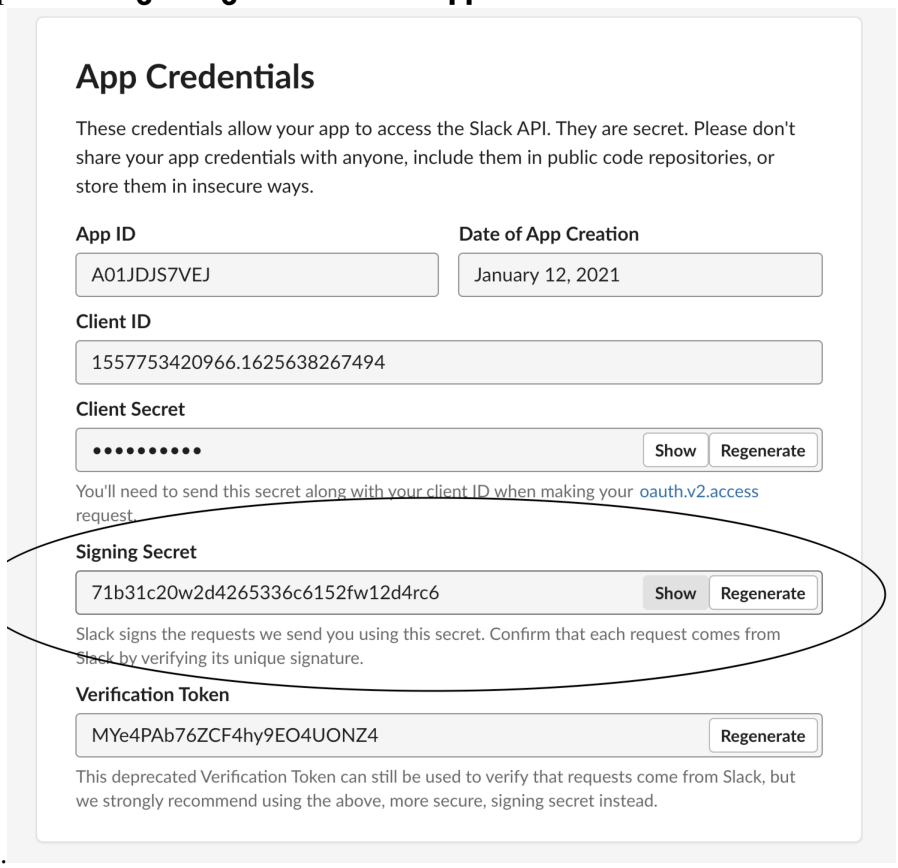
Authorization: Bearer xoxb-1557753420966-1632731908147-krtnO65eEJWnB17X7P811117


```
{
    "ok": true,
    "team": {
        "id": "T01GDN5CCUE",
        "name": "test-workspace-eif-demo",
        "domain": "va-eifdemo",
        "email_domain": "",
        "is_verified": false,
        "icon": {
            "image_34": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-34
            "image_44": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-44
            "image_68": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-68
            "image_88": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-88
            "image_102": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-1
            "image_132": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-1
            "image_230": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-2
            "image_default": true
```

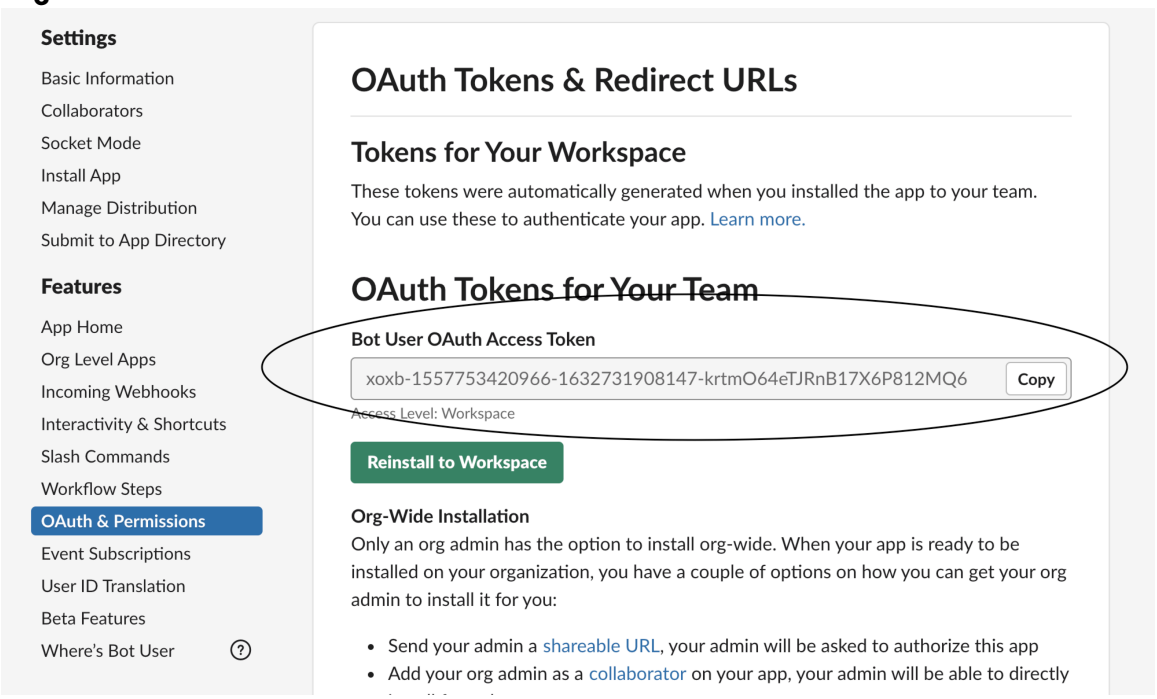

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Navigieren Sie in Ihrem Slack-Arbeitsbereich (in api.slack.com) zu Basisinformationen, und kopieren Sie **Signaturgeheimnis** Unter **App-Anmeldeinformationen**.



5. Navigieren Sie in zu OAuth und Berechtigungen Slack Arbeitsbereich und kopieren Sie **OAuth-Zugriffstoken für bot-Anwender** .



Ergebnisse

Sie sollten jetzt mit Ihrem selbst konfigurierten Bot interagieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihr Bot nicht im Abschnitt „Apps“ angezeigt wird, klicken Sie auf **Fügen Sie Apps Hinzu** Suchen Sie nach Ihrem Bot, und wählen Sie ihn aus. Sie können eingeben **hallo** Um eine Antwort zu erhalten.

Integrieren Sie Ihr ServiceNow® Instanz mit einem selbst konfigurierten Bot

Fügen Sie den selbst konfigurierten Bot zu hinzu ServiceNow Instanz, mit der die Integration abgeschlossen werden soll Slack.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Virtual_Agent_admin oder admin und Slack Arbeitsbereich-Administrator

Diese Installation erfordert einen ServiceNow Andere Instanz als die in den Produktions-Bot integrierte, um einen Bot (der mehreren Bots) in einen einzelnen zu integrieren Slack Arbeitsbereich.

Hinweis:
Die ServiceNow Instanz, die Sie verwenden, um den selbst konfigurierten Bot in einen einzelnen zu integrieren Slack Arbeitsbereich darf keine Instanz sein, die Sie für die Integration des ServiceNow Virtual Agent verwendet haben.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Bot auf der erstellt haben Slack Arbeitsbereich und die Bot-Details abgerufen, um die Integration abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bot in Slack.

Rufen Sie den Namen des Bots, die Team-ID, das Signaturgeheimnis und die Details zum Zugriffstoken für Ihren in erstellten Bot ab Slack. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Bot-Details ab . Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den Bot in Ihrem einrichten ServiceNow Instanz.

Prozedur

Als ServiceNow administrator, richten Sie den Bot auf der ein ServiceNow Instanz im globalen Bereich.

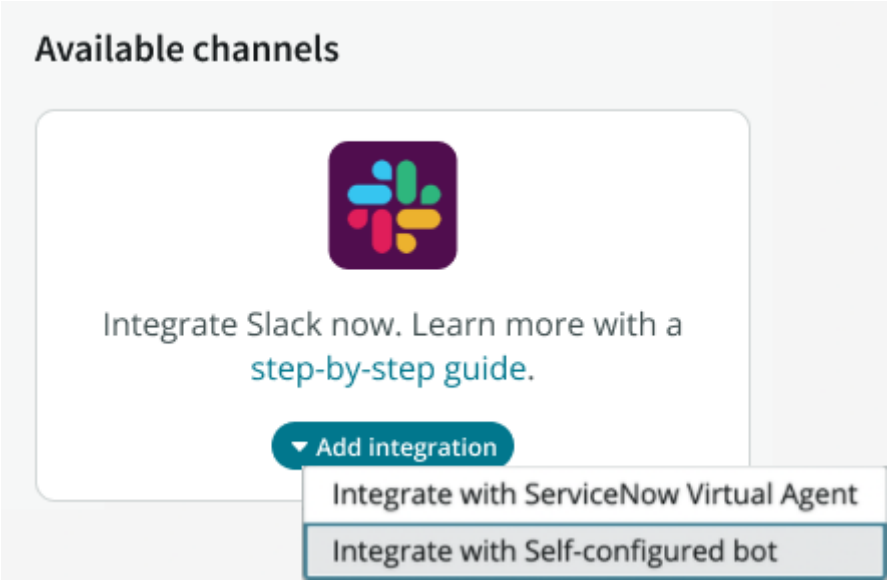
Hinweis:
Virtual_Agent_admin kann Bots mit mehreren Instanzen oder Bots außer dem Produktions-Bot in installieren ServiceNow Instanz und alle Funktionen von nutzen Virtual Agent Und haben auch die Flexibilität, eine der mehreren zu integrieren ServiceNow Instanzen mit einem Bot auf einer einzelnen Slack Arbeitsbereich.

a. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

b. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

c. Im Abschnitt Verfügbare Kanäle in Slack Kachel auswählen **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Und wählen Sie aus **Integration mit selbst konfiguriertem Bot** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



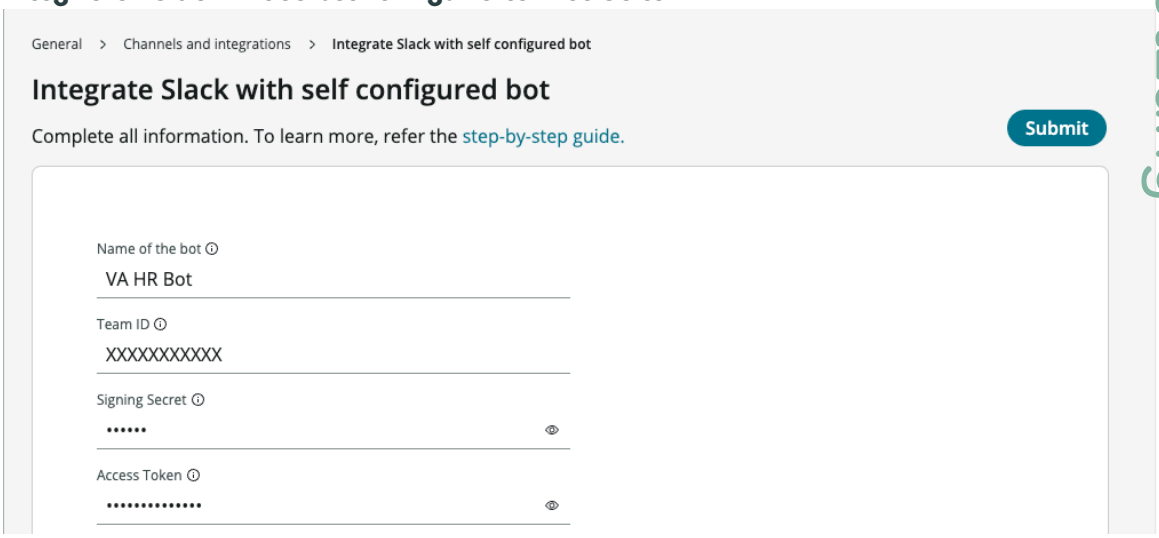
Hinweis:
Die **Fügen Sie Integrationen Hinzu** Die Schaltfläche ist erst nach der Installation von verfügbar Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Plugin (sn_va_Slack) auf Ihrem ServiceNow Instanz. Weitere Informationen zum Installieren des Plugins finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Slack installieren.

d. In der Integration Slack Geben Sie auf der selbstkonfigurierten Bot-Seite die folgenden Details an, die Sie beim Erstellen von eine Notiz gemacht haben Slack Bot und wählen Sie aus **Übermitteln** .

- **Name des Bots**
- **Team-ID**
- **Signiergeheimnis**
- **Zugriffs-Token**

Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Bot-Details ab .

Integrieren Slack Mit selbst konfigurierter Bot-Seite

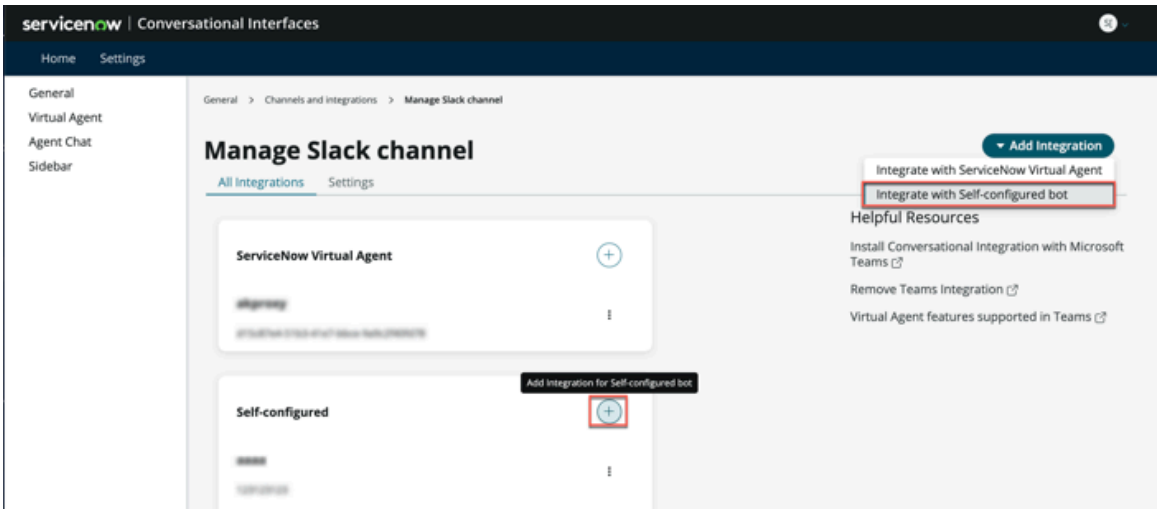


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für jede zusätzliche ServiceNow Zu integrierende Instanz wiederholen Sie die Schritte 1 und 2.

Wenn Sie Ihren integrieren möchten ServiceNow Instanz mit einer anderen Slack Bot, wählen Sie das Plus-Symbol für den selbst konfigurierten Bot, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Schaltfläche auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“, und wählen Sie aus **Integration mit selbst konfiguriertem Bot** .



Sie erhalten eine Nachricht, dass die Installation erfolgreich war.

Verwalten Sie die selbst konfigurierte Bot-Integration mit Slack

Verwalten Sie Ihren Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Anwendung, ihr Branding und passen Sie die selbst konfigurierten bot-spezifischen Nachrichten in an ServiceNow Instanz nach der Integration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen (Slack)

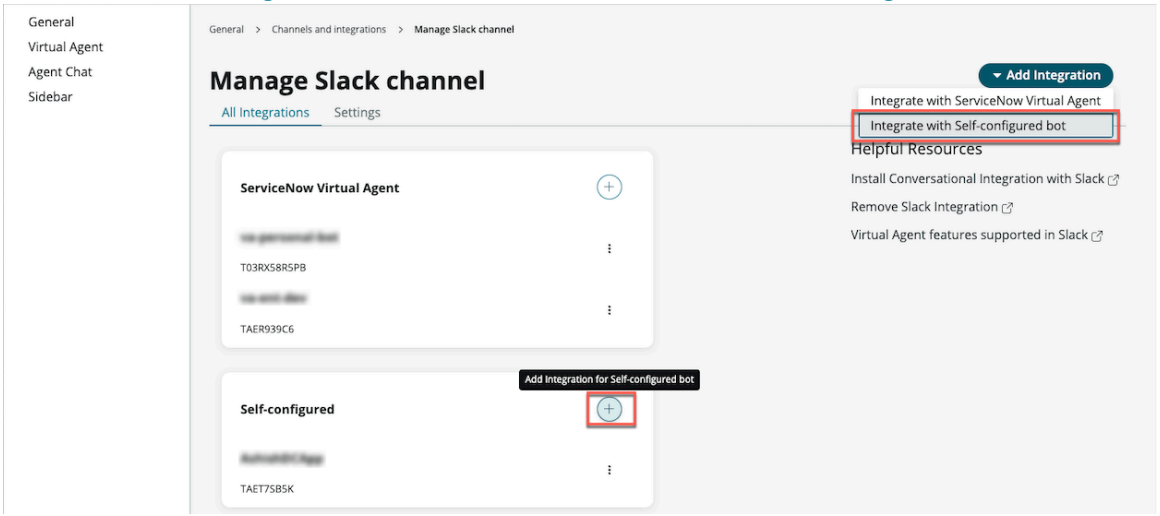
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Wählen Sie Aus **Verwalten** Auf der Slack Kachel.

Wenn Sie Ihren integrieren möchten ServiceNow Instanz mit einer anderen Slack Bot, wählen Sie das Plus-Symbol für den selbst konfigurierten Bot, oder wählen Sie aus **Fügen Sie die Integration hinzu** Schaltfläche auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“, und wählen Sie aus **Integration mit selbst konfiguriertem Bot** . Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden Sie unter Integrieren Sie Ihr ServiceNow Instanz mit einem selbst konfigurierten Bot



Wenn Sie auswählen **Verwalten** , Sie werden zur Seite „Slack-Kanal verwalten“ weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Wählen Sie das Symbol Bot verwalten ⋮ Und wählen Sie aus **Bot Verwalten** .
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
5. Wählen Sie aus **Konfiguration** Registerkarte zum Markieren Ihres selbstkonfigurierten Bots.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres selbstkonfigurierten Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie Branding für Ihren selbst konfigurierten Bot.
6. Wählen Sie aus **Bot-Nachrichten** Registerkarte zum Erstellen und Bearbeiten einer Bot-Nachricht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Entfernen Sie die selbstkonfigurierte Bot-Integration mit Slack

Entfernen Sie die selbst konfigurierte Bot-Integration aus Ihrem ServiceNow Instanz, um die Zuordnung aufzuheben Slack App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

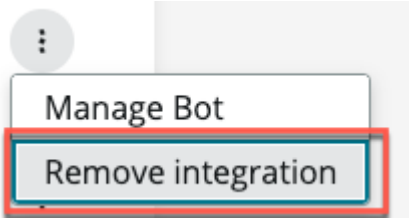
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integration“ in Slack Kachel auswählen **Verwalten** .
4. Suchen Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ nach der selbstkonfigurierten Bot-Integration, die Sie aus Ihrem entfernen möchten ServiceNow Wählen Sie das Symbol „Bot verwalten“ aus ⋮ , Und wählen Sie aus **Entfernen Sie die Integration** .

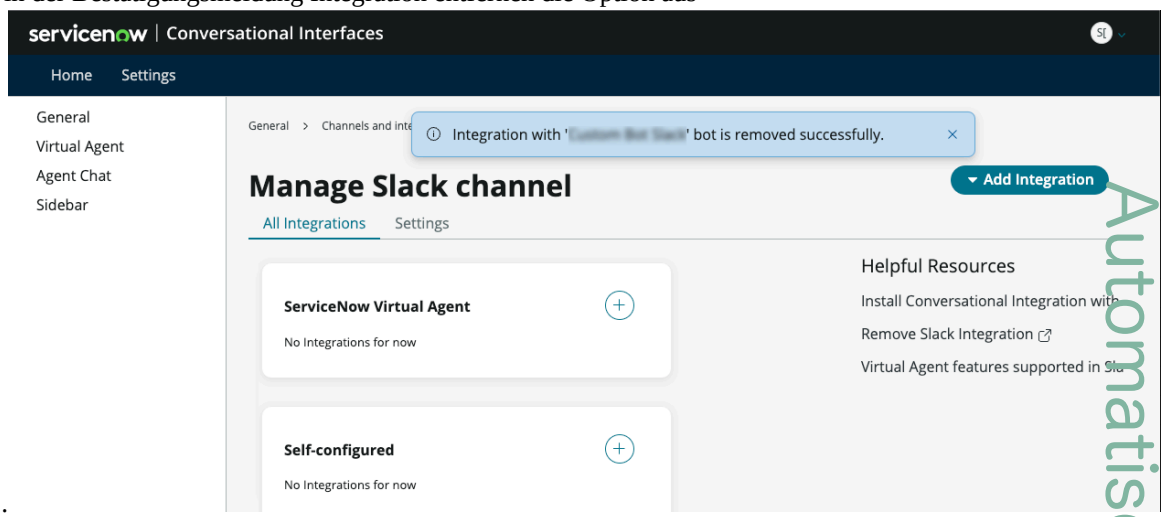
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfernen Sie die Integration mit dem selbst konfigurierten Bot



5. Wählen Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen die Option aus



Entfernen.

Die selbstkonfigurierte Bot-Integration mit Slack Wurde erfolgreich entfernt.

Konfigurieren Virtual Agent Einstellungen für Slack

Konfigurieren Sie Ihren Slack Bots, die in Virtual Agent integriert sind, um Benachrichtigungen zu aktivieren, zu verknüpfen ServiceNow Anwenderprofile und zum Einrichten von Systemnachrichten und kontextbezogenen Aktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. In **Allgemeine Einstellungen** Unter **Kanäle und Integrationen** , Klicken Sie auf **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Slack Kachel, klicken Sie auf **Verwalten** .
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Schieben Sie die **Aktivieren Sie die Benachrichtigung für alle Anwender** Umschalter, um Benachrichtigungen für die verknüpften Anwender zu deaktivieren.

Hinweis:

- Die **Aktivieren Sie die Benachrichtigung für alle Anwender** Der Umschalter ist standardmäßig ausgewählt.
- Die **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Der Umschalter ist standardmäßig ausgewählt und für weitere Änderungen deaktiviert. Mit dieser Option werden alle aktiven verknüpft ServiceNow Accounts werden automatisch dem zugeordnet Microsoft Teams Bot.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Richten Sie ein **Globale Messaging-Einstellungen** .

> **Hinweis:**
> Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

- **Systemnachrichten** : Passen Sie die Standardsystemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

  Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemnachricht finden Sie unter Systemnachrichten ändern .

- **Kontextbezogene Aktionen** : Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Anwenderbefehlingaben an.

  Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Konfigurieren Sie Branding für Virtual Agent Bot in Slack

Sie haben die Flexibilität, den Standard anzupassen ServiceNow Branding für Ihren Slack Virtual Agent. Sie können den Namen und das Symbol des Produktions-Bots ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

> **Hinweis:**
> Die Branding-Fähigkeit in Slack Ist ab Store-Release August 2022 verfügbar und mit kompatibel Tokyo Release und höher. Anwender müssen sicherstellen, dass sie sich im befinden Tokyo Familienveröffentlichung und haben die August-Store-Version für heruntergeladen Integration für Konversationsfunktionen mit Slack App zur Verwendung dieser Funktionalität.

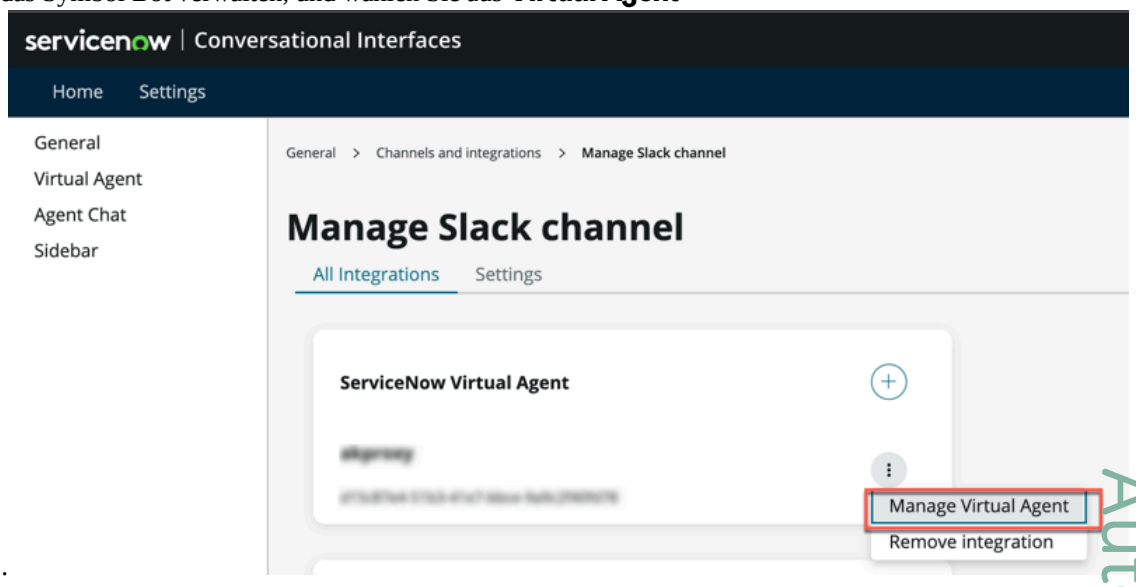
Stellen Sie sicher, dass Sie festlegen `com.glide.cs.enable_slack_branding`Systemeigenschaft auf „wahr“, bevor Sie die Branding-Einstellungen für Ihren Bot konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Auf der **Allgemeine Einstellungen** Seite unter **Kanäle und Integrationen** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in Slack Kachel auswählen **Verwalten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie das Symbol Bot verwalten, und wählen Sie aus **Virtual Agent Verwalten**.



5. Geben Sie auf der Registerkarte Branding die folgenden Details an:
   - **Bot-Name** : Name, der auf angezeigt wird Slack Konversationstext.

     Auf Konfigurieren Sie Ihre Bot-Integration in SlackÄndern Sie den Standard-Bot-Namen in einen Bot-Namen Ihrer Wahl, und wählen Sie aus **Speichern** .

     Hinweis:
     - Wenn Sie den Bot-Namen jemals wieder in den Standard-Bot-Namen ändern möchten, löschen Sie den von Ihnen angegebenen Bot-Namen, und wählen Sie ihn aus **Speichern** . Der Bot-Name wird dem verfügbaren Bot-Namen in entnommen Slack admin Center.
     - Wenn Ihr Bot-Name vom Header und dem linken Bereich abweichen soll, geben Sie einen anderen Namen an.

   - **App-Name** : Name, der im Slack-Header und im linken Bereich angezeigt wird.

     Zum Ändern des App-Namens auf der Slack Header und linker Bereich führen Sie die folgenden Schritte aus.
     - Melden Sie sich bei an Slack-Administratorcenter .
     - Navigieren Sie zu **Slack-App-Verzeichnis** Und finden Sie Ihren Slack Vorab veröffentlichte App.
     - Auf Ihrem Slack App-Seite auswählen **Konfiguration** Registerkarte und navigieren Sie zum Abschnitt Bot-Anwender.
     - Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten des Bot-Namens.
     - Ändern Sie im Popup-Fenster „Bot-Namen bearbeiten“ den Bot-Namen in einen Namen Ihrer Wahl, und wählen Sie aus **Speichern Sie Die Änderungen** .

     Hinweis:
     Wenn der Bot-Name mit dem Bot-Namen im Konversationstext übereinstimmen soll, geben Sie denselben Bot-Namen an.

   - **Slack-Bot-Symbol** : Symbol, das im Slack-Konversationstext angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

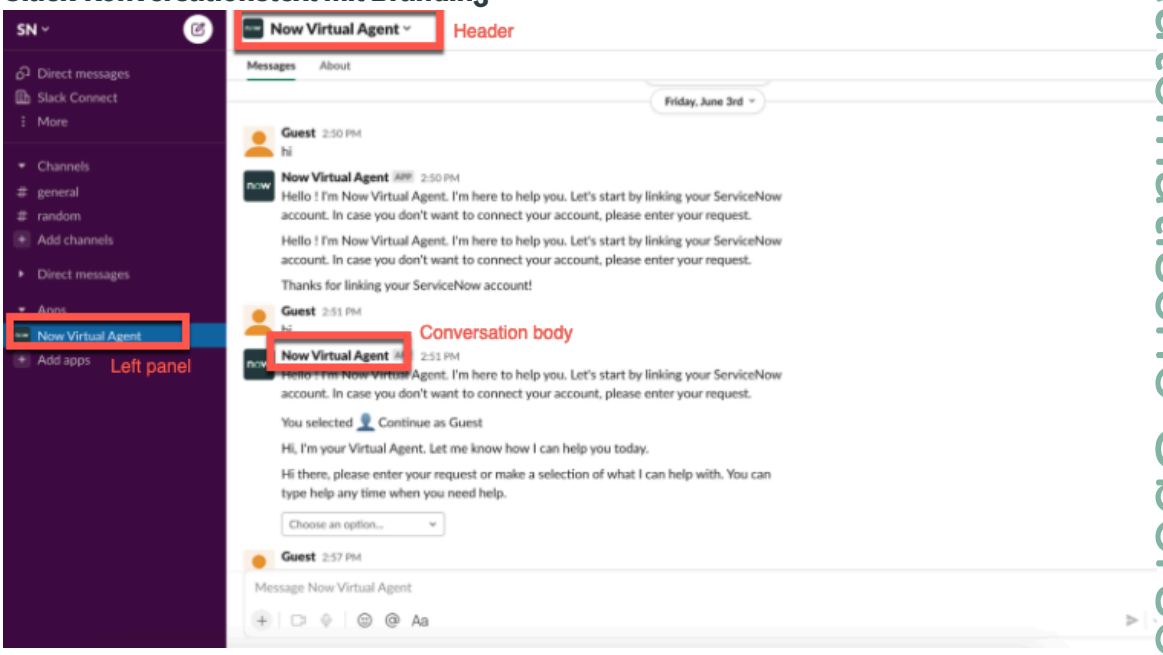
- **Standardsymbol verwenden** : Wählen Sie aus **Standardsymbol verwenden** Optionsschaltfläche, und wählen Sie aus **Speichern** Um das Bot-Symbol zurück zum Standard-Bot-Symbol zu ändern.
- **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden** :

  Wählen Sie aus **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden** Optionsschaltfläche zum Ändern von Slack Bot-Symbol und wählen Sie aus **Speichern** .

  Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Bildsymbol hochzuladen.

  - Wählen Sie Aus **Bild anhängen** Um nach einem Bildsymbol zu suchen und auszuwählen **Speichern** .
  - Wählen Sie aus **Verwenden Sie stattdessen die Bild-URL** Geben Sie eine URL des Bildsymbols an, und wählen Sie aus **Speichern** .

Slack-Konversationstext mit Branding



Nächste Maßnahme

Öffnen Sie Ihren Slack Bot-Schnittstelle und starten Sie eine neue Konversation. Sie werden feststellen, dass der Bot-Name auf aktualisiert wurde Slack Konversationstext, Header und im linken Bereich und das Bot-Symbol wird nur im Konversationstext aktualisiert.

Konfigurieren Sie Branding für Ihren selbst konfigurierten Bot

Konfigurieren Sie Ihren selbst konfiguriert Slack Branding der App. Sie haben die Flexibilität, den Standard anzupassen ServiceNow Branding für Slack Selbst konfigurierter Bot-Name und Symbol.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Integration von Virtual Agent mit einem selbst konfigurierten Bot in Slack abgeschlossen haben, bevor Sie die Branding-Optionen anpassen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Slack-Administratorcenter .
2. Wählen Sie Aus **Ihre Apps** Und wählen Sie einen Bot aus, für den Sie die Branding-Einstellungen ändern möchten.
3. Navigieren zu **Einstellungen** > **Basisinformationen** > **Informationen Anzeigen**an.
4. Im Abschnitt „Informationen anzeigen“ können Sie die folgenden Details aktualisieren:

   a. **App-Name** : Name Ihres selbst konfigurierten Bots.

   b. **Kurzbeschreibung** : Ein kurzer Satz, der Ihren selbstkonfigurierten Bot beschreibt.

   c. **App-Symbol und Vorschau** : Bild, das Ihren selbst konfigurierten Bot im Konversationstext darstellt.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass sich das Bild, das Sie als App-Symbol hochladen möchten, in Quadraten zwischen 512 px und 512 px und 2000 px x 2000 px befindet.

   d. **Hintergrundfarbe** : Hintergrundfarbe Ihres Bot-Symbols im Konversationstext.

   e. **Lange Beschreibung** : Beschreibung Ihres selbst konfigurierten Bots, der auf Ihrer App-Detailseite angezeigt werden soll.

5. Wählen Sie Aus **Speichern Sie Die Änderungen** .

Vorverknüpfung Virtual Agent Anfordernde Personen vor der Integration mit Slack

Verknüpfen Sie vorab mit Virtual Agent Anfordernde Personen an ServiceNow Instanz, bevor sie ausführen Integration für Konversationsfunktionen mit Slack. Die Batch-Vorverknüpfung aktiviert Ihren Virtual Agent Benutzer, die sofort mit einem Virtual Agent chatten und Benachrichtigungen erhalten, ohne den anfänglichen Authentifizierungsverknüpfungsprozess durchlaufen zu müssen.

Vorbereitungen

- Verwalten Sie die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack, Mit **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Option aktiviert.
- Richten Sie die Slack-Spoke ein .

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin
- External_App_install_admin
- Eine der folgenden Optionen Slack Administratorrollen:
  - Globaler Administrator
  - Anwendungsadministrator
  - Cloud-Anwendungsadministrator
- admin oder schedule_admin, um das Skript für die geplante Aufgabe zu ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Die Option ist auf der UI-Seite „Integration von Messaging-Apps“ aktiviert. Ein Batch von bis zu 10.000 Anwendern wird automatisch mit vorverknüpft ServiceNow Instanz. Ihre vorhandenen Anwender werden bei der ersten Ausführung vorab verknüpft. Neu hinzugefügte Anwender werden bei nachfolgenden täglichen Ausführungen vorab verknüpft.

Um die automatische Batch-Vorverknüpfung zu verhindern, deaktivieren Sie **Verknüpfen Sie ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** Option auf der UI-Seite „Integration von Messaging-Apps“.

Batch-Vorverknüpfung von Virtual Agent Anwender bis zu ServiceNow Instanz vor der Integration mit Slack Enthält die folgenden Vorteile:

- Benachrichtigungen werden proaktiv von gesendet Virtual Agent An Anwender, wenn ihre Identität in Slack Ist ihrer Identität in zugeordnet ServiceNow Instanz. Dies gilt auch, wenn der Anwender bereits mit verknüpft ist ServiceNow Virtual Agent.
- Wenn ein Anwender vorab verknüpft ist und wann Slack Benachrichtigungen sind in der App aktiviert. Benachrichtigungen werden an die App gesendet, auch wenn ein Anwender nicht bei angemeldet ist Slack Account.

Die Batch-Vorverknüpfung erfolgt automatisch über **Slack – Täglicher Vor-Link-Auftrag** Geplante Aufgabe. Dieser Auftrag wird standardmäßig zu einer geplanten Zeit ausgeführt (die Zeit wird in der Zeitzone des Systemadministrators angezeigt), und Sie können die Zeit bei Bedarf ändern. Um die standardmäßige Ausführungszeit oder Zeitzone der geplanten Aufgabe zu ändern, greifen Sie auf zu **Slack – Täglicher Vor-Link-Auftrag** Formular „geplante Skriptausführung“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie nach **Slack – Täglicher Vor-Link-Auftrag** Geplante Aufgabe, und klicken Sie auf , um das Formular „geplante Skriptausführung“ für den ausgewählten Datensatz zu öffnen.
3. In **Ausführen** Ändern Sie die Laufzeit in die gewünschte Zeit.
4. Für eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, einschließlich **Zeitzone** , Siehe Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen für Integration für Konversationsfunktionen mit Slack

Konfigurieren Sie heraufgestufte Themen, um wichtige, allgemeine Themen für den schnellen Verbrauch von Anwendern während einer Konversation mit zu veröffentlichen Slack Bot. Sie können bis zu sechs verschiedene heraufgestufte Themen konfigurieren, die im angezeigt werden sollen Slack Kanalbegrüßungsnachricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder va_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zu Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup, und wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die heraufgestuften Themen, die Sie zuvor konfiguriert haben, befinden sich in der Standard-Chat-Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience. Wenn die Standard-Chat-Experience die einzige Zeile ist, die Sie in Ihrer Instanz haben, beobachten Sie, dass die heraufgestuften Themen auf das Chat-Widget angewendet werden. Microsoft Teams, Und Slack(Es sei denn, Sie konfigurieren etwas eindeutiges für Slack Wie unten angegeben.)

Wenn Sie eindeutige heraufgestufte Themen für einrichten möchten Slack Die sich vom Chat-Widget unterscheiden müssen, befolgen Sie das folgende Verfahren.

3. Wählen Sie auf der Seite Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie neue anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience. Beispiel: Slack Chat-Experience.
Beschreibung	Beschreibung der Chat-Experience.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Chat-Experience.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die heraufgestuften Themen im Chat angezeigt werden.
Domäne	Anwendungsbereich der Chat-Experience.
Bedingungsmodus	Situation, in der Ihr Anwender diese Chat-Experience erhält. Verfügbare Bedingungsmodi: ○ **Erweitert** ○ **Einfach**
Bedingung	Bedingung, die den Bedingungsmodus für die Chat-Experience definiert. Richten Sie eine einfache Bedingung mit ein **[devicetype] [ist] [Slack]** . **Hinweis:** Wenn Sie einrichten **[devicetype] [ist] [Teams]** Im Popup-Fenster „Bedingung“ mit einer höheren Reihenfolge als die Standard-Chat-Experience Slack Greift die Setup-Themen und heraufgestuften Themen auf, die in dieser Experience definiert sind. Diese Änderung wirkt sich nicht auf das Chat-Widget aus, das weiterhin die Setup-Themen und heraufgestuften Themen erbt, die in der Standard-Chat-Experience definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie Aus **Anwenderdefinierte Experience erstellen** .
6. Fügen Sie heraufgestufte Themen in hinzu Slack Formular „Chat-Experience“, das Sie erstellt haben. Überprüfen Sie die Zeichenlänge Ihrer heraufgestuften Themen, bevor Sie sie für hinzufügen Slack. Wenn der Text im Thema näher an etwa 30 Zeichen herankommt, wird der Text möglicherweise gekürzt. Weitere Informationen finden Sie unter Slack Dokument an.

   a. Auf der Slack Formular „Chat-Experience“ wählen Sie aus **Heraufgestufte Themen** Registerkarte und wählen Sie aus **Thema hinzufügen** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie Neue Heraufgestufte Themen

Feld	Beschreibung
Thema	Name des ausgewählten Themas. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Thema auszuwählen.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge für das ausgewählte Thema an.

Hinweis:
Ähnlich wie beim Chat-Widget können Sie maximal sechs heraufgestufte Themen für konfigurieren Slack Kanal.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Beginnen Sie eine Konversation mit Slack Bot und Sie sollten die heraufgestuften Themen nach der Begrüßungsnachricht sehen können, die Sie für eingerichtet haben Slack Kanal.

In haben Sie die heraufgestuften Themen für nicht konfiguriert Slack, Dann werden die heraufgestuften Themen aus der Standard-Chat-Experience angezeigt.

Verwenden Now Assist In Virtual Agent Konversationen mit Slack

Die Now Assist Bietet Ihnen während Ihrer Konversationen mit die auf einem großen Sprachmodell (LLM) basierende Konversations-Experience Now Virtual Agent Bot oder ein selbstkonfigurierter Bot, der in integriert ist Slack.

Um einen Bot mit LLM-basierten Fähigkeiten zu aktivieren und die LLM-basierten Konversationen mit zu erleben Now Assist, Müssen Sie zuerst integrieren Now Virtual Agent Bot oder ein selbst konfigurierter Bot mit Slack.

Slack mit Virtual Agent integrieren

Sie können integrieren Virtual Agent Mit Slack Entweder mit Now Virtual Agent Bot oder ein selbst konfigurierter Bot.

Zu integrieren Slack Mit Now Virtual Agent, Siehe Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack.

Zu integrieren Slack Mit einem selbst konfigurierten Bot finden Sie unter Integration eines selbst konfigurierten Bots mit Slack Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

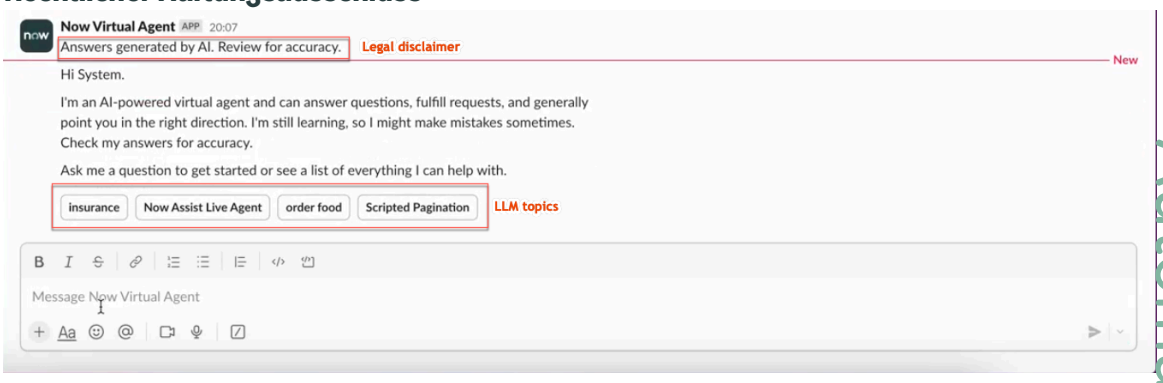
Konversations-Experience mit Now Assist In Slack

Die Now Assist Stellt eine neue bereit KI-Suche Experience in Kanälen mit den folgenden Funktionen:

- **Rechtlicher Haftungsausschluss**

  Die erste Nachricht in einer Konversation mit Now Assist Zeigt einen rechtlichen Haftungsausschluss an, der angibt, dass es sich um eine KI-generierte Nachricht gefolgt von handelt Now Assist Begrüßungsnachricht und LLM-fähige Themen.

  Rechtlicher Haftungsausschluss

  Die Nachricht zum rechtlichen Haftungsausschluss wird von verwaltet *`support-system-action`*Anbietereigenschaft, die in der Tabelle [sys_cs_custom_Adapter_property] definiert ist. Standardmäßig ist der Wert der Anbietereigenschaft auf festgelegt **Wahr** .

- **Paginierung und Suche**

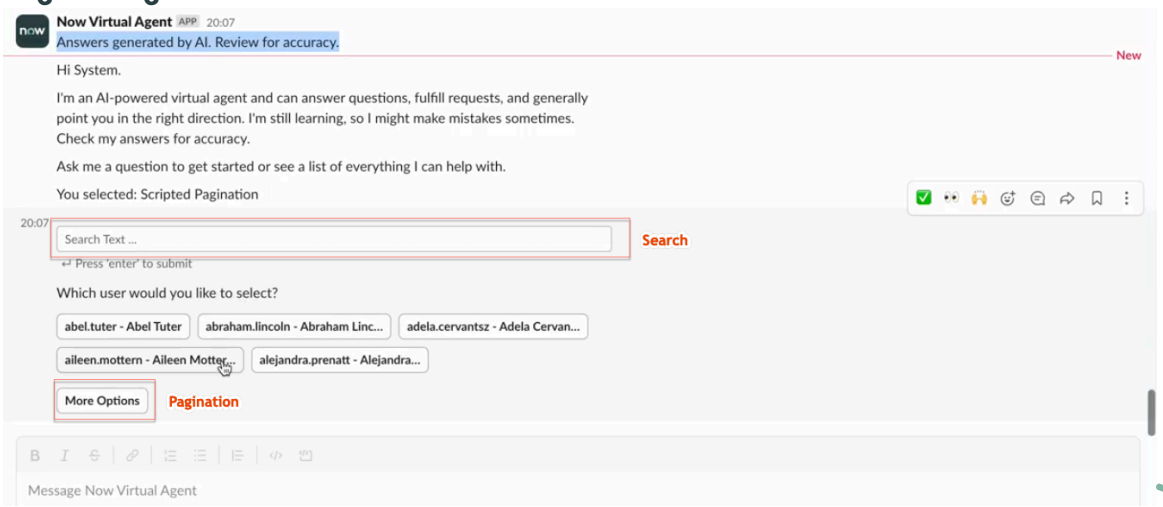
  Sie können mithilfe der Suchleiste durch mehrere Seiten mit Auswahlmöglichkeiten navigieren und nach bestimmten Elementen oder Anwendern suchen.

  Wenn Sie ein LLM-fähiges Thema auswählen, wird die Suchleiste zusammen mit den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten im Zusammenhang mit dem ausgewählten Thema und dem angezeigt **Weitere Optionen** Schaltfläche. Sie können entweder über die Suchleiste nach einem Element oder Anwender suchen oder ein Element oder einen Anwender aus den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten auswählen. Wenn Sie nach weiteren verfügbaren Optionen suchen möchten, können Sie mit zur nächsten Seite navigieren **Weitere Optionen** Schaltfläche. Wenn Sie zu den zuvor aufgeführten Auswahlmöglichkeiten zurückkehren möchten, können Sie verwenden **Vorherige Optionen** Schaltfläche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Paginierung und Suche



Wenn Sie nach einem Anwender oder einem Element gesucht haben, werden die Auswahlmöglichkeiten im Zusammenhang mit Ihrem Suchbegriff angezeigt. Sie können entweder aus den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten auswählen oder die Suche und Paginierung zurücksetzen.

Tipp:
Sie können die Paginierung zurücksetzen und suchen, indem Sie in der Suchleiste Eingabetaste wählen.

Die Paginierungs- und Suchfunktionen werden von den folgenden Anbietereigenschaften verwaltet:

- *picker_pagination_experience_supported*: Aktiviert die Paginierungs-Experience in Ihren LLM-Konversationen mit Now Assist. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist **Wahr** .
- *picker_pagination_limit*: Legt den Seitengrenzwert für einen Adapter zum Anzeigen der Auswahlmöglichkeiten fest. Der maximale Seitengrenzwert, der für einen Adapter festgelegt werden kann, ist **100** .

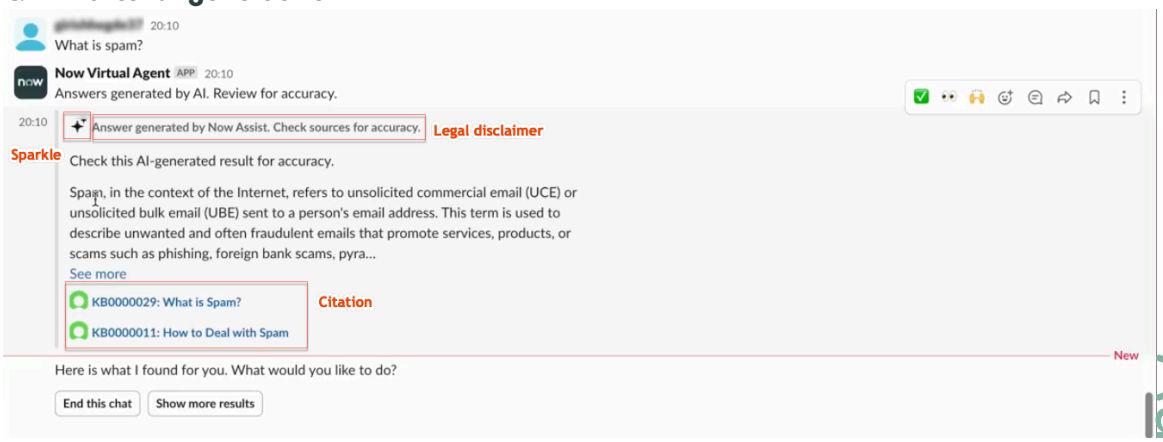
  Wenn beispielsweise für ein Thema weniger als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind und der Grenzwert auf 100 festgelegt ist, dann wird die verwendet **Weitere Optionen** Schaltfläche wird nicht angezeigt. Wenn für ein Thema mehr als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind, wenn der Grenzwert auf 100 festgelegt ist, dann die **Weitere Optionen** Schaltfläche wird angezeigt.

- **QnA-Karte für generative KI**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie diese Funktion, um Fragen zu stellen und Antworten von zu erhalten Now AssistÜber LLM im Kartenformat. Die Antwort wird mit einem funkelnden Bild, dem rechtlichen Haftungsausschluss und dem Zitat zur gestellten Frage angezeigt.

QnA-Karte für generative KI



Weitere Informationen zum Aktivieren von LLM für Ihre Bots, die in integriert sind Slack, Siehe Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Für Slack.

Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Für Slack

Aktivieren Sie die Konversations-Experience auf Basis eines großen Sprachmodells (LLM) mit Now Assist In Ihrem Virtual Agent Integriert in Slack.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren KI-Suche Zu haben Now Assist Konversationen mit Now LLM Service. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche, Siehe Enable AI Search for Next Experience .

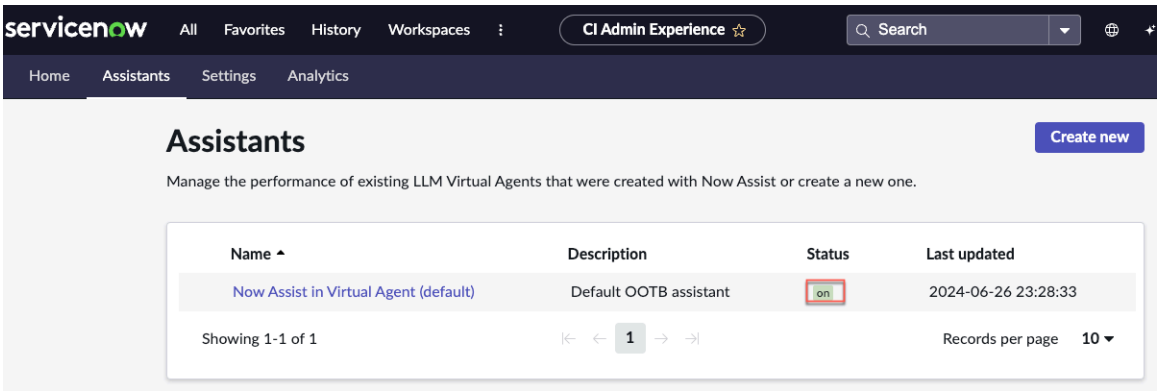
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und navigieren Sie zu Now Assist Funktionen werden durch einen der folgenden Navigationspfade geleitet:
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**an.
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features**an.
2. Von Now Assist Seite „Funktionen“ auswählen **Plattform** .
3. Auf der Now Assist Seite „Kompetenzen für Plattform“ auswählen **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie auf der Seite „Konversations-Experience“ die Option aus **Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein** .
   Sie werden zur Seite „Assistenten“ weitergeleitet, um auszuwählen Virtual Agent. Zum Beispiel die **Now Assist in Virtual Agent (Standard)** .
5. Wählen Sie ein aus Virtual Agent Ihrer Wahl.

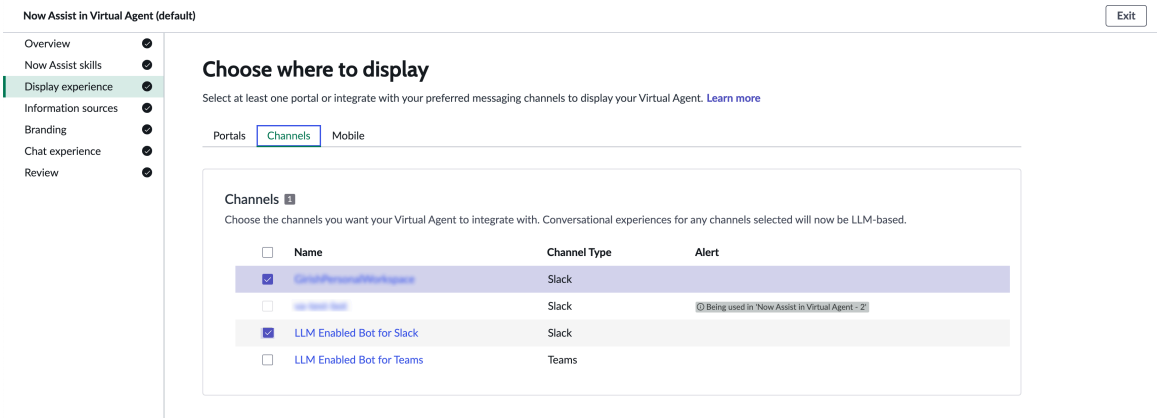
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Überprüfen Sie, ob Virtual Agent Sie wählen ist in integriert Slack Arbeitsbereich, bevor Sie auswählen.

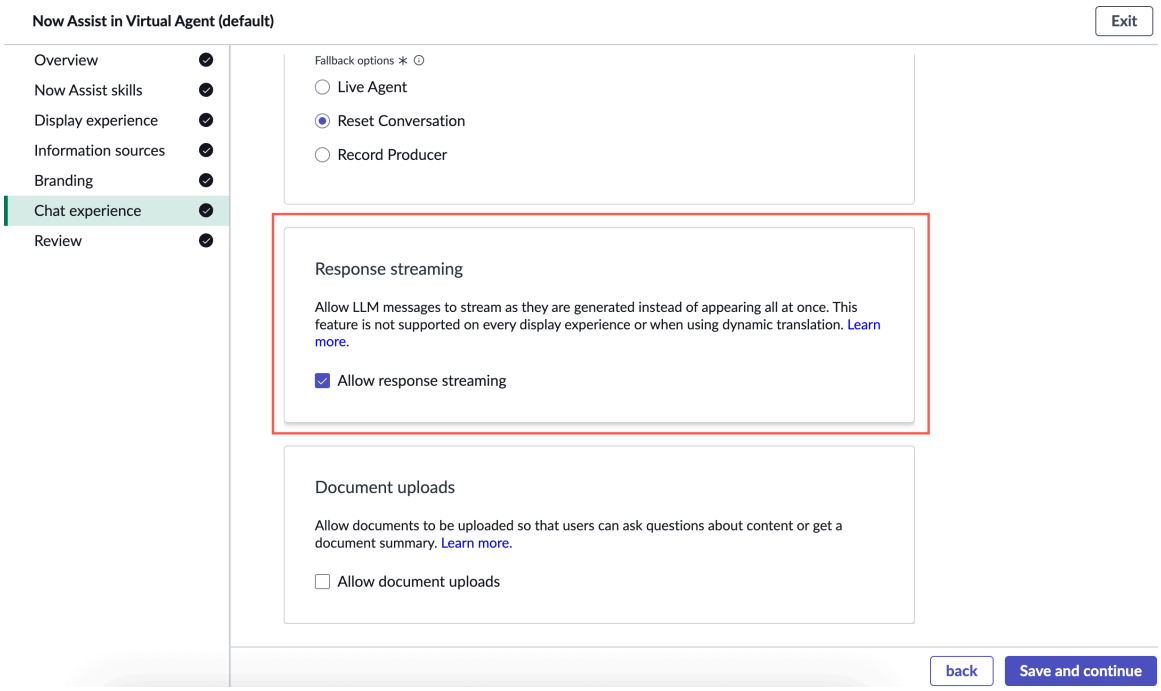
6. Navigieren Sie auf der Bot-Seite zu **Experience anzeigen** > **Kanäle** Aus dem Bereich.
7. Wählen Sie die Kanäle aus, die in integriert werden sollen Now Assist In Virtual Agent.



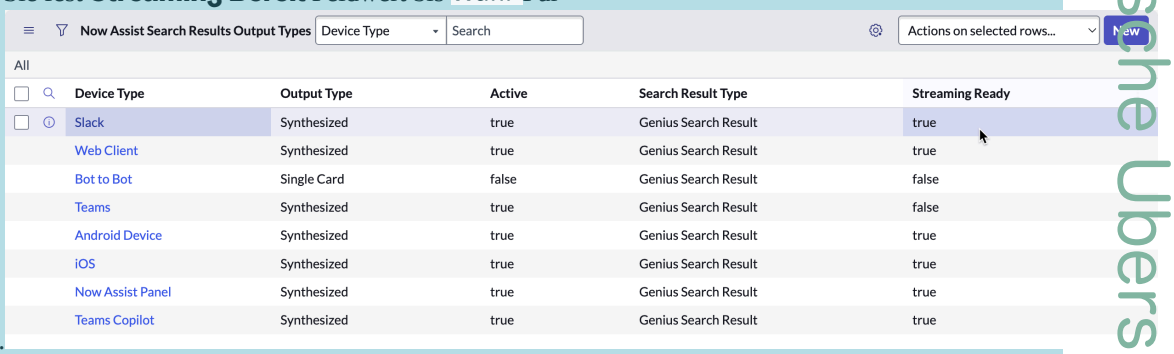
8. Navigieren Sie auf der Bot-Seite zu **Chat-Experience** > **Chat-Experience** Aus dem Bereich.
9. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Antwort-Streaming, und wählen Sie aus **Antwortstreaming zulassen** Kontrollkästchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wichtig:
In Now Assist Suchergebnisausgabetyp [Now_Assist_va_search_results_output_type], legen Sie fest **Streaming Bereit** Feldwert bis Wahr Für



Slack.

10. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Synthetisierte Antwort in Slack Konversationen

Synthetisierte Antworten in Slack Konversationen bieten eine intelligentere Experience mit LLM-basierten Ergebnissen (Large Language Models), die in einer einzigen Antwort zusammengefasst werden, damit Anwender Informationen auf konversationsbezogene Weise anzeigen und das Durchsuchen von Karussells vermeiden können.

Mit in implementierten synthetisierten Antworten Slack Konversationen wird die Anwender-Experience auf verschiedene Weise erhöht, damit die Antwort die relevantesten Elemente und Informationen enthält, z. B.:

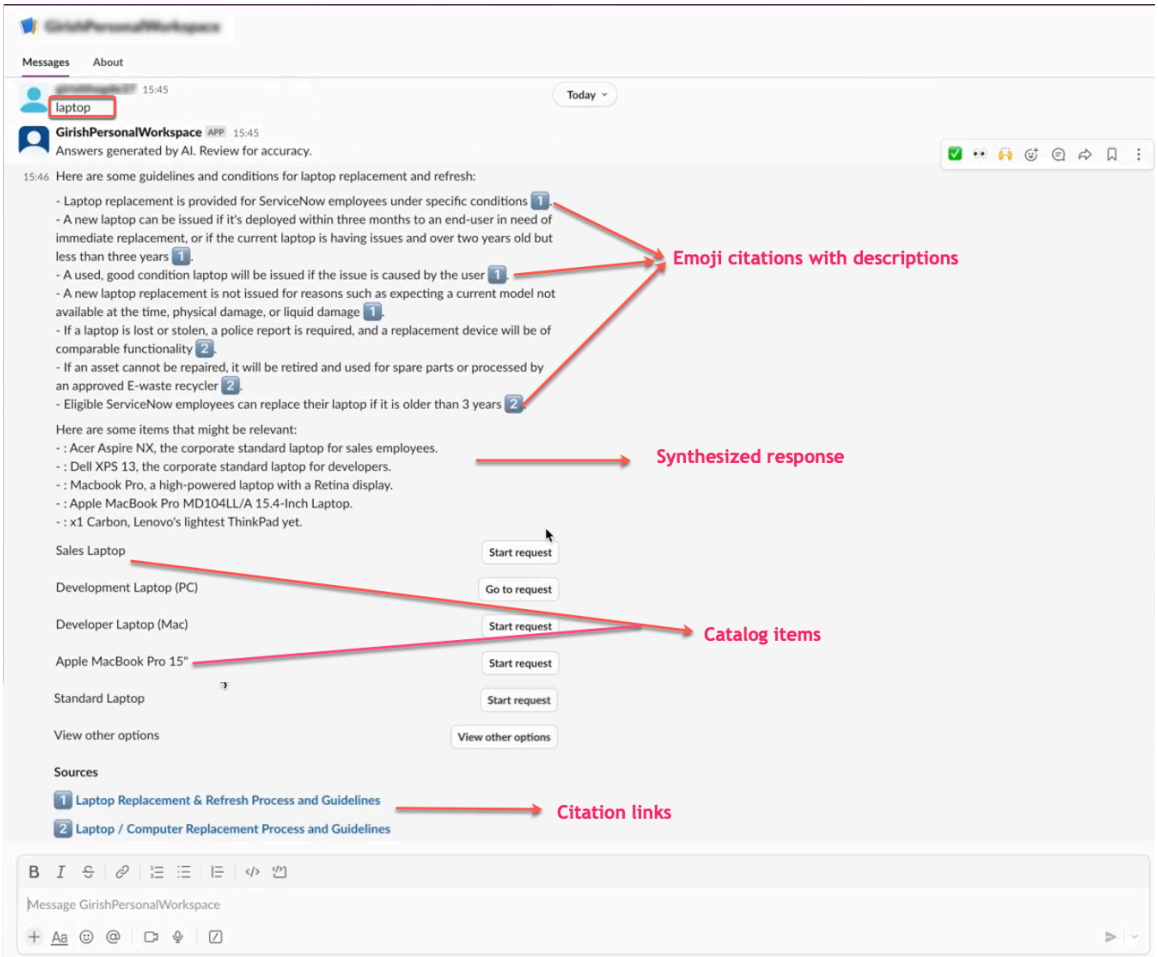
- Mehrere Genius-Ergebnisse und -Themen werden im Karussellformat zurückgegeben.
- Einheitliche Suche über Themen und Katalogelemente hinweg.
- Bereitstellung einer Multi- Knowledge Base F&A-Pipeline, die mehrere Fragmente aus mehreren ermöglicht Knowledge Base artikel, die als Kontext für die Antwortgenerierung an das LLM übergeben werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die allgemeine synthetisierte Antwort hilft Anwendern, einen Konversations-Flow zu erleben, der die Abfrageabsicht versteht, Datensätze verschiedener Typen durchsucht und die Ergebnisse in einer einheitlichen, einfach zu verwendenden Antwort zusammenfasst.

Wenn Sie eine Konversation in beginnen Slack Und stellen Sie mit eine Frage Now Assist Aktiviert auf erhalten Sie eine Zusammenfassung der Antwort mit Katalogelementen und -Themen, gefolgt von den Links zu Zitaten. Beispiel: Wenn Sie einen Befehl eingeben `Laptop` In Ihren Konversationen werden die Antworten in einem synthetisierten Format angezeigt.



Wenn Sie auswählen **Zeigen Sie andere Optionen an** Schaltfläche ruft die Liste der verfügbaren ab Knowledge Base artikel und Kataloge, die Sie auswählen und die Details durchgehen können.

Synthetisierte Streaming-Antwort

Streaming synthetisierter Antworten in Slack Konversationen bieten eine schnellere Interaktion und eine engagiertere Anwender-Experience mit Echtzeitaktualisierungen, während die Nachrichten verarbeitet werden. Weitere Informationen zum Streaming von Antworten finden Sie unter Chat-Streaming-Antworten Und Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten.

Zum Aktivieren des Antwortstreamings in Slack Konversationen, siehe Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Für Slack. Mit in aktiviertem Antwortstreaming Slack Konversationen können Sie die folgenden Verbesserungen erleben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reduzierte Latenz in Konversationen
- Erhöhte Interaktion
- Fähigkeit, längere oder komplexere Abfragen effektiv zu verarbeiten

Virtual Agent In unterstützte Funktionen Slack Konversationen

Virtual Agent Funktionen, z. B. KI-Suche Ergebnisse, Virtual Agent Benachrichtigungen, und Virtual Agent-Designer Steuerungen zum Erstellen Virtual Agent Konversationen werden in unterstützt Slack Bot-Konversationen.

Hinweis:
Konversationsintegration für Slack Wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

In diesem Abschnitt wird der Schlüssel hervorgehoben Virtual Agent Funktionen, die in unterstützt werden Integration für Konversationsfunktionen mit Slack App.

KI-Suche Ergebnisse

Virtual Agent Kann generieren KI-Suche Ergebnisse, die als Genius-Ergebniskarten und Multilink-Ausgaben in Konversationen angezeigt werden. Für Details zur Vorgehensweise Virtual Agent Generiert KI-Suche Ergebnisse, siehe Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche. Der Standard KI-Suche Konfiguration für Virtual Agent Aktiviert Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base) und Katalogelemente.

URL-Navigation für Chat-Links

In Virtual Agent Und Servicemitarbeiter Konversationen auf der Slack App, links zu ServiceNow Datensätze werden automatisch in Basissystemportalen geöffnet, einschließlich Links, die auf Ausgabekarten angezeigt werden, Virtual Agent Benachrichtigungen, und KI-Suche Ergebnisse. Bei Bedarf können Administratoren die Portale ändern, in denen diese Links geöffnet werden. Konfigurationsdetails finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Vertrauenswürdige Domänen

In anwenderdefinierten Chatintegrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_Provider] und werden daher überschrieben.

Chatlokalisierung in Konversationssprache

Ab Version 5,0 wird der Chat in der vom Kunden angegebenen Konversationssprache lokalisiert, die im festgelegt ist Slack UI, obwohl die Sitzungssprache unterschiedlich ist.

Die Übersetzung von Antworten in die Konversationssprache erfolgt mit der Funktion `gs::getMessageLang(str, lang)` , Von dem die Sprache abgerufen wurde Slack Wird durch diese Funktion als Parameter übergeben. Der Übersetzungsprozess funktioniert mit den folgenden drei Anwendungsfällen, wenn:

- Das Plugin „angeforderte Sprache“ ist in verfügbar ServiceNow Instanz.

  Wenn das Plugin „angeforderte Sprache“ in verfügbar ist ServiceNow Instanz dann berücksichtigt die Sitzungssprache die vom Anwender festgelegte Konversationssprache.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Plugin „angeforderte Sprache“ ist nicht vorhanden, aber Fallback ist festgelegt und aktiviert.

  Wenn das Plugin „angeforderte Sprache“ nicht vorhanden ist, wird die in der Tabelle [sys_language] angegebene Fallback-Sprache für den Übersetzungsprozess verwendet. Damit der Fallback-Mechanismus funktioniert, müssen Sie jedoch aktivieren `glide_i18n.language_fallback_enabled`Systemeigenschaft. Standardmäßig ist der Wert der Eigenschaft **Falsch** . Legen Sie sie auf fest **Wahr** Zum Aktivieren des Fallback-Mechanismus. Weitere Informationen finden Sie unter Set a fallback language .

- Das angeforderte Sprach-Plugin ist nicht vorhanden, aber Fallback ist nicht festgelegt/aktiviert.

  Wenn das Plugin „angeforderte Sprache“ nicht vorhanden ist und Fallback ebenfalls nicht festgelegt/aktiviert ist, ist die Standardübersetzungssprache Englisch.

Virtual Agent-Designer Anwendereingabe- und Bot-Antwortsteuerungen in Slack

Die Virtual Agent-Designer Anwendereingabesteuerungen und Bot-Antworten zum Erstellen von Konversationsthemen werden in unterstützt Slack Konversationen, einschließlich der Tabellen-Bot-Antwort und des Kartensteuerelements, das Bilder anzeigen kann.

Virtual Agent-Designer Anwendereingabesteuerungen und Bot-Antworten

Ab Version 2,0 werden die Antwortsteuerungen für Karten und Video-Bot in unterstützt Slack Konversationen. Das Videosteuerelement zeigt eine Miniaturansicht des Videos an, die Anwender auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

Weitere Informationen zu Anwendereingabesteuerungen und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben Und Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer, Bzw. .

Laden Sie mehrere Dateitypen hoch

Ab Version 5,0 können Sie mehrere Bilddateien (bis zu 10 Dateien) von Ihrem Desktop hochladen oder indem Sie den gültigen Link für ein Bildauswahlthema in angeben Virtual Agent. Sie können auch mehrere Dateien (bis zu 10 Dateien) für einen freigeben Virtual Agent Thema über einen Link oder durch Hochladen von Ihrem Desktop.

Um während Ihrer Konversation mit dem Bot mehrere Bilddateien oder andere Anhänge hochzuladen, wählen Sie aus **Bilddateitypen** Oder **Alle Dateitypen** Entsprechend.

Hinweis:
Sie können auch mehrere Dateien für freigeben Servicemitarbeiter Von Slack.

Virtual Agent Benachrichtigungen werden in unterstützt Slack

Slack App-Unterstützung Virtual Agent Benachrichtigungen während Konversationen.

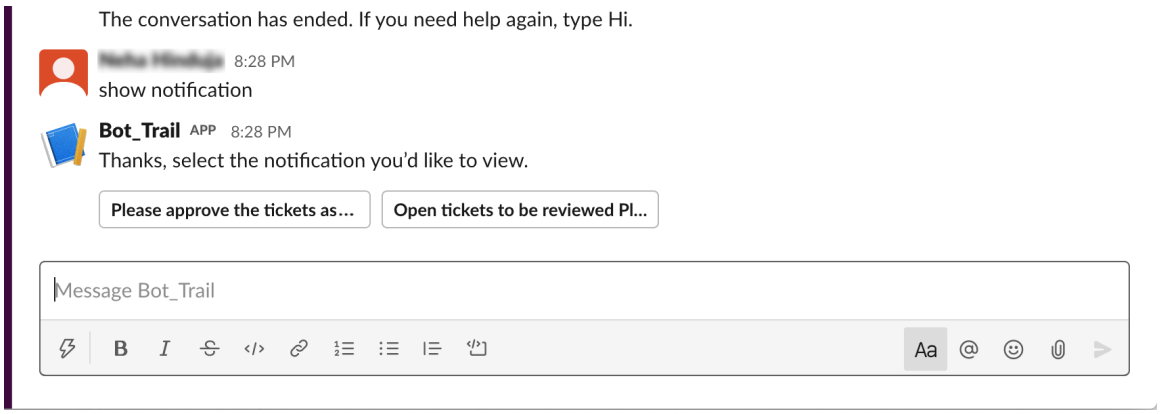
- Abonnementverwaltung
  - Anfordernde Personen: Verwenden Sie **Benachrichtigung** (Oder **Benachrichtigungen**) Befehl zum Abonnieren oder Abbestellen von Benachrichtigungen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Anwender auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt: Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Benachrichtigungen mit Aktionen ermöglichen es Empfängern,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bestimmte Aktionen auszuführen und auf die Benachrichtigung zu reagieren, z. B. das Hinzufügen eines Kommentars oder das anfordern eines Servicemitarbeiters.

- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden sofort an Endanwender gesendet, auch wenn der Anwender mit einem virtuellen Service Desk-Mitarbeiter oder Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur gesendet, wenn sich der Anwender nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Anwender können wählen:
    - Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit **Benachrichtigung anzeigen** Befehl.

      Zum Beispiel mit **Benachrichtigung anzeigen** Befehl können Anwender die Benachrichtigung auswählen, die sie anzeigen möchten.



    - Aktionen für die Benachrichtigung ausführen oder überspringen. Wenn Anwender sich entscheiden, die Aktionen zu überspringen, können Anwender später zur Benachrichtigung zurückkehren, indem sie verwenden **Benachrichtigung anzeigen** Befehl.

Für detaillierte Informationen zu Virtual Agent Benachrichtigungen, siehe Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen.

Nicht Unterstützt Virtual Agent Funktionen in Slack

Weitere Informationen finden Sie in den nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent In Integration für Konversationsfunktionen mit Slack.

Nicht unterstützte Funktionen

Virtual Agent Unterstützt die folgenden Funktionen während einer Konversation in nicht Slack.

- Connect-Support
- Themenblock für geografischen Standort

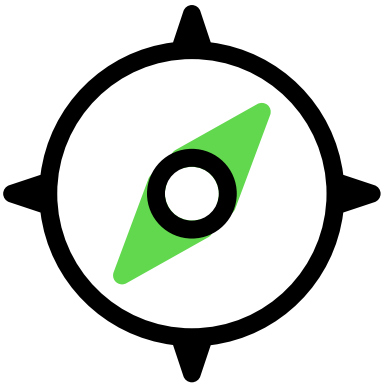
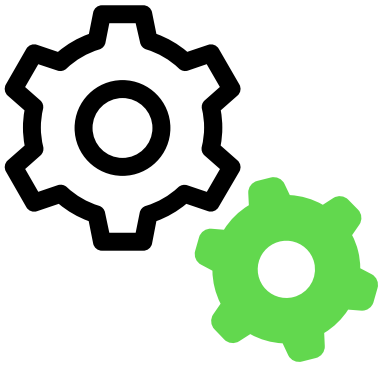
Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio

Verwenden Sie dies ServiceNow Store Anwendung zu Host Virtual Agent Konversationen auf Twilio SMS zum Chatten mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern.

Erste Schritte mit Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Integrieren Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Mit Virtual Agent.	Installieren und konfigurieren Sie Ihren Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Implementierung.	Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können verwenden Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio In Portalen in Ihrer Instanz.

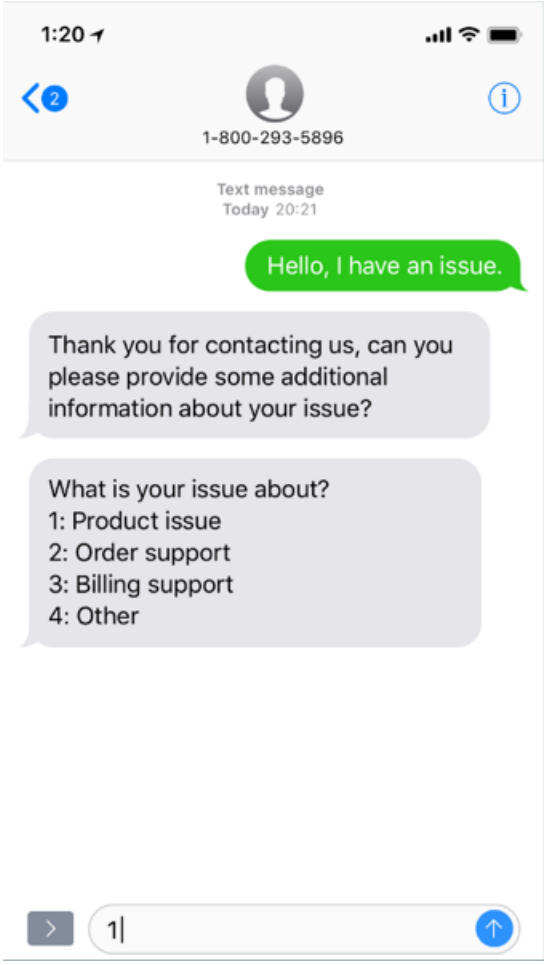
Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio erkunden

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Ermöglicht Anwendern, Konversationen mit zu initiieren Virtual Agent Durch Messaging von Twilio Telefonnummer.

Hinweis:
Verwenden Sie nicht denselben ServiceNowTwilioDirect oder Twilio Notify-Telefonnummer für Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio. Verwenden Sie stattdessen separate Twilio Nummern für Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Und ServiceNowTwilioDirect.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine SMS-Konversation mit Virtual Agent



Wenn ein Bot die Konversation an einen Servicemitarbeiter überträgt, kann der Service Desk-Mitarbeiter in auf SMS-Nachrichten antworten Mitarbeiterbereich.

Nachdem Sie eingerichtet haben Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio, Sie können in SMS-Konversationsthemen erstellen Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen zur Verwendung des Tools finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Erfassen von Informationen von einem Anwender in einer SMS-Chat-Konversation

Unterstützte Steuerungen

Die Integration von Konversations-SMS mit Twilio unterstützt nicht alle verfügbaren Steuerungen in Virtual Agent-Designer.

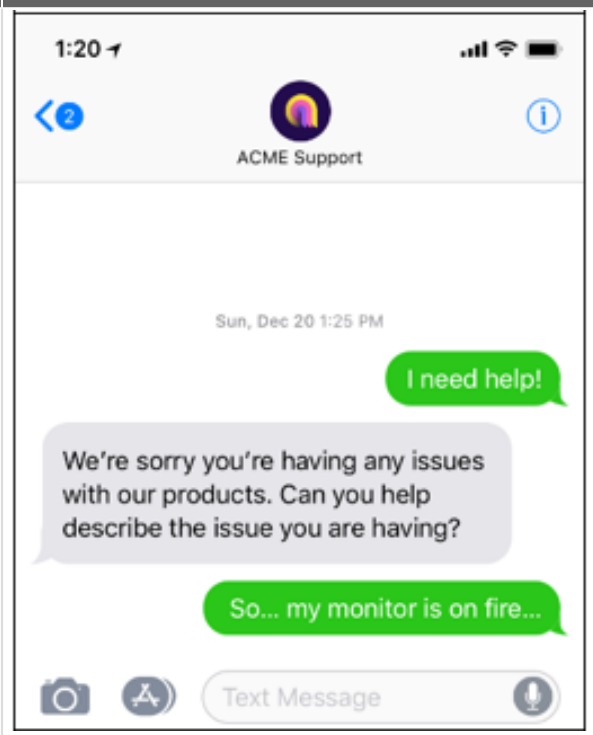
Die folgenden Anwendereingabesteuerungen werden in unterstützt Twilio SMS-Konversationen:

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen

Anwendereingabesteuerung	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein.

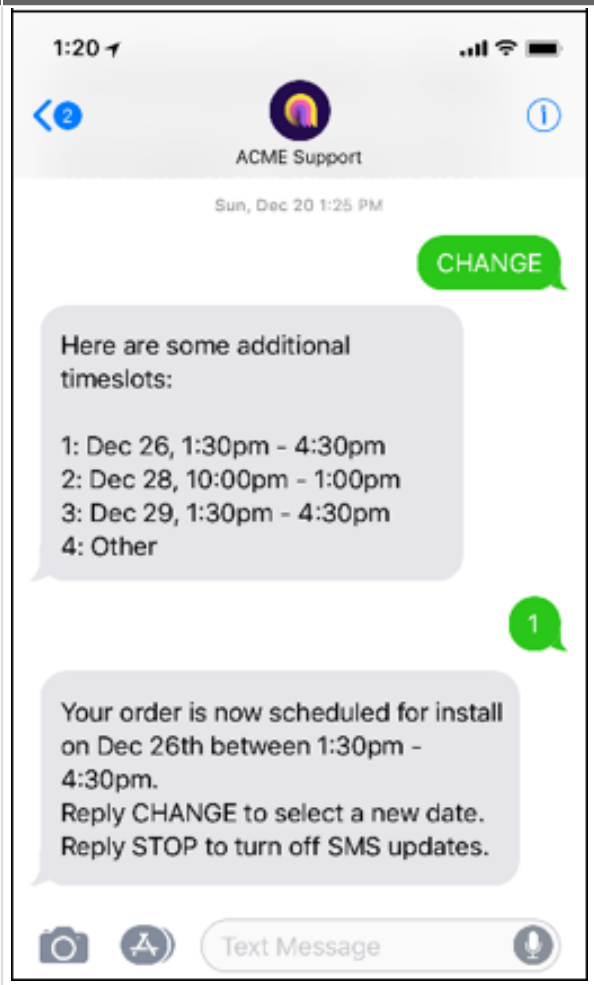
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Anwendereingabesteuerung	Beschreibung
	
Statische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.

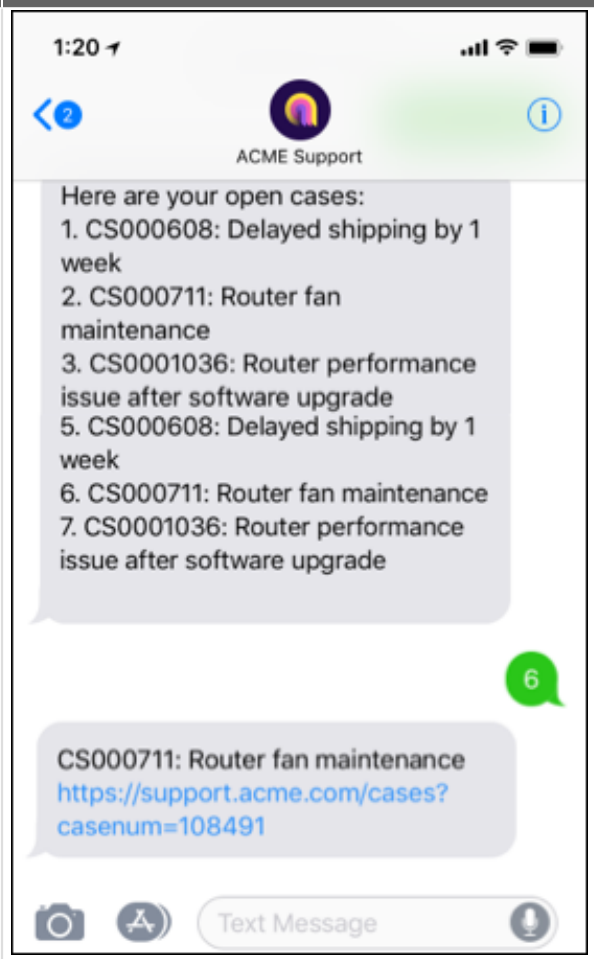
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Anwendereingabesteuerung	Beschreibung
	
Dynamische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Der Anwender kann beispielsweise aus einer Liste von Fällen auswählen, die er geöffnet hat.

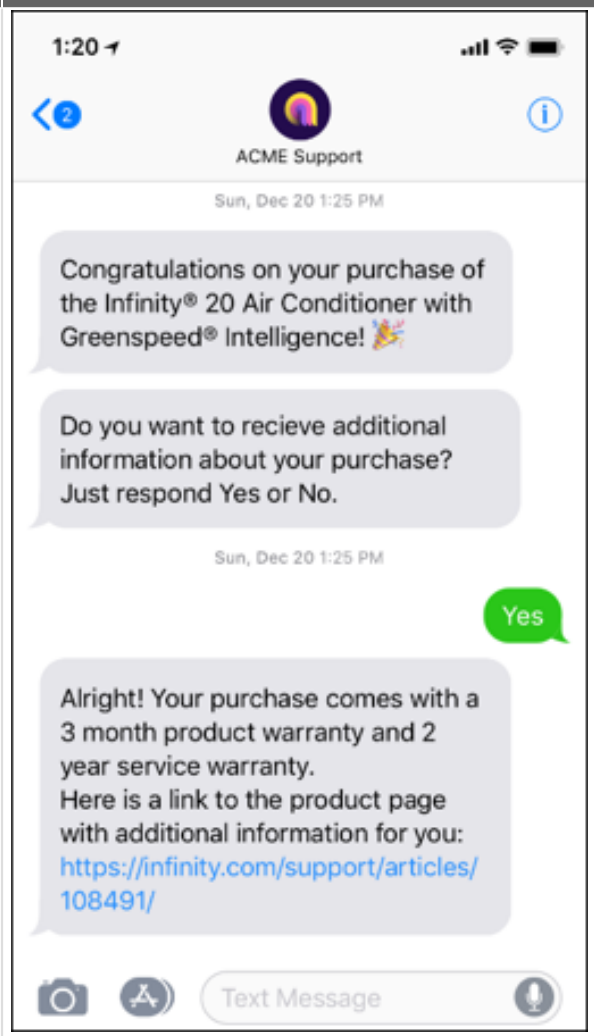
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Anwendereingabesteuerung	Beschreibung
	
Boolean	Der Anwender gibt eine boolesche Antwort auf den Bot ein. Beispielsweise kann der Anwender in der Konversation „Ja“ oder „Nein“ antworten.

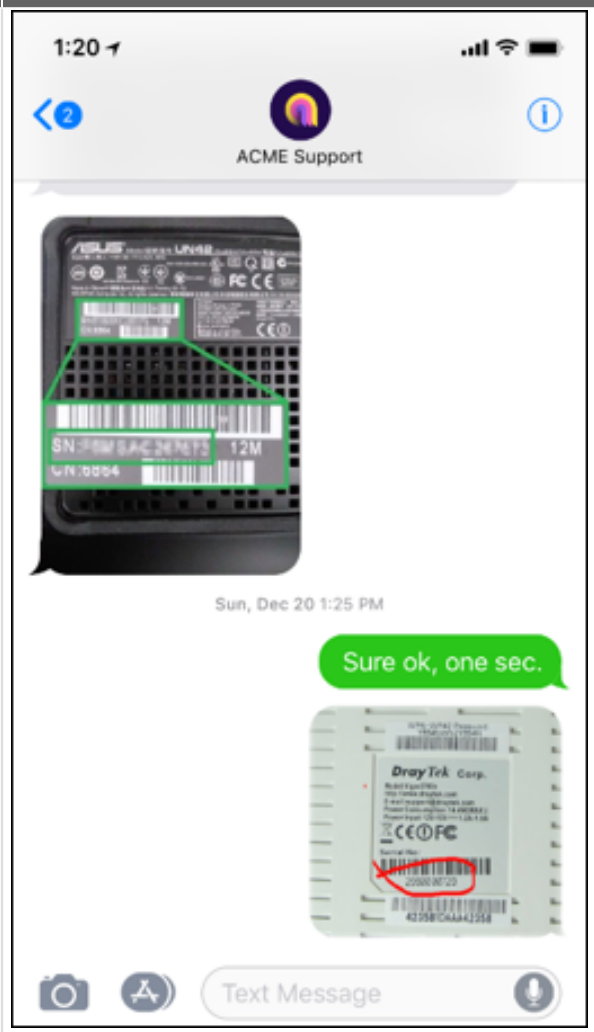
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Anwendereingabesteuerung	Beschreibung
	
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot. **Hinweis:** Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Unterstützt nicht alle Dateitypen. In einer SMS-Konversation können nur Bilder gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen (Fortsetzung)

Anwendereingabesteuerung	Beschreibung
	

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Anwendereingabesteuerungen .

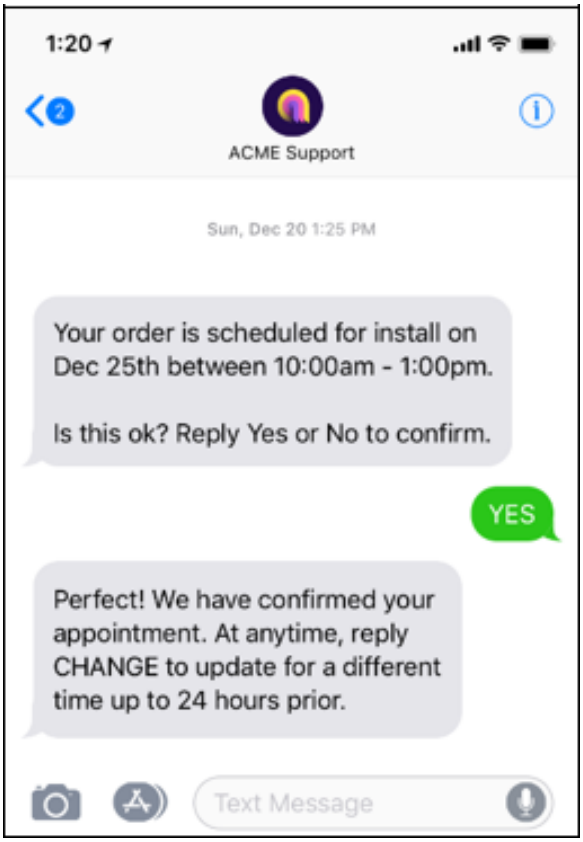
Die folgenden Bot-Antworten werden in unterstützt Twilio SMS-Konversationen:

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.

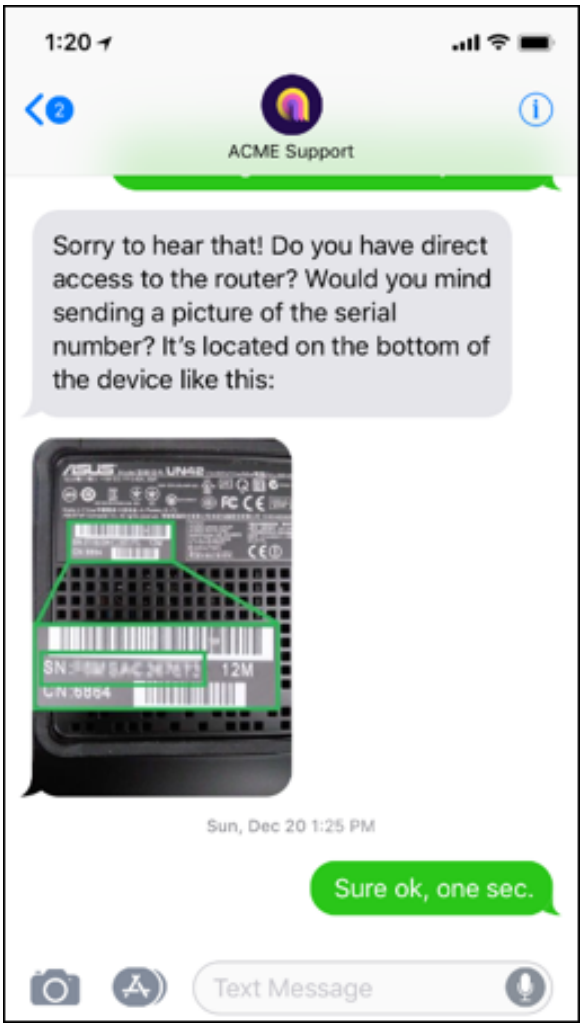
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.

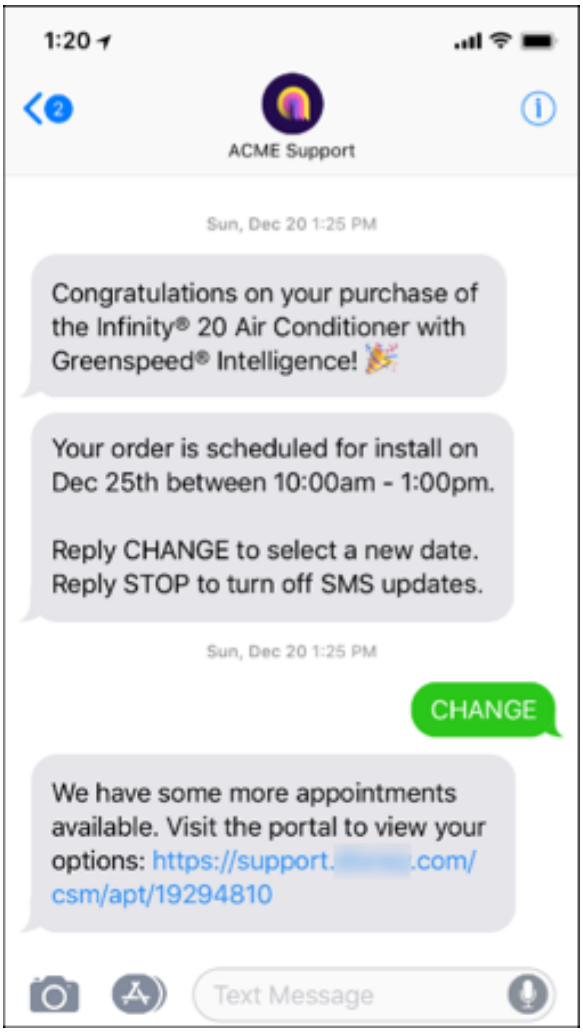
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Anwender.

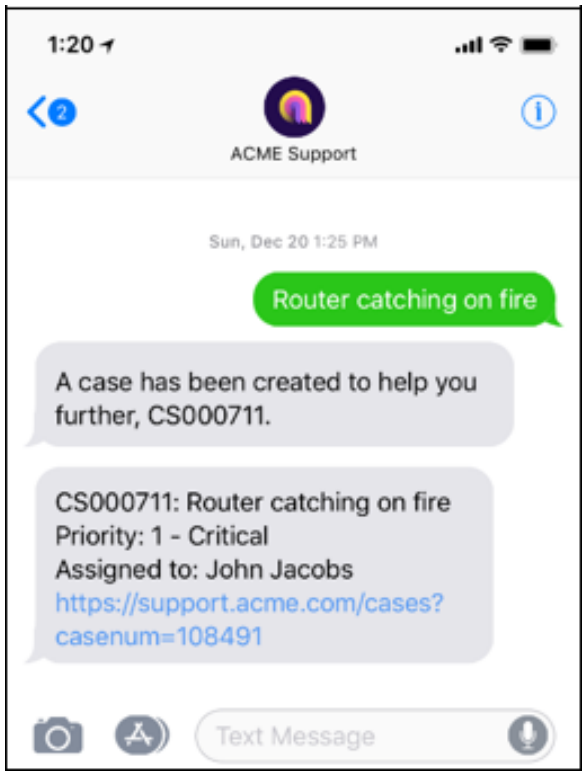
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Karte	Bot sendet ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Bot-Antworten .

Servicemitarbeiter können die Steuerungen „Text“, „Karte“ und „Bild“ verwenden, um Anwendern in SMS-Konversationen zu antworten.

Anwenderabonnements für SMS-Update-Benachrichtigungen

Ab Version 1,1 werden Ihre Anwender mit ServiceNow Accounts (sys_user-Profile) können in ihren Konversationen SMS-Updates starten oder beenden.

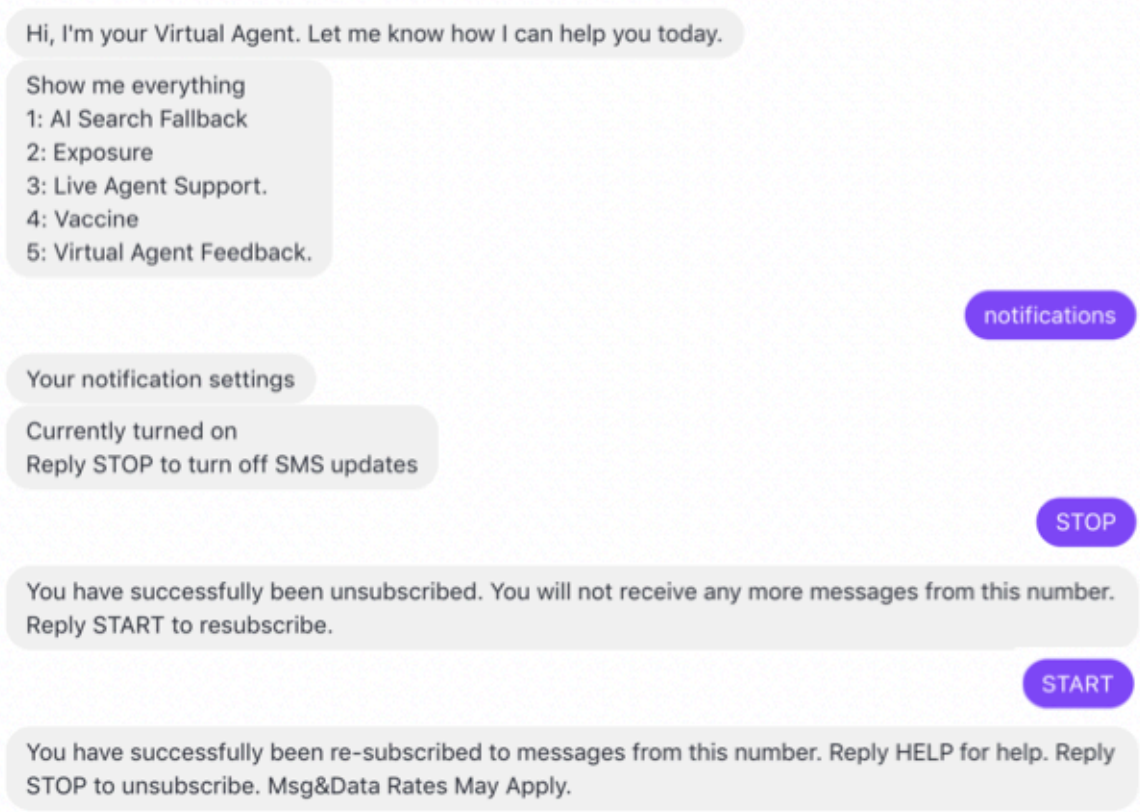
Hinweis:
Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen können an Anwender mit ServiceNow-Accounts gesendet werden. Andere Empfänger, z. B. Verbraucher- und Kundenkontakte, gelten als Gäste und können keine Benachrichtigungen über Messaging-Kanäle erhalten.

Zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sind Anwenderbenachrichtigungen standardmäßig deaktiviert. Anwender können die Einstellungen auf folgende Weise aktivieren oder ändern:

- Um die Einstellungen für SMS-Benachrichtigungen für den Account zu überprüfen, senden Sie diesen Text: `Benachrichtigung`
- Um SMS-Benachrichtigungen zu erhalten, senden Sie diesen Text: `STARTEN`
- Um den Empfang von SMS-Benachrichtigungen zu beenden, senden Sie diesen Text: `ANHALTEN`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern der Einstellungen für SMS-Benachrichtigungen



Um mehr über zu erfahren Virtual Agent Benachrichtigungen, siehe Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten für eine Messaging-Benachrichtigung finden Sie unter Definieren Virtual Agent Benachrichtigungsinhalte.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

- Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio konfigurieren
- Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio verwenden

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio konfigurieren

Installieren Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Von ServiceNow Store, Konfigurieren Sie es, und konfigurieren Sie dann die SMS-Authentifizierung.

Konfiguration – Übersicht

1. Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio installieren.

   Installieren Sie die Anwendung aus dem ServiceNow Store.

2. Richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein.

   Integrieren Twilio Mit Virtual Agent.

3. Konfigurieren Sie die SMS-Authentifizierung.

   Richten Sie die Anwenderauthentifizierung ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio installieren

Sie können installieren Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio(sn_va_sms_twilio) Anwendung zum Host Virtual Agent Konversationen in der SMS Twilio Anwendung.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Integration von Konversations-SMS mit Twilio Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Integration von Konversations-SMS mit twilio“ (sn_va_sms_twilio).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen.

   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein.

Richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein

Integrieren Twilio Mit Virtual Agent Damit Sie an SMS-Bot-Konversationen teilnehmen können.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio einrichten können, führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie gültig sind ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen:
   - IntegrationHub
   - Twilio-Spoke
   - Konversations-SMS-Servicekanal
   - Conversational SMS Integration with Twilio

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

2. Installieren Sie die folgenden Anwendungen auf Ihrer Instanz:
   - IntegrationHub
   - Twilio-Spoke
   - Konversations-SMS-Servicekanal
   - Conversational SMS Integration with Twilio
3. Richten Sie Twilio-Spoke ein
4. Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Konversationsanwenderdefinierte Chat-Integration“ (com.Glide.cs.custom.Adapter) in Ihrer Instanz aktiv ist.

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin oder va_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `Hash_message_Verification.list` Und klicken Sie auf **Neu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für Hash-Nachrichtenverifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. TwilioSMSTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. „Twilio SMS Testanwendung Authentifizierungstoken“.
Geheimnis	Authentifizierungstoken, das Ihrem zugeordnet ist Twilio Telefonnummer.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `Message_auth.list` Und klicken Sie auf **Neu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA Twilio SMS Test App-Nachrichtenauthentifizierung.
Anbieter	Anbieter des Authentifizierungstoken. Geben Sie Ein `Twilio` .
Gruppenname	Name der Empfängergruppe. Lassen Sie dieses Feld leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Serviceportal	Serviceportal Die der Nachrichtenauthentifizierung zugeordnet ist. Lassen Sie dieses Feld leer.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Hash-Nachrichten-Token, das Sie erstellt haben.
Verifizierung ausgehender Nachrichten	Hash-Nachrichten-Token, das Sie erstellt haben.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehender Service-Token. Lassen Sie dieses Feld leer.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie einen Messaging-Provider-Anwendungsdatensatz.

a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **SMS-Integration mit Twilio** Und klicken Sie auf **Neu** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Messaging-Provider-Anwendung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entität, mit der Anwender Kontakt aufnehmen, z. B. IT Service Desk.
Telefonnummer	Twilio Telefonnummer, mit der Anwender Kontakt aufnehmen. **Hinweis:** Achten Sie darauf, das „+“-Symbol und die Ländervorwahl vor der Telefonnummer anzugeben. Beispiel: +18185559485.
Nachrichtenauthentifizierung	Von Ihnen erstellte Nachrichtenauthentifizierung.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. In Twilio Konsole für die Telefonnummer, die Sie in Schritt angegeben haben 3, Aktualisieren Sie den Webhook für eingehende SMS.
Um den Webhook zu aktualisieren, navigieren Sie zu der Telefonnummer in Twilio Konsole: **Telefonnummern** > **Manager** > **Aktive Nummern**an. Klicken Sie auf die Telefonnummer, und geben Sie im Feld Messaging-Webhook die folgende Adresse ein:

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio eingerichtet haben, können Sie in SMS-Konversationsthemen erstellen Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen zur Verwendung des Tools finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio installieren

Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung

Plugins aktivieren

Konfigurieren Sie die SMS-Authentifizierung

Authentifizieren Sie alle Anwender mit Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Mit Soft-PIN (SN) und Google-Authentifikatoren als 2-Faktor-Authentifizierungsmechanismen für die Account-Verknüpfung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Auf Ihrem ServiceNow Instanz, geben Sie ein `sys_cs_Provider.list` Und öffnen **VA SMS Twilio-Adapter-Provider** Datensatz.
2. In der VA-SMS Twilio Adapteranbieter-Datensatz auswählen **Account-Verknüpfung zulassen** Kontrollkästchen.
   Auswählen von **Account-Verknüpfung zulassen** Das Kontrollkästchen füllt das aus **Accountaktion verknüpfen** Und **Account-Verknüpfungstyp** Optionen.
3. Wählen Sie Aus **Verifizierungsfrage und MFA** Von **Account-Verknüpfung zulassen** Dropdown-Liste.

   Wenn **Verifizierungsfrage und MFA** Ist ausgewählt, die **Automatische Linkaktion** Feld wird mit ausgefüllt **sn_va_sms_twilio.va_sms_Auto_Link_Account** Wert.

   Mit **Verifizierungsfrage und MFA** Wenn ausgewählt, wird der Endanwender aufgefordert, die Soft-PIN zusammen mit einem MFA (Multifaktor-Authentifizierung) OTP (Einmalpasswort) einzugeben, und Google Authenticator ist die standardmäßige MFA-Methode für SMS Twilio Für erhöhte Sicherheit.

   Bei einer ungültigen Eingabe/einem ungültigen Fehler können Sie die Konversation als Gastanwender fortsetzen. Bei Erfolg wird die Sitzung zur Sitzung des authentifizierten Anwenders hochgestuft.

   Sie können auch die automatische Link-Flow-Aktion in suchen Workflow-Studio.
4. Navigieren Sie zu **Definieren Sie die Identität und Nachrichten für diese Verbindung** Abschnitt im Datensatz des SMS Twilio-Anbieterkanals, und klicken Sie auf **Anbietereigenschaften** Registerkarte zum Konfigurieren der folgenden obligatorischen MFA-Anbietereigenschaften.
   - *`verification_question_id`*: Standard-sys_ID für SoftPIN-Verifizierung. Der Standardwert kann angepasst werden.
   - *`two_factor_methods`*: Standardmäßig ist Google Authenticator die zwei-Faktor-Methode, wenn **Verifizierungsfrage und MFA** Ist ausgewählt.

     google_Autheticator Oder **SMS** Sind die unterstützten Werte.

     Hinweis:
     Wenn dieser Eigenschaftswert aktualisiert wird, wird *`mfa_question_id`*Der Eigenschaftswert muss auf die sys_ID der entsprechenden Verifizierungs-ID aktualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *mfa_question_id*: Entspricht der zwei-Faktor-Methode. Der Wert ist die standardmäßige sys_ID für den Verifizierungstyp des google-Authentifikators.

Hinweis:
Wenn Sie den Wert der Eigenschaft Two_factor_methods auf festlegen **SMS** , Dann müssen Sie die sys_ID dieser Eigenschaft auf den SMS-Verifizierungstyp aktualisieren.

Um die sys_ID des SMS-Verifizierungstyps abzurufen, navigieren Sie zu **Verifizierungstypen** Und kopieren Sie **SMS-Code-Verifizierungstyp** sys_ID-Datensatz.

5. Dient zur Verwendung der Account-Verknüpfung in SMS Twilio, Navigieren Sie zur Tabelle Anwender [sys_user], indem Sie eingeben sys_user.list , Wählen Sie einen Anwender aus, und aktualisieren Sie die Mobiltelefonnummer des Anwenders mit einer gültigen eingehenden Mobiltelefonnummer.
Nachdem die eingehende Telefonnummer authentifiziert wurde, authentifiziert das System den Anwender und verknüpft die Telefonnummer mit der jeweiligen Anwender-ID [sys_user].
6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Soft-PIN zu registrieren:
Durch das Einrichten Ihrer Soft-PIN können Sie diese PIN verwenden, um sich zu identifizieren, wenn Sie versuchen, eine Konversation per SMS zu führen.
   a. Nehmen Sie die Identität des Anwenders an, den Sie in Schritt 5 ausgewählt haben, und navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**an.
   b. Geben Sie im Datensatz „Registrierung zur Passwortzurücksetzung“ auf der Registerkarte Soft-PIN-Verifizierung die Soft-PIN in ein **Geben Sie die Soft-PIN ein** Feld.
   c. Unter **Verifizierung Der Authentifikator-App** Klicken Sie auf die Registerkarte **Generieren Sie einen neuen QR-Code** Dient zum Generieren des QR-Codes für Ihren Google-Authentifikator, wenn Sie einen heruntergeladen haben.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn die Authentifizierung für SMS aktiviert ist, wird erwartet, dass der Anwender die Soft-PIN und die MFA eingeben muss, um die Aktion auszuführen, auch wenn für den Anwender in der SMS-Konversation eine umsetzbare Benachrichtigung ausgelöst wird. Wenn beispielsweise ein Incident aktualisiert wird, wird in der SMS-App eine umsetzbare Benachrichtigung ausgelöst, und Sie werden aufgefordert, Ihren Authentifizierungscode (Soft-PIN oder MFA-Code) einzugeben.

Ratenbegrenzungsrichtlinie für SMS-Authentifizierung

Ratenbegrenzungsrichtlinie sperrt einen Anwender aus, wenn eine ungültige oder falsche Soft-PIN dreimal hintereinander in einem Zeitraum von 24 Stunden eingegeben wird.

Ratenbegrenzungsrichtlinie

Die Ratenbegrenzungsrichtlinie ist für SMS standardmäßig aktiviert, um die Sicherheit zu verbessern. Navigieren Sie zum Konfigurieren zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_cs_Provider.list Im Filter. Öffnen Sie den SMS-Datensatz, und konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften im **Anbietereigenschaften** Registerkarte.

- *softpin_lockout_enabled*: Aktiviert die Soft-PIN-Sperrfunktion. Der Standardwert ist **Wahr** .
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*: Das Fenster, in dem Anwender die maximalen Soft-PIN-Versuche durchführen können.

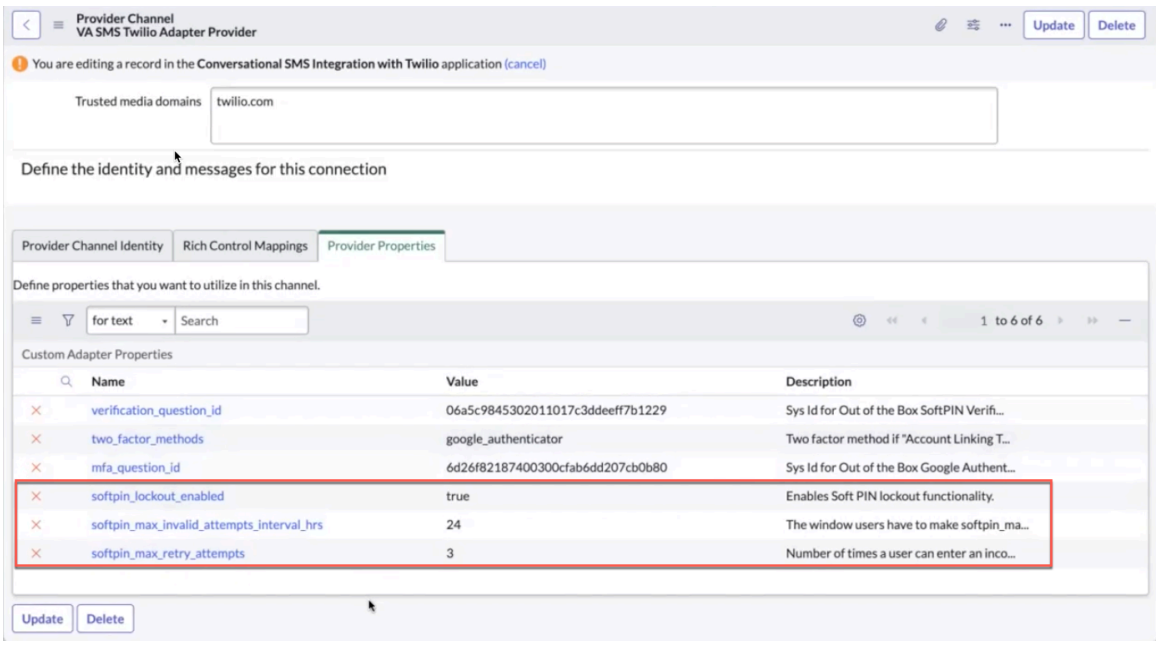
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das maximale Fenster ist **24** Stunden.

- *softpin_max_retry_attempts*: Anzahl der Versuche, bei denen der Anwender eine falsche Soft-PIN eingeben kann, nachdem der Anwenderaccount gesperrt wurde.

Hinweis:
Die maximale Anzahl von Versuchen beträgt **3** .

Wenn Ihr Account gesperrt ist, werden Sie als Gastanwender behandelt, wenn Sie eine neue Konversation beginnen. Der Bot bestätigt, dass Ihr Account gesperrt ist. Sie erhalten dann die öffentlichen Themen, und Sie können den Account auch mit entsperren **Verifizierungsprofil Einrichten/Zurücksetzen** Virtual Agent Thema zum Zurücksetzen der Soft-PIN und des Google-Authentifikators.



Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von SMS-Konversationen mit Twilio.

Ein Administrator kann konfigurieren Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio Mit ServiceNow Anwendung.

Eine anfordernde Person kann SMS-Konversationen mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter initiieren.

Ein Servicemitarbeiter kann:

- Akzeptieren Sie SMS-Konversationen als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Initiieren Sie SMS-Chatkonversationen aus Interaktionen vom Typ „Chat“ aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Bei angemeldeten Kunden identifiziert das System den Kunden automatisch, indem es seine Telefonnummer mit dem Kundenkontakt abgleicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SMS-Konversationen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der über den SMS-Servicekanal mit einer anfordernden Person interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich über Textnachrichten mit der anfordernden Person.
- Geben Sie einen wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie alle URLs als Links frei.
- Geben Sie alle Bilder als Anhänge frei.

Hinweis:
Sie akzeptieren ein Arbeitselement aus der SMS-Konversation in Ihrem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, wenn ein Administrator den SMS-Servicekanal für die Übertragung von Chat-Konversationen konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-SMS-Servicekanal .

SMS-Konversationen werden initiiert

Als Servicemitarbeiter können Sie eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person initiieren, wenn Agent-Initiated Messaging Interface Die Anwendung ist für den SMS-Messaging-Kanal konfiguriert. Standardmäßig ist die Anwendung so konfiguriert, dass Service Desk-Mitarbeiter SMS-Konversationen mit Verbrauchern und Kundenkontakten initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie Messaging-Konversationen über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich Und Initiieren Sie SMS-Konversationen über den CSM-Mitarbeiterbereich .

Conversational Integration with Facebook Workplace

Verwenden Sie die Konversationsintegration mit Facebook Workplace Anwendung, mit der Ihre anfordernden Personen verbunden werden können Virtual Agent Oder Servicemitarbeiter über das Ihres Unternehmens Facebook Workplace Anwendung.

Ab 1. September 2025 Conversational Integration with Facebook Workplace Wird nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

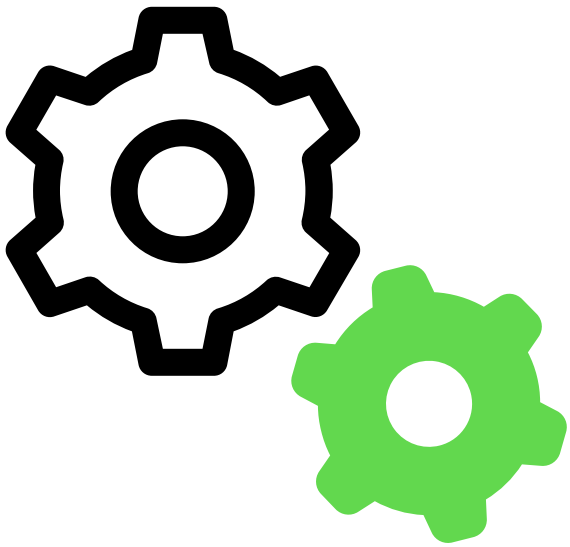
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Verwenden Sie diese Anwendung, um anfordernden Personen die Interaktion mit zu ermöglichen WhatsApp Chatten Sie mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person über die Ihres Unternehmens mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter WhatsApp-aktiviert Twilio Telefonnummer .

Erste Schritte mit Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren	Verwenden
	
Installieren und konfigurieren Sie Ihren Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Implementierung.	Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können verwenden Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) In Portalen in Ihrer Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) konfigurieren

Installieren und richten Sie den ein Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung, mit der anfordernde Personen mit virtuellen Service Desk-Mitarbeitern und Servicemitarbeitern interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe enthält die allgemeinen Schritte zur Integration von WhatsApp Messaging-App mit ServiceNow Anwendung mit Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung.

Prozedur

1. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren.
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) einrichten.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen WhatsApp Chat-Konversationan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Schließen Sie im Leerlauf WhatsApp Chat-Konversationenan.
5. **Wahlweise:** Integrieren Sie WhatsApp in andere ServiceNow-Anwendungen .

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren

Installieren Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in interagieren kann WhatsApp App. Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit installiert Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio):

Twilio-Spoke (sn_twilio_Spoke)

Stellt Integrations-Hub-Aktionen bereit, die zum Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Suchen von Datensätzen in verwendet werden können Twilio App.

Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Twilio-Spoke .

Integration von anwenderdefiniertem Konversationschat (com.Glide.cs.custom.Adapter)

Stellt ein anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs zur Aktivierung von bereit Virtual Agent Anwendung auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Aktiviert die Ausführung von IntegrationHub Aktionen und Flows.

Komplexes Objekt (com.Glide.cobject)

Aktiviert komplexe Objekte.

Von Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_Agent_Initiated)

Stellt Konfigurationen für die von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Messaging-Fähigkeiten bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung (sn_va_WhatsApp_twi) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) einrichten

Richten Sie ein Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung, damit Sie anfordernde Personen in Bot-Konversationen einbeziehen können. Integration mit ServiceNow Virtual Agent Ermöglicht Ihnen die Interaktion mit WhatsApp Chatten Sie mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

- Abrufen ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen:
  - IntegrationHub
  - Twilio-Spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen auf Ihrem ServiceNow Instanz:
  - IntegrationHub
  - Twilio-Spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Verbinden Sie Ihre Twilio-Nummer mit Ihrem WhatsApp-Geschäftsprofil .
- Richten Sie Twilio-Spoke ein .

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin oder va_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Verbinden Sie Ihr Unternehmen mit Twilio Account bei Ihrem ServiceNow Instanz.

   a. Melden Sie sich bei an Twilio-Konsole .

   b. Notieren Sie sich im Bereich „Projektinformationen“ der Seite „Konsolen-Dashboard“ das Authentifizierungstoken.
   Sie werden später dieses Token verwenden, um zu authentifizieren Twilio Account auf Ihrem ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Twilio-Dokumentation .

   c. Um die Webhook-URL in anzugeben Twilio Konsole, navigieren Sie zu **Programmierbares Messaging** > **Absender** > **WhatsApp-Absender**an.
   Zum Aktivieren von Twilio Account zum Senden von Nachrichten an Ihren ServiceNow Instanz: Geben Sie die Webhook-URL im folgenden Format ein: https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message .

   d. Klicken Sie auf WhatsApp-aktiviert Twilio Telefonnummer .

   e. In **EINE NACHRICHT WIRD EINGESENDET** Geben Sie im Dialogfeld „WhatsApp-Nummer konfigurieren“ die Webhook-URL Ihres ein ServiceNow Instanz und klicken Sie auf **Konfigurieren** .

2. Dient zum Authentifizieren eingehender Hash-Nachrichten von Twilio Erstellen Sie einen Datensatz zur Hash-Nachrichtenverifizierung, in dem gespeichert wird Twilio Authentifizierungstoken.

   a. Im Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein Hash_message_Verification.list .

   b. Klicken Sie in der Liste Hash-Nachrichtenverifizierungen auf **Neu** .

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular für Hash-Nachrichtenverifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Hash_message_Verification“ [hash_message_Verification], in dem das Authentifizierungstoken gespeichert wird, das dem Ihres Unternehmens zugeordnet ist WhatsApp-aktiviert Twilio Telefonnummer . Beispiel: TwilioWhatsappTestAppAuthToken .
Beschreibung	Beschreibung des Datensatzes. Beispiel: Twilio WhatsApp – Anwendungsauthentifizierungstoken testen .
Geheimnis	Twilio-Authentifizierungstoken, das dem Ihres Unternehmens zugeordnet ist WhatsApp-aktiviert Twilio Telefonnummer .

   d. Notieren Sie sich den Namen des Datensatzes der Hash-Nachrichtenverifizierung.

   e. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ordnen Sie Datensätze eingehender Nachrichten einem Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung zu.

a. Im Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein `Message_auth.list` Und klicken Sie auf **Neu** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Nachrichtenauthentifizierung“ [Nachrichtenauthentifizierung]. Beispiel: `VA Twilio WhatsApp Test-App – Nachrichtenauthentifizierung` .
Anbieter	Anbieter des Authentifizierungstoken. Geben Sie Ein `Twilio` .
Gruppenname	Name der von Ihnen erstellten Gruppe.
Serviceportal	Von Ihnen erstellte Kundenserviceportal.
Ausgehender Servicetoken	Ein eindeutiges Token, das von verwendet wird ServiceNow AI Platform Dient zur Authentifizierung und Autorisierung des Zugriffs auf einen externen Service oder eine externe API. Das Token ist eine Anmeldeinformation, die ermöglicht ServiceNow AI Platform Um sicher mit anderen Systemen zu interagieren. Dieses Token wird vom externen Service generiert und für bereitgestellt ServiceNow AI Platform Damit die Plattform Anforderungen stellen und auf Ressourcen zugreifen kann.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Name des Datensatzes der Hash-Nachrichtenverifizierung, den Sie für die eingehenden Hash-Nachrichten in erstellt haben Schritt 2 .
Verifizierung ausgehender Nachrichten	Name des Datensatzes der Hash-Nachrichtenverifizierung, den Sie für die eingehenden Hash-Nachrichten in erstellt haben Schritt 2 . **Hinweis:** Die Werte für **Verifizierung eingehender Nachrichten** Und **Verifizierung eingehender Nachrichten** Felder sind identisch.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Ordnen Sie den Nachrichtenauthentifizierungsdatensatz dem zu WhatsApp-aktiviert Twilio Telefonnummer .

a. Im Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein `sys_cs_Provider.list` .

b. Klicken Sie in der Liste Anbieterkanäle auf **Twilio** Von **Name** Spalte, die dem entspricht **WhatsApp** Kanal.
Wenn **Twilio** Eintrag ist nicht vorhanden, geben Sie ein `sys_cs_Provider_Application.list` Im Navigationsfilter zum Erstellen der Liste.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Identität des Anbieterkanals“ auf **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Identität des Anbieterkanals“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entität, mit der Anwender Kontakt aufnehmen, z. B. IT Service Desk.
Eingehende ID	Twilio Telefonnummer, mit der Anwender Kontakt aufnehmen. **Hinweis:** Achten Sie darauf, das „+“-Symbol und die Ländervorwahl vor der Telefonnummer anzugeben. Beispiel: +18185559485.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung, die Sie in erstellt haben Schritt 3 .

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legen Sie die URL-Navigation für fest WhatsApp Chat

Wenn Service Desk-Mitarbeiter Links in freigeben WhatsApp Chat-Konversationen anpassen, auf das diese Links verweisen. Sie können beispielsweise Links konfigurieren, die auf das Portal Ihrer Marke oder auf verweisen ServiceNow Portal.

Vorbereitungen

Installieren Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz.

Aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (`com.glide.service-portal.consumer-portal`).

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Im Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein `sys_cs_Provider_Application_list.do` Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Identität des Anbieterkanals“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kanals, den Sie verwenden. Geben Sie Ein `WhatsApp` .
Anbieter	Name des Anbieters. Geben Sie Ein `WhatsApp` .
Standardportal	Portal, das in der Zuordnung verwendet werden soll. Wählen Sie ein Portal aus der Liste der Portale aus.
Nachrichtenauthentifizierung	Von Ihnen erstellte Nachrichtenauthentifizierung.
Eingehende ID	Ihr WhatsApp Telefon-ID. Beispiel: `+1415XXXXXXX`

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen zum Einrichten der URL-Navigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Leerlauf wird geschlossen WhatsApp Chat-Konversationen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre aktiven Mitarbeiter effektiv zu verwalten WhatsApp Chat-Konversationen, indem inaktive Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent Konversationen sind für konfiguriert WhatsApp Messaging-App. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verworfenen Konversationen offen oder inaktiv, bis sie täglich automatisch von geschlossen werden `Time Out Abandoned VA Conversations`Geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen.

Als Administrator können Sie den standardmäßigen Zeitüberschreitungszeitraum für den Leerlauf ändern Virtual Agent Konversationen, die für konfiguriert sind WhatsApp Messaging-App, indem Sie festlegen `com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`Systemeigenschaft für die Anzahl der Sekunden, die verworfene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Wert der Systemeigenschaft muss kleiner sein als das für festgelegte Zeitintervall `Time Out Abandoned VA Conversations`Geplante Aufgabe, standardmäßig auf zwei Stunden (7200 Sekunden) festgelegt. Weil `com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`Die Systemeigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen sie hinzufügen, wobei der Datentyp auf Ganzzahl festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Integration von WhatsApp Messaging-App mit anderen Anwendungen

Sonstiges ServiceNow Anwendungen und Funktionen können verwenden Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung.

Als Servicemitarbeiter, wenn Sie eine Anforderung von annehmen WhatsApp Servicekanal können Sie sich mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals unterhalten.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung mit ServiceNow® Kundenservice-Management Anwendung, mit der Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine initiieren können WhatsApp Chat-Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Konversation initiieren oder eine Konversation annehmen, die von einem initiiert wurde WhatsApp Chat-Konversation. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie WhatsApp über Twilio mit Kundenservice-Management .

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich mit einem Service Desk-Mitarbeiter nach Belieben zu unterhalten, indem Sie verwenden WhatsApp Chat-Konversationen über Virtual Agent.

Ein -Administrator kann konfigurieren Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung zur Integration von WhatsApp Messaging-App mit ServiceNow Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von WhatsApp Messaging-App mit anderen Anwendungen.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können Folgendes tun:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Servicemitarbeiter kann initiieren WhatsApp Chat-Konversationen mit einer anfordernden Person.
- Eine anfordernde Person kann initiieren WhatsApp Chat-Konversationen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter.
- Ein Servicemitarbeiter kann akzeptieren WhatsApp Chat-Konversationen als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Bei angemeldeten Kunden identifiziert das System den Kunden automatisch, indem es seine Telefonnummer mit dem Kundenkontakt abgleicht.

Wird Initiiert WhatsApp Chat-Konversationen

Als Servicemitarbeiter können Sie initiieren WhatsApp Chat-Konversationen mit einer anfordernden Person auf zwei Arten:

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz.
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden, wenn ein Geschäftsereignis auftritt oder ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss abonnieren und sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten.

Wird Akzeptiert WhatsApp Chat-Konversationen

Als Servicemitarbeiter, der über mit einer anfordernden Person interagiert WhatsApp Servicekanal können Sie Folgendes tun:

- Unterhalten Sie sich über Textnachrichten mit der anfordernden Person.
- Geben Sie einen wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei. Beispiel: Ein Kundenservicefall.
- Geben Sie alle URLs als Links frei.
- Geben Sie alle Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator konfiguriert hat WhatsApp Servicekanal für die Übertragung von Chat-Konversationen. Dann können Sie ein Arbeitselement aus dem akzeptieren WhatsApp Chat-Konversation in Ihrem Mitarbeiterbereich-Posteingang. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen WhatsApp Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern Und Servicekanäle .

Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Anbieterbenachrichtigung für Virtual Agent- und Workspace-Anbieter zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Auslöser	
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten **Hinweis:** Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen werden nur an Anwender mit gesendet ServiceNow Accounts (sys_user-Profile). Verbraucher und Kundenkontakte werden als Gäste betrachtet und können keine Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen erhalten.
Empfänger in Feldern	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Tabelle auswählen.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat
Ereignis-parm1 enthält Empfänger?	Option zum Auswählen, ob Parameter 1 eine Liste kommagetrennter sys_IDs enthält
Ereignis-Parm2 enthält Empfänger?	Option zum Auswählen, ob Parameter 2 eine Liste kommagetrennter sys_IDs enthält
Lösen Sie parm1-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_ID des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 1 auswählen.
Lösen Sie Parm2-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_ID des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 2 auswählen.
Erweiterte Ereignisbedingung	Option zum Auswählen, wann die Empfänger aus mehr als 2 Tabellen stammen. Dies sind dynamische Bedingungen.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Verwenden Sie **Übermitteln** Schaltfläche für Virtual Agent-Benachrichtigungen. Die **Allgemeinen Inhalt übermitteln und hinzufügen** Die Schaltfläche ist für andere Anwendungsfälle vorgesehen.

Alle Validierungsnachrichten verschiedener Anbieter werden beibehalten. Warnmeldungen eines Anbieters werden nicht durch Warnmeldungen eines anderen Anbieters überschrieben.

Übertragen WhatsApp Chat-Konversationen mit Servicemitarbeitern

Konfigurieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Anwendung zum Übertragen von WhatsApp Von einer anfordernden Person initiierte Chatkonversation mit einem Servicemitarbeiter.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren.
- Aktivieren Sie Die Erweiterte Arbeitszuweisung .
- Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Mit der Anwendungsauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Konversationsnachrichten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie WhatsApp Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `WhatsApp` .
   c. Wählen Sie Aus **WhatsApp** .
   d. Wählen Sie im Formular Servicekanal die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .
2. Arbeitselemente automatisch für weiterleiten WhatsApp Chatten Sie mit Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie die Warteschlange für konfigurieren WhatsApp Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**an.
   b. In **Name** Spalte der Warteschlangenliste, suchen Sie nach `Service Desk-Mitarbeiter-WhatsApp-Warteschlange` .
   c. Wählen Sie Aus **Service Desk-Mitarbeiter-WhatsApp-Warteschlange** .
   d. Wählen Sie im Formular „Warteschlange“ die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist *`WhatsApp - Most Capacity`*Die Zuweisungsregel ist der Service Desk-Mitarbeiter-WhatsApp-Warteschlange zugeordnet. Sie können eine weitere Zuweisungsregel erstellen und der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln für Mitarbeiter Und Arbeitselementwarteschlangen .
3. Konfigurieren Sie anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für WhatsApp Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.
   b. In **Name** Wählen Sie in der Spalte Anwesenheitsstatus einen vorhandenen Status aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt auf Gruppen anwenden des Formulars „Anwesenheitsstatus“ das Hinzufügen-Symbol > , um zu verschieben **WhatsApp-Gruppe des Service Desk-Mitarbeiters** Gruppe aus dem **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie ausgewählt haben **Auf alle Gruppen anwenden** Kontrollkästchen.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die anwesenheitsstatus des Service Desk .

Erfassen von Informationen von einem Anwender in einem WhatsApp Chat-Konversation

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerungen, die von bereitgestellt werden Virtual Agent-Designer Dient zum Auffordern und Erfassen von Informationen von einer anfordernden Person in einem WhatsApp Chat-Konversation.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, bei denen es sich um Blueprints für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Anwender handelt. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Zustimmung der Anwenderbenachrichtigung

Anwender müssen sich anmelden, um Benachrichtigungen zu erhalten. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Zustimmung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Anwender, die Einwilligung zum Erhalt von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Anwender kann eingeben `Benachrichtigung` In WhatsApp Chatten Sie mit Ihrem Unternehmen. Der Anwender erhält eine Bot-Antwort mit der Option, Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen zu abonnieren oder abzubestellen WhatsApp.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, dass Anwender Benachrichtigungen über Ihr Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Anwendereingabesteuerungen

Die Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Die Anwendung unterstützt die folgenden Anwendereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Anwendereingabesteuerungen

Anwendereingabesteuer	Beschreibung
Text	Der Anwender gibt eine nur-Text-Zeichenfolge in die Konversation ein.
Statische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.
Boolean	Der Anwender gibt eine boolesche Antwort auf den Bot ein. Beispielsweise kann der Anwender antworten `Ja` Oder `Nein` In einer Chat-Konversation.
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendereingabesteuerungen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Die Anwendung unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Bot sendet eine nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Bot sendet einen Weblink an den Anwender.
Web-UI-Bildkartenausgabe	Bot sendet Inhalt aus einem Datensatz in einem kompakten Format, einschließlich eines Bildes mit Text.
Tabelle	Bot-Antwort wird als Tabelle angezeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

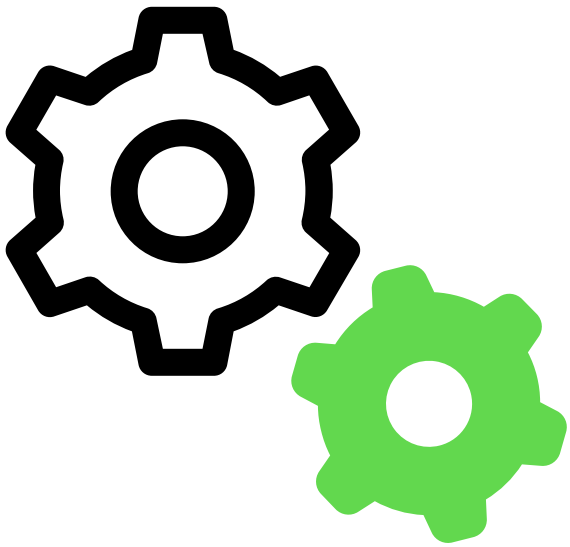
Integration von Konversations-SMS mit AWS Endanwender Messaging

Installieren Sie das Plugin „Konversations-SMS mit AWS End User Messaging“ (sn_sms_aws_Adapter) aus dem ServiceNow Store Damit Anwender über Amazon Endanwender Messaging als SMS-Anbieter eine Verbindung zu Kundensupport-Mitarbeitern herstellen können.

Erste Schritte mit der Integration von Konversations-SMS mit AWS Endanwender Messaging

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren	Verwenden
	
Installieren und konfigurieren Sie Ihre Konversations-SMS-Integration mit AWS Endanwender Messaging-Implementierung.	Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen können die Konversations-SMS-Integration mit AWS Endanwender Messaging in Portalen in Ihrer Instanz verwenden.

Konfiguration der Integration von Konversations-SMS mit AWS Endanwender Messaging

Installieren und richten Sie die Anwendung „Integration von Konversations-SMS mit AWS Endanwender Messaging“ ein, damit anfordernde Personen mit virtuellen und Servicemitarbeitern interagieren können.

Konfiguration – Übersicht

1. Installieren Sie die Anwendung „Integration von Konversations-SMS mit AWS Endanwender Messaging“

   Installieren Sie die Anwendung aus dem ServiceNow Store.

2. Richten Sie den SMS-Endanwender-Messaging-Service und AWS-Ressourcen ein

   Richten Sie Konversations-SMS mit Amazon Web Services (AWS)-Endanwender-Messaging ein.

3. Richten Sie die SMS-Integration in der ServiceNow-Instanz ein

   Richten Sie Konversations-SMS auf einem ein ServiceNow Instanz.

Installieren Sie die Anwendung „Integration von Konversations-SMS mit AWS Endanwender Messaging“

Sie können die Anwendung Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging (sn_sms_aws_Adapter) aus dem ServiceNow Store installieren und in AWS End User Messaging integrieren, um Konversationen von Kundensupport-Mitarbeitern über einen SMS-Kanal zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Admin oder Virtual_Agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige ServiceNow-Berechtigungen verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Integration von Konversations-SMS mit AWS-Endanwender Messaging“ (sn_sms_aws_Adapter).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen.
3. Wählen Sie die Anwendung und Version aus der Liste aus, und wählen Sie aus **Installieren** .

   Im Dialogfeld „Installieren“ werden alle abhängigen Plugins angezeigt.

Richten Sie den SMS-Endanwender-Messaging-Service und AWS-Ressourcen ein

Richten Sie Konversations-SMS mit Amazon Web Services (AWS)-Endanwendermessaging ein, damit Kunden nahtlos mit virtuellen oder Servicemitarbeitern kommunizieren können.

Vorbereitungen

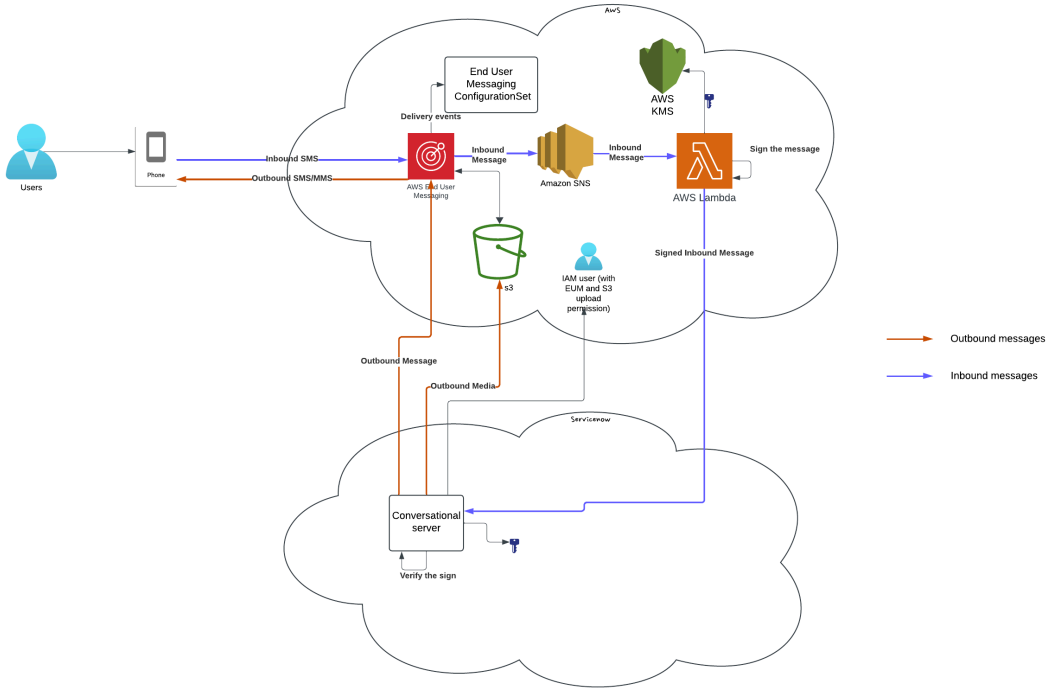
- Besorgen Sie sich einen Amazon Web Services (AWS)-Account mit Administratorzugriff, um das Setup der SMS-Integration abzuschließen. Dieser Schritt ist nicht erforderlich, wenn Sie bereits einen AWS-Account haben. Informationen zum Erstellen eines AWS-Accounts finden Sie unter Dokumentation

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Integration in AWS einzurichten, müssen Sie eine Telefonnummer und ein AWS SNS-Thema erwerben, das die AWS-Endanwender-Messaging-Telefonnummer abonniert. Die Lambda-Funktion in AWS, die das SNS-Thema abonniert, signiert die SMS-Nachrichten mit einem geheimen Schlüssel, um die empfangenen Nachrichten zu verifizieren und zu validieren. Die Lambda-Funktion verwendet Key Management Services (KMS), um Signaturen mit dem SHA-256-Algorithmus zu erstellen.

Dadurch können IAM-Anwender die AWS-Endanwender Messaging-APIs aufrufen, um ausgehende SMS/MMS zu senden. Sie können den S3-Bucket auch einrichten, um Mediendateien an Kunden zu senden und ausgehende Mediendateien zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren Sie zu AWS Endanwender Messaging, und wählen Sie aus **Verwalten Sie SMS** Um eine Telefonnummer zu erwerben.

   Informationen zum Beschaffen einer Telefonnummer finden Sie unter Dokumentation

2. Richten Sie eine Sammlung der erforderlichen Amazon Web Services-Ressourcen und -Eigenschaften mithilfe einer CloudFormation-Vorlage ein.
   Informationen zum Bereitstellen eines Stapels finden Sie unter Dokumentation . Sie können die ServiceNow CloudFormation-Vorlage aus der Store-Anwendung „Integration von Konversations-SMS mit AWS Endanwender Messaging“ aus dem ServiceNow Store herunterladen. Diese Vorlage erstellt einen externen Typ (Schlüsselmaterial importieren) von KMS (Schlüsselverwaltungsservice) ohne Schlüsselmaterial. Sie müssen das umschlossene Schlüsselmaterial separat hochladen.

3. Laden Sie das umschlossene Schlüsselmaterial aus Schritt 2 in den Schlüssel hoch.
   Der Schlüsselwert muss 32 Byte lang sein und den HMAC_256-Algorithmus verwenden. Dieser Schlüsselwert ist auch für das Setup auf der ServiceNow-Plattform erforderlich. Informationen zum Hochladen des umschlossenen Schlüsselmaterials auf einen KMS-Schlüssel finden Sie unter Dokumentation .

4. Verknüpfen Sie die Telefonnummer, um den Simple Notification Service (SNS) zur Unterstützung der bidirektionalen SMS-Interaktion zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden zu aktivieren.
   Informationen zum Verknüpfen von Telefonnummern mit SNS finden Sie unter Dokumentation

5. Nachdem Sie die CloudFormation-Vorlage ausgeführt haben, generieren Sie die Anmeldeinformationen für den erstellten IAM-Anwender.

   Die CloudFormation-Vorlage erstellt einen IAM-Anwender mit Berechtigungen, die zum Aufrufen der Endanwender Messaging-APIs erforderlich sind, die ausgehende SMS und das Hochladen von Mediendateien in einen S3-Bucket ermöglichen. Sie müssen einen Zugriffsschlüssel für den IAM-Anwender erstellen. Die Zugriffsschlüssel-ID und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der geheime Zugriffsschlüssel sind während des Setups auf der ServiceNow-Plattform erforderlich. Informationen zum Erstellen eines Zugriffsschlüssels für einen IAM-Anwender finden Sie unter Dokumentation

Richten Sie die SMS-Integration in der ServiceNow-Instanz ein

Richten Sie Konversations-SMS auf einem ein ServiceNow Instanz, mit der Kunden nahtlos mit virtuellen oder Servicemitarbeitern kommunizieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Besorgen Sie sich einen Amazon Web Services (AWS)-Account mit Administratorzugriff, um das Setup der SMS-Integration abzuschließen und sicherzustellen, dass Sie die Integration in Amazon Web Services vorher einrichten. Informationen zum Einrichten der Integration in AWS finden Sie unter Richten Sie den SMS-Endanwender-Messaging-Service und AWS-Ressourcen ein.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `Hash_message_Verification.list` Und wählen Sie aus **Neu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular für Hash-Nachrichtenverifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. AWSSMSTestAppAuthToken
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstoken.
Geheimnis	Schlüsselwert, der beim Hochladen des Schlüsselmaterials auf den KMS-Schlüssel während des AWS-Setups generiert wird. Weitere Informationen zu Schlüsselwerten finden Sie unter Richten Sie den SMS-Endanwender-Messaging-Service und AWS-Ressourcen ein.
Domäne	Domäne der Hash-Nachricht, z. B. global.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

2. Erstellen Sie einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `Message_auth.list` Und wählen Sie aus **Neu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA AWS SMS App-Nachrichtenauthentifizierung.
Anbieter	Anbieter des Authentifizierungstoken. Geben Sie Ein Amazon .
Gruppenname	Name der Empfängergruppe. Lassen Sie dieses Feld leer.
Serviceportal	Portal, das der Nachrichtenauthentifizierung zugeordnet ist. Lassen Sie dieses Feld leer.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Hash-Nachrichten-Token, das Sie erstellt haben.
Verifizierung ausgehender Nachrichten	Hash-Nachrichten-Token, das Sie erstellt haben.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehender Service-Token. Lassen Sie dieses Feld leer.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Anbieterkanals.

a. Geben Sie im Navigationsfilter ein sys_cs_Provider.list Und wählen Sie aus **Neuer Anwenderdefiniert.**

b. Wählen Sie die zugehörige Liste Identität des Anbieterkanals aus, und wählen Sie aus **Neu** .

Formular „Anbieterkanal“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Identitätsdatensatzes des Anbieterkanals, z. B. VA SMS AWS-Adapteranbieter.
Kanal	Der Kommunikationskanal des Datensatzes, z. B. AWS EUM.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Identitätsdatensatzes des Anbieterkanals.
Eingehende ID	Die Telefonnummer, die den von Ihnen erstellten Amazon Web Services zugeordnet ist.
Nachrichtenauthentifizierung	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA AWS-SMS-Test-App-Nachrichtenauthentifizierung.
Standardportal	Portal, das dem Kanalidentitätsdatensatz zugeordnet ist.

4. Fügen Sie die folgenden Anbietereigenschaften in der zugehörigen Liste Anbietereigenschaften hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbietereigenschaften für einen Kanalidentitätsdatensatz

Eigenschaft	Wert	Beschreibung
aws_End_user_Messaging_Configuration_Set	optional_ARN	Konfiguration zum Nachverfolgen der Zustellung von Nachrichten an den Endanwender.
Enable_outbound_Media	wahr	Konfiguration zum Speichern der ausgehenden Medien, die während eines Live- oder virtuellen Chats ausgetauscht wurden. **Hinweis:** Der Wert des Felds ist **Leer** Standardmäßig. Wenn der Wert der Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** , Muss ein Bucket-Name angegeben werden, und die Medien werden in ihrer ursprünglichen Form gesendet. Ob der Wert der Eigenschaft etwas anderes ist als **Wahr** , Bucket-Name ist optional, und Medien werden als Link gesendet.
aws_eum_api_Base_url	AWS-URL	Basis-URL für die AWS-Endanwender Messaging-APIs, die basierend auf der Region konfiguriert sind. Informationen zum Erstellen einer Basis-URL finden Sie unter Dokumentation
Outbound_Media_s3_destination_folder	optional	Zielordner zum Speichern von Medien.
Outbound_Media_s3_Bucket_Name	erforderlich	S3-Bucket-Name zum Speichern ausgehender Medien.

Hinweis:
Die Werte der Anbietereigenschaften können in einem Anbieterkanal bereitgestellt werden. Um jedoch eine Eigenschaft zu überschreiben, um sie für einen Identitätsdatensatz des Anbieterkanals spezifisch zu machen, müssen Sie die entsprechende Anbietereigenschaft bei der Identität des Anbieterkanals hinzufügen.

5. Fügen Sie die Anwenderanmeldeinformationen für Identity Access Management (IAM) hinzu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter ein Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen Und fügen Sie hinzu **AWS-Anmeldeinformationen** Für beide **AWS_EUM.** Und **Amazon S3** .

b. Wählen Sie Aus **Neu** Um neue Anmeldeinformationen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie den Typ der AWS-Anmeldeinformationen aus der Liste aus, und wählen Sie aus **Aktualisieren** Zum Öffnen des Datensatzformulars „AWS-Anmeldeinformationen – Neu“.

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

AWS-Anmeldeinformationen – Neues Datensatzformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Berechtigungsnachweises
Aktiv	Gibt an, ob die Anmeldeinformationen aktiv sind oder nicht.
Zugangsschlüssel-ID	AWS Zugangsschlüssel-ID
Geheimer Zugangsschlüssel	ID des geheimen AWS-Schlüssels
Anmeldeinformationsalias	Alias für die Anmeldeinformationen, entweder EUM oder S3. Der Anmeldeinformationsalias wird automatisch ausgewählt.
Algorithmus	AWS IAM-Authentifizierung.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Verwendung der Konversations-SMS-Integration mit AWS Endanwender Messaging

Ermöglichen Sie einem Kunden die Konversation mit einem Live- oder Virtual Agent mithilfe der SMS-Integration mit AWS Endanwender Messaging.

Kunden können eine Nachricht an die Telefonnummer senden, um mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen und ihre Fragen zu lösen. Eine Konversation wird zuerst von einem Virtual Agent initiiert, der grundlegende Informationen zum Problem sammelt und den Chat dann an einen Servicemitarbeiter überträgt.

Ein Servicemitarbeiter kann SMS-Konversationen als Arbeitselement von seinem akzeptieren Mitarbeiterbereich Posteingang und kann sich mit dem Kunden durch eine Reihe von Textnachrichten unterhalten. Ein Servicemitarbeiter kann Wissensartikel auch als Link freigeben, URLs freigeben oder sogar Bilder als Anhänge hinzufügen.

Integration IBM Watson Assistant Konversationen

Verwenden Sie IBM Watson Assistant Zu aktivierendes Thema Virtual Agent Zum Austauschen von Informationen mit Konversationen, die in erstellt wurden IBM Watson Assistant.

Virtual Agent mit IBM Watson Assistant integrieren

Konfigurieren Sie das IBM Watson Assistant-Thema zur Ausführung von Dialog-Skills (in IBM Watson Assistant erstellten Konversationen) im webbasierten Chat Client. Dieses Thema gibt Informationen zurück, die während des ausgetauscht wurden Virtual Agent Konversation zu IBM Watson Assistant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

- In IBM Watson Assistant:
  - Erstellen Sie die Dialog-Skill (Konversation) in Ihrem IBM Watson Assistant-Arbeitsbereich. Die Skill umfasst den Dialog und alle von Ihnen definierten Absichten und Entitäten.
  - Navigieren Sie zur Skill-Kachel, und wählen Sie im Kachelmenü die Option **View API Details (API-Details anzeigen)**. Zeigen Sie die Skill-Details und Serviceanmeldeinformationen an. Kopieren Sie die folgenden Elemente: **Kompetenz-ID**, **Arbeitsbereich-ID**, **Benutzername** und **Passwort**. Sie benötigen diese Elemente zum Konfigurieren der Integration.
- Aktivieren Sie das „IBM Watson Assistant Integration“-Plugin (com.glide.cs.ibm.watson.assistant).

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

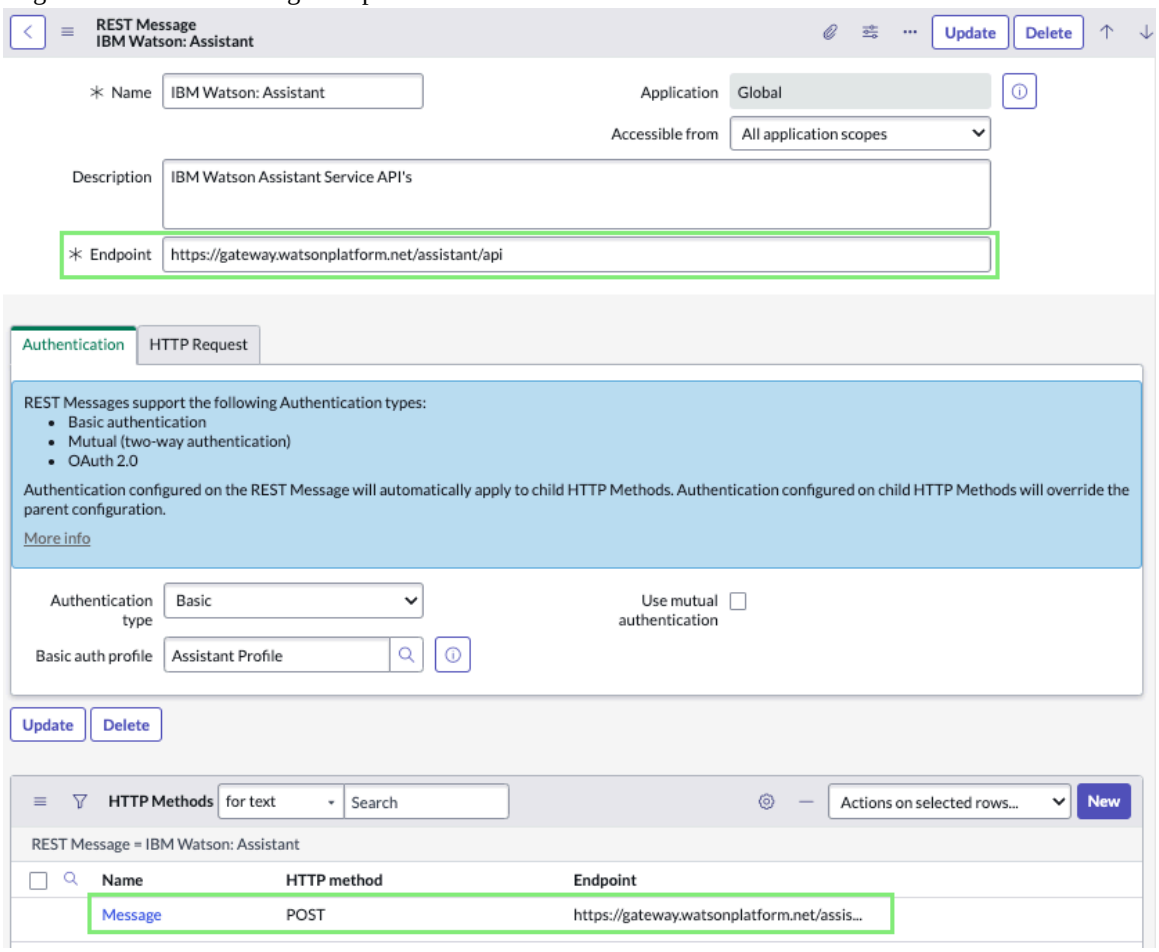
Dieses Thema führt einen IBM Watson Assistant-Dialog in Virtual Agent aus. Dies erfordert keine Aktivierung Natural Language Understanding(NLU) Oder Einstellung IBM Watson Assistant NLU Als NLU Service Provider für Virtual Agent.

Prozedur

1. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft watson_assistant.workspaceID in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   b. Suchen Sie in der Systemeigenschaftentabelle [sys_properties] die Eigenschaft watson_assistant.workspaceID.
   c. Ersetzen Sie das vorhandene **Wert** Mit **Arbeitsbereich-ID** Wählen Sie für Ihre Kompetenz aus **Aktualisieren** .
2. Überprüfen Sie, ob die REST-Nachricht für IBM Watson Assistant Stellt den richtigen Authentifizierungsendpunkt für Ihre IBM-Kompetenz bereit:
   a. Navigieren zu **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**an.
   b. Wählen Sie aus IBM Watson Assistant Datensatz zum Öffnen des Formulars „REST Message IBM Watson Assistance“.

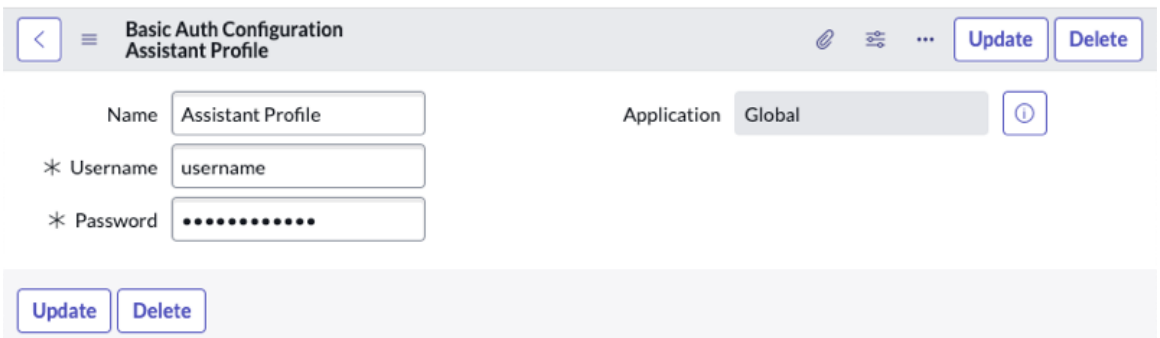
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Bestätigen Sie, dass **Endpunkt** Feld und **Endpunkt** Spalte, die auf angezeigt wird **Authentifizierung** Registerkarte hat die richtige Endpunkt-URL für Ihren IBM Watson-Account.



3. In **Profil für Standardauthentifizierung** Feld auf der **Authentifizierung** Registerkarte öffnen Sie den Assistentenprofil-Datensatz.

4. Geben Sie im Formular „Konfiguration der Standardauthentifizierung“ ein **Anwendername** Und **Passwort** Werte aus Ihrem IBM Watson Assistant Service-Anmeldeinformationen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .



5. Veröffentlichen Sie das IBM-Skill-Thema:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, Und schieben Sie dann den Umschalter für den Discovery-Typ auf **NLU/Stichwort** .

b. Auf der Virtual Agent-Designer Homepage wählen Sie aus IBM Watson Assistant Thema zum Öffnen der Seite „Themeneigenschaften“.
Beachten Sie, dass das **Stichwort** für dieses Thema IBM Watson Assistant lautet und die **Kategorie** „IBM“ ist.

c. Wählen Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ die Option aus **Veröffentlichen** Um das Thema für bereitzustellen Virtual Agent Chat-Widget.

6. Konfigurieren Sie das Standardthema für Virtual Agent Chat-Widget auf eine der folgenden Arten:

- Geben Sie die URL an, die das IBM Watson Assistant-Thema als Standardthema angibt, das im Serviceportal-Client geöffnet wird:

  Beispiel: `https://<Your Instanz-URL>$sn-va-Web-Client-App.do?sysparm_Skip_load_history=true&sysparm_topic= <sys_id>` Wo `<sys_id>` Ist die sys_ID des veröffentlichten IBM Watson Assistant Thema. Die `Sysparm_Skip_load_history` Der Parameter lädt den Konversationsverlauf nicht im Chat-Widget.

- Konfigurieren Sie Serviceportal Widget, indem Sie das Bearbeitungssymbol (Bleistift) in der oberen rechten Ecke des auswählen Virtual Agent Widget.

  Um das Standardthema mithilfe der Widget-Instanzparameter festzulegen, geben Sie ein Sysparm_topic=sys_ID (Wo `<sys_id>` Ist die sys_ID des veröffentlichten IBM Watson Assistant Thema) in **Virtual Agent-Client-URL-Parameter** Feld, und wählen Sie aus **Speichern** .

  Hinweis:
  Die sys_id eines Themas finden Sie in der Thementabelle [sys_cs_topic].

Wichtig:

Verwenden Sie `Sysparm_topic` Parameter nur zum Laden des angegebenen Themas in Serviceportal Chat-Client oder bei Verwendung von IBM Watson Assistant Chat-Integrationen (Plugins com.Glide.cs.ibm.watson.Assistant.topic und com.Glide.cs.ibm.watson.Assistant.topicV2). Mit diesem Parameter können Benutzer keine neue Konversation starten oder an einen Live-Agent übertragen. Er deaktiviert zudem das Kontextmenü und unterstützt keine anderen Chat Clients von Drittanbietern.

Integration Virtual Agent Mit IBM Watson Assistant Für Assistant V2 API

Konfigurieren Sie die Chatintegration für IBM Watson Assistant, um einen Dialog-Skill (Konversation) auszuführen, die in IBM Watson Assistant mit der Assistant V2-API erstellt wurde. Die V2-API aktiviert Virtual Agent Chat-Widget zum Ausführen eines Themas, das die Absichtsunterscheidungsfunktion von Watson Assistant verwendet, um die Themen-Discovery zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Mit IBM Watson Assistant v2-API-Chat-Integration kommuniziert das Chat-Widget mit einem Assistenten anstatt mit einem Arbeitsbereich. Arbeitsbereiche werden als Dialogkompetenzen bezeichnet. Für Informationen zu IBM Watson Assistant, Siehe Migration zur v2-API In IBM Watson Assistant Dokumentation.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Integration führt eine aus IBM Watson Assistant Dialog als Virtual Agent Thema im Chat-Widget. Dies erfordert keine Aktivierung Natural Language Understanding(NLU) Oder Einstellung IBM Watson Assistant NLU Als NLU Service Provider für Virtual Agent.

Die IBM Watson Assistant Die V2-API ermöglicht dem Chat-Widget die Verwendung der Watson Assistant-Absichtsdeklarationsfunktion, die potenziell falsch-positive Absichtsvorhersagen reduzieren kann. Wenn die Äußerung eines Anwenders mehrdeutig ist, IBM Watson Assistant Schlägt zusätzliche Absichten vor, die der wahren Absicht des Anwenders besser entsprechen könnten. Beispiel: Wenn die Anwenderäußerung lautet Restaurant , IBM Watson Assistant Kann andere mögliche Absichten vorschlagen, z. B. Buchen Sie ein Restaurant Oder Restaurantbewertungen .

Prozedur

1. Konfigurieren Sie IBM Watson Assistant.

   a. Erstellen Sie den Assistenten, und fügen Sie einen Dialog-Skill hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Assistenten In IBM Watson Assistant Dokumentation.

   b. Suchen und notieren Sie auf der Seite „Ressourcenliste“ Ihren API-Schlüssel und Ihre URL, die Sie zum Einrichten der Chat-Integration benötigen:

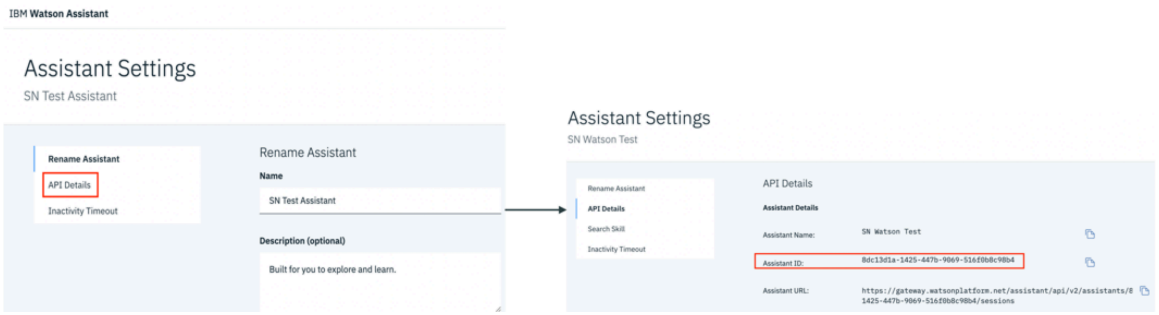


   c. Wählen Sie das Symbol mit drei vertikalen Punkten Und wählen Sie aus **Einstellungen** .

Automatische Übersetzung

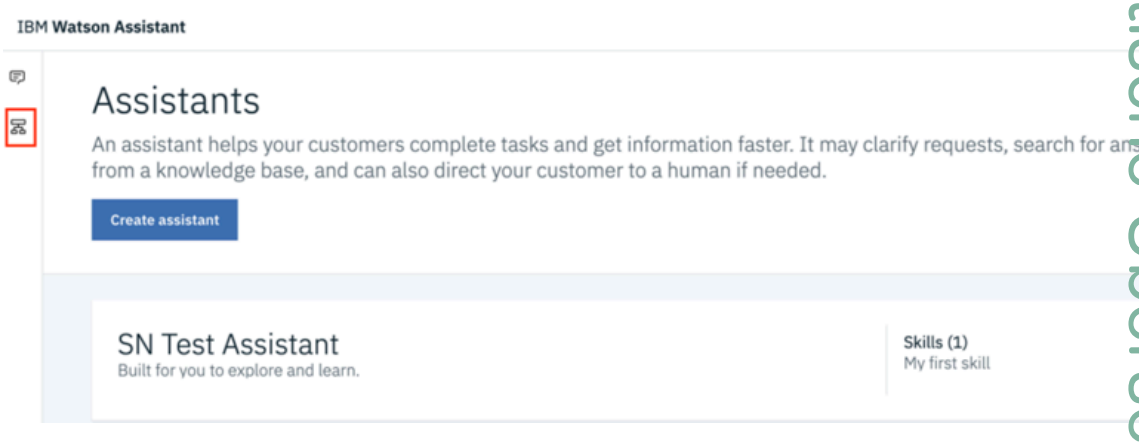
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie aus **API-Details** Registerkarte.
- Suchen Sie auf der Seite „Assistenteneinstellungen“ nach **Assistenten-ID** Schlüssel.



2. Aktivieren Sie die Disambiguationsfunktion in IBM Watson Assistant(Nur für Premium- und Plus-Anwender).
Sie können die Abgrenzung für jede Kompetenz aktivieren (oder deaktivieren) und auch eine Abgrenzungsnachricht und die Anzahl der Vorschläge angeben, die dem Endanwender angezeigt werden sollen.

a. Greifen Sie auf Ihre Kompetenz zu, indem Sie das Kompetenzstruktursymbol wählen Im Bereich.

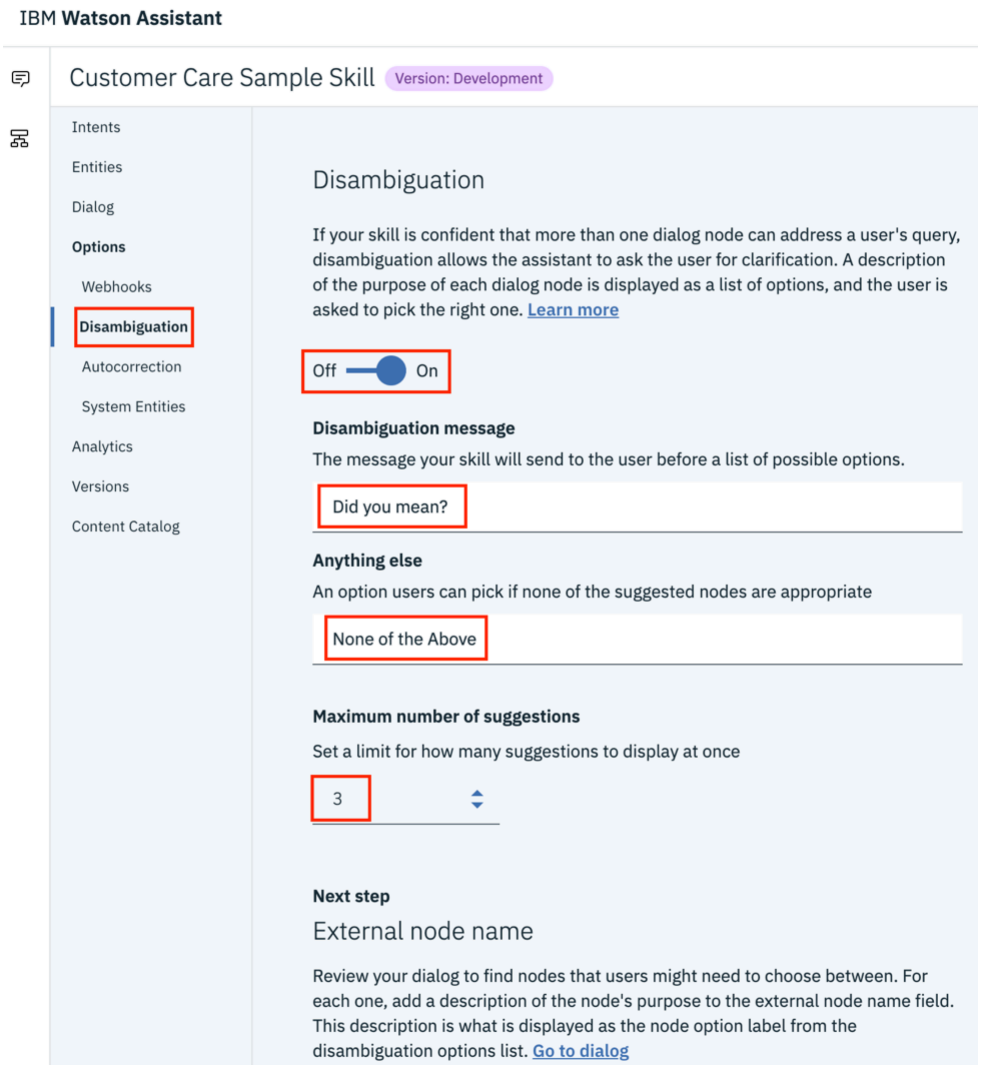


b. Navigieren zu **Optionen** > **Beschreibung** Zum Aktivieren der Entdeutlichung und Festlegen der Entdeutungsfunktionen.

Automatische Übersetzung

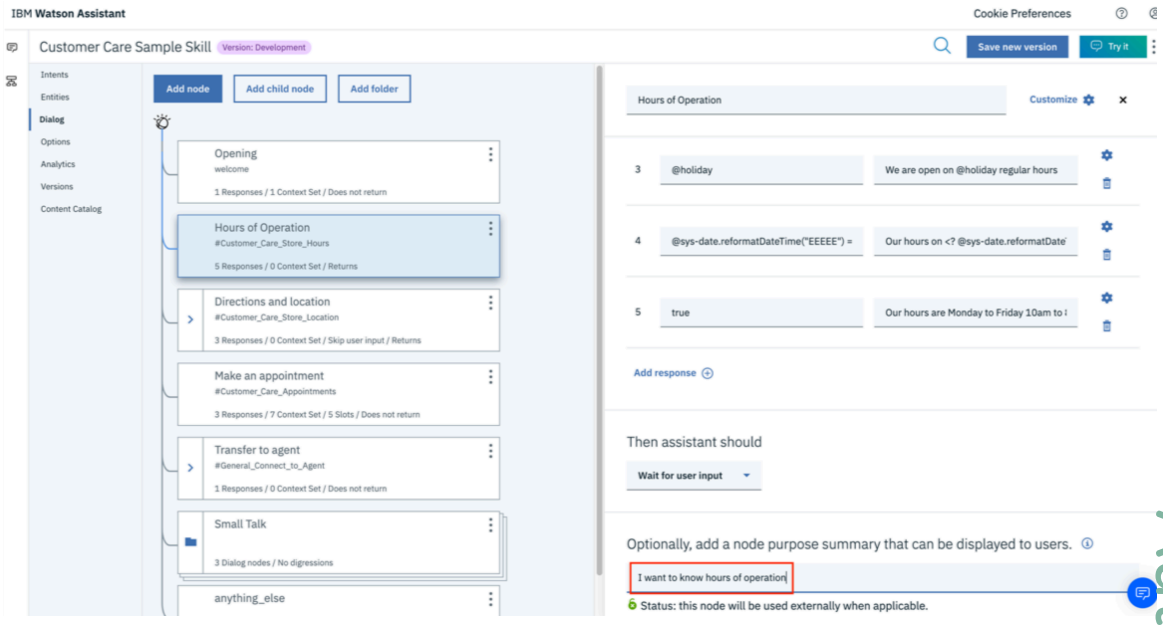
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt die Definitionsfunktionen, die festgelegt werden können, z. B. die Definitionsnachricht und die Anzahl der vorgeschlagenen Absichten, die dem Endanwender angezeigt werden sollen.



3. Navigieren Sie zu **Dialogfeld** Wählen Sie einen Knoten aus, für den die Disambiguerungsfunktion gilt, und geben Sie eine Zusammenfassung des Knotens an, der Anwendern angezeigt wird, wenn es sich um einen der Absichtsvorschläge handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Aktivieren Sie die folgenden Plugins in der ServiceNow-Instanz:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), falls nicht bereits aktiviert (Abonnement erforderlich)
   - IBM Watson Assistant Integration V2-Plugin (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. In Virtual Agent-Designer, Veröffentlichen Sie IBM Watson Assistant V2-Thema:

   a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** Und wählen Sie aus **NLU/Stichwort** Umschalter.**Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.

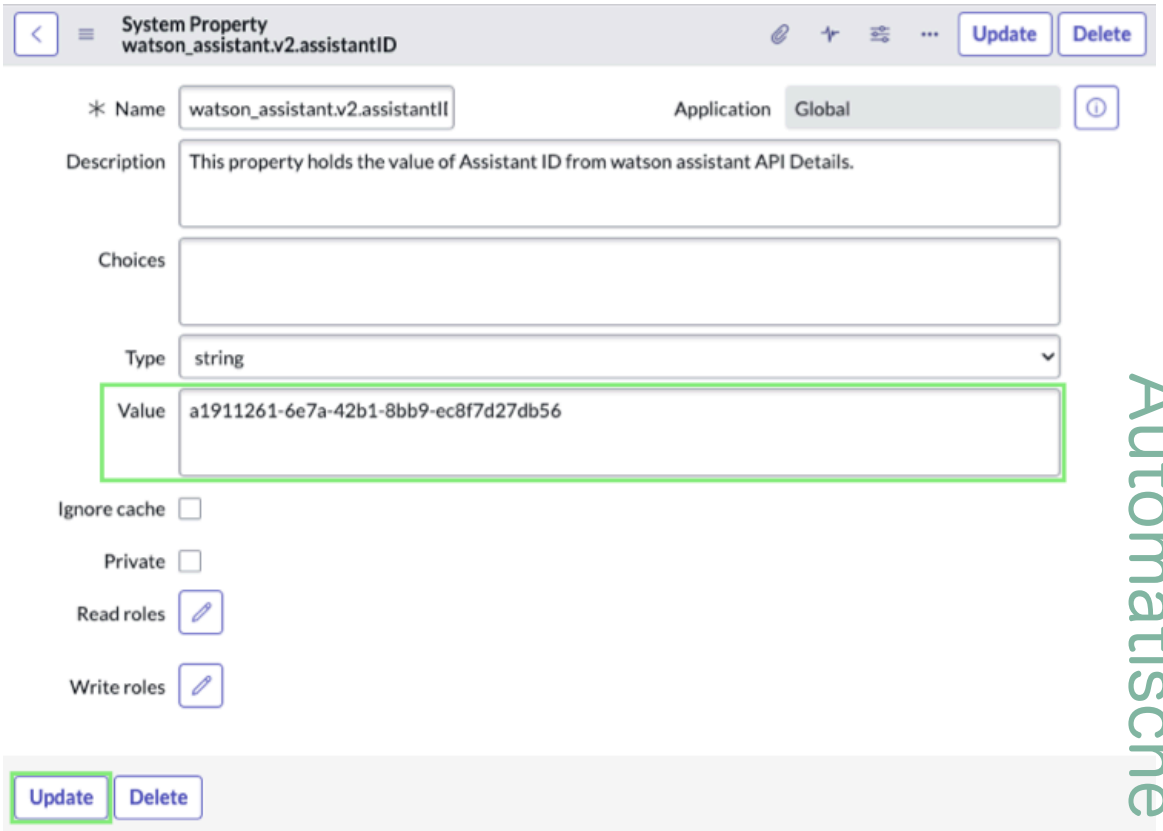
   b. In Virtual Agent-Designer Homepage wählen Sie aus IBM Watson Assistant V2-Thema zum Öffnen der Seite „Themeneigenschaften“.
   Beachten Sie, dass das **Stichwort** für dieses Thema „IBM Watson Assistant V2“ lautet ist.

   c. Wählen Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ die Option aus **Veröffentlichen** Um das Thema für bereitzustellen Virtual Agent Chat-Widget.

6. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_properties.list` Im Filter.
7. Aktualisieren Sie die folgenden Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

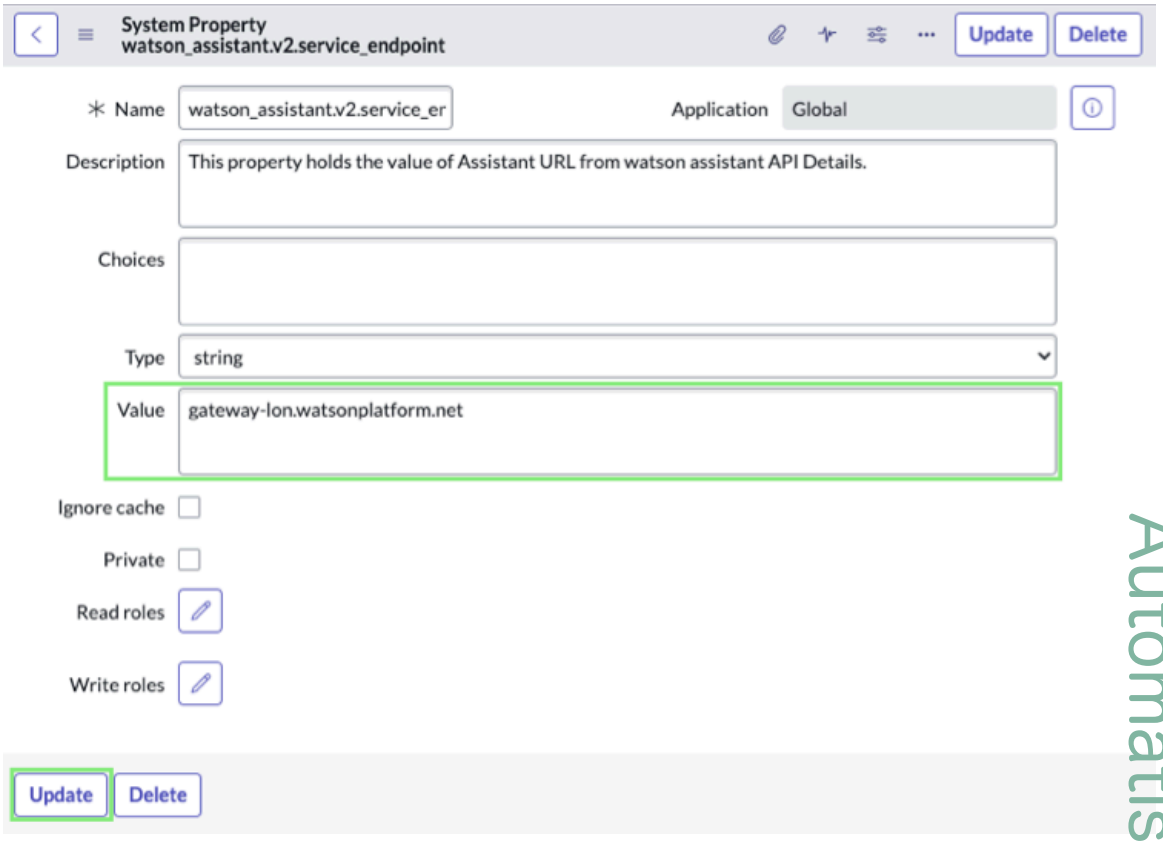
- *watson_assistant.v2.assistantID*– Im **Wert** Geben Sie die Watson Assistant-ID für Ihren Assistenten ein, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .



- *watson_assistant.v2.service_endpoint*– Im **Wert** Ersetzen Sie den vorhandenen Wert durch Ihre Watson Assistant-URL, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Sie können nur den Standortteil der Serviceinstanz-URL im angeben **Wert** Feld.
Wenn beispielsweise die Basis-URL für den IBM Watson-Serviceendpunkt https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api lautet, können Sie nur den Standort der Serviceinstanz eingeben. `gateway.watsonplatform.net` In **Wert** Feld.

Wenn Ihr Watson Assistant in einem anderen Rechenzentrum als Dallas gehostet wird, z. B. Washington DC, lautet Ihre Basis-URL https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api. Sie würden eingeben `gateway-wdc.watston.platform.net` In **Wert** Feld.

8. Legen Sie den Watson Assistant-API-Schlüssel als Passwort in fest IBM Watson Assistant Profil.

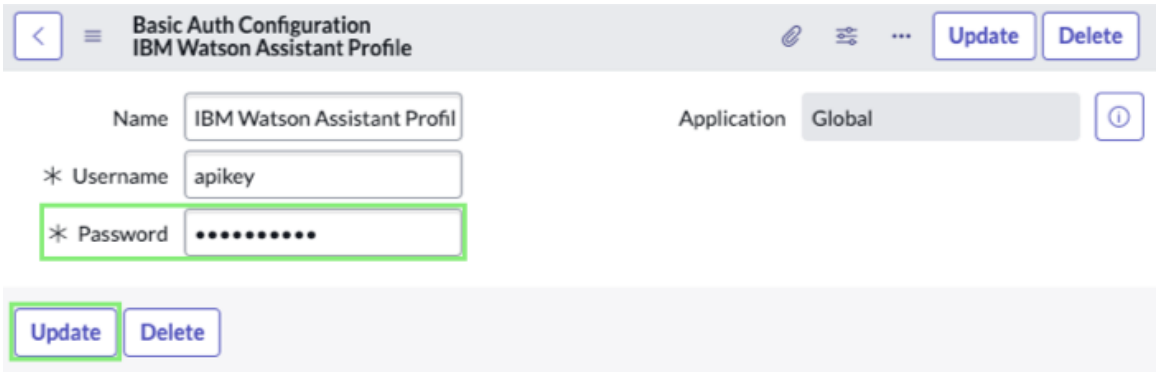
a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_auth_Profile_Basic.list` Im Filter.

b. Öffnen Sie IBM Watson Assistant Profildatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie im Formular „Konfiguration der Standardauthentifizierung“ den Watson Assistant-API-Schlüssel in ein **Passwort** Feld und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

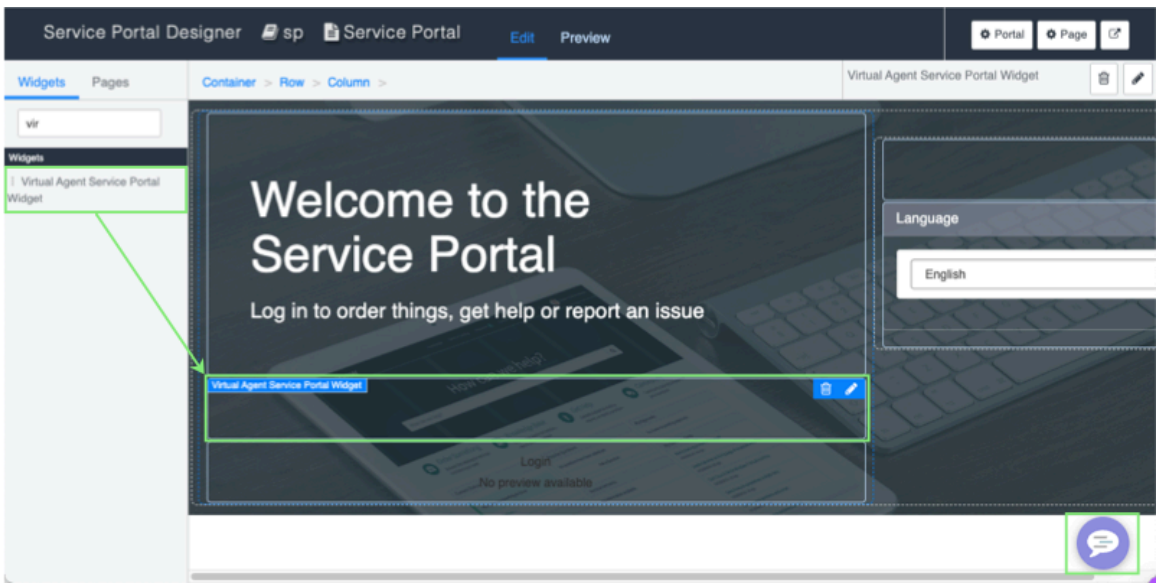


9. Fügen Sie hinzu Virtual Agent(Webchat)-Client zum Serviceportal.

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.

b. Wählen Sie Aus **Designer** , Und wählen Sie dann aus **Serviceportal** Zielseite.

c. Suchen Sie nach Virtual Agent Widget, und ziehen Sie das Widget in den umrissenen Bereich.
Das lila Chat-Symbol wird unten rechts angezeigt.



10. Konfigurieren Sie Virtual Agent Widget, indem Sie das Bearbeitungssymbol auswählen In der oberen rechten Ecke, um die URL-Parameter festzulegen, die an den Chat-Client übergeben werden, und die Farbe der fließenden Chat-Schaltfläche zu ändern.

a. In **Virtual Agent-Client-URL-Parameter** Geben Sie ein `sysparm_skip_load_history=true`Parameter, damit der Themenverlauf nicht im Chat-Client und in angezeigt wird `sysparm_topic`Parameter mit der sys_ID des veröffentlichten IBM Watson Assistant V2-Themas, das ausgeführt werden soll.
Die sys_id eines Themas finden Sie in der Thementabelle [sys_cs_topic].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

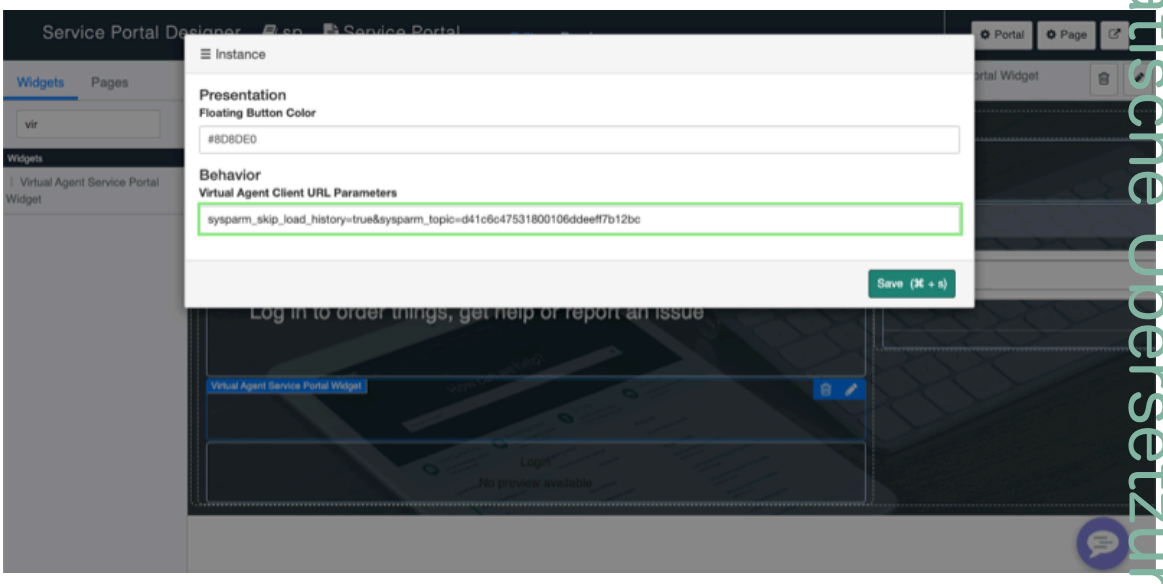
Wenn Sie das Instanzverhalten in nicht konfigurieren Serviceportal, Sie können Ihre Instanz-URL mit angeben *sysparm_topic*Und *sysparm_skip_load_history*Parameter, wenn Sie das Chat-Widget öffnen. Beispiel: https://<Your Instanz-URL>$sn-va-Web-Client-App.do? sysparm_Skip_load_history=true&sysparm_topic= <*sys_id*> Wo <*sys_id*> Ist die sys_ID des veröffentlichten IBM Watson Assistant Auszuführendes V2-Thema.

Wichtig:

Verwenden Sie Sysparm_topic Parameter nur zum Laden des angegebenen Themas in Serviceportal Chat-Client oder bei Verwendung von IBM Watson AssistantChat-Integrationen (Plugins com.Glide.cs.ibm.watson.Assistant.topic und com.Glide.cs.ibm.watson.Assistant.topicV2). Mit diesem Parameter können Benutzer keine neue Konversation starten oder an einen Live-Agent übertragen. Außerdem wird das Kontextmenü deaktiviert und andere Chat-Clients von Drittparteien werden nicht unterstützt.

b. Um die Farbe der fließenden Schaltfläche zu ändern, geben Sie die neue Farbe (RGB-Hex-Format) in ein **Schwebende Schaltflächenfarbe** Feld.

c. Wählen Sie **Speichern**.



11. Testen Sie, ob die Disambiguationsfunktion für Ihr Thema funktioniert.

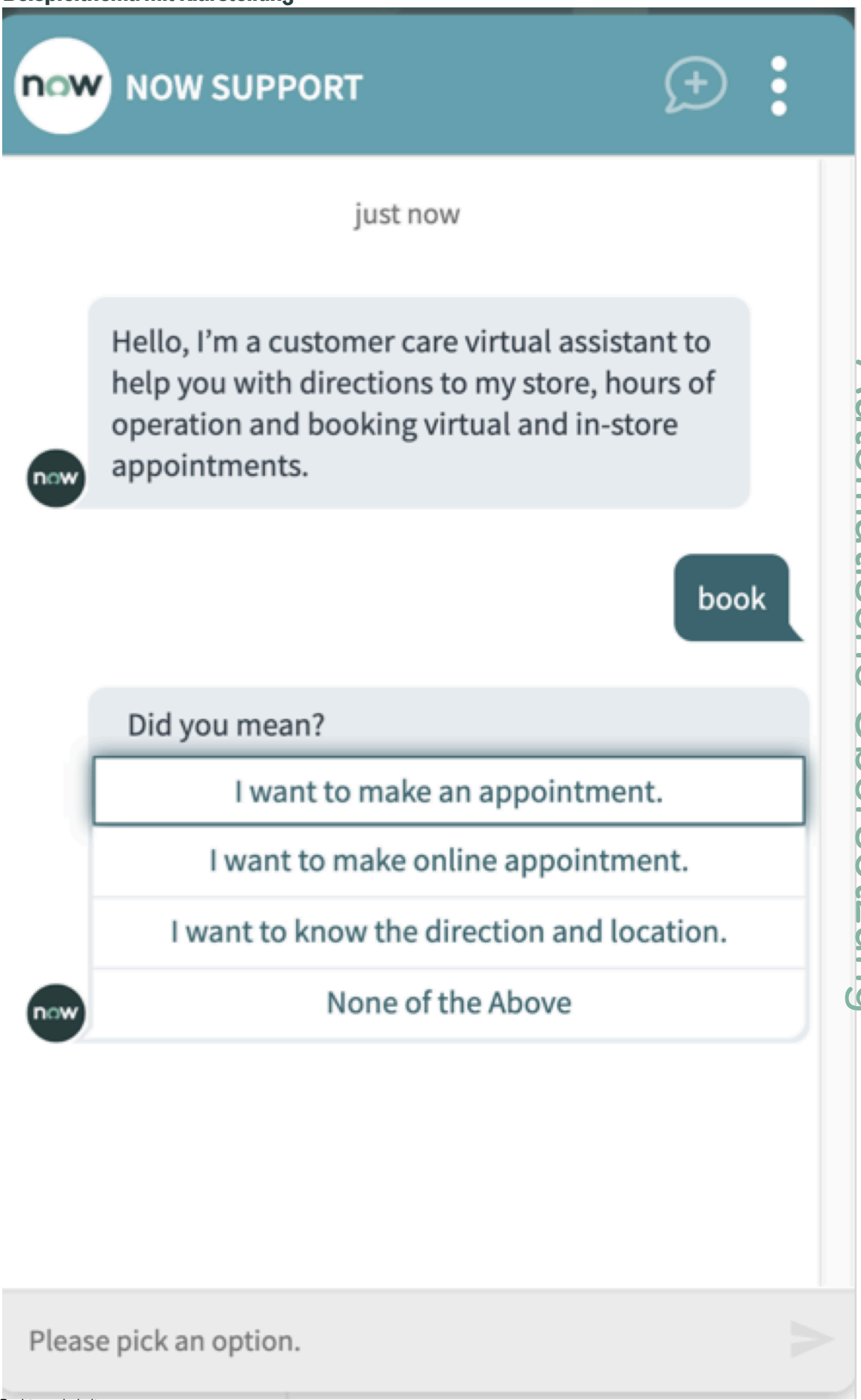
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass die Begrifflichkeit für Ihre Watson Assistant-Kompetenz und mindestens zwei Dialogknoten aktiviert ist. Im folgenden Beispiel stellt Virtual Agent vier zusätzliche Absichten bereit, die der Anwender auswählen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielthema mit Klarstellung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration Virtual Agent Mit Sprachfunktionen Kanäle

Ermöglichen Sie Anwendern, sprachbasiert auszuführen Virtual Agent Bot-Konversationen durch Integration mit unterstützten Contact Center-Anwendungen von Drittanbietern und Sprachassistenten-basierten Anwendungen. Verwenden Sie die Apps für die Konversationsintegration, die über verfügbar sind ServiceNow® Store Um diese sprachbasierten Apps für zu konfigurieren ServiceNow Instanz.

Konversations-IVR (Interactive Voice Response) integriert Contact Center-Anwendungen von Drittparteien in Ihren ServiceNow Instanz. Dadurch können Anwender sprachbasierte Konversationen mit Ihrem Virtual Agent führen.

Die Virtual Agent Die Integration mit Sprachassistenten-Anwendungen ermöglicht Interaktionen mit Touch- oder Sprachbefehlen. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational Integration with Alexa

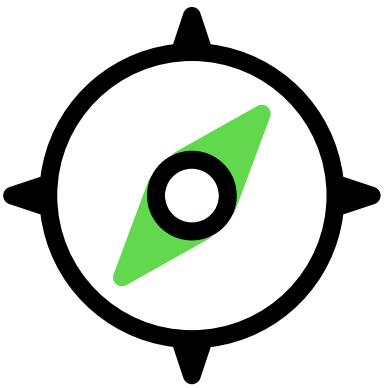
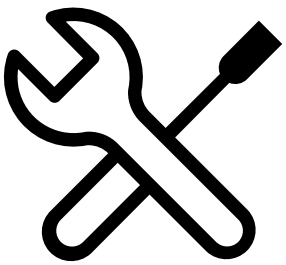
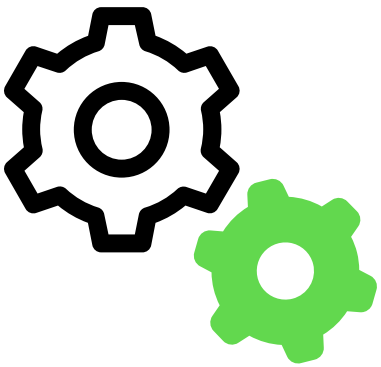
Konversations-IVR mit Amazon Connect

Verwenden Konversations-IVR mit Amazon Connect Dient zum Aktivieren von Konversations-Interactive Voice Response (IVR) in Ihrer Instanz. Benutzer können Konversationen mit einem Bot über den Telefonkanal führen, unterstützt von ServiceNow Virtual Agent.

Erste Schritte mit Konversations-IVR mit Amazon Connect

Konversations-IVR mit Amazon Connect Ist mit der Installation von verfügbar Konversations-IVR mit Amazon Connect Plugin (com.sn.va.amz.Connect).

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Untersuchen	Installieren	Konfigurieren
		
Erfahren Sie mehr über Konversations-IVR mit Amazon Connect.	Installieren Sie Konversations-IVR mit Amazon Connect.	Konfigurieren Sie Ihren Konversations-IVR mit Amazon Connect Implementierung.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-IVR mit Amazon Connect erkunden

Verwenden Sie diese Anwendung, um eine Integration mit zu erstellen Amazon Connect. Dadurch können Ihre Anwender eine IVR-Konversation (Interactive Voice Response) mit initiieren Virtual Agent. Diese Integration ermöglicht es dem Anwender auch, über eine Verbindung mit einem Service Desk-Mitarbeiter herzustellen Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) über Softphone.

Konversations-IVR mit Amazon Connect – Übersicht

- Verwenden Sie Virtual Agent-Themen als Konversations-IVR, um die Abwendung in Telefonkanälen zu ermöglichen und eine konsistente Endanwender-Experience zu bieten.
- Aktivieren Sie den True-Omni-Channel-Flow, einschließlich der Weiterleitung des Telefons an die konversationsfähige VA-IVR.
- Im Falle von Eskalationen leiten Sie Anrufe über die Konversationsinfrastruktur reibungslos an Servicemitarbeiter mit AWA weiter.

Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren.

Nicht Unterstützt Virtual Agent-Designer Steuerungen

Innerhalb von Virtual Agent Thema-Flow. Es gibt einige Steuerungen, die für Konversations-IVR nicht unterstützt werden.

- Anwendereingabesteuerungen:
  - Gruppierte Auswahl
  - Dateiauswahl
- Bot-Antwortsteuerungen:
  - Bild
  - Verknüpfung
  - HTML
  - Mehrfachantwort
  - Skript
  - Karte

    Hinweis:
    Die Kartensteuerung wird unterstützt, aber Konversations-IVR liest nicht alle Teile oder Elemente der Karte, wenn der Untertitel der Karte Incident-Nummern, Anforderungsnummern usw. enthält, z. B. `INC0001` , `RITM0001` , `HRC0001` . IVR ist so konfiguriert, dass in solchen Fällen nur die Nummer gelesen wird.

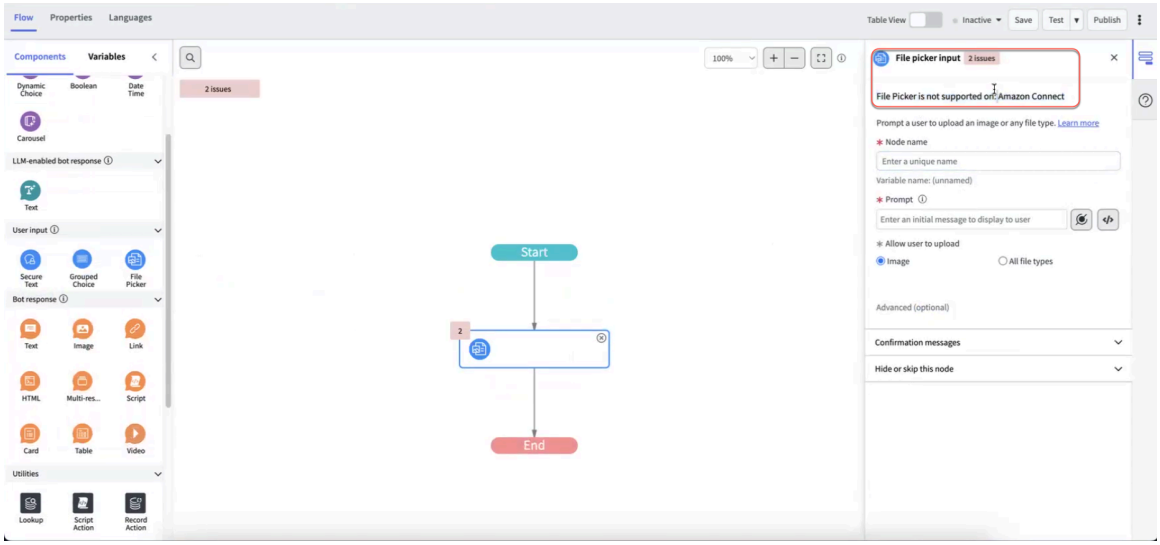
  - Tabelle
  - Video

Konversations-IVR wurde entwickelt, um die Ausführung nicht unterstützter Steuerungen im Themen-Flow automatisch zu überspringen und zur nächsten unterstützten Steuerung zur Ausführung zu wechseln.

Das System ist so konzipiert, dass Warnungen ausgegeben werden, wenn Sie beim Erstellen des Themas ein nicht unterstütztes Steuerelement für Ihren Themen-Flow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auswählen. Sie können beispielsweise eine Warnmeldung auslösen, indem Sie Ihrem Themen-Flow eine Dateiauswahl für ein Thema hinzufügen, für das IVR aktiviert ist.



Informationen zu unterstützten Steuerungen finden Sie unter Eingabesteuerung des Eingabesammler-Anwenders.

Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren

Installieren Konversations-IVR mit Amazon Connect Anwendung zur Verwendung von Interactive Voice Response (IVR) mit Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Vor der Installation Konversations-IVR mit Amazon Connect, Stellen Sie sicher, dass Sie Glide installiert haben Virtual Agent Plugin „“ (com.Glide.cs.custom.Adapter) in Ihrem ServiceNow Instanz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Virtual Agent** Im linken Bereich und navigieren Sie zu **Fügen Sie Ihrem Contact Center Virtual Agent hinzu** .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
   Sie werden zu weitergeleitet ServiceNow Store Wo Sie suchen und abrufen können Konversations-IVR mit Amazon Connect Anwendung zur Verwendung von IVR.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Konfigurieren Ihres AWS-Accounts zum Aktivieren von Konversations-IVR finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren AWS-Account für die Verwendung mit Konversations-IVR.

Mit Konversations-IVR mit Amazon Connect installierte Komponenten

Nach der Installation von Konversations-IVR mit Amazon Connect Anwendung aus dem ServiceNow Store, Die zusätzlichen abhängigen Plugins und Spokes werden automatisch installiert, um andere Funktionen für interaktive Sprachantwort zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
OpenFrame – (com.sn_openframe)	Eine Schnittstelle zum Integrieren externer Kommunikationssysteme mit einem ServiceNow Instanz. Dieses Plugin stellt einen UI-Frame bereit, der an beliebiger Stelle innerhalb von zugänglich und verfügbar ist ServiceNow Bildschirme.
Virtual Agent-API – (sn_va_as_Service)	Verbindet einen Anwender mit einem Virtual Agent mithilfe von des Unternehmens Amazon Connect Account.
Erweiterte Arbeitszuweisung – (com.Glide.awa)	Weist Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu.
Amazon Connect-Spoke – (sn_amzn_Connect_spk) (ih-amazon-Connect-actions)	Vereinfacht die Integration von mit Amazon Connect.
Amazon S3-Spoke – (ih-amazon-s3-action-Pack)(ih-s3-actions)	Vereinfacht die Integration von mit Amazon S3.
Omni-Channel-Rückruf – (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	Bietet anfordernde Personen eine konsistente Omni-Channel-Experience, unabhängig davon, ob sie vom digitalen Kanal oder vom Telefon kommen.

Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Conversational Integration with Amazon Connect Anwendung, mit der Anwender eine Sprachantwort für Konversationen mit erhalten können Virtual Agent.

Konfiguration – Übersicht

1. Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren

   Installieren Sie den vorgefertigten Adapter für Conversational Integration with Amazon Connect.

2. Konfigurieren Sie Ihren AWS-Account für die Verwendung mit Konversations-IVR

   Richten Sie Ihr ein Amazon Connect Account.

3. Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren

   Konfigurieren Sie Conversational Integration with Amazon Connect.

4. Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um eine Servicemitarbeiter-Übertragung einzurichten

   Richten Sie die Servicemitarbeiter-Übertragung für ein Conversational Integration with Amazon Connect.

5. Konfigurieren Sie die Anwenderauthentifizierung für Konversations-IVR

   Konfigurieren Sie die Anwenderauthentifizierung.

6. Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR

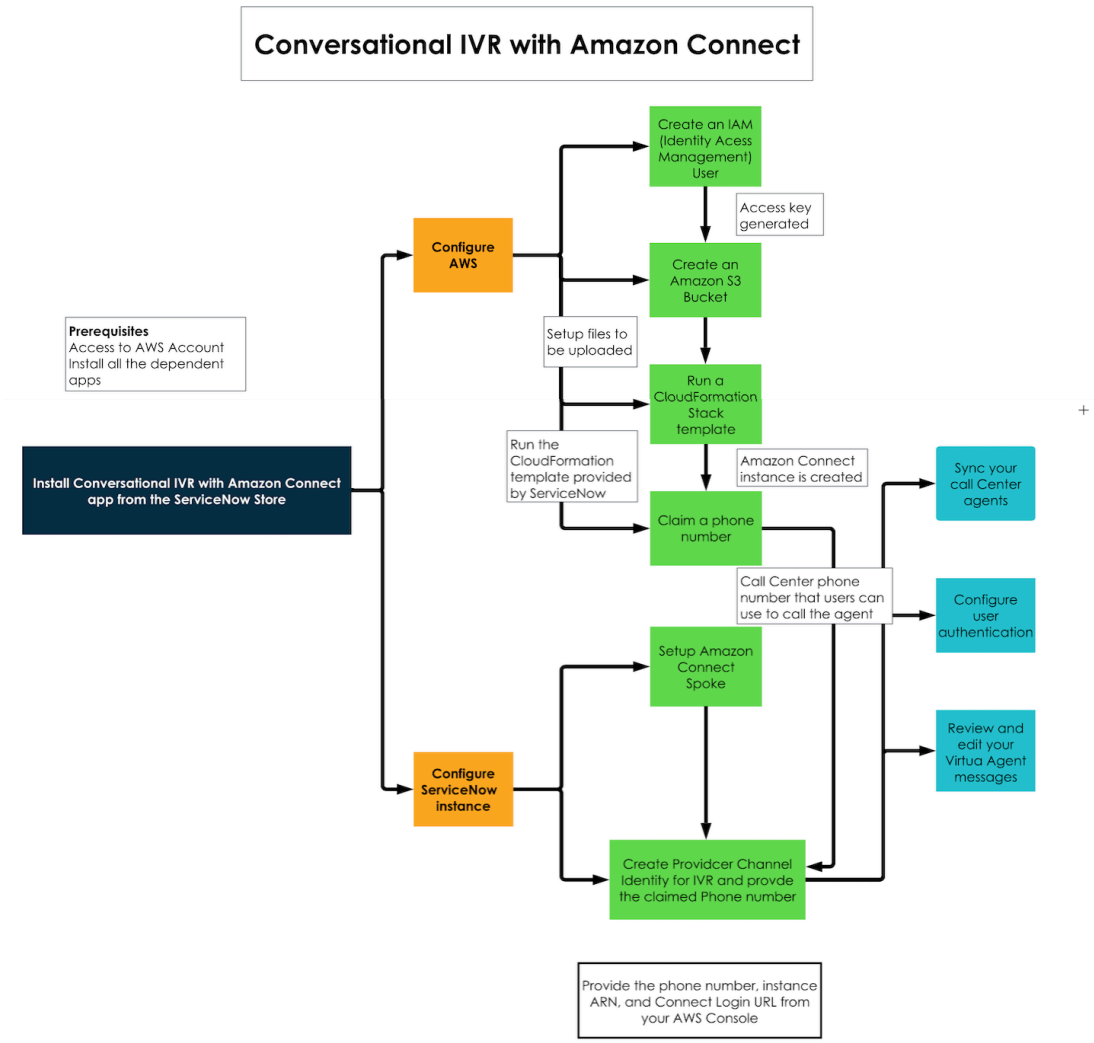
   Ändern Sie Conversational Integration with Amazon Connect Einstellungen für die beste interaktive Sprachantwort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal

   Konfigurieren Sie die Rückruffunktion.

Workflow von Konversations-IVR mit Amazon Connect



Konfigurieren Sie Ihren AWS-Account für die Verwendung mit Konversations-IVR

Zum Aktivieren der Konversations-IVR-Funktionalität in Ihrem ServiceNow Instanz müssen Sie eine Contact Center-Anwendung einer Drittpartei verwenden. Eine dieser Optionen ist Amazon Connect, das Teil der Amazon Web Services-Plattform (AWS) ist. Sie müssen konfigurieren AWS-Account der Organisation, bevor er zur Verwendung in der Konversations-IVR-Funktion verfügbar gemacht wird.

Konfigurieren Sie Ihren AWS-Account

1. Um eine zu gewähren ServiceNow Benutzer mit den erforderlichen Berechtigungen zum Abschließen der Konversationsintegration mit Amazon Connect in der AWS-Konsole, siehe Gewähren Sie Zugriff auf eine IAM-Rolle (Identitäts- und Zugriffsmanagement).
2. Informationen zum Erstellen eines Amazon S3-Buckets und zum Speichern von Objekten in Ihrem AWS-Account finden Sie unter Erstellen Sie einen Amazon S3 Bucket.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dadurch werden die Dateien gehostet, die zum Abschließen der Konfiguration erforderlich sind.

3. Informationen zum Erstellen eines AWS CloudFormation-Stapels und zur Bereitstellung einer gemeinsamen Sprache zum Beschreiben und Bereitstellen aller Infrastrukturressourcen, die erforderlich sind, um die Konversations-IVR-Funktion in Ihrer Umgebung auf sichere und wiederholbare Weise zu aktivieren, finden Sie unter Erstellen Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel.

   Sie füllen eine von bereitgestellte Vorlage aus ServiceNow Dadurch wird dann die erforderliche Konfiguration generiert.

4. Informationen zum Anfordern einer Telefonnummer zum Einrichten von Konversations-IVR finden Sie unter Fordern Sie eine Telefonnummer an.
5. Zum Konfigurieren Konversations-IVR mit Amazon Connect Anwendung in Ihrem ServiceNow Instanz zum Speichern der Konversation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Anwender über Softphone als Transkript, siehe Richten Sie die Transkription für ein Amazon Connect.

Gewähren Sie Zugriff auf eine IAM-Rolle (Identitäts- und Zugriffsmanagement)

Gewähren Sie ein ServiceNow Anwender die erforderlichen Berechtigungen zum Abschließen von Conversational Integration with Amazon Connect Auf der AWS Konsole.

Vorbereitungen

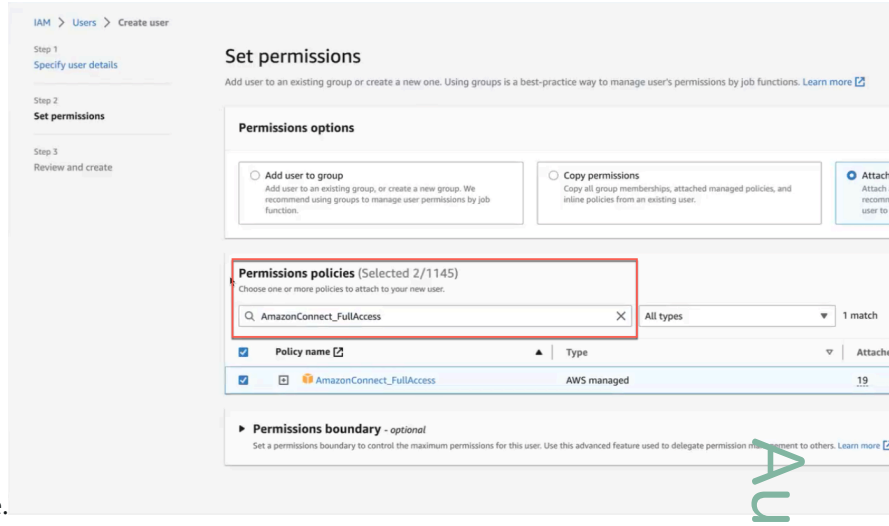
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an AWS(Amazon Web Services) Account und suchen nach **IAM** .
2. Navigieren Sie zu **Anwender** .
3. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Anwender hinzu** , Geben Sie an **Anwendername** , Und klicken Sie auf **Als Nächstes** .
4. Wählen Sie auf der Seite Berechtigungen festlegen unter Berechtigungsoptionen die Option aus **Richtlinien direkt anhängen** Und wählen Sie die folgenden Berechtigungen aus:
   - AWSLambdaAusführen
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können die Anhänge in suchen und auswählen



BerechtigungsrichtlinienSuchleiste.

5. Nachdem Sie die erforderlichen Rollen ausgewählt haben, klicken Sie auf **Als Nächstes** .
6. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie einen Anwender** .

Erstellen Sie einen Amazon S3 Bucket

Erstellen Sie einen Amazon S3 Bucket zum Speichern der Dateien, die für die Konfiguration von Konversations-IVR in erforderlich sind AWS Account.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Vor dem Erstellen von Amazon S3 Bucket, stellen Sie sicher, dass Sie heruntergeladen haben Lambda-Funktion , Lex-Bot , Und HelferLambda Dateien daraus Knowledge Base-artikel .

Für zusätzliche Informationen zu Amazon S3 Buckets, siehe Amazon S3-Dokumentation .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an AWS Administratorkonsole.
2. Navigieren Sie zu **Amazon S3** Und klicken Sie auf **Bucket erstellen** .
3. Geben Sie ein an **Bucket-Name** (Beispiel: sn-ci-cc-amazon-Connect-Setup) und notieren Sie sich dies. Dieser Bucket-Name wird während der Erstellung eines CloudFormation-Stapels zu einem späteren Zeitpunkt verwendet.
4. Wählen Sie aus **AWS-Region** Aus der Dropdown-Liste und stellen Sie sicher, dass diese Region während des gesamten Setup-Prozesses konsistent bleibt.
5. Klicken Sie Auf **Bucket erstellen** .
   Sie werden zur Liste von weitergeleitet Amazon S3 Buckets, die Sie in Ihrer Instanz haben.
6. Suchen Sie nach dem von Ihnen erstellten Bucket, und klicken Sie auf den Bucket-Namen, um ihn zu öffnen. Wenn Sie auf den Bucket-Namen klicken, gelangen Sie zum **Objekte** Registerkarte des Buckets.
7. Klicken Sie auf der Registerkarte Objekte auf **Hochladen** .
8. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Dateien Hinzu** Und suchen Sie nach den folgenden heruntergeladenen Dateien:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lambda-Funktion
- Lex-Bot
- HelferLambda
- Aufforderung

Hinweis:

- Die Aufforderungsdatei wird nicht von bereitgestellt ServiceNow. Sie müssen Ihre eigene Aufforderungsdatei erstellen, ihren Namen notieren und den Namen beim Erstellen des CloudFormation-Stapels angeben. Weitere Informationen zum Erstellen einer Eingabeaufforderung finden Sie unter https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html .
- Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie beim Hochladen keine Dateien umbenennen.

9. Wählen Sie alle Dateien aus, die Sie hochgeladen haben, und wählen Sie sie aus **Hochladen** .
   Sobald die Dateien hochgeladen wurden, erhalten Sie den

   ```
   Hochladen erfolgreich
   ```

   Nachricht.

Erstellen Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel

Erstellen Sie einen AWS CloudFormation-Stapel, um alle Infrastrukturressourcen bereitzustellen, die zum Aktivieren der Konversations-IVR-Funktion erforderlich sind. Sie füllen eine von ServiceNow bereitgestellte Vorlage aus, die dann die erforderliche Konfiguration generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie die YAML-Datei „Cloud Formation Template“ (CFT) von dieser heruntergeladen haben Wissensartikel Bevor Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel erstellen, stellen Sie außerdem sicher, dass Sie dieselbe Region wie die der S3-Bucket-Region auswählen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Amazon CloudFormation-Stapels finden Sie unter Amazon CloudFormation-Dokumentation .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Amazon Web Services-Konsole an.
2. Navigieren zu **CloudFormation** > **Stapel**an.
3. Klicken Sie auf **Stapel erstellen** Dropdownliste und wählen Sie aus **Mit neuen Ressourcen (Standard)** .
4. Wählen Sie im Formular Stapel erstellen im Abschnitt Vorlage vorbereiten die Option aus **Vorlage ist bereit** .
5. Wählen Sie im Abschnitt Vorlagenressource die Option aus **Laden Sie eine Vorlagendatei hoch** Um die heruntergeladene CFT-Vorlage auswählen und klicken Sie auf **Als Nächstes** .
   Sie werden zur Seite „Stapeldetails angeben“ weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie auf der Seite „Stapeldetails angeben“ ein **Stapelname** (Beispiel: sn-ci-cc-amazon-Connect-Setup-Stack) und geben Sie im Abschnitt Parameter die folgenden Details an:

Parameter

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
AWS-Konfiguration		
S3-Bucket-Name	Der Name des S3-Buckets, den Sie während des IVR-Setup-Prozesses erstellt haben. S3-Bucket muss die erforderlichen Dateien enthalten, die hochgeladen werden sollen. Füllen Sie diesen Parameter mit diesem Bucket-Namen aus.	sn-ci-cc-amazon-Connect-Setup
ServiceNow Instanzkonfiguration		
ServiceNow Instanz	Die URL des ServiceNow Instanz, die in dieser Konfiguration verwendet wird. Achten Sie darauf, einzubeziehen https:// .	https://[instance-name].service-now.com
Anwendername	Name des ServiceNow Anwender, der für die Einrichtung einer Standardauthentifizierungskonfiguration in verwendet werden soll ServiceNow Instanz. Der Anwender mit diesem Anwendernamen muss über die Rolle „sn_va_as_Service.contact_Center_api“ verfügen.	N/V
Passwort	ServiceNow Passwort des Anwenders zum Einrichten einer Standardauthentifizierungskonfiguration in Ihrem ServiceNow Instanz.	N/V
Tokentyp	Der Typ des in dieser Verbindung verwendeten Tokens. Wenn Sie den Tokentyp nicht kennen, verwenden Sie Statisch.	Statisch/Hash
Tokenwert	Der Wert des sicheren Tokens für die Verbindung zwischen Amazon Connect und ServiceNow.	RLRU5tyNHVj39MdA

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen angegebene Token keine nicht alphanumerischen Werte enthält, und speichern Sie den Tokenwert zur späteren Verwendung.	
Amazon Connect-Instanzkonfiguration – (Ignorieren, wenn eine amazon Connect-Instanz vorhanden ist)		
Amazon Connect-Instanzalias	Name für die Amazon Connect-Instanz, die erstellt wird.	N/V
S3-Dateischlüssel für Eingabeaufforderungs-Audio	Geben Sie den Namen der Aufforderungsdatei an, die Sie in hochgeladen haben Erstellen Sie einen Amazon S3 Bucket. Die Aufforderungsdatei ist eine Audiodatei, die den Klingelton enthält, wenn der Kunde eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter herstellt.	N/V
Amazon Connect-Instanz-Administratorkonfiguration (Optional)		
Anwendername	Geben Sie einen Amazon Connect-Anwendernamen an, um den Administrator für die neu erstellte Amazon Connect-Instanz zu erstellen.	N/V
E-Mail	E-Mail-Adresse des Administrators für die Amazon Connect-Instanz.	N/V
Vorname	Vorname des Anwenders, der Administrator der Amazon Connect-Instanz ist.	N/V
Nachname	Nachname des Anwenders, der Administrator der Amazon Connect-Instanz ist.	N/V
Passwort	Passwort für die Anmeldung bei der Amazon Connect-Instanz als Administrator.	N/V

7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Überprüfen Sie die Parameter, die Sie für Ihren Stapel angegeben haben, und wählen Sie aus **Ich bestätige, dass AWS CloudFormation IAM-Ressourcen mit anwenderdefinierten Namen erstellen kann.** Kontrollkästchen und **Übermitteln** .
   Der Stapel erstellt die erforderlichen Ressourcen, die für das Setup von Amazon Connect IVR erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Überprüfen Sie den Fortschritt des CloudFormation-Stapels, um sicherzustellen, dass der Prozess mit dem Status CREATE_COMPLETE ABGESCHLOSSEN wird.
   Sobald der Cloud-Formationsstapel erstellt wurde, wird die Amazon Connect-Instanz angezeigt.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie eine Telefonnummer an.

Konfigurieren Sie die Lokalisierung in Konversations-IVR mit Amazon Connect

Konfigurieren Sie die Lokalisierung in Konversations-IVR, um die Lokalisierung mit Virtual Agent in anderen unterstützten Sprachen zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie das IVR-Setup für beide abgeschlossen haben AWS Konsole und ServiceNow Instanz.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an AWS-Verwaltungskonsole und öffnen Sie **Amazon Lex** Bot benannt **SN_CI_CC_LEXBOT** .
2. Ändern Sie die Sprache des amazon IVR-Kontakts.

   a. Navigieren Sie zu Amazon ConnectÜber die AWS-Konsole.

   b. Öffnen Sie auf der Instanzseite die Connect-Instanz.

   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Routing-Symbol  Wählen Sie in der linken Navigationsleiste aus, und wählen Sie aus **Kontakt-Flows** .

   d. Wählen Sie aus **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow** .
   SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow ist der Standardkontakt, der zur Verwendung mit Konversations-IVR an den Anwender gesendet wird.

   e. Wählen Sie im Kontakt-Flow die Option aus **Legen Sie die Sprache fest** Flow.

   f. Wählen Sie im Popup „Sprache festlegen“ die Sprache aus, die Sie aus hinzugefügt haben **Sprache** Dropdown-Liste, und wählen Sie aus **Legen Sie das Sprachattribut fest** Kontrollkästchen.
   Englisch (US) ist die Standardsprachsprache, und der Sprachcode Englisch (US) wird an den LexBot gesendet. Der LexBot sammelt dann die Absichten aus der englischen (US) Sprache.

   Hinweis:
   Für eine Sprache sind verschiedene Dialekte verfügbar. Stellen Sie daher sicher, dass Sie die richtige Sprache mit ihrem Dialekt auswählen, die Sie zuvor hinzugefügt haben.

   g. Wählen Sie **Speichern**.

   h. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um den Kontakt-Flow mit der neuen Sprache zu veröffentlichen.

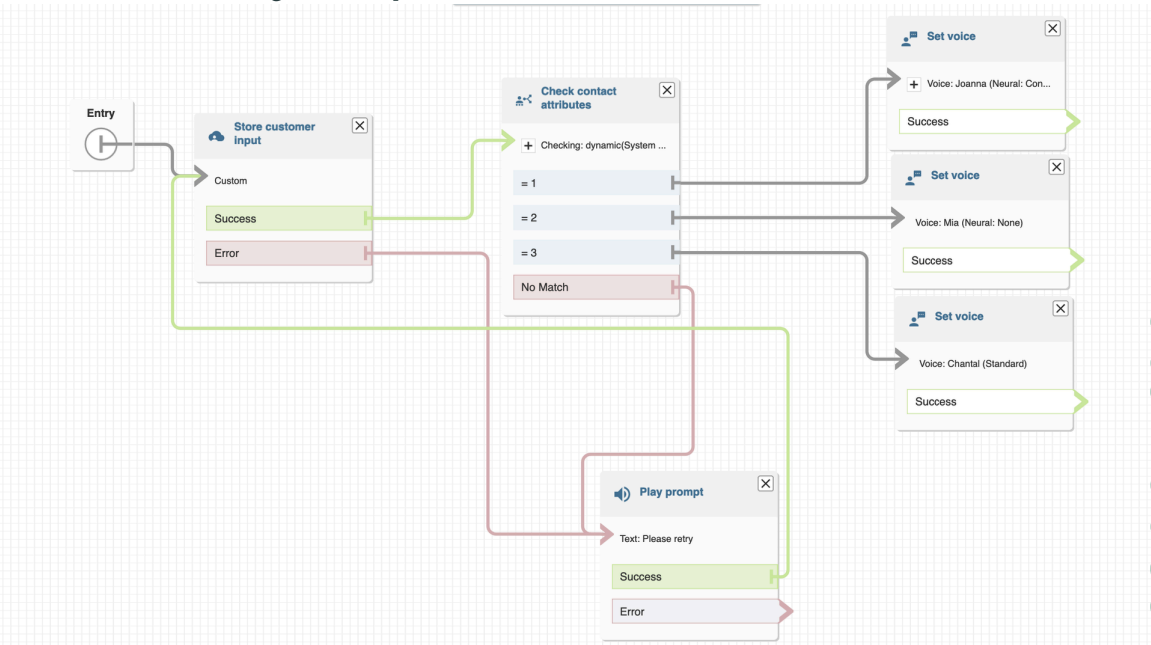
   Der gesamte Prozess der Einrichtung des Sprachattributs in **Legen Sie die Sprache fest** Der Block funktioniert nur, wenn Sie die Virtual Agent-Integration mit einer Sprache verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Sprache für jede Konversation dynamisch auswählen möchten, müssen Sie manuell eine Liste von Sprachauswahlen hinzufügen, um die Eingabe vom Anwender abzurufen und zu verwenden **Legen Sie die Sprache fest** Blockieren, um den entsprechenden Sprachcode festzulegen.

Die folgende Abbildung zeigt den Flow:

Workflow zum Festlegen des Sprachattributs



Passen Sie Stichwörter in Konversations-IVR an

Passen Sie die IVR-Integrationsspezifischen Stichwörter an, die standardmäßig bereitgestellt werden, um eine bessere Konversation in einer anderen Sprache mit Virtual Agent zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie das IVR-Setup für beide abgeschlossen haben AWS Konsole und ServiceNow Instanz.

Hinweis:
Alle am Lex-Bot vorgenommenen Anpassungen müssen im Falle von Aktualisierungen der Lex-Bot-Ressource in den zukünftigen Versionen der Anwendung erneut vorgenommen werden.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an AWS Administratorkonsole und öffnen Sie **Amazon Lex** Bot benannt **SN_CI_CC_LEXBOT** .
2. Wenn Sie die Standardstichwörter anpassen möchten, können Sie bearbeiten **amz_ivr_keywords** Slot-Typ und bevorzugte Werte angeben. So können Sie das tun.

   a. Wählen Sie im Abschnitt Konversationsstruktur in Slot-Typen die Option aus **Zeigen Sie Steckplatztypen an** .

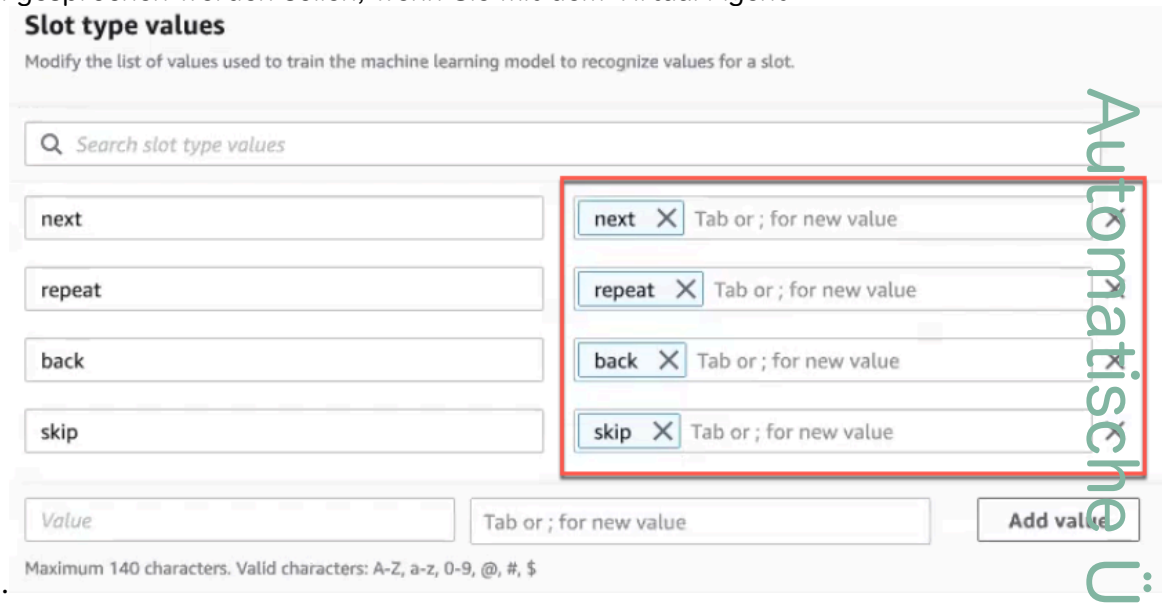
   b. Wählen Sie auf der Seite Slot-Typen die Option aus **AMZ_IVR_KEYWORDS** Slot-Typ.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Steckplatztyp wird zum Anpassen der IVR-Integrationsspezifischen Stichwörter verwendet, nämlich **Als Nächstes** , **Wiederholen** , **Zurück** , Und **Überspringen** . Diese Stichwörter können verwendet werden, wenn mit Virtual Agent gesprochen wird, um durch die paginierten Optionen/Auswahlliste zu navigieren, um eine Steuerung zu überspringen.

Wichtig:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Werte nur in der rechten Spalte bearbeiten. Bearbeiten Sie die Werte in der linken Spalte nicht, da sie unabhängig von der Sprache nicht geändert werden dürfen.

Standardmäßig sind die Steckplatztypwerte (in der rechten Spalte) auf Englisch angegeben. Wenn die Werte auf der rechten Seite nicht für den anderen geeignet sind, ändern Sie sie in entsprechende Werte, die von Ihnen gesprochen werden sollen, wenn Sie mit dem Virtual Agent sprechen.



Wenn Sie die Steckplatztypwerte in der rechten Spalte bearbeitet haben, müssen Sie auch die entsprechenden Bot-Nachrichten in Ihrer Instanz bearbeiten, um diese Änderungen widerzuspiegeln. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR.

c. Klicken Sie Auf **Slot-Typ speichern** Und klicken Sie auf **Erstellen** Oben rechts auf der Seite.

Hinweis:
Sie müssen die Slot-Typen für alle neuen Änderungen erstellen, die Sie vorgenommen haben.

Die Sprache wurde erfolgreich erstellt, und auf der Seite „alle Sprachen“ können Sie sehen **Erfolgreich erstellt** Status für die von Ihnen angepasste Sprache.

3. Erstellen Sie eine neue Version des Bots, um beide Sprachen einzubeziehen.

a. Wählen Sie in der linken Navigation aus **Bot-Versionen** .

b. Wählen Sie auf der Seite „Versionen“ die Option aus **Erstellen Sie eine Version** Oben rechts.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass alle Sprachen, die Sie in diesem Bot benötigen, über verfügen **Erfolgreich erstellt** Status vor dem Erstellen der Version, da nur die erstellten Sprachen in der Version enthalten sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie auf der Seite „Version erstellen“ ein **Beschreibung** Für die Version und klicken Sie auf **Erstellen** .
Eine Version wird mit der nächsten Nummer erstellt. Beispiel: Version 2, wenn in Ihrer AWS-Instanz nur die Standardversion 1 vorhanden ist.

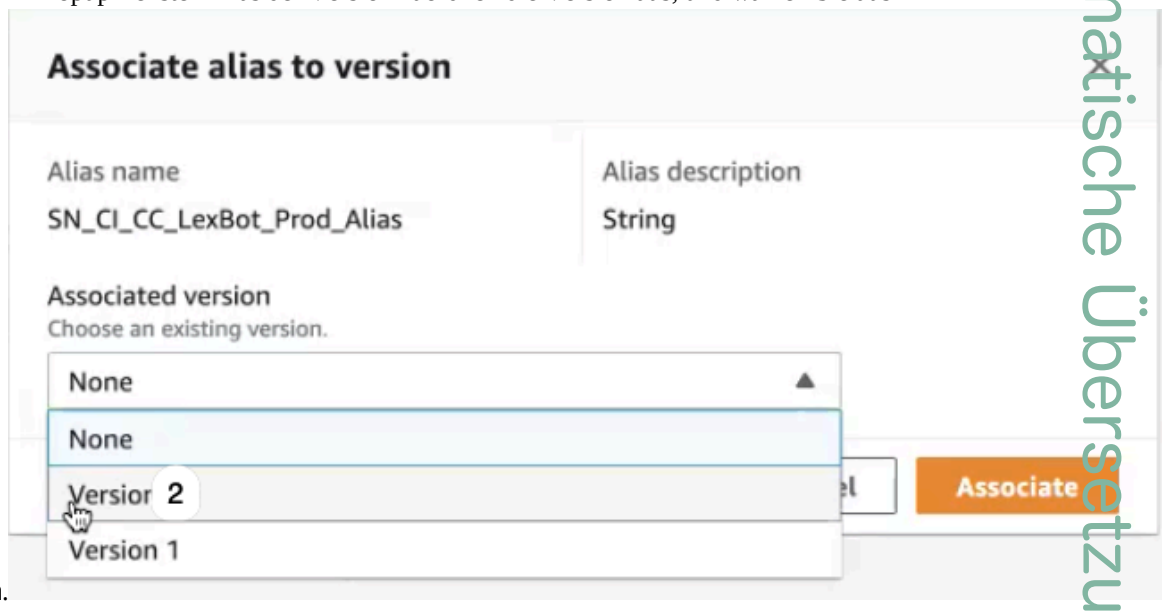
4. Ordnen Sie die von Ihnen erstellte Version dem Produktionsalias zu.

a. Navigieren Sie in einem linken Bereich zu **Bereitstellung** > **Aliasse** Und wählen Sie aus **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias** , Der standardmäßige Produktionsalias, der Version 1 für eine neu eingerichtete Integration zugeordnet ist.

b. Wählen Sie auf der Aliasseite aus **Ordnen Sie Version dem Alias zu** Und wählen Sie die Version aus, die Sie für die Sprache erstellt haben, die angepasst werden soll.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie immer den Produktionsalias haben, der auf die neueste Versionsnummer verweist.

c. Wählen Sie im Popup-Fenster Alias der Version zuordnen die Version aus, und wählen Sie aus



Zuordnen.
In diesem Schritt ist der Bot zur Verwendung in der von Ihnen angepassten Sprache verfügbar.

Automatische Übersetzung

Fordern Sie eine Telefonnummer an

Fordern Sie eine Telefonnummer an, um IVR (Interactive Voice Response) einzurichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer AWS-Konsole an, und suchen Sie nach der von Ihnen erstellten Amazon Connect-Instanz.
2. Melden Sie sich als Administrator bei Ihrer Amazon Connect-Instanz an.
3. Navigieren zu **Kanäle** > **Telefonnummern** Und klicken Sie auf **Beanspruchen Sie eine Nummer** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Formular „Telefonnummer des Anspruchs“ entweder aus **Gebührenfrei** Land oder der **DID (Durchwahl)** Präfix, und wählen Sie die Zahl aus.
5. Fordern Sie eine Telefonnummer für SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow aus dem Abschnitt „Telefonnummern“ im Navigator an.
6. Geben Sie eine Beschreibung Ihrer Auswahl in an **Beschreibung** Feld SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow aus auswählen **Kontakt-Flow/IVR** Dropdownliste, und klicken Sie auf **Speichern** .
   Nachdem die Nummer veröffentlicht wurde, können Kunden einen Anruf tätigen und Konversationen mit dem Virtual Agent beginnen.
7. Navigieren zu **Weiterleitung** > **Warteschlangen** Und wählen Sie aus **BasicWarteschlange** .
8. Geben Sie auf der Seite „BasicWarteschlange bearbeiten“ unter Einstellungen einen Namen für an **Standardname der Anrufer-ID** .
9. Für **ID-Nummer des ausgehenden Anrufers** , Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie in Schritt 4 beansprucht haben.
10. Wählen Sie Aus **SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow** Für **Ausgehender Flüsterflow** .
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Rufen Sie eine automatisierte Anruferinteraktion mit Bots auf, um die Anforderung des Anrufers innerhalb von zu erfüllen ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Kontakt-Flow für eine automatisierte Anruferinteraktion .

Eingehende und ausgehende erstellen Amazon Connect Kontakt-Flows

Erstellen Sie ein- und ausgehende Amazon Connect Kontakt-Flows zum Einrichten von IVR (Interactive Voice Response).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem AWS-Account an, und wählen Sie aus **Kontakt-Flows** .

   a. Wählen Sie die Region aus, in der die Lambda-Funktion/LexBot erstellt wurde.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Amazon S3 Bucket.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen ausgewählte Region im gesamten Amazon Connect-Setup übereinstimmt.

   b. Suchen Sie im Abschnitt Amazon Lex Ihren Bot (z. B. SN_CI_CC_LexBot), und wählen Sie ihn aus **Bot** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias** Datei aus dem **Alias** Dropdownliste, und klicken Sie auf **Fügen Sie Amazon Lex Bot Hinzu** .

   c. Suchen Sie im Abschnitt AWS Lambda aus der Dropdown-Liste nach Ihrer Lambda-Funktion (z. B. SN_CI_CC_Process_Request), und klicken Sie auf **Fügen Sie Die Lambda-Funktion Hinzu** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Navigieren Sie zum Abschnitt genehmigte Ursprünge, und klicken Sie auf **Fügen Sie Eine Domäne Hinzu** Um hinzuzufügen ServiceNow Instanz-URL, und klicken Sie auf **Fügen Sie Eine Domäne Hinzu** .

> **Hinweis:**
> Wählen Sie nicht aus **Aktivieren Sie Kontakt-Flow-Protokolle** Kontrollkästchen im Abschnitt „Kontakt-Flow-Protokolle“.

2. Melden Sie sich als Administrator bei Ihrer Amazon Connect-Instanz an.

a. Bewegen Sie den Mauszeiger über den **Weiterleitung** Symbol in der linken Navigationsleiste, und wählen Sie aus **Eingabeaufforderungen** .

b. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie einen neuen Prompt** , Laden Sie eine Eingabeaufforderungsdatei Ihrer Wahl mit hoch .Wav Dateierweiterung, und klicken Sie auf **Erstellen** .

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass .Wav Die Audiodatei ist nicht länger als 10 Sekunden, um optimale Ergebnisse zu erzielen.

c. Bewegen Sie den Mauszeiger über den **Weiterleitung** Symbol in der linken Navigationsleiste, und wählen Sie aus **Kontakt-Flows** .

d. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste neben der Schaltfläche Kontakt-Flow erstellen, und wählen Sie diese Option aus **Erstellen Sie einen Kunden-Warteschlangen-Flow** .

e. Klicken Sie im Formular „Kontakt-Flow“ auf die Dropdown-Liste neben der Schaltfläche Speichern, und wählen Sie aus **Import-Flow (Beta)** .

f. Wählen Sie im Popup-Bildschirm Flow importieren (Beta) eine Kontakt-Flow-JSON-Datei Ihrer Wahl aus (z. B. SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow), und klicken Sie auf **Importieren** .

g. Nachdem die JSON hochgeladen wurde, suchen und klicken Sie auf **Schleifenaufforderungen** Kachel.

h. Wählen Sie im Popup „Schleifenaufforderungen“ mit eine Audiodatei Ihrer Wahl aus .Wav Erweiterung (z. B. SN_CI_CC_Inbound_Prompt.wav) aus der Dropdown-Liste „Audioaufzeichnung“, und klicken Sie auf **Speichern** .

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass .Wav Die Audiodatei, die Sie hochladen, überschreitet nicht mehr als fünf Minuten.

i. Klicken Sie Auf **Speichern** Um den Kontakt-Flow zu speichern, und klicken Sie auf **Veröffentlichen** Zum Veröffentlichen des Kontakt-Flows.

j. Navigieren zu **Weiterleitung** > **Kontakt-Flows**, Klicken Sie auf **Erstellen Sie einen Kontakt-Flow** Und importieren Sie die JSON-Datei SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow, die Sie aus dem heruntergeladen haben KB-artikel .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

k. Suchen und klicken Sie auf **Legen Sie den Kunden-Warteschlangen-Flow fest** Kachel.

l. Wählen Sie im Popup-Fenster „Kundenwarteschlangen festlegen“ den Kunden-Warteschlangen-Flow aus der Dropdown-Liste aus (z. B. SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow), und klicken Sie auf **Speichern** .

m. Suchen und klicken Sie auf **Rufen Sie die AWS Lambda-Funktion auf** Kachel.

n. Wählen Sie im Popup-Fenster AWS Lambda-Funktion aufrufen die Lambda-Funktionsdatei SN_CI_CC_Process_Request aus der Dropdown-Liste aus, die Sie bereits in Schritt 1, C hinzugefügt haben, und klicken Sie auf **Speichern** .

o. Suchen und klicken Sie auf **Kundeneingaben abrufen** Kachel.

p. Navigieren Sie im Popup „Kundeneingabe abrufen“ zum Abschnitt Lex-Bot, wählen Sie die Datei SN_CI_CC_LexBot aus der Dropdown-Liste Name und die Datei SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias aus der Dropdown-Liste Alias aus, und klicken Sie auf **Speichern** .

q. Klicken Sie auf **Prompt Wiedergeben** Kachel neben **Legen Sie Die Arbeitswarteschlange Fest** Kachel.

r. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Audio Prompt“ die Option aus .Wav Datei Ihrer Wahl, und klicken Sie auf **Speichern.**

s. Klicken Sie Auf **Speichern** Um den Kontakt-Flow zu speichern, und klicken Sie auf **Veröffentlichen** Zum Veröffentlichen des Kontakt-Flows.

t. Navigieren zu **Kanäle** > **Telefonnummern** Und klicken Sie auf **Beanspruchen Sie eine Nummer** .

u. Wählen Sie im Formular „Telefonnummer des Anspruchs“ entweder aus **Gebührenfrei** Land oder der **DID (Durchwahl)** Präfix, und wählen Sie die Zahl aus.

v. Geben Sie eine Beschreibung Ihrer Auswahl in an **Beschreibung** Feld SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow aus auswählen **Kontakt-Flow/IVR** Dropdownliste, und klicken Sie auf **Speichern** .
Sie können die Nummernbeschreibung bearbeiten und sie auch einem neuen Kontakt-Flow auf der Seite „Telefonnummern verwalten“ zuordnen.
Nachdem die Nummer veröffentlicht wurde, können Kunden einen Anruf tätigen und Konversationen mit dem Virtual Agent beginnen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Kontakt-Flows finden Sie unter Amazon-Kontakt-Flow-Dokumentation .

Weitere Informationen zum Erstellen von Prompts finden Sie unter Erstellen Sie Prompts In der Amazon Connect-Dokumentation.

Nächste Maßnahme

Rufen Sie eine automatisierte Anruferinteraktion mit Bots auf, um die Anforderung des Anrufers innerhalb von zu erfüllen ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Kontakt-Flow für eine automatisierte Anruferinteraktion .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie die Transkription für ein Amazon Connect

Konfigurieren Konversations-IVR mit Amazon Connect Anwendung zum Speichern der Konversation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Anwender über Softphone als Transkript.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Das Sprachtranskript wird von gespeichert Amazon Connect, Ein Drittanbieter, veröffentlichen Sie die Sprachkonversation in der Tabelle [sys_cs_message].
- Nachrichten zwischen dem Anwender und dem Service Desk-Mitarbeiter werden über die Transkript-API abgerufen und an die Konversation angehängt. Außerdem die Stimmungspunktzahl von Amazon Für jede Nachricht wird berücksichtigt, um die allgemeine Stimmung der Anwender- und Agent-Konversation abzuleiten.
- Von Utah, Die Sprachtranskription ist in Echtzeit mit den APIs verfügbar, die transkribierte Nachrichten eines laufenden Telefonanrufs in Echtzeit beibehalten. Die Nachrichten werden im Chat-Bereich des Mitarbeiterbereichs zusammen mit dem vorherigen Konversationsverlauf (falls aktiviert) angezeigt und ermöglichen es dem Service Desk-Mitarbeiter, Funktionen wie Agent Assist und Suche zu nutzen, während er aktiv mit dem Anrufer spricht. Weitere Informationen zur Verwendung der Transkript-API für die Echtzeit-Transkription finden Sie unter API für Sprachinteraktionsressourcen .

  Bis heute stellen wir sicher, dass die Leistung für das Transaktionsvolumen akzeptabel ist, d. h. etwa 5 Millionen Äußerungen/Tag/Kunde.

  Wir haben auch das System aktualisiert, um alle Details, die einem Sprachanruf zugeordnet sind, in Standard-CI-Tabellen (z. B. Konversations- und Interaktionstabellen) anstelle der Tabelle „sn_openframe_phone_log“ zu speichern.

Prozedur

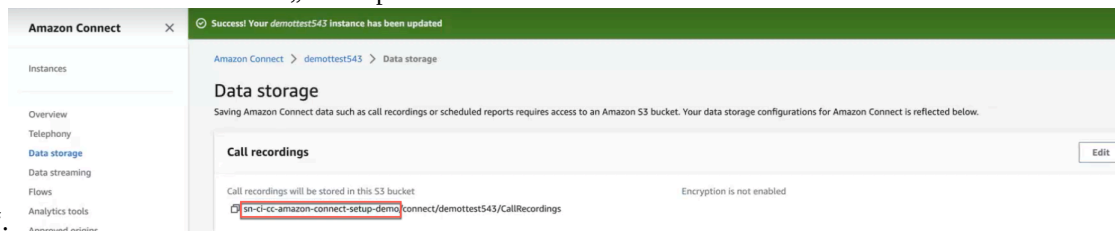
1. Öffnen Sie Ihre Amazon Connect-Instanzseite in der AWS-Konsole.
2. Navigieren Sie zu **Analytics-Tools** Seite und klicken Sie auf **Aktivieren Sie das Kontaktobjektiv** .
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Navigieren zu **Datenspeicher** > **Anrufaufzeichnungen** Und klicken Sie auf **Bearbeiten** .
5. Wählen Sie auf der Seite „Anrufaufzeichnungen“ die Option aus **Aktivieren Sie die Anrufaufzeichnung** .
   Um Anrufaufzeichnungen zu aktivieren, können Sie entweder einen neuen S3-Bucket erstellen, indem Sie auswählen **Neuen S3-Bucket erstellen (empfohlen)** Oder verwenden Sie einen vorhandenen s3-Bucket, indem Sie auswählen **Wählen Sie einen vorhandenen S3-Bucket aus** .

   Hinweis:
   In diesem Verfahren wird die Erstellung eines Transkripts mit einem vorhandenen S3-Bucket erläutert.

6. Wählen Sie aus **Name** Des vorhandenen S3-Buckets aus der Dropdown-Liste, und klicken Sie auf **Speichern** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Kopieren Sie den S3-Bucket-Namen von der Seite „Datenspeicher“ im Abschnitt „Anrufaufzeichnungen“.

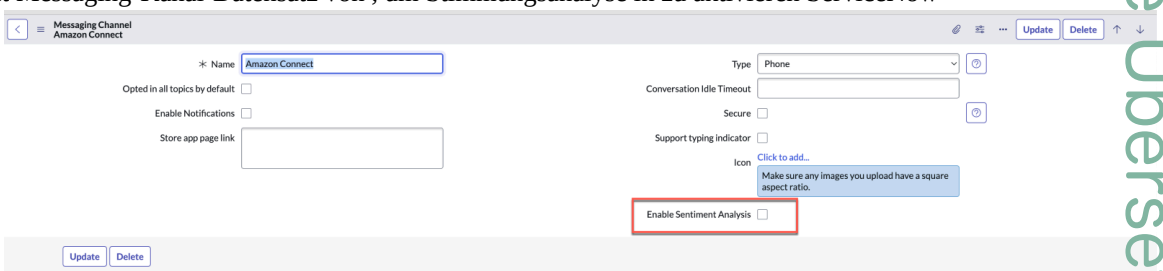


8. Navigieren zu **AWS Lambda – ARN** > **Funktionen** Und wählen Sie aus **SN_CI_CC_PROCESSREQUEST** Funktionsname.
9. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Auslöser hinzu** Und wählen Sie aus **S3** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste Quelle auswählen aus.
10. In **Bucket** Fügen Sie in der Dropdown-Liste den kopierten Bucket-Namen ein.
11. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Bestätigung, und klicken Sie auf **Hinzufügen** .
12. Konfigurieren Sie Google Stimmungsanalyse.

    a. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.

    b. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Stimmungsanalyse“ (com.glide.cs.sentiment), und klicken Sie auf **Installieren** .

    c. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Die Stimmungsanalyse** Kontrollkästchen auf der Amazon Connect Messaging-Kanal-Datensatz von , um Stimmungsanalyse in zu aktivieren ServiceNow Instanz.



    d. Erstellen Sie eine Verbindung für die Google Stimmungsanalyse-API.

    - Erstellen Sie einen Service-Account in Google Cloud und der Cloud Natural Language API. Weitere Informationen finden Sie unter https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud .
    - Laden Sie die JSON-Datei herunter, und erstellen Sie ein JAVA Key Store-Zertifikat. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Java-Schlüsselspeicher-Zertifikat
    - Navigieren zu *`Workflow-Studio`* > **Verbindungen** > **Google-Stimmungsanalyse**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie die folgenden Felder mit JSON und generiert fest .Jks Datei.
- Klicken Sie Auf **Auth-Token Abrufen** .

Hinweis:
Die zuvor freigegebenen Verbindungsdetails beziehen sich auf den persönlichen google-Servicekonto. Um einen neuen Account einzurichten und die JSON-Schlüsseldatei abzurufen, verwenden Sie siehe Google-Dokumentation .

Nachdem Sie diese JSON-Schlüsseldatei erhalten haben, die .Jks Die Datei kann mit dem folgenden Code generiert werden:

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren

Konfigurieren Amazon Connect Service Provider zur Integration mit Virtual Agent und zur Verwendung einer interaktiven Sprachantwort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**an.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zu **Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR)** Kachel.

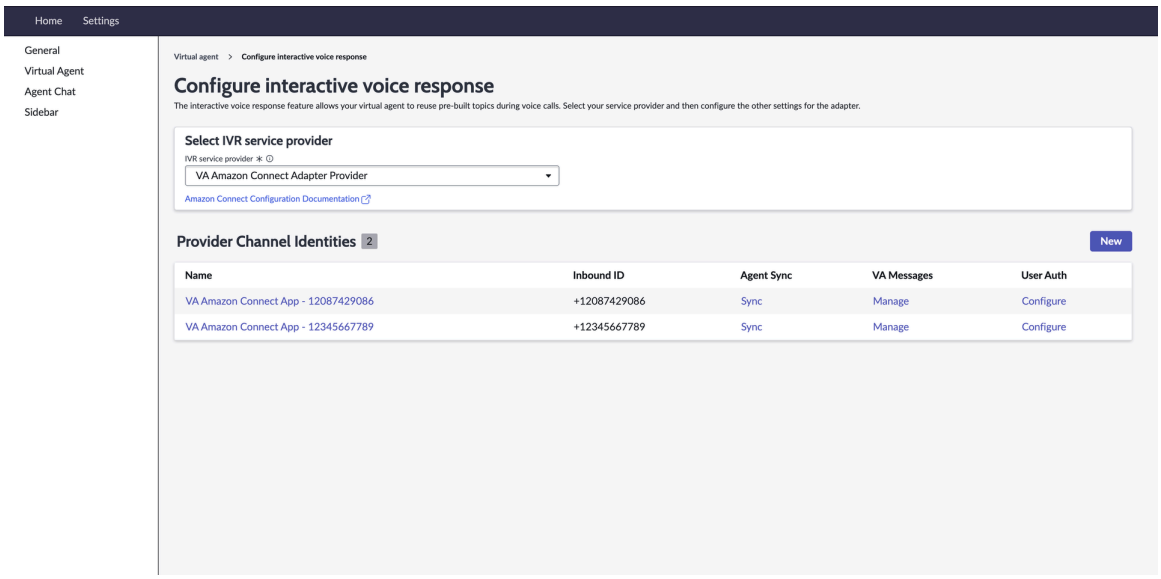
Hinweis:
Um anzuzeigen **Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR)** Stellen Sie auf Ihrer Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ sicher, dass Sie das Plugin „Omni-Experience Standard-Funktionssatz“ (sn_OE_sfs) aktualisiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Abschnitt vorgefertigte Adapter konfigurieren auf **Konfigurieren Sie IVR** .
4. Wählen Sie auf der Seite IVR-Service Provider auswählen die Option aus **VA Amazon Connect-Adapteranbieter** Als IVR-Service Provider aus der Dropdown-Liste.

Hinweis:
VA Amazon Connect-Adapteranbieter ist standardmäßig mit verfügbar Konversations-IVR mit Amazon Connect Anwendungsinstallation. Zur Verwendung von Amazon Connect-Adapter, rufen Sie ab Konversations-IVR mit Amazon Connect App aus dem ServiceNow Store.

Konversations-IVR mit Amazon Connect unterstützt mehrere Service Provider-Anwendungen, und Sie können bei Bedarf neue erstellen.



5. Um die Einrichtung abzuschließen Amazon Connect Wählen Sie den Anwendungsnamen im Abschnitt Identitäten des Anbieterkanals aus.
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hinweis:
Kopieren Sie in der AWS-Konsole die Authentifizierungsinformationen für Amazon Connect, und fügen Sie sie unten ein:

Amazon Connect-Informationsformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnertyp	Gibt den Typ des Bezeichners für die Identität des Anbieterkanals an. Sie können beispielsweise Amazon Connect auf Ihrem konfigurieren ServiceNow Instanz über Telefonnummer oder ARN.
Telefonnummer	Die Telefonnummer, die für diese Provider-Kanalidentität konfiguriert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die **Telefonnummer** Das Feld ist nur verfügbar, wenn Sie im die Option Telefonnummer auswählen **Bezeichnertyp** Dropdown-Liste. ○ Von Vancouver Release können Sie mehrere Telefonnummern aus einem AWS-Account verwenden und für jede Konfiguration Anbieteridentitätskanäle erstellen, um mehrere Kontaktpunkte aufzunehmen.
Instanz-ARN	Der Instanz-ARN aus der AWS-Konsole.
Statisches Token/Hash-Token	Ihr statisches Token oder Hash-Token aus der AWS-Konsole.
Tokentyp	Bestätigung für das in bereitgestellte Token **Statisches Token/Hash-Token** Feld.
Connect-Anmelde-URL	Die Anmelde-URL in der AWS-Konsole.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um eine Servicemitarbeiter-Übertragung einzurichten
- Konfigurieren Sie die Anwenderauthentifizierung für Konversations-IVR
- Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR

Registrieren Sie die Soft-PIN des Anwenders und das Gerät in ServiceNow Instanz

Registrieren Sie die Soft-PIN des Anwenders und das Gerät in Ihrem ServiceNow Instanz zum Einrichten der Rückrufauthentifizierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Identität des Anwenders annehmen, dessen Soft-PIN und Gerät authentifiziert werden müssen.
3. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**an.
4. Geben Sie auf der Registerkarte SoftPin-Verifizierung für Amazon Connect die Soft-PIN in an **Geben Sie die SoftPIN ein** Feld und klicken Sie auf **Übermitteln** .
5. Autorisieren Sie auf der Registerkarte SMS-Verifizierung für Amazon Connect das Anwendergerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie Aus **Gerät Hinzufügen** .

b. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Pop-up-Fenster „SMS-Gerät hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Gerätename	Name des Geräts, das Sie authentifizieren.
Telefonnummer	Telefonnummer des Anwenders, den Sie authentifizieren möchten.
Serviceanbieter	Name des Service Providers, mit dem Sie das Gerät authentifizieren möchten.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie nach dem Hinzufügen der Telefonnummer das Gerät. Ein OTP wird an die Telefonnummer des Anwenders gesendet.

Richten Sie die Amazon Connect-Spoke für Konversations-IVR ein

Richten Sie die Amazon Connect-Spoke ein, um Ihre zu integrieren ServiceNow Instanz mit Amazon Connect.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Zum Einrichten der Amazon Connect-Spoke für Konversations-IVR mit Amazon Connect, Siehe Richten Sie die Amazon Connect-Spoke ein .

Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um eine Servicemitarbeiter-Übertragung einzurichten

Nach der Installation und Konfiguration von Amazon Connect müssen Sie Service Desk-Mitarbeiter synchronisieren, um die Live-Übertragung zu aktivieren. Sie können in Amazon Connect gespeicherte Service Desk-Mitarbeiter mit den Service Desk-Mitarbeitern auf Ihrem synchronisieren ServiceNow Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**an.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Configure your Interactive Voice Response (IVR), und klicken Sie auf **Konfigurieren Sie IVR** Unter vorgefertigten Adapter konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite „Interaktive Sprachantwort konfigurieren“ die Option aus **VA Amazon Connect-Adapteranbieter** In der Dropdown-Liste IVR-Service Provider auswählen.
4. Wählen Sie unter Identitäten des Anbieterkanals den Identitätsanbieter aus, für den Sie Agents synchronisieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie im Formular „Amazon Connect-Informationen“ in der Kachel „Ihre Callcenter-Mitarbeiter synchronisieren“ auf **Service Desk-Mitarbeiter synchronisieren** .
6. Fügen Sie den Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Rollen hinzu, um sie mit zu synchronisieren ServiceNow Instanz und Amazon Connect Account.
   - sn_va_AS_Service.contact_Center_api
   - awa_agent
   - interaction_agent
   - agent_workspace_user
   - sn_openframe_user
   - awa_Integration_user

   Fügen Sie der Telefongruppe des Service Desk-Mitarbeiters jeden Anwender hinzu, der eine Servicemitarbeiter-Übertragung verarbeiten muss, indem Sie zu navigieren **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.
7. In der Filternavigationsleiste auf Ihrem ServiceNow Instanz, geben Sie ein `awa_presence_State.list` Um die Tabelle „Anwesenheitsstatus“ zu finden.
8. Öffnen Sie **Verfügbar** status, verschieben Sie **Telefon** Servicekanal aus dem Feld verfügbar in das Feld ausgewählt, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
   Melden Sie sich als synchronisierter Anwender an, und stellen Sie sicher, dass der Service Desk-Mitarbeiter im Mitarbeiterbereich verfügbar ist, und melden Sie sich auch bei an Amazon Connect Instanz mit derselben ServiceNow Zu verifizierender Anwender.

Konfigurieren Sie die Anwenderauthentifizierung für Konversations-IVR

Sie müssen die Authentifizierungsebene konfigurieren, damit der Endanwender als angemeldeter Benutzer authentifiziert werden kann ServiceNow Anwender mit Sprachfunktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**an.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Configure your Interactive Voice Response (IVR), und klicken Sie auf **Konfigurieren Sie IVR** Unter vorgefertigten Adapter konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite „Interaktive Sprachantwort konfigurieren“ die Option aus **VA Amazon Connect-Adapteranbieter** In der Dropdown-Liste IVR-Service Provider auswählen.
4. Wählen Sie unter Identitäten des Anbieterkanals den Identitätsanbieter aus, für den Sie die Anwenderauthentifizierung bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie im Formular „Amazon Connect-Informationen“ in der Kachel „Anwenderauthentifizierung konfigurieren“ auf **Konfigurieren Sie die Authentifizierung** .
6. Wischen Sie im Setup-Formular „Anwenderauthentifizierungsmethode“ über **Aktivieren Sie die Authentifizierung** Umschalter nach rechts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich von ServiceNow Instanz ist auf festgelegt Konversations-IVR mit Amazon Connect Anwendung, bevor Sie das Setup-Formular für die Anwenderauthentifizierungsmethode bearbeiten.

7. Wählen Sie aus **Authentifizierungsstil** .
   - **Telefon** : Telefonnummer des Kunden.

     Hinweis:
     Nur die eingehende Telefonnummer muss mit dem Datensatz im Profil [sys_user] übereinstimmen **Telefon (Geschäftlich)** Feld, damit sich der Anwender anmeldet.

   - **Telefon + Soft-PIN** : Telefonnummer des Kunden, die zur Authentifizierung eine vorkonfigurierte Soft-PIN erfordert.

     Hinweis:
     Erfordert nicht nur die Übereinstimmung der Telefonnummer, sondern auch, dass der Endanwender die persönliche Soft-PIN des Anwenders identifiziert, die bei der des Kunden registriert ist ServiceNow Datensatz.

   - **Telefon + Soft-PIN + MFA** : Telefonnummer des Kunden, erfordert eine Soft-PIN und fügt mit MFA (Multifaktor-Authentifizierung) eine zusätzliche Sicherheitsebene hinzu.

     Hinweis:
     Erfordert die Übereinstimmung der Telefonnummer und die Identifizierung der persönlichen Soft-PIN des Anwenders, die beim Kunden registriert ist ServiceNow Datensatz, zusätzlich zur Authentifizierung des Endanwenders mit MFA.

   Informationen zum Einrichten Ihrer Endanwender mit Soft-PIN oder MFA finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren Prozess zur Passwortzurücksetzung, um Anwender automatisch zu registrieren .

8. Geben Sie die Authentifizierungsdetails gemäß dem ausgewählten Authentifizierungsstil an.
   - **Verifizierungsfrage** : Fügen Sie eine Verifizierungsfrage Ihrer Wahl hinzu.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN verfügbar.

   - **Länge der Verifizierungs-PIN** : Legen Sie die Länge Ihrer Soft-PIN fest.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN verfügbar.

   - **Länge des einmaligen Passworts** : Legt die Länge des einmaligen Passworts fest

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN und Telefon + Soft-PIN + MFA verfügbar.

   - **Ablaufzeit des einmaligen Passworts** : Richtet die Ablaufzeit für das Passwort ein.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN und Telefon + Soft-PIN + MFA verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Ändern der Werte oder Nachrichten wird der Datensatz im Verifizierungsdatensatz der Passwortzurücksetzung aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren Prozess zur Passwortzurücksetzung, um Anwender automatisch zu registrieren

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR

Bearbeiten Sie Ihre anwenderdefinierten Nachrichten, um sicherzustellen, dass Ihre Konversationen für Konversations-IVR optimiert sind.

Vorbereitungen

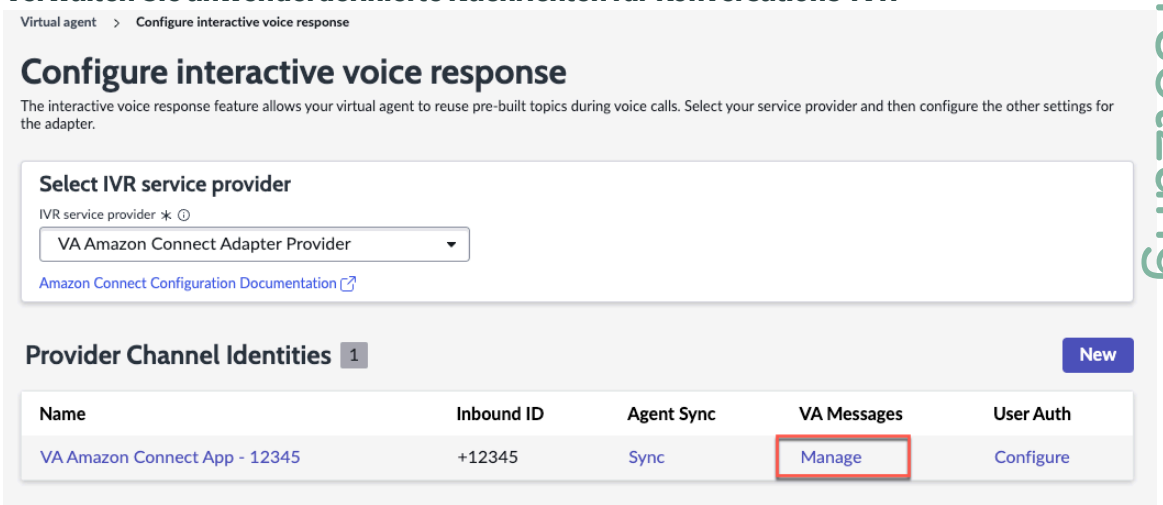
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** Und wählen Sie aus **Virtual Agent** Auf der Registerkarte Chat-Einstellungen.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Configure your Interactive Voice Response (IVR), und klicken Sie auf **Konfigurieren Sie IVR** Unter vorgefertigten Adapter konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite „Interaktive Sprachantwort konfigurieren“ die Option aus **VA Amazon Connect-Adapteranbieter** In der Dropdown-Liste IVR-Service Provider auswählen.
4. Wählen Sie unter Identitäten des Anbieterkanals den Identitätsanbieter aus, für den Sie die anwenderdefinierten Nachrichten bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Virtual Agent-Nachrichten überprüfen und bearbeiten“ auf **Überprüfen Sie VA-Nachrichten** .

   Darüber hinaus können Sie auch auswählen **Verwalten** Schaltfläche in der Spalte VA-Nachrichten für den Identitätsanbieter.

Verwalten Sie anwenderdefinierte Nachrichten für Konversations-IVR



6. Wählen Sie auf der Seite Anwenderdefinierte Virtual Agent-Nachrichten die anwenderdefinierte Nachricht aus, die Sie aktualisieren möchten.
7. Bearbeiten Sie **Wert** Für die Nachricht, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbietereigenschaften für Amazon Connect

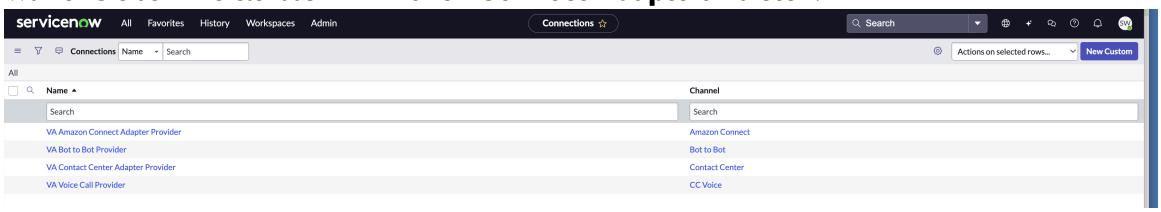
Zeigen Sie die für verfügbaren Anbietereigenschaften an, und aktualisieren Sie sie Amazon Connect

Vorbereitungen

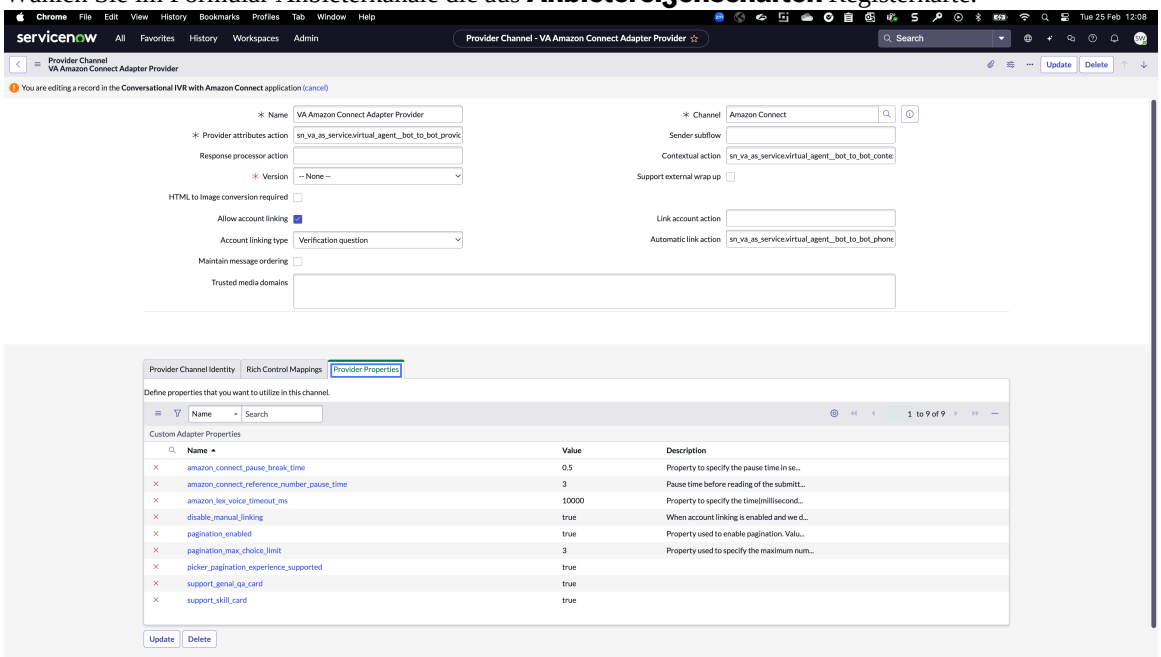
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie ein `sys_cs_Provider.list` Zum Öffnen der Tabelle „Verbindungen“.
2. Wählen Sie den Anbieter aus **VA Amazon Connect-Adapteranbieter** .



3. Wählen Sie im Formular Anbieterkanäle die aus **Anbietereigenschaften** Registerkarte.



Nächste Maßnahme

In der folgenden Tabelle sind die Eigenschaften aufgeführt.

Wichtig:
Sofern nicht unbedingt erforderlich, dürfen die Eigenschaftswerte nicht bearbeitet werden.

Anbietereigenschaften

Name	Beschreibung
amazon_Connect_Pause_Break_time	Eigenschaft zur Angabe der Pausenzeit in Sekunden zwischen Zeilenumbrüchen, Auswahloptionen, Sätzen, Aufzählungspunkte usw. in der amazon Connect-Antwort. Der Wert muss eine Zahl sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbietereigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
amazon_Connect_reference_number_Pause_time	Pausenzeit, bevor die übermittelte Anforderung oder Incident-Nummer gelesen wird. Wert ist in Sekunden. Der zulässige Höchstwert ist 10.
amazon_Lex_Voice_timeout_ms	Eigenschaft zum Angeben der Zeit in Millisekunden, die der Bot wartet, bevor er davon ausgeht, dass der Anwender nicht sprechen wird.
Pagination_enabled	Eigenschaft, die zum Aktivieren der Paginierung auf Adapterebene verwendet wird. Der Wert muss auf „wahr“ festgelegt werden, um die Paginierung zu aktivieren. **Hinweis:** Paginierung darf nicht deaktiviert werden.
Pagination_max_choice_limit	Eigenschaft, die verwendet wird, um die maximale Anzahl von Elementen pro Seite anzugeben, wenn die Paginierung aktiviert ist. Wert muss eine Ganzzahl sein.
Auswahl_Pagination_Experience_supported	Eigenschaft, die zum Aktivieren der Paginierung auf Serverebene verwendet wird. Der Wert muss auf „wahr“ festgelegt werden, um die Paginierung zu aktivieren. **Hinweis:** Paginierung darf nicht deaktiviert werden.
Disable_Manual_Linking	Wenn der Eigenschaftswert „wahr“ ist, werden manuelle Verknüpfungsoptionen nicht angezeigt, wenn die Accountverknüpfung aktiviert ist. **Hinweis:** Ändern Sie den Eigenschaftswert nicht.
Support_Genai_qa_Card	Intern, nicht ändern.
Support_Skill_Card	Intern, nicht ändern.

Conversational Integration with Alexa

Verwenden Sie Conversational Integration with Alexa Anwendung, mit der Kunden mit mit Ihrem Unternehmen interagieren können Alexa Geräte. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent Verwenden Sie die Ihres Unternehmens Alexa Account.

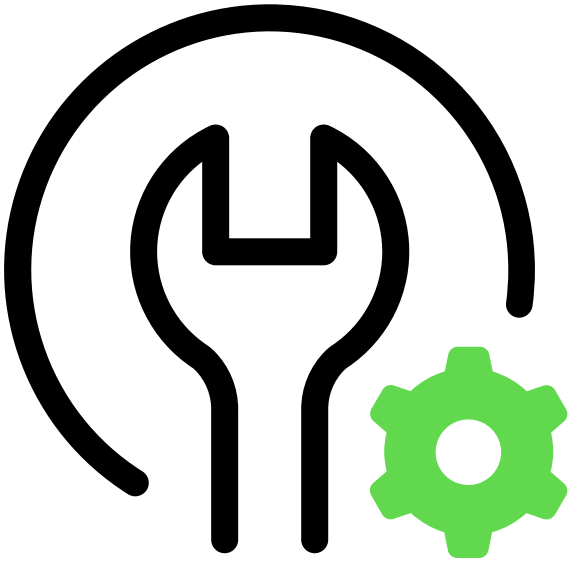
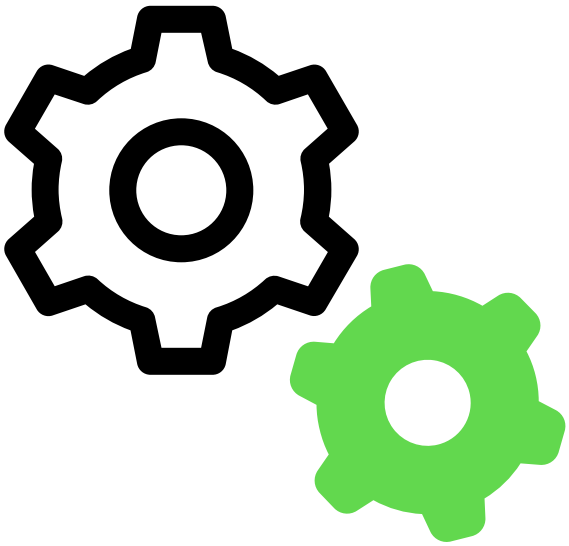
Erste Schritte mit Conversational Integration with Alexa

Sie können benennen Alexa Kompetenz und verwalten Sie sie mit dem Ihres Unternehmens Amazon Account, während Endanwendern ermöglicht wird, ihre Accounts mit zu verknüpfen ServiceNow Instanz. Sie können auch die Art und Weise anpassen, wie ein Virtual Agent mit Ihnen spricht, ohne das Thema ändern zu müssen.

Hinweis:
Die Conversational Integration with Alexa Unterstützt sowohl bildschirmlose als auch bildschirmbasierte Alexa-fähige Geräte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Installieren	Konfigurieren
	
Installieren Sie Conversational Integration with Alexa.	Konfigurieren Sie Ihren Conversational Integration with Alexa Implementierung.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Conversational Integration with Alexa installieren

Sie können installieren Conversational Integration with Alexa Anwendung (sn.va.alexa), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Erforderliche Rolle: External_App_install_admin, va_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen werden mit installiert Conversational Integration with Alexa:

Integration von anwenderdefiniertem Konversationschat (com.Glide.cs.custom.Adapter)

Stellt das anwenderdefinierte Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs zur Aktivierung von bereit Virtual Agent Anwendung auf einer beliebigen Konversationsschnittstelle.

Weitere Informationen finden Sie unter In werden anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Aktiviert die Ausführung von ServiceNow® IntegrationHub Aktionen und Flows.

Prozedur

1. **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**
2. Suchen Sie nach Conversational Integration with Alexa Anwendung (sn_va_alexa) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Alle abhängigen Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden, derzeit installiert werden oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with Alexa installieren können.
4. Klicken Sie auf **Installieren**.

Nächste Maßnahme

JSON zum Konfigurieren von 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"
            }
          ],
          "samples": [
            "{EverythingSlot}"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            ]
         },
         {
            "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
            "samples": []
         },
         {
            "name": "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": [
               {
                  "name": {
                     "value": "more"
                  }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            }
          ]
        },
        {
          "name": "Repeat_keyword_slot_type",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "repeat"
              }
            }
          ]
        }
      ]
    }
  }
}
```

Conversational Integration with Alexa konfigurieren

Installieren und richten Sie den ein Conversational Integration with Alexa Anwendung, mit der Anwender mit einem Virtual Agent interagieren können.

Konfigurieren Conversational Integration with Alexa Zum Aktivieren der Interaktion mit Virtual AgentÜber Alexa Sprachschnittstelle.

1. Conversational Integration with Alexa einrichten.
2. Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.
3. Richten Sie eine Account-Verknüpfung mit Alexa ein .

Conversational Integration with Alexa einrichten

Richten Sie ein Conversational Integration with Alexa Anwendung, mit der Sie Kunden in Konversationen mit Bots einbinden können.

Vorbereitungen

- Abrufen ServiceNow Berechtigungen für die folgenden Produkte und Anwendungen:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Alexa

  Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen auf Ihrem ServiceNow Instanz:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Alexa
- Schließen Sie ab Alexa Einstellungen.
  1. Erstellen Sie Ihren Amazon Entwickler-Account.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation an.
  2. Erstellen Sie einen Alexa Kompetenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation an.

3. Erstellen Sie einen Alexa Kompetenzmodell.

   Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation an.

4. Konfigurieren Sie einen Alexa Kompetenz.

   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Alexa Kompetenz an.

5. Testen Sie einen Alexa Kompetenz in der Entwicklerkonsole.

   Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation an.

6. Account-Verknüpfung mit Alexa.

   Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation an.

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin, va_admin oder admin

Prozedur

1. Ordnen Sie Ihrem einen Identitätsdatensatz des Anbieterkanals zu Alexa Account.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Anbieterkanals für Alexa.
2. Ordnen Sie Datensätze eingehender Nachrichten einem Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für ein Alexa.

Erstellen Sie einen Alexa Kompetenz

Erstellen Sie eine von Alexa gehostete Kompetenz mit Alexa Entwicklerkonsole. Wird erstellt Alexa Die Kompetenz hilft Ihnen, sich auf die Verwendung von vorzubereiten Alexa App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Entwicklerkonsole mit Ihrem Amazon Entwickler-Account.
2. Klicken Sie Auf **Kompetenz Erstellen** .
3. In **Kompetenzname** Feld einen Kompetenznamen eingeben.
4. Wählen Sie in der Liste Standardsprache eine Standardsprache aus, um Ihre Kompetenz hinzuzufügen.
5. Wählen Sie unter Modell zum Hinzufügen Ihrer Kompetenz auswählen aus **Anwenderdefiniert** .
6. Wählen Sie unter Methode zum Hosten der Back-End-Ressourcen Ihrer Kompetenz auswählen aus **Alexa-gehostet (Node.js)** .
7. Klicken Sie Auf **Kompetenz erstellen** .
8. Um Ihre Kompetenz hinzuzufügen, wählen Sie aus **Beginnen Sie von Grund auf** Vorlage.
9. Klicken Sie Auf **Fahren Sie mit Vorlage fort** .

Hinweis:
Das Erstellen einer von Alexa gehosteten Kompetenz dauert einige Minuten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Navigieren Sie in der Kompetenz zu **Interaktionsmodell** > **Zwecke** > **JSON-Editor**an.
11. Ersetzen Sie **JSON-Editor** Mit dem folgenden JSON-Skript.

```
{
  "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"
              }
            }
          ]
        }
      ]
    }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    }
}
```

12. Klicken Sie Auf **Modell Speichern** .
13. Navigieren zu **Aufrufe** > **Name Des Kompetenzaufrufs**an.
14. In **Name Des Kompetenzaufrufs** Feld den Namen des Kompetenzaufrufs angeben.

    Hinweis:
    Der Kompetenzname ist der Name, den Sie in verwenden Alexa Gerät zum Aufrufen der Kompetenz.

    Beispiel: `<Fragen Sie <skill name>` .

15. Navigieren Sie zu **Schnittstellen** Und aktivieren **Alexa-Präsentationssprache** .

    Hinweis:
    Diese Option aktiviert alle Bildschirmgeräte, die Sie in verwenden möchten Alexa.

16. Klicken Sie Auf **Schnittstellen Speichern** .

Konfigurieren Sie einen Alexa Kompetenz

Konfigurieren Sie Ihren Alexa Kompetenz, mit der Sie sprechen können ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis:
Wird verknüpft Alexa Account bei Ihrem ServiceNow Instanz ist optional und nur die Virtual Agent Themen mit der Rolle „öffentlich“ sind mit Gastanwenderzugriff zugänglich.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Entwicklerkonsole mit Ihrem Amazon Entwickler-Account.
2. Klicken Sie auf **Code** Registerkarte.
3. Klicken Sie Auf **Importcode** .

   Hinweis:
   Suchen Sie nach lambda_funtion_sn_va_alexa.zip Datei, die Sie aus dem Abschnitt „Begleitdokumente“ von heruntergeladen haben Conversational Integration with Alexa-Anwendung auf ServiceNow Store Und klicken Sie auf **Importieren** .

4. In *endpoint*Ersetzen Sie den Hostnamen durch den Hostnamen aus Ihrem ServiceNow Instanz-URL, in der Ihr Alexa Store-App ist installiert.

   Beispielendpunkt: `xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message` .

5. In *secretkey*Feld ersetzen `<geheimen Schlüssel angeben>` Mit Ihrem Token (statisch oder hash-basiert).

   Verwenden Sie die folgenden Token gemäß Ihrem Authentifizierungstyp.

   - Hash-basiertes Token

     Wenn Sie eine hash-basierte Authentifizierung verwenden, geben Sie das Hash-Token an, das Sie während der angegeben haben ServiceNow Instanz-Setup.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
`"var security = <Token>
        "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
        'X-Voice-Type': 'hash',
        'X-Voice-Token': genratedHash,"
```

Hinweis:
Standardmäßig wird eine hash-basierte Authentifizierung bereitgestellt.

- Statisches Token

  Wenn Sie statische Authentifizierung verwenden, geben Sie das statische Token an.

```
`"var security = <Token>
        'X-Voice-Type': 'static',
        `'X-Voice-Token': <Token>,`
```

6. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.

Erstellen Sie einen Alexa Kompetenzmodell

Erstellen Sie Ihre von Alexa gehostete Kompetenz auf dem Alexa Entwicklerkonsole. Erstellen eines gespeicherten Alexa Das Kompetenzmodell hilft Ihnen, die Kompetenz auf Tests vorzubereiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Entwicklerkonsole mit Ihrem Amazon Entwickler-Account.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie erstellen möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Kompetenz auswählen, gelangen Sie zu Alexa Entwicklerkonsole.

3. Klicken Sie auf **Erstellen** Registerkarte.
4. Klicken Sie in der Kompetenzgenerator-Prüfliste auf **Modell Erstellen** .

   Hinweis:
   Das Erstellen des Modells dauert einige Minuten.

   Die Meldung Build erfolgreich wird angezeigt, und Sie können die Beispieläußerungen testen, während der Build trainiert wird.

Rufen Sie ab Alexa Kompetenz-ID

Rufen Sie ab Alexa Kompetenz-ID aus Ihrem Alexa Entwicklerkonsole nach der Konfiguration der Kompetenz. Die Kompetenz-ID ist Alexa Bezeichner für die Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Entwicklerkonsole mit Ihrem Amazon Entwickler-Account.
   Sie können die Kompetenz-ID auf zwei Arten abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Auf der Alexa Entwicklerkonsole:
   i. Klicken Sie auf **Ihre Kompetenzen** Registerkarte.
   ii. Navigieren Sie zu dem Kompetenznamen, für den Sie die Kompetenz-ID kopieren möchten.
   iii. Klicken Sie unter dem Kompetenznamen auf **Kompetenz-ID kopieren** .
b. Im linken Bereich des anwenderdefinierten Navigators von Alexa Entwicklerkonsole:
   i. Wählen Sie eine Kompetenz aus dem aus **Ihre Kompetenzen** Registerkarte.
   ii. Navigieren zu **Assets** > **Endpunkt** Im Bereich Anwenderdefinierter Navigator.
   iii. Klicken Sie im Abschnitt AWS Lambda ARN auf **In Zwischenablage kopieren** .

2. Im Identitätsdatensatz des Anbieterkanals von ServiceNow Instanz die kopierte Kompetenz-ID in einfügen **Eingehende ID** Feld.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Testen Sie einen Alexa Kompetenz in der Entwicklerkonsole

Testen Sie Ihren Alexa Kompetenz mit Alexa Simulator und Entwickler-Account, sobald die Installation abgeschlossen und die Kompetenz erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Die Conversational Integration with Alexa Anwendung funktioniert für Gastanwender. Alle veröffentlicht Virtual Agent Themen (Einrichtungsthemen oder Themenblöcke) werden auch dann angezeigt, wenn keine Accountverknüpfung erfolgt ist. Für jedes reguläre Thema müssen Sie angeben Alexa Kanal in **Zusätzliche Kanalunterstützung** Feld der Seite „Themeneigenschaften“. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Kanalunterstützung zu finden Virtual Agent Thema, siehe Wird Bereitgestellt Virtual Agent Themen in anderen Kanälen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Entwicklerkonsole mit Ihrem Amazon Entwickler-Account.
2. Klicken Sie auf **Testen** Registerkarte.
3. In Alexa Simulator: Geben Sie den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz ein oder sprechen Sie ihn.

   Beispiel: `Fragen Sie Now Virtual Agent` .

   Alexa Antwortet auf Virtual Agent Und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Testen Sie eine Kompetenz auf dem Alexa Mobile-App

Testen Sie Ihren Alexa Kompetenz mit Alexa Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Mobile Anwendung mit Ihrer E-Mail-Adresse, die Sie für die Anmeldung bei der Entwicklerkonsole verwendet haben.
2. Sprechen Sie den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz.

   Beispiel: `alexa Now Virtual Agent` .

   Alexa Antwortet auf Virtual Agent Und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Testen Sie eine Kompetenz auf dem Alexa Echo- oder Echo-Show-Bildschirmgerät

Testen Sie Ihren Alexa Kompetenz mit Alexa Echo- oder Echo-Show-Bildschirmgerät.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Echo oder Echo Show mit Ihrer E-Mail-Adresse, die Sie für die Anmeldung bei der Entwicklerkonsole verwendet haben.
2. Sprechen Sie den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz, oder verwenden Sie die Touchscreen-Option, um die Listenoption auszuwählen.

   Beispiel: `alexa Now Virtual Agent` .

   Alexa Antwortet auf Virtual Agent Und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Unterstützt Alexa Absichten

Verwenden Sie Alexa Von unterstützte Absichten Conversational Integration with Alexa Um während anwenderdefinierter Chatintegrationen mit eine entsprechende Antwort zu erhalten Alexa.

Unterstützte anwenderdefinierte Absichten

Anwenderdefinierte Absichten

Zweck	Äußerung	Sprachverständnis
AMAZON.JesAbsicht	ja, ja	Sendet die Nachricht „Ja“
AMAZON.keine Absicht	Nein, nicht	Sendet die Nachricht „Nein“
AMAZON.HelpIntent	Helfen Sie mir, und können Sie mir helfen	Hilfemeldung wird angezeigt
AMAZON.PauseIntent	pause	Konversation beenden; Ende Alexa Sitzung
AMAZON.Stoppabsicht	Anhalten, aus und die Klappe halten	Konversation beenden; Ende Alexa Sitzung
AMAZON.Abbruchabsicht	Brechen Sie ab, egal, und vergessen Sie es	Konversation beenden; Ende Alexa Sitzung

Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Anbieterkanals für Alexa

Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Anbieterkanals, um eine Verbindung mit herzustellen Alexa Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: va_admin oder admin

Prozedur

1. Im Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein `sys_cs_Provider_Application.list` .
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Identität des Anbieterkanals“

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Anbieters.
Anbieter	Von Ihnen erstellten Anbieterkanal. Wählen Sie Aus **VA Alexa-Adapteranbieter** Als Anbieterkanal. **Hinweis:** Der Anbieter ist mit der Installation von verfügbar Conversational Integration with Alexa Plugin (sn_va_alexa).
Standardportal	Standardportal, das in der Zuordnung verwendet wird.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für Ihren Kanalbezeichner. Aus Sicherheitsgründen Virtual AgentÜberprüft, ob die URLs für Anhänge in Konversationen aus vertrauenswürdigen Domänen stammen, die hier angegeben sind. Wenn die URL nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, wird die Virtual Agent Lädt den Anhang nicht hoch. Wenn das Hochladen eines Anhangs aufgrund fehlschlägt Virtual Agent Hat der Domäne nicht vertraut, Virtual Agent Informiert den Endanwender nicht über den Fehler beim Hochladen des Anhangs.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner. Wählen Sie aus den folgenden Optionen einen Nachrichtenauthentifizierungstyp aus: ○ ServiceNow Virtual Agent – Alexa-App – statisch ○ ServiceNow Virtual Agent – Alexa-App – Hash
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie in diesem Feld an Alexa Kompetenz-ID, die Sie aus kopiert haben Amazon Entwicklerkonsole. Beispiel: `Amzn1.ASK.Skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXX` .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für ein Alexa

Definieren Sie ein Token in Ihrem ServiceNow Instanz zum Einrichten einer Nachrichtenauthentifizierung mit Ihrem Alexa Account.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Im Navigationsfilter von ServiceNow Instanz, geben Sie ein `Message_auth.list` Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Wählen Sie einen Nachrichtenauthentifizierungstyp für aus Alexa Und öffnen Sie den Datensatz.

   Ihr ServiceNow Die Instanz stellt standardmäßig die folgenden Authentifizierungstypen bereit.

   - **ServiceNow Virtual Agent – Alexa-App – statisch**
   - **ServiceNow Virtual Agent – Alexa-App – Hash**
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Nachrichtenauthentifizierung“ [Nachrichtenauthentifizierung]. Beispiel: **ServiceNow Virtual Agent – Alexa-App – Hash** Oder **ServiceNow Virtual Agent – Alexa-App – statisch**
Anbieter	Anbieter des Authentifizierungstoken. Geben Sie Ein Alexa .
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Name des Datensatzes für Hash- oder statische Nachrichtenverifizierung, den Sie für den eingehenden Hash oder die statischen Nachrichten erstellt haben. Wählen Sie eine Option zur Verifizierung eingehender Nachrichten gemäß dem ausgewählten Authentifizierungstyp aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ihr ServiceNow Die Instanz stellt Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstoken bereit: ○ **Statisches Token für Alexa-App von ServiceNow Virtual Agent** ○ **ServiceNow Virtual Agent Alexa App-Hash-Token**
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Name, der im Formular „Token-Verifizierung“ angegeben ist (dieses Token interagiert im Namen des Anwenders mit dem Anbieter). Wählen Sie eine Option für ausgehende Nachrichten gemäß dem ausgewählten Authentifizierungstyp aus. Ihr ServiceNow Die Instanz stellt Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstoken bereit: ○ **Statisches Token für Alexa-App von ServiceNow Virtual Agent** ○ **ServiceNow Virtual Agent Alexa App-Hash-Token** **Hinweis:** Die Verifizierung ausgehender Nachrichten ist für nicht erforderlich Alexa. Wählen Sie jedoch dieselbe Option für die Verifizierung eingehender Nachrichten aus, da es sich um ein Pflichtfeld handelt.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehender Service-Token. Navigieren Sie zum Datensatz für die Verifizierung eingehender Nachrichten, um das Token für ausgehende Services aus dem zu erhalten Alexa Richten Sie es ein, und stellen Sie es in bereit **Ausgehendes Service-Token** Feld.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Account-Verknüpfung mit Alexa

Verknüpfen Sie mit Alexa Account bei Ihrem ServiceNow Instanz zum Abrufen von Informationen aus Ihrer anwenderdefinierten Kompetenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfen Sie mit Alexa Account bei Ihrem ServiceNow® Instanz

1. Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow Instanz, um sie mit zu verknüpfen Alexa Account.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen OAuth-API-Endpunkt für externe Clients .

2. Informationen zum Konfigurieren Ihres Alexa-Accounts für die Accountverknüpfung finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren Alexa Account.
3. Um die Alexa-Ereignisse mit zu verknüpfen ServiceNow Instanz, die Ihren verwendet macOS Terminal, siehe Link Alexa Ereignisse mit macOS Terminal.
4. Zum Verknüpfen von ServiceNow Instanz mit Ihrem Alexa Account, der verwendet Alexa App, siehe Verknüpfen Sie Ihren Account mit Alexa App.

Konfigurieren Sie Ihren Alexa Account

Konfigurieren Sie Ihren Alexa Account, um es mit zu verknüpfen ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Alexa Entwicklerkonsole mit Ihrem Alexa Entwickler-Account.
2. Navigieren Sie zu **Build** > **MODELLE** > **ACCOUNT-VERKNÜPFUNG**an.
3. Wischen Sie im Formular „Account-Verknüpfung“ über **Erlauben Sie Anwendern, einen Account zu erstellen oder einen Link zu einem vorhandenen Account bei Ihnen zu erstellen?** Umschalter nach rechts.
4. Wischen Sie im Abschnitt „Einstellungen“ des Formulars über **Ermöglichen Sie Anwendern die Authentifizierung mit Ihrer mobilen Anwendung** Umschalter nach rechts.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Informationen zum Sicherheitsanbieter“ des Formulars auf **Autorisierungscode-Gewährung** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Autorisierungscode gewähren“

Feld	Beschreibung
Ihr Webautorisierungs-URI	Der URI, der Ihren Webzugriff autorisiert. Beispiel: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_auth.do . **Hinweis:** Der Instanzname für Alexa Ist Sprachfunktionen .
Ihr iOS App-Autorisierungs-URI	Der URI, der Ihren autorisiert iOS App. Geben Sie An Sprachfunktionen Als Wert.
Ihr Android App-Autorisierungs-URI	Der URI, der Ihren autorisiert Android App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie An Sprachfunktionen Als Wert.
Zugriffstoken-URI	Der URI, der den Zugriff auf die API-Anforderungen autorisiert. Beispiel: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_token.d o **Hinweis:** Der Instanzname für Alexa Ist Sprachfunktionen .
Ihre Client-ID	Automatisch generierte eindeutige ID der Clientanwendung, die das Zugriffstoken anfordert. **Hinweis:** Geben Sie die Client-ID an, die beim Erstellen eines OAuth-API-Endpunkts für externe Clients generiert wird.
Ihr Geheimnis	Die gemeinsam genutzte geheime Zeichenfolge, die die Instanz und die OAuth-Anwendung verwenden, um Kommunikation miteinander zu autorisieren.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Kopieren Sie eine der URLs aus dem **Alexa-Umleitungs-URLs** Feld im Abschnitt „Auth Code Grant“.

   Hinweis:
   Fügen Sie die kopierte URL in das Feld Umleitungs-URL des in erstellten OAuth-API-Datensatzes ein ServiceNow Instanz.

   Wenn bei einer der URLs ein Problem auftritt, versuchen Sie, die nächste verfügbare URL zu verwenden, und wählen Sie die aus, die funktioniert.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Link Alexa Ereignisse mit macOS Terminal

Link Alexa Ereignisse, die Ihren verwenden macOS Terminal zum Abschließen von Alexa Account-Verknüpfungsprozess mit Ihrem ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis:
Kopieren Sie die Kompetenz-ID Ihrer Kompetenz aus Alexa Entwicklerkonsole. Die Kompetenz-ID ist dieselbe eingehende ID, die im Datensatz „sys_cs_Provider_Application“ verwendet wird.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Auf Ihrem macOS, Öffnen Sie das Terminal.
2. Führen Sie aus `npm-Installation – g ASK-cli` Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch die Ausführung dieses Befehls wird installiert Alexa Befehlszeilenschnittstelle auf Ihrem Computer, wenn er nicht zuvor installiert wurde.

3. Führen Sie aus *`Fragen Sie „Konfigurieren“`* Befehl.
4. Melden Sie sich mit an Amazon Anmeldeinformationen für Entwickler-Account bei Aufforderung.

Hinweis:
Wählen Sie Aus **Nein** Wenn Ihnen die Frage gestellt wird **Möchten Sie Ihren AWS-Account verknüpfen, um Ihre Alexa-Kompetenzen zu hosten?**

5. Um die Manifestdatei herunterzuladen, führen Sie aus *`Bitten Sie smapi „get-Skill-manifest“ {<provide skillId>} > „Skill.JSON“`* Befehl.
6. Zum Bearbeiten von *`Kompetenz.JSON`* Datei, fügen Sie das folgende JSON-Skript innerhalb des Manifestobjekts hinzu.

```
"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"
      }
    ]
  },
```

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den URL-Endpunkt mit der Lambda-ID bearbeiten. Sie können einen der Endpunkte aus kopieren *`Kompetenz.JSON`* Datei und ersetzen Sie sie durch die Lambda-ID. Sie können sie auch aus abrufen Alexa Konsole von **Build** > **Endpunkte**an.

7. Um die aktualisierte Manifestdatei hochzuladen, führen Sie aus *`Smapi Update-Skill-manifest -s {<provide skillId>} --manifest „$(Cat Skill.JSON) fragen`* Befehl.

Ergebnisse
Ihr Alexa Account ist mit verknüpft ServiceNow Instanz.

Ihr Alexa Account ist mit verknüpft ServiceNow Instanz.

Verknüpfen Sie Ihren Account mit Alexa App

Verknüpfen Sie mit ServiceNow Account, der Ihren verwendet Alexa Mobile Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Laden Sie herunter Alexa App auf Ihrem Android Oder iOS Gerät.
2. Melden Sie sich mit derselben E-Mail-Adresse an, die Sie für verwendet haben Amazon Entwickler-Account.
3. Klicken Sie im unteren rechten Bereich der App auf **Mehr** .
4. Wählen Sie Aus **Kompetenzen Und Spiele** .
5. Wählen Sie Aus **Ihre Kompetenzen** Registerkarte.
6. Klicken Sie Auf **Entw** .
7. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Kompetenz aus.
8. Wenn **Kompetenz aktivieren** Schaltfläche wird nicht angezeigt, klicken Sie auf **Kompetenz Deaktivieren** .
9. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
10. Melden Sie sich mit an ServiceNow® Instanzanmeldeinformationen eines beliebigen Anwenders der Instanz. Sie sollten sehen, dass der Account verknüpft ist.

Hinweis:
Fügen Sie den Anwenderdatensatz in den Datensatz „Provider_user_Map“ ein, um die Account-Verknüpfung abzuschließen.

Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent Einstellungen und Themen, die von bereitgestellt werden Virtual Agent-Designer Für die beste Sprachchat-Experience mit Alexa.

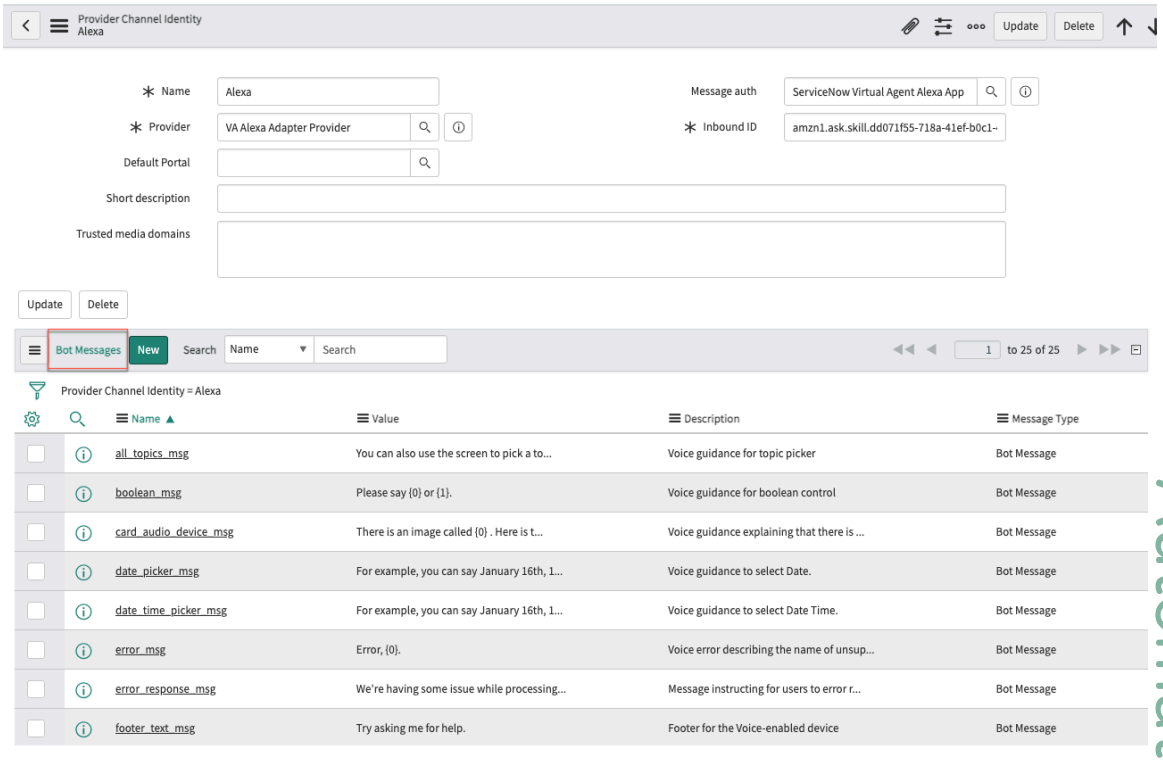
- Virtual Agent-Designer Ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, bei denen es sich um Blueprints für die Konversation zwischen einem handelt Virtual Agent Und ein Anwender. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

  Hinweis:
  Stellen Sie sicher, dass Sie angeben Alexa Als anwendbarer Kanal in **Zusätzliche Kanalunterstützung** Feld, wenn Sie die Themen möchten, die Sie mit entworfen haben Virtual Agent-Designer Zu bearbeiten Alexa. Weitere Informationen zur Kanalauswahl finden Sie unter Wird Bereitgestellt Virtual Agent Themen in anderen Kanälen.

- Bot-Nachrichten helfen Ihnen bei der Interaktion mit Alexa. Sie können die Bot-Nachrichten für die Interaktion in einer Sprachchat-Konversation ändern. Um auf die Bot-Nachrichten zuzugreifen, geben Sie ein `sys_cs_Provider_Application.list` Navigieren Sie im Navigationsfilter zu Ihrem Alexa Anwendungsprofil zum Suchen der Bot-Nachrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bot-Nachrichten für Alexa



- Sie können die Begrüßungsnachricht und andere Nachrichten nur für die Sprachkanäle auf der Seite „Anwenderdefinierte Begrüßung und Setup“ ändern. Sie können beispielsweise ein anwenderdefiniertes Thema erstellen, bearbeiten und zuweisen, dass es verwendet werden soll, wenn sich der Endanwender in einem Sprachkanal befindet. Weitere Informationen zum Zugriff auf den anwenderdefinierten Chat und zum Ändern des Begrüßungsabschnitts der Nachricht finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience.

- Sie können die vom System generierten Nachrichten auch ändern, indem Sie eingeben sys_properties.list Im Navigationsfilter und filtern Sie sie nach den Kriterien com.glide.cs Um zu bestätigen, dass diese Nachrichten für Sprachkanäle funktionieren. Sie können die folgenden Schlüsselnachrichten überprüfen:
  - Com.Glide.cs.topic_Picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - Com.Glide.cs.Link_Account_msg
  - Com.Glide.cs.topic_choice_list_message
  - Com.Glide.cs.topic_confirmation_message

Hinweis:
Die meisten Nachrichten, die für die Sprachkanäle spezifisch sind, werden im Abschnitt „Bot-Nachrichten“ des Datensatzes „Identität des Anbieterkanals“ aufgeführt.

Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie Virtual Agent Begrüßungsnachrichten im Thema Begrüßungseinrichtung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die meisten Komponenten funktionieren für bildschirmbasierte und bildschirmlose Geräte, auf die in zugegriffen wird Alexa. Einige Komponenten sind jedoch nicht kompatibel, insbesondere für Geräte ohne Bildschirm.

Hinweis:
Auf dem Bildschirm Alexa Bei aktivierten Geräten hat die Präsentation von Karten und Bildern Einschränkungen gemäß Alexa Kompetenzkit-Spezifikation.

Die Conversational Integration with Alexa Die Anwendung unterstützt die folgenden Anwendereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Conversational Integration with Alexa Unterstützt auch die Touch-Eingabe für bildschirmbasierte Geräte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anwendereingabesteuerungen**

Anwendereingabe	Beschreibung	Überprüfen	Kein Bildschirm
Texteingabe/-Ausgabe	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt.	Ja.	Ja.
Statische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.	Ja, tippen Sie auf Scrollen.	Ja, Sprachpaginierung.
Dynamische Auswahl	Der Anwender wählt eine Auswahl aus der Liste der dynamisch erstellten Auswahlmöglichkeiten aus.	Ja, keine Klick-Links.	Ja, Sprachpaginierung.
Boolean	Der Anwender gibt eine boolesche Antwort auf den Bot ein. Beispielsweise kann der Anwender antworten `Ja` Oder `Nein` In einer Chat-Konversation.	Ja.	Ja.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides aus.	Ja (NLU am Knoten empfohlen).	Ja (NLU am Knoten empfohlen).
Dateiauswahl	Der Anwender sendet eine Datei an den Bot.	Nein.	Nein.
Pause	Unterbricht die Konversation mit Alexa.	Nein.	Nein.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.	Ja, tippen Sie auf Scrollen.	Ja, Bezeichnungen werden gelesen.
Bild/Link/HTML-Ausgabe	Der Bot sendet ein Bild, einen Link oder ein HTML-Element an den Anwender.	Ja, keine Klick-Links.	error_msg
Video	Der Anwender kann eine Videokarte aus der Header-Karte auswählen.	Video_Bildschirm_Gerät_Video_Audio_device_msg	Video_Audio_device_msg
Karte	Typ der Header-Karte. Wählen Sie die Inhalte aus:	Ja, kein Klicken.	Ja, Bezeichnungen werden gelesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendereingabe	Beschreibung	Überprüfen	Kein Bildschirm
	○ Großes Bild mit Text ○ Kleines Bild mit Text ○ YouTube-Videokarte Die Felder im Dialogfeld ändern sich je nach Auswahl.		
Tabelle	Wenn Sie Datensatz als **Referenztyp** ausgewählt haben, Sie die zu durchsuchende Tabelle aus.	Ja Zeigt die Tabellenheader gefolgt von Zeilen mit Spaltenheader an: Wertpaar, Sprechen (Tabellenheader). Sagen Sie „Fertig“, um fortzufahren.	Nein, Bezeichnungen werden gelesen Leider kann der Inhalt auf diesem Gerät nicht angezeigt werden. Sagen Sie „Fertig“, um fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Hinweis:**
  Um eine der folgenden Bot-Nachrichten zu bearbeiten oder zu ändern, geben Sie sys_cs_Provider_Application.list in den Navigationsfilter Ihres ein ServiceNow Instanz, wählen Sie aus **Alexa** > **Bot-Nachrichten**, Und klicken Sie auf den Namen der Bot-Nachricht, die Sie bearbeiten möchten.
  - error_msg
  - Video_Bildschirm_Gerät_Nachricht
  - Video_Audio_device_msg
  - Tabelle_Nachricht

  Wenn Sie den Nachrichtennamen <EMPTY> finden und den Endanwendern eine boolesche Bestätigungsnachricht hinzufügen möchten, können Sie die Bot-Nachricht mit dem Wert [0] oder [1] konfigurieren.
- Conversational Integration with Alexa Unterstützt kontextbezogene Aktionen, die eine entsprechende Antwort aus anwenderdefinierten Chatintegrationen bieten, wenn Anwendereingaben ihnen zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für Alexa.

Kontextbezogene Aktionen für Alexa

Verwenden Sie die kontextbezogenen Aktionen, die von unterstützt werden Conversational Integration with Alexa Um während anwenderdefinierter Chatintegrationen mit eine entsprechende Antwort zu erhalten Alexa.

Hallo

Sie können eingeben oder sprechen hallo Befehl zum Initiieren einer Konversation, mitten in einer Konversation oder sogar innerhalb eines bestimmten Themas.

Wenn Sie eingeben oder sagen hallo In der Mitte des Themas wird Ihnen eine Option angezeigt **Konversation beenden** Oder bis **Abbrechen** . Wenn Sie die Konversation beenden Alexa Kompetenz wird zurückgesetzt, und Sie können die Kompetenz neu starten, indem Sie Ihren Aufrufnamen sprechen. Wenn Sie die Konversation abbrechen, werden Sie zum letzten Thema weitergeleitet, in dem Sie sich befanden.

Auf Wiedersehen!

Die Auf Wiedersehen Befehl wird verwendet, um eine Konversation zu beenden.

Sie können eingeben Auf Wiedersehen Oder sprechen Sie diesen Befehl mitten in einer Konversation, um die Konversation zu beenden.

Hilfe

Die Hilfe Der Befehl wird verwendet, um Hilfe mit dem Bot anzufordern.

Sie können eingeben Hilfe Oder sprechen Sie diesen Befehl, um Ihren zu fragen Alexa Kompetenz – alle Fragen. Wenn Sie die Konversation neu starten möchten, sagen Sie hallo Oder starten Sie die Konversation neu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neu starten

Die Starten Sie neu Der Befehl wird verwendet, um eine Bot-Konversation zu beenden, die entweder ausgeführt wird oder bei der ein Fehler auftritt, und dann eine neue Konversation zu beginnen.

Sie können eingeben Starten Sie neu Oder sprechen Sie diesen Befehl irgendwo in der Mitte einer Konversation.

Hinweis:
Zum Ausschließen kontextbezogener Aktionen für Abmelden/Benachrichtigungen für Alexa müssen Sie die Datensätze der Tabelle „Ausgeschlossene Kanäle“ [sys_cs_contextual_action_excluded_Channel] hinzufügen.

Leerlauf wird geschlossen Alexa Chat-Konversationen

Ermöglichen Sie Virtual Agents, ihre aktiven zu verwalten Alexa Chatkonversationen, indem die Konversationen automatisch geschlossen werden, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Virtual Agent Konversationen sind für konfiguriert Alexa Anwendung. Standardmäßig wird jede Konversation geschlossen, sobald die Sitzung mit abgeschlossen wurde Alexa Schließt. Jede Konversation, die von anfordernden Personen abgebrochen wird, bleibt offen oder inaktiv, bis sie täglich automatisch von geschlossen wird `Time Out Abandoned VA Conversations`Geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen.

Wird Analysiert Virtual Agent Leistung

Analysieren Sie die Leistung von Virtual AgentÜber vorkonfigurierte Dashboards.

Ein neuer Build des Konversations-Analytics-Dashboards auf Platform Analytics Experience ist ab Washington DC verfügbar. Das Dashboard bietet viele der gleichen Visualisierungen in Form von Indikatoren und Aufgliederungen ohne Abhängigkeit von User Experience Analytics Für Datenzusammenfassungen. Das Dashboard erfüllt auch die Compliance-Anforderungen von datenregulierten Marktumgebungen, z. B. Government Community Cloud (GCC), und ist somit von FedRAMP autorisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen.

Die vorhandenen Wird in Yokohama veraltet sein.

Dashboard für Konversationsanalysen

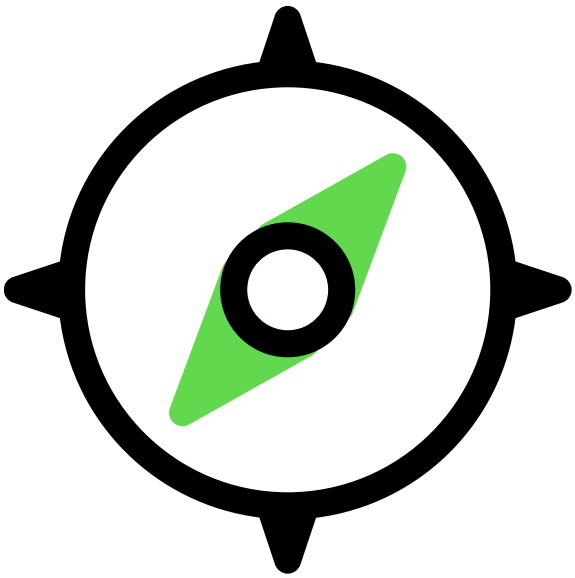
Das Dashboard für Konversationsanalysen hilft Ihnen, sich zu verbessern Virtual Agent(VA) Interaktionen mit Anwendern durch Bereitstellung von Einblicken in Konversationsdaten. Das Dashboard hilft Ihnen, Themen zu verfeinern und die Abwendungsrate von VA zu verbessern.

Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit dem Dashboard für Konversationsanalysen zu beginnen.

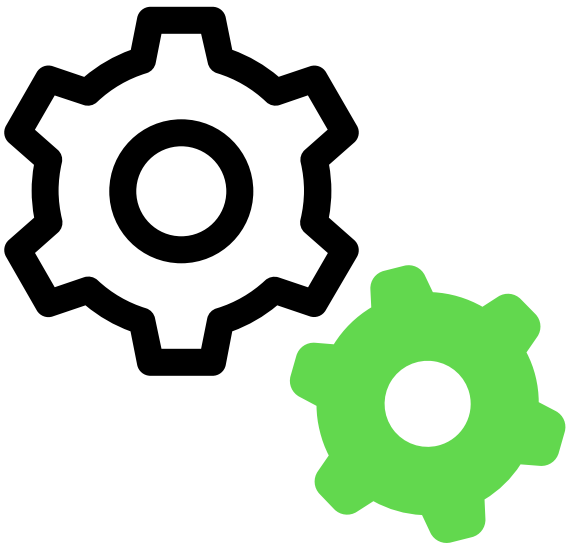
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



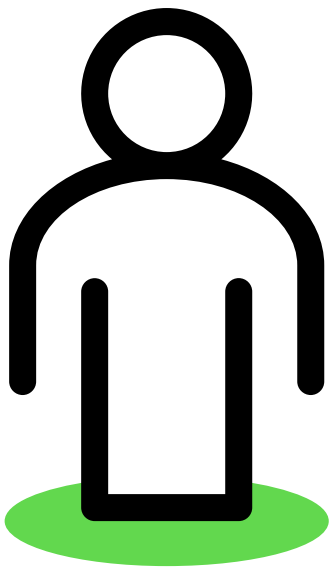
Für VA-Anwender und Systemadministratoren, um mehr über das Dashboard zu erfahren.

Einrichten



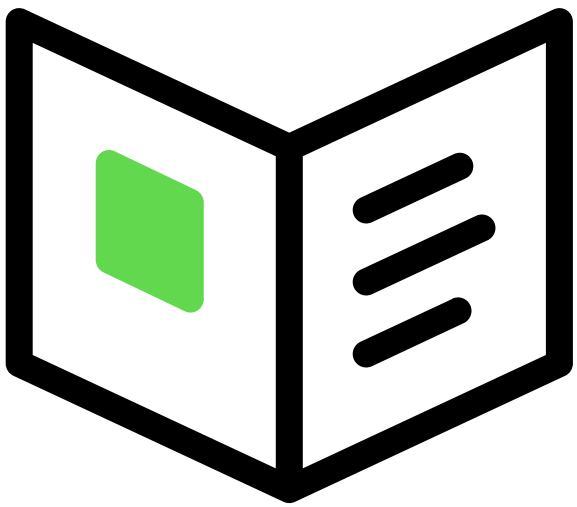
Für Systemadministratoren, die das Dashboard einrichten.

Verwenden



Für VA-Anwender, um zu erfahren, wie das Dashboard verwendet wird.

Referenz



Rufen Sie Informationen zu den Dashboard-Rollen und Systemparametern ab

Erkunden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen

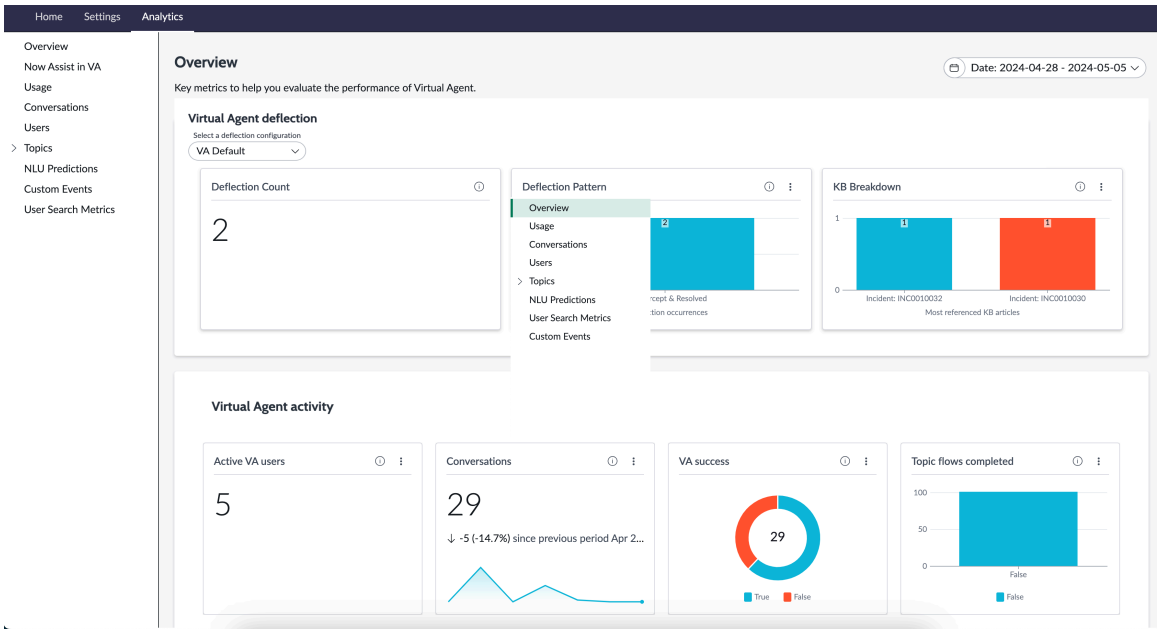
Verwenden Sie das Dashboard „Konversationsanalysen“, um sich zu verbessern Virtual Agent(VA) Interaktionen mit Anwendern. Das Dashboard bietet Einblicke in Konversationsdaten und hilft Ihnen, Themen zu verfeinern und die Abwendungsrate von VA zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Konversationsanalysen

Das Dashboard für Konversationsanalysen bietet Einblicke in Konversationen, damit Sie sehen können, wie gut es ist Virtual Agent Hat Anwenderprobleme verstanden und gelöst. Virtual Agent Speichert Konversationsdaten, d. h. Datensätze von Konversationen mit Anwendern, und Analytics-Daten für bis zu zwei Jahre. Das Dashboard enthält Indikatoren, die beispielsweise Folgendes anzeigen:

- Welcher Prozentsatz der Anwender von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen wird
- So erhöhen Sie die Interaktionsrate und reduzieren die Abgaben von Anwendern
- Gibt an, ob der Anwender den letzten Knoten in einem Thema erreicht hat
- Am häufigsten und am wenigsten verwendete Themen
- Konversationsdetails mithilfe erweiterter Filter
- So optimieren Sie das Konversationsdesign

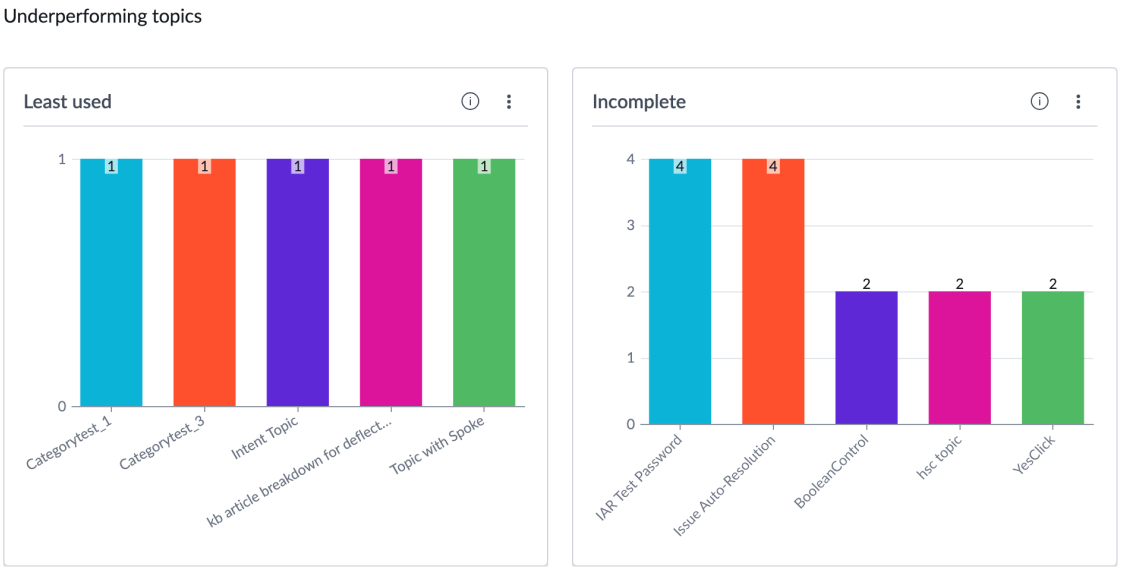


Schlüsselfunktionen

Themen mit unterdurchschnittlicher Leistung

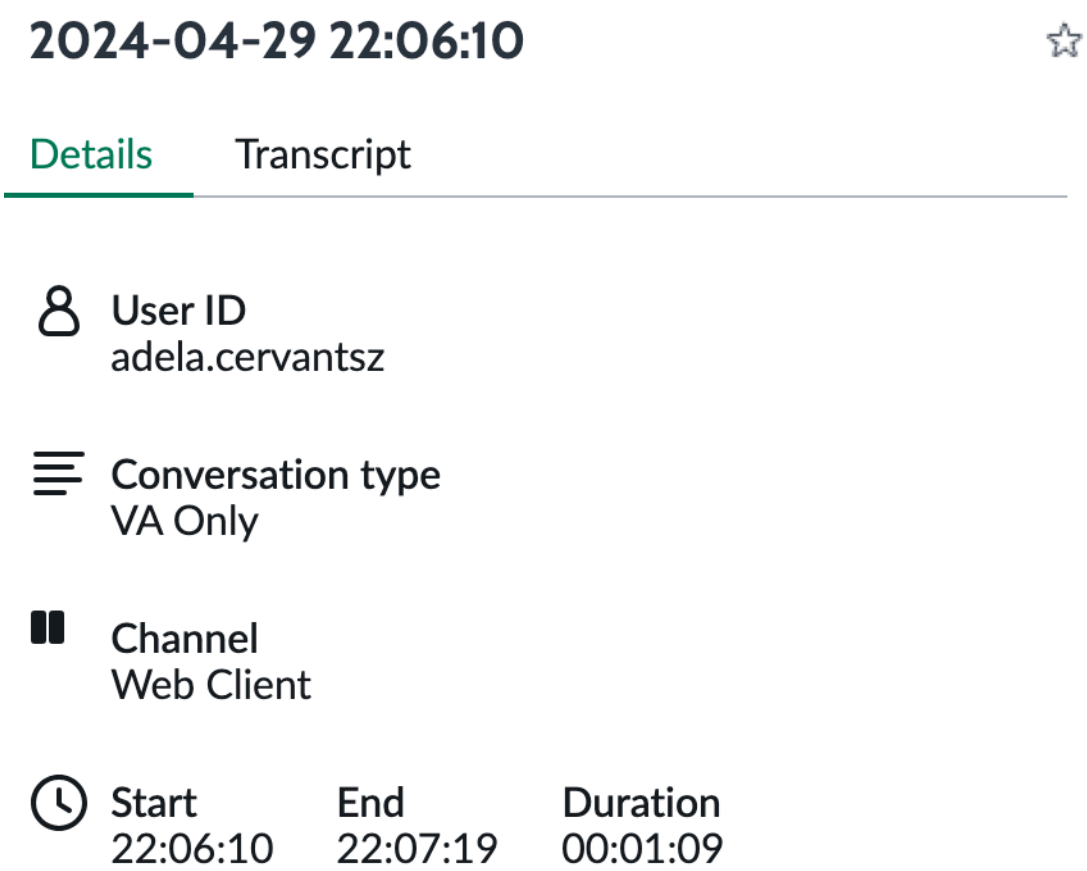
Sehen Sie sich die VA-Themen mit unterdurchschnittlicher Leistung an, um die Themenleistung zu untersuchen und zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konversationsdetails

Erkennen Sie Metadaten zu jeder VA-Interaktion, einschließlich Anwender, Chatdauer, Konversationstyp und Kanal.



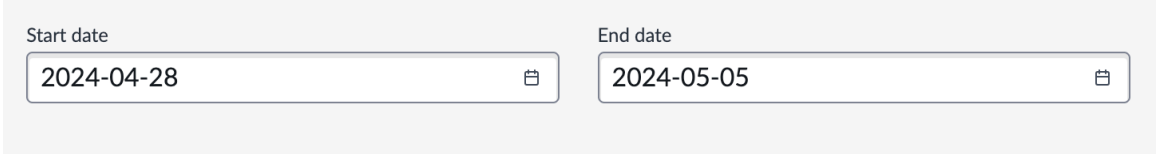
Übersicht über das Dashboard für Konversationsanalysen

Die folgenden Abschnitte bieten einen allgemeinen Überblick über die Verwendung der einzelnen Abschnitte des Dashboards von oben nach unten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datumsbereich der angezeigten Daten

Die **Startdatum** Und **Enddatum** Felder oben im Dashboard geben den Datenbereich der auf jeder Seite zusammengefassten Daten an.



Alle Daten werden kontinuierlich von übertragen Virtual Agent In Echtzeit auf das Dashboard zugreifen und bis zu zwei Jahre lang aufbewahrt werden.

Informationen zum Festlegen des Datumsbereichs finden Sie unter Legen Sie den Datumsbereich der Daten fest .

Für bestimmte Datenvisualisierungen sind möglicherweise keine Daten für das in ausgewählte Start- und Enddatum verfügbar **Startdatum** Und **Enddatum** Felder. In solchen Fällen zeigt der Indikator Daten für ein Start- und Enddatum basierend auf der Datenverfügbarkeit innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs an.

Detaillierte Daten werden abgerufen

Die **Übersicht** Die Registerkarte enthält Schlüsselindikatoren, mit denen Sie die Leistung von VA bewerten können. Sie können weitere Details auf folgende Weise anzeigen:

- Wählen Sie eine Registerkarte aus, z. B. **Nutzung** .
- Wählen Sie einen Indikator aus, z. B. **Aktive VA-Anwender** .

Dashboard-Registerkarten

Dashboard-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Übersicht	Zeigen Sie die Schlüsselindikatoren der Leistung von VA an.
Now Assist In VA	Zeigen Sie Schlüsselindikatoren an, um die Leistung von zu überwachen Now Assist In Virtual Agent. Dies ist nur sichtbar, wenn Now Assist In Virtual Agent Ist aktiviert.
Monatlich	Zeigen Sie die VA-Konversationsnutzung an, z. B. die Sprache und den Konversationstyp. Sie können auch Detailinformationen zur Liste der Konversationen einer bestimmten Sprache oder Konversationstyp anzeigen.
Konversationen	Zeigen Sie Konversationsdetails an, und beheben Sie Probleme bei einzelnen Konversationen. Mit der erweiterten Filterung können Sie die Liste der Konversationen nach Konversationstyp, Dauer, Anwender und Sprache filtern.
Anwender	Sehen Sie, wie Ihre Anwender mit VA kommunizieren. Mit der erweiterten Filterung können Sie die Liste nach Anwender, Kanal und letzter Konversation filtern.

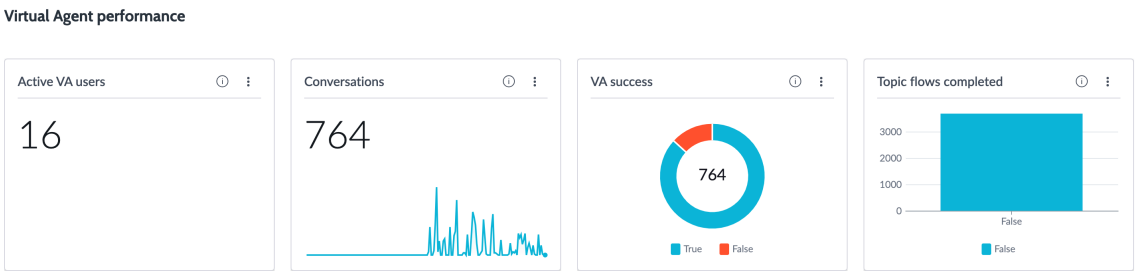
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Registerkarten (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
Themen	Zeigen Sie Leistungsindikatoren für Themen an. Einige der Indikatoren sind Themen, die am häufigsten und am wenigsten verwendet werden, Themen, die VA-Konversationen entsprechen, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden, die durchschnittliche Länge der Konversationen pro Thema und verwendete Themenblöcke.
NLU-Vorhersage	Zeigen Sie NLU-Leistungsindikatoren an, z. B. die Häufigkeit, mit der das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Konversation des Anwenders genau verstanden oder ein Thema automatisch ausgewählt hat. Der Indikator ist mit verknüpft NLU-Workbench Wenn Ihre Instanz enthält NLU.
Anwenderdefinierte Ereignisse	Zeigen Sie die Anzahl der anwenderdefinierten Chat-Ereignisse an, die Sie auf der Seite „Ereignisse“ erstellt haben.
Automatische Problemlösung	Zeigen Sie Details zur Anzahl der Anwenderprobleme an, die vom Service für die automatische Lösung erfasst und von gelöst wurden Virtual Agent.

Virtual Agent Aktivität

Dieser Bereich des Dashboards enthält Indikatoren, die angezeigt werden Virtual Agent Aktivität wie die Anzahl der aktiven Anwender, die mit interagiert haben Virtual Agent, Anzahl der auf initiierten Konversationen Virtual Agent, Und so weiter.



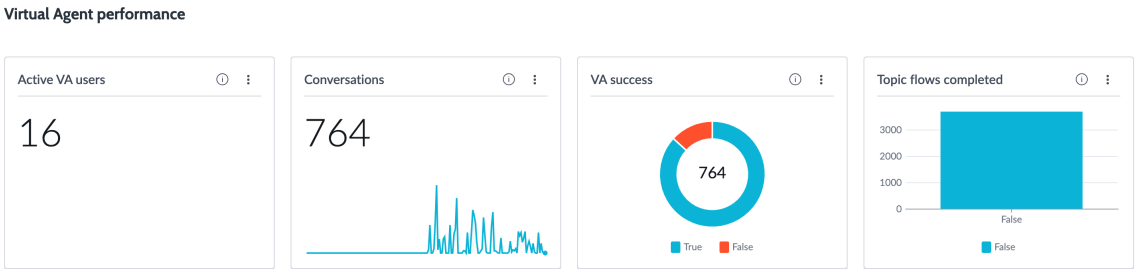
Wenn Sie auf dem Infosymbol auswählen, wird die Beschreibung des Indikators angezeigt.

Bestimmte Trendvisualisierungen im Dashboard, z. B. Trends bei Absichten- und Themenabgleich, unterstützen die Anzeige monatlicher, wöchentlicher und täglicher Daten nicht.

Virtual Agent Leistung

Dieser Bereich des Dashboards enthält Indikatoren wie Themenleistung und Anwenderfeedback, die anzeigen, wie gut es ist Virtual Agent Durchgeführte Themen und das Feedback des Anwenders.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Einrichten des Dashboards für Konversationsanalysen

Richten Sie anwenderdefinierte Ereignisse und Formeldefinitionen ein, um gezieltere Analytics zu erstellen.

Mit dem Dashboard für Konversationsanalysen können Sie die von Ihnen überwachten Daten wie folgt anpassen:

- Datumsbereich – Geben Sie den Datumsbereich für die im Dashboard angezeigten Daten an.
- Anwenderdefinierte Ereignisse – Das Dashboard kann Analytics zu anwenderdefinierten Ereignissen anzeigen, die Sie erstellen. Alle Ereignisse müssen sich auf Konversationen beziehen. Sie können beispielsweise Daten zu jeder Konversation speichern, die einen bestimmten Kanal verwendet hat, z. B. Slack.
- Formelüberschreibung – Passt Parameterdefinitionen an, die in Analyseberichten verwendet werden. Beispiel: Standardmäßig *Dauer* Ist die Gesamtzeit vom ersten bis zum letzten Austausch in einer Konversation. Möglicherweise möchten Sie diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten in der Konversation abziehen.

Rollenanforderungen

Informationen zu Rollen finden Sie unter Dashboard-Rollen für Konversationsanalysen.

Abhängigkeiten

Das Dashboard für Konversationsanalysen erfordert Quebec oder eine höhere Version von Virtual Agent.

Installieren Sie Das Dashboard Für Konversationsanalysen

Rufen Sie Updates für das Dashboard „Konversationsanalysen“ über ab ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Hinweis:
Beginnend mit San Diego Release: Die Konversationsanalysen-App wird automatisch installiert, wenn Sie Glide anfänglich aktivieren Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot)-Plugin. Nachfolgende Updates für diese App müssen von heruntergeladen und installiert werden ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Prozedur

1. Bestätigen Sie, dass Ihre Instanz über Glide verfügt Virtual Agent Plugin [com.glide.cs.chatbot] aktiviert. Beginnend mit San Diego Release: Die App „Dashboard für Konversationsanalysen“ wird automatisch installiert, wenn Sie Glide aktivieren Virtual Agent Plugin [com.glide.cs.chatbot].
2. Wechseln Sie zu ServiceNow Store , Und suchen Sie nach *analytics* .
3. Wählen Sie die neueste Version der Konversations-Analytics-App aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Store installiert die Updates für die Konversations-Analytics-App und die Analytics-Datenkonfigurationstools. Der Plugin-Name ist com.sn.Conversational.Analytics, und der Bereichsname ist sn_ci_Analytics. Einige der Haupttabellen für das Dashboard „Konversationsanalysen“ umfassen:

Tabelle	Beschreibung
sn_ci_Analytics_Conversation	Die Haupttabelle für Konversationen. Sie listet auf Virtual Agent Konversationen.
sn_ci_Analytics_event	Liste der Ereignisse. Ein Ereignis ist etwas, das passiert, z. B. eine Benachrichtigung mit Aktionen. Das Dashboard kann Analytics zu Standardereignissen oder von Ihnen erstellten Ereignissen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie anwenderdefinierte Ereignisse ein .
sn_ci_Analytics_Event_prop	Liste der Werte, die in Ereignissen verwendet werden.
sn_ci_Analytics_formula_override	Listet Formelüberschreibungen für Eigenschaften auf, die vom Dashboard verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie anwenderdefinierte Definitionen ein .

Hinweis:
Sie benötigen keine Lizenz oder kein Plugin für Performance Analytics.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Ereignisse zur Überwachung

Erstellen Sie anwenderdefinierte Ereignisse, und überwachen Sie sie im Dashboard für Konversationsanalysen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Ereignis ist eine Kombination von Bedingungen, die für eine Teilmenge von gelten Virtual Agent(VA) Konversationen. Ein Ereignis kann beispielsweise Konversationen sein, die auf einem Slack-Kanal stammen und von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.

Die meisten Metriken, die im Dashboard angezeigt werden, z. B. Themen- und Konversationsdetails, werden von vorgefertigten Ereignissen abgeleitet. Das Dashboard zeigt diese Ereignisse im an **Themen** Und **Konversationen** Registerkarten. Zum Erstellen anwenderdefinierter Ereignisse können Sie die Funktion „Anwenderdefinierte Ereignisse“ verwenden. Verwenden Sie anwenderdefinierte Ereignisse, um Analytics zu Daten zu erstellen, an denen Sie interessiert sind, z. B.:

- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.
- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, bei denen der Anwender nie zurückgegeben hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

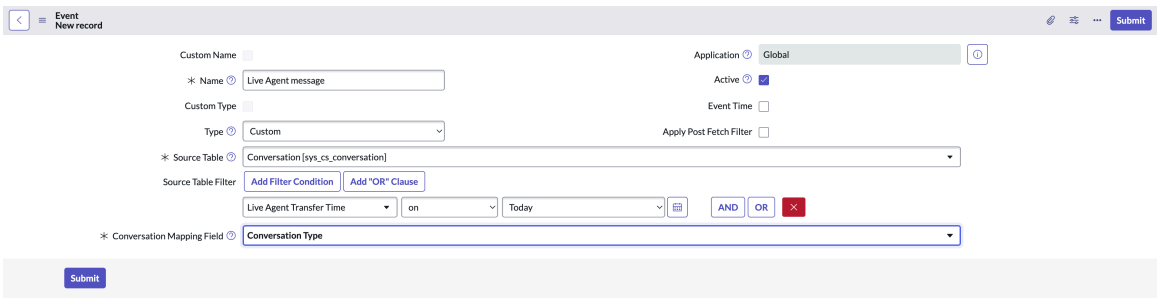


Anwenderdefinierte Ereignisse werden im angezeigt **Anwenderdefinierte Ereignisse** Registerkarte. Wenn Sie keine anwenderdefinierten Ereignisse konfiguriert haben, werden im Dashboard keine angezeigt. Sie können bis zu 20 anwenderdefinierte Ereignisse erstellen.

Anwenderdefinierte Ereignisse werden wirksam, wenn Sie sie erstellen. Sie können sie nicht verwenden, um Daten zu analysieren, die vor dem Erstellen des anwenderdefinierten Ereignisses erfasst wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Ereigniskonfiguration** Und wählen Sie aus **Neu** . Die Seite „neuer Datensatz für Ereignis“ wird angezeigt.



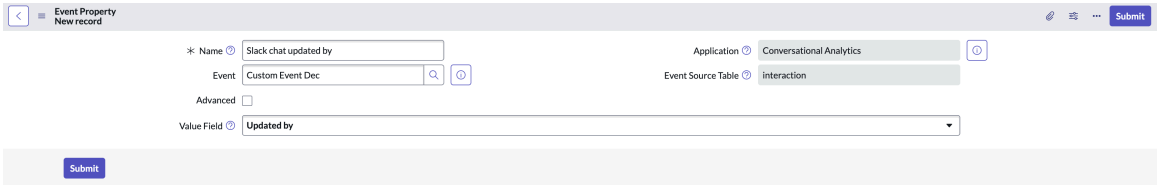
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Seite „Ereignisse“ wird angezeigt, auf der alle anwenderdefinierten Ereignisse aufgelistet sind. Sie haben die Tabelle für die Suche nach anwenderdefinierten Ereignissen angegeben. Jetzt müssen Sie die Parameterwerte angeben, die das anwenderdefinierte Ereignis auslösen.

4. Klicken Sie auf das von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Ereignis.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ereigniseigenschaften die Option aus **Neu** .
   Die Seite „Ereigniseigenschaft – neuer Datensatz“ wird angezeigt, auf der Sie die Eigenschaften für ein anwenderdefiniertes Ereignis angeben, das Sie im Dashboard nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispiel ist **Anwenderdefiniertes Ereignis** Auf der Registerkarte werden Metriken für angezeigt *`Updated by`*Für das anwenderdefinierte Ereignis Nachrichten-aus-Slack.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Seite „Ereignis“ wird angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Seite „Ereignisse“ wird angezeigt, auf der alle anwenderdefinierten Ereignisse aufgelistet sind. Sie können öffnen **Anwenderdefinierte Ereignisse** Registerkarte im Dashboard, um das anwenderdefinierte Ereignis anzuzeigen. Dieses anwenderdefinierte Ereignis ist nicht rückwirkend. Das Dashboard zeigt nur neue Ereignisse an, die die anwenderdefinierten Ereigniskriterien erfüllen.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Überschreibungsdefinitionen

Verwenden Sie Skripts, um die Standardformeln zu überschreiben, die zum Erstellen der Analytics im Dashboard für Konversationsanalysen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie den Anwendungsbereich auf Conversational Analytics festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard für Konversationsanalysen verwendet Formeln, um Analytics zu bestimmen, z. B. wie die Dauer berechnet wird. Sie können die Standardformeln überschreiben, um die Analytics an Ihre Anforderungen anzupassen. Beispielsweise ist die Standardformel für die Dauer im Dashboard die Zeit zwischen dem ersten und dem letzten Austausch in einer Konversation. Möglicherweise möchten Sie diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten in der Konversation abziehen.

Die Standardformeln und Formelüberschreibungen befinden sich in der Tabelle „sn_ci_Analytics_formula_override“. Sie können die vorhandenen Formeln in der Tabelle nur ändern, indem Sie die Standardformel deaktivieren und einen neuen Formelüberschreibungsdatensatz erstellen. Sie können einige Formeln nicht überschreiben, da sie systemabhängig sind. Sie können jedoch Erstellen Sie anwenderdefinierte Ereignisse Um ein ähnliches Ziel zu erreichen.

Die Standarddefinitionen sind:

- Dauer: Zeit vom Start einer Konversationssitzung bis zum Senden der letzten Nachricht, anstatt, wann die Konversationssitzung geschlossen wird. Sie können das angegebene Skript für die Dauer nicht ersetzen. Sie können es nur aktivieren oder deaktivieren. Wenn Sie die Auswahl von aufheben **Aktiv** Kontrollkästchen, die Dauer wird bis zum Ende der Sitzung berechnet. Wenn Sie auswählen **Aktiv** Kontrollkästchen, die Dauer wird auf die letzte gesendete Nachricht berechnet.
- Selbstlösungsrate: Anzahl der Konversationen, die kein negatives Feedback hatten, ein Thema enthielten, das zum letzten Knoten durchlief und nicht an einen Servicemitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

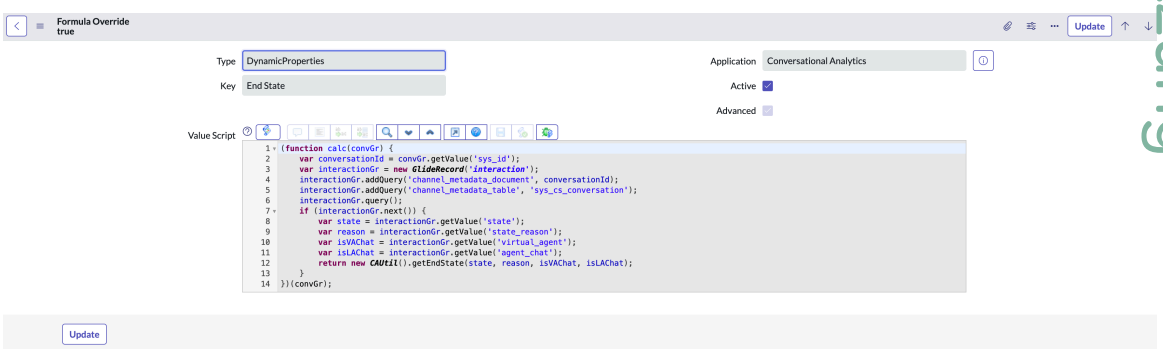
eskaliert wurden. Das Dashboard teilt diese Zahl durch die Anzahl aller Konversationen, um die Rate zu erhalten.

- Feedback: Definiert als positiv, neutral und negativ. Um dieses Verhalten beispielsweise zu überschreiben, verwenden Sie zuerst Virtual Agent(VA) Designer zum Erstellen einer Rangfolge von 1 bis 10. Dann können Sie ein Skript verwenden, um das Standardverhalten des Dashboards zu überschreiben, indem Sie 1–4 als negativ, 5–7 als neutral und 8–10 als positiv gruppieren.
- Endstatus: Standardmäßig auf 12 Arten definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Formelüberschreibung .
- Gültige Konversation: Definiert als Konversationsdatensatz, der in den Dashboard-Ergebnissen enthalten ist, um mindestens eines der folgenden Kriterien zu erfüllen.
  - Nicht umsetzbare Benachrichtigungskonversationen, für die keine Validierung durch den Anwender erforderlich ist, werden als aktive Konversationen gezählt.
  - Benachrichtigungen mit Aktionen, die nicht Teil einer vorhandenen Konversation sind, gelten als gültige Konversationen, wenn der Status der Benachrichtigung entweder „gesendet“ oder „Abgeschlossen“ lautet.
  - Konversationsinteraktionen Virtual Agent Themen-Discovery oder direkte Servicemitarbeiter-Konversation.

Hinweis:
Formelüberschreibungen ändern die gespeicherten Daten nicht. Sie ändern nur, wie das Dashboard die Daten anzeigt, indem vorhandene Daten auf andere Weise berechnet werden.

Prozedur

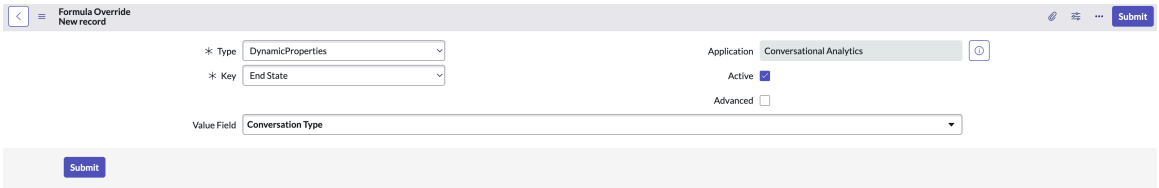
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Formelüberschreibung**an.
   Alternativ können Sie eingeben `sn_ci_Analytics_formula_override.list` Im Filternavigator zum Anzeigen der Tabelle „sn_ci_Analytics_formula_override“.
2. Wählen Sie die Formel aus, die Sie überschreiben möchten.
   Sie können die Formel für die Dauer nicht überschreiben. Sie können sie nur aktivieren oder deaktivieren. Sie können die Skripts für andere Definitionen ändern. Dies sind die einzigen Definitionen, die Sie ändern können.
   Die Seite „Formelüberschreibung“ wird angezeigt und zeigt die vorhandene Formel an.



3. Kopieren Sie das Skript in das Feld Wertskript.
   Die Standardformeln sind schreibgeschützt. Um sie zu ändern, müssen Sie eine Kopie erstellen.
4. Deaktivieren Sie **Aktiv** Kontrollkästchen, um die Standardformel inaktiv zu machen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen eines Formelüberschreibungsdatensatzes, der die Standardformel überschreibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Formula Override New Record“ (neuen Datensatz überschreiben) wird angezeigt.



7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beispiel für Formelüberschreibung

Verwenden Sie das folgende Formelüberschreibungsbeispiel, um eigene Formelüberschreibungen zu erstellen.

Definitionen des Gruppenendstatus

Der Endstatus einer Konversation gibt an, wie eine Konversation beendet wurde. Zum Beispiel könnte es enden, wenn der Anwender nicht antwortet oder der Anwender das Chatfenster geschlossen hat. Es gibt 12 Standarddefinitionen des Endstatus. Weitere Informationen zu endstatus der Konversation finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze. Das folgende Skript gruppiert sie wie folgt:

- VA hat die Chatsitzung geschlossen
  - System hat VA geschlossen – keine Antwort vom Anwender
  - System hat VA geschlossen – Thema abgeschlossen
  - System hat VA geschlossen – mit KI-Suche verlassen
  - System hat VA geschlossen – automatisch geschlossen
  - System hat VA geschlossen – Anwender hat nie interagiert
- Servicemitarbeiter hat die Chatsitzung geschlossen
  - System hat LA geschlossen – keine Antwort vom Anwender
  - System hat LA geschlossen – Thema abgeschlossen
  - Service Desk-Mitarbeiter hat LA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - System hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeiter
- Anwender hat die Chatsitzung geschlossen
  - Anwender hat LA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - Anwender hat VA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - Anwender hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeiter

Um diese Gruppierungen der 12 endstatus zu erstellen, befolgen Sie die Anweisungen für Formelüberschreibung wird erstellt Und verwenden Sie das folgende Skript.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            'System Closed VA – Topic Complete',
            'System Closed VA – Left With AI Search',
            'System closed VA – Auto Closed',
            'System Closed VA – User Never Engaged'
        ];
        LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
            'System Closed LA – Chat Complete',
            'Agent Closed LA – Clicked End/X',
            'System Closed LA – Before Agent Engagement'
        ];
        USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
            'User Closed VA – Clicked End/X',
            'User Closed LA - Before Agent Engagement'
        ];
        if (state) {
            if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
                return 'System Closed VA';

            if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
                return 'System Closed LA';

            if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
                return 'User Closed';
        }
        return state;
    }

    var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
    var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
    interactionGr.query();
    if (interactionGr.next()) {
        var state = interactionGr.getValue('state');
        var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```


Verwenden des Konversationsanalysen-Dashboards

Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um Einblicke in zu erhalten Virtual Agent(VA) Konversationen.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie das Dashboard verwenden, um VA-Interaktionen mit Anwendern zu untersuchen. Sie müssen über die Rolle Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer) verfügen, um das Dashboard für Konversationsanalysen verwenden zu können.

Legen Sie den Datumsbereich der Daten fest

Legen Sie den Datumsbereich mithilfe der Datumsauswahl auf der Registerkarte Übersicht fest, um die Datenvisualisierungen für den angegebenen Datumsbereich anzuzeigen. Der auf dieser Registerkarte festgelegte Datumsbereich gilt für alle anderen Registerkarten im Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie den Datumsbereich für die Visualisierungen mithilfe der Datumsauswahl fest. Sie können entweder aus den verfügbaren Standarddatumsbereichen auswählen oder die Option „anwenderdefinierter Bereich“ verwenden, um Start- und Enddaten auszuwählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Analytics**an.
2. Verwenden Sie die Datumsauswahl auf der Registerkarte Übersicht, um den Datumsbereich festzulegen.
   a. Wählen Sie die Datumsauswahl aus. .
   b. Wählen Sie das Startdatum des Datumsbereichs aus.
   c. Wählen Sie das Enddatum des Datumsbereichs aus.
   Das Dashboard hebt den ausgewählten Datumsbereich hervor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Übernehmen**.

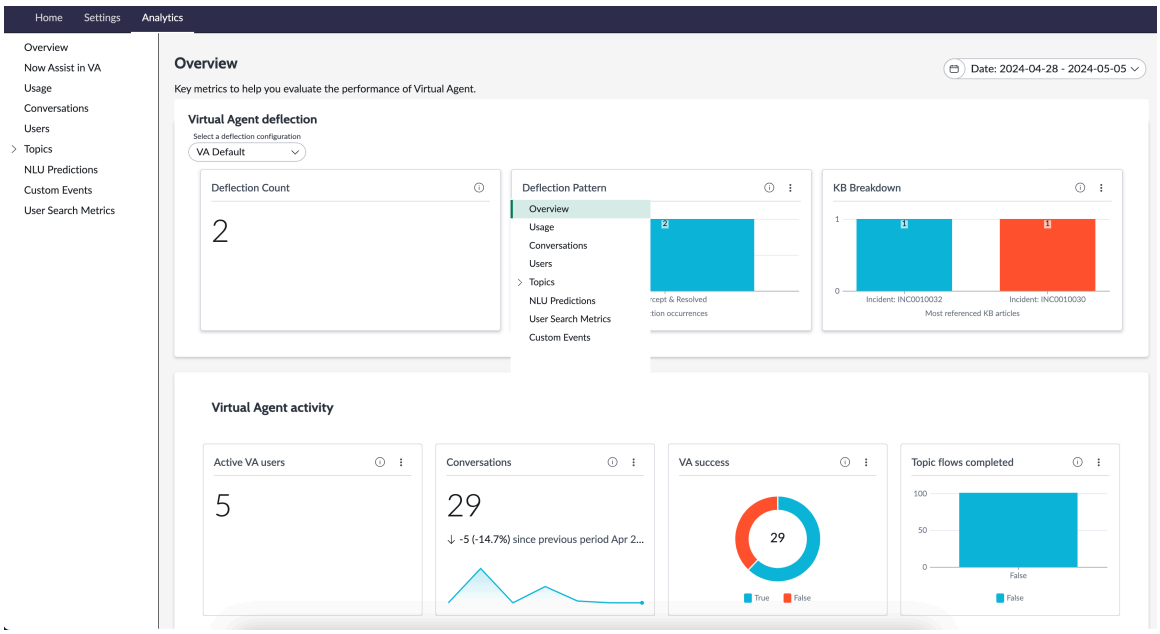
Die im Dashboard angezeigten Daten werden an den neuen Datumsbereich angepasst.

Registerkarte „Übersicht“

Verwenden Sie die Registerkarte Übersicht, um Schlüsselindikatoren anzuzeigen, mit denen Sie die Leistung von bewerten können Virtual Agent.

Die **Übersicht** Die Registerkarte ist die Zielseite für das Dashboard. Die Visualisierungen in **Übersicht** Registerkarten sind wichtige Indikatoren für die Leistung von VA. Sie müssen über die Rolle Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer) verfügen, um verwenden zu können **Übersicht** Registerkarte.

Hinweis:
Now Assist In Virtual Agent Analytics wird in der linken Navigation nur angezeigt, wenn Sie haben Now Assist in Virtual Agent Aktiviert.



Leistungskennzahlen (KPIs)

Indikatoren	Beschreibungen
Abwendungsanzahl	Anzahl der Abwendungsvorkommen, gemessen durch die Ausführungsanzahl des Themenblocks „Abwendung“. Eine Abwendung tritt auf, wenn Virtual Agent ein Problem für einen Anwender löst oder bei der Lösung hilft.
Abwehrmuster	Anzahl der Abwendungen pro Abwendungsmuster.
KB-Aufgliederung	Titel von KB-Artikeln mit der Anzahl der Darstellungen als Teil von Abwendungen.
Aktive VA-Anwender	Kumulative Anzahl eindeutiger aktiver Endanwender (keine Service Desk-Mitarbeiter), die die Konversationsschnittstelle verwendet haben. Wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungskennzahlen (KPIs) (Fortsetzung)

Indikatoren	Beschreibungen
	Sie den Indikator aus, um einen Drilldown zur Liste der Anwender durchzuführen.
Konversationen	Anzahl aller interaktiven Konversationen, die über initiiert wurden Virtual Agent. Wählen Sie den Indikator aus, um einen Drilldown zur Liste der Konversationen durchzuführen.
VA-Erfolg	Prozentsatz der Konversationen, die ohne Eskalation und mit einem beabsichtigten Themen-Flow abgeschlossen wurden. Abgeschlossene Konversationen sind diejenigen, die das Ende eines erreichen Virtual Agent Thema oder Konversation werden vom Anwender geschlossen oder automatisch geschlossen. „Ohne Eskalation abgeschlossen“ bedeutet, dass die Konversation nicht an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet wurde und der Anwender kein negatives Feedback gegeben hat. (Feedback-Typen sind negativ, positiv, neutral und kein Feedback.) Wählen Sie das Diagramm aus, um einen Drilldown zu den Konversationen durchzuführen, die erfolgreich abgeschlossen wurden.
Abgeschlossene Themen-Flows	Prozentsatz der Themen, die Endanwender bis zum letzten Knoten von allen aufgerufenen und ausgeführten Themen abgeschlossen haben.
Themenkategorie: Abgeschlossen	Anzahl der abgeschlossenen Konversationen, die pro Themenkategorie angezeigt werden. Wählen Sie eine Themenkategorie im Balkendiagramm aus, um Detailinformationen zu Themenkategorien anzuzeigen.
Themenkategorie: Unvollständig	Anzahl der unvollständigen Konversationen, die pro Themenkategorie angezeigt werden. Wählen Sie eine Themenkategorie im Balkendiagramm aus, um Detailinformationen zu Themenkategorien anzuzeigen.
Thema – Abgeschlossen	Anzahl der Vorkommen pro Thema, wenn der Anwender bis zum letzten Knoten abgeschlossen hat. Wählen Sie ein Thema im Balkendiagramm aus, um Detailinformationen zu den Themen anzuzeigen.
Thema: Unvollständig	Anzahl der Vorkommen pro Thema, bei denen Anwender die Konversation abgebrochen haben, bevor das Thema den letzten Knoten erreicht hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungskennzahlen (KPIs) (Fortsetzung)

Indikatoren	Beschreibungen
	Wählen Sie ein Thema im Balkendiagramm aus, um Detailinformationen zu den Themen anzuzeigen.
Anwenderfeedback	Feedback-Ergebnisse kategorisiert als gut, schlecht und neutral. Die Feedback-Ergebnisse werden aus dem Thema Feedback-Setup berechnet. **Hinweis:** Ein Benutzer mit der Rolle „Chat Analytics-Administrator“ kann mithilfe der Systemeigenschaften ändern, wie häufig das Thema „Feedback-Setup“ nach Abschluss des Chats angezeigt wird. Wählen Sie ein Feedback-Ergebnis im Diagramm aus, um einen Drilldown zur Liste der Konversationen durchzuführen, die dem Feedback zugeordnet sind.
Kanäle	Anzahl der Konversationen, die über die konfigurierten Kanäle des Virtual Agent ausgeführt werden. Wählen Sie einen Kanal im Diagramm aus, um einen Drilldown zur Liste der Konversationen durchzuführen, die dem Kanal zugeordnet sind.
Endstatus der Konversation	Anzahl der Konversationen, die im sofort einsatzbereiten Endstatus der Konversation beendet wurden. Wählen Sie im Diagramm einen Endstatus der Konversation aus, um einen Detailplan zur Liste der Konversationen anzuzeigen, die dem Endstatus der Konversation zugeordnet sind.

Typische Aktionen für **Übersicht** Registerkarteneinbindung:

- Wählen Sie eine Abwendungskonfiguration aus, um die Abwendungsindikatoren wie Abwendungsanzahl, Abwendungsmuster und KB-Aufgliederung anzuzeigen.
- Auswahl der visualisierten Daten, z. B. eines Balkendiagramms, um zusätzliche Informationen zu den Daten zu erhalten.
- Ändern des Datumsbereichs der angezeigten Daten.

Registerkarte „Nutzung“

Die **Nutzung** Die Registerkarte enthält Nutzungsinformationen im Zusammenhang mit Konversationstyp, Sprache, die in den Konversationen verwendet wird, und der Interaktionsrate der von bereitgestellten umsetzbaren Benachrichtigungen Virtual Agent(VA).

Die -Indikatoren in **Nutzung** Registerkarte Geben Sie die folgenden Informationen an.

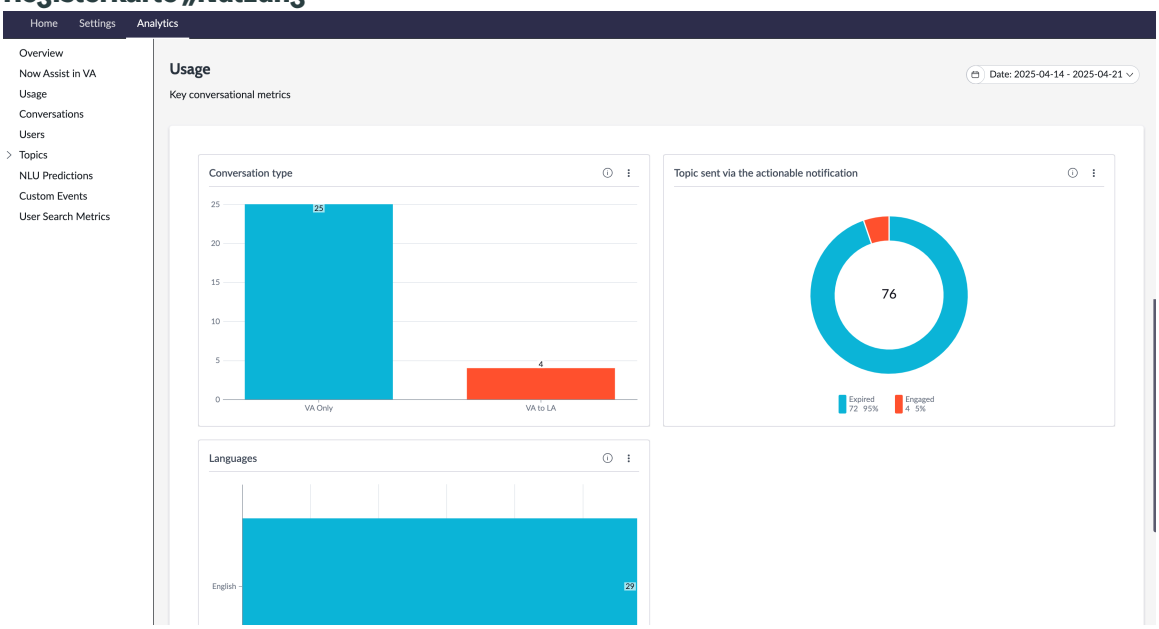
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzungsindikatoren

Indikatoren	Beschreibungen
Konversationstyp	Anzahl der Konversationen, die von VA an einen Servicemitarbeiter eskaliert, nur in VA initiiert und abgeschlossen oder von einem Servicemitarbeiter initiiert und abgeschlossen wurden. Dieser Indikator unterstützt Drilldown zur Liste der Konversationen basierend auf dem ausgewählten Konversationstyp.
Thema, das über die Benachrichtigung mit Aktionen gesendet wird	Die Anzahl der Benachrichtigungen mit Aktionen, die von Virtual Agent für den ausgewählten Zeitraum an die Anwender gesendet werden, sowie die Anzahl und der Prozentsatz der Benachrichtigungen mit Aktionen, mit denen Anwender interagiert haben und mit denen sie nicht interagiert haben.
Sprachen	Von Anwendern verwendete Sprachen und die Anzahl der Konversationen in jeder Sprache. Dieser Indikator unterstützt Drilldown zur Liste der Konversationen basierend auf der ausgewählten Sprache.

Sie müssen über die Rolle Chat Analytics-Administrator oder Chat Analytics Viewer verfügen, um auf zugreifen zu können **Nutzung** Registerkarte.

Registerkarte „Nutzung“



Klicken Sie auf die Datenpunkte in den Indikatoren für Konversationstyp und Sprachen, um einen Drilldown zur Liste der Konversationen basierend auf dem ausgewählten Konversationstyp bzw. der ausgewählten Sprache durchzuführen.

Registerkarte „Konversationen“

Verwenden Sie **Konversationen** Registerkarte zum Anzeigen der Liste von Virtual Agent Konversationen und Details jeder Konversation, die während des ausgewählten Datumsbereichs stattgefunden hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

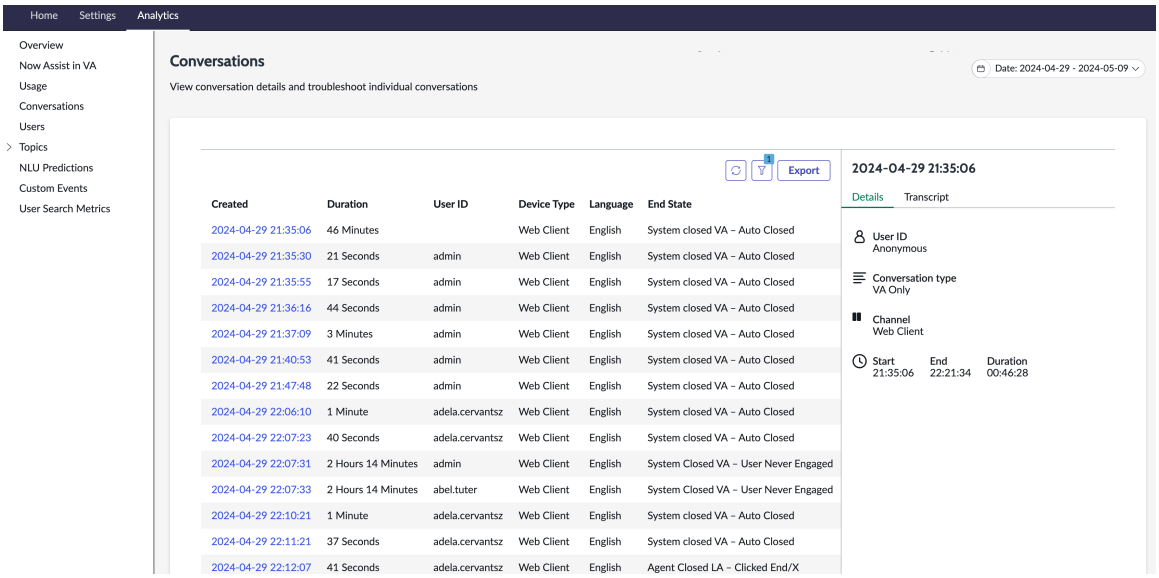
Alle Konversationen aus der Konversationstabelle [sys_cs_Conversation], die auf ausgeführt werden Virtual Agent-Designer Werden auf der Seite „Konversationen“ aufgeführt, mit Ausnahme von Benachrichtigungen, offenen (laufenden) Konversationen und Vorschauen.

Um eine Konversation als Favorit zu markieren, wählen Sie im Seitenbereich das Sternsymbol aus. Sie können alle Konversationen auflisten, die mit dem Filter-Editor als Favorit markiert sind.

Virtual Agent Konversations- und Analytics-Daten werden zwei Jahre lang aufbewahrt.

Um auf zuzugreifen **Konversationen** Registerkarte müssen Sie über die Rolle Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer) verfügen.

Konversationsseite



Vorteile der Registerkarte „Konversationen“

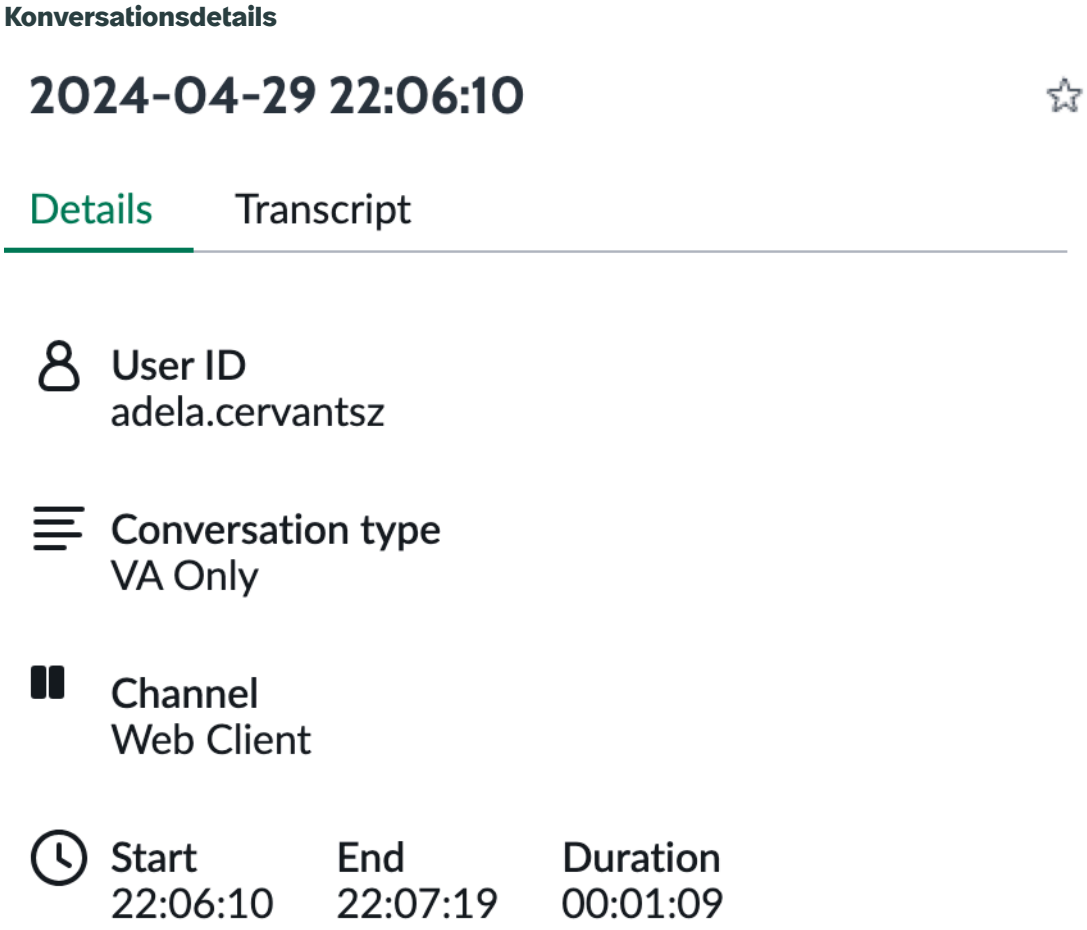
Die **Konversationen** Auf der Registerkarte können Sie Folgendes tun:

- Filtern Sie die Liste der Konversationen basierend auf bestimmten Bedingungen mit dem Filtereditor. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Konversation
- Erfahren Sie mehr über die einzelnen Konversationen, indem Sie Konversationsdetails anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Konversationsdetails ab.
- Exportieren Sie die Liste der Konversationen in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie die Konversationsliste.
- Laden Sie das Konversationstranskript herunter, um Probleme bei einzelnen Konversationen zu beheben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie das Konversationstranskript herunter.

Rufen Sie Konversationsdetails ab

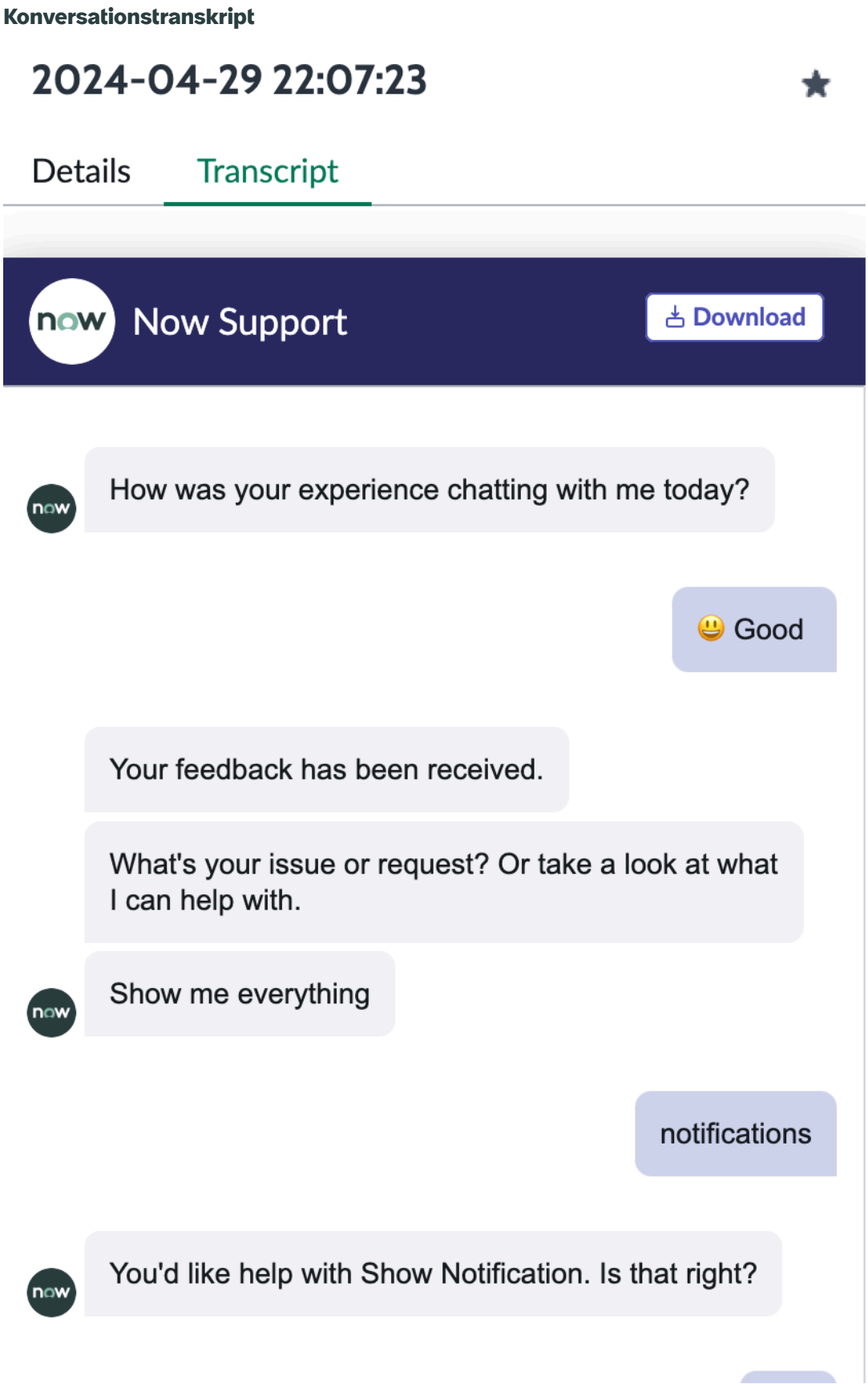
Um weitere Informationen zu einer Konversation zu erhalten, wählen Sie eine der Konversationen in der Liste aus. Die Informationen werden im Seitenbereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zum Anzeigen Und herunterladen Wählen Sie das Konversationstranskript aus **Transkript** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Exportieren Sie die Konversationsliste

Um die Konversationsliste auf der Seite „Konversationen“ in eine Datei zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** . Geben Sie im Popup-Fenster „Export“ das Format für die Datei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und geben Sie den Bereitstellungstyp wie E-Mail oder Download an.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert kann nicht konfiguriert werden.

Konversationsinformationen

In der folgenden Tabelle werden Details der Konversationen beschrieben, die in aufgeführt sind **Konversationen** Registerkarte.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Erstellt	Datum der Konversation.
Dauer	Dauer der Konversation.
Anwender-ID	Eindeutiger Bezeichner, den das System erstellt und einem dauerhaft zugewiesen Virtual Agent Anwender. Die ID wird Teil von Konversationsdatensätzen. Dies ist nicht mit der Systemanwender-ID identisch.
Gerätetyp	Für den Chat verwendeter Konversationskanal.
Sprache	Für die Konversation verwendete Sprache.
Endstatus	Wie die Konversation beendet wurde. Weitere Informationen zu verschiedenen endstatus der Konversation finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Typ	Typ der Konversation, z. B. nur VA (Konversation initiiert und abgeschlossen in VA).
Konversation	SYS-ID der Konversation.

Laden Sie das Konversationstranskript herunter

Um das Konversationstranskript herunterzuladen, wählen Sie eine Konversation aus der Konversationsliste aus, und klicken Sie auf **Herunterladen** .

Die TXT-Datei des Konversationstranskripts enthält verschiedene Datenelemente wie Anwendereingaben, Virtual Agent Antwort, Flow Designer-Integrations-Hub, Flow-Aktion, anwenderdefinierte Steuerungen und Themenblockinformationen für die ausgewählte Konversation. Diese Informationen helfen Virtual Agent Administratoren zur Problembehandlung von Konversationen, z. B. Konversationen, bei denen Fehler aufgetreten sind, oder Übertragungen an einen Servicemitarbeiter. Weitere Informationen zur .txt-Datei finden Sie unter Konversations-Transkriptvorlage.

Konversations-Transkriptvorlage

Die TXT-Datei des Konversationstranskripts enthält Informationen, die zur Problembehandlung einzelner Konversationen verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenelement	Beschreibung
Konversations-ID (sys_ID)	Eindeutiger Bezeichner der Konversation, automatisch generiert von Virtual Agent.
Startzeit Der Konversation	Startzeit der Konversation.
Kanal	Kanal, über den die Konversation initiiert wurde. Zum Beispiel die Slack Anwendung, Microsoft Teams, Und so weiter.
Anwendername	Name des Anwenders, der die Konversation initiiert hat.
Anwenderstatus	Status des Anwenders in ServiceNow AI Platform® Instanz. Beispiel: Aktiv oder Inaktiv.
Bot-Antwort	Steuerung, die angezeigt wird Virtual Agent Antworten in einer Konversation.
Anwendereingabe	Steuerelement, das Informationen vom Anwender in einer Konversation auffordert und erfasst.
Datum und Uhrzeit der Nachricht	Zeitstempel einzelner Nachrichten.
FDIH-Protokolle	Aktion oder Subflow • ID: sys_ID der Aktion oder des Subflows. • Eingaben: Eingabe, die an die Aktion oder den Subflow übergeben wird. • Ausgaben: Ausgabe, die von der Aktion oder dem Subflow empfangen wurde.
Themenblock	Name des Themenblocks, der im aktuellen Thema definiert ist. • ID: sys_ID des aufgerufenen Themenblocks. • Eingaben: Eingabe, die an den Themenblock übergeben wird. • Ausgaben: Ausgabe, die vom Themenblock empfangen wurde.

Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Konversation

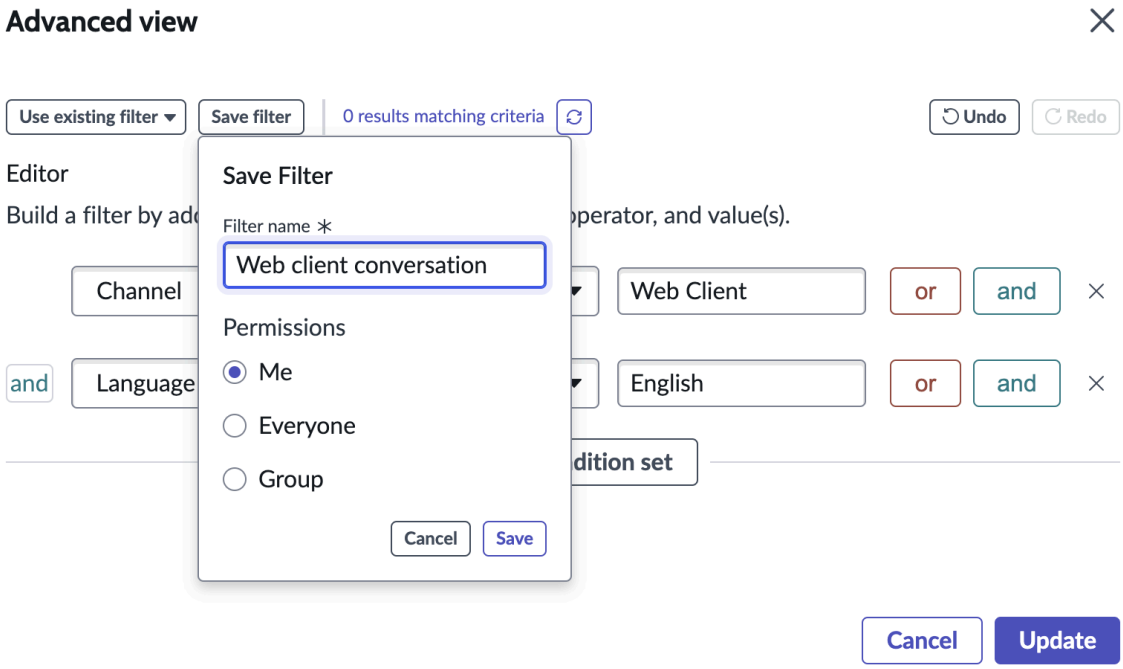
Sie können Konversationen herausfiltern, um ein tieferes Verständnis zu erhalten.

Filtern mit dem Filter-Editor

Um die Konversationen zu filtern, wählen Sie das Filtersymbol und dann aus **Erweiterte Ansicht** Schaltfläche zur Verwendung des Filtereditors. Sie können entweder einen vorhandenen Filter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter werden im Filtereditor erstellt



Der Filtereditor besteht aus folgenden Elementen:

- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen. Weitere Informationen zu den Feldoptionen finden Sie unter Feldoptionen im Filter-Editor.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die kontextbezogen basierend auf dem ausgewählten Feld generiert werden.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die kontextbezogen basierend auf dem ausgewählten Feld generiert wird.

Um eine abhängige Bedingung im Filtereditor hinzuzufügen, wählen Sie entweder aus **Oder** Oder **Und** . Um die Konversationsliste mithilfe der Bedingung zu filtern, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Um eine Bedingung zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol Neben der Bedingung.

Um eine Bedingung zu speichern, die Sie im Bedingungsgenerator erstellt haben, wählen Sie aus **Filter speichern** . Geben Sie im Popup-Fenster Filter speichern einen Namen für den Filter an. Sie können Berechtigungen für den Filter auch im Fenster „Filter speichern“ festlegen. Benutzer mit der Rolle „Chat Analytics Viewer“ (Chat_Analytics_Viewer) können gespeicherte Filter auswählen und ändern.

Feldoptionen im Filter-Editor

Feldoptionen

Option	Beschreibung
Kanal	Konversationen, die den angegebenen Kanal verwendet haben.
Zeitpunkt der Konversation	Konversationen innerhalb des angegebenen Datums und der angegebenen Uhrzeit.
Dauer	Konversationen innerhalb der angegebenen Zeitdauer. Sie können die Definition der Dauer als Sitzungsdauer und nicht als aktive Messaging-Dauer bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Überschreibungsdefinitionen.
Endstatus	Konversationen mit dem angegebenen Status, der darauf basiert, wie Konversationen beendet wurden. Die Werte für die endstatus werden in der Tabelle „Interaktionen“ [Interaktionen] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Ereignisse	Bestimmte Ereignisse, die in einer Konversation ausgelöst werden.
Feedback-Ergebnis	Konversationen für den angegebenen Feedback-Typ.
Sprache	Konversationen für die angegebene Sprache basierend auf der Spracheinstellung des Anwenders.
Nachrichtenanzahl	Konversationen für die angegebene Nachrichtenanzahl im Chat.
Providername	Konversationen für den angegebenen Provider.
VA-Erfolg	Konversationen, die von gelöst wurden Virtual Agent.
Thementypen einrichten	Konversationen, die den angegebenen Setup-Thementyp verwendet haben.
Themenblöcke	Konversationen, die den angegebenen Themenblock verwendet haben.
Themenkategorien	Konversationen, die Themen enthalten, die zu einer angegebenen Themenkategorie gehören.
Themenanzahl	Konversationen, die die angegebene Themenanzahl verwendet haben. Jede Konversation kann mehrere Themen verwenden, und diese Option filtert Konversationen basierend auf der Anzahl der darin verwendeten Themen.
Themen	Konversationen, die die angegebenen Themen im Chat verwendet haben.
Typ	Konversationen vom angegebenen Typ, z. B. nur Servicemitarbeiter oder Virtual Agent Nur.

Registerkarte „Anwender“

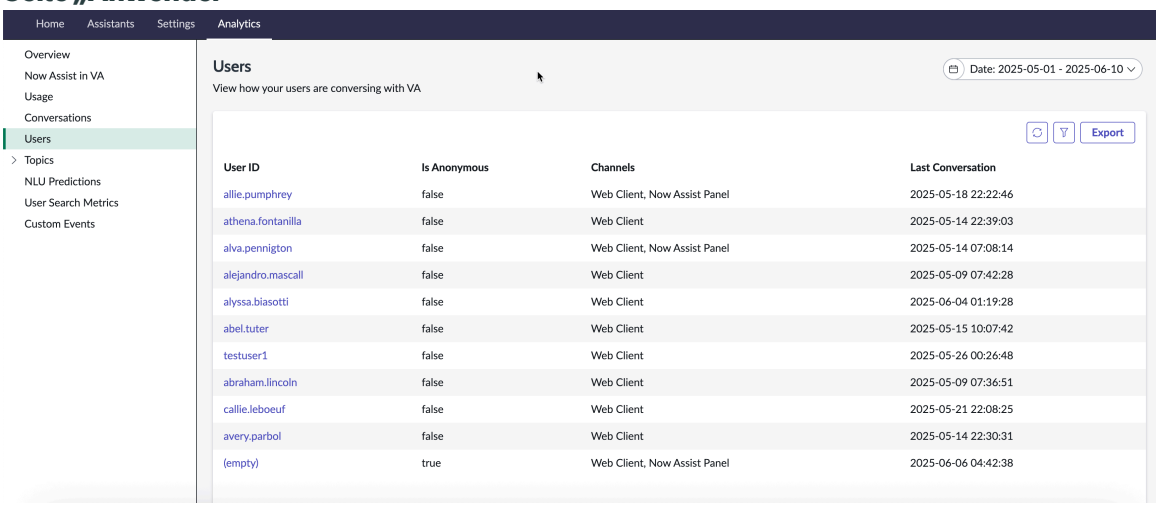
Rufen Sie detaillierte Informationen zu ab Virtual Agent Anwender, z. B. die Zeit der letzten Konversation und die Dauer der Konversation.

Die **Anwender** Die Registerkarte enthält Informationen zu Anwendern, die mit interagiert haben Virtual Agent In einem bestimmten Zeitraum.

Um auf zuzugreifen **Anwender** Registerkarte müssen Sie über die Rolle Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer) verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Anwender“



Vorteile der Registerkarte „Anwender“

Die **Anwender** Auf der Registerkarte können Sie Folgendes tun:

- Filtern Sie die Liste der Anwender basierend auf bestimmten Bedingungen mit dem Filtereditor. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Anwender
- Zeigen Sie Anwenderdetails an. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anwenderinformationen“ auf dieser Seite.
- Exportieren Sie die Liste der Anwender in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderliste exportieren auf dieser Seite.

Exportieren Sie die Liste der Anwender

Um die Liste der Anwender auf der Seite „Anwender“ in eine Datei zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** . Geben Sie im Popup-Fenster „Export“ das Format für die Datei an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und geben Sie den Bereitstellungstyp wie E-Mail oder Download an.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert kann nicht konfiguriert werden.

Anwenderinformationen

In der folgenden Tabelle werden Anwenderdetails beschrieben, die auf der Registerkarte Anwender aufgeführt sind.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des angemeldeten Anwenders. Wenn sich Anwender nicht anmelden, werden sie in Sitzungen als angezeigt **Anonym** .
Ist anonym	Wenn sich Anwender nicht angemeldet haben, werden sie in den Sitzungen als anonym angezeigt.
Kanal	Vom Anwender verwendeter Konversationskanal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderinformationen (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Letzte Konversation	Zeitstempel der letzten Konversation des Anwenders mit Virtual Agent.

Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Anwender

Sie können Filter verwenden, um ein tieferes Verständnis von Anwenderdaten zu erhalten.

Filtern Sie mit dem Filter-Editor

Mit dem Filtereditor können Sie Anwender basierend auf einer oder mehreren Bedingungen filtern. Sie können entweder einen vorhandenen Filter aus der Liste auswählen oder mit dem Editor einen neuen Filter erstellen.

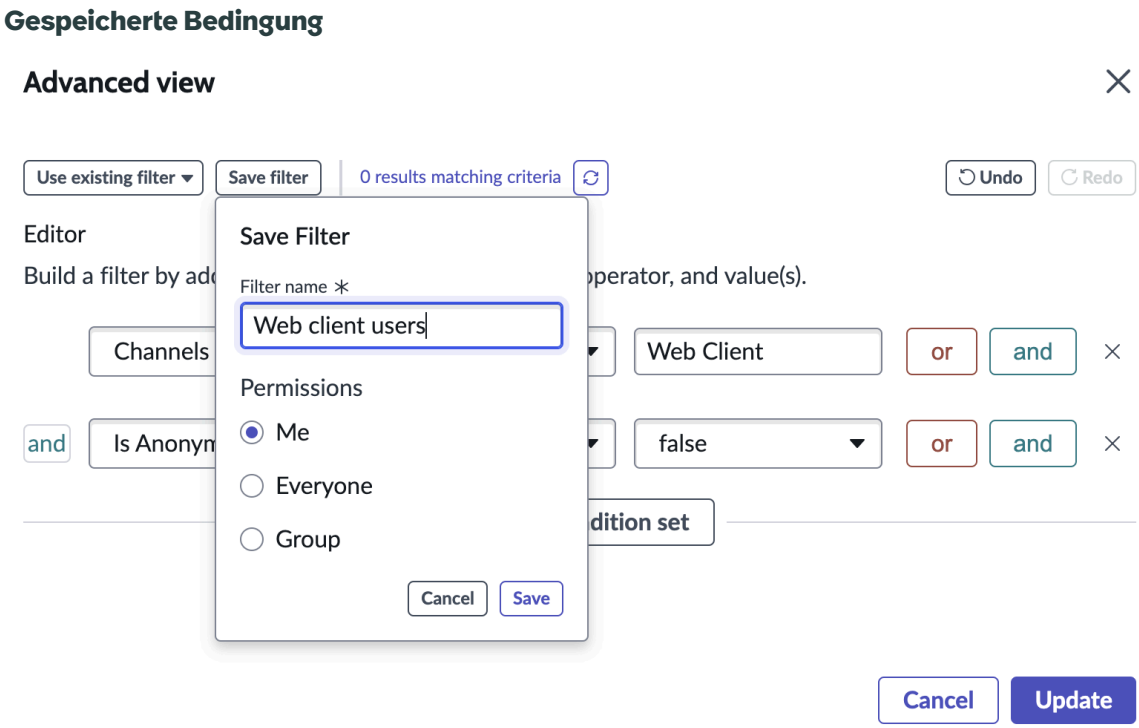
Der Filtereditor besteht aus folgenden Elementen:

- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen.
- Operator: Eine Liste von Vorgängen, die kontextbezogen basierend auf dem ausgewählten Feld generiert werden.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die kontextbezogen basierend auf dem ausgewählten Feld generiert wird.

Um eine Bedingung zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol × Neben der Bedingung. Um abhängige Bedingungen im Bedingungsgenerator hinzuzufügen, wählen Sie entweder aus **Oder** Oder **Und** . Um die Konversationsliste mithilfe der Bedingung zu filtern, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Um eine Bedingung zu speichern, die Sie im Filtereditor erstellt haben, wählen Sie aus **Filter speichern** . Geben Sie im Popup-Fenster Filter speichern einen Namen für den Filter an. Sie können Berechtigungen für den Filter auch im Fenster „Filter speichern“ festlegen. Benutzer mit der Rolle „Chat Analytics Viewer“ (Chat_Analytics_Viewer) können Ihre gespeicherten Filter auswählen und ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feldoptionen im Filter-Editor

Anwenderfilter

Kanäle	Filtert Anwender basierend auf den Kommunikationskanälen.
Erstellt	Filtert Anwender basierend auf Datum und Uhrzeit der Erstellung der Konversation.
Erstellt am	Filtert Anwender basierend auf einem bestimmten Datum, an dem die Konversation erstellt wurde.
Erstellt von	Filtert Anwender basierend auf dem Anwender, der die Konversation erstellt hat.
Domäne	Filtert Anwender basierend auf bestimmten Domänen im Zusammenhang mit der Konversation.
Ist anonym	Filtert Anwender, die Konversationen als anonyme Anwender hatten.
Letzte Konversation	Filtert Anwender basierend auf der letzten Konversation.
Sys-ID	Filtert Anwender basierend auf der SYS-ID.
Tags	Filtert Anwender basierend auf den Tags, die Konversationen zugeordnet sind.
Aktualisiert	Filtert Anwender basierend darauf, wann die Konversation zuletzt aktualisiert wurde.
Aktualisiert von	Filtert Anwender basierend darauf, wer die Konversation zuletzt aktualisiert hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

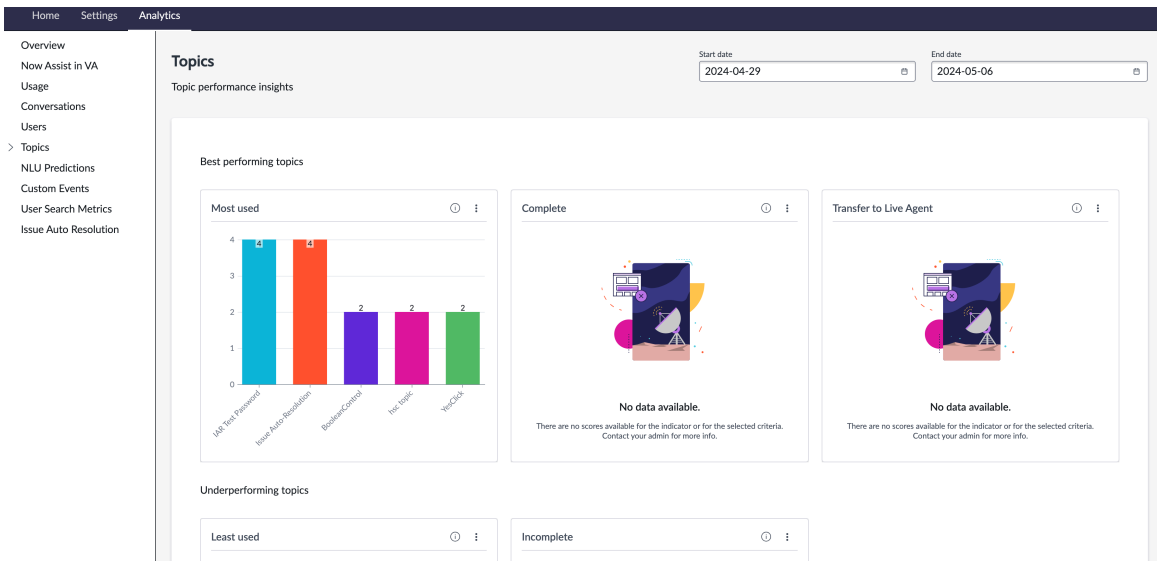
Anwenderfilter (Fortsetzung)

FTP-Anwendernamen	Filtert Anwender basierend auf Aktualisierungen einer Konversation.
Anwender	Filtert Anwender basierend auf dem Anwendernamen.
Stichwörter	Filtert Anwender basierend auf Stichwörtern, die sich auf die Konversation beziehen.

Registerkarte „Themen“

Verwenden Sie **Themen** Registerkarte im Dashboard „Konversationsanalysen“, um die Themen mit den besten und unterdurchschnittlichen Leistungen zu identifizieren.

Die **Themen** Die Registerkarte bietet Einblicke in welche Virtual Agent(VA) Themen schneiden gut ab und sind nicht . Zur Verwendung der Registerkarte Themen müssen Sie über die Rolle Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer) verfügen.



Themen mit bester Leistung

Die Indikatoren für Themen mit der besten Leistung zeigen Themen an, die gut abschneiden. Die horizontale Achse listet die Themen auf. Die Anzahl auf der vertikalen Achse bezieht sich darauf, wie oft das Thema von VA aufgerufen wurde.

- Am häufigsten verwendet: Themen, die am wenigsten von VA in Konversationen aufgerufen wurden.
- Abgeschlossen: Anzahl der Male, die VA das Thema abgeschlossen hat, ohne an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Themen mit unterdurchschnittlicher Leistung

Die Indikatoren für Themen mit unterdurchschnittlicher Leistung zeigen Themen an, die nicht gut abgeschnitten haben. Die horizontale Achse listet die Themen auf. Die Anzahl auf der vertikalen Achse bezieht sich darauf, wie oft das Thema von VA aufgerufen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Am wenigsten verwendet: Themen, die am wenigsten von VA in Konversationen aufgerufen wurden.
- Unvollständig: Die Themen, die der Anwender ohne Lösung verworfen hat.
- An Servicemitarbeiter übertragen: Die Themen, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden, da VA die Abfrage des Anwenders nicht lösen konnte.

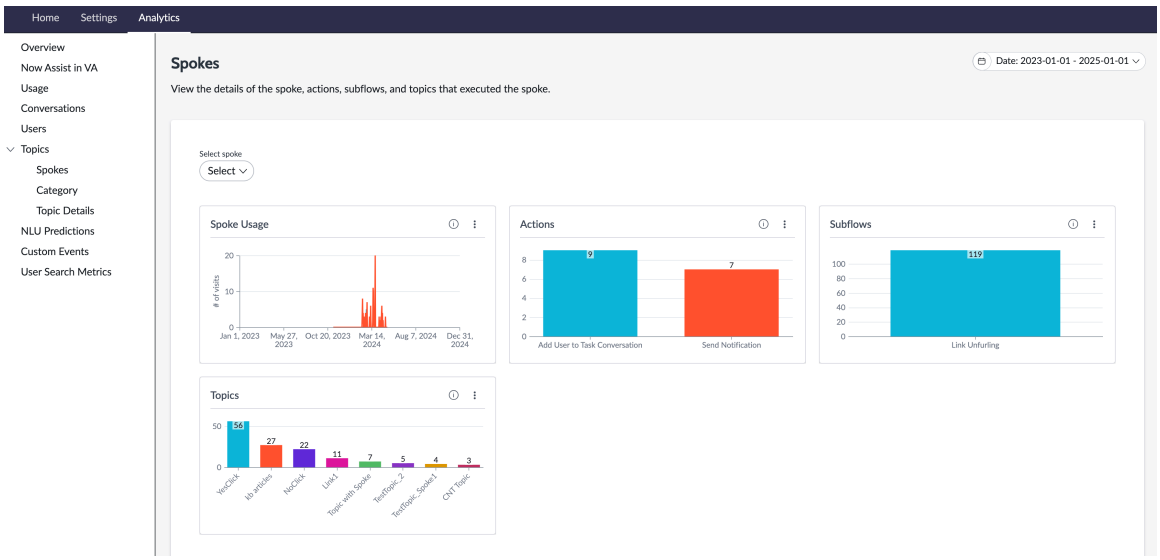
Spokes

Der Spokes-Indikator enthält Details zur Spoke, zu Aktionen, Subflows und Themen, die die Spoke ausgeführt haben. Wählen Sie eine Spoke im Diagramm aus, um die Details der Spoke anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Spokes.

Spokes

Verwenden Sie die Spokes-Indikatoren, um Details wie Spoke-Nutzung, Spoke-Aktionen und Subflows für die ausgewählte Spoke anzuzeigen.

In Virtual Agent, Konversationen enthalten Themen, Themen enthalten Spokes, und Spokes enthalten Spoke-Aktionen oder Subflows. Die **Spokes** Indikatoren zeigen an, welche Spokes, Aktionen und Subflows wie oft verwendet wurden.



Registerkarte Spokes

Die Registerkarte Spokes enthält die folgenden Indikatoren.

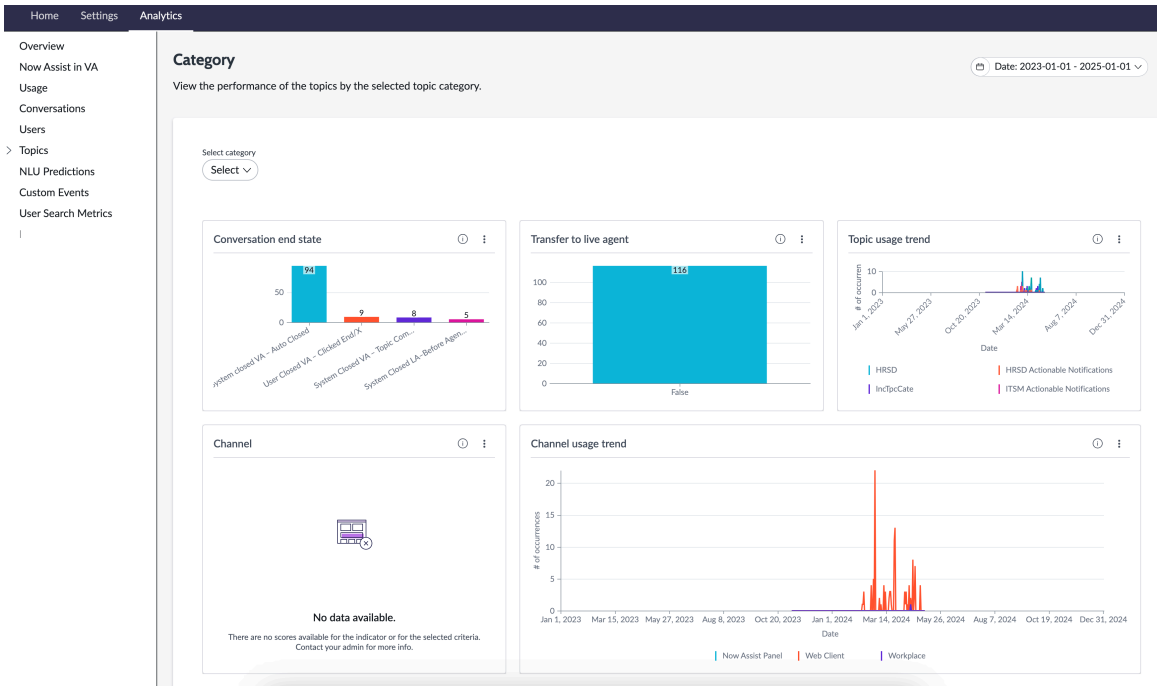
- **Spoke-Nutzung** – Der Indikator „Spoke-Nutzung“ zeigt an, wie oft die ausgewählte Spoke im Datumsbereich ausgeführt wurde.
- **Aktionen** – Aktionsindikator zeigt an, welche Aktionen für die ausgewählte Spoke ausgeführt wurden.
- **Subflows** – Subflow-Indikator zeigt an, welche Subflows für die ausgewählte Spoke ausgeführt wurden.
- **Themen** – Themenindikator zeigt an, welche Themen die ausgewählte Spoke ausgeführt haben. Die horizontale Achse zeigt die Themen, die die Spoke ausgelöst haben. Die vertikale Achse zeigt an, wie oft die Spoke in einem Thema ausgelöst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themakategorien

Verwenden Sie die Seite „Kategorie“ im Dashboard „Konversationsanalysen“, um die Leistung von anzuzeigen Virtual Agent(VA) Themen nach der ausgewählten Themenkategorie.

Themenkategorien gruppieren zugehörige Konversationsthemen. Themen können zu mehr als einer Kategorie gehören. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um die Kategorien anzuzeigen, die Sie in den Visualisierungen anzeigen können. Die Visualisierungen zeigen die aggregierte Leistung von Virtual Agent Konversationen, die in den Themen ausgeführt wurden, die zu einer Kategorie gehören.



Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von VA-Kategorien finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie anwenderdefinierte Kategorien .

Visualisierungen der Themenkategorie

Visualisierung	Beschreibung
Endstatus der Konversation	Die Anzahl der Anwender, die einen bestimmten Knoten in einem Thema in der VA-Kategorie erreicht haben. Im Beispiel haben sechs Anwender den Knoten erreicht, der gekennzeichnet ist: **Vom System geschlossene VA: Automatisch geschlossen** . Verwenden Sie dieses Feld, um anzuzeigen, wo Themen für Anwender nicht mehr funktionieren. Definitionen der einzelnen Endstatus der Konversation finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
An Servicemitarbeiter übertragen	Die Anzahl der Anwender, die von VA an einen Servicemitarbeiter in dieser VA-Kategorie übertragen haben. Eine hohe Zahl gibt an, dass das Thema die Anwenderanforderungen nicht erfüllt.
Themennutzungstrend	Anzahl der Themen, die Anwender im Verlauf des Datumsbereichs in einer angegebenen Themenkategorie verwendet haben. Das Beispiel zeigt die Anzahl der Themen pro Tag, die Anwender in der Kategorie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungen der Themenkategorie (Fortsetzung)

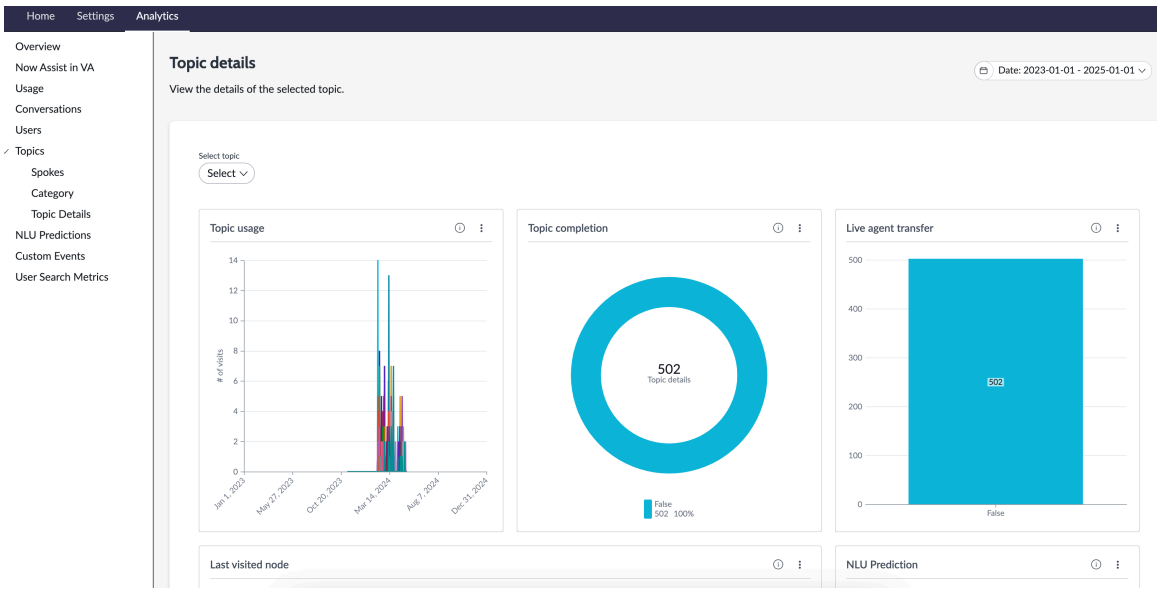
Visualisierung	Beschreibung
	„IT“ verwenden. Verwenden Sie dieses Feld, um Aktualisierungen von Themen zu überwachen.
Kanal	Die Anwendung, die der Anwender für den Chat mit VA in dieser Themenkategorie verwendet hat, z. B. Slack oder Chat-Widget.
Kanalnutzungstrend	Anzahl der Anwender, die einen angegebenen Kanal im Verlauf des Datumsbereichs für Themen in dieser VA-Kategorie verwenden.

Themendetails

Verwenden Sie die Seite „Themendetails“ im Dashboard „Konversationsanalysen“, um Leistungskennzahlen von anzuzeigen Virtual Agent(VA) Themen.

Rufen Sie zusätzliche Informationen zu den Themen ab

Wählen Sie ein Thema aus der Dropdown-Liste aus, um die dem Thema zugeordneten Indikatoren anzuzeigen.



Die Seite „Themendetails“ enthält die folgenden Indikatoren.

- **Themennutzung** – Anzahl der täglichen Verwendung des Themas.
- **Themenabschluss** – Anzahl der Male, die der Anwender zum endgültigen Knoten im Thema gegangen ist.
- **Servicemitarbeiter-Übertragung** – Anzahl der Male, mit denen das ausgewählte Thema von VA aufgerufen und dann an einen Servicemitarbeiter übertragen wurde.
- **Zuletzt Besuchter Knoten** – Die letzten Knoten, die Anwender besucht haben, bevor sie den Chat verlassen.

  Die Annahme ist, dass die Anwender nach dem letzten besuchten Knoten aufgegeben haben.

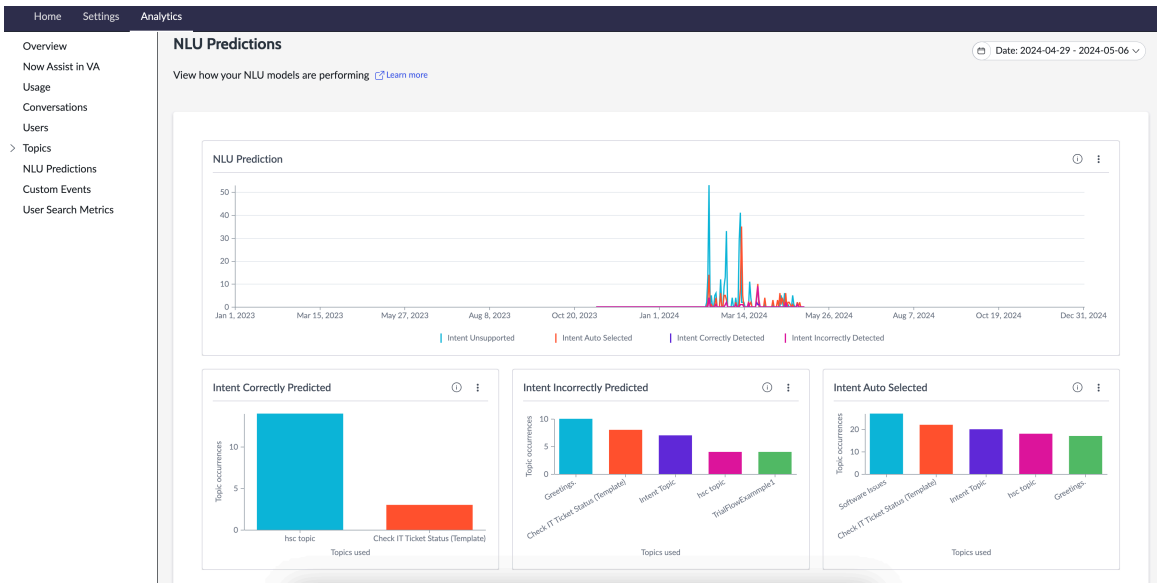
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **NLU-Vorhersage** – NLU-Vorhersagestatistiken für das ausgewählte Thema.
- **Themenblock-Aufgliederung** – Ausführungsanzahl des ausgewählten Themenblocks in verschiedenen Themen. Verwenden Sie diesen Indikator, um anzuzeigen, welcher Themenblock themenübergreifend am häufigsten ausgeführt wird.

Natural Language Understanding Von Virtual Agent Antworten

Verwenden Sie **NLU-Vorhersage** Registerkarte, um anzuzeigen, wie gut NLU Absichten vorhersagt und um die Absichten zu verbessern, damit NLU bessere Vorhersagen trifft.

Virtual Agent(VA) verwendet Natural Language Understanding(NLU)-Service zum Verständnis der Anwendereingaben. **NLU-Vorhersage** Die Registerkarte im Dashboard für Konversationsanalysen zeigt, wie gut NLU Anwendereingaben in VA-Konversationen versteht. Virtual Agent Wird mit NLU-Modellen geliefert, Sie können jedoch verwenden Aktivieren Sie NLU-Workbench Zum Ändern oder Erstellen neuer Modelle.



Zur Verwendung der Registerkarte „NLU-Vorhersage“ müssen Sie über die Rolle Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer) verfügen.

NLU-Vorhersageindikator

Der NLU-Vorhersageindikator zeigt die tägliche Leistung von NLU-Vorhersagen an, die der Anwenderabsicht zugeordnet sind.

- **Absicht Nicht Unterstützt** – NLU hat die Anwenderabsicht nicht erkannt.
- **Absicht Automatisch Ausgewählt** – NLU hat eine einzelne Absicht basierend vorhergesagt, und der Anwender hat dieselbe ausgewählt. Manchmal gibt NLU mehrere Themen zurück, jedes aus einer separaten Absicht, und der Anwender wählt eines aus.
- **Absicht Richtig Vorhergesagt** – NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt, und der Anwender hat eine davon ausgewählt.
- **Absicht Falsch Vorhergesagt** – NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt, und der Anwender hat angegeben, dass keine davon das war, wonach er gesucht hat.

Hinweis:
Die vertikale Achse kann doppelte Werte haben, da die Achse 10 Schritte aufweist. Wenn die Anzahl der Absichten kleiner als 10 ist, werden einige Werte auf der vertikalen Achse mehrmals angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

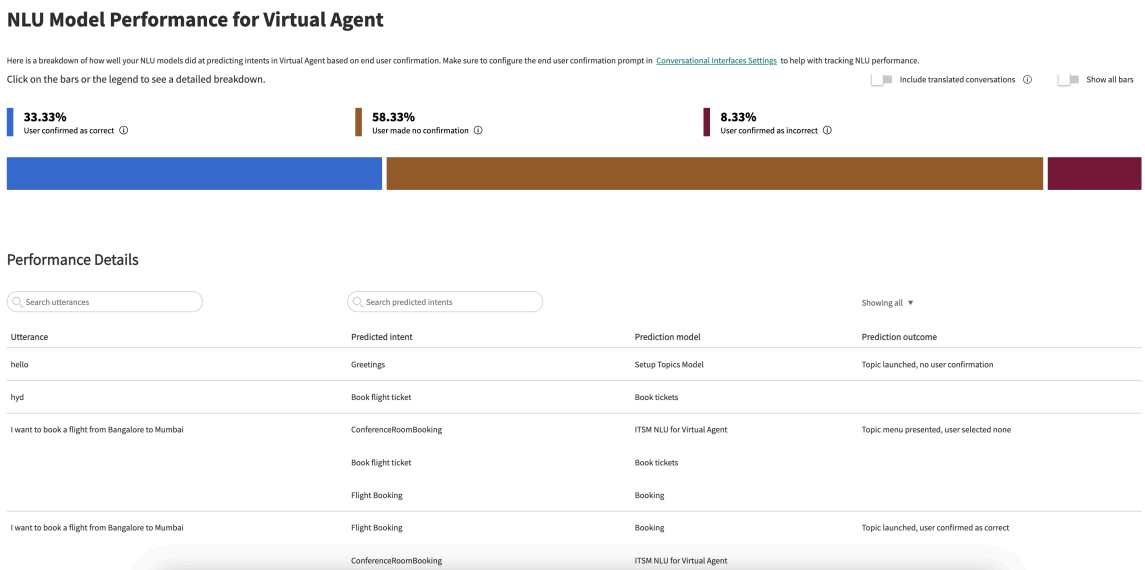
Das Dashboard erfasst die folgenden Datenpunkte, um zu den Indikatoren zu gelangen.

1. Hat das NLU-Vorhersagemodell eine Absicht bestimmt?
2. Stimmt die vorhergesagte Absicht mit dem im Modell an die Absicht gebundenen Thema überein?
3. Was ist die Vorhersagepunktzahl, und hat das Dashboard dem Endanwender mehrere Optionen zur Angabe der richtigen Absicht angezeigt, oder hat das Dashboard nur das Thema angezeigt, das einer Absicht zugeordnet ist.
4. Hat der Anwender nach dem Anzeigen mehrerer Absichten des Anwenders eine ausgewählt?

Absichten können in mehreren Kategorien angezeigt werden. Beispielsweise kann eine Absicht in angezeigt werden **Absicht Korrekt Erkannt** Und **Absicht Automatisch Ausgewählt** Da NLU die Absicht richtig vorhergesagt und nur eine einzige Antwort angezeigt hat, die der Anwender akzeptiert hat.

Verbessern der NLU-Vorhersagen

Wenn Sie auf eine beliebige Stelle des Indikators „NLU-Vorhersage“ klicken, wird die Seite „Modellleistung“ geöffnet. Zeigt eine Zusammenfassung der vorhergesagten oder nicht vorhergesagten Absichten für den im Diagramm angegebenen Datumsbereich.



Siehe Aktivieren Sie NLU-Workbench Informationen zur Verwendung der NLU-Workbench zur Verbesserung der NLU-Vorhersagen.

Ändern Sie Modelle

Testen und ändern Sie Virtual Agent Modelle, damit sie Anwenderabsichten genauer vorhersagen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

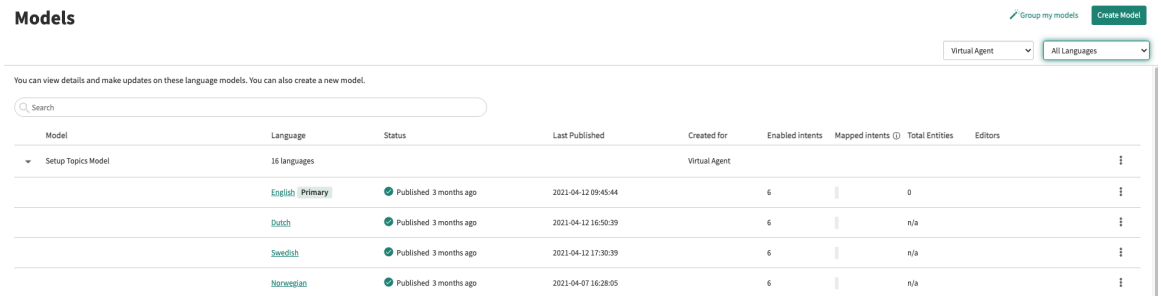
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Viele ServiceNow Produkte wie ITSM, HRSD und CSM enthalten NLU-Modelle für Virtual Agent(VA) Themen. Das NLU-Plugin enthält Entitäten, die in allen Produkten gemeinsam sind. Sie können diese Modelle ändern. Informationen zum Trainieren und Testen der für VA-Konversationen verwendeten Modelle finden Sie unter Natural Language Understanding .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

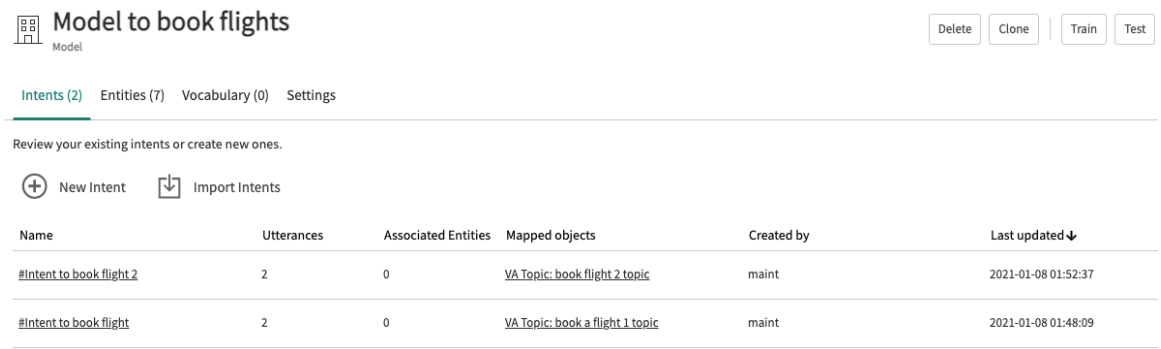
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Analytics** Und wählen Sie aus **NLU-Vorhersage** Registerkarte.
2. Wählen Sie Aus **Weitere anzeigen** .

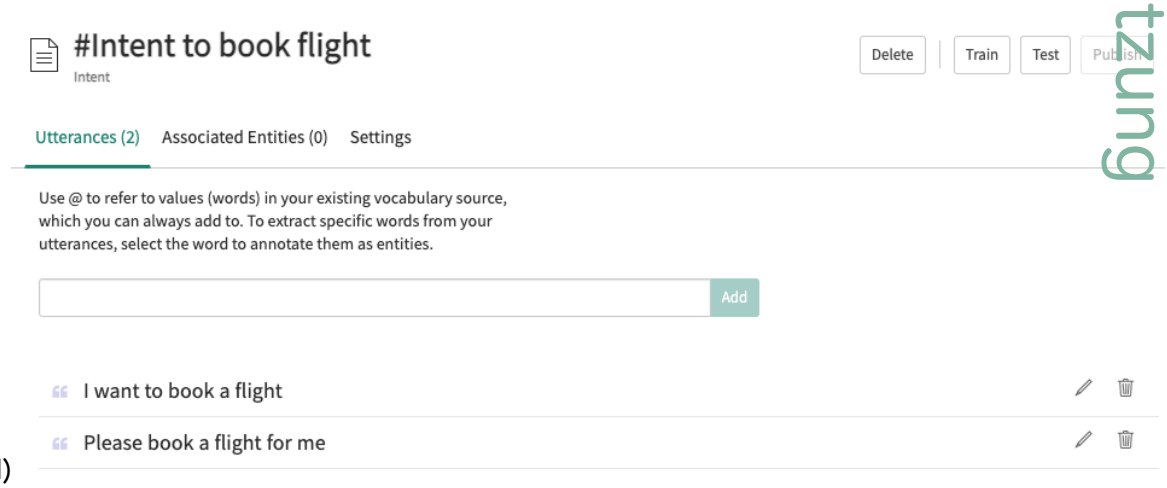
   Die Seite „Modelle“ wird geöffnet und zeigt die Modelle an, die Absichten in Ihrem Setup vorhersagen.



3. **Wahlweise:** Wenn keines der Modelle Absichten und Äußerungen enthält, die Sie in Ihrem Setup wünschen, wählen Sie aus **Modell Erstellen** Und befolgen Sie die Anweisungen in Erstellen Sie ein NLU-Modell .
4. Klicken Sie auf ein Modell, um die Absichten anzuzeigen, die das Modell vorhersagt.



5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf eine Absicht, um die ihr zugeordneten Äußerungen anzuzeigen.



(Optional)

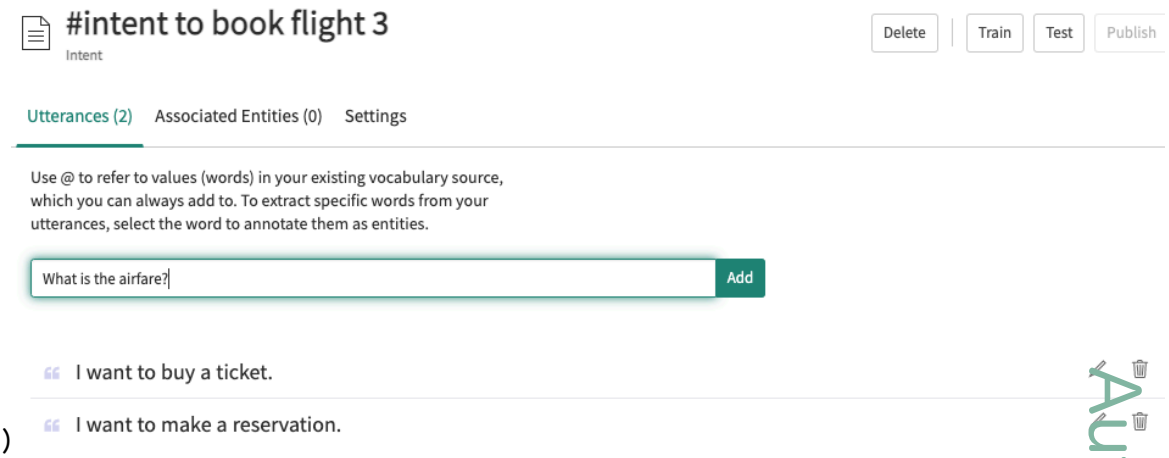
6. **Wahlweise:** So erstellen Sie eine neue Absicht und fügen sie dem Modell hinzu:

   a. Wählen Sie Aus **Neue Absicht** .
   Die **Erstellen Sie eine neue Absicht** Dialogfeld wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

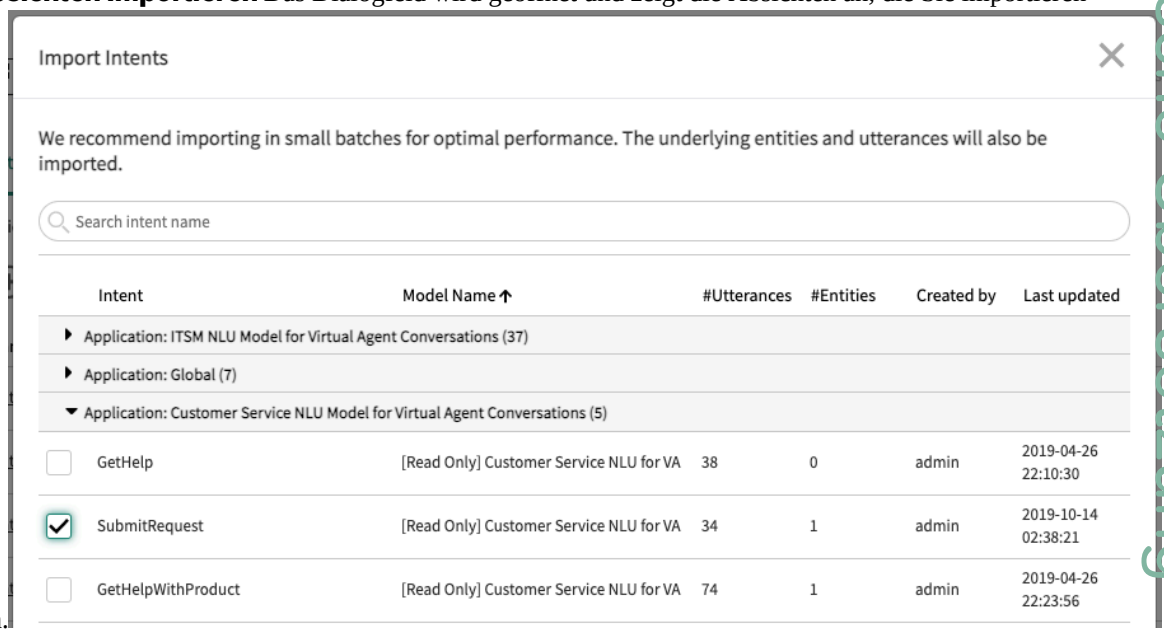
b. Geben Sie den Namen der neuen Absicht in ein **Absichtsname** , Eine Beschreibung davon in **Beschreibung** Feld, und wählen Sie aus **Speichern** .
Eine Seite für Ihre neue Absicht wird geöffnet.



(Optional)

c. Geben Sie eine Äußerung für Ihre neue Absicht ein, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
Sie können diesen Schritt mehrmals wiederholen, um mehrere Äußerungen hinzuzufügen.

7. Wahlweise: Importieren Sie eine oder mehrere Absichten, indem Sie auswählen **Absichten Importieren** .
Die **Absichten Importieren** Das Dialogfeld wird geöffnet und zeigt die Absichten an, die Sie importieren können.



a. Suchen Sie nach den zu importierenden Absichten, indem Sie einen Suchbegriff eingeben oder auf eine Pfeilspitze klicken, um die Absichten in einem Ordner anzuzeigen, und aktivieren Sie dann mindestens ein Kontrollkästchen.

b. Wählen Sie **Importieren**.

8. Wahlweise: Wenn Sie Absichten hinzugefügt oder importiert haben:

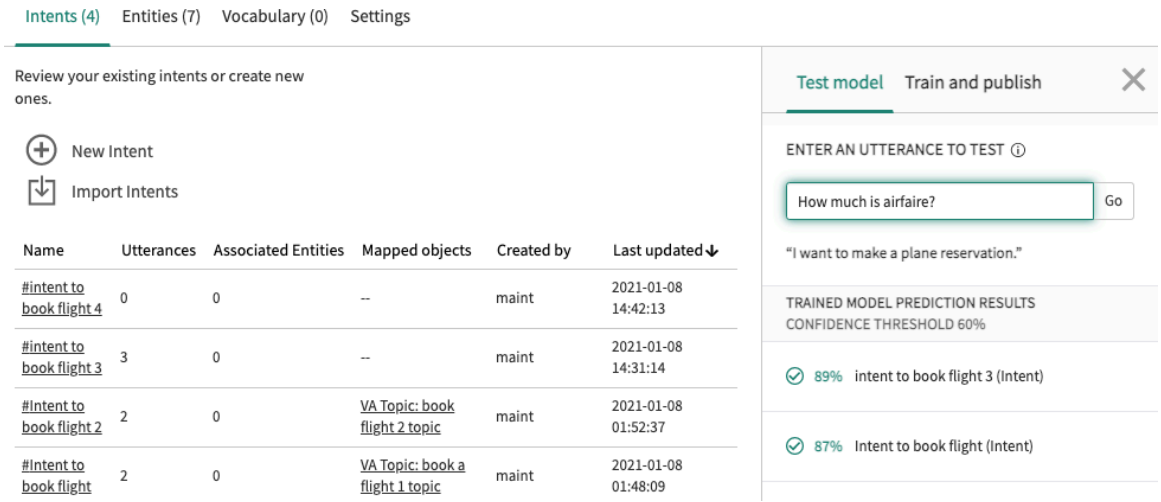
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie Aus **Trainieren** Zum Hinzufügen der Absichten zum Modell.

b. Wählen Sie Aus **Trainieren** Zum Trainieren des Modells.
Wenn erfolgreich, wird oben in einem Banner Folgendes angezeigt: **Das Modell wurde erfolgreich trainiert.**

9. Um alle Äußerungen zu testen, wählen Sie aus **Testen** Und geben Sie einen Satz ein, den ein Anwender in einen Chat eingeben könnte, um zu sehen, ob NLU die Absicht Ihres Satzes versteht.



10. Wenn die Modelle die Absicht nicht vorhersagen können, fügen Sie dem Modell zusätzliche Absichten oder Äußerungen zu den Absichten hinzu, wie in Schritt 6 beschrieben.

Verwenden von Anwendersuchmetriken mit Virtual Agent

Durch Verwendung von Anwendersuchmetriken mit Virtual Agent Anwendung können Sie die Abfragen Ihrer Anwender und die Ergebnisse ihrer Suchen anzeigen. Mit diesen Metriken können Sie die Bereiche identifizieren, in denen Sie sich verbessern können Virtual Agent Um aussagekräftigere Suchergebnisse anzubieten.

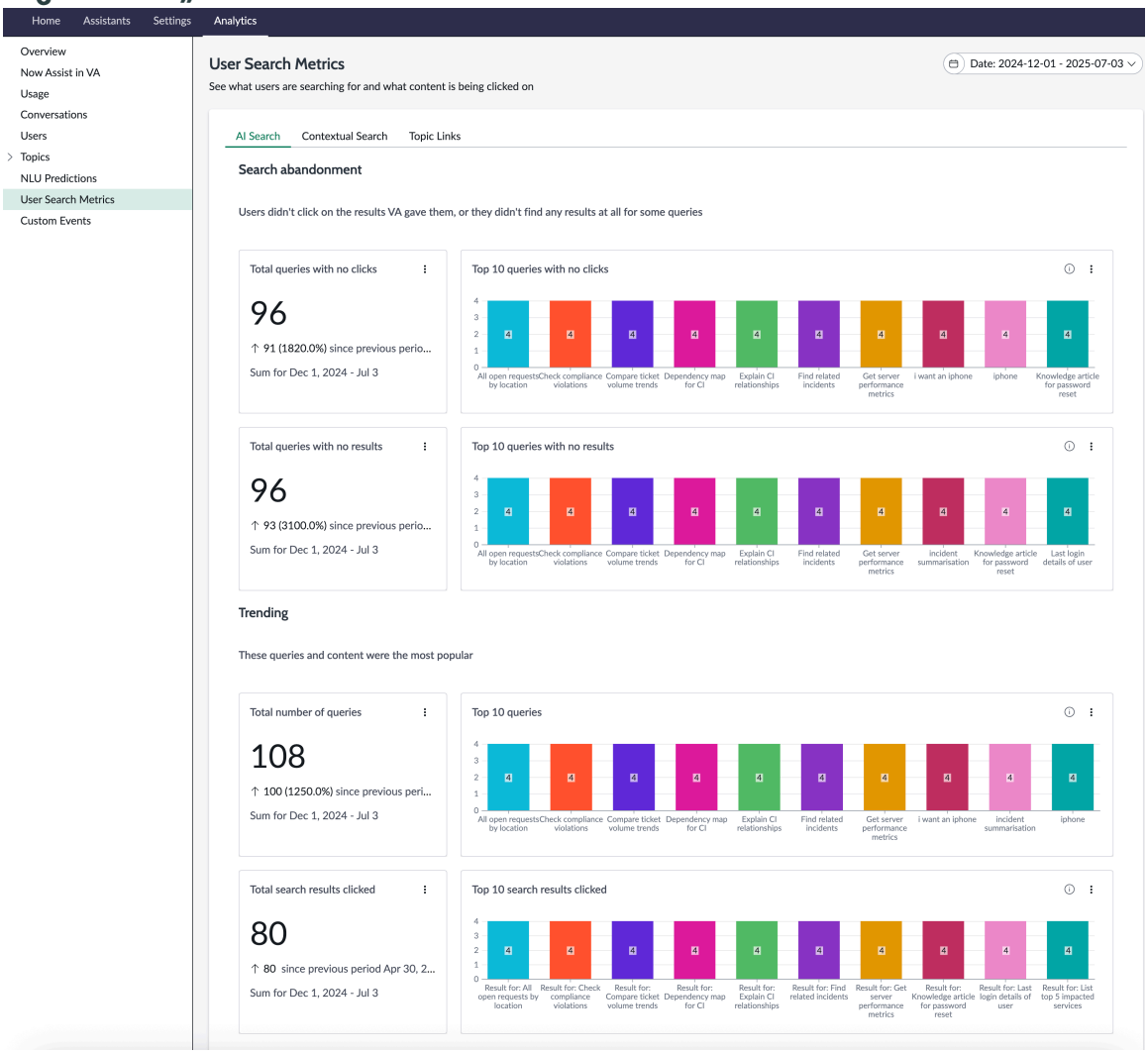
Verwenden Sie **Anwendersuchmetriken** Registerkarte im Dashboard „Konversationsanalysen“, um Schlüsselindikatoren zu den Abfragen, nach denen Anwender gesucht haben, und die entsprechenden Suchergebnisse anzuzeigen. Mit dieser Registerkarte können Sie Antworten auf die folgenden Fragen erhalten:

- Welche Suchergebnisse waren für die Anwender nicht nützlich?
- Welche Abfragen hatten keine Suchergebnisse?
- Welche waren die häufigsten Abfragen von Anwendern?
- Welche Suchergebnisse haben die Anwender am häufigsten ausgewählt?

Um auf zuzugreifen **Anwendersuchmetriken** Registerkarte müssen Sie über die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder „Chat Analytics-Viewer“ verfügen. Das folgende Beispiel zeigt die in enthaltenen Daten **Anwendersuchmetriken** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Anwendersuchmetriken“



KI-Suche

Virtual Agent Themen können die KI-Suche verwenden, um dem Anwender hilfreiche Ressourcen vorzuschlagen. Wenn ein Anwender eine Abfrage eingibt, liefert die KI-Suche die relevantesten Ergebnisse mithilfe intelligenter Abfragefunktionen. Weitere Informationen zur KI-Suche finden Sie unter KI-Suche. Zu integrieren Virtual Agent Informationen zur KI-Suche finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

Kontextsuche

Die Kontextsuche gleicht Stichwörter mit einer vorhandenen Datenbanksuche ab, um potenzielle Übereinstimmungen mit einer Abfrage zu finden. Virtual Agent Themen können die Kontextsuche verwenden, um Abfragen zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren.

Themenlinks

Einige Virtual Agent Themen enthalten Links zu nützlichen Ressourcen, die in sie eingebettet sind. Wenn ein Anwender eines dieser Themen aufruft, wird der Link angezeigt, ohne dass eine Back-End-Suche durchgeführt werden muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Anwendersuche

In der folgenden Tabelle werden Anwendersuchindikatoren beschrieben, die im visualisiert werden **Anwendersuchmetriken** Registerkarte.

Indikatoren für Anwendersuche

Visualisierung	Beschreibung
Gesamtzahl der Abfragen ohne Klicks	Anzahl der Abfragen, auf die Anwender nicht auf eines der bereitgestellten Suchergebnisse geklickt haben.
Top-10-Abfragen ohne Klicks	Am häufigsten gestellte Abfragen, bei denen Anwender nicht auf eines der bereitgestellten Suchergebnisse geklickt haben.
Gesamtzahl der Abfragen ohne Ergebnisse	Anzahl der Abfragen, die kein Suchergebnis ergeben haben.
Top-10-Abfragen ohne Ergebnisse	Am häufigsten gestellte Abfragen, die keine Suchergebnisse ergeben haben.
Gesamtanzahl der Abfragen	Gesamtanzahl der von behandelten Abfragen Virtual Agent.
Top-10-Abfragen	Am häufigsten gestellte Abfragen.
Gesamtanzahl der angeklickten Suchergebnisse	Anzahl der Suchergebnisse, auf die Anwender geklickt haben.
Top 10 der Suchergebnisse angeklickt	Suchergebnisse, auf die Anwender am häufigsten geklickt haben.

Registerkarte „anwenderdefinierte Ereignisse“

Verwenden Sie die Registerkarte Anwenderdefinierte Ereignisse, um die Liste der anwenderdefinierten Ereignisse anzuzeigen, die für erstellt wurden Virtual Agent.

Um die Registerkarte Anwenderdefinierte Ereignisse zu verwenden, müssen Sie über die Rolle Chat Analytics Viewer (Chat_Analytics_Viewer) verfügen.



Auf der Registerkarte Anwenderdefinierte Ereignisse werden die Daten angezeigt, an denen anwenderdefinierte Ereignisse ausgelöst wurden. Wenn niemand Anwenderdefinierte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignisse erstellt , Die Liste der anwenderdefinierten Ereignisse ist leer. Die maximale Anzahl anwenderdefinierter Ereignisse, die angezeigt werden, beträgt 20.

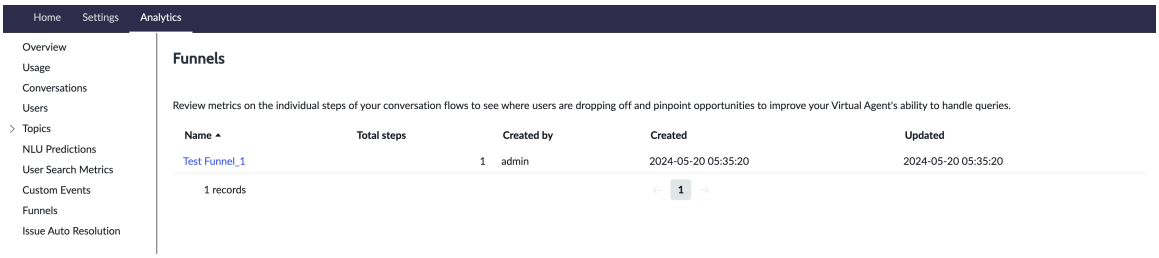
Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um das anwenderdefinierte Ereignis anzugeben, für das Sie Analytics anzeigen möchten.

Registerkarte Trichter

Trichter bieten eine kumulative Filterung von Konversations-Flows. Mithilfe von Trichtern können Sie feststellen, ob Ihre Konversations-Flows effektiv funktionieren, wenn Anwender mit chatten Virtual Agent.

Hinweis:
Trichter ist nur für Anwender zugänglich, die vor dem Upgrade auf das neue Dashboard Trichter erstellt haben. Anwender mit Trichtern, die im Legacy-Dashboard erstellt wurden, können die Analytics im Zusammenhang mit Trichtern anzeigen und die Trichter im neuen Dashboard bearbeiten. Die Erstellung von Trichtern wird jedoch nicht mehr unterstützt.

Trichter-Seite



Trichter-Demo Sehen Sie sich dieses Video an, um einen Überblick über Trichter zu erhalten.

Übersicht über Trichter

Trichter filtern Konversations-Flows mithilfe von Schritten, die definiert werden, wenn ein Anwender den Trichter erstellt.

Ein Trichter kann bis zu 10 Filterschritte für einen Konversations-Flow enthalten. Mit jedem nachfolgenden Schritt werden die Ergebnisse des vorherigen Schritts weiter verfeinert. Diese Art der kumulativen Filterung hilft Ihnen, die relevanten Daten bei jedem Schritt des Konversations-Flows einfach einzugrenzen.

Wenn Sie einen Trichter für einen bestimmten Datumsbereich ausführen, zeigt das System die folgenden Metriken an, die die Anzahl der Anwender in jedem Schritt anzeigen:

- Der Prozentsatz und die Anzahl der Anwender, die den angegebenen Konversations-Flow verwendet haben.
- Der Prozentsatz und die Anzahl der Anwender, die zum nächsten im Trichter angegebenen Konversationsschritt übergegangen sind.
- Der Prozentsatz der Anwender, die bei einem bestimmten Konversationsschritt abgesetzt haben.
- Der Prozentsatz und die Anzahl der Anwender, die alle angegebenen Konversationsschritte im Flow abgeschlossen haben.
- Der größte Abgabepunkt oder -Schritt, an dem Anwender den Konversations-Flow verlassen haben.

Jeder Schritt in einem Trichter besteht aus folgenden Elementen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

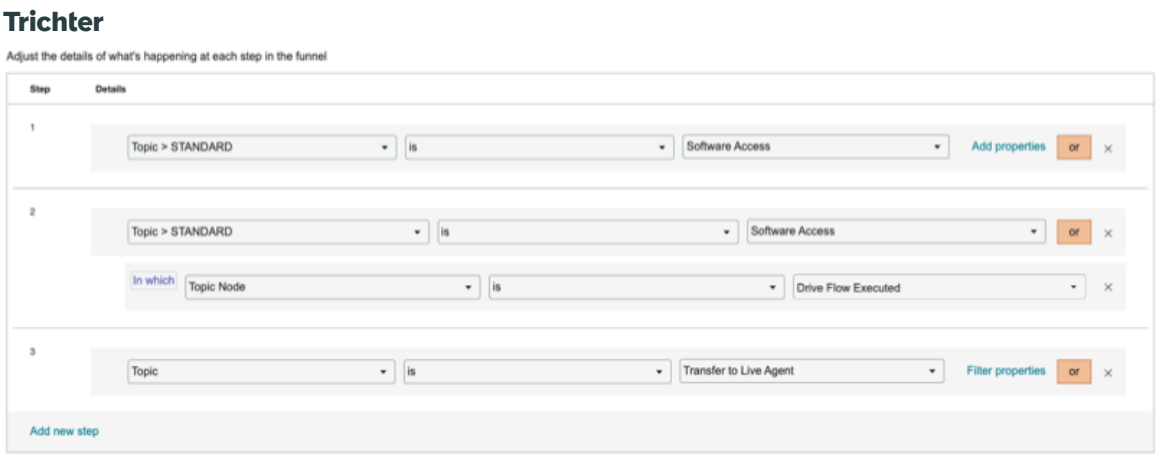
- Feld: Das Element, für das der Schritt ausgewertet wird.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die kontextbezogen basierend auf dem ausgewählten Feld generiert werden.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die kontextbezogen basierend auf dem ausgewählten Feld generiert wird.

Anwendungsfall für Trichter

Betrachten Sie ein Beispielszenario, in dem ein Administrator Einblicke darüber erhalten muss, wie Virtual Agent Verarbeitet Anwenderabfragen in einem Konversations-Flow. Um die Effizienz des Konversations-Flows zu überprüfen, sucht der Administrator möglicherweise nach Informationen wie den folgenden:

- Welcher Prozentsatz oder die Anzahl der Anwender hat mit interagiert Virtual Agent.
- Von den Anwendern, die mit interagiert haben Virtual Agent, Welcher Prozentsatz oder die Anzahl der Anwender einem bestimmten Knoten im Thema während der Konversation gefolgt sind.
- Von den Anwendern, die den bestimmten Knoten verwendet haben, welche Anzahl von Anwendern eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert haben.

Im folgenden Trichter finden Sie beispielsweise Informationen zum Abrufen von Metriken für einen Konversations-Flow, der Softwarezugriff bietet.



Hier hat der Trichter drei Filterschritte:

- Schritt 1 ruft Anwender ab, die gefolgt sind **Softwarezugriff** Thema bei der Interaktion mit Virtual Agent.
- Von den aus Schritt 1 abgerufenen Anwendern ruft Schritt 2 Anwender ab, die einen Laufwerkszugriff in angefordert haben **Laufwerks-Flow Ausgeführt** Knoten.
- Von den aus Schritt 2 abgerufenen Anwendern ruft Schritt 3 Anwender ab, die eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert haben.

Metriken für Trichter

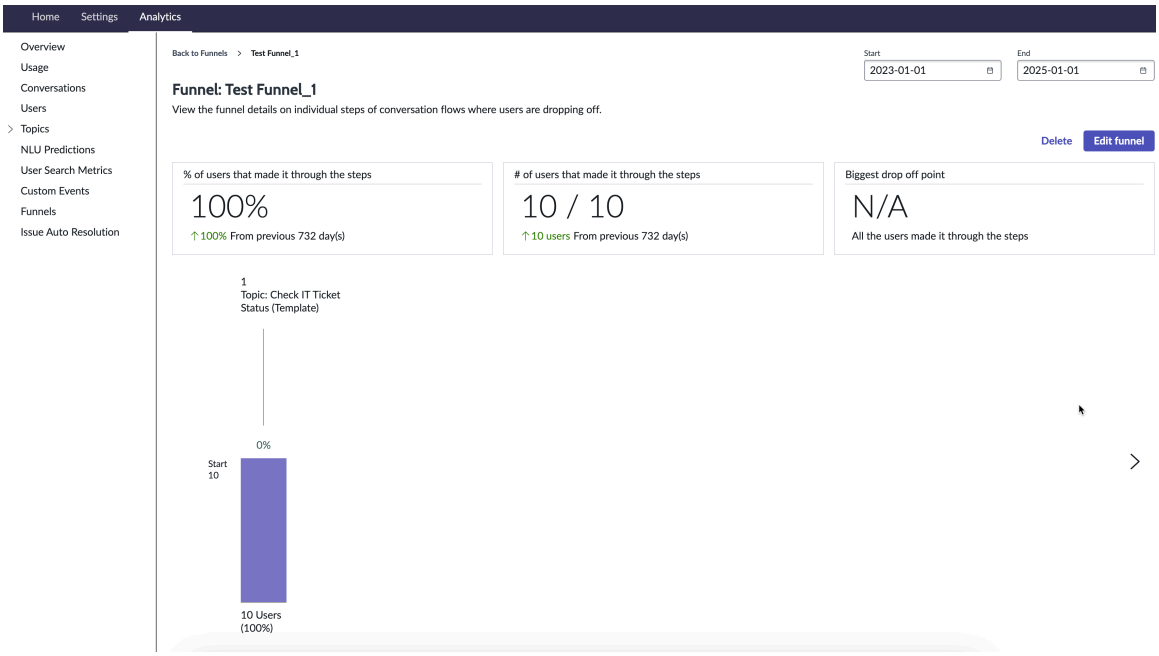
Mit Trichtern können Sie Konversations-Flows einfach filtern und Informationen als Metriken abrufen. Metriken geben an, welcher Prozentsatz oder wie viele Anwender in jedem Schritt des Konversations-Flows aktiv sind.

Sie können die Konversations-Flows basierend auf den Leistungsmetriken verbessern, die aus der Verwendung von Trichtern abgeleitet wurden. Die Metriken helfen dabei,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Möglichkeiten zur Verbesserung von Konversations-Flows zu identifizieren Virtual Agent Kann Ihre Anwenderabfragen besser verarbeiten.

Metriken für Trichter



Andere Vorteile der Verwendung von Trichtern

Sie können die Leistung vorheriger und aktueller Konversations-Flows vergleichen. Trichter zeigen Metriken für den angegebenen Datumsbereich an. Darüber hinaus wird der Vergleich für dieselbe Anzahl von Tagen im Datumsbereich vor dem angegebenen Startdatum angezeigt. Sie können den Anstieg oder Rückgang der Anwender kennen, die alle Schritte durchlaufen haben.

Vorherige Metriken



Registerkarte „automatische Problemlösung“

Die **Automatische Problemlösung** Die Registerkarte hilft Ihnen, zu verstehen, wie gut Ihr ist Virtual Agent(VA) Chatbot antizipiert Anwenderanforderungen. Zeigt Informationen zur Anzahl der Anwenderprobleme an, die vom Service für die automatische Lösung erfasst und von VA gelöst wurden.

Die automatische Problemlösung findet statt, wenn ein Anwender von einer nicht konversationsfähigen Schnittstelle zu VA umgeleitet wird. Beispielsweise kann ein Anwender über ein Serviceportal oder eine E-Mail eine neue Tastatur anfordern. Der Service für die automatische Auflösung kann die Anwenderanforderung erkennen und VA verwenden, um die Anforderung des Anwenders in einer VA-Chatbot-Sitzung zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Auflösung für Virtual Agent .

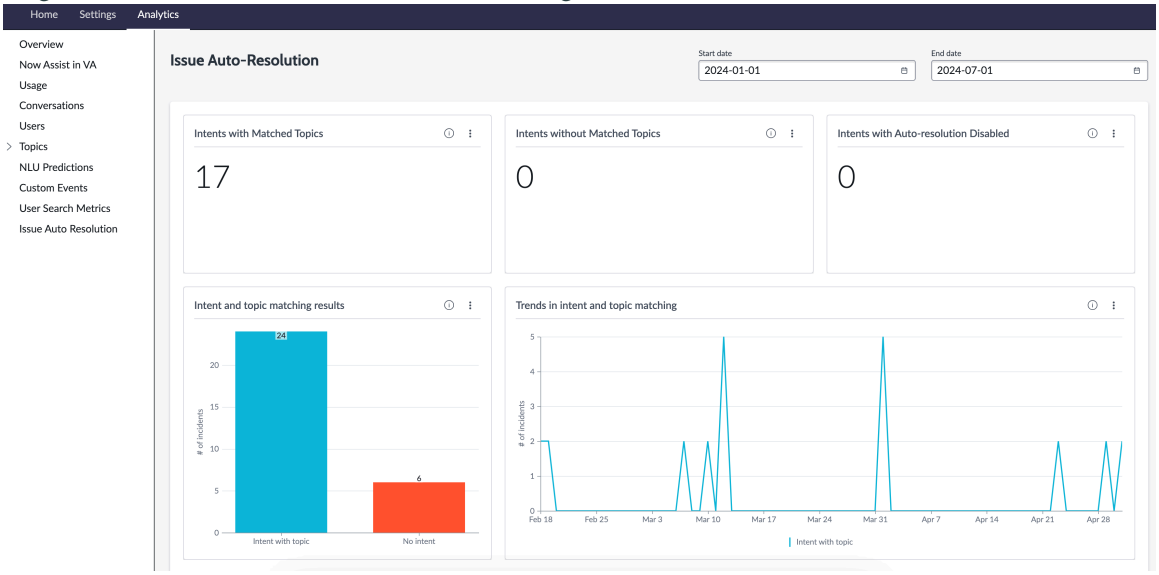
Die -Indikatoren in **Automatische Problemlösung** Auf der Registerkarte wird angezeigt, wie gut der Service für die automatische Auflösung funktioniert. Diese Registerkarte ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nur verfügbar, wenn die automatische Problemlösung und aktiviert ist **Konfiguration Der Automatischen Auflösung** Datensatz ist als aktiv festgelegt.

Um auf zuzugreifen **Automatische Problemlösung** Registerkarte müssen Sie über die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder „Chat Analytics-Viewer“ verfügen.

Registerkarte „automatische Problemlösung“



Wenn Sie die Daten auswählen oder auf die Daten in den Visualisierungen verweisen, werden zusätzliche Informationen zu den Daten angezeigt.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung

Visualisierung	Beschreibung
Absichten mit übereinstimmenden Themen	Anzahl der Absichten, die mit Themen übereinstimmen, die für die automatische Auflösung aktiviert sind. Wählen Sie den Indikator aus, um die Liste der Absichten anzuzeigen, die mit Themen übereinstimmen, die für die automatische Auflösung aktiviert sind.
Absichten ohne übereinstimmende Themen	Anzahl der Absichten, die keine übereinstimmenden Themen haben. Wählen Sie den Indikator aus, um die Liste der Absichten anzuzeigen, die nicht mit Themen übereinstimmen, die für die automatische Auflösung aktiviert sind.
Absichten mit automatischer Lösung deaktiviert	Anzahl der Absichten, die Themen entsprechen, die für die automatische Problemlösung nicht aktiviert sind. Wählen Sie den Indikator aus, um die Liste der Absichten anzuzeigen, die Themen entsprechen, die nicht für die automatische Auflösung aktiviert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
Ergebnisse des Absichts- und Themenabgleichs	Aufgliederung der Incidents nach Absichtsübereinstimmung. Zum Beispiel Incidents mit übereinstimmenden Absichten und Themen und Incidents ohne übereinstimmende Absichten. Wählen Sie den Indikator aus, um die Liste der Incidents mit oder ohne übereinstimmende Themen anzuzeigen.
Trends bei der Übereinstimmung von Absichten und Themen	Trend mit Incidents, die Absichten mit oder ohne übereinstimmende Themen haben. Wählen Sie den Indikator aus, um die Incidents anzuzeigen, die Absichten mit oder ohne übereinstimmende Themen haben.
Konversationen mit automatischer Lösung	Konversationen zur automatischen Problemlösung, die gelöst oder nicht gelöst wurden. Gelöst bedeutet, dass sich Incidents im Status „gelöst“ befinden, nachdem die Anwender mit VA interagiert haben. Wählen Sie den Indikator aus, um die Liste der Konversationen anzuzeigen, die gelöst oder nicht gelöst wurden.
Konversationstrends mit automatischer Lösung	Nutzungstrend, der alle Konversationen zur automatischen Problemlösung anzeigt und wie viele Incidents erfolgreich gelöst wurden.
Annahmerate der automatischen Problemlösung	Zeigt die Benachrichtigungen zur automatischen Problemlösung an, die von Anwendern akzeptiert und abgelehnt wurden.
Top-Themen in Konversationen mit automatischer Lösung	Häufig verwendete Themen in Konversationen zur automatischen Lösung. Wählen Sie den Indikator aus, um die Liste der Themen anzuzeigen, die häufig in Konversationen mit automatischer Auflösung verwendet werden.

Referenz für das Dashboard „Konversationsanalysen“

Referenzthemen enthalten Beschreibungen der Dashboard-Rollen und Systemparameter für Konversationsanalysen zum Konfigurieren des Dashboards.

Dashboard-Rollen für Konversationsanalysen

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Administrator [Virtual_Agent_admin]

Bietet Lese- und Schreibzugriff auf alle Dashboard-bezogenen Tabellen, z. B. „sys-Conversation“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Chat_Analytics_admin
- ui_builder_admin
- Chat_Analytics_Viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Chat Analytics-Administrator [Chat_Analytics_admin]

Bietet Zugriff zum Anzeigen von Dashboard-bezogenen Tabellen, Erstellen anwenderdefinierter Ereignisse, Erstellen anwenderdefinierter Formelüberschreibungen und Neukonfigurieren des Dashboards mit UI Builder, Und legen Sie Systemparameter fest.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Chat_Analytics_Viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

UI Builder-Administrator [ui_Builder_admin]

Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen, Entfernen und Neuanordnen von Dashboard-Inhalten. Benötigt UI Builder, Was ein separates ist ServiceNow Produkt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- workspace_admin
- canvas_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Viewer für Chat-Analytics [Chat_Analytics_Viewer]

Bietet Lesezugriff zum Anzeigen der Tabellen „Dashboard“, „Konversationen“ (sys_cs_Conversation) und „Konversationsverbraucher“ (sys_cs_Consumer).

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: sn_ace.ace_user.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Systemparameterkonfiguration

Verwenden Sie Systemparameter, um die Funktionalität des Dashboards für Konversationsanalysen zu konfigurieren.

Verwenden Sie die folgenden Systemparameter, um die Funktionalität des Dashboards für Konversationsanalysen zu konfigurieren. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ [Chat_Analytics_admin] verfügen.

Systemparameter des Dashboards für Konversationsanalysen

Funktionalität	Systemparameter	Beschreibung
Debuggen	sn_ci_Analytics.Protokollierung.Aktivieren	Legen Sie diesen Parameter auf „Debuggen“ fest, um die Debug-Protokolle für Konversationsanalysen anzuzeigen. Die Einstellung macht die Protokolle ausführlich mit Debug-Informationen.
Gründe	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Legt die maximale Länge von Ursachenzeichenfolgen fest. Der Standardwert beträgt 1000 Zeichen.
Hash	sn_ci_Analytics.Show_hashed_user_ID	1. Legen Sie diesen Parameter auf „wahr“ fest, um Anwender-IDs mit Hash auf den Seiten „Konversationen“ und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemparameter des Dashboards für Konversationsanalysen (Fortsetzung)

Funktionalität	Systemparameter	Beschreibung
		„Anwender“ im Dashboard anzuzeigen. Der Standardwert ist „false“. 2. Gewähren Sie Lesezugriff auf die Spalte „Anwender-ID mit Hash“ in der Tabelle „Anwender“ (sys_user).
Max. Suchaufgliederung	sn_ci_analytics.max.search.threshold	Legt die maximalen Aufgliederungselemente für die Suche fest. Der Standardwert ist 10000. Der Wert dieses Parameters darf 10000 nicht überschreiten. Verwenden Sie diesen Parameter in Verbindung mit den Parametern in Performance Analytics. **Hinweis:** Wenn die Daten auf der Seite „Anwendersuchmetriken“ aufgrund eines ungültigen Konfigurationsfehlers nicht geladen werden, legen Sie den Wert der Eigenschaft „com.snc.PA.Scorecards.max_Breakdown_Elements“ auf 10000 fest. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 1000. Wenn die Anzahl der Suchbegriffe den in der Eigenschaft com.snc.PA.dc.max_Breakdown_Elements_limit angegebenen Grenzwert überschreitet, werden im Dashboard keine Daten angezeigt. Stellen Sie sicher, dass der Wert der Eigenschaft com.snc.PA.dc.max_Breakdown_Elements_limit oder com.snc.PA.dc.hsql.max_Breakdown_Elements_limit auf größer oder gleich sn_ci_analytics.max.search.threshold festgelegt ist. Der Standardwert dieser Eigenschaften ist 10000. Siehe Breakdown and indicator Performance Analytics properties und Data collector Performance Analytics properties, um weitere Informationen zu erhalten.
Max. Ereignisaufgliederung	sn_ci_Analytics.max.event_properties.threshold	Legt die maximalen Aufgliederungselemente für anwenderdefinierte Ereignisse fest. Der Standardwert ist 100. Maximal 10000 zulässig. Verwenden Sie diesen Parameter in in Verbindung mit den folgenden Parametern Performance Analytics.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemparameter des Dashboards für Konversationsanalysen (Fortsetzung)

Funktionalität	Systemparameter	Beschreibung
		Hinweis: Wenn die Daten auf der Seite „Anwendersuchmetriken“ aufgrund eines ungültigen Konfigurationsfehlers nicht geladen werden, legen Sie den Wert der Eigenschaft „com.snc.PA.Scorecards.max_Breakdown_Elements“ auf 10000 fest. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 1000. Wenn die Anzahl der anwenderdefinierten Ereignisse den in der Eigenschaft com.snc.PA.dc.max_Breakdown_Elements_limit angegebenen Grenzwert überschreitet, zeigt das Dashboard keine Daten an. Stellen Sie sicher, dass der Wert der Eigenschaft com.snc.PA.dc.max_Breakdown_Elements_limit oder com.snc.PA.dc.hsql.max_Breakdown_Elements_limit auf größer oder gleich sn_ci_analytics.max.search.threshold festgelegt ist. Der Standardwert dieser Eigenschaften ist 10000. Siehe Breakdown and indicator Performance Analytics properties und Data collector Performance Analytics properties, um weitere Informationen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

Virtual Agent – Referenz

Referenzthemen enthalten Beschreibungen zum Virtual Agent-Designer Schnittstellenkomponenten und technische Details, um mehr über Skripting-Methoden zu erfahren, Natural Language Understanding Systementitäten, und Virtual Agent Interaktionstabelle.

Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

Die Virtual Agent-DesignerÜber die -Schnittstelle können Sie Themen erstellen, ändern, testen, veröffentlichen und lokalisieren, Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen.

Virtual Agent-Designer Stellt die folgenden Ansichten bereit. Einige Registerkarten sind möglicherweise nicht verfügbar, je nachdem, wie Sie Ihre Instanz konfiguriert haben, oder je nachdem, mit welchem Thema Sie arbeiten.

Virtual Agent-Designer-Homepage

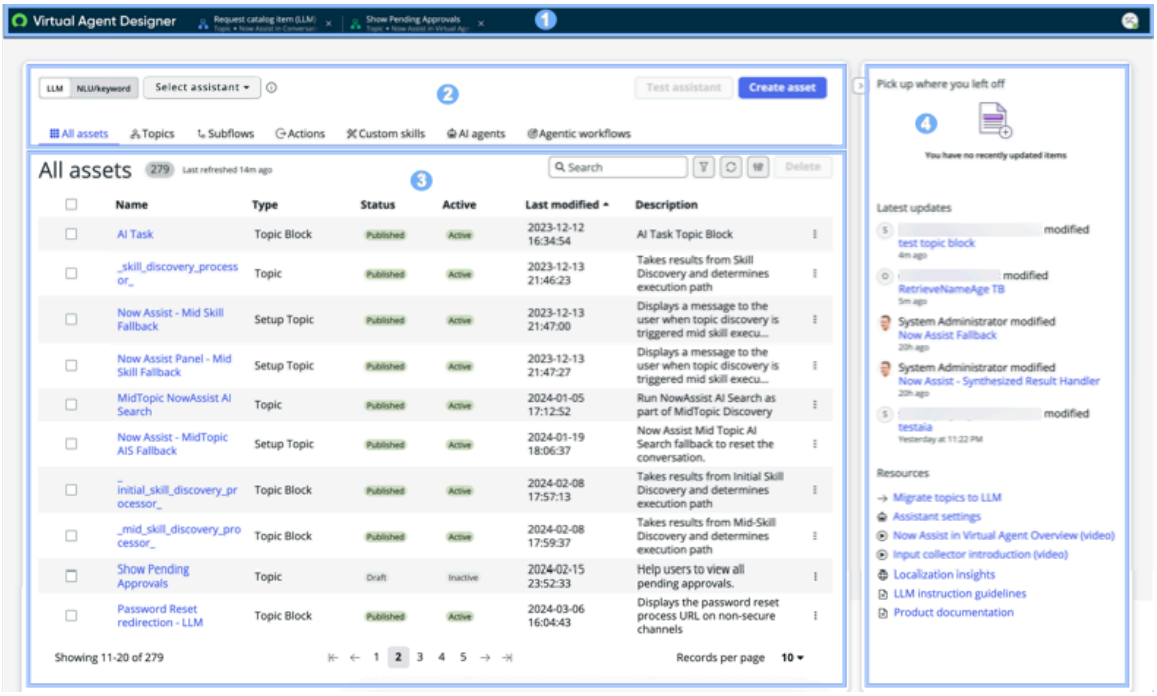
Die Virtual Agent-Designer Auf der Themen-Homepage werden alle in Ihrer Instanz verfügbaren Konversations-Assets aufgelistet, einschließlich Themen, Subflows, Aktionen, anwenderdefinierte Kompetenzen, KI-Agents und agentische Workflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Um zu navigieren Virtual Agent-Designer, Wählen Sie aus **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.

Seite „Themen“



Optionen auf der Themenseite

Abschnitte	Felder und Beschreibungen
1. Navigations-Header-Leiste	Header-Leiste für Navigation und Virtual Agent-Designer Einstellungen. • **Virtual Agent-Designer** Registerkarte: Wählen Sie diese Registerkarte aus, um anzuzeigen Virtual Agent-Designer Homepage. • Themenregisterkarten: Zeigt alle offenen Themen als Navigationsregisterkarten an. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Registerkarte, um deren Thementyp und Umfang anzuzeigen. Wählen Sie die Registerkarte eines Themas aus, um dieses Thema anzuzeigen. Wählen Sie das Symbol Schließen Auf einer Registerkarte zum Schließen des Themas. **Hinweis:** Wenn Sie ein Thema mit nicht gespeicherten Änderungen schließen, wird ein Warnfenster geöffnet. Wählen Sie Aus **Abbrechen** Oder **Schließen, ohne zu speichern** . Wenn Sie mehr Registerkarten öffnen, als Ihr Browserfenster anzeigen kann, wird in der Kopfzeile eine Dropdown-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen auf der Themenseite (Fortsetzung)

Abschnitte	Felder und Beschreibungen
	Registerkarte mit den überlaufenden Themen angezeigt. Wählen Sie die Dropdown-Registerkarte gefolgt von dem Thema aus, das Sie anzeigen möchten. • Anwendereinstellungen: Symbol für den Zugriff auf Einstellungen und Einstellungen. Bewegen Sie den Mauszeiger auf das Symbol, um Anwendernamen und -Rollen anzuzeigen. Wählen Sie das anzuzeigende Symbol aus Virtual Agent-Designer Einstellungen für die Homepage. Umschalter **Gruppieren Sie Registerkarten nach App-Umfang** Im Einstellungsfenster zum Gruppieren oder Aufheben der Gruppierung von Registerkarten nach ihrem Anwendungsbereich. **Hinweis:** Jede Gruppe von Registerkarten hat eine zufällige Farbe, wenn Sie Registerkarten nach App-Umfang gruppieren. Weitere Informationen zum Ändern des Umfangs finden Sie unter Ändern Sie den Anwendungsbereich für Virtual Agent-Designer Themen.
2. Steuerungen für Themenliste	Steuerungen zum Filtern, Verwalten, Testen, Erstellen und Löschen Virtual Agent Themen. • **LLM** Oder **NLU/Stichwort** Umschalter: Verwenden Sie diesen Schalter, um zwischen LLM oder auszuwählen NLU Themenlisten vom Typ „ /keyword Discovery“. ◦ LLM-Steuerungen: ▪ **Wählen Sie Assistent Aus** : Dropdown-Menü zum Filtern von Themen, die einem bestimmten LLM-Assistenten zugeordnet sind. **Hinweis:** Bewegen Sie den Mauszeiger über das Tooltip-Symbol ( ) , Um Informationen zum Assistenten anzuzeigen, den Sie aus dem Dropdown-Menü ausgewählt haben. ▪ **Testassistent** : Öffnet das Testfenster für die Themen, die dem von Ihnen ausgewählten Assistenten zugeordnet sind. **Hinweis:** Wenn Sie Themen nicht mit gefiltert haben **Wählen Sie Assistent aus** , Die Option **Testen Sie im Now Assist-Bereich** Wird in diesem Dropdown-Menü angezeigt. Weitere Informationen zum Zuordnen eines LLM-Assistenten zu einem Thema finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen. ▪ **Alle Assets** : Schaltfläche zum Anzeigen aller LLM-Themen. ▪ **Themen** : Schaltfläche zum Anzeigen nur grundlegender LLM-Themen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen auf der Themenseite (Fortsetzung)

Abschnitte	Felder und Beschreibungen
	▪ **Subflows** : Schaltfläche, um nur Konversations-Subflows anzuzeigen. ▪ **Aktionen** : Schaltfläche, um nur Konversationsaktionen anzuzeigen. ▪ **Anwenderdefinierte Kompetenzen** : Schaltfläche zum Anzeigen anwenderdefinierter Kompetenzen Now Assist Skill Kit. ○ **KI-Agents** : Schaltfläche zum Anzeigen der Liste der KI-Agents. Weitere Informationen finden Sie unter Explore Now Assist AI agents . ○ **Agentic-Workflows** : Schaltfläche zum Anzeigen der Liste der Agentischen Workflows. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist agentic workflows . ○ NLU Steuerungen: ◯ **Testen Sie aktive Themen** : Schaltfläche zum Testen aller aktiven NLU/Stichwortthemen. • **Erstellen Sie Ein Asset** : Schaltfläche zum Erstellen eines neuen Virtual Agent Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen. • Suchsymbol: Öffnet ein Feld zur Eingabe einer Zeichenfolge, um in der Themenliste nach einer Übereinstimmung zu suchen. Wenn Sie eine Zeichenfolge eingeben, wird der Text als Bedingung im Filter verwendet. • Filtersymbol: Öffnet ein Menü zum Hinzufügen von Filterbedingungen, die ein Feld, einen Operator und einen Wert enthalten. Wenn Sie eine Bedingung definieren oder eine Zeichenfolge mit eingeben *Search*Schaltfläche können Sie sie entfernen, indem Sie die Löschbedingung auswählen Symbol. • Symbol „Liste aktualisieren“: Aktualisiert die derzeit definierte Themenliste. • Symbol „Spalten bearbeiten“: Öffnet ein Menü, um die Spalten in der Themendatensatzliste von ihren Standardwerten aus neu anordnen oder zu ändern.
3. Themendatensatzliste	Liste aller verfügbaren Themen, gefiltert nach Themenlistensteuerelementen. Standardspalten umfassen Folgendes. • **Name** : Name, der dem Thema bei der Erstellung gegeben wird. • **Typ** : Gibt die Thementypen an. • **Status** : Gibt den Status des Themas an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen auf der Themenseite (Fortsetzung)

Abschnitte	Felder und Beschreibungen
	◦ Entwurf ◦ Veröffentlicht ◦ Geändert • **Aktiv** : Gibt an, ob das Thema ist *`Active`*Oder *`Inactive`*. • **Zuletzt geändert** : Uhrzeit und Datum der letzten Änderung des Themas. • **Beschreibung** : Kurzbeschreibung, die beim Erstellen des Themas eingegeben wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen. • **Heraufgestuft in** : Listet die Assistenten auf, in denen das Asset heraufgestuft wird. • Aktionen für diese Zeile anzeigen : Symbol zum Öffnen eines Menüs mit den folgenden Optionen. ◦ **Heraufgestuft** : Option zum Umschalten der Themen *`Promoted`*Status. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie Subflows, Aktionen und Themen für LLM-Konversationen in hoch oder herunter Virtual Agent-Designer. ◦ **Erkennbar** : Option zum Umschalten der Themen *`Discoverable`*Status. ◦ **Sichtbar** : Option zum Umschalten der Sichtbarkeit des Themas für Anwender. ◦ **Aktiv** : Option zum Umschalten der Themen *`Active`*Status. ◦ **Löschen** : Option zum Löschen des Themas. **Hinweis:** Wenn Sie auswählen **Löschen** , Ein Dialogfeld wird geöffnet. Wählen Sie Aus **Löschen** Um fortzufahren, oder **Abbrechen** Zum Beenden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema löschen. Wenn eine Menüoption aktiviert ist, wird ein Häkchen neben einer Menüoption angezeigt. **Hinweis:** Wenn das Thema inaktiv ist und Sie versuchen, es heraufzustufen oder erkennbar oder sichtbar zu machen, wird eine Nachricht angezeigt Dieses Asset muss aktiv sein, um heraufgestuft, erkennbar oder sichtbar zu werden . Legen Sie das Thema auf fest *`Active`*Unter Aktionen für diese Zeile anzeigen Um diese Aktionen auszuführen.
4. Seitenbereich	Reduzierbarer Bereich mit kürzlich geöffneten Themen und hilfreichen Ressourcen. Wählen Sie das Symbol „Bereich öffnen“ oder „Bereich schließen“ aus / Um den Bereich zu öffnen oder zu schließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

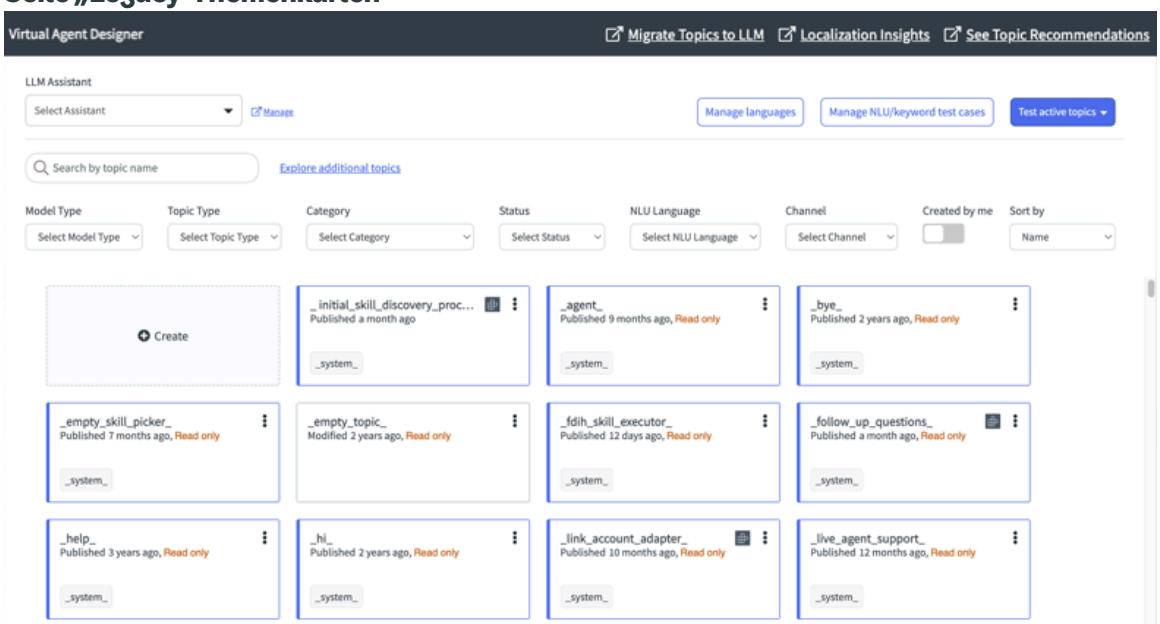
Optionen auf der Themenseite (Fortsetzung)

Abschnitte	Felder und Beschreibungen
	• Nehmen Sie an, wo Sie aufgehört haben: Liste der letzten 3 Themen, die Sie geöffnet haben, und wann sie zuletzt aktualisiert wurden. Wählen Sie eine beliebige aus der Liste aus, um dieses Thema zu öffnen. • Neueste Updates: Liste der letzten 5 Anwender, die ein Thema geöffnet haben, zusammen mit dem Themennamen und dem Zeitpunkt der letzten Aktualisierung. • Ressourcen: Links und Funktionen, die für LLM- oder NLU-Themen verfügbar sind. Hier können Sie Lokalisierungseinblicke und Produktdokumentation anzeigen und NLU-Themen zu LLM migrieren. **Hinweis:** Die **Migrieren Sie Themen zu LLM** Option wird im Abschnitt „Ressourcen“ nur angezeigt, wenn Sie aktiviert haben Now Assist In Virtual Agent.

Virtual Agent-Designer Seite „Legacy-Themen“

Die Virtual Agent-Designer Legacy-Homepage listet Karten für verfügbare Themen in Ihrer Instanz auf.

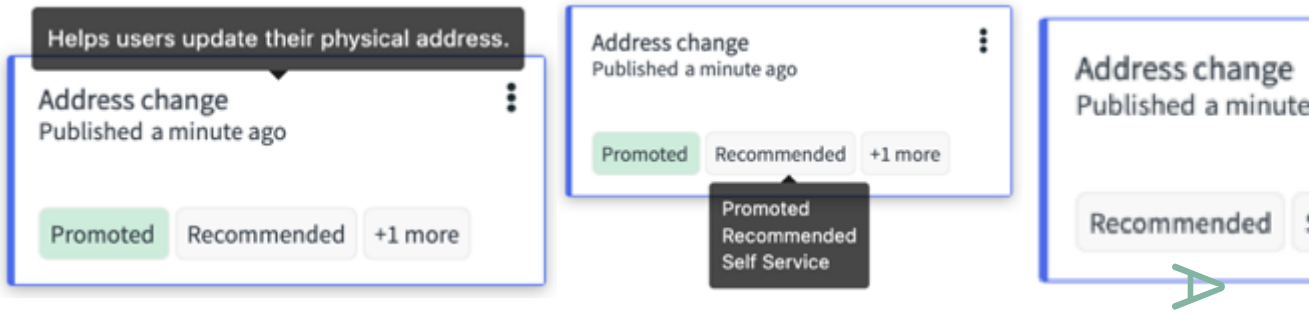
Seite „Legacy-Themenkarten“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenkarten

Jedes Thema wird auf der Themenseite durch eine Karte dargestellt. Eine Beschreibung des Themas (aus der **Eigenschaften** Registerkarte) wird angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über den Titel bewegen, und alle Kategorien werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über die Liste der Tags bewegen.



Filter und Optionen auf der Seite „Themen“

Feld	Beschreibung
Lokalisierungseinblicke	Schaltfläche, die das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ öffnet. Es werden Berichte von Themen mit ihrem Übersetzungsstatus angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ .
Siehe Themenvorschläge	Schaltfläche, die Themenvorschläge öffnet (falls installiert). Überprüfen Sie Empfehlungen, und verwalten Sie Aufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Themenvorschläge verwenden.
Sprachen verwalten	Schaltfläche, mit der die Seite „Sprachen verwalten“ geöffnet wird. Sie können den Lokalisierungsstatus eines anzeigen NLU Modell und fordern Sie Übersetzungen für das Modell und zugehörige Themen an. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.
Verwalten NLU/Keyword-Testfälle	Schaltfläche, die die Seite „Testfälle verwalten“ öffnet, auf der Sie automatisierte Tests für verwalten können Virtual Agent Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Tests für Virtual Agent Themen, die verwenden NLU Themen-Discovery.
Testen Sie Aktive Themen	Schaltfläche, die das Chat-Testfenster öffnet, in dem aktive Themen in ausgeführt werden Virtual Agent Chat-Widget. Verwenden Sie diese Funktion, um zu testen und sicherzustellen, dass Ihre aktiven Themen wie vorgesehen funktionieren.
Nach Themenname suchen	Option zum Suchen eines Themas, das dem von Ihnen eingegebenen Namen oder der Suchzeichenfolge entspricht.
Zusätzliche Themen erkunden	Link, der die Seite „alle vorgefertigten Themen“ öffnet, die vorgefertigte Themen anzeigt, die verfügbar sind, wenn Sie die abhängigen Spokes oder Plugins aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Seite „alle vorgefertigten Themen“.
Thema-Typ	Filter zum Anzeigen Virtual Agent Asset S:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Themen** : Listet nur Themen auf (und nicht Blöcke oder anwenderdefinierte Steuerungen), einschließlich vorgefertigter Themen. • **Themenblöcke** : Listet vordefinierte und anwenderdefinierte Themenblöcke auf. • **Setup-Themen** : Listet Themen auf, die grundlegende Konversationselemente sind, z. B. die Begrüßung oder das Schließen der Konversation. • **Small Talk-Themen** : Listet Themen auf, die als lockere Konversationen zwischen dem Bot und Endanwendern dienen, wobei der Bot Fragen beantwortet, die im Allgemeinen nicht mit der ursprünglichen Aufgabe oder dem ursprünglichen Problem zusammenhängen. • **Anwenderdefinierte Steuerungen** : Listet anwenderdefinierte Steuerungen auf, die anwenderdefinierte Komponenten darstellen, die in einer Konversation verwendet werden. Standardmäßig listet die Seite „Themen“ alle aktiven (veröffentlichten) und inaktiven (in Entwicklung) auf. Asset S, es sei denn, Sie verwenden Filter, um nur bestimmte aufzulisten Asset Typen.
Kategorie	Filter, der eine Liste von Themen anzeigt, die zu einer von Ihnen angegebenen Kategorie gehören. Eine Kategorie ist eine Bezeichnung, die eine Gruppe von identifiziert Asset S, z. B. Setup-Themen oder vorgefertigte Themen für eine bestimmte Geschäftsanwendung. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Kategorien definieren. Details finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie anwenderdefiniert Virtual Agent Kategorien.
Status	Filter, der eine Liste von anzeigt Asset S nach Status: • **Aktiv** : Anzeige nur veröffentlicht Asset S • **Inaktiv** : Nur Anzeige Asset S in Entwicklung
NLU Sprache	Filter, der nur angezeigt wird, wenn Sie mehrsprachig verwenden NLU Modelle. Listen NLU– Themen nach der von Ihnen ausgewählten Sprache aktiviert. Aktivieren Sie die Sprachen für NLU Service in NLU-Einstellungen . Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kanal	Wenn andere Kanäle für die Instanz konfiguriert sind, listet dieser Filter Themen nach dem von Ihnen ausgewählten Kanal (Chat-Client) auf. Die Standardkanäle für Virtual Agent Sind der Webchat-Client und die Messaging-Integrationen für Slack, Microsoft Teams, Workplace, Und Facebook Messenger. Ihre Instanz kann andere Kanäle wie SMS haben, die mithilfe anwenderdefinierter Chatintegrationen erstellt wurden.
Sortieren nach	Filter, der Themen nach dem von Ihnen ausgewählten Sortierfilter anzeigt: • Name: Angegebenes Thema oder Asset . • Aktualisierungszeit: Kürzlich aktualisierte Themen.
Von mir erstellt	Option, die, wenn diese Option aktiviert ist, nur die von Ihnen erstellten Themen anzeigt.
+ Erstellen	Option, die die Seite „Eigenschaften“ öffnet, um ein Thema oder Themenelement zu erstellen und die Themeneigenschaften zu definieren.
Symbol „Themenaktionen“ ⋮	Symbol, das ein Dropdown-Menü mit den folgenden Optionen öffnet: • **Thema heraufstufen** : Fügt hinzu Heraufgestuft Kennzeichnung für das Thema. Primäre Assistenten zeigen nur heraufgestufte Themen an, die ihnen zugeordnet sind, und nicht die heraufgestuften Themen ihrer sekundären Assistenten. Die Option ist deaktiviert, und ein Tooltip wird angezeigt, wenn Sie versuchen, eines der folgenden Elemente heraufzustufen: ◦ Setup-Themen ◦ Themenblöcke ◦ Small Talk-Themen ◦ Nicht veröffentlichte Themen ◦ Beliebig NLU/Stichwortthemen **Hinweis:** Sie können heraufstufen NLU Themen in den Einstellungen für Konversationsschnittstellen unter **Virtual Agent – Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience. • **Thema herabstufen** : Ersetzt **Heraufstufen** Option in einem heraufgestuften Thema zum Entfernen von Heraufgestuft Kennzeichnung. • **Thema löschen** : Öffnet ein Bestätigungsdialogfeld zum Löschen des Themas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Designer Seite „alle vorgefertigten Themen“

Wenn Sie vorgefertigte Konversationen installieren, z. B. ITSM Virtual Agent, Einige Themen werden möglicherweise nicht auf der Homepage angezeigt, es sei denn, Sie installieren die abhängigen Plugins. Auf dieser Seite werden die zusätzlichen verfügbaren Themen angezeigt.

Weitere Informationen zu vorgefertigten ITSM-Themen finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Seite „alle vorgefertigten Themen erkunden“

Feld	Beschreibung
Thema	Der Name des Themas. Wenn sein Status zur Verwendung verfügbar ist, wählen Sie das Thema aus, in dem es geöffnet werden soll Virtual Agent-Designer.
Dokumentation	Link zu „Zugehörig“ ServiceNow Dokumentation für das Thema.
Abhängigkeiten	Die Plugins, die zur Verwendung des Themas erforderlich sind. Wählen Sie eine Abhängigkeit aus, um zur zugehörigen Dokumentation zu wechseln und zu erfahren, wie sie installiert wird. **Hinweis:** Einige Plugins erfordern möglicherweise die Administratorrolle, um zu installieren.
Status	Wert, der angibt, ob Sie eine Spoke oder ein Plugin installieren müssen oder ob die Anforderungen erfüllt sind und das Thema verwendet werden kann.

Erstellen Sie ein Themenformular

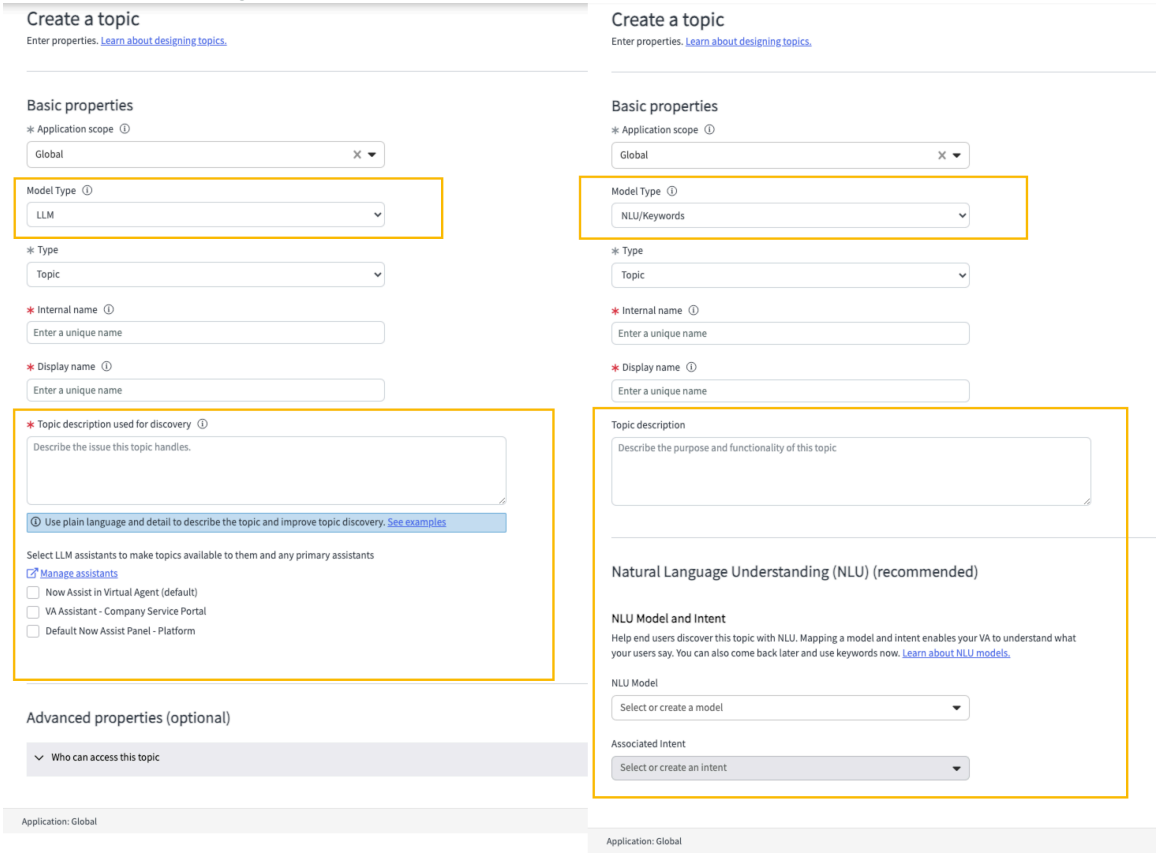
Das Formular Thema erstellen wird verwendet, um die Eigenschaften für ein neues Konversationsthema für festzulegen Virtual Agent.

Das Formularlayout „Thema erstellen“ ähnelt dem Formularlayout „Themeneigenschaften bearbeiten“ in Registerkarte „Themeneigenschaften“. Wenn Sie mit diesem Formular ein Thema erstellt haben, werden der Modelltyp und die Thementypen auf der Registerkarte Eigenschaften gesperrt.

Hinweis:
Themen für große Sprachmodelle (LLM) sind im Vergleich zu schneller und einfacher einzurichten und zu konfigurieren NLU Themen. Für den LLM-Modelltyp müssen Sie keine Modelle oder Absichten auswählen, konfigurieren oder trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular im Vergleich zwischen LLM- und NLU-/Stichwort-Modelltypen



Erstellen Sie ein Themenformular

Feld	Beschreibung
Anwendungsbereich	Wählen Sie den Anwendungsbereich aus, in dem das Thema verfügbar wird. **Hinweis:** Der Anwendungsbereich kann nicht geändert werden, nachdem das Thema erstellt wurde.
Modelltyp	Die **LLM** Wert wird für die Themen-Discovery in LLMS und verwendet **NLU/Stichwörter** Wert wird entweder für Stichwort- oder NLU-Discovery verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent. **Hinweis:** Wenn dieses Feld nicht angezeigt wird, überprüfen Sie, ob beide Now Assist Bereich und Now Assist In Virtual Agent Sind aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel und Assistenten werden konfiguriert.
Typ	Liste der Assets, die Sie erstellen können. Wählen Sie Aus **Thema** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Interner Name	Interner Name für Themen, Small Talk-Themen und Setup-Themen, der den Geschäftszweck widerspiegelt. Der interne Name wird im angezeigt Virtual Agent-Designer Themenseite und muss auf der gesamten Plattform eindeutig sein.
Anzeigename	Themenname, der Anwendern angezeigt wird, wenn sie mit interagieren Virtual Agent. Der Anzeigename muss für den Modelltyp NLU/Stichwörter oder LLM eindeutig sein.
LLM-Themen [Nur LLM-Themen-Discovery]	
Für die Discovery verwendete Themenbeschreibung	Eine detaillierte Erklärung des Zwecks des LLM-Themas, die es von anderen Themen unterscheidet. Die Beschreibung wird für die Themen-Discovery verwendet. Je detaillierter und spezifischer die Themenbeschreibung ist, desto wahrscheinlicher ist es, eine gute Übereinstimmung zu finden. Ein schwaches Beispiel wäre: Helfen Sie Anwendern zu sehen, wie viele Urlaubstage sie noch haben. Ein stärkeres Beispiel wäre In diesem Thema geht es um einen Feiertagskalender für Mitarbeiter in einem Unternehmen. Anwender können die Feiertagsliste oder den Feiertag des Unternehmens für ein bestimmtes Jahr oder ein bestimmtes Datum anfordern, sich nach einem bestimmten Feiertag erkundigen oder fragen, ob sie für einen bestimmten Feiertag einen freien Tag haben. Das Thema behandelt auch die Verfügbarkeit eines Feiertagskalenders und bestimmter Feiertage wie Freedom Day und Wellbeing Day. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Beschreibungs- und Anweisungsrichtlinien für Virtual Agent Themen.
LLM-Assistenten auswählen, um Themen für sie und alle primären Assistenten verfügbar zu machen	Der LLM-Assistent, den Sie dem Thema zuordnen, um eine genauere Themen-Discovery zu ermöglichen. Wenn Sie während der primäre und sekundäre Assistenten eingerichtet haben Now Assist In Virtual Agent Geführtes Setup: Eine Meldung auf dem Bildschirm erklärt, ob der ausgewählte Assistent ein primärer oder sekundärer Assistent ist. Beim Testen eines primären LLM-Assistenten werden Themen aus den sekundären Assistenten in die Themen-Discovery einbezogen. Um die LLM-Assistenten und ihre Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie aus **Verwalten Sie Assistenten** . Wenn Sie einen Themenblock und ein zugehöriges Thema demselben LLM-Assistenten zuordnen, werden beide als diesem Assistenten zugeordnet angezeigt. Wenn Sie einen LLM-Assistenten hinzufügen oder einen aus Ihrem Thema entfernen, wird das Thema auf „nicht veröffentlicht“ zurückgesetzt. Wenn Sie ein LLM-Thema einem LLM-Assistenten zuordnen und veröffentlichen, wird in der Tabelle „Profil- und Dokumentzuordnung“ [sys_cs_document_context_Profile] ein Datensatz für die Zuordnung erstellt. Wenn Sie das Setup-Thema vor der erneuten Veröffentlichung vom LLM-Assistenten trennen, wird der Datensatz gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Assistenten.
Natural Language Understanding(NLU) Themen [Nur NLU/Stichwörter-Themen-Discovery]	
Themenbeschreibung	Kurze Erläuterung von Zweck und Funktionalität des Themas Wenn Sie einfache Anführungszeichen („“) in Ihrer Beschreibung verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um Probleme mit Ihrer Konversation zu vermeiden: 1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_properties.list` Im Filter. 2. Suchen und wählen Sie aus `glide.ui.escape_all_script` , Legen Sie dann den Wert auf fest **Wahr** .
NLU-Modell	Modell für natürliches Sprachverständnis, das dem Thema zugeordnet werden soll. Das Modell enthält die Anwenderäußerungen, die den trainierten Absichten und Entitäten zugeordnet sind. Mit dieser Kombination kann Ihr Bot verstehen, was ein Anwender sagt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Wählen Sie ein vorhandenes Modell aus. • Wählen Sie Aus **Modell Erstellen** Um eine neue Modellgruppe zu erstellen. 1. In **Modellname** Geben Sie einen Namen für die neue Modellgruppe ein. 2. In **Absichtsname** Übernehmen Sie den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein. **Hinweis:** Neue Modelle werden in erstellt **Entwurf** status. **Tipp:** Um zu sehen, wie und wo NLU Modell wird verwendet, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**, Und sortieren **Erstellt für** Spalte.
Zugehörige Absicht	Die Absicht, durch die das Thema gestartet wird, sobald sie vom Virtual Agent erkannt wird Wenn Sie ein Modell angegeben oder erstellt haben, ist die Absicht erforderlich. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Wählen Sie eine vorhandene Absicht aus. • Wählen Sie Aus **Absicht erstellen** Um eine neue Absicht zu erstellen. In **Absichtsname** Übernehmen Sie den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option ist für schreibgeschützte Modelle nicht verfügbar.
Aktivieren Sie DialogActs	Umschalter (standardmäßig in neuen Themen aktiv) zum Aktivieren Virtual Agent Um zu erkennen, wann Sie Äußerungen ändern oder Aktualisierungen in anwenden NLU Modell und reagiert dynamisch auf unerwartete Äußerungen und Änderungen. Schalten Sie in die Position aus, um zu verhindern, dass Anwender die Tastatur anstelle der im Thema verfügbaren Optionen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Dialog handelt für Virtual Agent. **Hinweis:** Dieser Umschalter wird von der Themenwechseloption in allen Anwendereingaben außer der gruppierten Auswahl und der Dateiauswahl abgekoppelt. Sie ist für alle Thementypen außer einem Themenblock verfügbar. Diese Funktion ist derzeit nur für Englisch verfügbar.
Geänderte Werte mit Anwendern bestätigen	Umschalter zu Aktivieren Virtual Agent Dient zum Senden einer Bestätigungsnachricht an den Anwender, wenn Virtual Agent Erkennt eine Wertänderung. Dieser Wert ist standardmäßig aktiv. **Hinweis:** Dieser Umschalter wird angezeigt, wenn **Aktivieren Sie DialogActs** Ist aktiviert.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Wer auf dieses Thema zugreifen kann	
Systemrollen	Rollen, die ein Anwender haben muss, um das Thema anzuzeigen und auszuführen. Wenn ein Thema öffentlich ist (verfügbar für Anwender, einschließlich Gastanwender, die nicht in authentifiziert sind) ServiceNow Plattform), wählen Sie nur die Rolle „öffentlich“ aus.
Kanäle	Chat-Clients, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Diese Kanäle unterscheiden sich von den Standardkanälen, die nativ von unterstützt werden Virtual Agent. Ihre Instanz hat möglicherweise zusätzliche Kanäle für Anwenderdefinierte Chatintegrationen Für IT erstellt. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Wird Bereitgestellt Virtual Agent Themen in anderen Kanälen.
Kontext	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Präsentation dieses Themas für Anwender. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Bedingung** : Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. • **Skript** : Verwenden Sie den Skript-Editor, um ein Skript zu erstellen oder zu bearbeiten, das eine Bedingungsanweisung enthält.
Live Agent	
Servicemitarbeiter-Kontextvariablen	Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in definiert sind Allgemeine Chat-Einstellungen . Wählen Sie die Variablen aus, die einen dynamischen Kontext bereitstellen, d. h. Informationen aus dem Virtual Agent Chat. Diese Informationen werden aus der Bot-Konversation an den Servicemitarbeiter übertragen. Informationen zur Standardliste der Servicemitarbeiter-Variablen finden Sie unter Live agent chat context variables.
Verfügbar für Agent-Autopilot	Umschalter, der bestimmt, ob das Thema für einen Servicemitarbeiter verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter das Thema suchen und aufrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot . Gilt nur für Stichwort oder NLU Themen-Discovery.
Zusätzlich	
Flow nach Themenwechsel fortsetzen	Umschalter, mit dem der Anwender zur ursprünglichen Konversation zurückkehren kann, nachdem er während einer Konversation Themen geändert hat. Gilt nur für Stichwort oder NLU Themen-Discovery. Gilt nicht für Small Talk-Themen.
Kategorien	Bezeichnung, die zum Identifizieren und Gruppieren von Themen, Themenblöcken oder anwenderdefinierten Steuerungen verwendet wird.
Stichwörter [Nur NLU/ Stichwörter-Themen-Discovery]	Liste der Schlüsselausdrücke oder Begriffe, die Anwender eingeben, um die Konversation mit zu initiieren Virtual Agent. Drücken Sie **Eingabe** nach jedem Satz. Stichwörter werden auch für Sprachen verwendet, die derzeit in nicht verfügbar sind NLU.

Registerkarte „Themeneigenschaften“

Verwenden Sie **Themeneigenschaften** Registerkarte zum Identifizieren eines Themas und seiner Verwendung. Sie können steuern, wer das Thema verwendet und in welchen Kanälen es ausgeführt werden kann.

Die Eigenschaften, die Sie angeben können, hängen von der Methode der Themen-Discovery ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

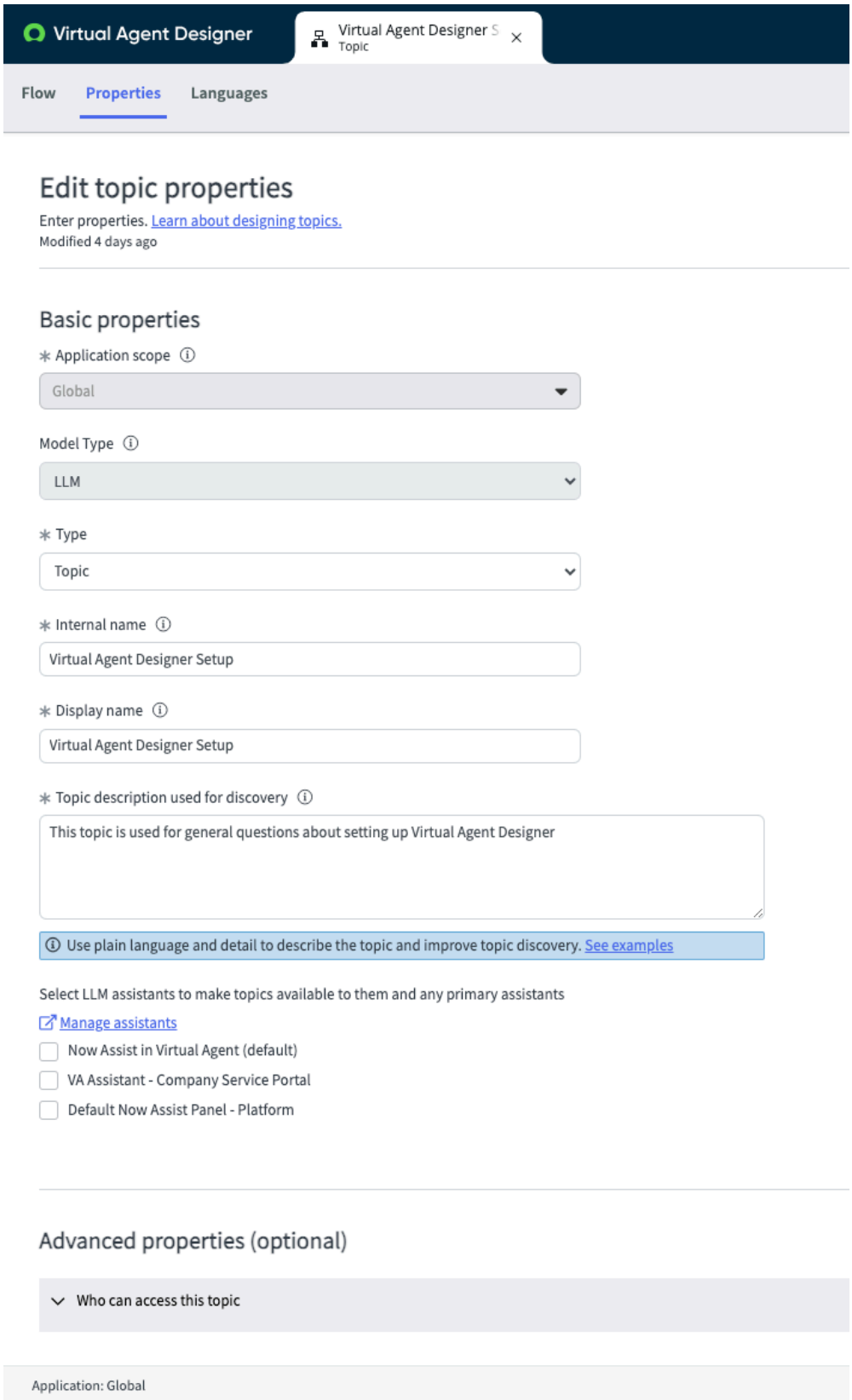
In sind zwei Methoden verfügbar Virtual Agent-Designer: Großes Sprachmodell (LLM) oder Natural Language Understanding(NLU).

Beispiel: Wenn Sie aktivieren NLU In Virtual Agent Einstellungen, das Thema **Eigenschaften** Die Registerkarte enthält Felder zur Identifizierung von NLU Modell und Absicht für das Thema.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

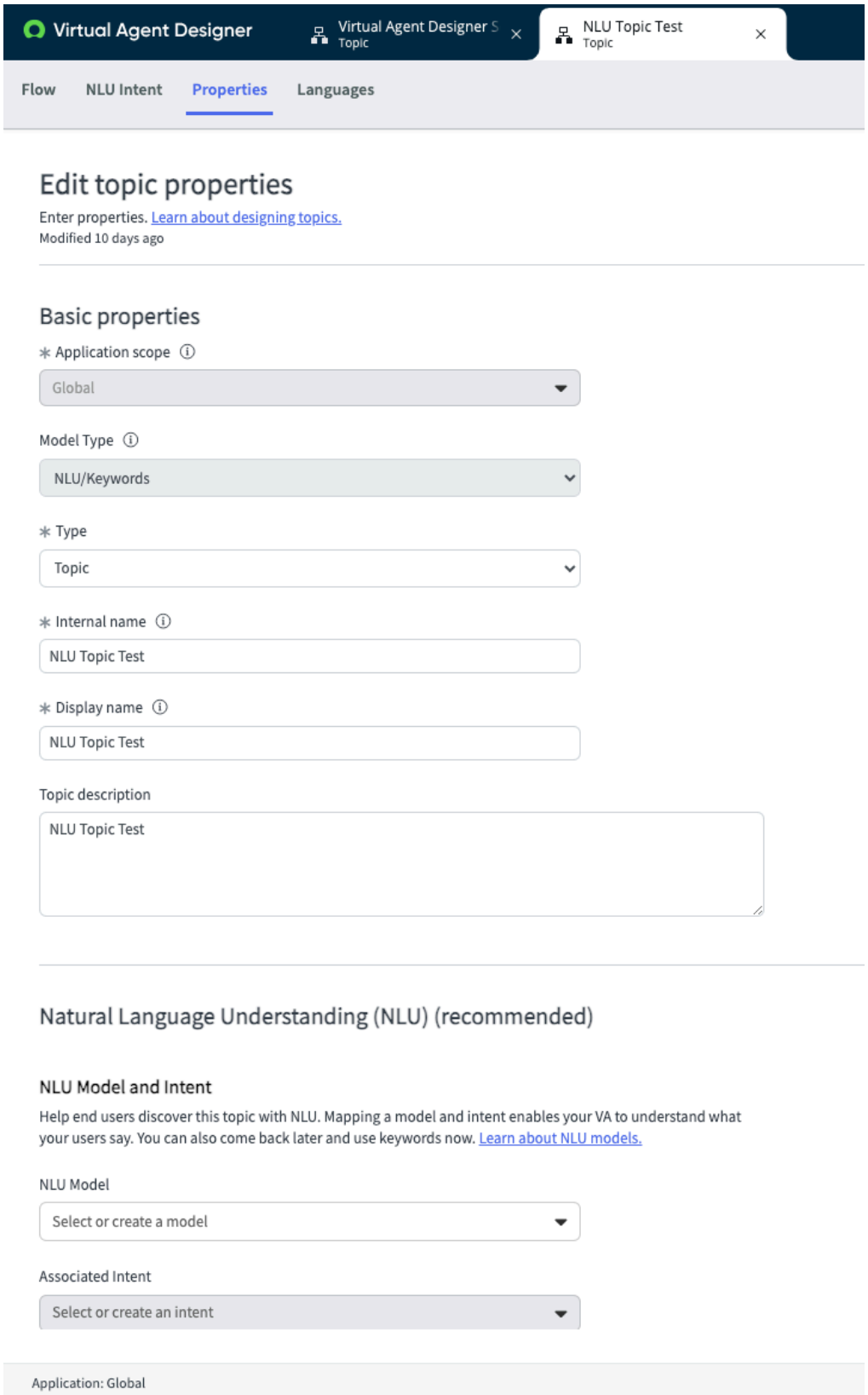
Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit LLM-Themen-Discovery



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit NLU Themen-Discovery



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themeneigenschaften

Feld	Beschreibung
Anwendungsbereich	Wählen Sie den Anwendungsbereich aus, in dem das Thema verfügbar wird. **Hinweis:** Der Anwendungsbereich kann nicht geändert werden, nachdem das Thema erstellt wurde.
Modelltyp	Typ des Modells für dieses Thema, entweder LLM oder NLU/Stichwort. Der Modelltyp ist gesperrt, wenn Sie das Thema erstellen.
Typ	Typ des Themas, einschließlich Basisthema, Themenblock, Setup-Thema und Small Talk-Thema.
Interner Name	Interner Name für das Thema, der von Kunden nicht gesehen wird.
Anzeigename	Themenname, der für Kunden angezeigt wird.
LLM-Themen [Nur LLM-Modelltyp]	
Für die Discovery verwendete Themenbeschreibung	Beschreibung, die vom LLM verwendet wird, um die Frage oder Anforderung des Anwenders genau mit dem richtigen Thema abzugleichen. Gründliche Beschreibungen verbessern die Themen-Discovery. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent.
Thema ist in diesen Assistenten verfügbar.	LLM-Assistent oder -Assistenten ausgewählt, um Themen für sie verfügbar zu machen.
NLU-Themen [Nur NLU-/Stichwort-Modelltyp]	
Themenbeschreibung	Beschreibung, die verwendet wird, um anzugeben, wofür dieses Thema verwendet wird.
NLU-Modell	NLU-Modell, das dem Thema zugeordnet ist.
Zugehörige Absicht	NLU-Absicht, die mit dem Modell und dem Thema verbunden ist.
Aktivieren Sie DialogActs	Umschalten, damit Virtual Agent dynamisch auf Anwenderanweisungen reagieren kann.
Geänderte Werte mit Anwendern bestätigen	Umschalten, damit Virtual Agent Bestätigungsnachrichten an Anwender senden kann, wenn eine Wertänderung erkannt wird.

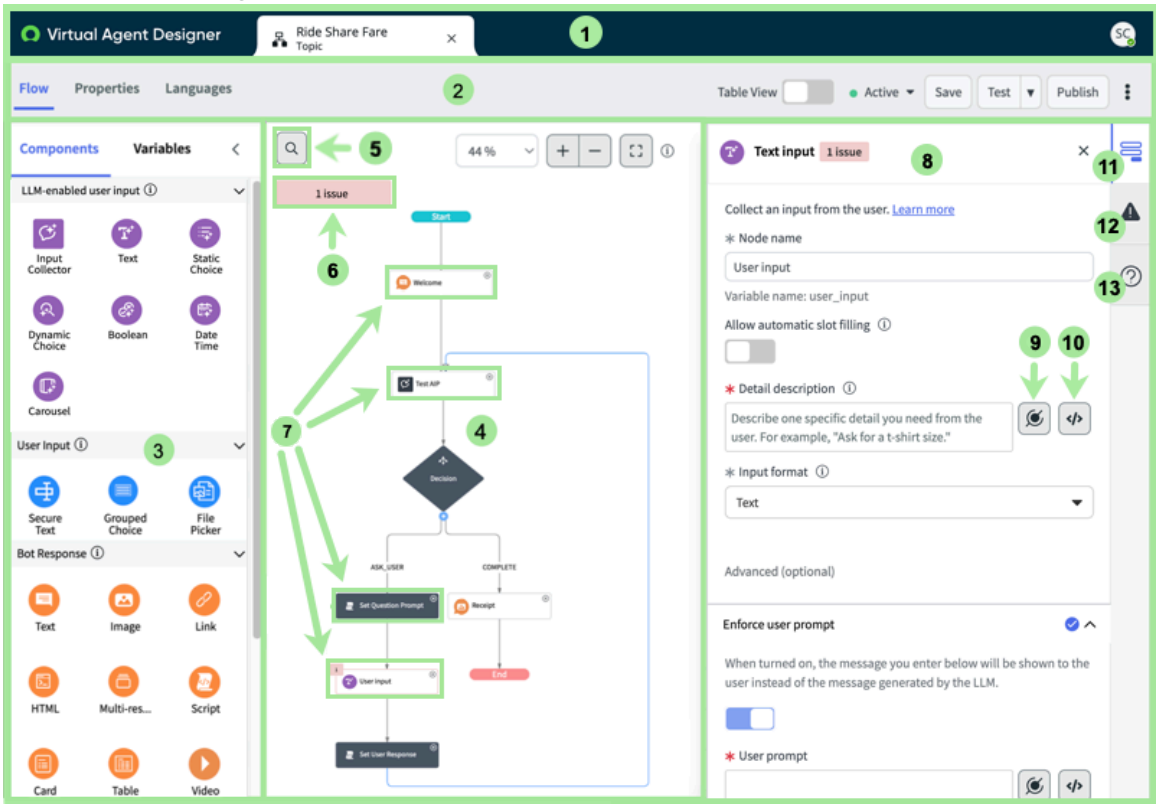
Registerkarte „Thema-Flow“

Verwenden Sie das Thema **Flow** Registerkarte zum Erstellen des Konversations-Flows. Verwenden Sie die Steuerungen für Anwendereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogramme, um den Flow zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Flow“ (Standardansicht)

Beispiel für die Registerkarte „Flow“ in der Standardansicht



Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

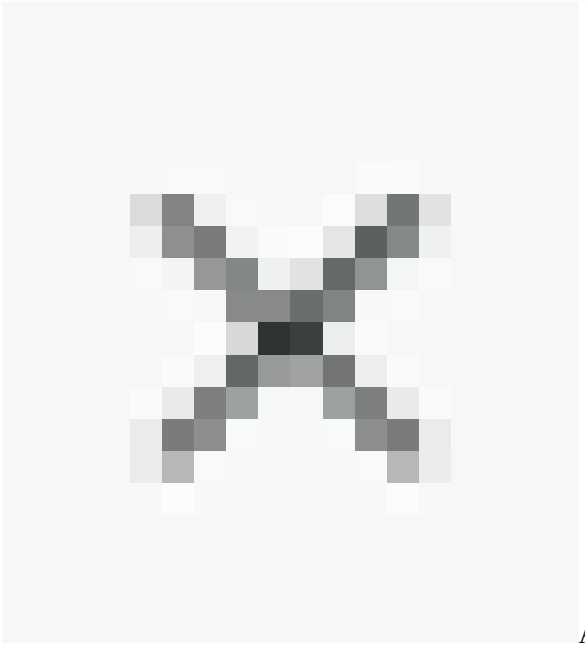
Legende (Standardansicht)

Funktion	Beschreibung
1. Navigationsleiste	Registerkarten zum Navigieren zwischen Ihrem Design und der Homepage. Sie können mehrere Themen und die Homepage öffnen und zwischen ihnen hin- und herschalten, indem Sie auswählen **Virtual Agent-Designer** Oder die Registerkarte eines offenen Themas. Wählen Sie das Symbol Schließen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	 Auf einer Registerkarte, um dieses Thema zu schließen.
2. Thema-Header-Leiste	Registerkarten und Designoptionen für Ihr Thema: • Registerkarten: Jede Registerkarte bietet eine andere Ansicht für die Arbeit an Ihrer Konversation. ◦ **Flow** : Zeigt die Canvas zum Erstellen Ihres Konversations-Flows an. ◦ Registerkarte „Thema-NLU-Absicht“ (Nur NLU-Themen) ◦ Registerkarte „Themeneigenschaften“ ◦ Registerkarte „Themensprachen“(Verfügbar, wenn mehrere Sprachen für konfiguriert sind Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Lokalisiert Virtual Agent Konversationen. • **Tabellenansicht** : Option, die eine Tabellenansicht der Knoten im Konversations-Flow anzeigt. Mit dieser Option können Sie beim Entwerfen Ihrer Konversation zwischen Tabellenansicht und Diagrammansicht wechseln. • **Aktiv/Inaktiv** : Option, die den Designstatus so ändert, dass er aktiv (für Anwender verfügbar) oder inaktiv (in Entwicklung und nicht für Anwender verfügbar) ist. Wählen Sie sie aus, um die folgenden Optionen anzuzeigen:

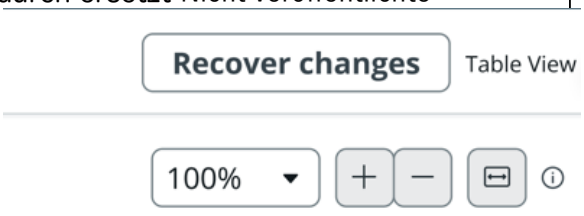
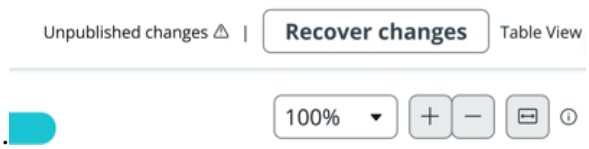
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	◦ **Enthalten in Themen-Discovery** : Option, um das Thema über Stichwörter erkennbar zu machen, NLU, Oder Now LLM Service. Wenn inaktiv, wird das Thema beim Durchführen des Such-Fallbacks berücksichtigt. ◦ **Enthalten in der Liste der Themen** : Option, um das Thema in der Themenliste „alles anzeigen“ sichtbar zu machen. • **Speichern** : Speichert das aktuelle Design. • **Testen** : Öffnet das Design in einem Chat-Testfenster, damit Sie die Konversation in der Vorschau anzeigen und testen können. Wenn Now Assist Bereich, Microsoft Teams Anwendung, oder Slack Die Anwendung ist für Ihre Umgebung konfiguriert. Vorschauoptionen für diese Kanäle werden in der Liste der Testschaltflächen angezeigt. Wählen Sie Aus **Vorschau im Now Assist-Bereich anzeigen** Oder **Vorschau in Microsoft Teams anzeigen** In der Liste, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen. • **Veröffentlichen** : Aktiviert das Design und stellt es den Chat-Clients zur Verfügung. Wenn Sie sprachspezifisch verwenden NLU Modelle auswählen **Überprüfen und veröffentlichen** Aus der Liste Veröffentlichen, um Sprachen anzugeben. • Symbol „weitere Aktionen zu Themen“ ⋮ ◦ **Duplikat** : Kopieren Sie das aktuelle Design, um eine unveröffentlichte Version des Designs zu erstellen. ◦ **Löschen** : Entfernen Sie die aktuelle und veröffentlichte Version des Designs. Beim Aktualisieren von Designs wird in der Kopfzeile ein angezeigt Nicht Veröffentlichte Changes Nachricht, bis Sie das Thema veröffentlichen. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Nachricht, um einen Tooltip anzuzeigen, der die unveröffentlichten Änderungen erläutert. Die Änderungen können beispielsweise das Hauptdesign Ihres Themas oder enthalten Natural Language Understanding(NLU) Sprachzuordnungen.  Wenn Sie das Thema schließen, ohne zu speichern, wird ein **Changes wiederherstellen** Schaltfläche wird in der Kopfzeile angezeigt. Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um alle nicht veröffentlichten Änderungen wiederherzustellen, die vor dem Schließen nicht gespeichert wurden. Die **Changes wiederherstellen** Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

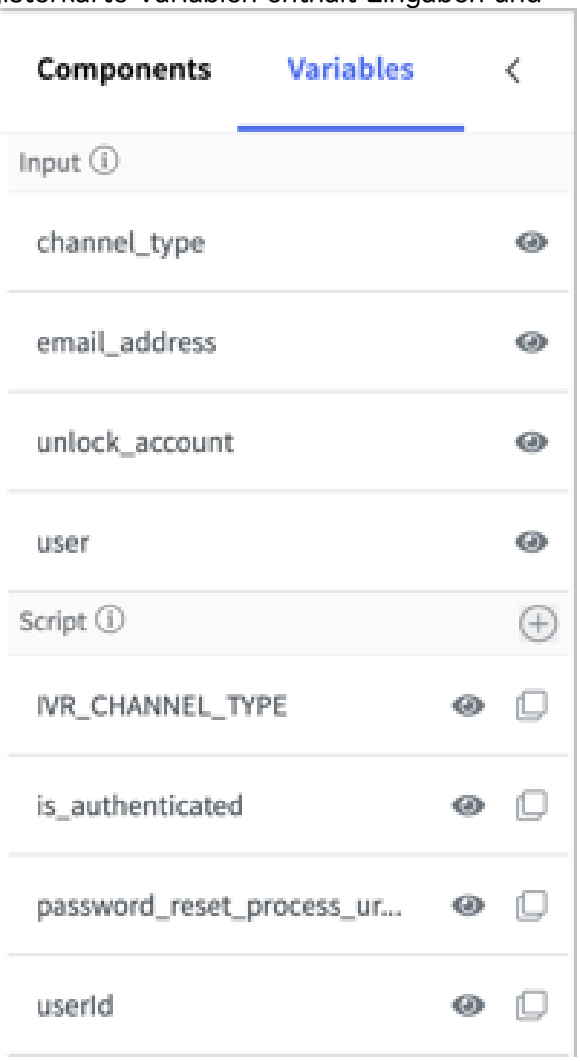
Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Schaltfläche wird durch ersetzt Nicht veröffentlichte  ChangesNachricht. Wenn Sie einen Knoten hinzufügen, schließen Sie das Thema vor dem Speichern oder Veröffentlichen. Der Knoten wird ausgeblendet, und die Schaltfläche und die Meldung werden angezeigt, wenn Sie das Thema erneut öffnen. Wählen Sie Aus **Changes wiederherstellen**Um den Knoten wiederherzustellen und die Schaltfläche zu  entfernen.
3. Palette	Reduzierbare Sidebar mit Registerkarten „Komponenten“ und „Variablen“. Auf der Registerkarte Komponenten wird eine Liste von Steuerungen angezeigt, die Sie auf den Canvas ziehen können, um eine Konversation zu erstellen. Die folgenden Arten von Steuerungen sind verfügbar: • Benutzereingabe: Steuerungen, mit denen Informationen vom Benutzer in einer Konversation abgefragt und erfasst werden Wenn Now Assist Ist aktiviert, und Sie arbeiten mit einem großen Sprachmodell (LLM)-Thema. Der Abschnitt „LLM-Anwendereingabe“ gibt an, welche Steuerungen LLM-kompatibel sind. • Bot-Antwort : Steuerungen zum Anzeigen von Virtual Agent-Antworten in einer Konversation. • Dienstprogramme: Steuerungen zum Ausführen von Aktionen innerhalb eines Themas wie das Ausführen eines Skripts, das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Zweige) in einem Thema oder das Hinzufügen von Themenblöcken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

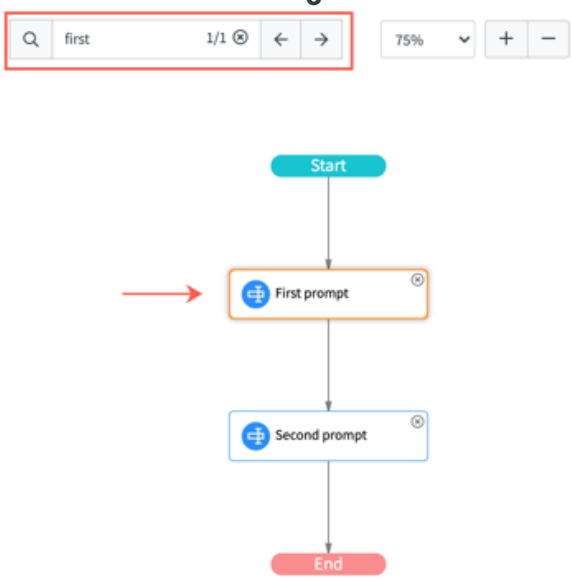
Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Die Registerkarte Variablen enthält Eingaben und  Skripts. **Eingabeabschnitt** • Im Thema angegebene Servicemitarbeiter-Variablen **Eigenschaften** Registerkarte, um dem Servicemitarbeiter kontextbezogene Informationen aus der Virtual Agent-Sitzung bereitzustellen. • Eingabevariablen, die durch Anwendereingabesteuerungen und Dienstprogramme definiert sind und dem Flow auf der Canvas hinzugefügt werden. • „Knotenlos“ NLU Vom Themenautor hinzugefügte Entitäten, die als Eingabevariablen mit Steckplätzen für das Thema verwendet werden. **Skriptabschnitt**

Automatische Übersetzung

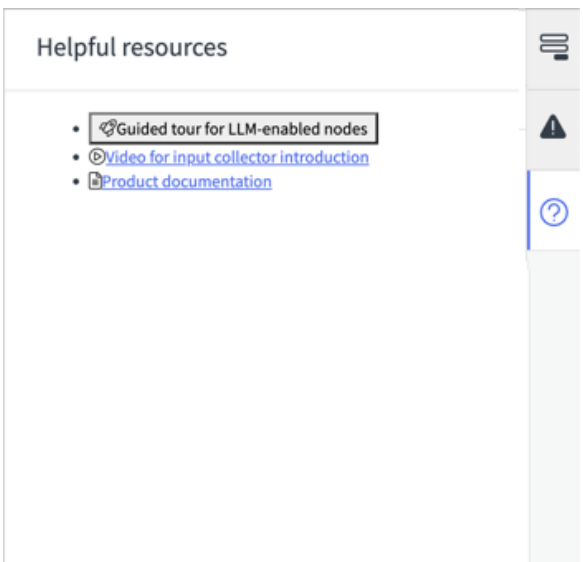
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Der Abschnitt „Skript“ enthält die Skripts, die in Knoten auf der Canvas gefunden wurden. Der Themenautor kann weitere Skriptvariablen hinzufügen, um Werte außerhalb von Steuerungsvariablen zu speichern. Skripting-Variablen ermöglichen komplexere Skripting-Szenarien.
4. Canvas	Bereich, der den Gesprächsverlauf grafisch darstellt. Wenn Sie ein Steuerelement auf die Leinwand ziehen, wird dieses Steuerelement zu einem Knoten im Gesprächsablauf. Enthält ein zugehöriges Eigenschaftsblatt, das im rechten Bereich geöffnet wird. Jeder Flow hat einen **Starten** Und **Ende** Knoten. Wenn Sie Steuerelemente hinzufügen oder entfernen, wird das Layout der Steuerelemente auf der Leinwand automatisch angepasst.
5. Knotensuche	Option zum schnellen Finden bestimmter Knoten im Konversations-Flow. Wählen Sie das Knotensuchsymbol aus Um das Suchfeld zu erweitern und den Namen des zu suchenden Knotens einzugeben. Wenn ein übereinstimmender Knoten gefunden wird, wird der Knoten im Flow hervorgehoben. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach links oder rechts, um nach dem vorherigen oder nächsten Knoten zu suchen, der dem Suchknotennamen entspricht. **Knotensuche mit hervorgehobenem Knoten** 
6. Gibt eine Warnung aus	Zähler, der die Anzahl der Probleme anzeigt, die korrigiert werden müssen, bevor das Thema veröffentlicht werden kann. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „unvollständige Eigenschaftswarnungen“ dieser Dokumente.
7. Knoten	Eingabe- oder Ausgabeelement auf dem Canvas, das durch Ziehen eines Steuerelements aus der Seitenleiste „Komponenten“ oder „Variablen“ erstellt wurde. Alle Steuerungen in der Konversation werden als einzelne Knoten auf dem Canvas dargestellt. Wenn ein Knoten unvollständig ist, wird ein Zähler angezeigt, der die Anzahl der Probleme im Knoten anzeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „unvollständige Eigenschaftswarnungen“ dieser Dokumente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

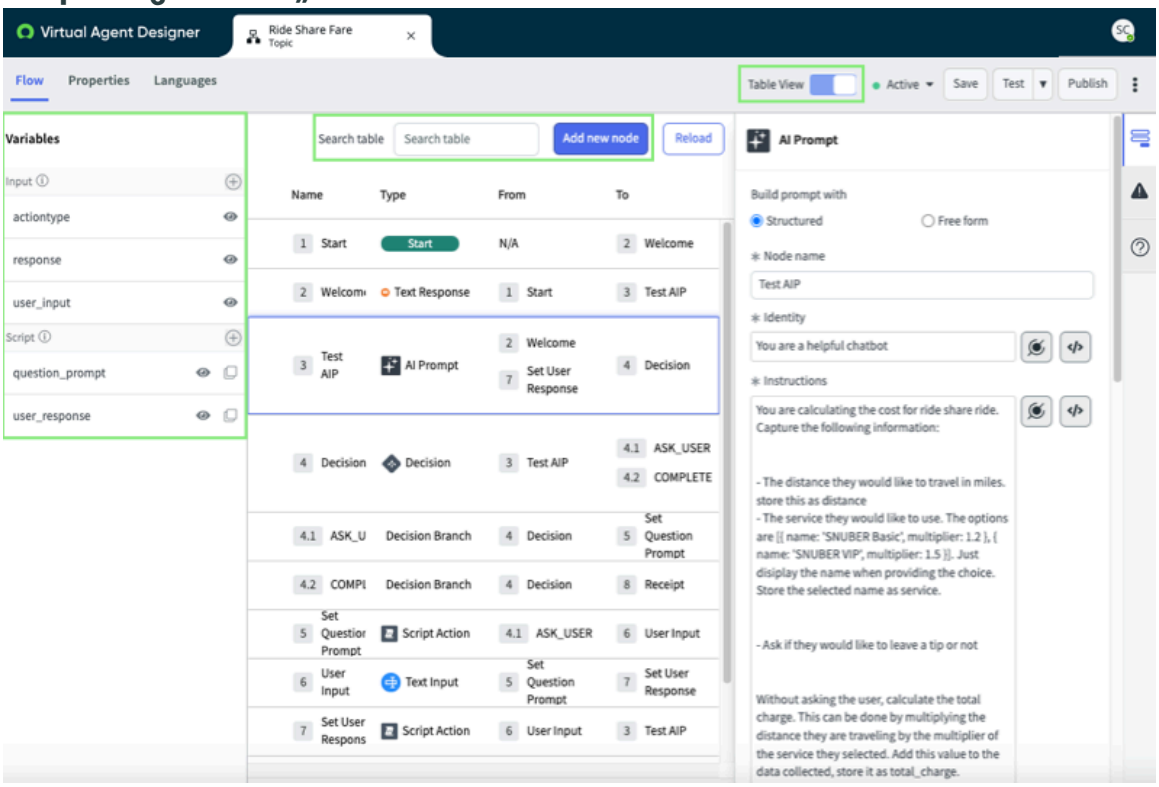
Funktion	Beschreibung
8. Eigenschaftenblatt	Eigenschaften, die für den ausgewählten Knoten auf der Leinwand spezifisch sind. Die Liste der Eigenschaften ändert sich je nach ausgewähltem Knoten. Jeder Knoten verfügt über einen eigenen Satz von Eigenschaften, die Sie definieren können. Dazu können Skripts gehören, die das Verhalten oder die Verarbeitung im Knoten steuern. Wenn NLU Ist aktiviert, enthalten die Eigenschaftsblätter für Eingabesteuerungen zusätzliche NLU Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen
9. Datenpillenauswahl	Ein Tool zum Auswählen von Datenpillen aus Eingabevariablen oder Skriptvariablen, die im Eigenschaftsfeld verwendet werden sollen. Wählen Sie die Datenpillenauswahl aus, um aus den vorhandenen Variablen auszuwählen, die im Thema zugänglich sind. Sie können Datenpillen auch direkt in Eigenschaftsfelder ziehen.
10. Skript-Editor	Ein Tool zum Hinzufügen oder Bearbeiten von JavaScript-Skripts, die in einer Eigenschaft verwendet werden. Bietet Skriptunterstützung, einschließlich einer Liste gültiger Elemente am Einfügepunkt. Elemente umfassen Funktionsname, Objektnamen und Variablennamen, die für das Thema verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter JavaScript-Syntax-Editor .
11. Registerkarte „Eigenschaftsblatt“	Öffnet die Eigenschaftsblattansicht für den aktuell ausgewählten Knoten im Canvas.
12. Registerkarte Validierungsprobleme	Öffnet die Ansicht Validierungsprobleme, die die Anzahl der Probleme im Thema anzeigt, die korrigiert werden müssen, bevor das Thema veröffentlicht werden kann. Diese Registerkarte wird angezeigt, wenn Sie versuchen, ein unvollständiges Thema zu veröffentlichen, und wird ausgeblendet, wenn alle Probleme gelöst sind. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen.
13. Registerkarte „Ressourcen“	Öffnet die Ansicht „hilfreiche Ressourcen“ mit einem Link zur Produktdokumentation. In einem LLM-Thema werden weitere Ressourcen angezeigt, einschließlich geführte Touren auf der Canvas und Links zu Videos für LLM-Steuerungen. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Flow“ mit aktivierter Tabellenansicht

Die meisten Funktionen der Registerkarte Flow sind in der Tabellenansicht identisch. Die folgende Abbildung und die folgende Tabelle heben die Unterschiede hervor.

Beispiel-Registerkarte „Flow“ in der Tabellenansicht



Legende (Tabellenansicht)

Funktion	Beschreibung
Palette: Variablen-Sidebar	Die Registerkarte Komponenten wird nicht angezeigt. Nur die Seitenleiste „Variablen“ ist sichtbar.
Tabellenansicht	Liste von Tabellenzeilen, wobei jede Zeile einem Knoten im Konversations-Flow entspricht. In diesem Abschnitt können Sie Knoten hinzufügen. Wenn Sie Knoten hinzufügen oder entfernen, werden die Tabellenzeilen automatisch angepasst. Ein Knoten kann neben einer der folgenden Steuerungen sein **Starten** Und **Ende** Knoten: • **Benutzereingabe**: Steuerungen, mit denen Informationen vom Benutzer in einer Konversation abgefragt und erfasst werden • **Bot-Antwort**: Steuerungen zum Anzeigen von Virtual Agent-Antworten in einer Konversation • **Dienstprogramme**: Steuerungen zum Ausführen von Aktionen innerhalb eines Themas wie das Ausführen eines Skripts, das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Zweige) in einem Thema oder das Hinzufügen von Themenblöcken. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen neuen Knoten hinzu** Zum Hinzufügen eines Knotens. Sie können den Typ der Steuerung im Dialogfeld angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Tabellenansicht) (Fortsetzung)

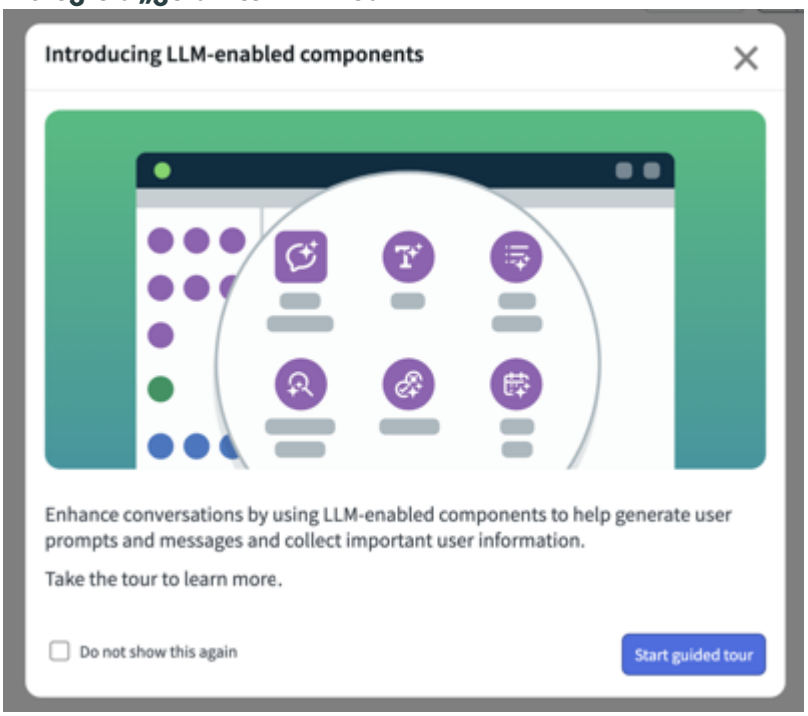
Funktion	Beschreibung
Tabelle durchsuchen	Option zum Durchsuchen von Knoten in der Konversation (Tabelle).

Geführte Tour für LLM-Komponenten

Wenn Sie ein nicht schreibgeschütztes LLM-Thema erstellen oder öffnen, wird ein Dialogfeld mit einer Option angezeigt, um eine geführte Tour durch die LLM-Komponenten in durchzuführen Virtual Agent-Designer. Wählen Sie das Symbol Schließen, um das Fenster oder zu schließen **Starten Sie die geführte Tour** Um die verschiedenen Komponenten anzuzeigen. Sie können auch an einer Tour teilnehmen, indem Sie auswählen **Geführte Tour für LLM-fähige Knoten** Auf der Registerkarte hilfreiche Ressourcen.

Um das Dialogfeld nicht mehr jedes Mal geöffnet zu sehen, wenn Sie ein LLM-Thema öffnen, wählen Sie aus **Nicht mehr anzeigen** Bevor Sie das Dialogfeld schließen oder die Tour starten. Um das Dialogfeld wiederherzustellen, navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cb_user_preferences_list.do` . Suchen Sie auf der Seite „Designer-Anwendereinstellungen“ nach *`LLM_INTRO_MODAL_ENABLED`*Einstellung. Öffnen Sie ITS *`Value`*Feld und legen Sie es auf fest `Wahr` .

Dialogfeld „geführte LLM-Tour“



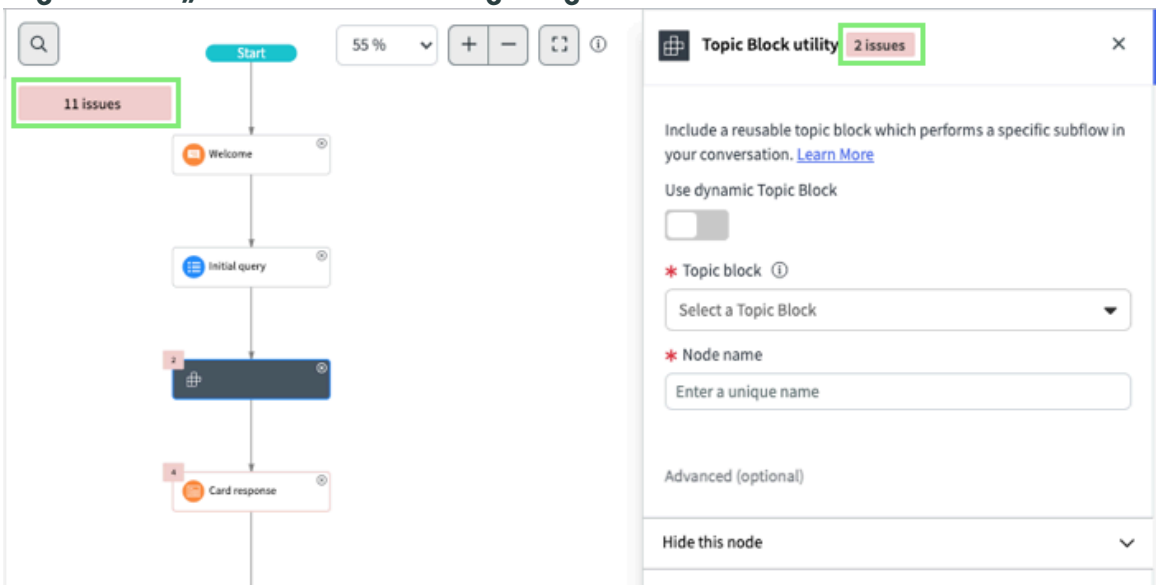
Warnungen zu unvollständigen Eigenschaften

Steuerungen auf der Canvas haben erforderliche Eigenschaften. Wenn erforderliche Eigenschaften fehlen, Virtual Agent-Designer Zeigt die Gesamtzahl der fehlenden erforderlichen Eigenschaften und die Steuerungen an, denen sie fehlen. Alle unvollständigen Warnungen müssen behandelt werden, um das Thema zu testen oder zu veröffentlichen.

Im folgenden Beispiel fehlen dem Thema zwei erforderliche Eigenschaften. Zwei Knoten sind betroffen, und jedem fehlt eine Eigenschaft. Im Textantwortknoten fehlt die Nachrichtenantwort.

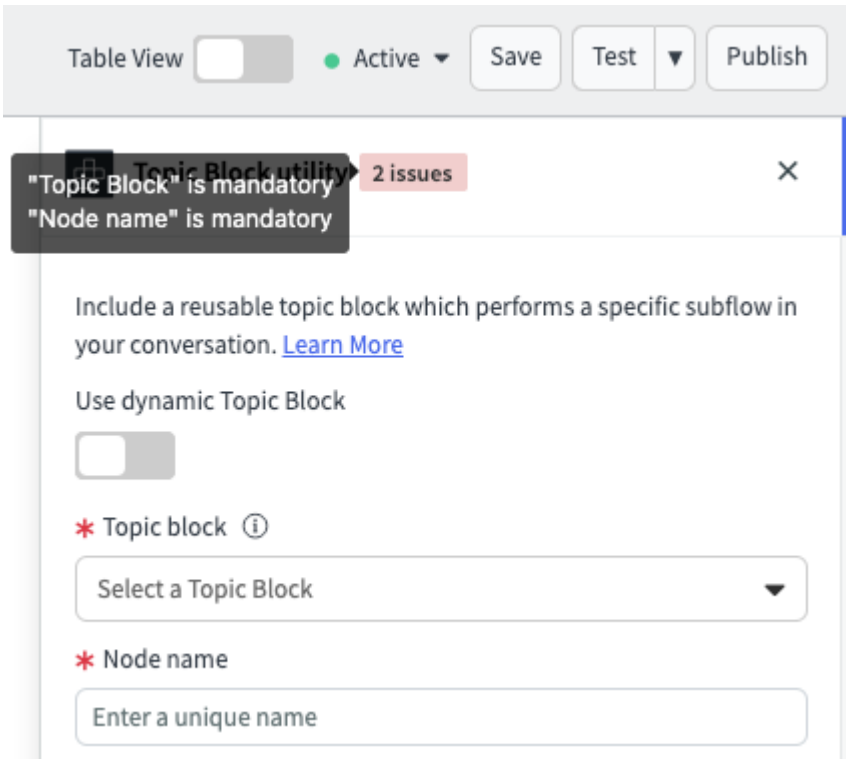
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Flow“ mit unvollständigen Eigenschaften



Zeigen Sie auf die unvollständige Nachricht, um einen Tooltip anzuzeigen, der beschreibt, was fehlt.

Wählen Sie die Nachricht aus, um weitere Informationen zu erhalten



Registerkarte „Thema-NLU-Absicht“

Sie können bearbeiten und verfeinern ServiceNow NLU Modelle aus innerhalb Virtual Agent-Designer. Wenn ein Konversationsthema an ein zugehöriges gebunden ist NLU Modell und Absicht verwenden **NLU-Absicht** Registerkarte zum Überprüfen und Bearbeiten von Äußerungen und zugehörigen Entitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein aktualisiert Virtual Agent-Designer Die Anwenderoberfläche ist verfügbar, wenn Sie installieren Now Assist In Virtual Agent Und aktivieren Sie Now Assist Themenkompetenz. Dieser Inhalt setzt voraus, dass Sie diese Kompetenz aktiviert haben und die Listenansicht anzeigen können. Wenn diese Kompetenz nicht aktiviert ist, werden die veraltete UI- und Themenseite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer – Seite mit veralteten Themen .

Wenn Ihr Thema verwendet NLU Discovery, das Thema **NLU-Absicht** Die Registerkarte wird im angezeigt Virtual Agent-Designer Schnittstelle. Testen Sie Ihr Thema, um die Vorhersageergebnisse für die Themen-Discovery und die entsprechenden Konfidenzpunktzahlen für die Ergebnisse anzuzeigen. Abhängig von den Ergebnissen können Sie die zugehörigen Äußerungen und Entitäten in ändern NLU Modell für Ihre Themenabsicht.

Registerkarte „Äußerungen“

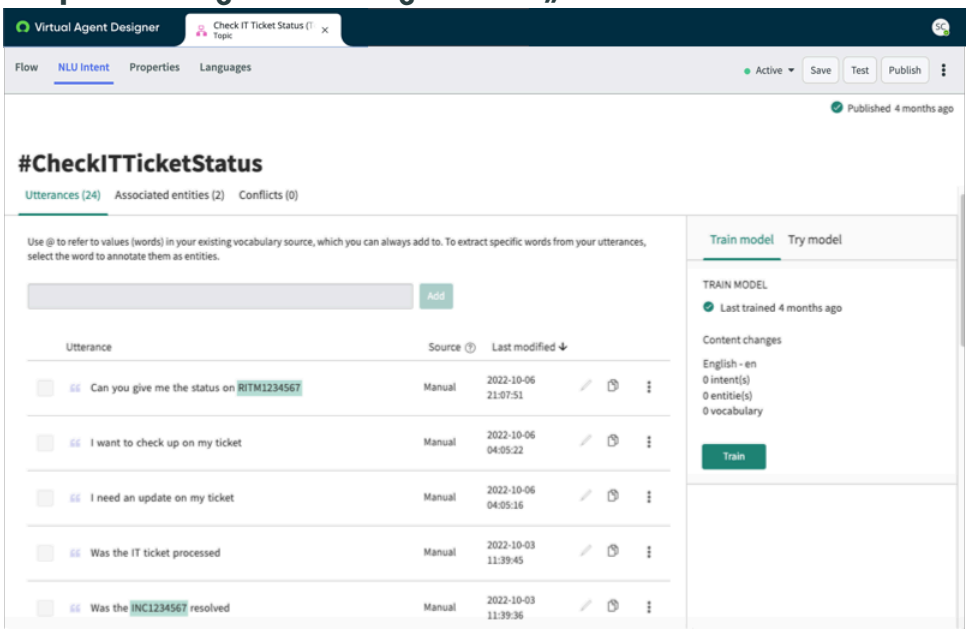
Verwenden Sie **Äußerungen** Registerkarte zum Ausführen der folgenden Aufgaben.

Verwenden Sie die Registerkarte Äußerungen

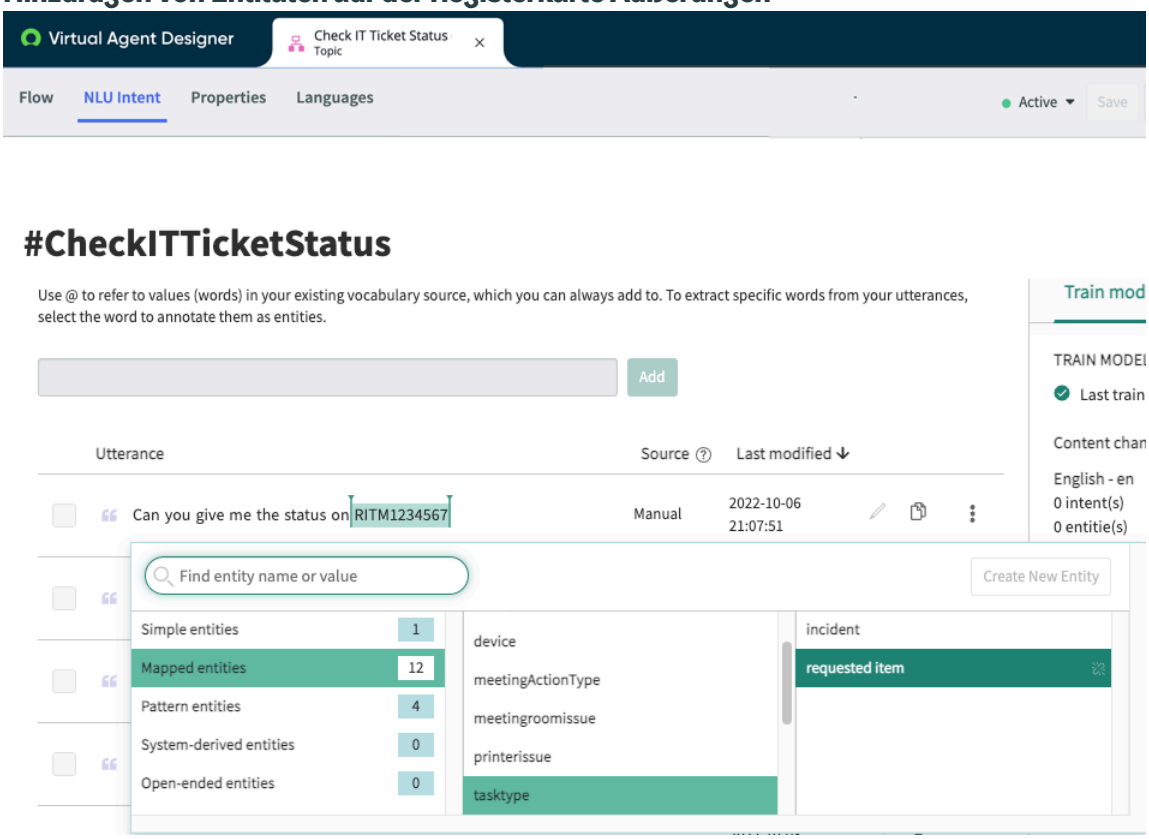
Ich möchte...	Diese Aktion ausführen
Fügen Sie eine Äußerung hinzu	Verwenden Sie **Hinzufügen** Feld zum Eingeben einer Äußerung für eine Absicht. Jede Äußerung muss eindeutig sein und weniger als 200 Zeichen enthalten.
Bearbeiten Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Bearbeitungssymbol aus Neben der Äußerung.
Duplizieren Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Symbol Kopieren Neben der Äußerung.
Verschieben Sie eine Äußerung in eine andere Absicht	Wählen Sie das Menüsymbol , Und wählen Sie dann aus **Verschieben Sie diese Äußerung in eine andere Absicht** .
Löschen Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Menüsymbol , Und wählen Sie dann aus **Löschen Sie diese Äußerung** .
Definieren Sie eine neue Entität	1. Wählen Sie ein Wort in einer Äußerung aus, das als Entität verwendet werden soll. 2. Wählen Sie in der Auswahl neue Entität erstellen den Typ der zu erstellenden Entität aus, z. B. eine einfache oder vom System abgeleitete Entität. Informationen zu den Arten von Entitäten, die Sie definieren können, finden Sie unter NLU-Entitäten . Informationen zu Systementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten. Wenn Sie eine Entität hinzufügen, wird sie auch in angezeigt **Zugeordnete Entitäten** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispieläußerungen auf der Registerkarte „NLU-Absicht“



Hinzufügen von Entitäten auf der Registerkarte Äußerungen



Registerkarte „zugeordnete Entitäten“

Verwenden Sie **Zugeordnete Entitäten** Registerkarte zum Anzeigen der für die Absicht definierten Entitäten. Wählen Sie den Namen aus, um die Äußerungen anzuzeigen, denen die Entität zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entitäten, die für eine Absicht mit dem Namen UpdatePhoneNumber definiert sind

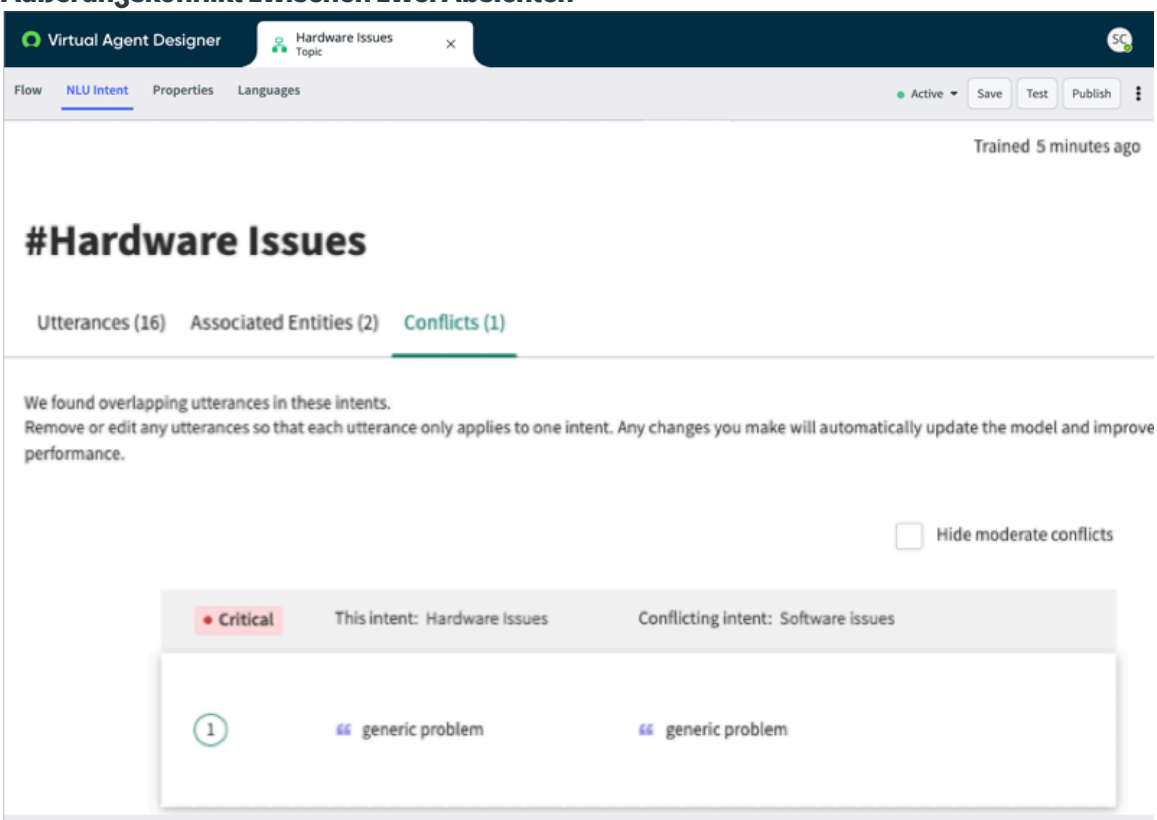


Sie können auch Systementitäten wie Datum und Uhrzeit einer Absicht zuordnen. Weitere Informationen zu unterstützten Systementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten.

Registerkarte Konflikte

Verwenden Sie **Konflikte** Registerkarte zum Anzeigen von Konflikten zwischen Ihren Absichten. Wenn beispielsweise zwei verschiedene Absichten dieselbe Äußerung verwenden, wird dies als Konflikt in beiden angezeigt Virtual Agent-Designer Und NLU-Workbench. Die Identifizierung und Lösung von Konflikten verbessert die Effektivität der NLU-Themen-Discovery.

Äußerungskonflikt zwischen zwei Absichten



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

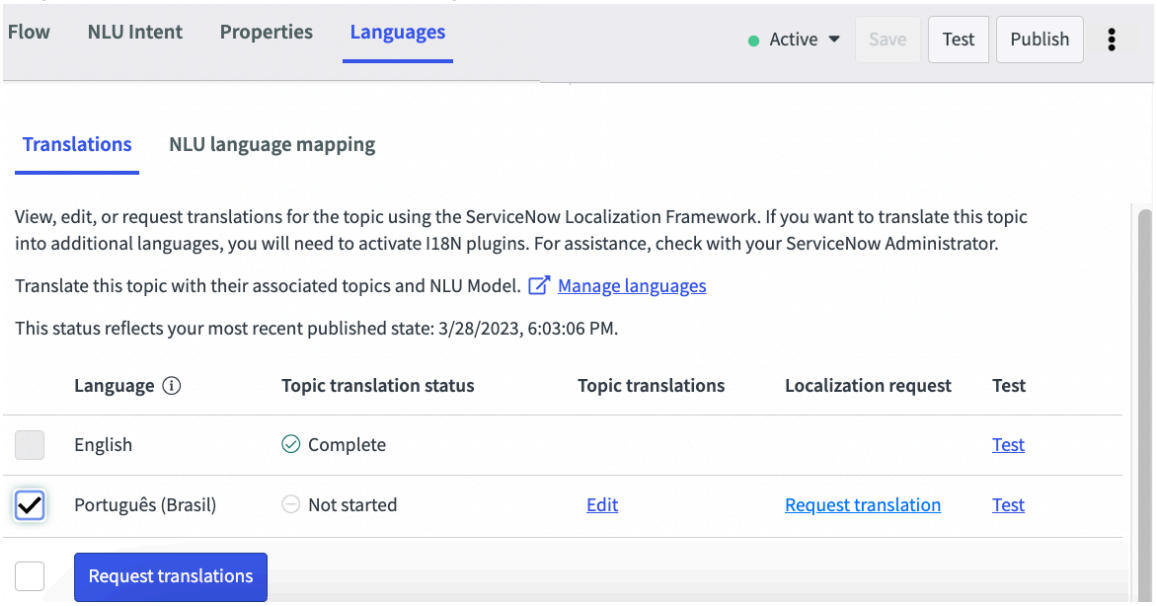
Registerkarte „Themensprachen“

Verwenden Sie **Sprachen** Registerkarte zum Anzeigen des Übersetzungsstatus des Themas für Sprachen, die in aktiviert wurden Virtual Agent. Wenn NLU in Ihrer Instanz aktiviert ist, können Sie auch Modellzuordnungen für jede Sprache anzeigen.

Einige Funktionen auf der Registerkarte Sprachen erfordern die entsprechenden Lokalisierungsrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

Registerkarte „Übersetzungen“

Registerkarte „Beispielübersetzungen“



Registerkartenspalten „Übersetzungen“

Spalte	Beschreibung
Sprache	Liste der verfügbaren Sprachen in Virtual Agent. Nur installierte Sprachen werden angezeigt (die Sprach-Plugins sind aktiviert). Wenn eine Sprache als nicht verfügbar angezeigt wird, bedeutet dies, dass das Sprach-Plugin installiert ist, aber in nicht aktiviert wurde Virtual Agent Einstellungen oder in Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent Und Sprachtabelle .
Übersetzungsstatus des Themas	Gibt den Übersetzungsstatus an: • **Abgeschlossen** : Thema ist vollständig übersetzt • **Teilweise** : Thema ist teilweise übersetzt • **In Bearbeitung** : Übersetzung wird ausgeführt • **Nicht gestartet** : Übersetzung hat nicht begonnen • **Veröffentlichung erforderlich** : Thema ist nicht veröffentlicht oder befindet sich im Status „Entwurf“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkartenspalten „Übersetzungen“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Die ServiceNow Die Plattform bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorgefertigte Themen, sodass Sprachen als teilweise übersetzt angezeigt werden können.
Themenübersetzungen	Je nach Status des Lokalisierungsprozesses und Ihrer Rolle können Sie entweder den aktuellen Inhalt für die Sprache anzeigen oder den Sprachinhalt bearbeiten. Nur Anwender mit Rolle des Lokalisierungs-Editors [Localization_Editor] Kann übersetzte Inhalte bearbeiten.
Lokalisierungsanfrage	Klicken Sie Auf **Übersetzung anfordern** Zum Erstellen von Lokalisierungs-Framework Aufgabe. Die Übersetzung beginnt je nachdem, wie der Flow in eingerichtet wurde Lokalisierungs-Framework. Wenn die Übersetzung bereits begonnen hat und Sie über verfügen Rolle des Lokalisierungserfüllers [Localization_Fulfiller] , Klicken Sie auf **Angefordertes Element anzeigen** Zum Anzeigen der Aufgabe.
Test	Klicken Sie auf den Link, um das Thema in einer bestimmten Sprache zu testen.

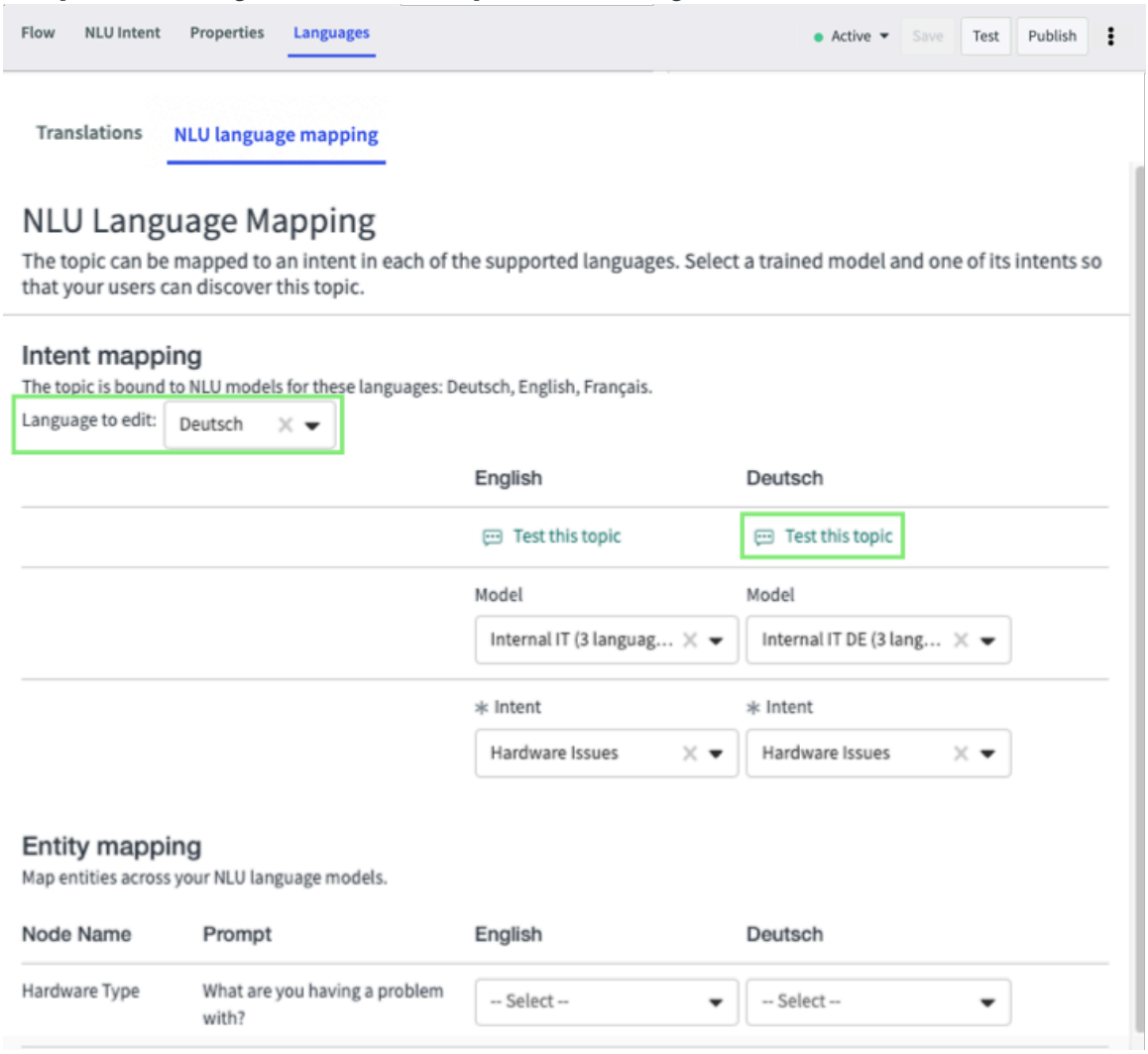
Registerkarte „NLU-Sprachzuordnung“

Wenn Sie NLU in Ihrer Instanz aktiviert haben, können Sie die Themenzuordnungen auf dieser Registerkarte anzeigen oder ändern. Sie können auch Ihre Entitäten zuordnen und das übersetzte Thema hier testen.

Hinweis:
Sofern Sie nicht Legacy-einsprachige Modelle verwenden, müssen alle sekundären Sprachen in einem Thema derselben Modellgruppe zugeordnet werden. In den meisten Fällen ändert das Ändern der Zuordnung für eine sekundäre Sprache die Zuordnungen für alle sekundären Sprachen im Thema. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Registerkarte „NLU-Sprachzuordnung“



Virtual Agent-Designer Steuerungen

Ein Virtual Agent Thema besteht aus einer Sammlung von Steuerungenn innerhalb eines Themen-Flows. Verwenden Sie diese Steuerungen, um Informationen zu sammeln, zu verarbeiten und Ihren Benutzern zu präsentieren. Steuerungen können auch Datensätze auf Ihrer Instanz lesen, erstellen und aktualisieren.

Durch jeden Satz von Steuerelementen werden bestimmte Funktionen in einem Konversations-Flow ausgeführt.

Arten von Steuerungenn

Kategorie	Beschreibung
Startsegment	Wird automatisch in einem Themen-Flow angezeigt und kann keiner Konversation hinzugefügt oder daraus entfernt werden. Dieses Steuerelement kann mit einer Begrüßungsantwort konfiguriert werden, die zu Beginn eines Gesprächs erscheint.
Endsegment	Wird automatisch in einem Themen-Flow angezeigt und kann keiner Konversation hinzugefügt oder daraus entfernt werden. Dieses Steuerelement kann mit einer abschließenden Bestätigungsnachricht vor dem Ende eines Gesprächs konfiguriert werden. Stellen Sie sicher, dass alle Verzweigungen Ihres Themas am Ende mit diesem Steuerelement verbunden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arten von Steuerungenn (Fortsetzung)

Kategorie	Beschreibung
Anwendereingabe	Fordert den Anwender in einer Konversation auf und erfasst Informationen vom Anwender.
Bot-Antwort	Zeigt Bot-Antworten in einer Konversation an.
Dienstprogramme	Verarbeitet Aktionen und Logik innerhalb eines Themas, z. B. das Ausführen eines Skripts oder das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Verzweigungen) in einem Thema. Sie können sie auch verwenden, um automatisierte Anrufe durchzuführen Workflow-Studio Workflows.

Für Steuerelemente mit Eingabeaufforderungen, Nachrichten, Standardwerten und Bestätigungsnachrichten können Sie einen der folgenden Eingabewerte eingeben:

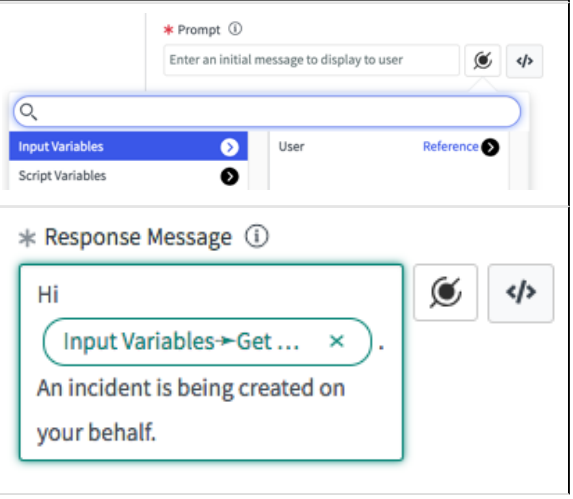
- Textzeichenfolgen
- Datenpillen
- Zeichenfolgen mit eingebetteten Datenpillen
- Skripts, die Zeichenfolgen zurückgeben

Datenpillen

Verwenden Sie Datenpillen, um Ihren Steuerungen schnell und einfach dynamische Informationen hinzuzufügen, ohne ein Skript zu verwenden. Wählen Sie das Datenpillen-Symbol aus Zum Öffnen der Schnittstelle für die Datenpillenauswahl. In dieser Oberfläche können Sie Daten aus Skriptvariablen und Eingabevariablen auswählen, die von Ihren Anwendereingabesteuerungen festgelegt wurden.

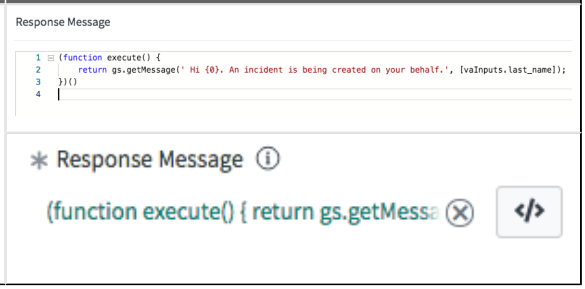
Mit Datenpillen können Sie schnell und einfach auf die Daten in Ihren Variablen zugreifen. Im Gegensatz dazu bietet das Skripting komplexere Optionen, z. B. die Verarbeitung der Übersetzung. Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie eine Text-Bot-Antwort verwendet wird, die den Namen des Kunden enthält, sowohl als Datenpille als auch als Skript behandelt wird.

Datenpillen und geskriptete Antworten

Methode	Ergebnis
Datenpille	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenpillen und geskriptete Antworten (Fortsetzung)

Methode	Ergebnis
Skript	

Das erste Beispiel verwendet die Datenpillenauswahl zur Auswahl **Namen Abrufen** , Eine Eingabevariable, die den Namen des Kunden enthält. Im zweiten Beispiel wird derselbe Vorgang mit einem Skript ausgeführt. Im Skriptbeispiel wird auch `gs.getMessage` verwendet, um die Übersetzung der Nachricht zu verarbeiten.

Diesen Knoten ausblenden oder überspringen (Bedingungseigenschaft)

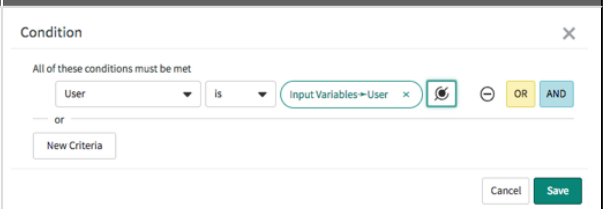
Fast alle Steuerungen haben eine Bedingungseigenschaft. Die Ausnahmen sind das Entscheidungsdienstprogramm und die Start- und Endknoten.

In Anwendereingabesteuerungen bestimmt die Bedingungseigenschaft, ob das Steuerelement in einer Konversation verwendet oder übersprungen wird. Um die Steuerung immer zu verwenden, lassen Sie das Bedingungsfeld leer. Um die Bedingungen zu bestimmen, unter denen die Steuerung verwendet wird, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Erstellen Sie eine Bedingung mithilfe der Bedingungsgenerator-Schnittstelle, mit der Sie Datenpillen hinzufügen können, um Bedingungen anzugeben, die mit dieser Schnittstelle erstellt wurden.
- Geben Sie ein Skript für die Bedingungseigenschaft an, das den Wert „wahr“ oder „falsch“ zurückgibt. Wenn der Rückgabewert „false“ lautet, wird das Steuerelement nicht verwendet, und die Konversation wird mit dem nächsten Steuerelement entlang dieser Themaverzweigung fortgesetzt.

Verwenden Sie Bedingungen, um Ihre Gespräche auf der Grundlage von Kontext, Daten oder Skriptlogik dynamischer zu gestalten.

Geskriptete Bedingung	Bedingung im Bedingungsgenerator

Beispielskript für die bedingte Anzeige des Knotens:
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

In diesem Beispiel gibt ein Bedingungsskript den Wert „true“ zurück, wenn der aktuelle Benutzer Ereignisprotokolle erstellen kann. Diese Bedingung verhindert, dass eine Dienstprogrammsteuerung einen Incident erstellt, wenn der Benutzer keine Berechtigung dazu hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben

Nutzen Sie die verschiedenen Eingabesteuerelemente, die in Virtual Agent-Designer verfügbar sind, um Informationen von Benutzern in Konversationen abzufragen und zu erfassen.

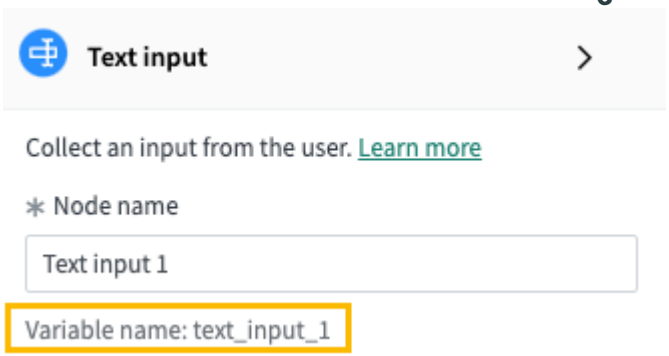
Allgemeine Eigenschaften der Eingabesteuerung

Zusätzlich zu Datenpillen und Bedingungssteuerungen , Jedes Eingabesteuerelement verfügt über die folgenden allgemeinen Eigenschaften:

Eingabevariable für Benutzerantwort

Jedes Steuerelement speichert die Anwenderantwort in einer Eingabevariable, auf die über andere Steuerungen innerhalb desselben Themas mit zugegriffen werden kann `GetValue` Und `GetDisplayValue` Methoden. Der Variablenname basiert auf dem Namen, den Sie der Eingabesteuerung zuweisen. Beispiel: Wenn Sie den Namen zuweisen `Erste Aufforderung` Für ein Eingabesteuerelement lautet der Variablenname `First_prompt` . Der Variablenname ist Kleinbuchstaben mit einem Unterstrich anstelle eines Leerzeichen. Weitere Informationen zu diesen Methoden finden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Das Feld Variablenname wird automatisch ausgefüllt



Benutzereingabesteuerungen für großes Sprachmodell (LLM)

Die folgenden Anwendereingabesteuerungen werden in LLM-Themen unterstützt, wenn Sie ein LLM erstellen Virtual Agent Thema. Zu den LLM-Anwendereingaben gehören die folgenden.

- Eingabesammler
- Texteingabe
- Statische Auswahlliste
- Dynamische Auswahlliste
- Boolesche Eingabe
- Datums-/Uhrzeiteingabe
- Karusselleingaben

Hinweis:
Vermeiden Sie es, mehr als fünf Anwendereingabesteuerungen in einem einzelnen LLM-Thema oder mehr als fünf in einem einzelnen Eingabesammler zu platzieren. Übermäßige Anwendereingabesteuerungen können das LLM überfordern und zu ungenauen oder unerwarteten Antworten führen.

Natural Language Understanding(NLU) Entitätseigenschaften

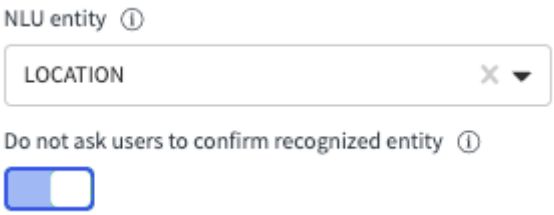
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn NLU Ist aktiviert, werden die folgenden Eigenschaften im Eigenschaftenblatt für angezeigt **Text** , **Statische Auswahl** , **Dynamische Auswahl** , **Boolescher Wert** , **Datum/ Uhrzeit** , Und **Karussell** Eingabesteuerungen. Um diese Eigenschaften anzuzeigen oder zu aktivieren, wechseln Sie zum Abschnitt Erweiterte Optionen.

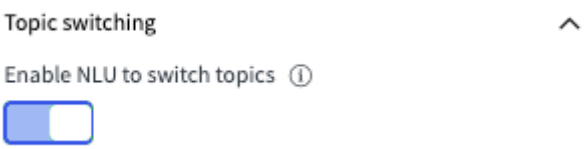
- **NLU-Entität** : Die Entität, die der Eingabevariable für die Steuerung entspricht. Sie wählen die Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind, wie in definiert NLU Modell, das Sie für das Thema verwenden. Wenn Virtual Agent Erkennt den Entitätswert in Anwenderäußerungen, und wenn der Wert den Schwellenwert für die Entitätsvorhersage-Konfidenz erfüllt, dann Virtual Agent Extrahiert den Wert. Der Wert wird in der Eingabevariable für den Knoten gespeichert. Diese Speicheraktion wird aufgerufen *Slot-Ausfüllung* . Die Slot-Ausfüllung erkennt, wenn mehrere Werte für dieselbe vorhanden sind NLU Entität tritt in einer Konversation auf. Anwender werden mit einer Liste aufgefordert, zu bestätigen, welcher Knotenwert ausgewählt werden soll, wenn mehrere Knoten an denselben gebunden sind NLU Entität. Diese Eigenschaft ist nur für verfügbar NLU Themen-Discovery.

  NLU Entitätseigenschaft

- **Aktivieren Sie NLU, um Themen zu wechseln** : Aktiviert NLU Vorhersage für den Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann. Um diese Eigenschaft auf einem Knoten zu aktivieren, navigieren Sie zu **Erweiterte Optionen** > **Themenwechsel**an.

  Aktivieren NLU Zum Wechseln der Themeneigenschaft

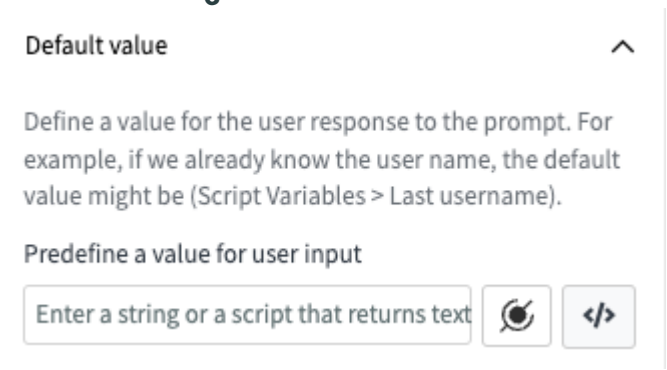
  

Standardwert

Eine Eingabeaufforderung kann einen voreingestellten, durch Sie definierten Wert aufweisen. Dieser Wert kann entweder eine Zeichenfolge oder ein Skript sein, das eine Zeichenfolge zurückgibt. Diese Eigenschaft befindet sich im Abschnitt „Erweiterte Optionen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

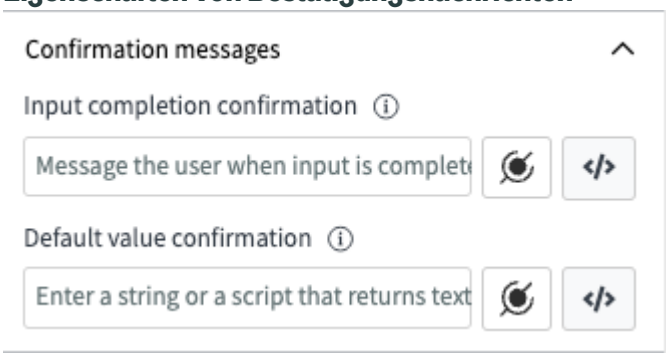
Standardwerteigenschaft



Bestätigungsnachrichten

Diese Bot-Antwortnachrichten signalisieren das Ende der Knoteninteraktion und bitten die Anwender, ihre Antwort zu bestätigen. Diese Eigenschaft befindet sich im Abschnitt „Erweiterte Optionen“.

Eigenschaften von Bestätigungsnachrichten



Eingabesteuerung des Eingabesammler-Anwenders

Verwenden Sie das Steuerelement „Eingabesammler“, um Daten zur Verwendung durch zu sammeln Now Assist In Konversationen, die die Themen-Discovery (LLM) verwenden.

Übersicht

Sehen Sie sich dieses Video an, um einen Überblick über den Eingabesammler aus Anwenderperspektive zu erhalten.

Virtual Agent Designer – Eingabesammler – Benutzereingabesteuervideo

Eigenschaften des Eingabesammlers

Der Eingabesammler ist nur für Themen verfügbar, die LLM-Discovery verwenden.

Der Eingabesammler kann bis zu 5 der LLM-Anwendereingaben außer einem anderen Eingabesammler speichern. Um mehr als 5 Anwendereingaben zu erfassen, platzieren Sie mehrere Eingabesammlungsknoten in der Reihenfolge, oder passen Sie den Wert von an `com.glide.cs.va_input_collector_max_nodes`Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].

Sie können Knoten im Eingabesammler sowohl in der Canvas- als auch in der Tabellenansicht neu anordnen. Um Knoten auf der Canvas neu anzuordnen, wählen Sie einen bestimmten Knoten im Eingabesammler aus, und ziehen Sie ihn in der Liste nach oben oder unten. Sie können einem Eingabesammler oder Knoten zwischen mehreren Eingabesammlern Knoten hinzufügen oder entfernen, indem Sie einen Knoten auswählen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

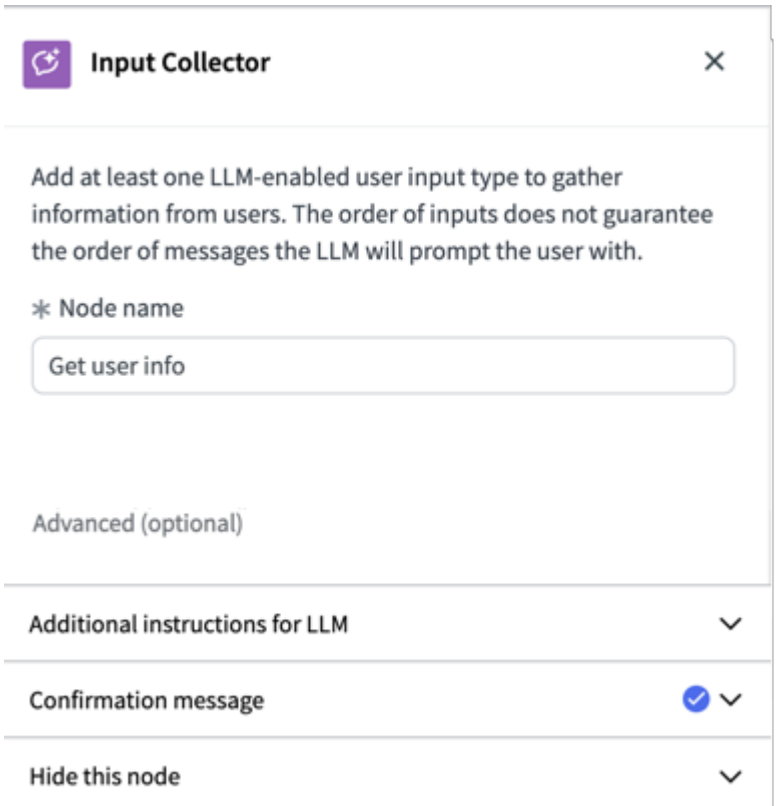
und ihn in einen Eingabesammler-Knoten oder aus einem Eingabesammler-Knoten auf der Canvas ziehen. Um Knoten in einem Eingabesammler in der Tabellenansicht neu anzuordnen, wählen Sie einen bestimmten Knoten in der Liste aus, und wählen Sie dann den Aufwärts- oder Abwärtspfeil neben dem Knoten.

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

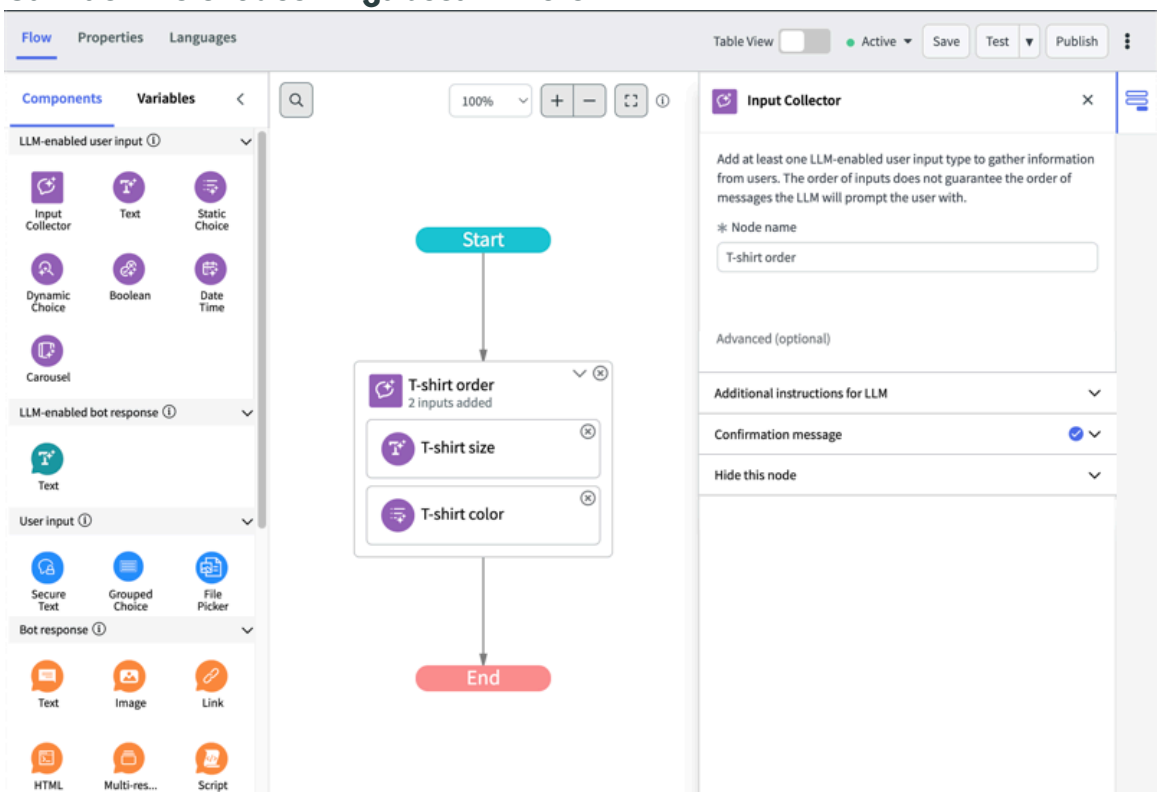
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Erweitert	
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. das Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Anwenderantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Bestätigungsnachricht	Umschalter, um dem Anwender am Ende einer Konversation eine Zusammenfassung der gesammelten Eingaben anzuzeigen. Wenn die Zusammenfassungsnachricht aktiviert ist, wird Virtual Agent Wenn diese Option aktiviert ist, werden die von Ihnen eingegebenen Informationen angezeigt und gefragt, ob alles korrekt ist. Wählen Sie Aus **Ja** Um den Chat fortzusetzen, oder **Nein** Um die Erfassung von Anwendereingaben neu zu starten. Sie können auch antworten, indem Sie eine Antwort in das Chatfenster eingeben, um die Zusammenfassung zu bestätigen oder abzulehnen oder Ihre Antwort zu ändern. Diese Option ist standardmäßig aktiv und zeigt ein aktiviertes Symbol an Wenn aktiviert.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Eingabesammler-Fähigkeit



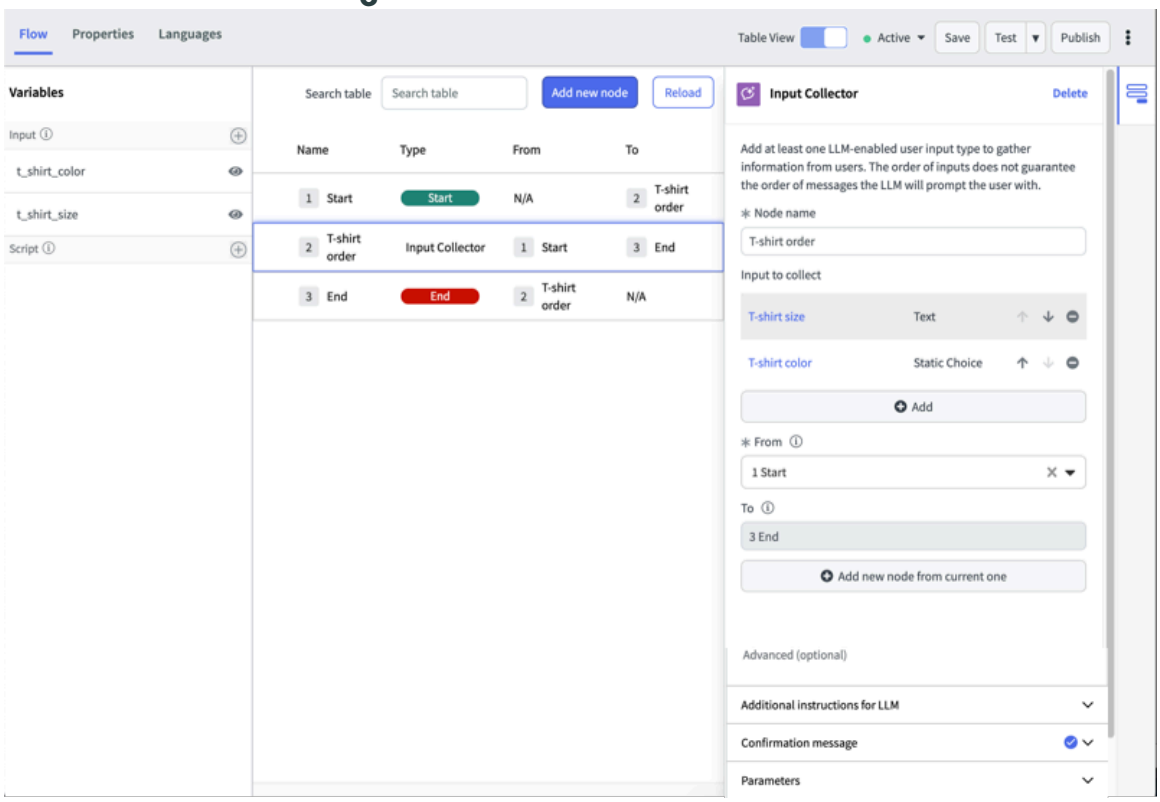
Canvas-Ansicht des Eingabesammlers



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenansicht des Eingabesammlers



Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Eingabesammler“

Kanal	LLM-Support	NLU-/Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Slack	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Workplace	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer

Durch Steuerelemente für Texteingaben durch Benutzer werden Benutzer in einem Virtual Agent-Thema zur Eingabe einer Textzeichenfolge aufgefordert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Textanwendereingabe für die LLM-Themen-Discovery

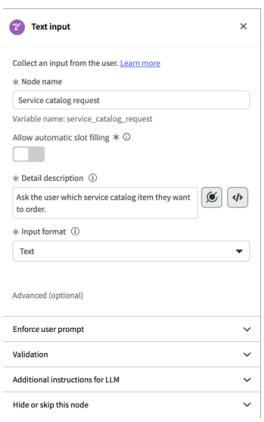
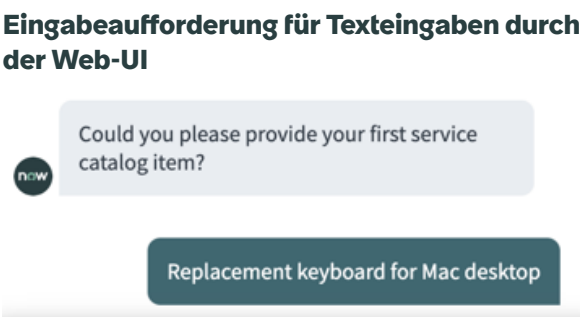
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Automatisches Ausfüllen von Slots zulassen	Umschalten, damit der Wert dieses Knotens automatisch von anderen Knoten sowie während der Themen-Discovery festgelegt wird. Wenn dieser Umschalter aktiviert ist, ändert sich das Feld „Detailbeschreibung“ von den Optionen „dynamische Datenpillenauswahl“ und „Skript“ in ein statisches Textfeld.
Detailbeschreibung	Beschreibung der Informationen, die Sie von Anwendern benötigen. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist deaktiviert. Sie können eine dynamische Detailbeschreibung erstellen, indem Sie das Symbol „Datenpillenauswahl“ auswählen Um Bedingungen zu definieren, oder wählen Sie das Symbol Editor öffnen Zum Eingeben eines Skripts. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist aktiviert. Sie können nur eine statische Beschreibung eingeben.
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Anwender nicht das erwartete Format eingibt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass das Format ungültig ist, und der Anwender wird aufgefordert, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung). • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), dem @-Symbol und der Domäne besteht. • IP-Adresse (IPV4, IPV6): Bereitstellungsformat für Datenkommunikation für Internet Protocol Version 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardtelefonnummernformat. • URL: Webadressformat. • Anwenderdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate Und IP-Adressfeldtypen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Erweitert	
Anwenderaufforderung erzwingen	Umschalten, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom Large Language Model (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Mit der Datenpillenauswahl können Sie anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Anwendereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Anwender eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. das Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Anwenderantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Beispiel-Text-Anwendereingabesteuerung für LLM-Themen-Discovery

Eigenschaften der Eingabesteuerung für LLM-Themen

Eingabeeigenschaften	Prompt eingeben
	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Textanwendereingabesteuerung für NLU Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Name?
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Anwender nicht das erwartete Format eingibt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass das Format ungültig ist, und der Anwender wird aufgefordert, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung). • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), dem @-Symbol und der Domäne besteht. • IP-Adresse (IPV4, IPV6): Bereitstellungsformat für Datenkommunikation für Internet Protocol Version 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardtelefonnummernformat. • URL: Webadressformat. • Anwenderdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate Und IP-Adressfeldtypen .
NLU-Entität	Option zum Zuordnen von NLU Entität mit dem Knoten. Wenn ein NLU Entität ist der Eingabevariable für diesen Knoten zugeordnet, Virtual Agent Kann den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders in einem Slot ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Anwender nicht bitten, erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Anwender nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

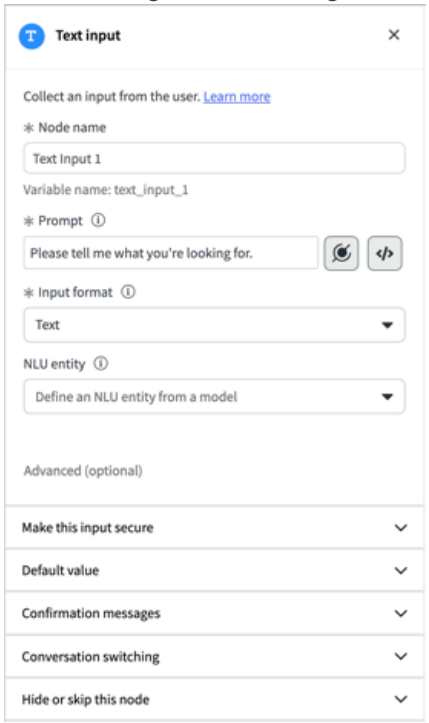
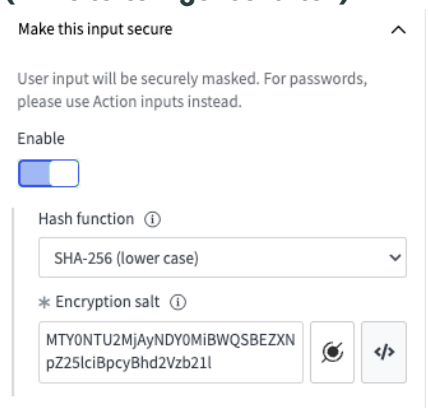
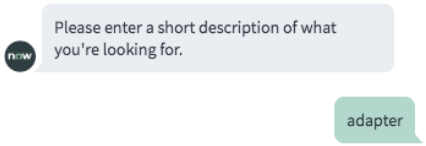
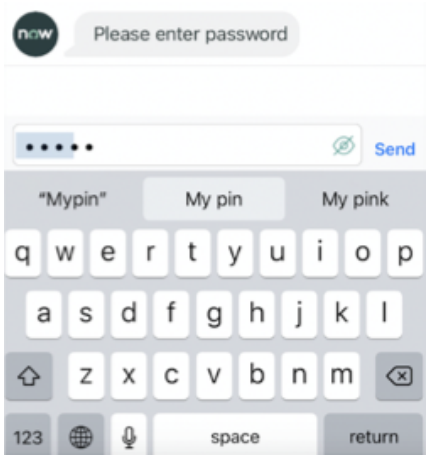
Eigenschaft	Beschreibung
Erweitert	
Diese Eingaben sichern	
Aktivieren	Umschalter, der die Eingabesteuerung verschlüsselt. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Anwendereingabe maskiert und als Reihe von Punkten im Chatfenster angezeigt.
Hash-Funktion [Sichtbar, wenn „diese Eingabe sichern“ aktiviert ist]	Der Methoden-Digest-Algorithmus basierend auf dem Standard-WS-Sicherheitsstandard. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **SHA-256 (Kleinbuchstaben)** • **SHA-1 (Kleinbuchstaben)** Weitere Informationen zu den WS-Sicherheitsstandards finden Sie unter WS-Sicherheitseigenschaften .
Verschlüsselungs-Salt [Sichtbar, wenn „diese Eingabe sichern“ aktiviert ist]	Zufällige Daten, die als zusätzliche Eingabe für eine Einwegfunktion verwendet werden, die Daten hasht.
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die in definierte Antwort **Bestätigung des Standardwerts** Im Feld wird der Anwender aufgefordert, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Anwender mit antwortet Nein , Der Wert wird null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, kann der Standardwert wie folgt lauten: Skriptvariablen > letzter Anwendername . Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann der Standardwert sein: {{vaScripts.lastUsername}} .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Konversationswechsel	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren NLU Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Überspringen Sie die erneute Aufforderung	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Text-Anwendereingabesteuerung für NLU Themen-Discovery

Eingabeeigenschaften	Prompt eingeben
Grundlegende Eigenschaften der Texteingabesteuerung  **Diese Eingabe sichern (Erweiterte Eigenschaften)** 	**Eingabeaufforderung für Texteingaben durch Benutzer in der Web-UI**  **Anwendereingabeaufforderung in einer mobilen App mit aktiviertem Umschalter „diese Eingabe sicher machen“** 

Kanalunterstützung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Textanwendereingabesteuerelement

Kanal	LLM-Support	NLU/Keyword-Unterstützung	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine.
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine.
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine.
Microsoft Teams	Unterstützt	Unterstützt	Keine.
Slack	Nicht unterstützt	Unterstützt	Slack-Benutzer können Text bearbeiten, der zuvor in einer Konversation eingegeben wurde. Jedoch Virtual Agent Verarbeitet Nachrichten, wie sie zuerst eingegeben werden. Wenn ein Slack Der Anwender bearbeitet dann Texteingaben, z. B. einen Kommentar, um einen Fall zu aktualisieren Virtual Agent Wertet das bearbeitete Update nicht aus.
Workplace	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine.
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Unterstützt	Die maximale Zeichenbeschränkung beträgt 5000 Zeichen.
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine.
LINE	Nicht unterstützt	Unterstützt	Die maximale Zeichenbeschränkung beträgt 5000 Zeichen.
WhatsApp	Unterstützt	Unterstützt	Keine.
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine.
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte gelten möglicherweise Zeichenbeschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter Alexa-Entwicklerdokumentation .

Steuerelement für Benutzereingaben mit statischer Auswahl

Verwenden Sie das Steuerelement für Benutzereingaben mit statischer Auswahl in einem Virtual Agent-Thema, um vordefinierte Auswahlen aufzulisten, die für Benutzer verfügbar sind. Sie können nur ein Element aus einer Auswahlliste auswählen.

Auswahlanzeige

Die Auswahlliste enthält bis zu 10 Elemente pro Seite. Wenn in einer NLU-Konversation mehr als 10 Elemente vorhanden sind, haben Sie die Möglichkeit, die zusätzlichen Elemente anzuzeigen und auch die Suchergebnisse zu filtern. Die Auswahllistenaufforderung enthält ein Suchsymbol Die Anwender auswählen können, um die Ergebnisse zu filtern. Wenn in einer LLM-Chatkonversation mehr als 10 Elemente vorhanden sind, wird eine Bildlaufleiste angezeigt. Wenn in einer LLM-Chatkonversation mehr als 16 Elemente vorhanden sind, wird eine Suchleiste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die statische Auswahlsteuerung bietet die Möglichkeit, eine Header-Karte hinzuzufügen, die über der Auswahlliste angezeigt wird. Header-Karten werden in Web- und mobilen Kanälen unterstützt.

- Die Header-Karte kann ein großes oder kleines Bild oder eine YouTube-Videokarte zusammen mit beschreibendem Text enthalten. Die Auswahlliste enthält standardmäßig bis zu fünf Elemente, die Suchfunktion ist jedoch unterdrückt. Wenn mehr als fünf Elemente vorhanden sind, können Anwender die zusätzlichen Elemente anzeigen.

- Um die Anzahl der unter einer Header-Karte angezeigten Elemente zu steuern, fügen Sie hinzu `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit`Systemeigenschaft. Verwenden Sie **Wert** Zum Festlegen der Anzahl der in der Auswahlliste angezeigten Elemente. Weitere Informationen zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für statische Auswahl für die LLM-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Name	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Automatisches Ausfüllen von Slots zulassen	Umschalten, damit der Wert dieses Knotens automatisch von anderen Knoten sowie während der Themen-Discovery festgelegt wird. Wenn dieser Umschalter aktiviert ist, ändert sich das Feld „Detailbeschreibung“ von den Optionen „dynamische Datenpillenauswahl“ und „Skript“ in ein statisches Textfeld.
Detailbeschreibung	Beschreibung der Informationen, die Sie von Anwendern benötigen. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist deaktiviert. Sie können eine dynamische Detailbeschreibung erstellen, indem Sie das Symbol „Datenpillenauswahl“ auswählen Um Bedingungen zu definieren, oder wählen Sie das Symbol Editor öffnen Zum Eingeben eines Skripts. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist aktiviert. Sie können nur eine statische Beschreibung eingeben. 
Auswahlmöglichkeiten	
Anzeigename	Für jede Auswahl der Text, der dem Anwender für diese Auswahl angezeigt wird. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke.

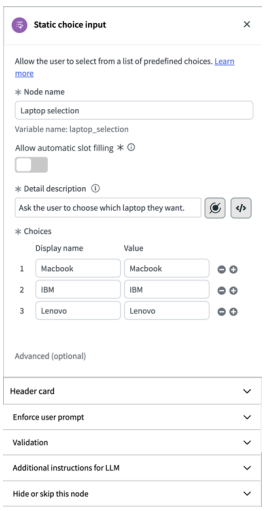
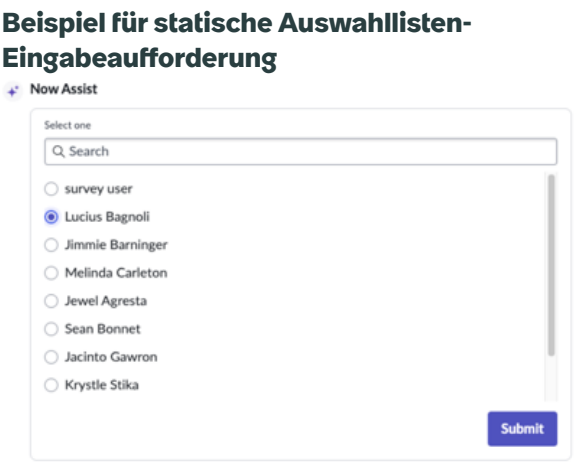
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Slack hat eine Begrenzung auf 30 Zeichen für Auswahllistenbeschriftungen. • Der Arbeitsplatz hat eine Beschränkung von 20 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen.
Wert	Für jede Auswahl die Zeichenfolge, die in der Variable gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, die Bilder oder YouTube-Videos enthalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Anwenderaufforderung erzwingen	Umschalten, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom Large Language Model (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Mit der Datenpillenauswahl können Sie anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Anwendereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Anwender eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. das Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Anwenderantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen. Wenn Anwender einen Wert wie eingeben Überspringen Sie diesen Schritt Wenn die Bedingungen das Überspringen nicht zulassen, erhalten sie eine Nachricht, dass der Knoten nicht übersprungen werden kann, und werden erneut aufgefordert, eine Antwort anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Anwendereingabesteuerung für statische Auswahl für die LLM-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Eingabeeigenschaften	Listen Sie die Anwenderaufforderung auf
	

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für statische Auswahl für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Detailbeschreibung	Die einzige Information, die vom Anwender benötigt wird. Beispiel: Fragen Sie den Anwender, welches Servicekatalogelement er benötigt.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Name? Sie können Rich-Text erstellen, um die Stile der Eingabeaufforderung zu ändern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Verwenden Sie einzelne Sternchen oder Unterstriche für kursiven Text. Beispiel: `*Text*` Oder `_Text_` . • Verwenden Sie doppelte Sternchen oder Unterstriche für fett formatierten Text. Beispiel: `**Text**` Oder `__Text__` . • Verwenden Sie dreifache Sternchen oder Unterstriche für kursiven und fett formatierten Text. Beispiel: `***Text***` Oder `___Text___` . • Verwenden Sie einen Bindestrich mit Abstand, um einer Linie einen Aufzählungspunkt hinzuzufügen. Beispiel: `– Text` . • Verwenden Sie eine abgesetzte rechtwinklige Klammer, um ein Blockangebot zu erstellen. Beispiel: `> Text` . • Verwenden Sie zwischen einer und sechs Hash-Markierungen, um Header zu erstellen. Beispiel: `#Text#` Oder `###### Text######` • Verwenden Sie Klammern und Klammern, um einen Hyperlink zu erstellen. Beispiel: `[Linktext](url)` . Fügen Sie einem Hyperlink einen Ausrufepunkt hinzu, um ein Bild anzuzeigen. Beispiel: `![alt. Text](Bild-url)`
NLU-Entität	Option zum Zuordnen von NLU Entität mit dem Knoten. Wenn ein NLU Entität ist der Eingabevariable für diesen Knoten zugeordnet, Virtual Agent Kann den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders in einem Slot ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Anwender nicht bitten, erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Anwender nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.
Auswahlmöglichkeiten	
Anzeigename	Für jede Auswahl der Text, der dem Anwender für diese Auswahl angezeigt wird. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke. • Slack hat eine Begrenzung auf 30 Zeichen für Auswahllistenbeschriftungen. • Der Arbeitsplatz hat eine Beschränkung von 20 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen.
Wert	Für jede Auswahl die Zeichenfolge, die in der Variable gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, die Bilder oder YouTube-Videos enthalten können. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die in definierte Antwort **Bestätigung des Standardwerts** Im Feld wird der Anwender aufgefordert, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Anwender mit antwortet Nein , Der Wert wird null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, kann der Standardwert wie folgt lauten: Skriptvariablen > letzter Anwendername . Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann der Standardwert sein: {{vaScripts.lastUsername}} .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren NLU Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können.

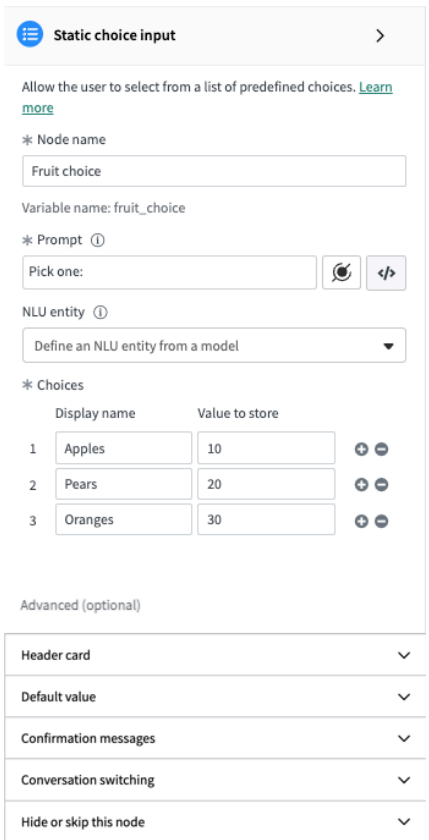
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Knoten überspringen, wenn	Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

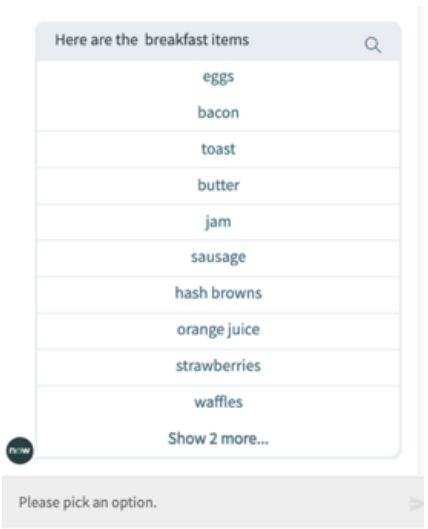
Beispiel für eine Anwendereingabesteuerung für statische Auswahl für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

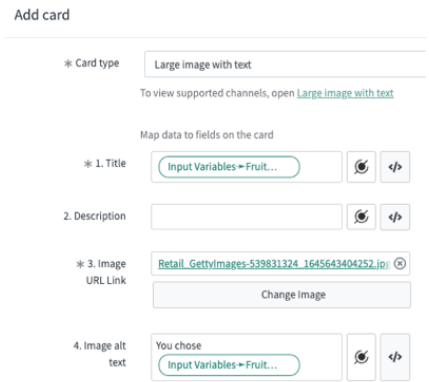
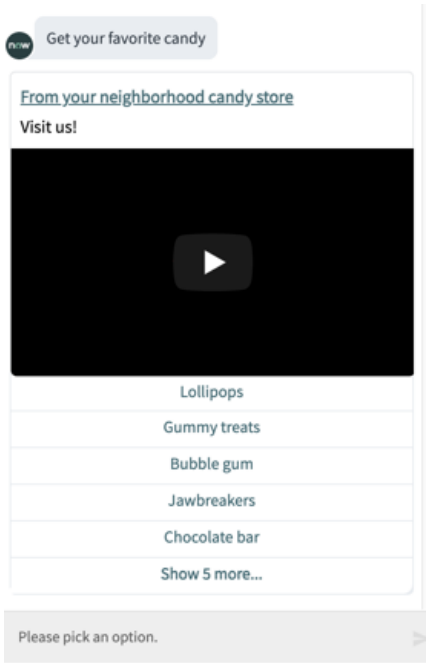
Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
Grundlegende Eigenschaften der Eingabesteuerung für statische Auswahl	**Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste in der Web-UI**
Statische Auswahllistenaufforderung der Web-UI mit mehr als 10 Elementen	







© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
Dialogfeld „Karte hinzufügen“ (erweiterte Option „Header-Karte“) 	In der Auswahlliste werden 10 Elemente pro Seite angezeigt. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, geschieht Folgendes: • Die Liste enthält einen Link am Ende der Liste, um weitere Ergebnisse anzuzeigen. • In der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen wird ein Suchsymbol angezeigt. Wählen Sie das Symbol aus, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben. **Statische Auswahlliste der Web-UI mit Header-Karte**  Die Auswahlliste enthält fünf Elemente pro Seite. Wenn fünf oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, bietet die Liste eine Option zum Anzeigen weiterer Ergebnisse. **Hinweis:** Die Suchfunktion wird unterdrückt, wenn eine Header-Karte verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Anwendereingabesteuerung für statische Auswahl

Kanal	LLM-Support	NLU-/ Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Slack	Nicht unterstützt	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt. Wenn eine Auswahlliste drei oder weniger Auswahlmöglichkeiten aufweist, zeigt Slack die Liste als Schaltflächen an.
Workplace	Nicht unterstützt	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Unterstützt	In einer schnellen Antwort hat die Bezeichnung die maximale Zeichenbeschränkung von 20 Zeichen. Sie können jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Antworten für eine Seite wird in festgelegt `sn_va_fb_messenger.max_quick_replies`Systemeigen Diese Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
SMS Twilio	Unterstützt	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
LINE	Nicht unterstützt	Unterstützt	In einer schnellen Antwort hat die Bezeichnung einen maximalen Grenzwert von 20 Zeichen. Sie können jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Antworten für eine Seite wird in festgelegt `sn_va_line.max.picker.choices`Systemeigenschaft. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
WhatsApp	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte den Touch-Scroll. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendereingabesteuerung für gruppierte Auswahl

Verwenden Sie das Eingabesteuerelement für gruppierte Auswahl in einem Virtual Agent Thema zum Auflisten mehrerer Auswahlgruppen in einer Nachricht.

Anzeige der gruppierten Auswahlliste

Die gruppierte Auswahlliste fordert Anwender auf, zugehörige Auswahlmöglichkeiten in einer Nachricht standardmäßig auszuwählen **Wählen Sie eine Auswahl aus** Schaltfläche. Sie können die Mehrfachauswahl für die Gruppe jeder Auswahl aktivieren und auch Bilder und Kurzbeschreibungen bereitstellen, um eine umfassendere Anwender-Experience zu schaffen. Benutzern werden Gruppen von Auswahlmöglichkeiten angezeigt, in denen sie eine Auswahl übermitteln müssen, bevor sie zu zurückkehren Virtual Agent Thema.

Eingaben werden in der Tabelle „Interaktionen“ [Interaktionen] aufgezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für gruppierte Auswahl

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen gruppierten Auswahlanwendersteuerknoten im Themen-Flow identifiziert.
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wählen Sie Ihre Mahlzeiteinstellung aus.
Gruppenname	Name, der die gruppierte Auswahlliste im Eigenschaftsblatt identifiziert. Fügen Sie eine (erforderlich) oder mehrere Gruppen zugehöriger Auswahlmöglichkeiten hinzu. Anwender müssen eine Auswahl aus allen Gruppen auswählen. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke.
Auswahlmöglichkeiten	Anzahl der Auswahlmöglichkeiten, die jeder Gruppe hinzugefügt wurden.
Dialogfeld „Gruppe von Auswahlmöglichkeiten hinzufügen“	
Dieses Dialogfeld wird erst nach angezeigt **Hinzufügen** Ist ausgewählt.	
Gruppenname	Name, der die gruppierte Auswahlliste im Eigenschaftsblatt identifiziert. Für Auswahllistenbezeichnungen ist ein Grenzwert von 40 Zeichen vorhanden. Die **Variablenname** Feld wird automatisch aus dem Gruppennamen generiert. Dieser schreibgeschützte Variablenname wird in allen Kleinbuchstaben angezeigt und ersetzt alle Leerzeichen im Gruppennamen durch Unterstriche. Wenn mehrere Listen mit demselben Namen vorhanden sind, wird der Variablenname an angehängt _1 , _2 , _3 , Und so weiter. Verwenden Sie diese Variable in Ihrem Konversations-Flow, um Anwenderantworten für jede Gruppe innerhalb des gruppierten Auswahlknotens abzurufen.
Anzeigen als	Gruppenüberschriftentitel, der im gerenderten Client angezeigt wird.
Anzeigename	Auswahlname, der Anwendern angezeigt wird. Mindestens zwei eindeutige Auswahlmöglichkeiten sind erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Wert	Zeichenfolge, die in der Variable gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird. Dieser Wert wird automatisch aus dem Anzeigenamen generiert, Sie können das Feld jedoch nach Bedarf bearbeiten.
Bild	Option zum Hinzufügen eines Bilds für die Auswahl. Bilder für Einzelauswahl werden eingegeben, nachdem Sie ausgewählt haben **Fügen Sie Details hinzu** . Um dieses Feld festzulegen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie auswählen **Bild Hochladen** .
Beschreibung	Option zum Bereitstellen zusätzlicher Informationen zur Auswahl. Beschreibungen der individuellen Auswahl werden eingegeben, nachdem Sie ausgewählt haben **Fügen Sie Details hinzu** . Beispiel: Wenn es in der gruppierten Auswahlliste darum geht, dass Passagiere Flugzeugeinrichtungen wie Kopfhörer auswählen, können Sie eine Beschreibung des Kopfhörertyps hinzufügen, z. B. Over-Ear-Kopfhörer .
Ermöglichen Sie dem Anwender, mehr als eine Auswahl zu treffen	Option, mit der Anwender mehrere Optionen aus der Auswahlliste auswählen können, indem sie auswählen **Ja** .
Erweitert	
Gruppenauswahl anpassen	
Titel aktualisieren	Option zum Anpassen des Titels der Prompt-Schaltfläche der gruppierten Auswahl. Für Auswahllistenbezeichnungen ist ein Grenzwert von 40 Zeichen vorhanden. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, lautet der Standardtitel, den Anwender sehen Wählen Sie eine Auswahl aus .
Bild	Option zum Hinzufügen eines Bilds für die Prompt-Schaltfläche der gruppierten Auswahl. Um dieses Feld festzulegen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie auswählen **Bild Hochladen** .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{valnputs.username}}! .
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

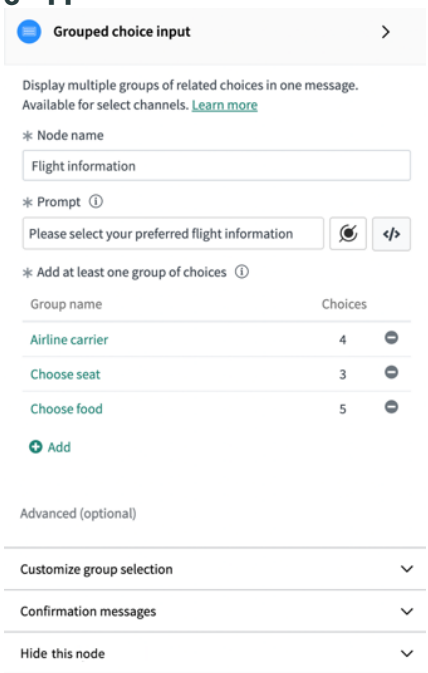
Beispiel für die Anwendereingabesteuerung für gruppierte Auswahl

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

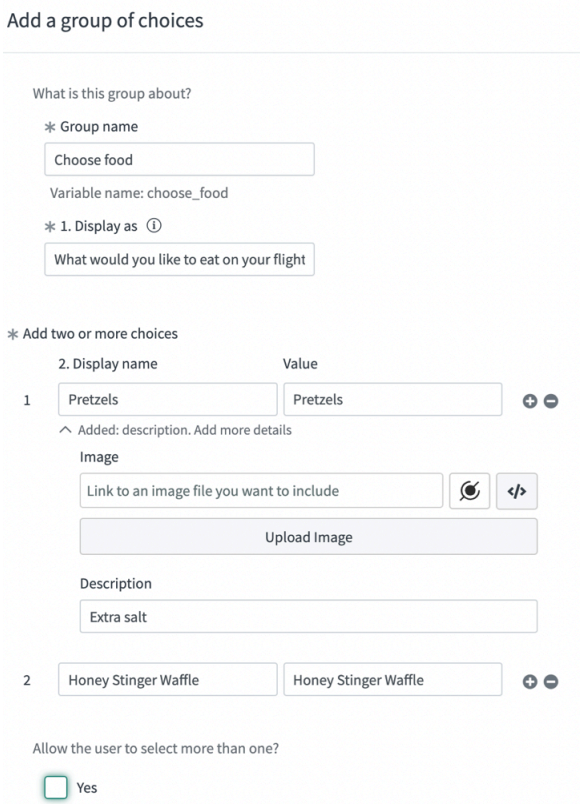
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste

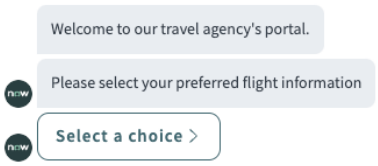
Grundlegende Eigenschaften der Eingabesteuerung für gruppierte Auswahl



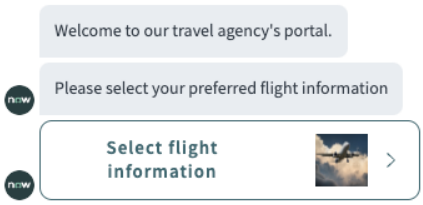
Dialogfeld „Gruppe von Auswahlmöglichkeiten hinzufügen“



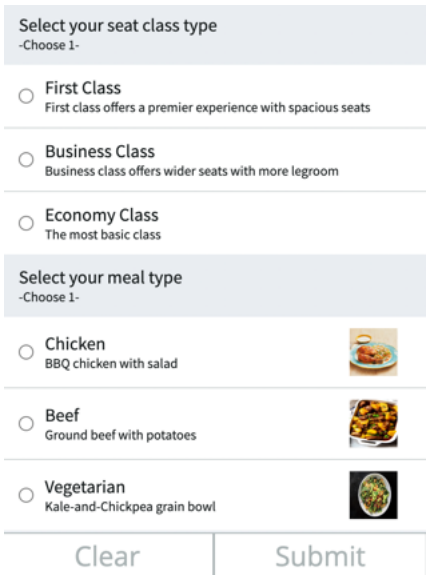
Standard-Prompt für gruppierte Auswahlliste der Web-UI



Web-UI – gruppierte Auswahlliste mit anwenderdefiniertem Titel und Bild



Gruppierte Auswahlliste der Web-UI



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Anwendereingabesteuerung für gruppierte Auswahl

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Slack	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Workplace	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Dynamische Auswahl – Anwendereingabesteuerung

Verwenden Sie die Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl in einem Virtual Agent Thema zum dynamischen Erstellen einer Liste der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für Ihre Anwender. Erstellen Sie diese Auswahloptionen, indem Sie eine Tabelle abfragen oder indem Sie sie mit einem Skript dynamisch erstellen.

Anzeige der Auswahlliste

Die dynamische Auswahlliste enthält bis zu 10 Elemente pro Seite. Wenn in einer NLU-Konversation mehr als 10 Elemente vorhanden sind, haben Sie die Möglichkeit, die zusätzlichen Elemente anzuzeigen und auch die Suchergebnisse zu filtern. Die Auswahllistenaufforderung enthält ein Suchsymbol Die Anwender auswählen können, um die Ergebnisse zu filtern. Wenn in einer LLM-Konversation mehr als 10 Elemente vorhanden sind, wird eine Bildlaufleiste angezeigt. Wenn in einer LLM-Konversation mehr als 16 Elemente vorhanden sind, wird eine Suchleiste angezeigt.

Tipp:
Wenn Sie die Standardanzahl der aufgelisteten Elemente pro Seite für NLU-Konversationen ändern möchten, können Sie ändern `com.glide.cs.picker_page_limit` Systemeigenschaft. Der Standardwert ist 10.

Wenn die Auswahl mehrerer Auswahlmöglichkeiten aktiviert ist, können Sie innerhalb von suchen **Suchen Sie nach Optionen** Feld zum Filtern von Suchergebnissen. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Sendesymbol . Wenn Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten über ein LLM-Thema senden, antwortet das LLM mit, ob Ihre Auswahlmöglichkeiten die Validierungskriterien erfüllen.

Sie können auch eine oder mehrere Auswahlmöglichkeiten aus einer Liste in einer LLM-Konversation auswählen, indem Sie eine Äußerung in das Chatfenster eingeben. Wenn keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmung für Ihre Eingabe vorhanden ist, wird die Virtual Agent Informiert Sie, dass es sich nicht um eine gültige Auswahl handelt, und fordert Sie auf, eine andere Eingabe zu versuchen.

Das Steuerelement für dynamische Auswahl bietet auch die Möglichkeit, eine Header-Karte hinzuzufügen, die über der Auswahlliste angezeigt wird. Header-Karten werden in Web- und mobilen Kanälen unterstützt.

- Die Header-Karte kann ein großes oder kleines Bild oder eine YouTube-Videokarte zusammen mit beschreibendem Text enthalten. Die Auswahlliste enthält standardmäßig bis zu fünf Elemente, die Suchfunktion ist jedoch unterdrückt. Wenn mehr als fünf Elemente vorhanden sind, können Anwender die zusätzlichen Elemente anzeigen.

- Um die Anzahl der unter einer Header-Karte angezeigten Elemente zu steuern, fügen Sie hinzu *com.glide.cs.web_header_picker_page_limit*Systemeigenschaft. Verwenden Sie **Wert** Um die Anzahl der Elemente in der Auswahlliste anzugeben. Weitere Informationen zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Hinweis:

Wenn Sie einen Knoten der dynamischen Auswahlliste mit nur einer Auswahl ausfüllen, erhalten Sie beim Testen oder Verwenden des Knotens eine Nachricht, die gelesen wird „Wir haben [Auswahl] als [Knotenname], ist das richtig?“ . Verwenden Sie mehrere Auswahlmöglichkeiten im Knoten der dynamischen Auswahlliste, um zu vermeiden, dass diese Nachricht empfangen wird.

Sie können den Nachrichteninhalt auch ändern, indem Sie zu navigieren **Alle** > **sys_properties.list** Und bearbeiten *glide.cs.retry_question_message*Systemeigenschaft. Dieser Nachrichtenwert ist standardmäßig eine Zeichenfolge Wir haben {0} als {1}, ist das richtig? Und wird zum Ausfüllen von Zeitfenstern in mehreren Fällen außerhalb der dynamischen Auswahlliste verwendet. Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen werden bei jeder Verwendung dieser Eigenschaft berücksichtigt.

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl für die LLM-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Name?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Sie können Rich-Text erstellen, um die Stile der Eingabeaufforderung zu ändern: • Verwenden Sie einzelne Sternchen oder Unterstriche für kursiven Text. Beispiel: `*Text*` Oder `_Text_` . • Verwenden Sie doppelte Sternchen oder Unterstriche für fett formatierten Text. Beispiel: `**Text**` Oder `__Text__` . • Verwenden Sie dreifache Sternchen oder Unterstriche für kursiven und fett formatierten Text. Beispiel: `***Text***` Oder `___Text___` . • Verwenden Sie einen Bindestrich mit Abstand, um einer Linie einen Aufzählungspunkt hinzuzufügen. Beispiel: `– Text` . • Verwenden Sie eine abgesetzte rechtwinklige Klammer, um ein Blockangebot zu erstellen. Beispiel: `> Text` . • Verwenden Sie zwischen einer und sechs Hash-Markierungen, um Header zu erstellen. Beispiel: `#Text#` Oder `###### Text######` • Verwenden Sie Klammern und Klammern, um einen Hyperlink zu erstellen. Beispiel: `[Linktext](url)` . Fügen Sie einem Hyperlink einen Ausrufepunkt hinzu, um ein Bild anzuzeigen. Beispiel: `![alt. Text](Bild-url)`
NLU-Entität	Option zum Zuordnen von NLU Entität mit dem Knoten. Wenn ein NLU Entität ist der Eingabevariable für diesen Knoten zugeordnet, Virtual Agent Kann den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders in einem Slot ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Anwender nicht bitten, erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Anwender nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.
Auswahlmöglichkeiten	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variable. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Datensatz** : Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. • **Skript** : Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung

	Hinweis:
	Um bei Verwendung eines Skriptausdrucks Ergebnisse für eine effizientere Paginierung für einen großen Datensatz zurückzugeben, überprüfen Sie das folgende Skript, und bestimmen Sie, ob Sie dieses Skript verwenden möchten:
	`(function execute() {`
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	`return options;`
	`})()`
	Weitere Informationen zu den vorherigen Skripting-Details finden Sie unter Informationen zu GlideRecords Und die zusätzlichen Informationen:
	◦ *`fieldName`*: Feldname ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit `Null` .
	◦ *`table`*: Tabellenname, der abgefragt werden soll, um die verfügbaren Optionen anzuzeigen.
	◦ *`pageSize`*: Die Seitengröße ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit `Null` .
	◦ *`searchColumns`*: Tabellenspalten in einer kommagetrennten Liste, die für jeden beliebigen searchText gilt.
	◦ *`encodedQuery`*: Erste Abfrage, die auf Tabellenzeilen angewendet werden soll. Beispiel: `Aktiv=wahr` .
	◦ *`searchText`*: Suchtext ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit `Null` .
	◦ *`vaVars`*: Verweis auf Virtual Agent-Kontextvariablen (`VaVars`).
	◦ *`orderByColumn`*: Tabellenspalte, die zum Sortieren der Optionen verwendet wird.
	◦ *`orderDescending`*: Optionen werden in absteigender Reihenfolge angezeigt. Nur `Wahr` Oder `Falsch` Werte akzeptiert.
	◦ *`gr`*: Glide-Datensatzname.
	◦ *`startRow`*: Startzeile ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit `Null` .
	◦ *`valueColumn`*: Tabellenspaltenname, der als Wert jeder Option verwendet werden soll.
	◦ *`labelColumns`*: Array von Tabellenspalten, die für jede Optionsanzeige verwendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Tabelle	Zu durchsuchende Tabelle, nur verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **Datensatz** Als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten.
Auswahlmöglichkeiten filtern	Option zur Verwendung von Virtual Agent-Designer Bedingungsgenerator, oder geben Sie ein Skript an. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Bedingungsgenerator** : Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. • **Skript** : Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Name-Wert-Paar wird als Zeichenfolgenobjekt gespeichert. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Datensatz** Option ist ausgewählt.
Ermöglichen Sie dem Anwender, mehr als eine Auswahl zu treffen	Option, mit der Anwender mehrere Auswahlmöglichkeiten aus der Auswahlliste auswählen können.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Nachricht, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Tabellensuche keine Datensätze zurückgibt. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, die Bilder oder YouTube-Videos enthalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die in definierte Antwort **Bestätigung des Standardwerts** Im Feld wird der Anwender aufgefordert, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Anwender mit antwortet `Nein` , Der Wert wird null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, kann der Standardwert wie folgt lauten: Skriptvariablen > letzter Anwendername . Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann der Standardwert sein: {{vaScripts.lastUsername}} .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder

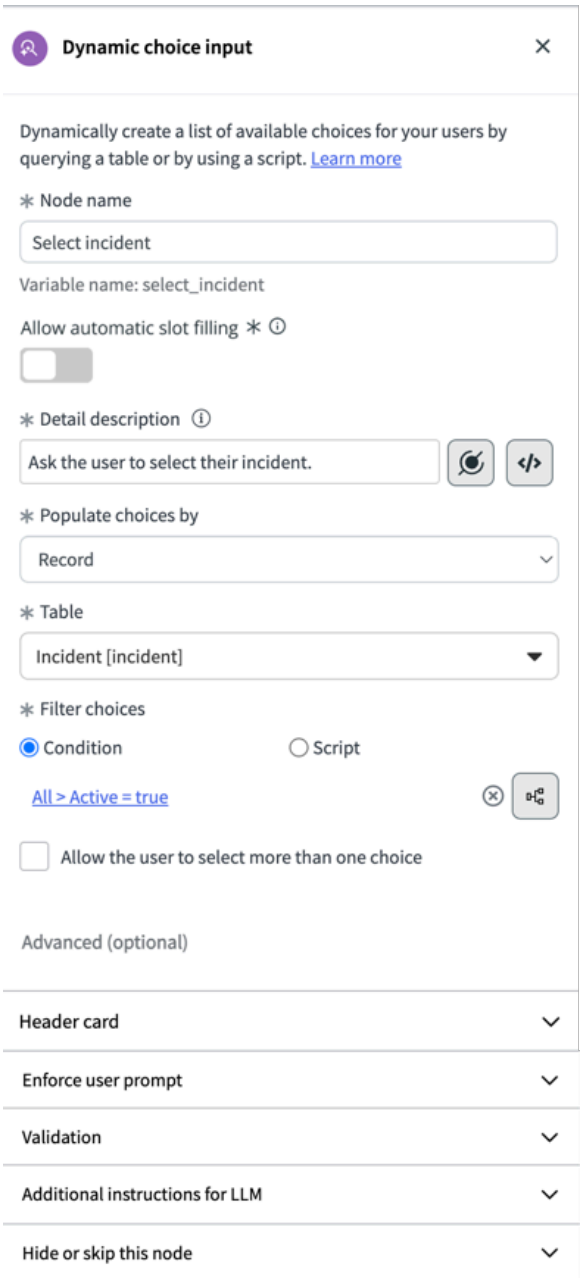
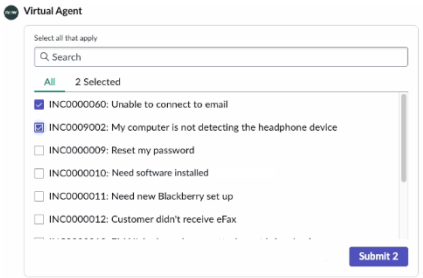
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren NLU Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Beispiel für die Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl für die LLM-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Listen Sie die Anwenderaufforderung auf
	**Beispiel für dynamische Auswahlliste** 

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Name? Sie können Rich-Text erstellen, um die Stile der Eingabeaufforderung zu ändern: • Verwenden Sie einzelne Sternchen oder Unterstriche für kursiven Text. Beispiel: `*Text*` Oder `_Text_` . • Verwenden Sie doppelte Sternchen oder Unterstriche für fett formatierten Text. Beispiel: `**Text**` Oder `__Text__` . • Verwenden Sie dreifache Sternchen oder Unterstriche für kursiven und fett formatierten Text. Beispiel: `***Text***` Oder `___Text___` . • Verwenden Sie einen Bindestrich mit Abstand, um einer Linie einen Aufzählungspunkt hinzuzufügen. Beispiel: `– Text` . • Verwenden Sie eine abgesetzte rechtwinklige Klammer, um ein Blockangebot zu erstellen. Beispiel: `> Text` . • Verwenden Sie zwischen einer und sechs Hash-Markierungen, um Header zu erstellen. Beispiel: `#Text#` Oder `###### Text######` • Verwenden Sie Klammern und Klammern, um einen Hyperlink zu erstellen. Beispiel: `[Linktext](url)` . Fügen Sie einem Hyperlink einen Ausrufepunkt hinzu, um ein Bild anzuzeigen. Beispiel: `![alt. Text](Bild-url)`
NLU-Entität	Option zum Zuordnen von NLU Entität mit dem Knoten. Wenn ein NLU Entität ist der Eingabevariable für diesen Knoten zugeordnet, Virtual Agent Kann den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders in einem Slot ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Anwender nicht bitten, erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Anwender nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.
Auswahlmöglichkeiten	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variable. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Datensatz** : Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. • **Skript** : Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung

	Hinweis:
	Um bei Verwendung eines Skriptausdrucks Ergebnisse für eine effizientere Paginierung für einen großen Datensatz zurückzugeben, überprüfen Sie das folgende Skript, und bestimmen Sie, ob Sie dieses Skript verwenden möchten:
	`(function execute() {`
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	`return options;`
	`})()`
	Weitere Informationen zu den vorherigen Skripting-Details finden Sie unter Informationen zu GlideRecords Und die zusätzlichen Informationen:
	◦ *fieldName*: Feldname ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit Null .
	◦ *table*: Tabellenname, der abgefragt werden soll, um die verfügbaren Optionen anzuzeigen.
	◦ *pageSize*: Die Seitengröße ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit Null .
	◦ *searchColumns*: Tabellenspalten in einer kommagetrennten Liste, die für jeden beliebigen searchText gilt.
	◦ *encodedQuery*: Erste Abfrage, die auf Tabellenzeilen angewendet werden soll. Beispiel: Aktiv=wahr .
	◦ *searchText*: Suchtext ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit Null .
	◦ *vaVars*: Verweis auf Virtual Agent-Kontextvariablen (VaVars).
	◦ *orderByColumn*: Tabellenspalte, die zum Sortieren der Optionen verwendet wird.
	◦ *orderDescending*: Optionen werden in absteigender Reihenfolge angezeigt. Nur Wahr Oder Falsch Werte akzeptiert.
	◦ *gr*: Glide-Datensatzname.
	◦ *startRow*: Startzeile ist optionale Informationen. Übergeben Sie mit Null .
	◦ *valueColumn*: Tabellenspaltenname, der als Wert jeder Option verwendet werden soll.
	◦ *labelColumns*: Array von Tabellenspalten, die für jede Optionsanzeige verwendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Tabelle	Zu durchsuchende Tabelle, nur verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **Datensatz** Als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten.
Auswahlmöglichkeiten filtern	Option zur Verwendung von Virtual Agent-Designer Bedingungsgenerator, oder geben Sie ein Skript an. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Bedingungsgenerator** : Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. • **Skript** : Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Name-Wert-Paar wird als Zeichenfolgenobjekt gespeichert. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Datensatz** Option ist ausgewählt.
Ermöglichen Sie dem Anwender, mehr als eine Auswahl zu treffen	Option, mit der Anwender mehrere Auswahlmöglichkeiten aus der Auswahlliste auswählen können.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Nachricht, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Tabellensuche keine Datensätze zurückgibt. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, die Bilder oder YouTube-Videos enthalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die in definierte Antwort **Bestätigung des Standardwerts** Im Feld wird der Anwender aufgefordert, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Anwender mit antwortet `Nein` , Der Wert wird null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, kann der Standardwert wie folgt lauten: Skriptvariablen > letzter Anwendername . Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann der Standardwert sein: {{vaScripts.lastUsername}} .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren NLU Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

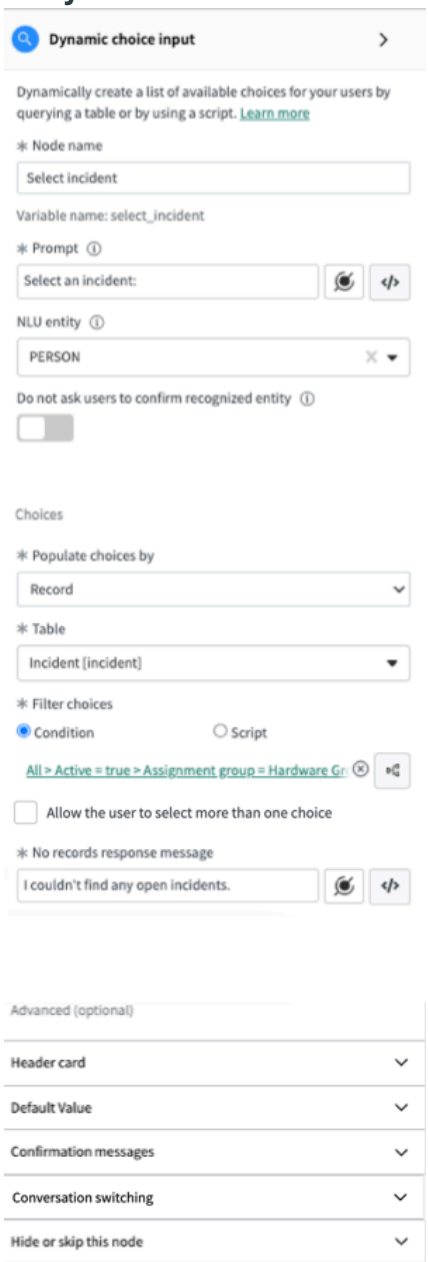
Beispiel für eine Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

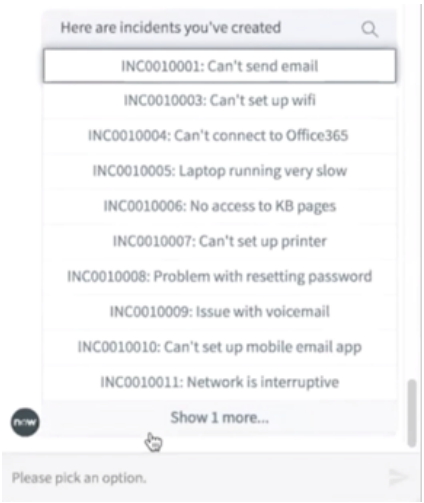
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste

Grundlegende Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl



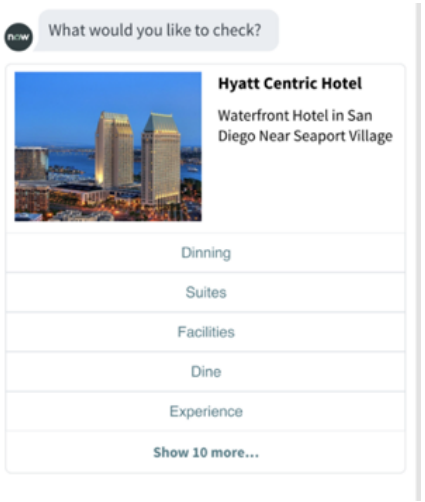
Eingabeaufforderung für dynamische Auswahlliste der Web-UI



In der Auswahlliste werden 10 Elemente pro Seite angezeigt. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden:

- Die Liste enthält einen Link am Ende der Liste, um weitere Ergebnisse anzuzeigen.
- Ein Suchsymbol ( ) Wird in der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen angezeigt. Anwender wählen das Symbol aus, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben.
- Wenn Sie mehrere Auswahlmöglichkeiten auswählen, können Sie innerhalb von suchen **Suchen Sie nach Optionen** Feld zum Filtern von Suchergebnissen. Wenn Sie das Skript eingeben, um sekundäre Felder in diesem Thema zu aktivieren, gelten die Suchfilterergebnisse auch für die sekundären Felder. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Sendesymbol .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	Web-UI – Eingabeaufforderung für dynamische Auswahlliste mit Header-Karte  Die Auswahlliste enthält fünf Elemente pro Seite. Wenn fünf oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, bietet die Liste eine Option zum Anzeigen weiterer Ergebnisse. **Hinweis:** Die Suchfunktion wird unterdrückt, wenn eine Header-Karte verwendet wird.

Skriptbeispiele für dynamische Auswahl

Das folgende Skriptbeispiel kann in verwendet werden **Definieren Sie Auswahlmöglichkeiten** Feld nur, wenn der Wert für **Füllen Sie die Auswahl aus** Ist auf festgelegt **Skript** . Mit diesem Skript können anfordernde Personen ihre zuvor ausgewählten Auswahlmöglichkeiten anzeigen, wenn sie ihre Auswahlmöglichkeiten später in der Konversation bearbeiten möchten. Dieses Skript zeigt anfordernde Personen auch sekundäre Felder an, z. B. eine E-Mail-Adresse, Geschlechtsmarkierung oder beides, damit sie ihre verfügbaren Auswahlmöglichkeiten weiter differenzieren können. Die Anzeige des sekundären Felds für anfordernde Personen kann besonders hilfreich sein, wenn sie ähnliche Werte behandeln, z. B. die Auswahl des richtigen Mitarbeiternamens, wenn sie mit demselben oder ähnlichen Namen arbeiten (d. h. Christopher Smith oder Chris Smith).

```
(function execute() {
   var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", 10,
 "user_name,name",
     "active=true", null, vaVars);
   var selectedOptions = pagingUtil.getSavedSelectedOptions("user", vaSystem);
   if (!selectedOptions || selectedOptions.length == 0) {
     // Secondary labels can be passed to selected options
      selectedOptions.push({ "value": "abel.tuter", "label": "Abel Tuter"
       ,"secondary_label": ["abel.tuter@example.com", "male"]
       });
      selectedOptions.push({ "value": "Beth.anglin", "label": "Beth Anglin"
       ,"secondary_label": ["beth.anglin@example.com", "female"]
       });
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    }
    vaSystem.setSelectedOptions(selectedOptions, "user", false);
    // Topic authors have the ability to define which values should go in the
    // secondary labels by adding secondary label functions
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("email");
    });
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("gender");
    });
    var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);
    var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name']);
    return options;
})()
```

Beispiel für einen dynamischen Auswahllistenwertausdruck

```
(function execute(table) {
        var options = [];
        var gr = new GlideRecordSecure(table);
        gr.addEncodedQuery('active=true');
        gr.setLimit(5);
        gr.query();
        while(gr.next()) {
            options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
        }
        return options;
})(table)
```

Das Skript in der Eigenschaft *Ausdruck des Wahlwerts* definiert ein Array von Auswahlmöglichkeiten und gibt es zurück. Im Beispiel erstellt das Skript das Array `options` und fügt diesem Array alle durch eine GlideRecord-Abfrage gefundenen Datensätze hinzu. Jedes Element im Array erhält einen Wert in den Schlüsseln `Wert` und `Bezeichnung` mit Daten aus diesem GlideRecord. Die Eigenschaft *Tabelle* der Steuerungen definiert die vom Skript verwendete Tabelle. Dieses Beispielskript verwendet `gr.setLimit(5)` Um die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze auf 5 zu beschränken. Mit dieser Methode können Sie verhindern, dass zurückgegebene Datensätze eine übermäßig große Auswahlliste erstellen.

Ausdrucksschlüssel für dynamischen Auswahlsteuerwert

Schlüssel	Beschreibung
Wert	Der Wert für die Auswahl. Wenn ein Benutzer eine Auswahl aus dem Steuerelement auswählt, wird dieser Wert in der Variablen gespeichert, die in der Eigenschaft *Variablenname* benannt wird.
Bezeichnung	Die Bezeichnung, die für diese Auswahl in der Auswahlliste angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Anwendereingabesteuerung für dynamische Auswahl

Kanal	LLM-Support	NLU-/ Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Slack	Nicht unterstützt	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
Workplace	Nicht unterstützt	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Unterstützt	Header-Karten werden nicht unterstützt.
LINE	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte den Touch-Scroll. Klicken auf Links wird nicht unterstützt. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Steuerelement für boolesche Benutzereingaben

Verwenden Sie das Steuerelement für boolesche Benutzereingaben in einem Virtual Agent-Thema, um dem Benutzer eine Ja/Nein-Eingabeaufforderung anzuzeigen.

Durch die Steuerelemente für boolesche Benutzereingaben werden Benutzer aufgefordert, eine Ja/Nein-Frage zu beantworten, und wird die Antwort als Zeichenfolge mit dem Wert *true* oder *false* gespeichert. Verwenden Sie diesen Wert in Themendienstprogrammen, z. B. dem Dienstprogramm „Eingabeaufforderung – Entscheidung“, um den Themen-Flow basierend auf der Antwort zu verzweigen.

Wenn Sie dieses Steuerelement auf der Canvas platzieren, wird ein Fenster mit dem Header angezeigt Entscheidungsknoten hinzufügen? Die Fensternachricht wird gelesen Nach diesem Knoten wird ein Entscheidungsknoten hinzugefügt Und hat **Nein** Und **Ja** Optionen. Wenn Sie auswählen **Nein** , Sie müssen ein Entscheidungsdienstprogramm hinzufügen, um den booleschen Wert abzuschließen. Sie können die Namen der Ausgabewerte im Entscheidungsknoten anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsdienstprogramm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Boolesche Anwendereingabesteuerungseigenschaften für die LLM-Themen-Discovery

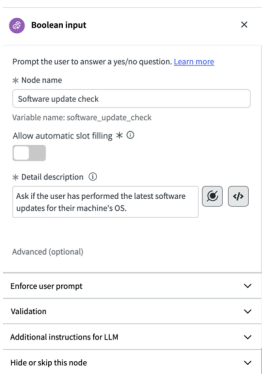
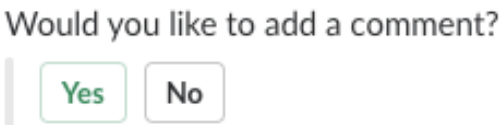
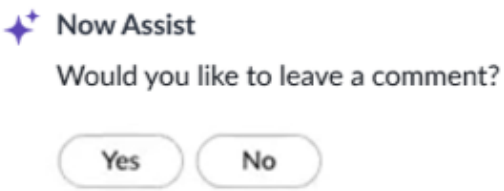
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Automatisches Ausfüllen von Slots zulassen	Umschalten, damit der Wert dieses Knotens automatisch von anderen Knoten sowie während der Themen-Discovery festgelegt wird. Wenn dieser Umschalter aktiviert ist, ändert sich das Feld „Detailbeschreibung“ von den Optionen „dynamische Datenpillenauswahl“ und „Skript“ in ein statisches Textfeld.
Detailbeschreibung	Beschreibung der Informationen, die Sie von Anwendern benötigen. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist deaktiviert. Sie können eine dynamische Detailbeschreibung erstellen, indem Sie das Symbol „Datenpillenauswahl“ auswählen Um Bedingungen zu definieren, oder wählen Sie das Symbol Editor öffnen Zum Eingeben eines Skripts. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist aktiviert. Sie können nur eine statische Beschreibung eingeben. 
Erweitert	
Anwenderaufforderung erzwingen	Umschalten, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom Large Language Model (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Mit der Datenpillenauswahl können Sie anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Anwendereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Anwender eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. das Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Anwenderantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen. Wenn Anwender einen Wert wie eingeben Überspringen Sie diesen Schritt Wenn die Bedingungen das Überspringen nicht zulassen, erhalten sie eine Nachricht, dass der Knoten nicht übersprungen werden kann, und werden erneut aufgefordert, eine Antwort anzugeben.

Beispiel für boolesche Anwendereingabesteuerung für LLM-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Eingabeeigenschaften	Geben Sie eine Anwenderaufforderung ein
	**Beispiel für boolesche Slack-Anwendereingabeaufforderung**  **Beispiel für boolesche Anwendereingabeaufforderung** 

Boolesche Anwendereingabesteuerungseigenschaften für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Name?
NLU-Entität [Nur NLU-Themen-Discovery]	Option zum Zuordnen von NLU Entität mit dem Knoten. Wenn ein NLU Entität ist der Eingabevariable für diesen Knoten zugeordnet, Virtual Agent Kann den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders in einem Slot ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Anwender nicht bitten, erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Anwender nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Erweitert	
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die in definierte Antwort **Bestätigung des Standardwerts** Im Feld wird der Anwender aufgefordert, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Anwender mit antwortet Nein , Der Wert wird null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, kann der Standardwert wie folgt lauten: Skriptvariablen > letzter Anwendername . Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann der Standardwert sein: {{vaScripts.lastUsername}} .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Konversationswechsel	

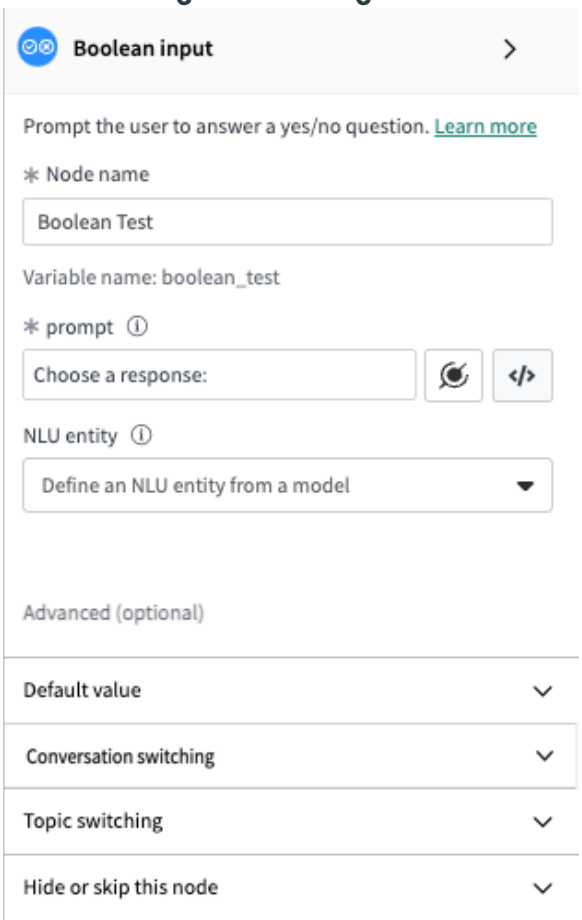
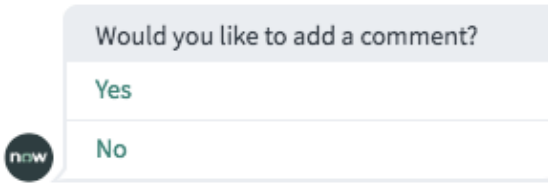
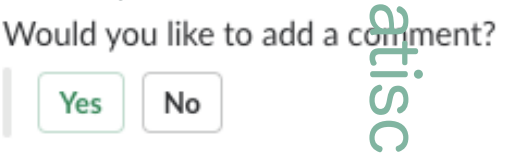
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren NLU Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Beispiel für boolesche Anwendereingabesteuerung für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Prompt eingeben
Boolesche Basiseigenschaften der Anwendereingabesteuerung 	**Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in der Web-UI**  **Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in Slack** 

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die boolesche Anwendereingabesteuerung

Kanal	LLM-Support	NLU-/Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Slack	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Workplace	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
LINE	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Unterstützt	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die boolesche Anwendereingabesteuerung (Fortsetzung)

Kanal	LLM-Support	NLU-/Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine

Steuerelement für Benutzereingabe von Datum/Uhrzeit

Verwenden Sie das Steuerelement für die Benutzereingabe von Datum/Uhrzeit in einem Virtual Agent-Thema, damit Benutzer ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides auswählen können.

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für Datum/Uhrzeit für die LLM-Themen-Discovery

Das Benutzereingabesteuerelement „Datum/Uhrzeit“ akzeptiert Eingaben aus einer Kalenderauswahl oder durch Eingabe einer einfachen Sprache in Virtual Agent Chat-Fenster. Wenn Sie Ihre Antwort eingeben, wird Virtual Agent Akzeptiert verschiedene Eingaben, je nachdem, wie Ihre Region Daten verarbeitet. Wenn Sie sich beispielsweise in den USA befinden, unterstützt die Eingabesteuerung das Format MM-TT-JJJJ, während ein Anwender in Spanien das Datum im Format TT-MM-JJJJ eingibt.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Name	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Automatisches Ausfüllen von Slots zulassen	Umschalten, damit der Wert dieses Knotens automatisch von anderen Knoten sowie während der Themen-Discovery festgelegt wird. Wenn dieser Umschalter aktiviert ist, ändert sich das Feld „Detailbeschreibung“ von den Optionen „dynamische Datenpillenauswahl“ und „Skript“ in ein statisches Textfeld.
Detailbeschreibung	Beschreibung der Informationen, die Sie von Anwendern benötigen. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist deaktiviert. Sie können eine dynamische Detailbeschreibung erstellen, indem Sie das Symbol „Datenpillenauswahl“ auswählen Um Bedingungen zu definieren, oder wählen Sie das Symbol Editor öffnen Zum Eingeben eines Skripts. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist aktiviert. Sie können nur eine statische Beschreibung eingeben. 

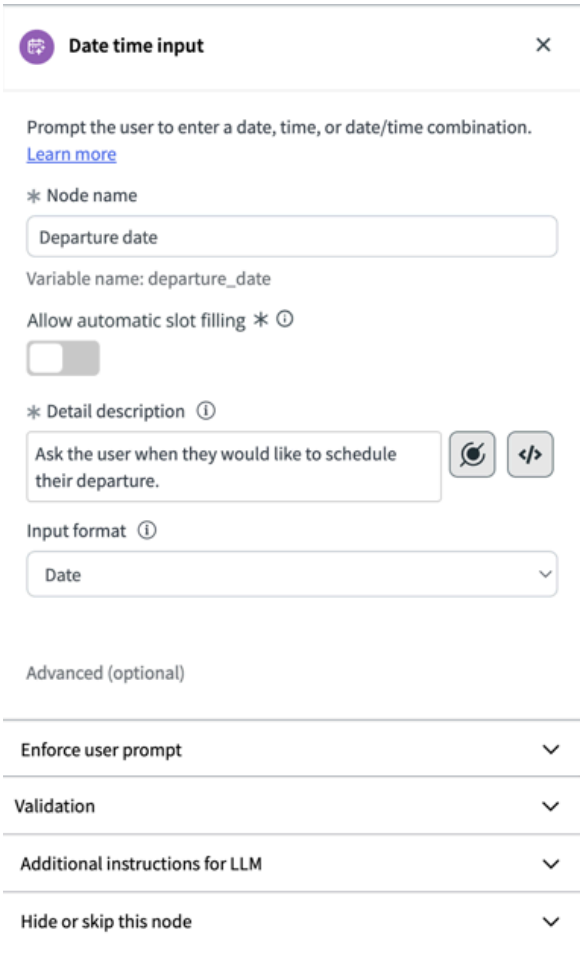
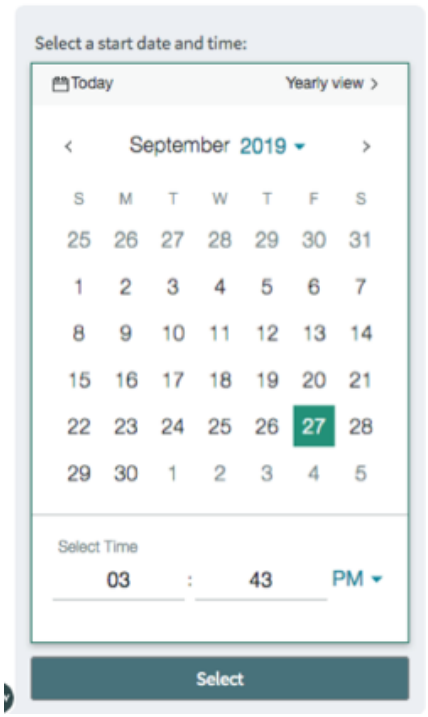
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: • **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an • **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an • **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Erweitert	
Anwenderaufforderung erzwingen	Umschalten, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom Large Language Model (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Mit der Datenpillenauswahl können Sie anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Anwendereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Anwender eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. das Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Anwenderantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen. Wenn Anwender einen Wert wie eingeben Überspringen Sie diesen Schritt Wenn die Bedingungen das Überspringen nicht zulassen, erhalten sie eine Nachricht, dass der Knoten nicht übersprungen werden kann, und werden erneut aufgefordert, eine Antwort anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Anwendereingabesteuerung für Datum/Uhrzeit für die LLM-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit
	

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für Datum/Uhrzeit NLU Themen-Discovery

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Name	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Name?
NLU-Entität [Nur NLU-Themen-Discovery]	Option zum Zuordnen von NLU Entität mit dem Knoten. Wenn ein NLU Entität ist der Eingabevariable für diesen Knoten zugeordnet, Virtual Agent Kann den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders in einem Slot ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Anwender nicht bitten, erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Anwender nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: • **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an • **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an • **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Erweitert	
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die in definierte Antwort **Bestätigung des Standardwerts** Im Feld wird der Anwender aufgefordert, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Anwender mit antwortet Nein , Der Wert wird null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, kann der Standardwert wie folgt lauten: Skriptvariablen > letzter Anwendername . Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann der Standardwert sein: {{vaScripts.lastUsername}} .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!

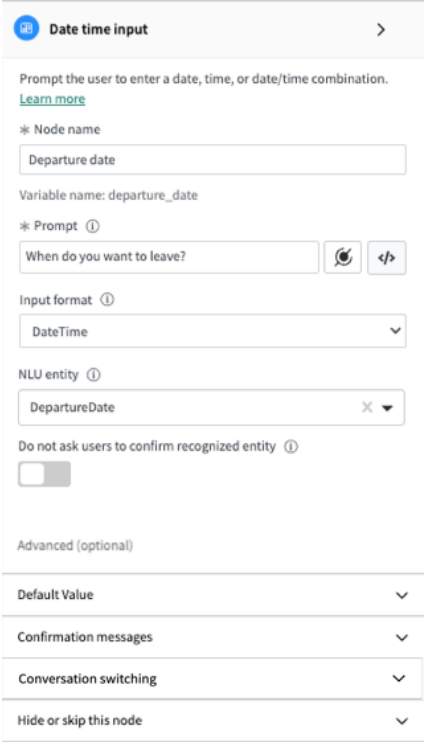
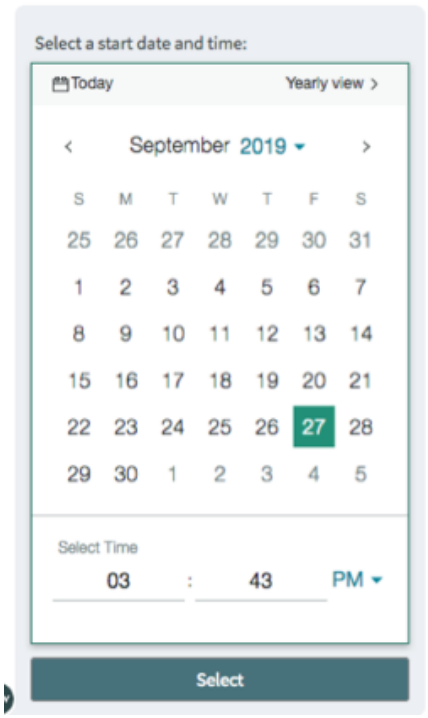
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren NLU Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Beispiel für Datum/Uhrzeit-Anwendereingabesteuerung für NLU Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit
Grundlegende Eigenschaften der Benutzereingabesteuerung für Datum/Uhrzeit 	**Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit in der Web-UI** 

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung „Datum/Uhrzeit“

Kanal	LLM-Support	NLU-/Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Slack	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Workplace	Nicht unterstützt	Unterstützt	Die Workplace-Oberfläche bietet keine standardmäßige Unterstützung für ein Datumsauswahl-Widget. Die Auswahl von Datum und Uhrzeit erfolgt stattdessen über die Schaltflächen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung „Datum/Uhrzeit“ (Fortsetzung)

Kanal	LLM-Support	NLU-/ Stichwortunterstützung	Einschränkungen
			die in diesen Schnittstellen unterstützt werden. Durch das Steuerelement für die Benutzereingabe von Datum und Uhrzeit werden Benutzer zur Eingabe eines Datums aufgefordert. Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden angezeigt. Der Anwender wählt die Schaltfläche „Monat“, „Tag“, „Jahr“ oder „Uhrzeit“ aus, um diesen Wert zu ändern. Die Felder Uhrzeit und Tag fordern den Benutzer auf, einen neuen Wert einzugeben. Die Felder Monat und Jahr zeigen eine Reihe von Schaltflächen mit den aktuellen und kommenden Monaten oder Jahren. Klicken Sie auf eine dieser Schaltflächen, oder geben Sie einen Wert ein, um die Uhrzeit oder das Jahr einzustellen.
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Unterstützt	Wenn Ihr Administrator die Option festgelegt hat, die Zeitzone vom Kunden anzufordern, spiegeln das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit die Zeitzone des Kunden wider. Andernfalls werden sie in der UTC-Zeitzone angezeigt. Weitere Informationen zur Zeitzoneneinstellung finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger einrichten.
SMS Twilio	Unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Unterstützt	Aktivieren Sie für beste Ergebnisse NLU Am Knoten.

Benutzereingabesteuerung für Dateiauswahl

Verwenden Sie das Eingabesteuerelement Dateiauswahl in einem Virtual Agent Thema, mit dem ein Anwender aufgefordert wird, ein Bild oder einen beliebigen Dateityp hochzuladen. Nachdem der Anwender eine Bilddatei hochgeladen hat, wird das Bild sofort in angezeigt Virtual Agent Client.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Benutzereingabesteuerung der Dateiauswahl

Alle Dateitypen werden von der Dateiauswahl unterstützt, mit Ausnahme des SVG-Formats für Bilddateien. Bilder können zwar hochauflösend sein, aber die im Virtual Agent-Client angezeigten Bilder werden basierend auf dem Seitenverhältnis skaliert. Die Bilder werden so skaliert, dass sie in das Chatfenster passen.

In Microsoft Teams, Eine Datei kann über das Büroklammer-Symbol (Anhang) oder per Drag-and-Drop hochgeladen werden. Das Kopieren und Einfügen funktioniert nur für Bilddateien. Anwender können Anhänge für freigeben Microsoft TeamsÜber Virtual Agent Eingabesteuerung für Dateiauswahl und durch Senden von Anhängen während des Chats mit einem Servicemitarbeiter.

Das Live-Agent-Auswahlszenario:

- Unterstützt das SVG-Format für Bilddateien nicht.
- Unterstützt eine Kombination aus Text, Dateien und Emojis. Aufträge können jedoch unterschiedlich angezeigt werden, wie ein Anwender diese Elemente sendet, verglichen mit der Ansicht eines Service Desk-Mitarbeiters.
- Formatierter Text wird nicht unterstützt.

Wenn ein Datei-Upload ausgeführt wird, können Sie keinen Text für das Dateiauswahlsteuerelement hochladen oder eingeben. Die hochgeladenen Dateien werden einem Virenscan und einer Validierung unterzogen.

Sie können eine hochgeladene Datei mit einem Fall verknüpfen, den Sie mit dem Dienstprogramm „Datensatzaktion“ erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzaktionsdienstprogramm.

In der folgenden Tabelle sind die Details zu den Eigenschaften der Dateiauswahl aufgeführt.

Dateiauswahleigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der den Eingabesteuerknoten der Dateiauswahl im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft `Node name` erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage, die den Anwender zum Hochladen des Elements auffordert. Die Eingabeaufforderung kann eine Textzeichenfolge sein, die Variablen enthält, oder ein Skript, das Text zurückgibt.
Dem Anwender das Hochladen gestatten	Typ der hochzuladenden Datei. Alle Dateitypen werden unterstützt, mit Ausnahme des SVG-Formats für Bilddateien.
Erweitert	
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateiauswahleigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	> Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{valnputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Verwenden des Steuerelements Dateiauswahl in verschiedenen Client-Schnittstellen

Der Prozess zur Auswahl eines Bildes unterscheidet sich je nach Art der Virtual Agent-Client-Benutzerschnittstelle. Verwenden Sie die folgenden Schritte, um ein Bild in der Client-Benutzerschnittstelle Ihrer Wahl auszuwählen.

Die folgende Tabelle enthält Details zum Steuerelement „Dateiauswahl“ in verschiedenen Client-Schnittstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

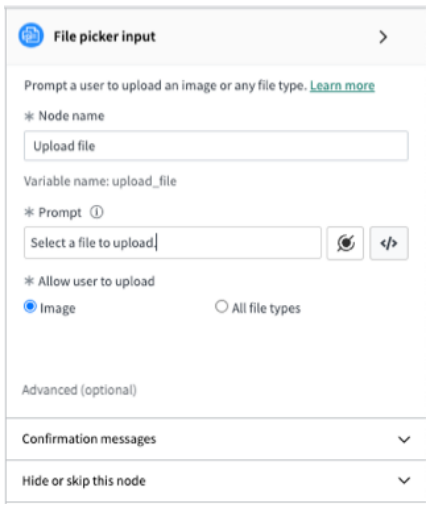
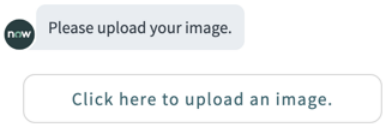
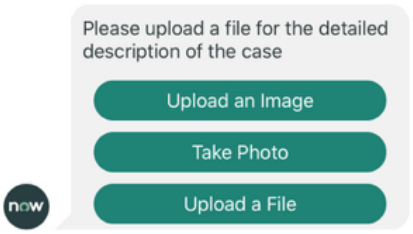
Dateiauswahlsteuerung in verschiedenen Client-Schnittstellen

Plattform	Schritte zum Auswählen eines Bildes oder einer Datei
Web-Benutzerschnittstelle	1. Wählen Sie Aus **Klicken Sie hier, um ein Bild hochzuladen.** Oder **Klicken Sie hier, um eine Datei hochzuladen.** 2. Wählen Sie eine Datei auf Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Slack	1. Wählen Sie Grün aus **+** Symbol. 2. Wählen Sie Ihren **Computer** aus. 3. Wählen Sie eine Bilddatei auf Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Microsoft Teams	1. Kopieren Sie eine Bilddatei auf Ihrem lokalen Computer. 2. Fügen Sie die Bilddatei in das Texteingabefeld in ein Microsoft Teams.
Workplace	1. Wählen Sie das Arbeitsplatzbild-Symbol . 2. Wählen Sie eine Bilddatei auf Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
ServiceNow Mobile	1. Berühren Sie **Laden Sie ein Bild hoch** . 2. Wählen Sie eine Bilddatei aus der Fotobibliothek auf Ihrem Mobilgerät aus. **Hinweis:** Die **Laden Sie eine Datei hoch** Die Schaltfläche ist nur verfügbar, wenn Sie aktivieren **Alle Dateitypen** Dateiauswahleigenschaft.

Beispiel für eine Benutzereingabesteuerung für die Dateiauswahl

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

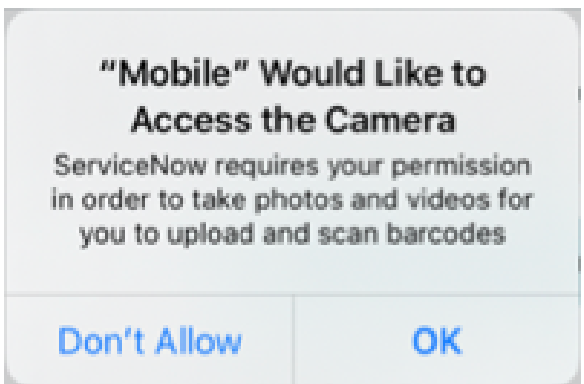
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateiauswahleigenschaften	Dateiauswahl-Prompt
Grundlegende Eigenschaften der Benutzereingabesteuerung der Dateiauswahl 	**Web-UI-Dateiauswahl – Prompt (Bild)**  **ServiceNow Mobile Dateiauswahl-Prompt** 

Kanalunterstützung

In der folgenden Tabelle sind die Details zur Kanalunterstützung für das Eingabesteuerelement „Dateiauswahl“ aufgeführt.

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung „Dateiauswahl“

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Aufforderung, dass Anwender sehen, um die Berechtigung für die App für den Zugriff auf eine Kamera oder ein Dateisystem zu bitten, wenn der Anwender die Berechtigung nicht bereits erteilt hat. 
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Benutzereingabesteuerung „Dateiauswahl“ (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Unterstützte Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Die Dateien haben eine maximale Größenbeschränkung basierend auf dem Dateityp: • Für Bilder beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.
SMS Twilio	Teilweiser Support	Nur Bilddateien
LINE	Unterstützt	Unterstützte Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Die Dateien haben eine maximale Größenbeschränkung basierend auf dem Dateityp: • Für Bilder beträgt die maximale Größe 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größe 200 MB.
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Steuerelement für Benutzereingaben in Karussell

Verwenden Sie das Steuerelement für Benutzereingaben in Karussell in einem Virtual Agent-Thema, um eine Eingabeaufforderung und eine horizontale Reihe von beschrifteten Bildern anzuzeigen. Der Benutzer kann ein einzelnes Element aus dem Karussell auswählen.

Tipp:
Wenn Sie die Standardanzahl der aufgelisteten Elemente pro Seite ändern möchten, können Sie ändern `com.glide.cs.picker_page_limit` Systemeigenschaft. Der Standardwert ist 10.

Eigenschaften der Karussell-Eingabesteuerung für die LLM-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Automatisches Ausfüllen von Slots zulassen	Umschalten, damit der Wert dieses Knotens automatisch von anderen Knoten sowie während der Themen-Discovery festgelegt

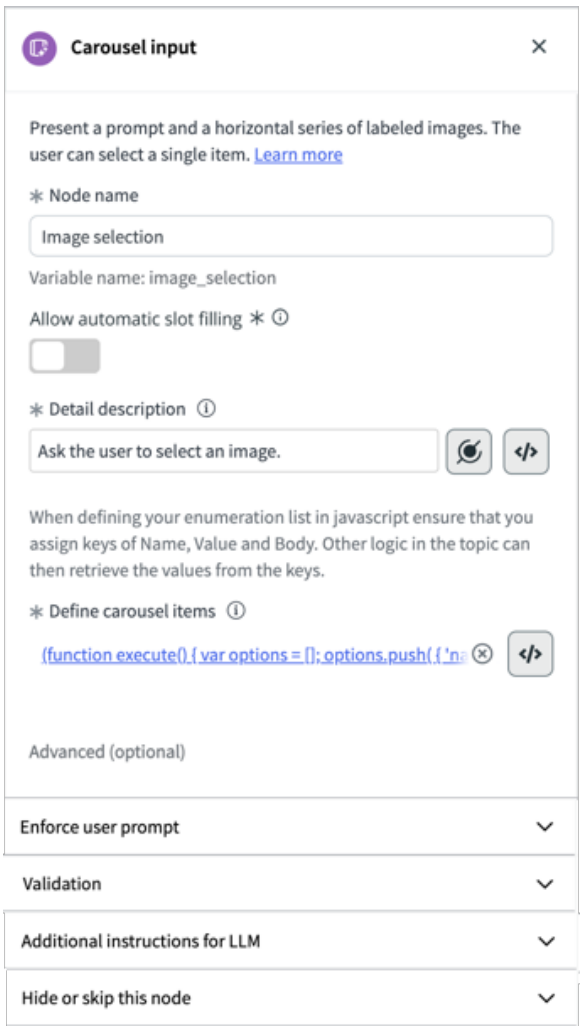
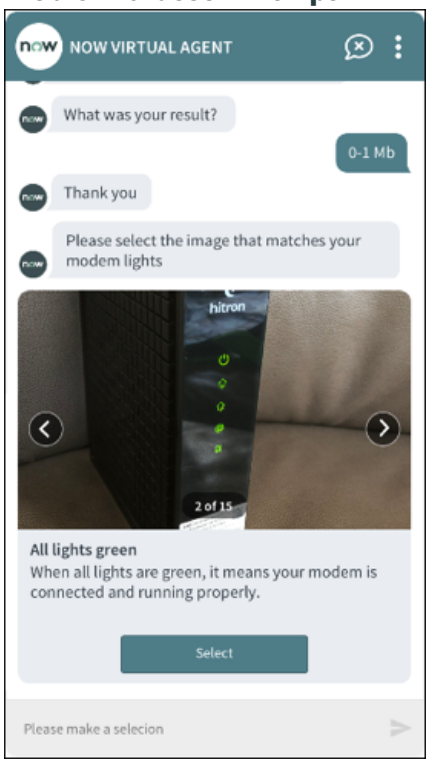
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	wird. Wenn dieser Umschalter aktiviert ist, ändert sich das Feld „Detailbeschreibung“ von den Optionen „dynamische Datenpillenauswahl“ und „Skript“ in ein statisches Textfeld.
Detailbeschreibung	Beschreibung der Informationen, die Sie von Anwendern benötigen. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist deaktiviert. Sie können eine dynamische Detailbeschreibung erstellen, indem Sie das Symbol „Datenpillenauswahl“ auswählen Um Bedingungen zu definieren, oder wählen Sie das Symbol Editor öffnen Zum Eingeben eines Skripts. Wenn **Automatische Slot-Ausfüllung zulassen** Der Umschalter ist aktiviert. Sie können nur eine statische Beschreibung eingeben. 
Karussellelemente definieren	Verwenden Sie ein Skript, um Elemente zur Auswahl in Ihrem Karussell zu erstellen. Das Skript sollte ein Array mit einem oder mehreren Elementen zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Beispiel für Karussellelementausdruck“ in diesem Thema.
Erweitert (optional)	
Anwenderaufforderung erzwingen	
Anwenderaufforderung erzwingen	Umschalten, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom Large Language Model (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Mit der Datenpillenauswahl können Sie anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Anwendereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Anwender eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. das Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Anwenderantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	als true bewertet werden. Dieses Feld gilt nicht, wenn der Karussellknoten innerhalb des Eingabesammlungsknotens verwendet wird.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen. Wenn Anwender einen Wert wie eingeben Überspringen Sie diesen Schritt Wenn die Bedingungen das Überspringen nicht zulassen, erhalten sie eine Nachricht, dass der Knoten nicht übersprungen werden kann, und werden erneut aufgefordert, eine Antwort anzugeben.

Beispiel für die Karusselleingabe-Steuerung für die LLM-Themen-Discovery

Karussell-Eigenschaften	Eingabeaufforderung für Karussell
	**Web-UI-Karussell-Prompt** 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Karussell-Eingabesteuerung für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft.
Aufforderung	Prompt oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Name?
NLU-Entität	Option zum Zuordnen von NLU Entität mit dem Knoten. Wenn ein NLU Entität ist der Eingabevariable für diesen Knoten zugeordnet, Virtual Agent Kann den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders in einem Slot ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Anwender nicht bitten, erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Anwender nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.
Karussellelemente definieren	Verwenden Sie ein Skript, um Elemente zur Auswahl in Ihrem Karussell zu erstellen. Das Skript sollte ein Array mit einem oder mehreren Elementen zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Beispiel für Karussellelementausdruck“ in diesem Thema.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Nachricht, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Tabellensuche keine Datensätze zurückgibt. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt.
Erweitert	
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die in definierte Antwort **Bestätigung des Standardwerts** Im Feld wird der Anwender aufgefordert, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Anwender mit antwortet Nein , Der Wert wird null. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, kann der Standardwert wie folgt lauten: Skriptvariablen > letzter

Automatische Übersetzung

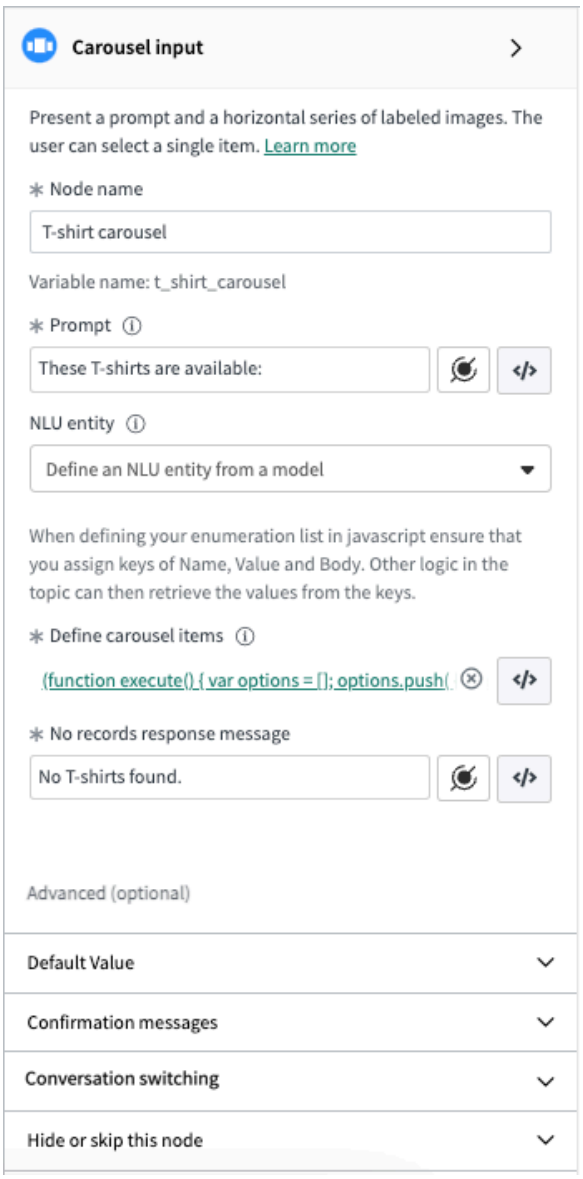
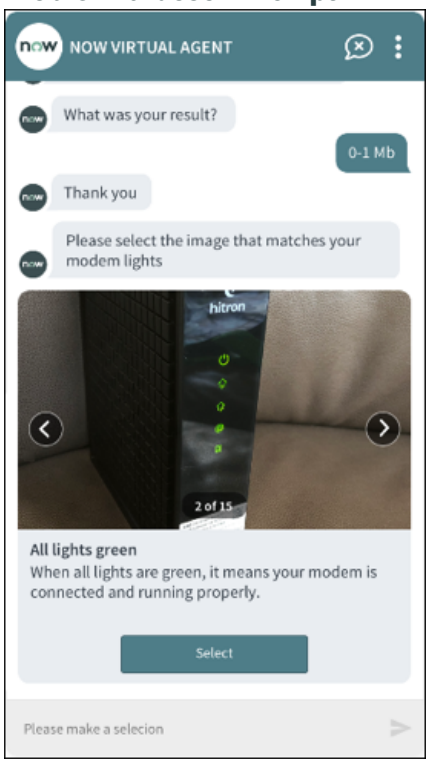
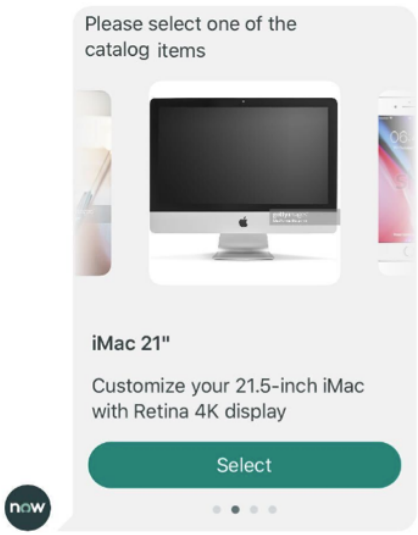
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Anwendername . Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann der Standardwert sein: {{vaScripts.lastUsername}} .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Anwender aufgefordert wird, den Wert in zu überprüfen **Standardwert** Feld ist korrekt. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts in verwendet **Eingabeaufforderung** Feld. Es kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigungsnachricht lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}? .
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn NLU Discovery ist auf der Instanz aktiviert.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren NLU Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ der verwendeten Eingabesteuerung. Virtual Agent Verwendet diese Äußerung, um einer anderen vorhandenen Absicht zu entsprechen, sodass der Anwender Themen wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten durch eine Themen-Loopback- oder Dialoganwendung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Beispiel für die Karusselleingabe-Steuerung für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karussell-Eigenschaften	Eingabeaufforderung für Karussell
	**Web-UI-Karussell-Prompt**  **ServiceNow Mobile Karussell-Prompt** 

Beispiel für den Ausdruck von Karussellelementen

```
(function execute() {
   var options = [];
      options.push(
         {
            'Name': 'Item 1',
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
200","description":"The model 200 keyboard is a ten-key-less keyboard."}
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
300","description":"The model 300 keyboard is a full-size keyboard with a ten-key pad."}
        }
    );
    return options;

})()
```

Das Skript in *Karussellelementausdruck* Die Eigenschaft definiert und gibt ein Array zurück, das die Elemente enthält, die in Ihrem Karussell angezeigt werden. Die Elemente dieses Arrays müssen enthalten `Name` , `Wert` , Und `Textkörper` Schlüssel. Im Beispiel erstellt das Skript ein Array namens `Optionen` Und fügt zwei Elemente hinzu, jeweils mit den erforderlichen Schlüsseln. Die Bilder hier sind als Beispiel fest programmiert.

Beispielcodeschlüssel

Schlüssel	Beschreibung
Name	Name des Karussellelements. Dieser Name wird unterhalb des Bildes auf dem Karussell angezeigt.
Wert	Wert für das Element. Wenn ein Benutzer ein Karussellelement auswählt, wird dieser Wert in der Variablen gespeichert, die in der Eigenschaft *Variablenname* benannt wird.
Beschreibung	Textzeichenfolge, die das Karussellelement beschreibt. Die Beschreibung wird unter dem Bildnamen angezeigt. Ein Karussell mit mehr als drei Elementen zeigt Links- und Rechtspfeile zum Scrollen durch die Bilder und an **Wählen Sie Aus** Schaltfläche unter jedem Element. Wenn eine Beschreibung mehr als 140 Zeichen enthält, können Anwender den Inhalt erweitern.
Textkörper	Im Karussellelement verwendetes Bild. Der Wert ist eine URL für eine Bilddatei.
Card_Name	Textzeichenfolge-Header, der die im Karussell angezeigte Karte identifiziert.
Card_Data	Array mit Textzeichenfolgen, die auf der Karte angezeigt werden sollen. Werte umfassen Bezeichner, Header und Beschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Eingabesteuerung für Karussellanwender

Kanal	LLM-Support	NLU-/ Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine. Wenn das Karussell mehr als 10 Elemente enthält, müssen Anwender auswählen **Als Nächstes** Um die verbleibenden Elemente zu überprüfen.
Slack	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Workplace	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Unterstützt	Der Titel für ein Bild darf maximal 40 Zeichen lang sein. Der Text für das Bild hat eine maximale Zeichenbeschränkung von 60 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern in einem Karussell für eine Seite wird in festgelegt `sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards`Systemeige Diese Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Unterstützt	Der Titel für ein Bild darf maximal 40 Zeichen lang sein. Der Text für das Bild hat eine maximale Zeichenbeschränkung von 60 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern im Karussell für eine Seite wird in festgelegt `sn_va_line.max.carousel.cards`Systemeigenschaft. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
WhatsApp	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Unterstützt	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die Eingabesteuerung für Karussellanwender (Fortsetzung)

Kanal	LLM-Support	NLU-/Stichwortunterstützung	Einschränkungen
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte den Touch-Scroll. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Benutzereingabesteuerung für sicheren Text

Das Steuerelement „sicherer Text“ bietet eine Möglichkeit zum Verschlüsseln vertraulicher Informationen, die als einfacher Text oder andere Formate bereitgestellt werden. Verwenden Sie dieses Steuerelement, um vertrauliche Informationen in Themen zu verschlüsseln, die die Discovery von Large Language Model (LLM) verwenden.

Verwenden Sie dieses Steuerelement, um Anwenderinformationen für Themen mithilfe der Themen-Discovery für große Sprachmodelle (LLM) zu erfassen und zu verschlüsseln. Die Eingabe „sicherer Text“ verhindert auch, dass vertrauliche Informationen über ein LLM gesendet werden.

Eigenschaften der Anwendereingabesteuerung für sicheren Text

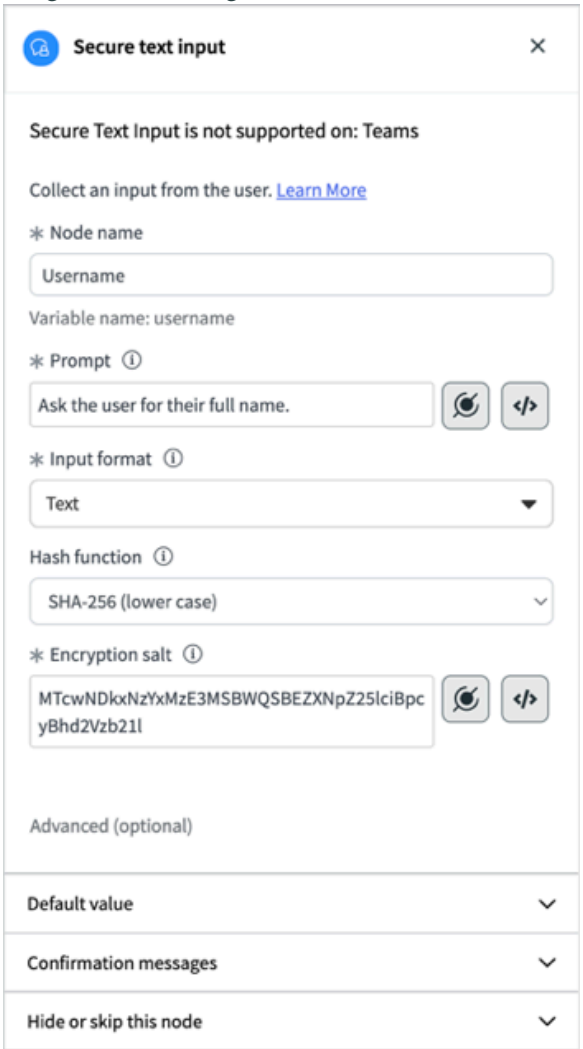
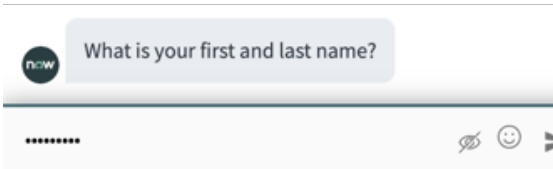
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Secure Text-Anwendereingabesteuerknoten im Themen-Flow identifiziert.
Aufforderung	Textzeichenfolge oder Skript, die Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: `Wie lautet Ihr Passwort?`
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn die Eingabe nicht gültig ist, fordert der Bot den Anwender auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung). • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), dem @-Symbol und der Domäne besteht. • IP-Adresse (IPV4, IPV6): Bereitstellungsformat für Datenkommunikation für Internetprotokollversion 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardtelefonnummernformat. • URL: Webadressformat. • Anwenderdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter E.164-Telefonformate Und IP-Adressfeldtypen .
Hash-Funktion	Der Methoden-Digest-Algorithmus basierend auf der Standard-WS-Security-Spezifikation.
Verschlüsselungs-Salt	Zufällige Daten, die als zusätzliche Eingabe für eine Einwegfunktion verwendet werden, die Daten hasht.
Erweitert	
Standardwert	Ein Wert für die Anwenderantwort auf die Eingabeaufforderung. Wenn Sie beispielsweise den Anwendernamen bereits kennen, kann der Standardwert sein (Skriptvariablen > letzter Anwendername) .
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, kann die Bestätigung lauten: Vielen Dank, {{valnputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, die den Anwender auffordert, zu überprüfen, ob der Wert im Feld Standardwert korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld Aufforderung verwendet. Beispiel: Sind Sie (Skriptvariablen > Anwendername)?
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass Anwender diesen Knoten überspringen	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Überspringen Sie die erneute Aufforderung	Keine Codebedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung angibt, mit der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorangehender Knoten über ein Thema-Loopback oder erneut aufgerufen wird Dialoghandlung , Der Virtual Agent umgeht diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Anwendereingabesteuerung für sicheren Text

Eingabeeigenschaften	Prompt eingeben
Grundlegende Eigenschaften der Eingabesteuerung für sicheren Text 	**Web-UI Secure Text – Anwendereingabeaufforderung** 

Automatische Übersetzung

Kanalunterstützung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Kanalunterstützung für das Textanwendereingabesteuerelement

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine.
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine.
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Textanwendereingabesteuerelement (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine.
Slack	Unterstützt	Slack-Benutzer können Text bearbeiten, der zuvor in einer Konversation eingegeben wurde. Jedoch Virtual Agent Verarbeitet Nachrichten bei der ersten Eingabe. Wenn ein Slack-Anwender Texteingaben bearbeitet, z. B. einen Kommentar zum Aktualisieren eines Falls, dann Virtual Agent Wertet das bearbeitete Update nicht aus.
Workplace	Unterstützt	Keine.
Facebook Messenger	Unterstützt	Die maximale Zeichenbeschränkung beträgt 5000 Zeichen.
SMS Twilio	Unterstützt	Keine.
LINE	Unterstützt	Die maximale Zeichenbeschränkung beträgt 5000 Zeichen.
WhatsApp	Unterstützt	Keine.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine.
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte gelten möglicherweise Zeichenbeschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter Alexa-Entwicklerdokumentation .

Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer

Virtual Agent-Designer bietet verschiedene Steuerungen zur Anzeige von Bot-Antworten in einem Gespräch. Da Bot-Antworten in Plattformen von Drittanbietern auftreten, kann das Format für jede Ausgabe variieren.

Die folgenden Bot-Antwortsteuerungen sind für die Verwendung in einem verfügbar Virtual Agent Thema.

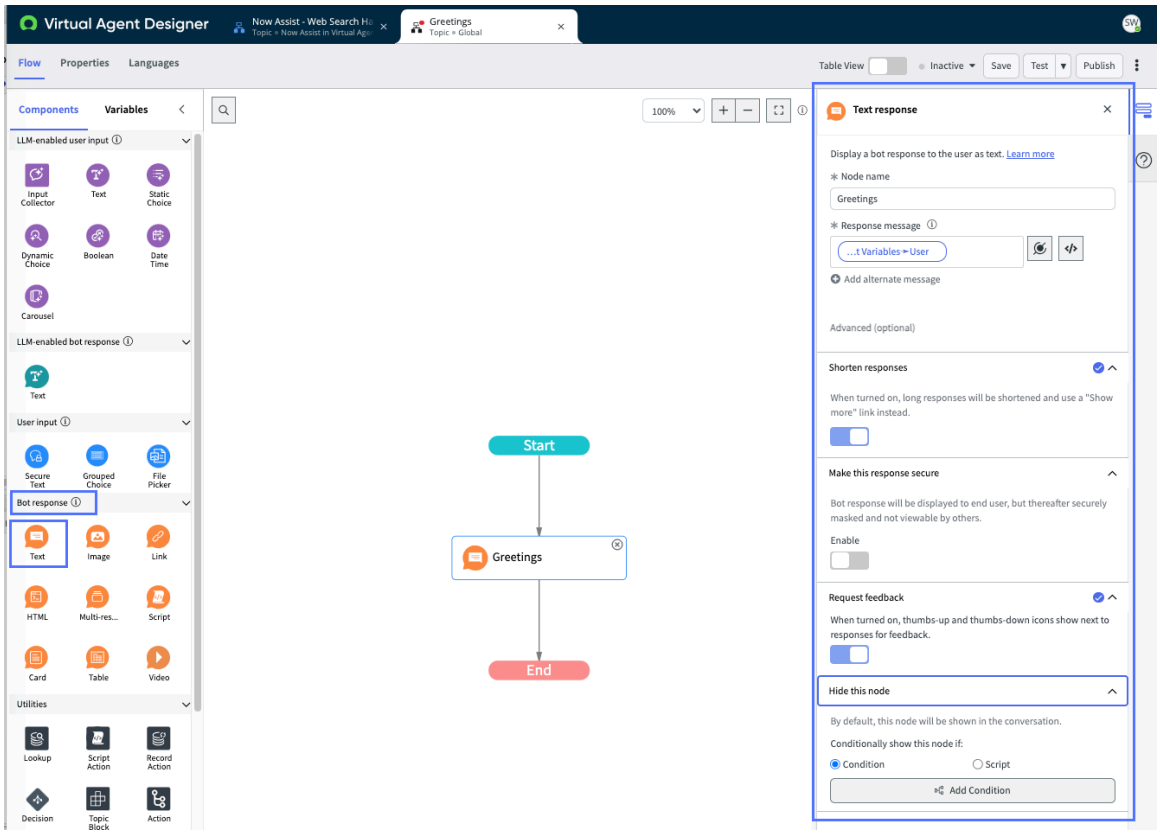
Steuerelement für Text-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Text-Bot-Antwortsteuerelement in einem Virtual Agent Thema zum Anzeigen einer Bot-Antwort als Text. Sie können die Text-Bot-Antworten mithilfe der Texteditor-Steuerelemente formatieren. Sie können beispielsweise den Text fett oder kursiv formatieren sowie Links, Aufzählungslisten und Emojis einfügen.

Eigenschaften von Text-Bot-Antworten

Verwenden Sie den Eigenschaftenbereich für Textantwort, um Bot-Antworten für den Anwender zu entwerfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

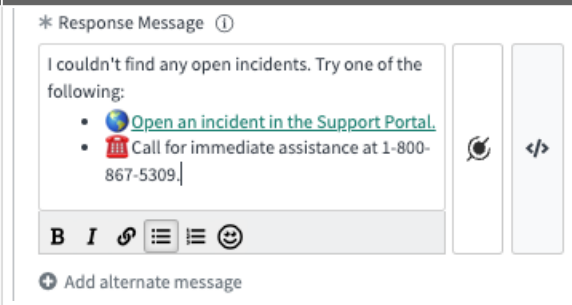
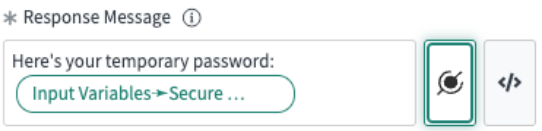
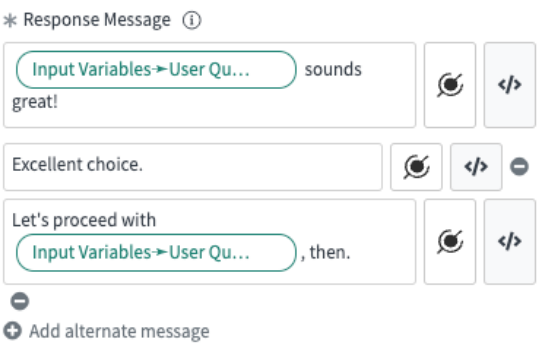


Allgemeine Optionen

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Text-Bot-Antwortknoten im Themen-Flow identifiziert.
Antwortnachricht	Die Text-Bot-Antwort an den Anwender. Die Antwort kann eine der folgenden sein: • Rich-Text-Nachricht. • Skript, das Glide-Datensatzvariablen oder Skriptvariablen enthalten kann. **Hinweis:** Das Skript kann auch ein temporäres Passwort für den Endanwender enthalten. Sie können die Textnachrichten mit den Texteditor-Steuerelementen formatieren. Sie können beispielsweise die -Symbole im verwenden **Antwortnachricht** Feld, um den Text fett oder kursiv zu formatieren sowie Links, Listen mit Aufzählungszeichen, nummerierten Listen und Emojis einzubeziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Optionen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	 Sie können auch eine Eingabevariable, z. B. ein temporäres Passwort, in die Antwortnachricht einfügen.  Um einen Link einzubeziehen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Wählen Sie das Link-Symbol aus: . • Fügen Sie Ihre Antwortnachricht hinzu. Wählen Sie den Text aus, der als Link verwendet werden soll, und wählen Sie dann das Linksymbol. Füllen Sie die Felder im Bestätigungsfenster aus. Geben Sie den Text ein, der als Link verwendet werden soll, und geben Sie dann die URL in das Feld Link ein. Geben Sie die Anzeigenbezeichnung für den Link und eine statische URL ein, oder verwenden Sie die Datenpillenauswahl, um eine dynamische URL zu erstellen.
Alternative Nachricht hinzufügen	Fügen Sie eine oder mehrere alternative Antwortnachrichten für den Anwender hinzu. Virtual Agent Wählt zufällig eine Ihrer Antworten für jede Konversation aus. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Optionen

Antworten kürzen	
Aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, werden lange Bot-Antworten gekürzt. A **Mehr anzeigen** Der Link wird zusammen mit der gekürzten Antwort angezeigt. Wenn die Option deaktiviert ist, wird die gesamte Antwort verwendet. Standardmäßig ist diese Option aktiviert.
Diese Antwort sichern	
Aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Bot-Antwort dem Anwender angezeigt, danach jedoch sicher maskiert und von anderen nicht angezeigt.
Feedback anfordern	
Aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, werden neben Bot-Antworten für Feedback die Symbole Daumen nach oben und unten angezeigt.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Eine Bedingung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Text-Bot-Antwortsteuerelement

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Nur eine nur-Text-Zeichenfolge
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Vollständige Unterstützung für Bildschirmgeräte. Bei Geräten ohne Bildschirm wird der Header gelesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skript für Text-Bot-Antwort – Beispiel

In diesem Beispiel gibt das Skript eine Zeichenfolge zurück, durch die der Benutzer begrüßt wird. Die `gs.getUser().getFirstName()`Die Eigenschaft wird verwendet, um den Vornamen des aktuellen Anwenders anzuhängen.

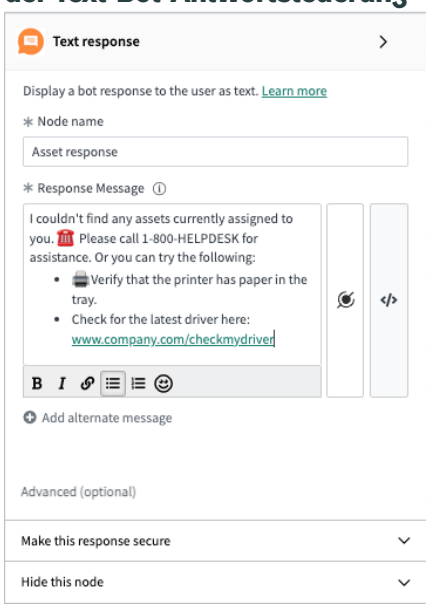
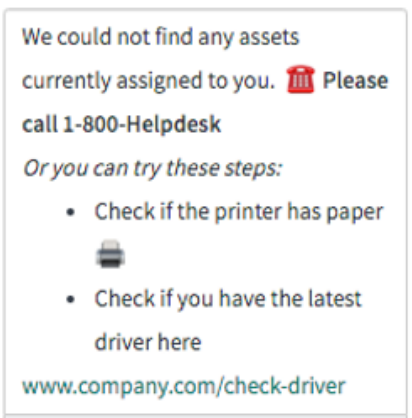
```
(function execute() {
   return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

In diesem Beispiel gibt das Skript Links zu drei Instanzen in der Antwort zurück. Verwenden **Markdown** Um mehrere Links in das Skript einzubeziehen.

```
(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;
})()
```

Steuerelement für Text-Bot-Antworten – Beispiel

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Antworteigenschaften	Text-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften der Text-Bot-Antwortsteuerung 	**Text-Bot-Antwortausgabe in der Web-UI** 

LLM-Text-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie dieses Steuerelement, um eine Prompt-Beschreibung zu schreiben, die dynamisch eine Ausgabenachricht für den Anwender in Konversationen erstellt, die die Themen-Discovery (LLM) verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der LLM-Text-Bot-Antwortsteuerung

Die Text-Bot-Antwort ist in der Palette verfügbar, wenn Sie mit Themen arbeiten, die die LLM-Themen-Discovery verwenden.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen LLM-Text-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
LLM Reaktionsweise mitteilen	Welche Art von Nachricht soll das LLM an den Anwender senden? Beispiel: Begrüßen Sie den Anwender auf freundliche, professionelle Weise . Sie können Nachrichten mit nur-Text, Skripts oder Bedingungen erstellen, die mit der Datenpillenauswahl definiert sind.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Steuerelement für Text-Bot-Antworten – Beispiel

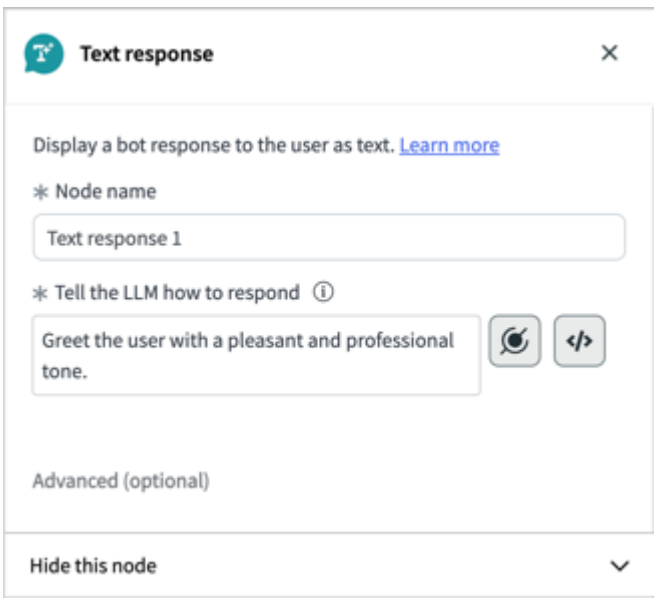


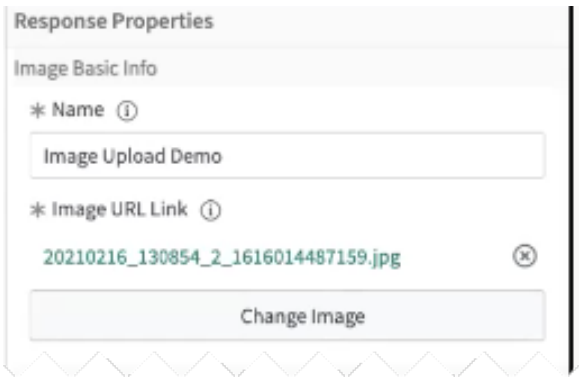
Image-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie das Image-Bot-Antwortsteuerelement in einem Virtual Agent Thema zum Hochladen und Anzeigen eines Bildes über einen URL-Link. Das Bildseitenverhältnis bestimmt, wie das Bild in der Bot-Chat-Blase dimensioniert wird.

Eigenschaften der Image-Bot-Antwortsteuerung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Image-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
URL-Link zum Bild	Der URL-Link zu einer Bilddatei, die Sie in die Konversation aufnehmen möchten. Um einen Wert festzulegen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Geben Sie die Bild-URL mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts an. • Laden Sie ein Bild hoch, indem Sie auf klicken **Bild Hochladen** . Wenn Sie ein Bild hochladen, wird das ausgewählte Bild auf den Server hochgeladen und in der Tabelle „Images“ [sys_DB_image] und in den Update-Sätzen gespeichert. Wenn das Image in der Tabelle „Images“ gespeichert ist und die Update-Sätze festgelegt werden, können Sie das Image nach Bedarf in einer Produktionsinstanz oder einer Instanz außerhalb der Produktion verwenden. Nachdem das Bild hochgeladen wurde, ist der URL-Link in enthalten **Antworteigenschaften** Blatt:  Klicken Sie auf den Link, um das Bild anzuzeigen. Die URL wird dynamisch generiert. Der Name der Instanz wird vorne in den URL-Pfad eingefügt. Sie können den Link zum Bild ändern oder löschen. Wenn Sie den Link auf diesem Eigenschaftsblatt löschen, wird nur der Verweis auf die URL gelöscht. Das Bild bleibt zur späteren Verwendung auf dem Server.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, bildschirmlesbarer Text zur Barrierefreiheit enthalten. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein. Weitere Informationen zur Verwendung von Datenpillen oder Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

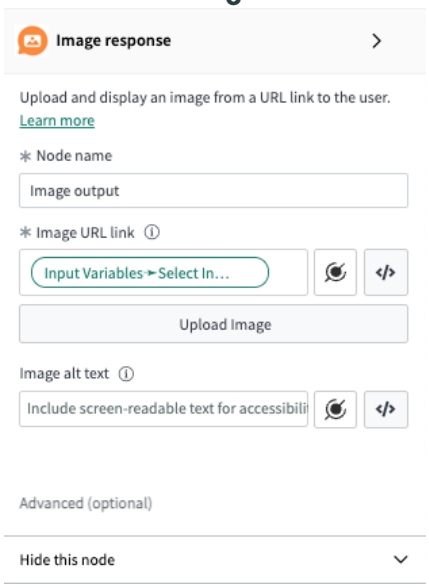
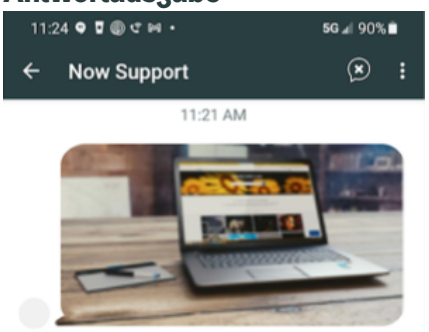
Kanalunterstützung für die Image-Bot-Antwortsteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Die maximale Bildgröße wird durch bestimmt `com.glide.attachment.max_size`Systemeigenschaft. Der Standardwert ist 1024 MB.
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Die maximale Bildgröße wird durch bestimmt `com.glide.attachment.max_size`Systemeigenschaft. Der Standardwert ist 1024 MB.
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie unter Slack Dokumentation.
Workplace	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie unter Workplace Dokumentation.
Facebook Messenger	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie unter Facebook Messenger Dokumentation.
SMS Twilio	Unterstützt	Dateigrößenbeschränkungen können variieren. Für Twilio Einschränkungen, überprüfen Sie deren Akzeptierte Inhaltstypen für Medien .
LINE	Unterstützt	Dateigrößenbeschränkungen können variieren. Weitere Informationen finden Sie unter LINE Dokumentation.
WhatsApp	Unterstützt	Dateigrößenbeschränkungen können variieren. Weitere Informationen finden Sie unter WhatsApp Dokumentation.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweiser Support	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Anwender eine Nachricht: Wir haben ein Bild gefunden . Details finden Sie unter Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.

Beispiel für eine Image-Bot-Antwortsteuerung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Bild-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften der Image-Bot-Antwortsteuerung 	**Antwort-Ausgabe des Web-UI-Image-Bots**  **ServiceNow Mobile Bild-Bot-Antwortausgabe** 

Steuerelement für Link-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement Bot-Antwort verknüpfen in einem Virtual Agent Thema zum Anzeigen einer Bot-Antwort. Die Antwort enthält eine Header-Eingabeaufforderung mit entweder einem einzelnen URL-Link zu einem Element oder mehreren URL-Links für bis zu drei Elemente.

Hinweis:
Wenn Sie die Link-Bot-Antwortsteuerung für verwenden Virtual AgentKonversationen in Now Mobile-Apps, Weblinks werden im mobilen Browser geöffnet. Wenn Sie möchten, dass Links in einem nativen mobilen Bildschirm innerhalb der Mobile App geöffnet werden, erstellen Sie für Elemente in Ihren Konversationsthemen Deep-Links. Weitere Informationen zum Deep-Linking in mobilen Apps finden Sie unter MobileDeepLinkGenerator: Global API.

Eigenschaften von Steuerelementen für Link-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Link-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Linkliste	Typ der im Ausgabeergebnis zurückgegebenen Links.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Wählen Sie Aus **Einzelner Link** Um ein Element in den Ausgabeergebnissen zurückzugeben. • Wählen Sie Aus **Mehrere Links** Um bis zu drei Elemente in den Ausgabeergebnissen zurückzugeben.
Eigenschaften von einzelnen Links	
Header	Nachricht, die oberhalb des URL-Links angezeigt wird. Die Nachricht kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Bezeichnung	Text, der einen einzelnen Link in der Bot-Blase identifiziert. Der Text kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Verknüpfung	Link zu einem einzelnen Element wie der Seite einer Website oder ein bestimmter Datensatz. Der Link kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein, das eine gültige URL als Zeichenfolge zurückgibt. Sie können zum Beispiel die vollständige URL wie `https://servicenow.com` eingeben.
Eigenschaften für mehrere Links	
Header-Nachricht	Textaufforderung, die über der Liste der Links angezeigt wird. Der Prompt kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Wertausdruck von Link-Liste	Skript, das eine Liste der anzuzeigenden Links erstellt. Das Skript enthält die folgenden Parameter: Link-URL, Link-Anzeigebezeichnung, Link-Beschreibung und Link-Kontext.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Link-Bot-Antwortsteuerelement

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Der Weblink wird als angezeigt URL-Schaltfläche In der Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Link-Bot-Antwortsteuerelement (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Alle URLs müssen der Tabelle „zulässige Domänenliste“ [sys_cs_hostname_allow_list] hinzugefügt werden.
Alexa (Sprache)	Teilweiser Support	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Anwender eine Nachricht: Wir haben einen Link gefunden . Details finden Sie unter Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.

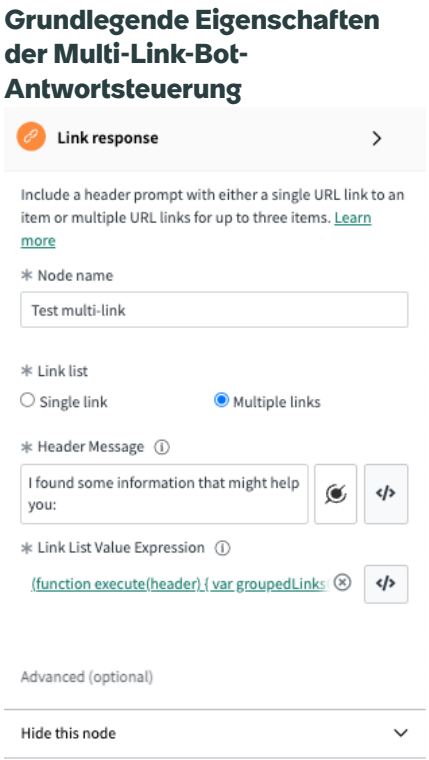
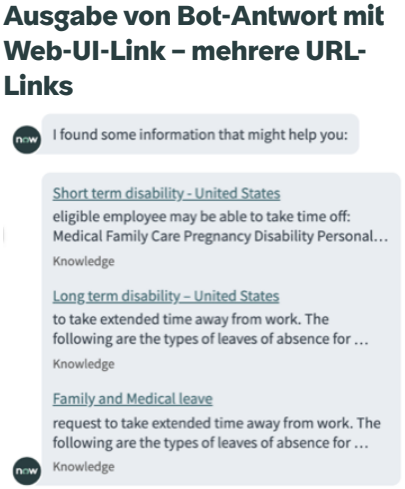
Beispiel für eine Single-Link-Bot-Antwortsteuerung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Eigenschaften von Bot-Antwort mit einzelnem Link	Link-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften der Bot-Antwortsteuerung für Single-Link Link response Include a header prompt with either a single URL link to an item or multiple URL links for up to three items. Learn more * Node name Test link * Link list Single link Multiple links * Header Here is a link Label Click Here * Link https://mycompany.com/ Advanced (optional) Hide this node	**Link-Bot-Antwortausgabe in der Web-UI** Show Logs Now Support just now Here is a link Click Here

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Eigenschaften der Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Links

Eigenschaften von Bot-Antwort mit mehreren Links	Link-Bot-Antwortausgabe
	 **Hinweis:** Die Bot-Ausgabe mit mehreren Links wird auch in Microsoft Teams, Slack, Workplace und Facebook Messenger unterstützt.

Steuerelement für HTML-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement für HTML-Bot-Antworten, um statischen HTML-Text in der Virtual Agent-Bot-Antwort anzuzeigen.

Hinweis:
Wenn Sie Konversationen in früheren Releases erstellt haben, die diese Bot-Antwortsteuerung zum Generieren von Kartenlayouts verwenden, sollten Sie Ihre Konversationen aktualisieren, um zu verwenden Karten-Bot-Antwortsteuerung . Auf der Karte werden Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz angezeigt. Außerdem enthält sie einen Link zum zugehörigen Datensatz.

Sicherheitsüberlegungen für HTML-Markup

Aus Sicherheitsgründen wird automatisch ein HTML-Bereinigungsskript ausgeführt und überprüft alle in der Instanz verwendeten HTML-Markups, einschließlich Virtual Agent Konversationen. Das Bereinigungsskript entfernt Elemente oder Attribute, die Site-übergreifende Skripting-Angriffe ermöglichen könnten. Sie können das HTML-Bereinigungsskript bearbeiten, um die Liste der Markup-Elemente zu ändern, die beibehalten oder entfernt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Bereinigung . Beispiele für das Hinzufügen von Markup-Elementen zu Ausschluss- oder Aufnahmelisten finden Sie unter Konfigurieren Sie die HTML-Bereinigung .

Dient zum Deaktivieren des HTML-Bereinigungsskripts nur für Virtual Agent Konversationen, fügen Sie hinzu `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled`Systemeigenschaft und legen Sie den Wert auf „falsch“ fest. Weitere Informationen zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Steuerelementen für HTML-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen HTML-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
HTML-Nachricht	Anzuzeigende HTML-Ausgabe. Wählen Sie das Skriptsymbol aus </> Um den HTML-Editor zu öffnen und den HTML-Text einzugeben.
Höhe (Pixel)	Maximale Höhe des Bereichs zum Anzeigen der HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern.
Breite (Pixel)	Maximale Breite der Bot-Blase zum Anzeigen der HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Hinweis:
Wie in den Beispielen gezeigt, kann die HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern variieren. Bestimmen Sie einen geeigneten **Höhe** Und **Breite** Bereich durch Festlegen der anfänglichen Höhen- und Breitenwerte, Anzeigen der HTML-Ausgabe in den Messaging-Anwendungen, die Sie verwenden möchten, und Anpassen der Höhen- und Breitenwerte.

Kanalunterstützung für die HTML-Bot-Antwortsteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Da HTML als Bild in gerendert wird Microsoft Teams, Andere Steuerungen werden empfohlen. Verwenden Sie beispielsweise Bilder oder Karten anstelle von HTML für Microsoft Teams.
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für die HTML-Bot-Antwortsteuerung (Fortsetzung)

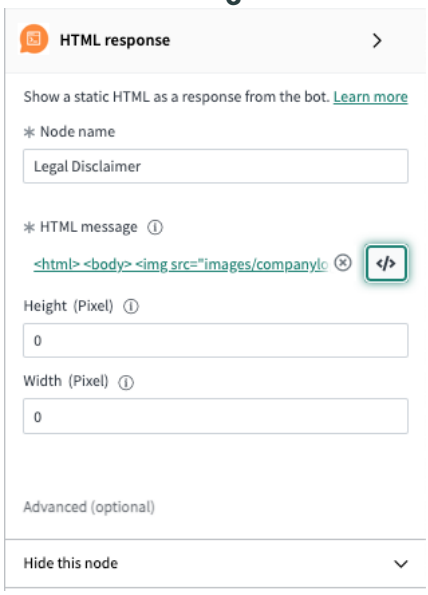
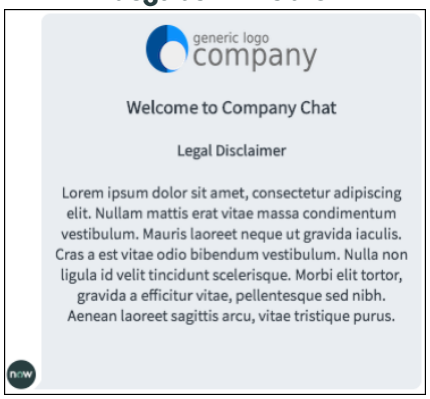
Kanal	Support	Einschränkungen
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Teilweiser Support	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Anwender eine Nachricht: Wir haben einen Link gefunden . Details finden Sie unter Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.

HTML-Bot-Antwortausgabe – Beispiel

In der HTML-Bot-Antwort wird statisches HTML als Chat-Antwort angezeigt. Dieses Beispiel beinhaltet ein Bild, Überschriften und Absatztext. Die Web-Benutzerschnittstelle präsentiert diese Inhalte als HTML. In den Benutzeroberflächen von Slack, Microsoft Teams und Workplace wird derselbe Inhalt als PNG-Bild angezeigt. URL-Links innerhalb des HTML werden extrahiert und unterhalb des Bildes angezeigt. Bei der URL kann es sich um einen absoluten oder relativen Link handeln. Wenn Sie einen relativen Link verwenden, muss er relativ zu sein ServiceNowInstanz.

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von HTML-Bot-Antworten	HTML-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften der HTML-Bot-Antwortsteuerung 	**HTML-Ausgabe in Web-UI** 

Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten

Verwenden Sie die Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten in einem Virtual Agent Thema zum Anzeigen von zwei oder mehr Ausgaben. Ausgaben können Text, Bild, Link oder HTML sein. Benutzer können über eine bereitgestellte Navigationsschaltfläche von einer Ausgabe zur nächsten wechseln.

Eigenschaften der Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Steuerungsknoten mit mehreren Antworten im Themen-Flow identifiziert.
Antwort hinzufügen	Mindestens eine Bot-Antwort. Wählen Sie für jeden Ausgabetyp aus **+ Antwort hinzufügen** Um die Ausgabe anzugeben und die Ausgabeeigenschaften zu definieren. **1.** Wählen Sie im Dialogfenster "Eine Antwort hinzufügen" den **Typ** und geben Sie die zugehörigen Werte an: ○ **Text** : In **Wert** Feld den Text eingeben, der in der Antwort angezeigt werden soll. ○ **HTML** : Geben Sie ein **Höhe** Und **Breite** , In Pixel, um die Abmessungen des HTML-Blocks festzulegen. Geben Sie im HTML-Editor das HTML-Markup ein, das angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Bild** : Geben Sie eine URL in ein **Bild** Feld, oder wählen Sie aus **Bild Hochladen** Und wählen Sie die Bilddatei aus, die hochgeladen werden soll. ○ **Link** : Geben Sie ein **Header** , **Bezeichnung** (Bezeichnung für den Link), und **Link** (Pfad oder URL für den Link). **2.** Wählen Sie **Speichern**.
Erweitert	
Bezeichnung der Navigationsschaltfläche	
Bezeichnen Sie die Schaltfläche, mit der der Anwender die Konversation fortsetzen kann	Die Bezeichnung für die Schaltfläche, die unterhalb des Ausgangs angezeigt wird. Die Schaltfläche ermöglicht es dem Benutzer, zur nächsten Ausgabe im Ablauf zu wechseln.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

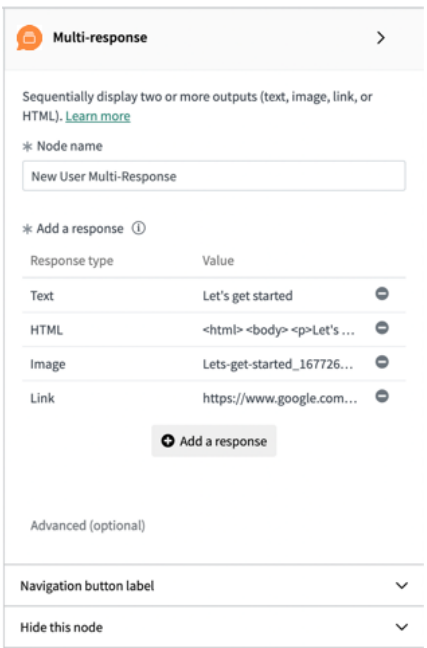
Kanalunterstützung für die Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten (Fortsetzung)

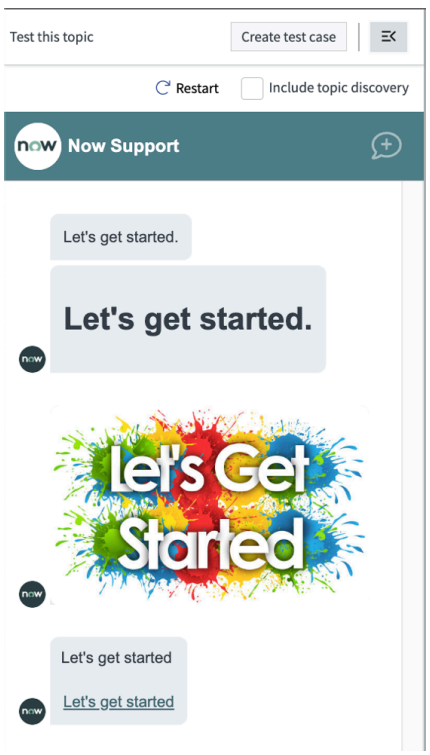
Kanal	Support	Einschränkungen
Alexa (Sprache)	Teilweiser Support	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Anwender eine Nachricht, wenn nicht unterstützte Elemente verwendet werden: Wir haben einen Link gefunden . Details finden Sie unter Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.

Beispiel für eine Steuerung mit mehreren Antworten

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Ausgabeeigenschaften	Ausgabe mit mehreren Antworten
Grundlegende Eigenschaften der Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Antworten	**Web-UI-Bot-Antwortausgabe mit mehreren Antworten**





Skript-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie das Skript-Bot-Antwortsteuerelement in einem Virtual Agent Thema zum Ausführen eines Skripts, das eine einzelne Antwort oder eine mehrteilige Antwort zurückgibt.

Verwenden Sie das Skript-Bot-Antwortsteuerelement, wenn Sie eine komplexere Antwort erstellen, die auf geskripteten Berechnungen basiert oder eine mehrteilige Antwort erfordert. Skriptausgabe kann Text, Bild, Karten, Links und HTML beinhalten, um eine vielseitige Antwort zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Skript-Bot-Antwortsteuerung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Skript-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Skript-Ausgabetyp	Der Typ der Ausgabe, die vom Skript zurückgegeben wird, entweder einteilig oder mehrteilig.
Skript-Antwortnachricht	Das Skript, das den ausgewählten Ausgabetyp generiert.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Skript-Bot-Antwortsteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Teilweiser Support	Support hängt vom Typ der Antwort ab. Beispielsweise sind Bilder und Links möglicherweise nur auf Geräten mit Bildschirmen verfügbar. Details finden Sie unter Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Skript

In diesem Beispiel berechnet das Skript die Zeit zwei Stunden ab der aktuellen Zeit und gibt eine mehrteilige Nachricht aus, die diese Informationen enthält.

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

Beispiel für Skript-Bot-Antwortsteuerung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Skripteigenschaften	Skript-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften der Skript-Bot-Antwortsteuerung Script response Create a complex response using scripted calculations or a multi-part response. Learn more * Node name Script output Script output type Single-part * Script response message (function execute() { var singleOutMsg = new Advanced (optional) Hide this node	**Bot-Antwortausgabe für Web-UI-Skript** Show Logs Now Support just now This is my script output.

Steuerelement für Karten-Bot-Antworten

Verwenden Sie die Antwortsteuerung des Karten-Bots in einem Virtual Agent Thema zum Hochladen und Anzeigen ausgewählter Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz zusammen mit Rich Content, z. B. ein Video oder ein Bild.

Eine Karte kann Datensatzinformationen, ein Bild oder YouTube-Videoinhalte in einem kompakten Format enthalten. Das kompakte Format wurde für Lesbarkeit im Chat-Fenster entwickelt.

Die Karten-Bot-Antwort kann die folgenden Inhaltstypen anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensatz: Zeigt Inhalt aus einem einzelnen Datensatz in Ihrer Instanz an. Dieser Datensatz kann im Flow von Variablen referenziert oder mit einem Skript abgefragt werden, das einen einzelnen Glide-Datensatz aus einer ausgewählten Tabelle zurückgibt. Der Datensatzinhalt enthält das Anzeigefeld für die Tabelle oben auf der Karte, gefolgt von allen anderen Feldern, die von den Eigenschaften der Bot-Antwort angegeben werden.
- Bild: Zeigt ein großes oder kleines Bild an, das Sie angeben, zusammen mit einem Titel und einer Beschreibung. Das Eigenschaftsblatt bietet eine vorkonfigurierte Vorlage für das Kartenlayout. Geben Sie den Titel, die Beschreibung und die Bildquelle an.
- YouTube-Video: Wird in einem Inline-Videoplayer angezeigt, wenn dies auf dem Kanal unterstützt wird. Das Bild wird zusammen mit einem Titel, einer Beschreibung und einem Hyperlink zu relevantem Inhalt angezeigt.

  In Yokohama Release, nur YouTube-Videos werden unterstützt.

Tipp:
Sie können auch verwenden Video-Bot-Antwortsteuerung Dient zum Einbeziehen von YouTube-Videos in Konversationen. Das Video-Bot-Antwortsteuerelement enthält eine Navigationsschaltfläche, die die Konversation anhält. Wenn der Anwender das Video ansehen soll, bevor er mit der Konversation fortfährt, verwenden Sie diese Navigationsschaltfläche. Wenn Anwender das Video nicht mehr angesehen haben, können sie auf diese Navigationsschaltfläche klicken, um mit der Konversation fortzufahren.

Hinweis:
Wenn Sie zuvor Konversationen erstellt haben, die verwenden HTML-Bot-Antwortsteuerung Um Kartenlayouts zu generieren, sollten Sie Ihre Konversationen aktualisieren, um die Antwortsteuerung des Karten-Bots zu verwenden. Auf der Karte werden Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz angezeigt. Außerdem enthält sie einen Link zum zugehörigen Datensatz. Oder es kann Bilder anzeigen und Rich Content wie ein Video enthalten.

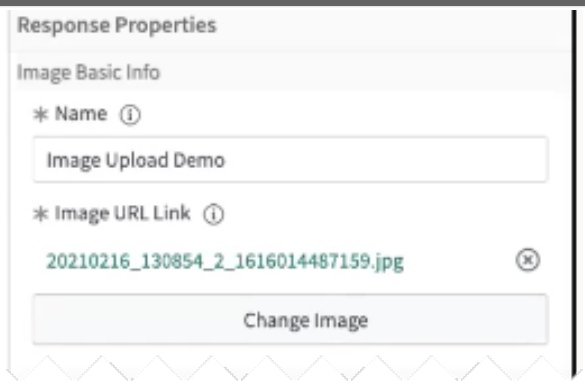
Eigenschaften von Steuerelementen für Karten-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Karten-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Kartentyp	Typ der zu verwendenden Karte. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Datensatz** • **Großes Bild mit Text** • **Kleines Bild mit Text** • **YouTube-Videokarte** **Hinweis:** In Yokohama Release, nur YouTube-Videokarten werden unterstützt.
Typ: Datensatz	
Datensatz	Verweis auf einen bestimmten Datensatz. Daten für die Karte stammen aus einem Datensatz, auf den in einer Variable von einem anderen Knoten im Flow verwiesen wird. Die Referenz kann beispielsweise eine Auswahlliste oder eine Glide-Aktion sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	1. Wählen Sie eine Variable aus dem aktuellen Flow aus, die ein Datensatzobjekt enthält. 2. Verwenden Sie **Felder** Liste, um die auf der Karte angezeigten Felder zu bestimmen.
Tabelle	Tabelle, die auf einen einzelnen Glide-Datensatz verweist, der die auf der Karte angezeigten Daten enthält.
Filtern Sie diese Tabelle mit	Geben Sie die Bedingung oder das Skript ein, um Daten in der Tabelle zu filtern und den Datensatz zurückzugeben. • **Bedingung** : Bedingungsanweisung, die den Tabellendatensatz zurückgibt. • **Skript** : Glide-Datensatzabfrage, die den Glide-Datensatz zurückgibt.
Felder	Felder aus dem ServiceNow Datensatz, der auf der Karte angezeigt werden soll. Geben Sie jedes Feld an, indem Sie auf klicken **Feld Hinzufügen** . **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Workplace, Auf der Karte werden maximal vier Felder gerendert. Wenn Sie mehr als vier Felder haben, werden die verbleibenden Felder auf einer nachfolgenden Karte mit bis zu vier Feldern pro Karte angezeigt.
Typ: Großes Bild mit Text oder kleines Bild mit Text	
Vorlage	Eine visuelle Darstellung, die das Bildkartenlayout anzeigt. Jeder Bereich der Vorlage ist nummeriert.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Diese Felder sind die folgenden: 1. **Titel** : Name oder Bezeichnung für die Karte 2. **Beschreibung** : Erklärung des Bildes 3. **Bild-URL-Link** : Geben Sie das auf der Karte angezeigte Bild auf eine der folgenden Arten an: ◦ Geben Sie die Bild-URL mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts an. ◦ Laden Sie das Bild hoch, indem Sie auf klicken **Bild Hochladen** . Wenn Sie ein Bild hochladen, wird das ausgewählte Bild auf den Server hochgeladen und in der Tabelle „Images“ [sys_DB_image] und in den Update-Sätzen gespeichert. Wenn das Image in der Tabelle „Images“ gespeichert ist und die Update-Sätze festgelegt werden, können Sie das Image nach Bedarf in einer Produktions- oder nicht-Produktionsinstanz verwenden. Nachdem das Bild hochgeladen wurde, ist der URL-Link in enthalten **Antworteigenschaften** Blatt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	 Klicken Sie auf den Link, um das Bild anzuzeigen. Die URL wird dynamisch generiert. Der Name der Instanz wird vorne in den URL-Pfad eingefügt. Sie können den Link zum Bild ändern oder löschen. Wenn Sie den Link auf diesem Eigenschaftsblatt löschen, wird nur der Verweis auf die URL gelöscht. Das Bild bleibt zur späteren Verwendung auf dem Server. 4. **alt. Text für Bild** : Alternativer, bildschirmlesbarer Text, der das Bild für Barrierefreiheitsprogramme beschreibt. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein.
Typ: YouTube-Videokarte	
Vorlage	Eine visuelle Darstellung des Layouts des in der Karte enthaltenen Videos.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Diese Felder sind die folgenden: • **Titel** : Titel der Karte. • **Titellink** : URL zu allen relevanten Inhalten. • **Beschreibung** : Beschreibung der Karte, z. B. das Thema, an das sich die Videoadressen richten. • **YouTube-Video-ID** : Eindeutiger Bezeichner für das auf der Karte verwendete Video. Dieser Bezeichner ist die Zeichenfolge, die dem Gleichheitszeichen (=) am Ende des URL-Pfads des Videos folgt. Beispiel: Im unten angezeigten Pfad lautet der Videobezeichner FVgtjdEOa5M . https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Antwortsteuerung des Karten-Bots

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Teilweiser Support	Datensatzkarten und Datensatzkarten nur mit Aktion.
Microsoft Teams	Unterstützt	Das Videosteuerelement zeigt eine Miniaturansicht des Videos an, die Anwender auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Slack	Unterstützt	Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Version 2.0.0 und höher. Das Videosteuerelement zeigt eine Miniaturansicht des Videos an, die Anwender auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Workplace	Teilweiser Support	Bildkartenausgabe nicht verfügbar. Facebook-Apps unterstützen vertikale Listenvorlagen nicht mehr. Das Kartenlayout verwendet eine horizontale, scrollbare Karussellvorlage, die ab dem 15. August 2019 gültig ist. Karten besitzen auch eine Schaltflächenvorlage.
Facebook Messenger	Unterstützt	Keine
SMS Twilio	Unterstützt	Nur Datensätze und Bildkarten.
LINE	Teilweiser Support	Nur Datensätze und Bildkarten.
WhatsApp	Teilweiser Support	Nur Datensätze und Bildkarten.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweiser Support	Einige Ausgabetypen sind nur auf Geräten mit Bildschirmen verfügbar. Bei Geräten ohne Bildschirm wird der Kartentitel gelesen. Details finden Sie unter Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel gleitende Datensatzabfrage

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

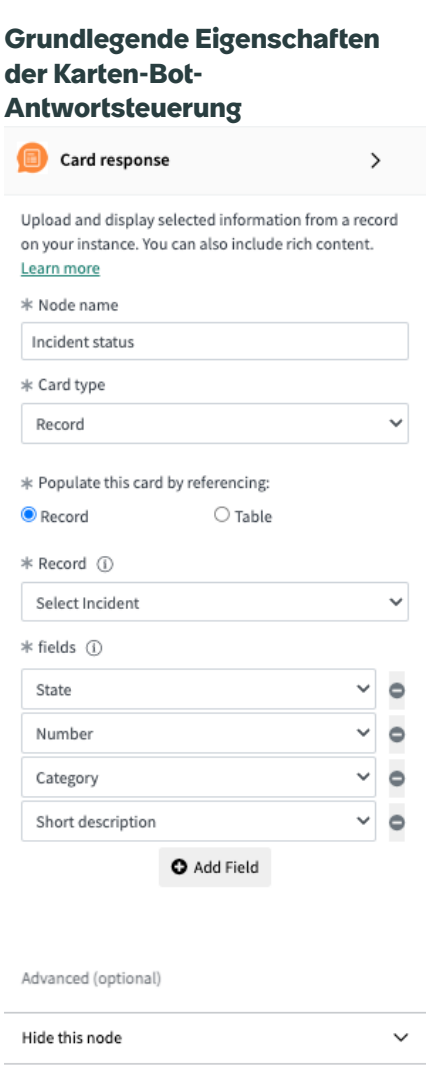
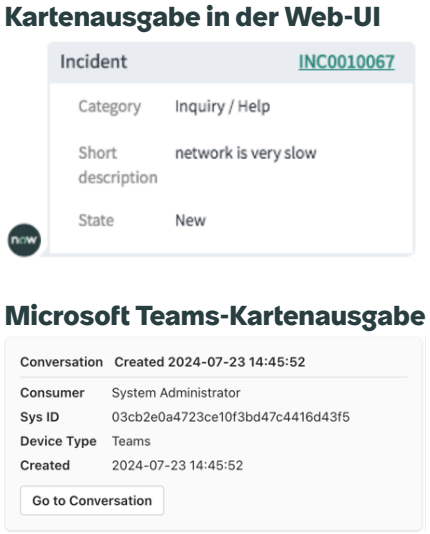
      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

In diesem Beispiel erstellt das Skript ein GlideRecord-Objekt, belegt dieses Objekt mit einer Abfrage, die ein einzelnes Ergebnis liefern soll, und gibt dann das Objekt zurück. Die Eigenschaft **Tabelle** definiert die in dieser Abfrage verwendete Tabelle.

Beispiel für Karten-Bot-Antwortausgabe für Datensätze

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

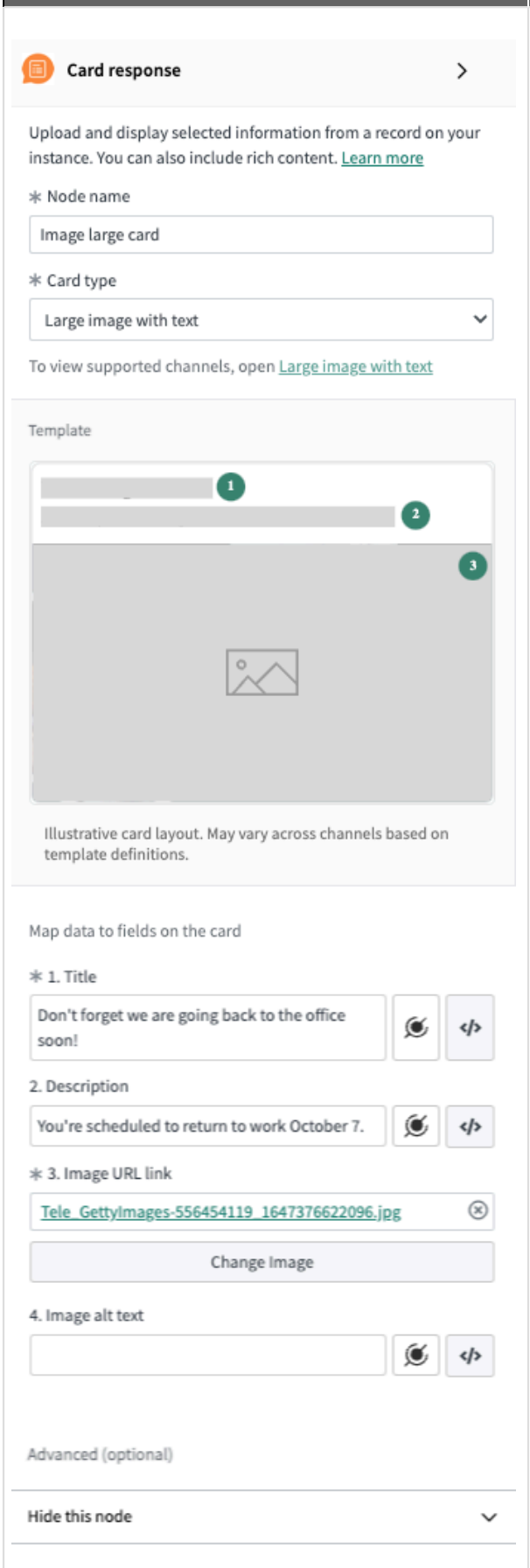
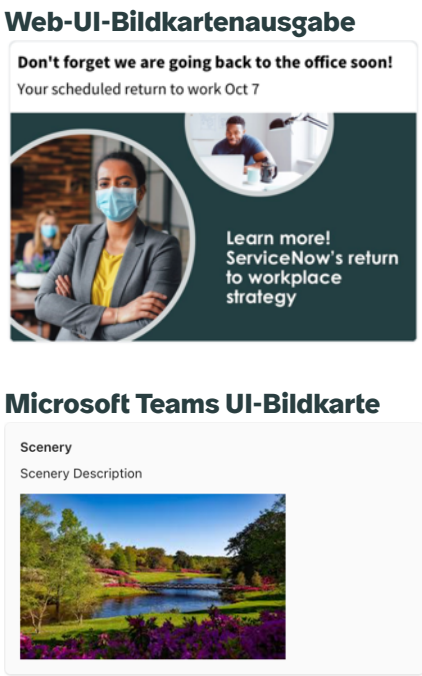
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe
	

Beispiel für eine Karten-Bot-Antwort für ein großes Bild

Das Kartenantwortlayout für Bilder kann kanalübergreifend variieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe
	

Web-UI-Bildkartenausgabe

Microsoft Teams UI-Bildkarte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Karten-Bot-Antwort für ein kleines Bild

Das Kartenantwortlayout für Bilder kann kanalübergreifend variieren.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

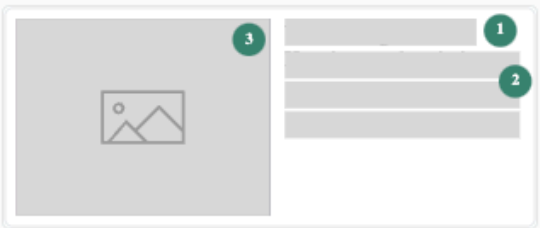
Image card

* Card type

Small image with text

To view supported channels, open Small image with text

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Save the date | Q1 Earnings Call

2. Description

Remember to tune in Wednesday, April 28th for our Q1 Earnings call.

* 3. Image URL link

Tele_GettyImages-556454119_1647376115065.jpg

Change Image

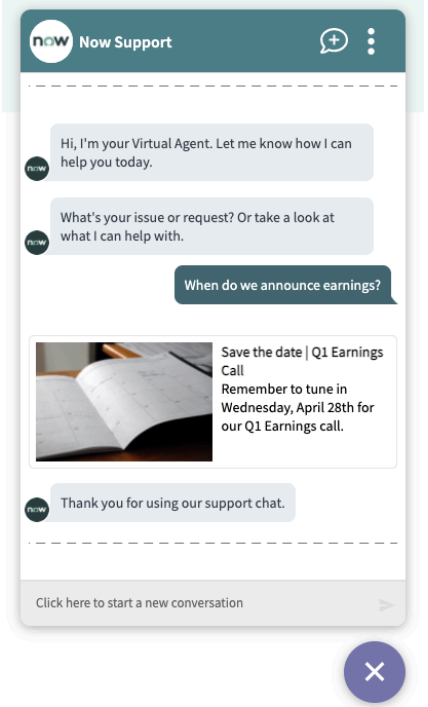
4. Image alt text

Join the call.

Advanced (optional)

Hide this node

Web-UI-Bildkartenausgabe



Automatische Übersetzung

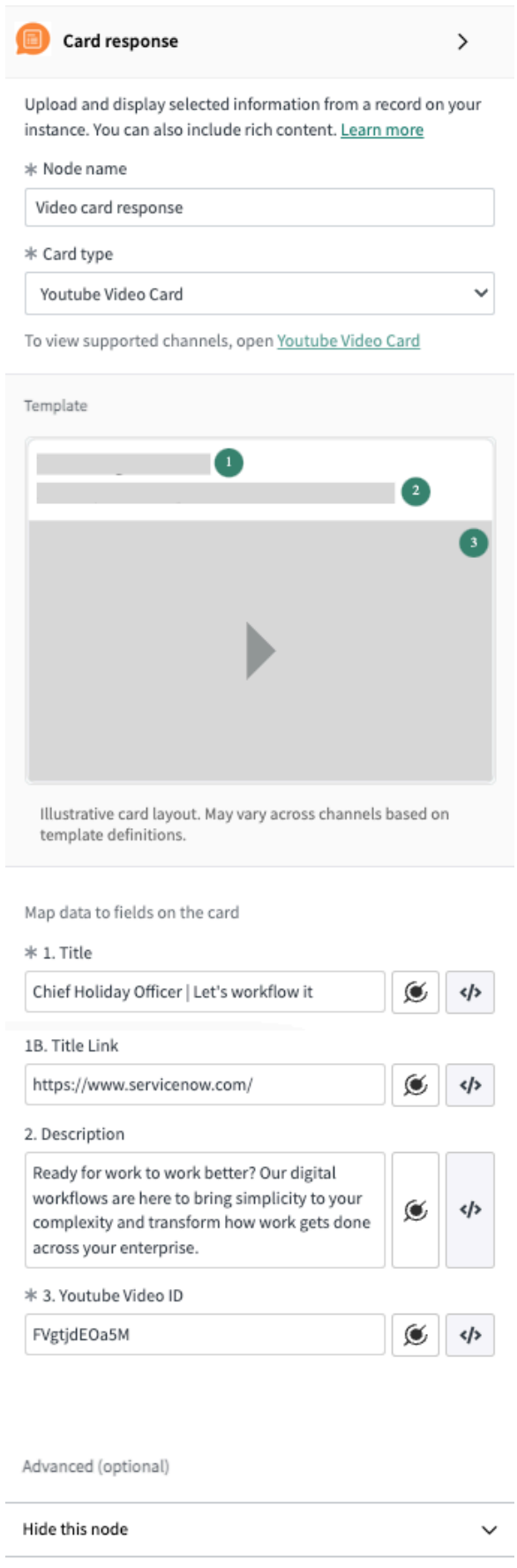
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Karten-Bot-Antwort mit Videoinhalt

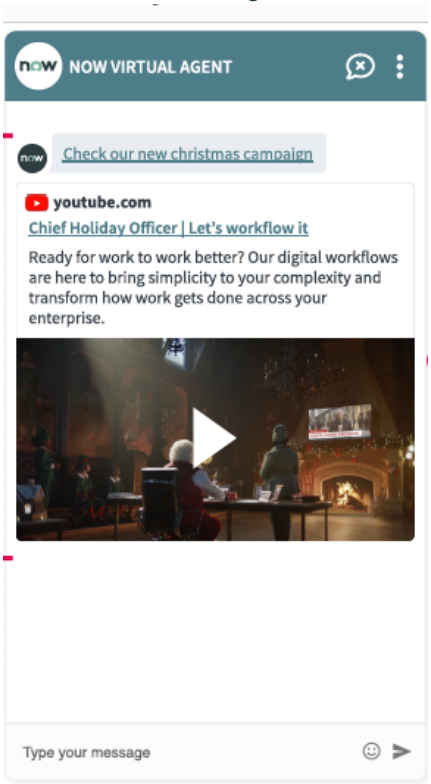
Die Art und Weise, wie die Antwort des Karten-Bots Videos anzeigt, kann je nach Kanal variieren. Zum Beispiel die Anzeige, die Sie in sehen Slack Nachrichten können sich von dem unterscheiden, was Sie auf sehen Microsoft Teams Oder Facebook Workplace. Wenn auf diesem Kanal ein eingebetteter Player unterstützt wird, wird der Player auch in die Anzeige aufgenommen. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie in der Dokumentation für den von Ihnen verwendeten Kanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

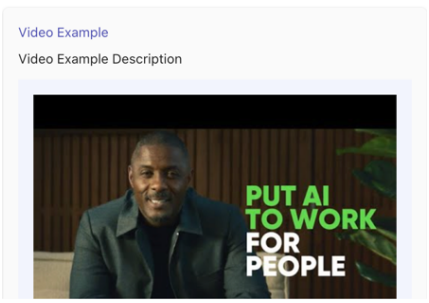
Antworteigenschaften	Kartenausgabe



Karten-Bot-Antwortausgabe mit Video im Chat-Widget



Karten-Bot-Antwortausgabe mit Video ein Microsoft Teams



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie das Tabellen-Bot-Antwortsteuerelement in einem Virtual Agent Thema zum Anzeigen einer Bot-Antwort als Tabelle.

Tabellen-Bot-Antworten ermöglichen Anwendern, Informationen besser organisiert anzuzeigen.

Sie können beispielsweise Informationen wie die folgenden organisieren und anzeigen:

- Geplante Service-Changes
- Unternehmensfeiertage
- Kontaktinformationen
- Teststandorte

Ausgabetabellen können zwischen einer und vier Spalten haben und optionale Spaltenüberschriften enthalten. Sie können Tabellen mit dem Bedingungsgenerator oder Skripts ausfüllen.

Eigenschaften der Tabellen-Bot-Antwort

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Tabellen-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Diese Tabelle ausfüllen durch	Optionen zum Ausfüllen der Tabelle. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Tabelle**: Wählen Sie aus ServiceNow Tabelle, die die anzuzeigenden Daten enthält. • **Skript**: Geben Sie den Code in das Dialogfeld „Zeilen definieren“ ein.
Tabelle	Der Name der Tabelle, die die Daten enthält. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Tabelle** Option ist ausgewählt.
Zeilen filtern	Optionen zum Filtern des Inhalts der Tabelle. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Bedingung**: Geben Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Anweisung ohne Code an. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator. • **Skript**: Geben Sie ein Low-Code-Skript ein, das eine Bedingung angibt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Tabelle** Option ist ausgewählt.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Meldung, die angezeigt wird, wenn keine Datensätze gefunden werden.
Links für jeden Datensatz anzeigen	Schieben Sie diesen Umschalter, um Links für jeden Datensatz in der Ausgabe in zu aktivieren Virtual Agent Konversation.
Spalten und Zeilen	
Spalten (von links nach rechts)	Tabellenspalten, die Sie in der Konversation anzeigen möchten. Sie können bis zu 4 Spalten haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Feld** : Wählen Sie ein Feld aus dem aus ServiceNow Tabelle, die in der Spalte angezeigt werden soll. • **Anzeigename** : Spiegelt den Namen der ausgewählten Spalte wider. Verwenden Sie den Standardnamen, oder ändern Sie den Namen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Tabelle** Option ist ausgewählt.
Zeilen sortieren nach	Option zum Sortieren zurückgegebener Zeilen nach Spalte. Sie können nach einer der ausgewählten Spalten oder nach einer Spalte sortieren, die in der Antwort an den Anwender nicht angezeigt wird. Wählen Sie Aus **Aufsteigend** Oder **Absteigend** Reihenfolge für die Sortierung. Wenn Sie keine Sortierreihenfolge angeben, werden Zeilen nach Erstellungsdatum in absteigender Reihenfolge sortiert. Wenn Sie eine andere Sortierreihenfolge angeben, wird das Erstellungsdatum als sekundäre Sortierreihenfolge verwendet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Tabelle** Option ist ausgewählt.
Erweitert	
Header	
Header	Header oder Titel für die Tabelle, wenn die Tabelle in der Antwortausgabe angezeigt wird. Der Header kann eine Textzeichenfolge, Variablen oder ein Skript sein.
Spaltenheader Anzeigen	Umschalter, der die Anzeige von Spaltenüberschriften ermöglicht.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für die Tabellen-Bot-Antwortsteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

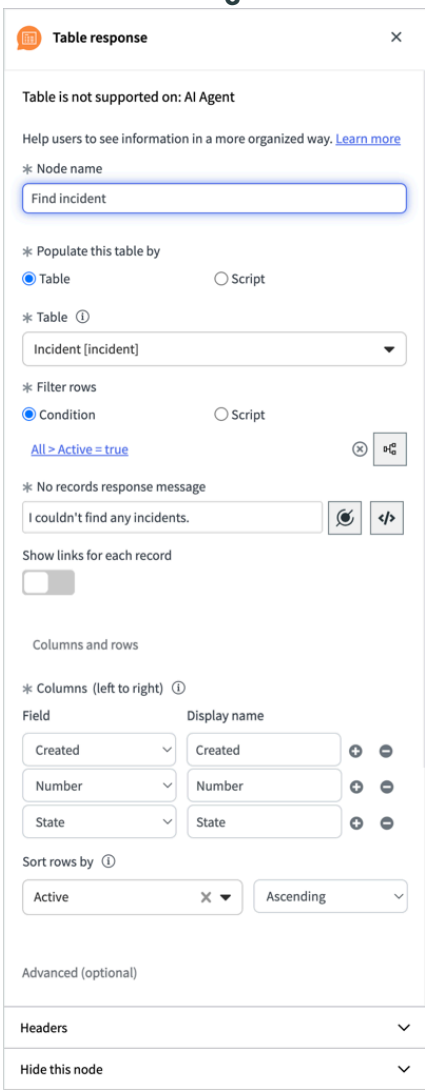
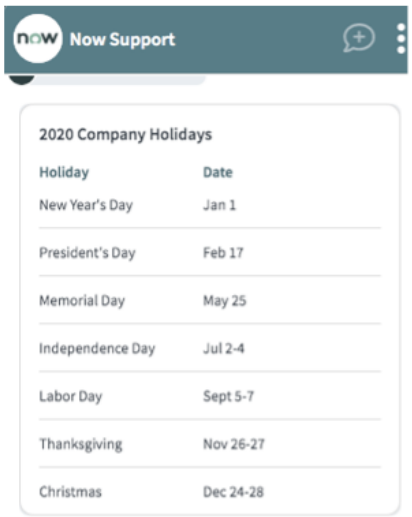
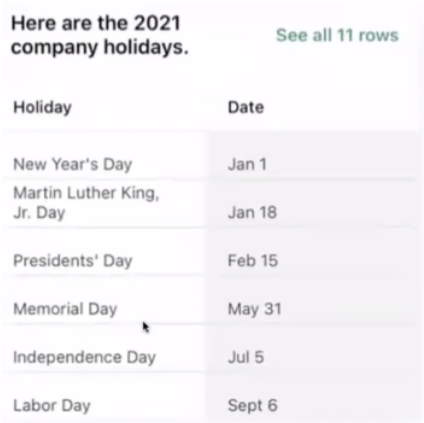
Kanalunterstützung für die Tabellen-Bot-Antwortsteuerung (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweiser Support	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm wird die Tabelle nach Möglichkeit gelesen. Details finden Sie unter Feinabstimmung Virtual Agent Einstellungen und Themen für das Beste Alexa Sprachchat-Experience.

Beispieltabellen-Bot-Antwortausgabe

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Tabellen-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften der Tabellen-Bot-Antwortsteuerung 	**Bot-Antwortausgabe der Web-UI-Tabelle**  **Tabellen-Bot-Antwortausgabe in ServiceNow Mobile** 

Video-Bot-Antwortsteuerung

Verwenden Sie das Video-Bot-Antwortsteuerelement in einem Virtual Agent Thema zum Einbeziehen eines Videos in die Konversation.

Das Video-Bot-Antwortsteuerelement enthält eine Navigationsschaltfläche, die Anwendern Zeit gibt, das Video anzusehen. Wenn der Anwender das Video ansehen soll, bevor er mit der Konversation fortfährt, verwenden Sie diese Navigationsschaltfläche.

Wenn Anwender das Video nicht mehr angesehen haben, können sie die Navigationsschaltfläche wählen, um mit der Konversation fortzufahren.

Hinweis:

Themenautoren können auch verwenden Karten-Bot-Antwortsteuerung Dient zum Einfügen eines Videos in Konversationen. Die Antwortsteuerung des Karten-Bots enthält jedoch nicht die Navigationsschaltfläche, wodurch Anwender Zeit haben, das Video anzusehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Video-Bot-Antwortsteuerung

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Video-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Kartentyp	Typ der Karte. Wählen Sie Aus **YouTube-Videokarte** . **Hinweis:** In Yokohama Release, nur YouTube-Videokarten werden unterstützt.
Vorlage	Eine visuelle Darstellung des Layouts des in der Karte enthaltenen Videos.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Diese Felder sind die folgenden: • **Titel** : Titel der Karte. • **Titellink** : URL zu allen relevanten Inhalten. • **Beschreibung** : Beschreibung der Karte, z. B. das Thema, an das sich die Videoadressen richten. • **YouTube-Video-ID** : Eindeutiger Bezeichner für das auf der Karte verwendete Video. Dieser Bezeichner ist die Zeichenfolge, die dem Gleichheitszeichen (=) am Ende des URL-Pfads des Videos folgt. Beispiel: Im unten angezeigten Pfad lautet der Videobezeichner FVgtjdEOa5M . https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Erweitert	
Bezeichnung der Navigationsschaltfläche	Navigationsschaltfläche, die zum Fortfahren der Konversation verwendet wird. Standardmäßig ist die Schaltfläche beschriftet **Verstanden** , Aber Sie können es ändern. Sie ändern beispielsweise die Bezeichnung in **Fahren Sie Fort** . Anwender wählen diese Navigationsschaltfläche im Chatfenster aus, um mit der Konversation fortzufahren.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Knotenbedingungen	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Präsentation dieses Themas für Anwender. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Bedingung** : Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. • **Skript** : Verwenden Sie den Skript-Editor, um ein Skript zu erstellen oder zu bearbeiten, das eine Bedingungsanweisung enthält.

Kanalunterstützung

Hinweis:
Die Art und Weise, wie die Video-Bot-Antwort Videos anzeigt, kann je nach Kanal variieren. Zum Beispiel die Videoanzeige, die Sie in sehen Slack Nachrichten können sich von dem unterscheiden, was Sie auf sehen Microsoft Teams Oder Facebook Workplace. Wenn auf diesem Kanal ein eingebetteter Player unterstützt wird, wird der Player auch in die Anzeige aufgenommen. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie in der Dokumentation des verwendeten Kanals.

Kanalunterstützung für die Video-Bot-Antwortsteuerung

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Das Videosteuerelement zeigt eine Miniaturansicht des Videos an, die Anwender auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Slack	Unterstützt	Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Version 2.0.0 und höher. Das Videosteuerelement zeigt eine Miniaturansicht des Videos an, die Anwender auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

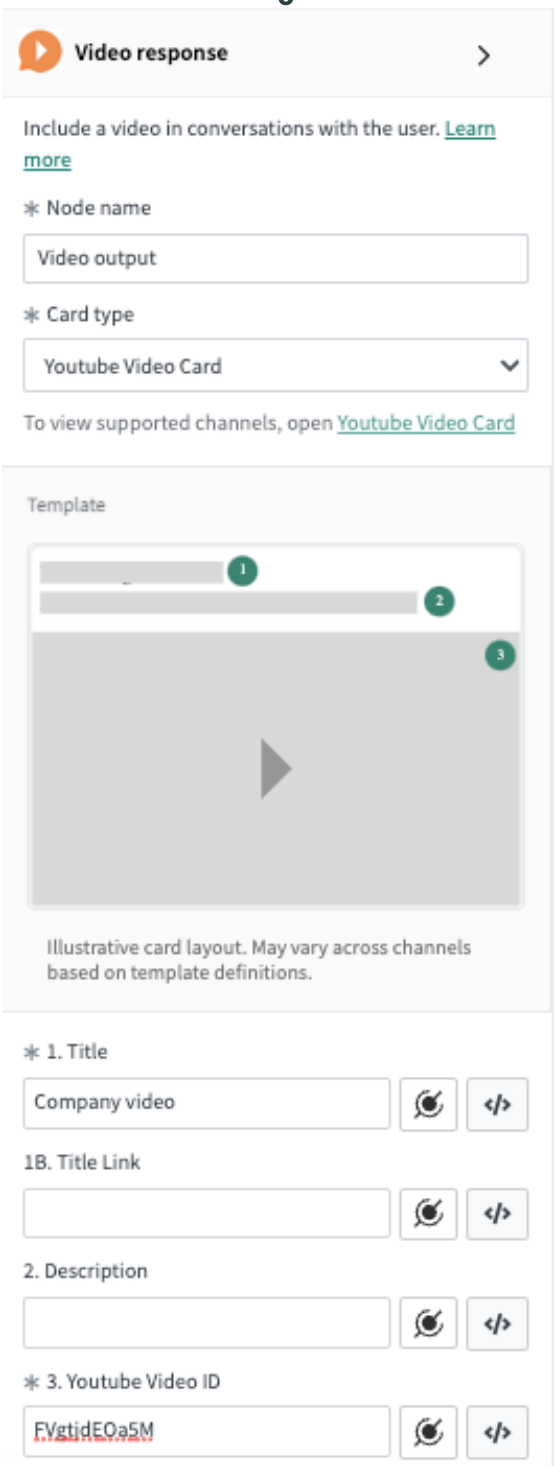
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Video-Bot-Antwortsteuerung

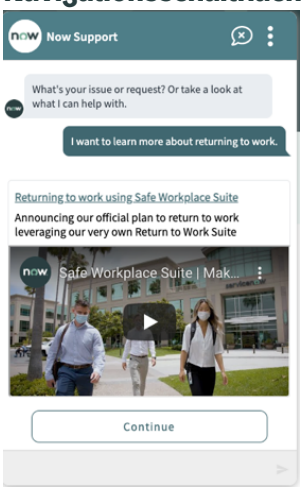
Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen können in anderen Kanälen unterschiedlich angezeigt werden und funktionieren.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe

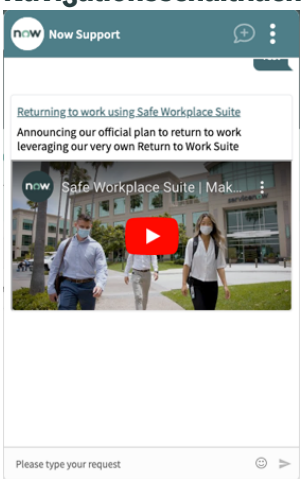
Grundlegende Eigenschaften der Video-Bot-Antwortsteuerung



Ausgabe der Video-Bot-Antwort im Chat-Widget mit der Navigationsschaltfläche



Ausgabe der Video-Bot-Antwort im Chat-Widget ohne Navigationsschaltfläche



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

Sie können Interaktionen innerhalb eines Themas mithilfe von Dienstprogrammen in steuern Virtual Agent-Designer. Diese Dienstprogramme führen verschiedene Aktionen aus, z. B. das Hinzufügen von Themenblöcken (wiederverwendbare Komponenten), das Ausführen eines Skripts oder das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Verzweigungen) in einem Thema. Dienstprogramme werden als Knoten in einem Gesprächsablauf dargestellt, zeigen dem Benutzer aber nichts an.

Die folgenden Dienstprogramme können in verwendet werden Virtual Agent Thema.

Suchdienstprogramm

Verwenden Sie das Suchdienstprogramm in einem Virtual Agent Thema, um eine ServiceNow Datensatzabfrage zurückzugeben.

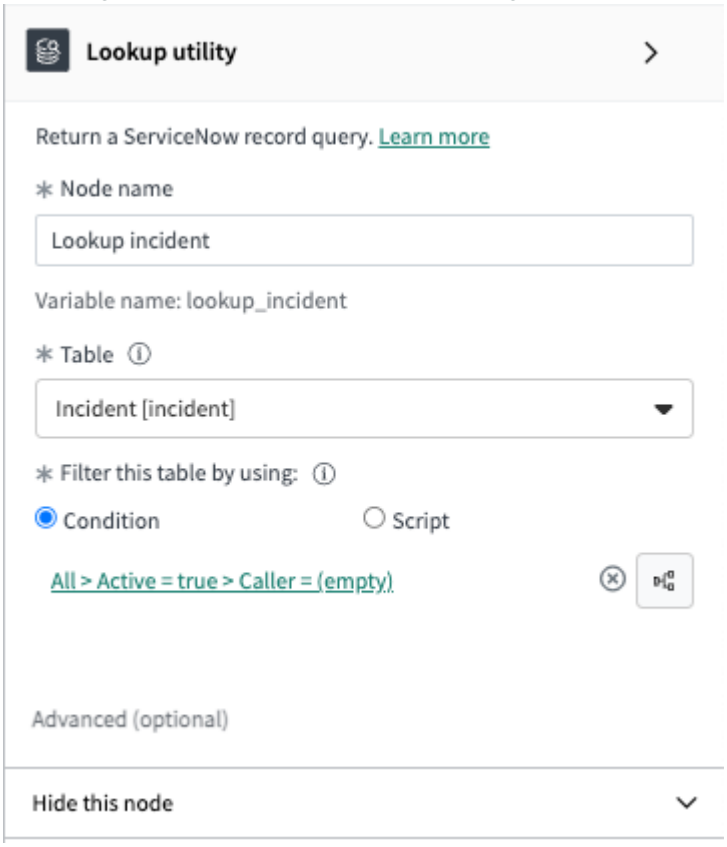
Eigenschaften von Suchdienstprogrammen

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Suchdienstprogrammknoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Die Variable, die den Datensatz speichert, der vom Skript zurückgegeben wird. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt *Knotenname* Eigenschaft.
Tabelle	Die Tabelle, die für die Abfrage verwendet wird.
Filtern Sie diese Tabelle mit	Die Abfrage, um den Datensatz abzurufen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator oder ein Skript, um eine Abfragebedingung anzugeben.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Suchdienstprogramm

Basiseigenschaften des Suchdienstprogramms



Beispiel Suchskript

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

In diesem Beispiel wird eine Tabelle für den ersten aktiven Datensatz abgefragt. Die abzufragende Tabelle ist in der Eigenschaft **Tabelle** definiert, die sich im Steuerelement des Suchdienstprogramms befindet. Die Methode setLimit() stellt sicher, dass nur ein einzelner Datensatz von der Datenbank zurückgegeben wird. Wenn ein Datensatz gefunden wird, wird er zurückgegeben. Weitere Informationen zu GlideRecord-Abfragen finden Sie unter Tabellen im Skript werden abgefragt .

Skriptaktions-Dienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm Skriptaktion in einem Virtual Agent Thema zum Ausführen eines Skripts.

Automatische Übersetzung

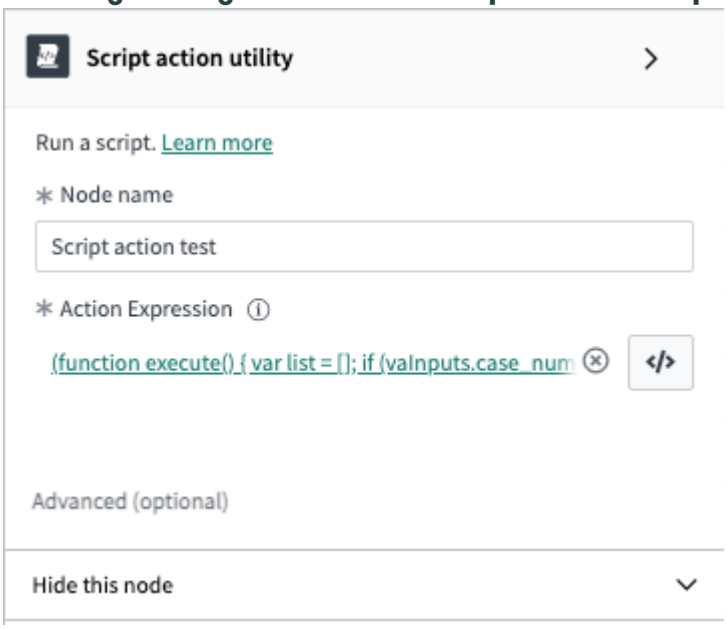
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Skriptaktions-Dienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Skriptaktionsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Aktionsausdruck	Das Skript, das eine Aktion ausführt.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Skriptaktions-Dienstprogramm – Beispiel

Grundlegende Eigenschaften des Skriptaktionsdienstprogramms



Beispiel Skriptaktion

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = list;
})()
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Beispiel führt eine Suche in der Tabelle [sn_customerservice_Case] nach einer bestimmten Fallnummer basierend auf der Eingabe einer anderen Steuerung namens durch `Fallnummer`. Das Skript platziert dann die Ergebnisse in einem Array und speichert sie in der Variable `case_list`, die von anderen Knoten im gleichen Thema zugänglich ist. Da `vaVars` nur Zeichenfolgen-, Zahlen- und boolesche Werte unterstützt, verwendet das Skript `toString()`, um diese Werte als Zeichenfolgen zu speichern. Der Code ist in einer `if`-Anweisung enthalten, sodass sie nur ausgeführt wird, wenn die Variable `case_number` einen Wert hat. Durch diese `if`-Anweisung wird verhindert, dass der Code ausgeführt wird, wenn der Benutzer keine Nummer eingegeben hat.

Weitere Informationen zum Schreiben von Skripts für Virtual Agent, Siehe Virtual Agent Skripts.

Datensatzaktionsdienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Datensatzaktion“ in einem Virtual Agent Thema zum Erstellen oder Aktualisieren von ServiceNow Datensatz in einer Tabelle.

Eigenschaften des Datensatzaktionsdienstprogramms

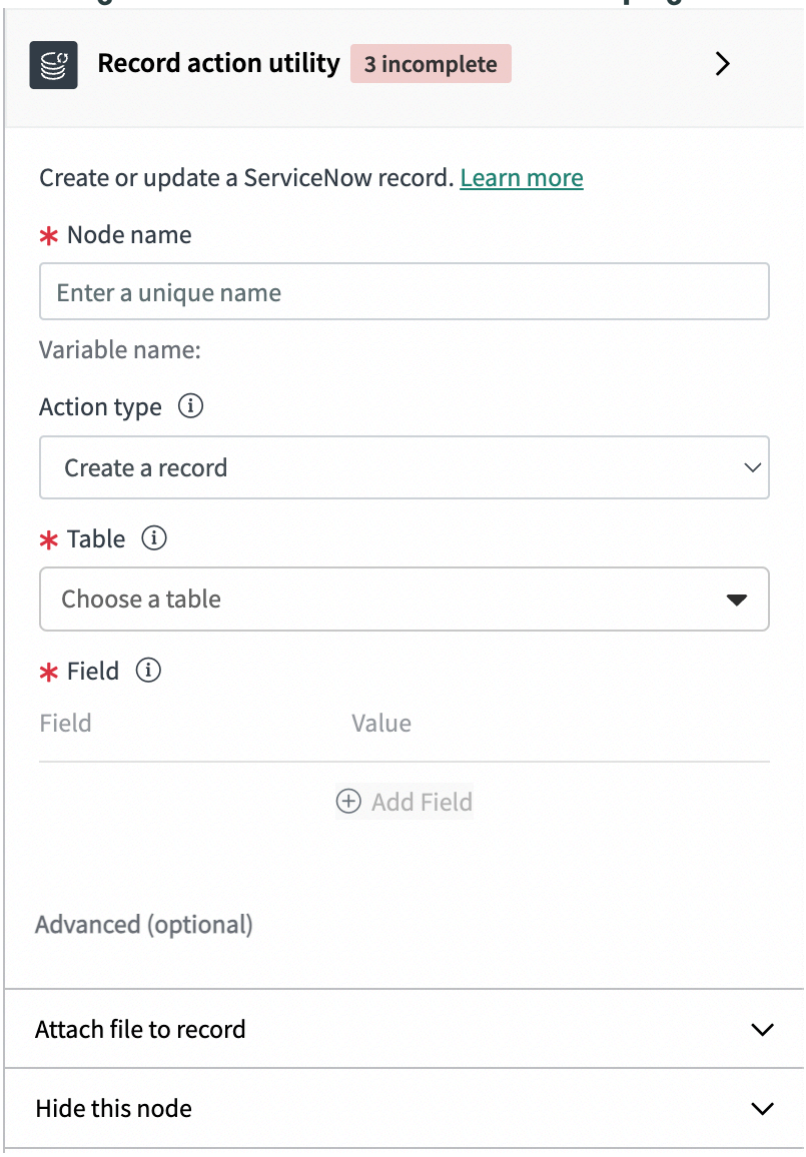
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Datensatzaktionsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variable, die die erstellten oder aktualisierten Datensatzwerte speichert. Der Variablenname wird automatisch aus erstellt **Knotenname** Eigenschaft. Diese Option ist nicht sichtbar, wenn der Aktionstyp ist **Aktualisieren Sie einen Datensatz**.
Aktionstyp	Der Typ der auszuführenden Aktion. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Erstellen Sie einen Datensatz**: Erstellt einen neuen Datensatz in der von Ihnen angegebenen Tabelle. • **Aktualisieren Sie einen Datensatz**: Aktualisiert einen vorhandenen Datensatz basierend auf dem Kontext der Konversation.
Tabelle	Wenn Sie einen Datensatz erstellen, wählen Sie eine beliebige Tabelle aus, die in der Instanz verfügbar ist. Wenn Sie einen Datensatz aktualisieren, wählen Sie eine Variable für einen Datensatz aus, auf den in der Konversation verwiesen wird. Beispiel: **Anwender**.
Feld	Wählen Sie ein oder mehrere Felder in aus ServiceNow Tabelle, die geändert werden soll. Wählen Sie für jedes Feld einen gültigen Wert aus, oder geben Sie Eingabevariablen oder Skriptvariablen an.
Erweitert	
Datei an Datensatz anhängen	Eine Low-Code-Methode zum Anhängen eines Bildes oder einer anderen Datei an einen Datensatz Ihrer Wahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie über den Dateiauswahlknoten eine hochgeladene Datei haben, bevor Sie sie an einen Datensatz mit dem Datensatzaktionsknoten anhängen. Die hochgeladene Datei wird anfänglich mit der Konversationstabelle verknüpft. Wenn der Incident mit der hochgeladenen Datei mithilfe des Knotens „Datensatzaktion“ erstellt wird, wird die Datei mit der Incident-Tabelle verknüpft. Sie wird nicht mehr in der Konversationstabelle referenziert, sondern stattdessen auf den Incident.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für ein Dienstprogramm für Datensatzaktionen

Basiseigenschaften des Datensatzaktionsdienstprogramms



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsdienstprogramm

Verwenden Sie das Entscheidungsdienstprogramm in einem Virtual Agent Thema, um zwei oder mehr Zweige hinzuzufügen, die verschiedene Pfade in einem Gespräch darstellen.

Verwenden Sie Skripts oder Variablenbedingungen, um Entscheidungsverzweigungen festzulegen.

Jede Verzweigung unter einem Knoten für ein Entscheidungsdienstprogramm besitzt eine Bedingungseigenschaft. Sie können die Bedingung mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript definieren, das den Wert „true“ oder „false“ zurückgibt. Ein Zweig, der einen Wert von true zurückgibt, wird verfolgt, während ein Zweig, der einen Wert von false zurückgibt, nicht verfolgt wird. Stellen Sie bei der Erstellung dieser Skripts und Bedingungen sicher, dass nur eine Verzweigung in jedem Knoten für Enscheidungsdienstprogramme als „true“ ausgewertet wird.

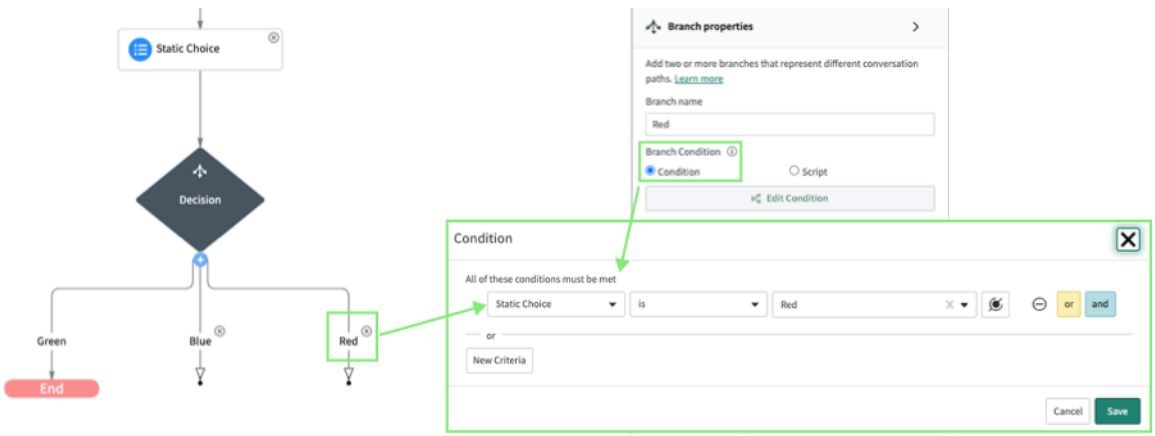
Hinweis:

Wenn Sie ein einfügen **Boolescher Wert** Anwendereingabesteuerung werden Sie aufgefordert, eine hinzuzufügen **Entscheidung** Dienstprogramm direkt nach dem booleschen Knoten auf der Canvas. Auswählen **Ja** In der Eingabeaufforderung des Entscheidungsdienstprogramms des booleschen Knotens werden automatisch zwei Verzweigungen mit dem Namen generiert `True`Und `False`. Die beiden Verzweigungsbedingungen werden automatisch über den Bedingungsgenerator festgelegt.

Weitere Informationen finden Sie unter Verzweigung A Virtual Agent Konversation mit einem Entscheidungsdienstprogramm.

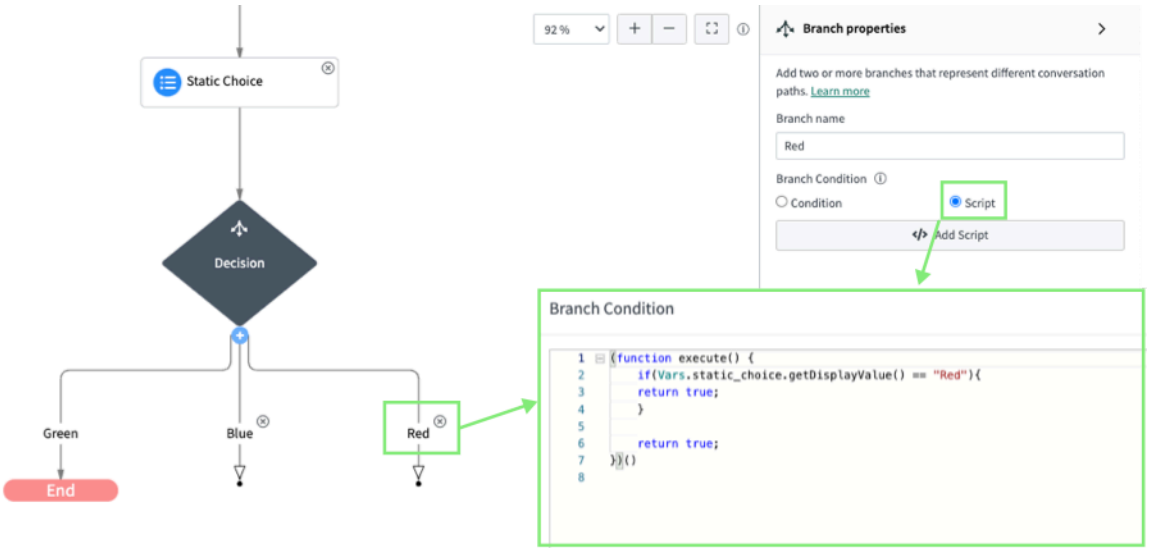
Knoten des Entscheidungsdienstprogramms mit Verzweigungen – Beispiel

In diesem Beispiel fordert eine statische Auswahlsteuerung den Anwender auf, aus drei verfügbaren Farben auszuwählen, und die Auswahl wird in einer Variablen gespeichert. Die Steuerelement des Entscheidungsdienstprogramms ist mit einer Verzweigung für jede mögliche Auswahl konfiguriert. Jede Verzweigung verwendet den Bedingungsgenerator, der „wahr“ zurückgibt, wenn die entsprechende Farbe ausgewählt wird. Im Beispiel gibt der Bedingungsgenerator „wahr“ zurück, wenn die Auswahl Rot ist.



Sie können auch die Skriptoption für Verzweigungsbedingungen verwenden. Im folgenden Beispiel bietet das Skript die gleiche Funktionalität wie der Bedingungsgenerator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Themenblock-Dienstprogramm

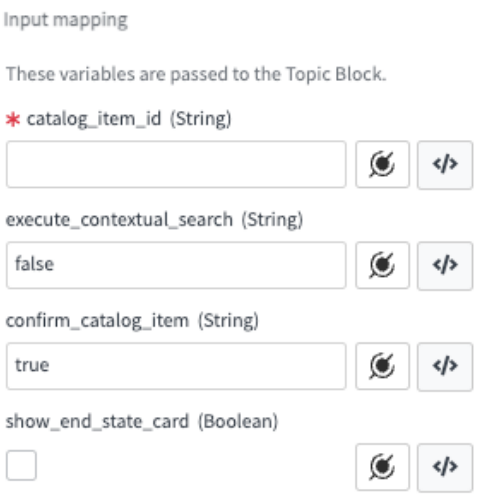
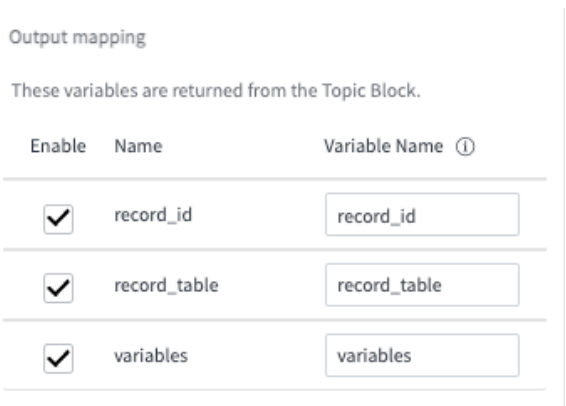
Verwenden Sie einen Themenblock in einer Virtual Agent-Konversation, um eine bestimmte Funktion oder einen bestimmten Subflow auszuführen, der bestimmte Schritte in einem aufrufenden Thema ausführt.

Eigenschaften des Themenblock-Dienstprogramms

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Themenblockknotens. Der Name wird automatisch abhängig von dem von Ihnen ausgewählten Themenblock zugewiesen. Wenn Sie beispielsweise den Themenblock „Acme Contextual Search“ auswählen, ist Acme Contextual Search der **Name**. Mit **Dynamischen Themenblock verwenden** Aktiv, geben Sie einen Namen Ihrer Wahl ein.
Dynamischen Themenblock verwenden	Legen Sie diesen Umschalter fest, um dynamische Themenblockoptionen zu aktivieren.
Themenblock	Eine Liste der veröffentlichten Themenblöcke. Wählen Sie einen Themenblock aus, der dem aufrufenden Thema hinzugefügt werden soll. Mit **Dynamischen Themenblock verwenden** Aktiv. Verwenden Sie stattdessen den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung oder ein Skript einzugeben.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für den ausgewählten Themenblock verwendet werden sollen. In diesem Beispiel enthalten Eingabezuordnungsvariablen die Katalogelement-ID, führen Sie die Kontextsuche aus, bestätigen Sie das Katalogelement und zeigen Sie die Endstatuskarte an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	 Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach ausgewähltem Themenblock. Optionen können Zeichenfolgeneingaben, referenzierte Datensätze, Skripts usw. umfassen. Mit **Dynamischen Themenblock verwenden** Wenn Sie aktiv sind, fügen Sie stattdessen alle Eingabezuordnungen manuell hinzu, indem Sie das Symbol zum Definieren von Eingaben verwalten auswählen . Eingaben werden ähnlich behandelt wie das Dialogfeld „Eingabeparameter“ im Startsegment von Wiederverwendbarer Themenblock .
Skript zum Definieren von Eingaben verwenden?	Aktivieren **Ein Skript zum Definieren von Eingaben verwenden?** Umschalten, um Eingabezuordnungen mithilfe eines Skripts zu erstellen.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die vom ausgewählten Themenblock ausgegeben werden sollen. Das folgende Bild enthält Beispielvariablen, die aktiviert sind:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach ausgewähltem Themenblock. Mit **Dynamischen Themenblock verwenden** Wenn Sie aktiv sind, fügen Sie stattdessen alle Eingabezuordnungen manuell hinzu, indem Sie das Symbol Ausgaben zum Definieren verwalten auswählen . Eingaben

Automatische Übersetzung

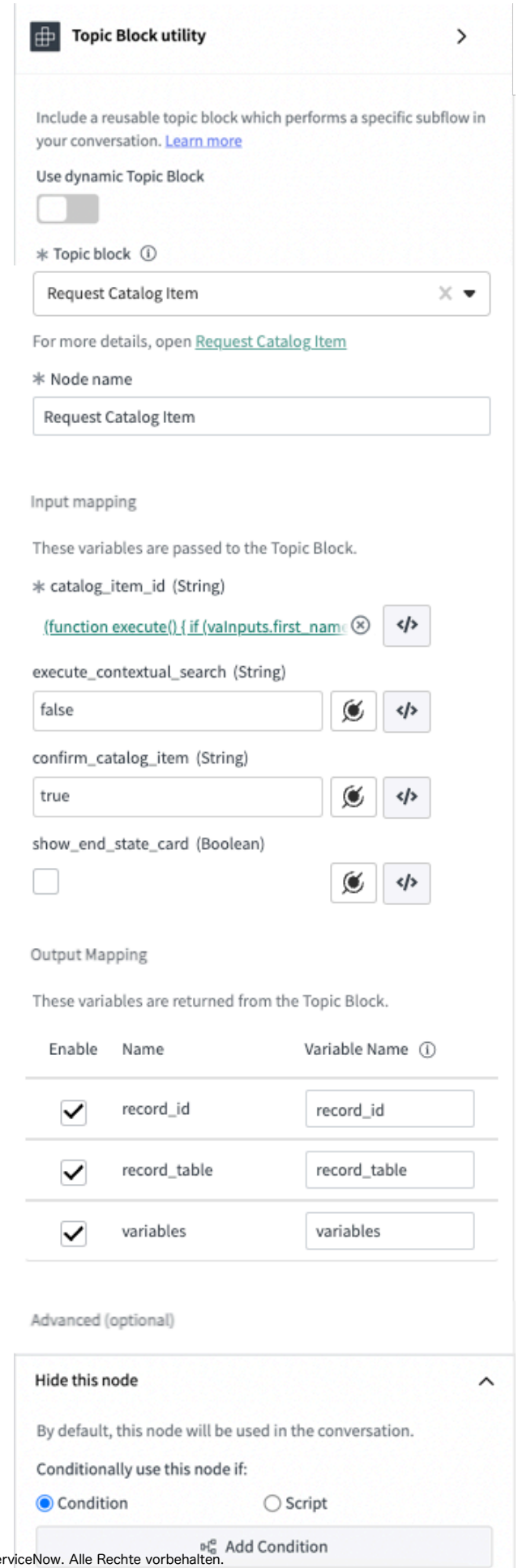
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	werden ähnlich behandelt wie das Dialogfeld „Eingabeparameter“ im Startsegment eines wiederverwendbaren Themenblocks.
Variable zum Abrufen von Ausgaben verwenden?	Aktivieren **Variable zum Abrufen von Ausgaben verwenden?** Umschalten, um die Ausgabe abzurufen.
Ausgabevariable	Variable, die zum Abrufen der Ausgabe verwendet wird.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Eine Bedingung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für Themenblock-Dienstprogramme

Die folgenden Eigenschaften des Themenblock-Dienstprogramms umfassen den Verweis auf einen verfügbaren Themenblock, Eingabevariablen zum Themenblock und die Ausgabevariablen, die der Themenblock übergeben wird.

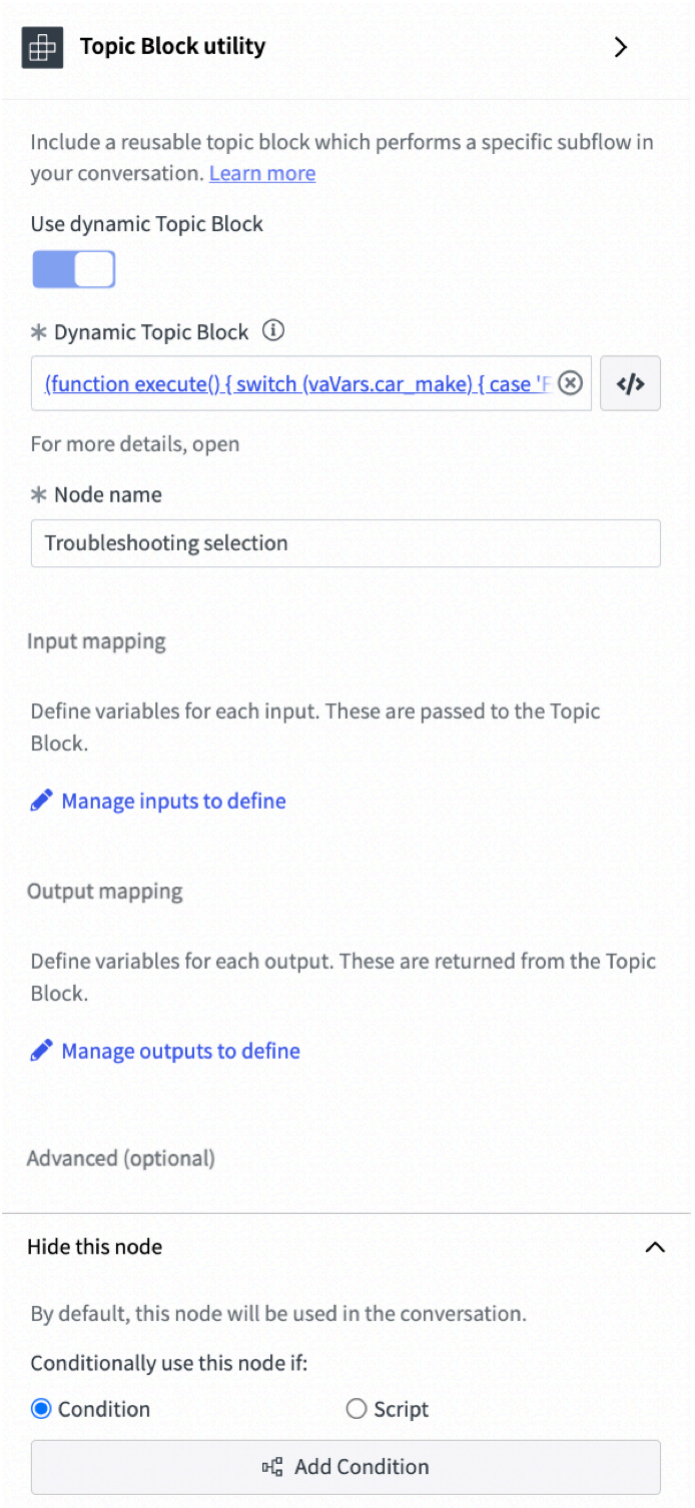
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



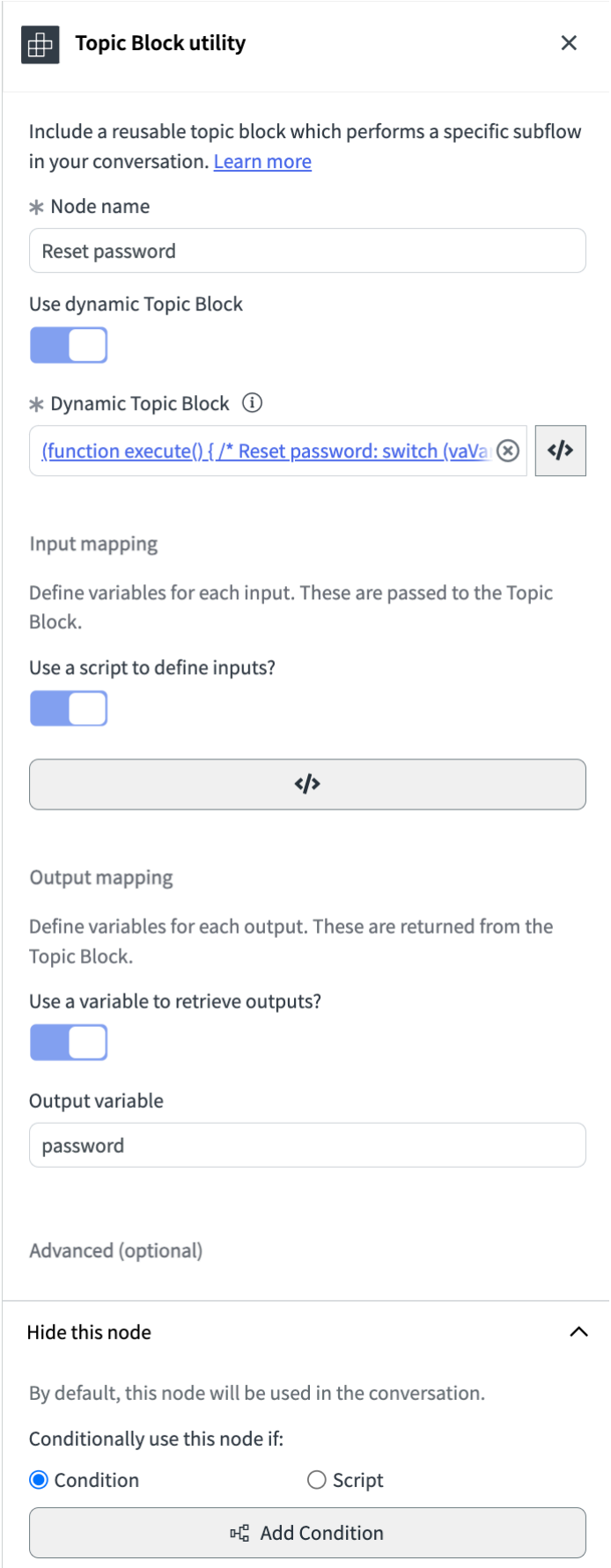
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Eigenschaften des Themenblock-Dienstprogramms haben **Dynamischen Themenblock verwenden** Umschalter aktiviert.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



[store-future: BEGIN review] [End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Themenblöcke verwenden

Durch das Umschalten der dynamischen Einstellung im Themenblock können Sie programmgesteuert auswählen, welche Themenblöcke aufgerufen werden sollen, basierend auf einer beliebigen Anzahl von Bedingungen. Sie können einen dynamischen Satz von Eingaben ohne explizite 1:1-Übereinstimmung für eine Themenblockdefinition übergeben.

Angenommen, Sie haben zwei Themenblöcke. Eine legt Ihr Passwort fest, indem Sie Ihren Anwendernamen verwenden und eine Erfolgs- oder Fehlgeschlagen-Nachricht zurückgeben. Der andere setzt Ihr Passwort zurück, erfordert jedoch, dass Sie ein zwei-Faktor-Authentifizierungs-Token (2FA) mit der Anforderung senden, bevor Sie eine Erfolgs- oder Fehlgeschlagen-Nachricht und ein temporäres Passwort zurückgeben.

Sie können zwei separate Themenblockaufrufe erstellen, um das Verfahren zum Zurücksetzen des Passworts zu verarbeiten, oder einen Themenblock mit der dynamischen Einstellung „aktiv“ erstellen und wie folgt definiert:

- Fügen Sie ein Skript hinzu, das überprüft, ob der Zurücksetzungstyp lautet `IncludesTwoFactor = wahr` . Wenn die Anweisung ausgewertet wird `Wahr` , Dann kehren Sie zurück `TwoFactorZurücksetzen` , Andernfalls kehren Sie zurück `NormalPasswordReset` .
- Definieren Sie zwei Eingabezuordnungen: `Passwort` Und `TwoFactorToken` , Beide sind auf ein übergebenes Objekt festgelegt, das ihre Werte enthält.
- Definieren Sie zwei Ausgabezuordnungen: `Erfolgreich` Und `TempPass` , Wobei letzteres nur festgelegt wird, wenn es im Rückgabewert für den Themenblock vorhanden ist.
- Definieren Sie zwei Ausgabeknoten, um Erfolg oder Fehler auszugeben, und eine Ausgabe, um Ihnen zu bestätigen, ob der `TempPass` Wert ist „wahr“.

Beispiel für einen dynamischen Themenblockausdruck

```
(function execute() {
   /* Return the name of the topic block to run. For example:
      switch (vaVars.car_make) {
         case 'Ford':
            return 'Ford troubleshooting';
         case 'Toyota':
            return 'Toyota troubleshooting';
         default:
            return 'General car troubleshooting';
      }
   */
})()
```

Das Skript im dynamischen Themenblockausdruck gibt einen Wert basierend auf Ihrer Eingabe zurück. In diesem Beispiel, wenn Sie eingeben `Ford` Oder `Toyota` , Der Virtual Agent ruft an, um das entsprechende Problembehebungsthema zu erhalten. Wenn Sie einen anderen Wert eingeben, gibt Virtual Agent stattdessen ein allgemeines Problembehebungsthema zurück.

Aktionsdienstprogramm

Verwenden Sie das Aktionsdienstprogramm in einem Virtual Agent Thema zur Auswahl der Flow-Aktionseigenschaften, die der Knoten erstellen soll. Das Aktionsdienstprogramm wird integriert Virtual Agent Mit ServiceNow Workflow-Studio Produkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften eines Aktionsdienstprogramms

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

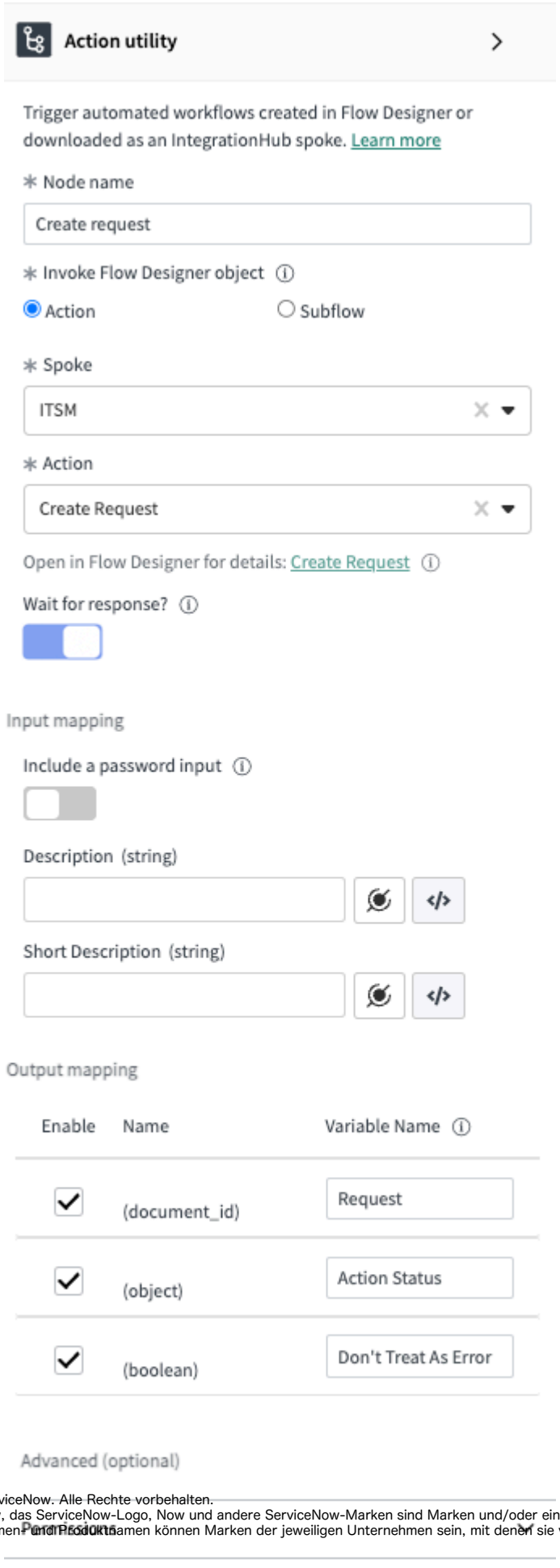
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name dieses Aktionsknotens.
Rufen Sie Auf Workflow-Studio Asset	Workflow-Studio Komponententyp. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Aktion** : Ein wiederverwendbarer Vorgang. • **Subflow** : Ein automatisierter Prozess, der aus einer Sequenz wiederverwendbarer Aktionen, Dateneingaben und Ausgaben besteht.
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die enthält Workflow-Studio Inhalt, der für eine bestimmte Anwendung oder einen bestimmten Datensatztyp vorgesehen ist. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes .
Aktion/Subflow	Die Workflow-Studio Aktion oder Subflow, die in der Instanz ausgeführt werden soll. Die **Eingabezuordnung** Und **Ausgabezuordnung** Bereiche ändern sich je nach Auswahl. Um Details zur Aktion zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in anzuzeigen Workflow-Studio.
Auf Antwort warten?	Umschalter, der bestimmt, ob Virtual Agent Wartet auf eine Antwort der angegebenen Aktion, bevor fortgefahren wird.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach ausgewählter Aktion. Optionen können Zeichenfolgeneingaben, referenzierte Datensätze, Skripts usw. umfassen. Aktivieren Sie für Optionen, die ein Passwort erfordern **Fügen Sie eine Passworteingabe hinzu** Umschalter, um den Anwender zur Eingabe eines Passworts aufzufordern. Sichere Eingaben müssen den Datentyp „Passwort2“ verwenden. Eingabe ist sicher maskiert und kann nicht von anderen angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn ein Feld gesperrt ist und Sie keine Zeichenfolge eingeben können, muss der Pillenauswahlwert mit dem Feldtyp übereinstimmen. Wenn der Feldtyp beispielsweise „document_ID“ ist, muss der referenzierte Werttyp auch „document_ID“ sein Wenn kein übereinstimmendes Feld vorhanden ist, verweisen Sie auf ein Feld, das in einer anderen FDIH-Aktionsausgabe erstellt wurde, oder verwenden Sie ein Skript.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach ausgewählter Aktion.
Erweitert	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Berechtigungen	
Ausführen als	Berechtigungen zur Verwendung für die Aktion. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Anwender, der die Sitzung initiiert** : Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Anwender verfügt. • **Systemanwender** : Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Anwender möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsdienstprogramm – Beispiel



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm

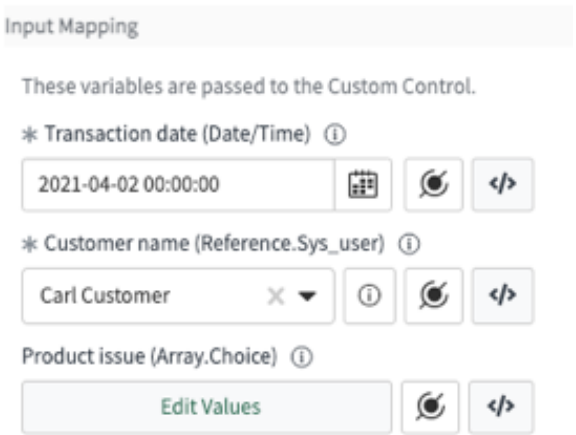
Verwenden Sie das Dienstprogramm „Anwenderdefinierte Steuerung“ in einem Virtual Agent Thema oder Themenblock zum Verweis auf ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement oder ein anwenderdefiniertes Antwortsteuerelement. Anwenderdefinierte Steuerungen ergänzen die in bereitgestellten Steuerungen Virtual Agent-Designer.

Eigenschaften des anwenderdefinierten Steuerungsdienstprogramms

Geben Sie die Eigenschaften der anwenderdefinierten Eingabesteuerung oder der anwenderdefinierten Antwortsteuerung an, die Sie einem Thema oder Themenblock hinzufügen. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Steuerungen und ihrer Verwendung finden Sie unter Wird Angepasst Virtual Agent Mit anwenderdefinierten Steuerungen.

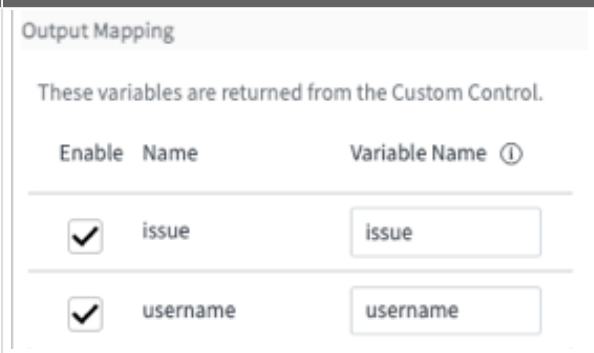
Hinweis:
Anwenderdefinierte Steuerungen funktionieren in Internet Explorer Version 11 nicht.

Eigenschaftenblatt des anwenderdefinierten Steuerungsdienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Anwenderdefinierte Steuerung	Der Name eines anwenderdefinierten Steuerungs-Assets, das in veröffentlicht wurde Virtual Agent-Designer.
Knotenname	Der Name der anwenderdefinierten Steuerung, die Sie ausgewählt haben.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für die ausgewählte anwenderdefinierte Steuerung verwendet werden sollen. Das folgende Bild enthält Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerung. Optionen können Zeichenfolgeneingaben, referenzierte Datensätze, Skripts usw. umfassen.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die von der ausgewählten anwenderdefinierten Steuerung ausgegeben werden sollen. Das folgende Bild enthält Beispielvariablen, die aktiviert sind:

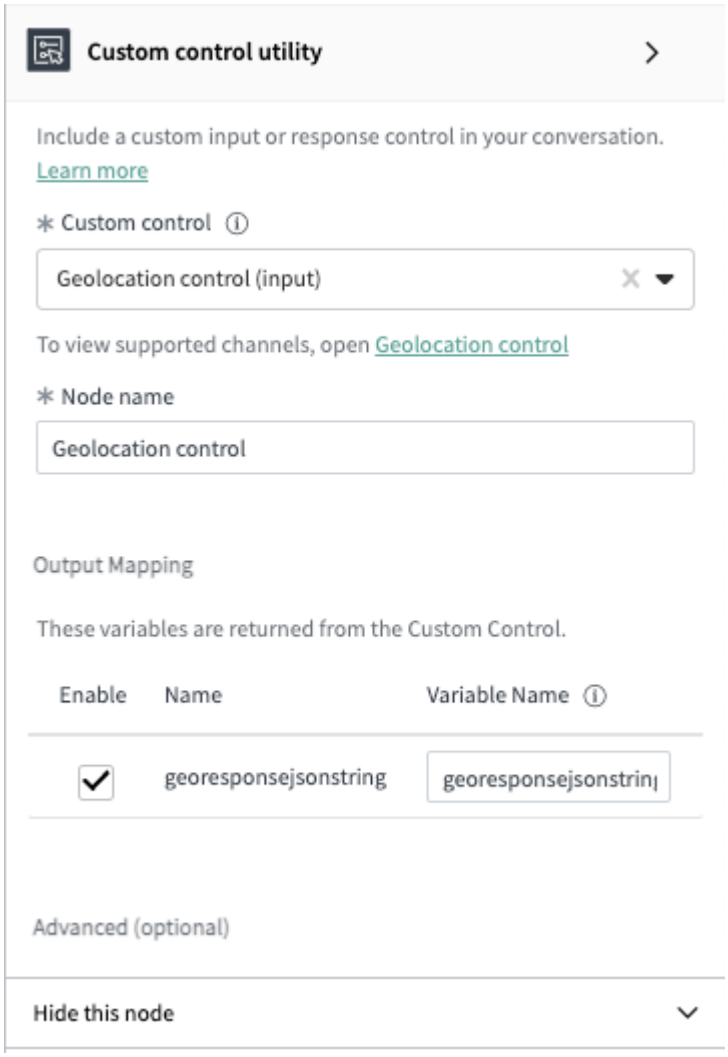
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftenblatt des anwenderdefinierten Steuerungsdienstprogramms (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	 Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerung.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Verwenden Sie diesen Knoten bedingt, wenn	Eine Bedingung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm



KI-Connector-Dienstprogramm

Verwenden Sie dieses Dienstprogramm, um generative KI mit anwenderdefinierten Kompetenzen zu verknüpfen, um die Vielseitigkeit in Ihren Virtual Agent LLM-Konversationen (großes Sprachmodell) zu erhöhen.

Eigenschaften des KI-Connector-Dienstprogramms

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

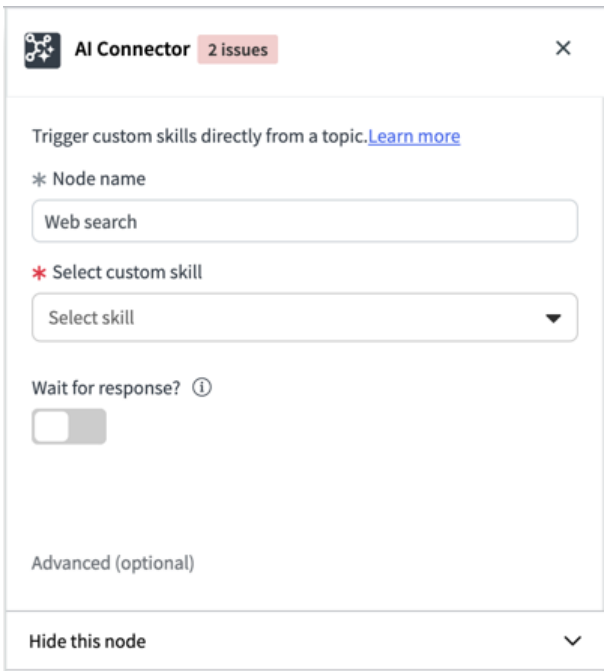
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des KI-Connector-Knotens.
Anwenderdefinierte Kompetenz auswählen	Öffnen Sie das Dropdown-Menü, um nach einer anwenderdefinierten Kompetenz zu suchen.
Warten Sie auf Antwort	Aktivieren Sie diesen Umschalter, um auf eine Antwort der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
Eingabe- und Ausgabezuordnungen	

Automatische Übersetzung

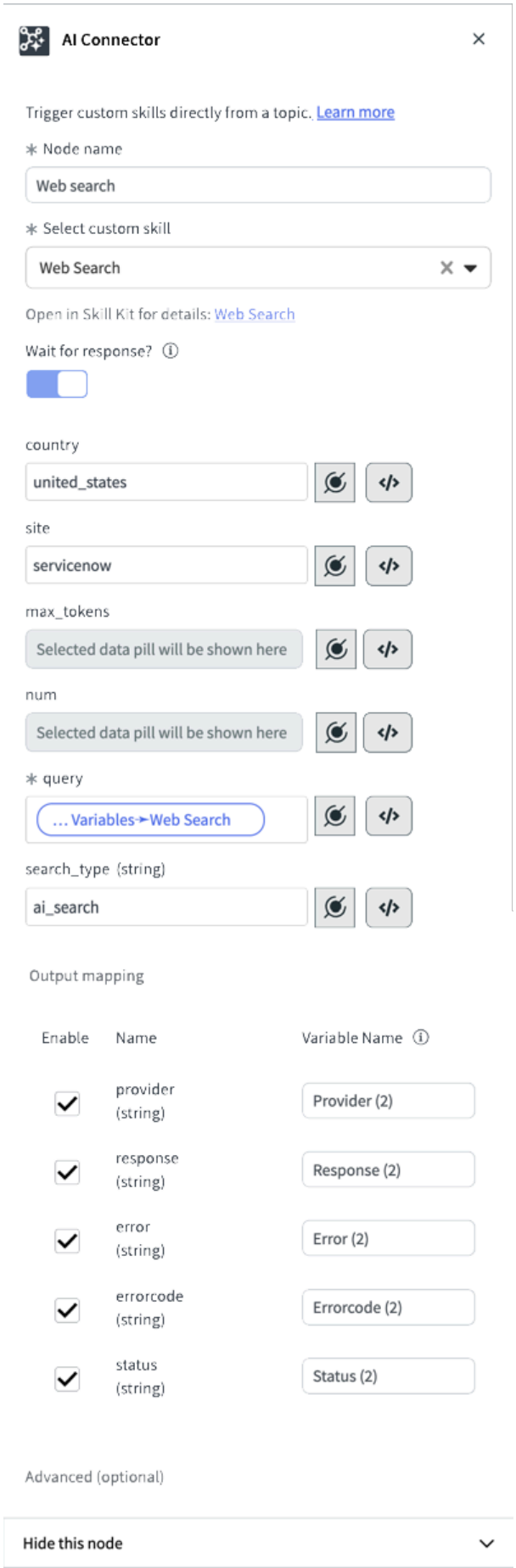
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Alle Eingabe- und Ausgabezuordnungen basieren auf der von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Kompetenz. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Kompetenzen finden Sie unter Now Assist Skill Kit , Anwenderdefinierte Kompetenzen in verwalten Virtual Agent-Designer, Und Mit KI-Agents in Virtual Agent Themen.	
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für ein KI-Connector-Dienstprogramm



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abwendungsdienstprogramm

Verwenden Sie das Abwendungsdienstprogramm in Virtual Agent Um Probleme nachzuverfolgen, die Virtual Agent Hat bei der Lösung geholfen oder für einen Anwender tatsächlich gelöst.

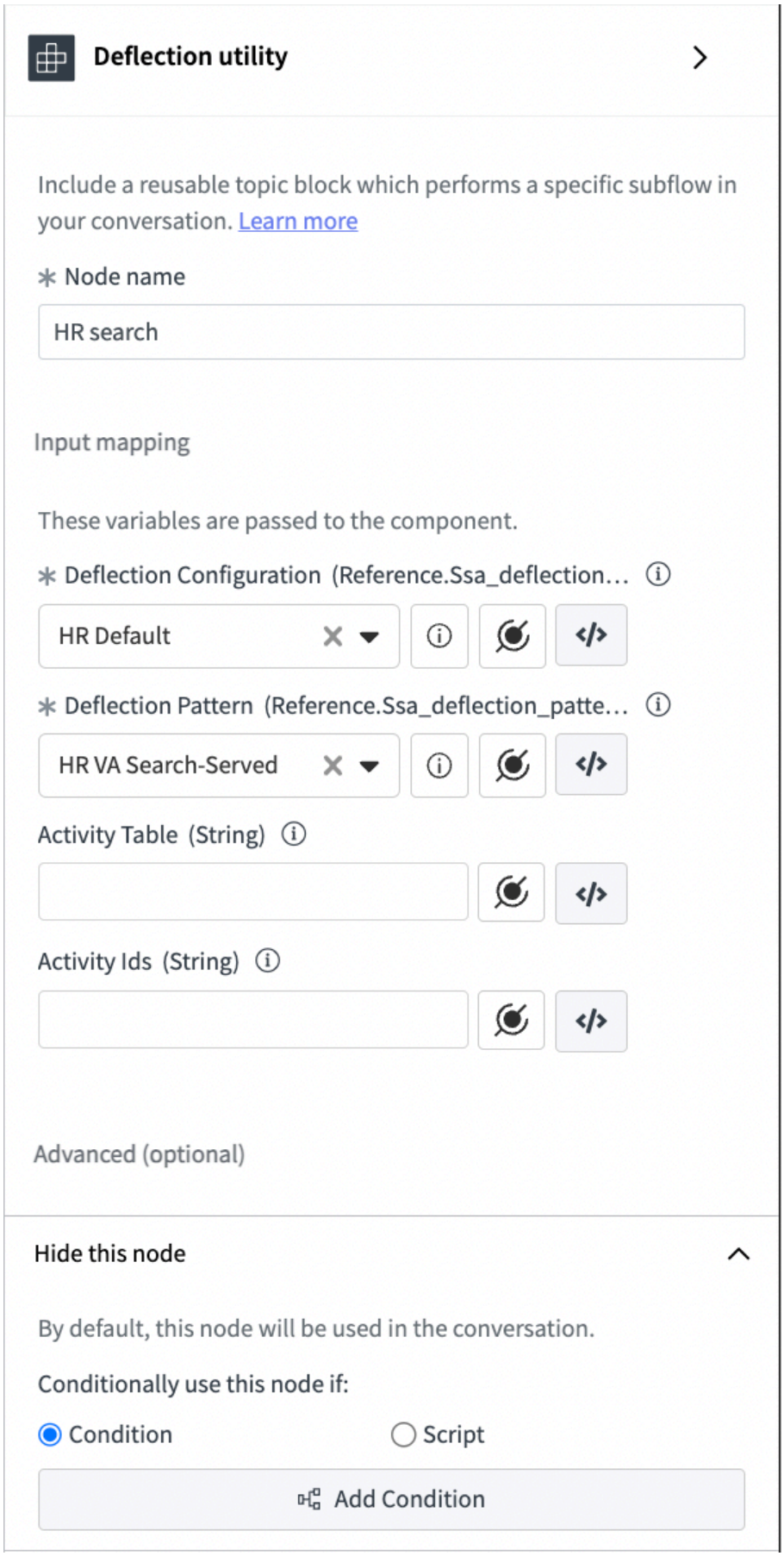
Eigenschaften des Abwehrdienstprogramms

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Abwendungsknotens.
Eingabezuordnung	
Abwendungskonfiguration	Wählen Sie aus einer Liste vordefinierter Abwendungskonfigurationen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Abwendungsmuster	Wählen Sie aus einer Liste vordefinierter Abwendungsmuster aus. Stellen Sie sicher, dass Ihre Auswahl an eine vordefinierte Abwendung gebunden ist. Siehe Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen Für mehr.
Aktivitätstabelle	Tabellenname, in dem die Abwendungsaktivität auftritt. Fügen Sie Incident- oder Aufgabentabellen hinzu, die sich auf die Abwendung beziehen.
Aktivitäts-IDs	Liste der kommagetrennten Aktivitäts-IDs. Hinzufügen KI-Suche Ergebnisse oder zugehörige Aufgaben im Abwendungsvorkommen.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Abwendungsdienstprogramm



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnosethema-Executor-Dienstprogramm

Verwenden Sie das Diagnosethema Executor-Dienstprogramm in Virtual Agent Um die ordnungsgemäße Funktion von Komponenten in einem Thema sicherzustellen.

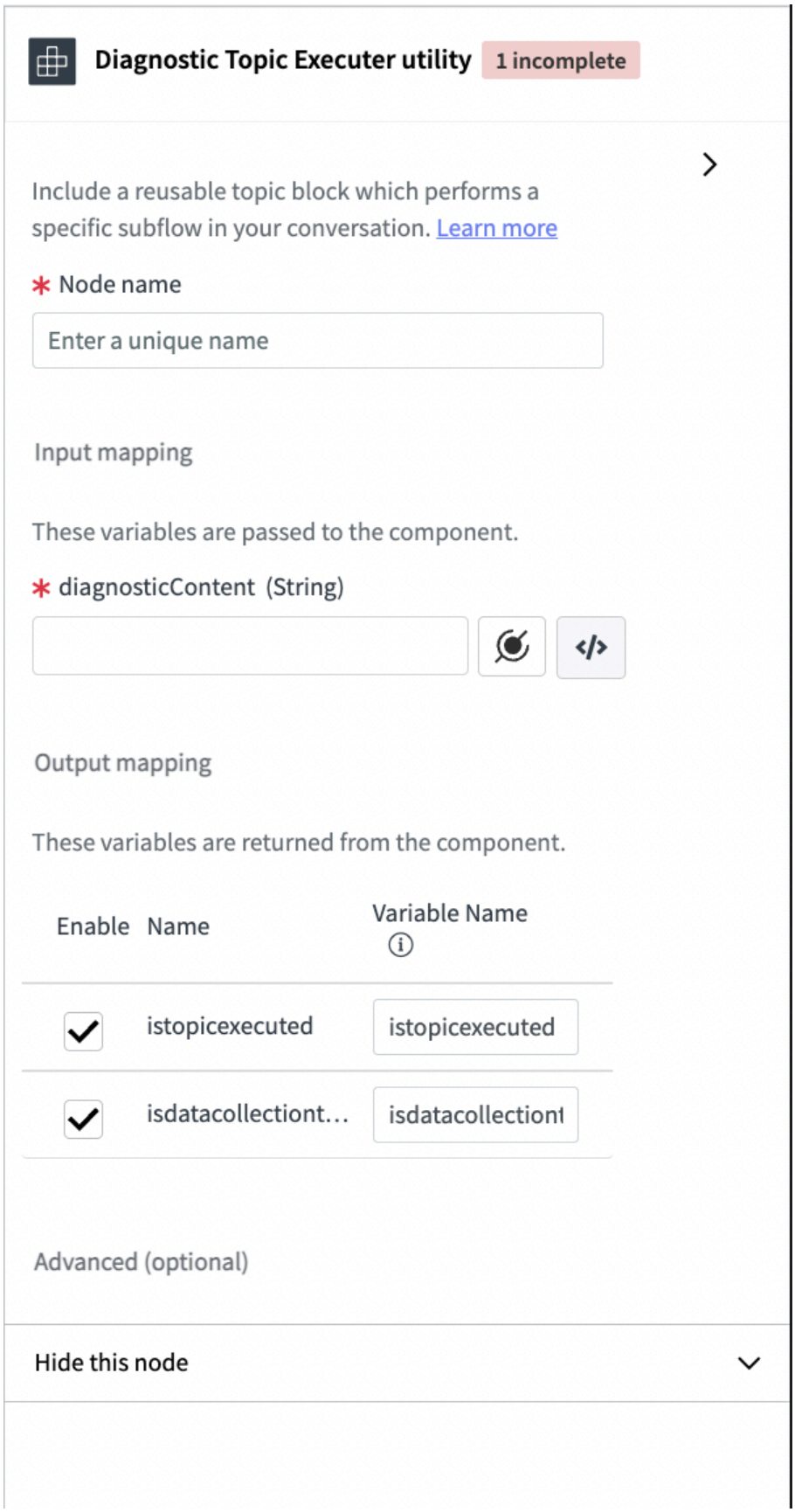
Eigenschaften des Diagnosethema Executor-Dienstprogramms

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Eingabezuordnung	
Diagnoseinhalt	Zeichenfolge, die an die zu diagnostizierende Komponente übergeben wird.
Ausgabezuordnung	
Wird Thema ausgeführt	Option zum Bestätigen, dass das Thema ordnungsgemäß ausgeführt wurde, wobei Variablendaten von der Komponente zurückgegeben werden. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen anwenderdefinierten Variablennamen für den Wert ein.
Wird Datenerfassungsthema ausgeführt	Option zum Bestätigen, dass die Datensammlung ordnungsgemäß ausgeführt wurde, wobei Variablendaten von der Komponente zurückgegeben werden. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen anwenderdefinierten Variablennamen für den Wert ein.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Diagnosethema-Executor-Dienstprogramm



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm für Positionsbestimmung

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Positionsbestimmung“, um Kartenkoordinaten von einem Anwender zu sammeln, Themen an den Standort eines Anwenders zu personalisieren, Daten für Navigations- oder vor-Ort-Aufgaben bereitzustellen und andere Services bereitzustellen.

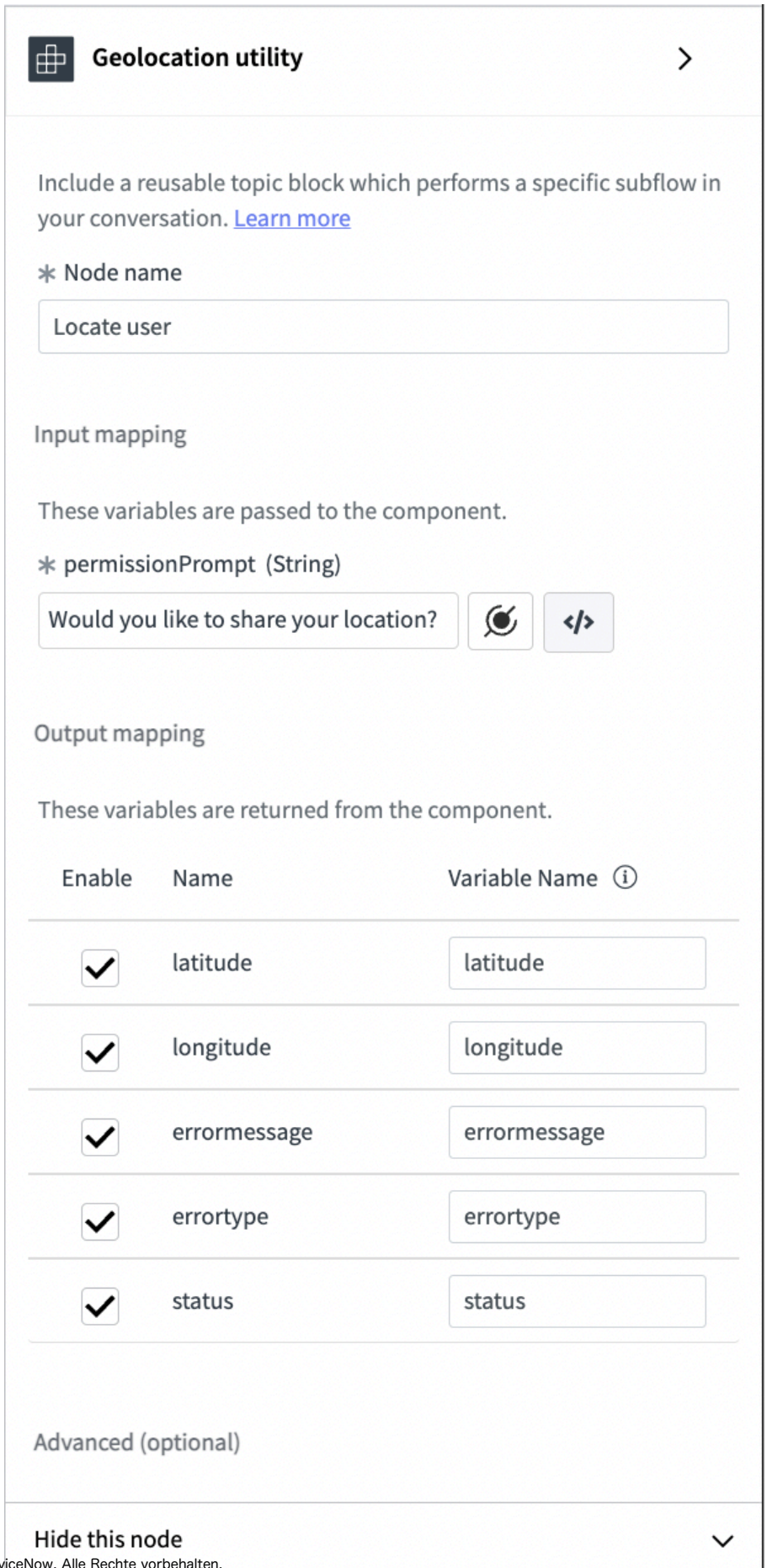
Eigenschaften des Dienstprogramms für Positionsbestimmung

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Positionsbestimmungsknotens.
Eingabezuordnung	
Berechtigungsaufforderung	Zeichenfolge für die anwenderdefinierte Eingabeaufforderung, die die Positionsbestimmung von einem Anwender anfordert.
Ausgabezuordnung	
Breitengrad	Breitengrad des Anwenders, der nach der Berechtigungsaufforderung zurückgegeben wurde. **Hinweis:** Alle Ausgabezuordnungen sind anpassbar. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um jede zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert gespeichert werden soll.
Längengrad	Längengrad des Anwenders, der nach der Berechtigungsaufforderung zurückgegeben wurde.
Fehlermeldung	Meldung, die zurückgegeben wird, wenn beim Versuch der Positionsbestimmung ein Fehler auftritt.
Fehlertyp	Fehlertyp, der basierend auf der Fehlermeldung zurückgegeben wird.
Status	Status der Positionsbestimmungsdaten.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Dienstprogramm zur Positionsbestimmung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien

Verwenden Sie das Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien, um mehrere Dateien gleichzeitig in hochzuladen Virtual Agent Konversation.

Eigenschaften des Dienstprogramms zum Hochladen mehrerer Dateien

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

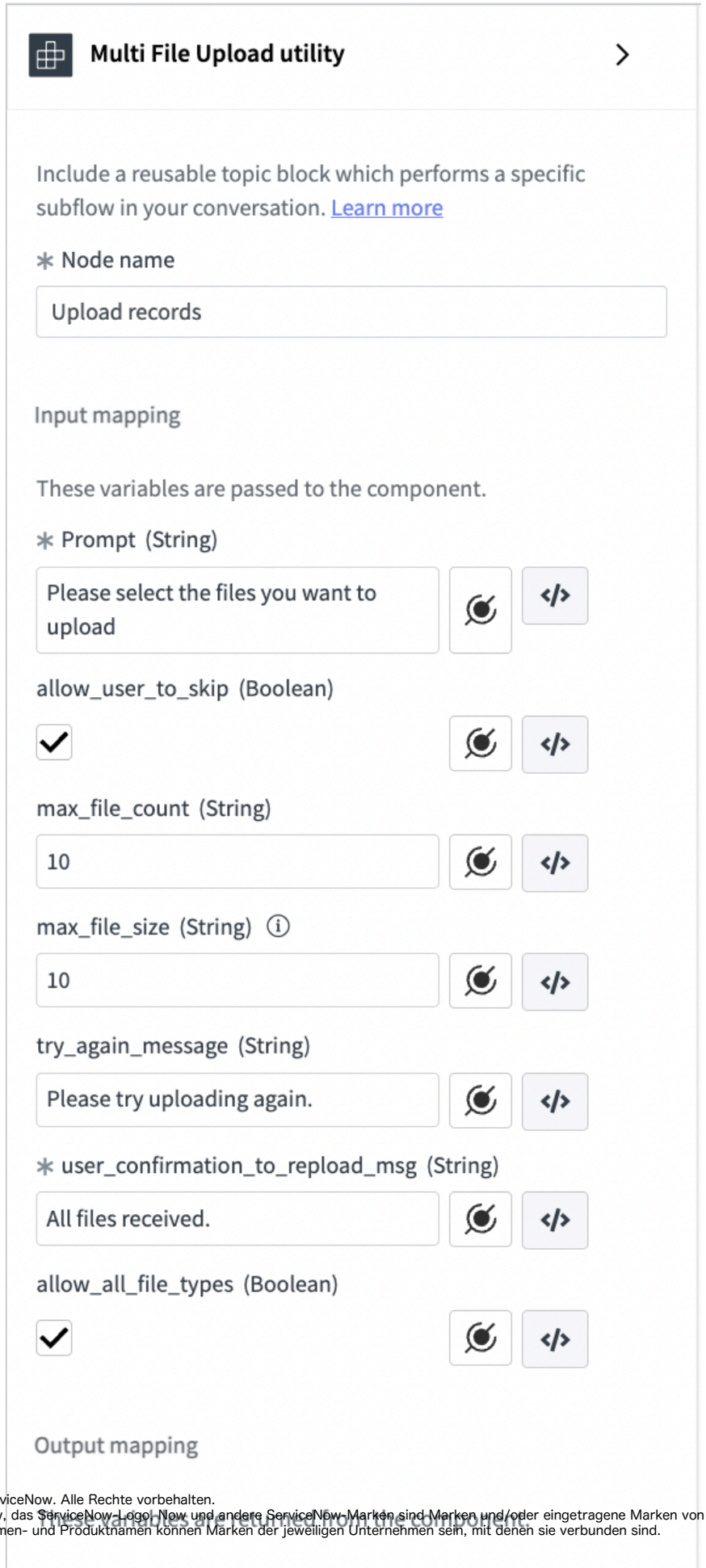
Hinweis:
Das Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien wird in unterstützt Microsoft Teams, Slack, Und Virtual Agent-API Nur.

Hochgeladene Dateien werden in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] gespeichert.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens zum Hochladen mehrerer Dateien.
Eingabezuordnung	
Aufforderung	Textzeichenfolge, die den Anwender auffordert, Dateien hochzuladen.
Zulassen, dass Anwender überspringen	Option zum Überspringen des Hochladens von Dateien, wenn ein Anwender keine hat.
Max. Dateianzahl	Maximale Anzahl von Dateien, die hochgeladen werden können.
Max. Dateigröße	Maximale Größe einzelner hochgeladener Dateien, gemessen in Megabyte.
Meldung „erneut versuchen“	Nachricht, die an einen Anwender gesendet wird, wenn der Dateiupload fehlschlägt.
Anwenderbestätigungsnachricht	Nachricht, die an einen Anwender gesendet wird, um zu bestätigen, dass Dateien hochgeladen wurden.
Alle Dateitypen zulassen	Option, um das Hochladen aller Dateitypen zuzulassen.
Ausgabezuordnung	
Dateien	Die an den Anwender gesendete Nachricht, die hochgeladene Dateien auflistet. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um diese Ausgabe zu aktivieren, und geben Sie bei Bedarf einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert gespeichert werden soll.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien



These variables are returned from this component.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm anhalten

Verwenden Sie das Pausieren-Dienstprogramm, um einen temporären Halt in Ihrem zu erstellen Virtual Agent Konversationen.

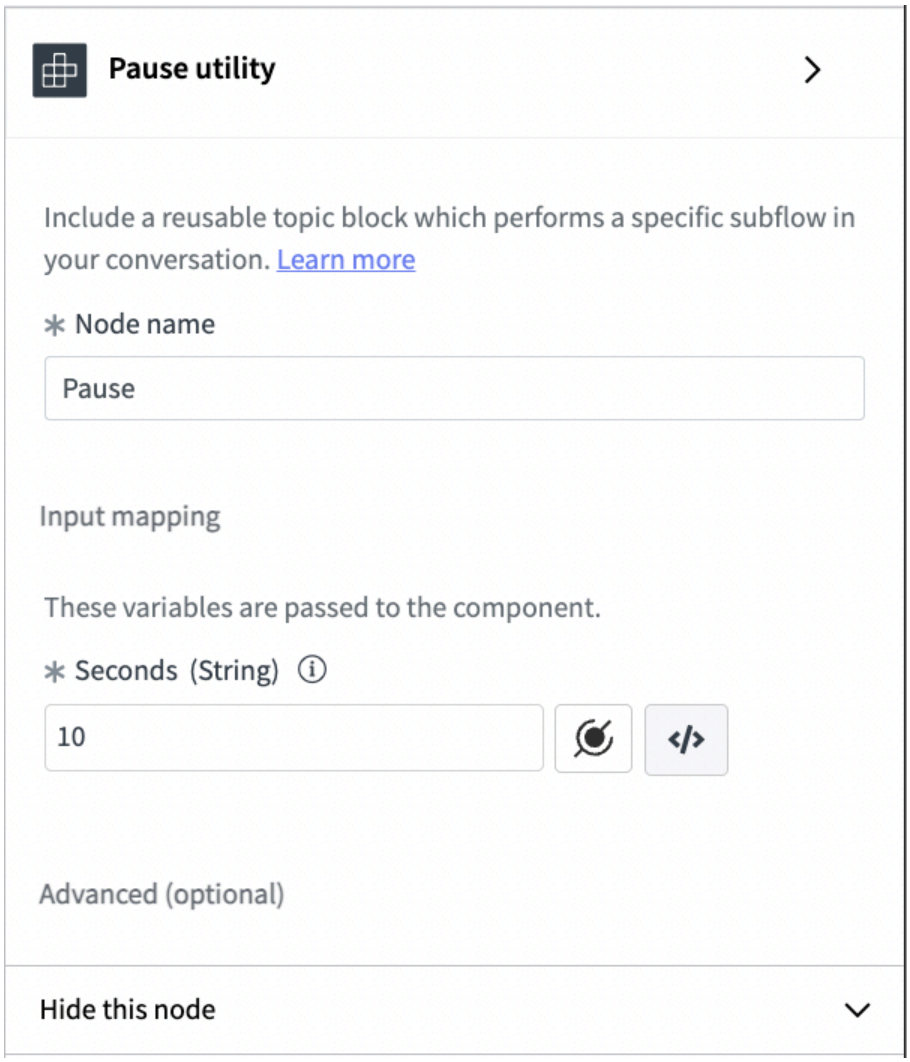
Dienstprogrammeigenschaften anhalten

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Pause-Knotens.
Eingabezuordnung	
Sekunden	Dauer der Pause. **Hinweis:** Jeder Wert für die Dauer, der größer als der im System definierte Höchstwert ist, wird auf den Höchstwert zurückgesetzt, oder 60 Sekunden, wenn er nicht definiert ist.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Pausieren-Dienstprogramm



Virtual Agent-Designer capabilities

Fügen Sie ausführliche Funktionen zu hinzu Virtual Agent Konversationen mit Virtual Agent-Designer Fähigkeiten. Diese Steuerungen bieten spezielle Filter und Fähigkeiten für Ihre Virtual Agent-Themen.

Die ServiceNow Die Plattform bietet verschiedene Produkte (z. B. Dynamische Übersetzung), die in verwendet werden kann Virtual Agent-Designer Zusammen mit anderen Bereichen von ServiceNow AI Platform. Für Virtual Agent, Diese Fähigkeiten funktionieren als Themenblöcke ohne Code, die komplexe Funktionen in einer Konversation ausführen.

Im Gegensatz zu Anwendereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogrammen sind Fähigkeiten Funktionen, die Teil von sind ServiceNow AI Platform, Die Knoten in zugeordnet wurden Virtual Agent-Designer. Die Knoten sind für die Verwendung im Konversationsgenerator verfügbar, wenn Sie Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer .

Aktivieren Sie Fähigkeiten

Zum Aktivieren von Fähigkeiten in Virtual Agent-Designer, Siehe Enable a generative AI capability in Virtual Agent Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Dynamische Übersetzungsfähigkeit

Verwenden Sie die Funktion „dynamische Übersetzung“, um Sprachen in Ihrem bei Bedarf zu übersetzen Virtual Agent Konversationen.

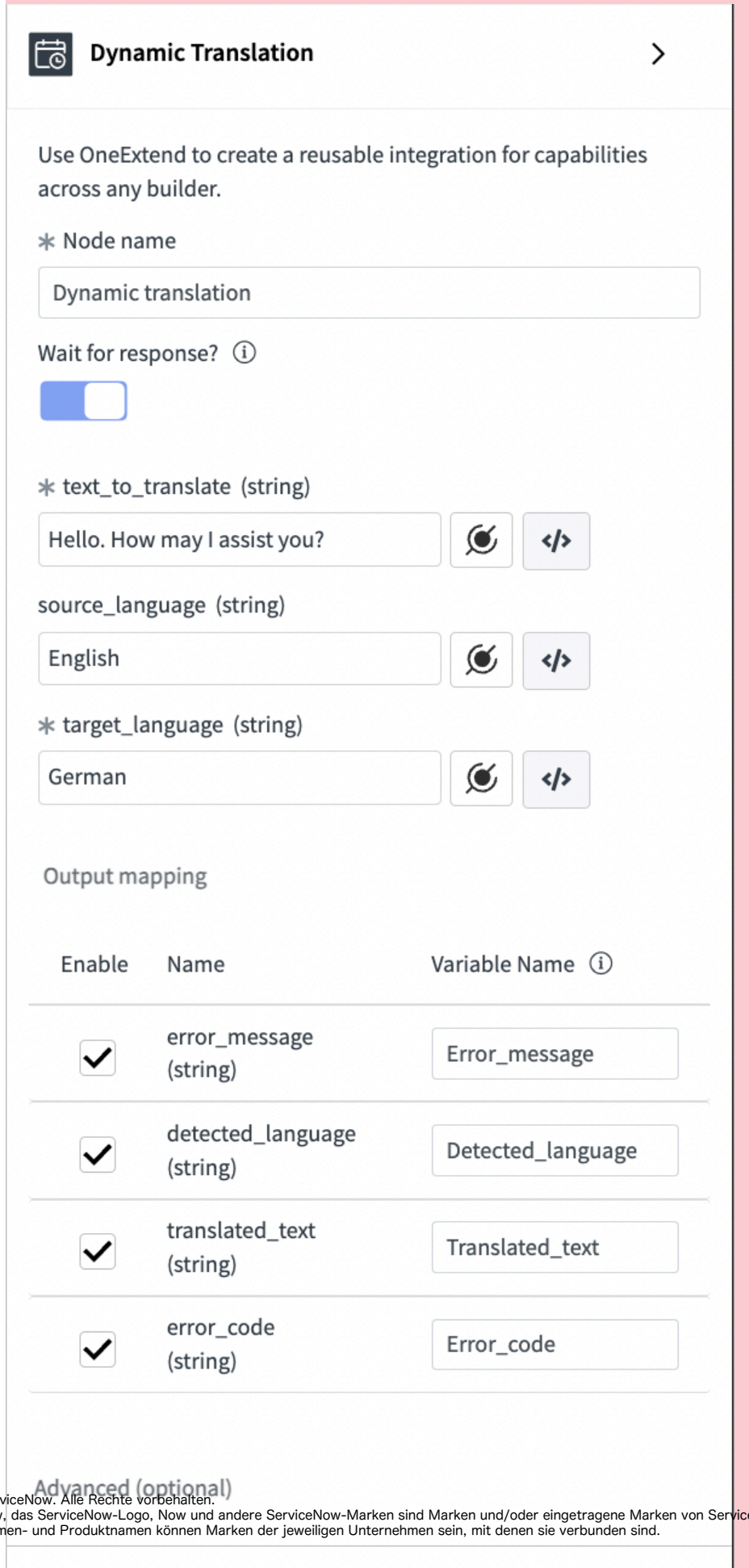
Eigenschaften der dynamischen Übersetzungsfähigkeit

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens für dynamische Übersetzung.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Umschalten, um auf eine Antwort der Aktion zu warten, bevor die Konversation fortgesetzt wird.
Zu übersetzender Text	Textzeichenfolge, die von der dynamischen Übersetzung verarbeitet werden soll.
Ausgangssprache	Eingabesprache des zu übersetzenden Texts.
Zielsprache	Ausgabesprache des zu übersetzenden Texts.
Ausgabezuordnung	
Fehlermeldung	Fehlermeldung, die zurückgegeben wird, wenn die Übersetzung fehlschlägt oder ein anderer Fehler auftritt. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Erkannte Sprache	Von dynamischer Übersetzung erkannte Sprache. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Übersetzter Text	Textzeichenfolge in Zielsprache. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Fehlercode	Typ des zurückgegebenen Fehlers, wenn die Übersetzung fehlschlägt oder ein anderer Fehler auftritt. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für dynamische Übersetzungsfähigkeit



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

Maskierungsfunktion für sensible Daten

Verwenden Sie den Funktionsknoten „Maskierung sensibler Daten“, um geschützte Informationen zu verbergen und den Verlust sensibler Informationen zu vermeiden.

Eigenschaften der Maskierungsfähigkeit für sensible Daten

Hinweis:
Diese Funktion wird für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Installation verfügbar, wird jedoch weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

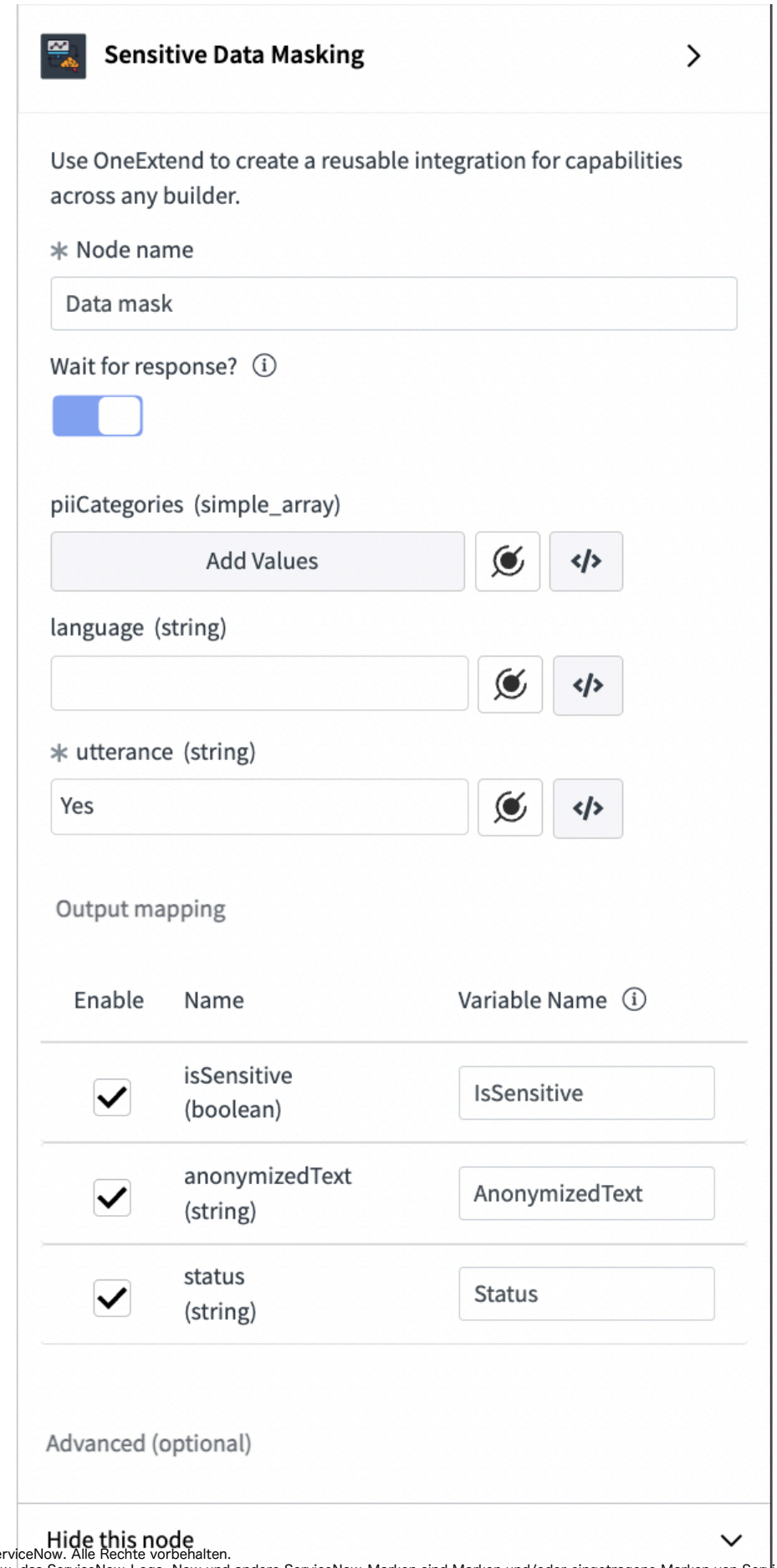
Installieren Sie die Datenschutzanwendung als Ersatz. Weitere Informationen finden Sie unter Data Privacy .

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens zur Maskierung sensibler Daten.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Umschalten, um auf eine Antwort der Aktion zu warten, bevor die Konversation fortgesetzt wird.
PI-Kategorien	Geschützte Informationskategorien.
Sprache	Sprache, in der vertrauliche Daten geliefert werden.
Äußerung	Aufgezeichnete Äußerung.
Ausgabezuordnung	
Ist vertraulich	Boolescher Wert, der angibt, ob die Daten vertrauliche Informationen sind. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Anonymisierter Text	Geschützter Informationstext in anonymisierter Form. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Status	Status der geschützten Informationen. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Maskierungsfunktion für sensible Daten



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Natural Language Query Parser-Fähigkeit

Verwenden Sie Natural Language Query(NLQ) Parser-Fähigkeit, Fragen in natürlich formulierter Sprache in zu stellen Virtual Agent Konversationen.

Eigenschaften der Abfrageparser-Fähigkeit in natürlicher Sprache

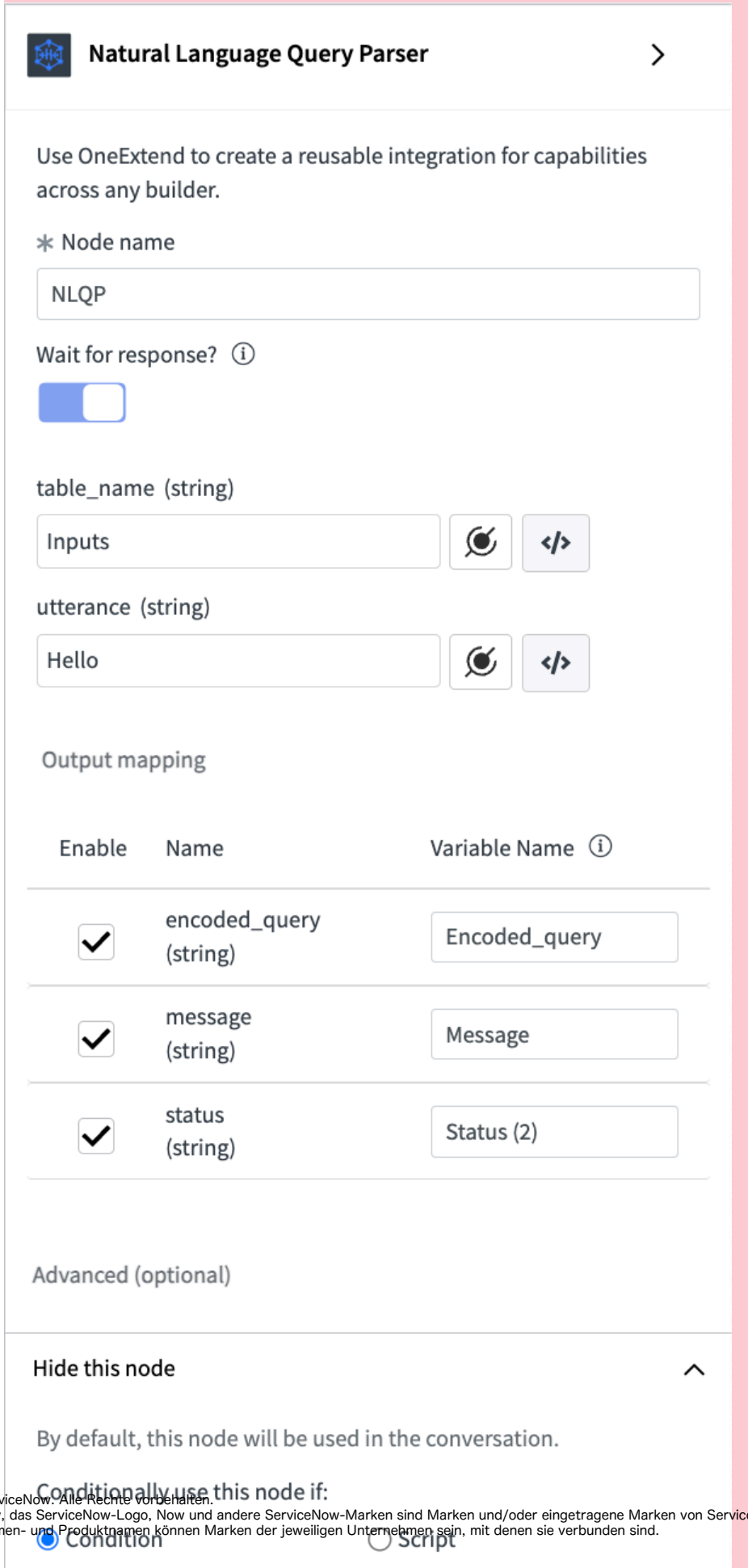
Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Parserknotens.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Umschalten, um auf eine Antwort der Aktion zu warten, bevor die Konversation fortgesetzt wird.
Tabellenname	Name des Natural Language Query Verwendete Tabelle.
Äußerung	Äußerung, die von aufgezeichnet wurde Natural Language Query Parser.
Ausgabezuordnung	
Codierte Abfrage	
Nachricht	Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Status	Status der Abfrage. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Natural Language Query Parser-Fähigkeit



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Obszönitätsfilterfunktion

Verwenden Sie die Obszönitätsfilterfunktion in Virtual Agent-Designer Um unerwünschte Sprache aus Ihrem herauszuhalten Virtual Agent Konversationen.

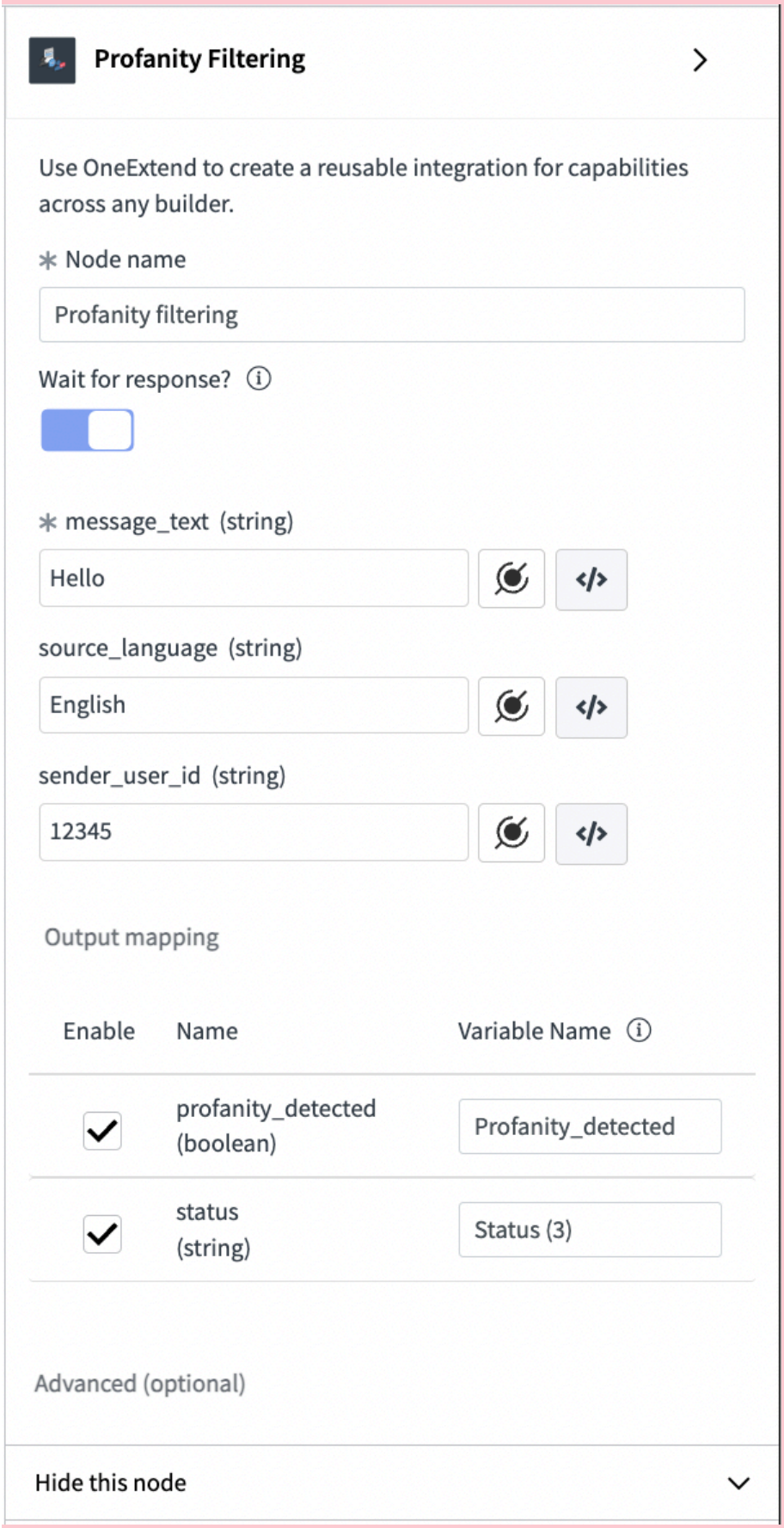
Eigenschaften der Obszönitätsfilterfähigkeit

Geben Sie die Eigenschaften der Flow-Aktion für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens zur Obszönitätsfilterung.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Umschalten, um auf eine Antwort der Aktion zu warten, bevor die Konversation fortgesetzt wird.
Nachrichtentext	Textnachricht, die potenziell Obszönität enthält.
Ausgangssprache	Sprache, in der die Nachricht zugestellt wird.
Anwender-ID des Absenders	ID des Anwenders, der die Nachricht sendet.
Ausgabezuordnung	
Obszönität erkannt	Boolescher Wert, der angibt, ob Virtual Agent Hat obszöne Sprache erkannt. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Status	Status der gefilterten unerwünschten Sprache. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, unter dem der Wert bei Bedarf gespeichert werden soll.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Anweisung für keine Codebedingung oder Low-Code-Skript, das eine Bedingung für die Präsentation dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Obszönitätsfilterfunktion



[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Technische Referenz

Verwenden Sie diese Themen, um mehr über Skripting-Methoden, NLU-Systementitäten und zu erfahren Virtual Agent Interaktionstabelle.

Virtual Agent Verwendet ein Warteschlangensystem, um eingehende Nachrichten aus asynchronen Kanälen zu verarbeiten. Dedizierte Worker-Threads werden aus dieser Warteschlange abgerufen und die Nachrichten in ihren eigenen Transaktionen verarbeitet. Dies ermöglicht Virtual Agent Zur Skalierung, um das Datenverkehrsvolumen zu erfüllen. Virtual Agent Transaktionen werden als nicht interaktive (skriptfähige Methode) ausgeführt `gs.isInteractive()`Gibt „falsch“ zurück.

Wenn Sie Virtual Agent aktivieren, sind verschiedene Rollen und Tabellen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Virtual Agent installierte Komponenten. Virtual Agent verfügt auch über eine Datenaufbewahrungsrichtlinie zum Verwalten der Tabellengröße. Weitere Informationen finden Sie unter Datenverwaltung in Konversations-Schnittstellen

Die folgenden technischen Referenzthemen sind verfügbar.

Domänentrennung und Virtual Agent

Die Anwendung Virtual Agent unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Mit der Domänentrennung können Sie die Daten und die administrative Kontrolle Ihrer Organisation in separate Domänen partitionieren. Auf diese Weise können Sie die Daten isolieren und den Zugriff darauf steuern, was besonders in Umgebungen wichtig ist, in denen mehrere Mandanten eine gemeinsame Plattform teilen.

Domänentrennung in Virtual Agent Arbeitet durch Erstellen von separaten Virtual Agent Ansichten, die voneinander isoliert sind. Die Chat-Konfiguration, das Branding, die NLU-Einstellungen sowie Themen und Komponenten können einer bestimmten Domäne in zugewiesen werden Virtual Agent. Anwender innerhalb einer Domäne können nur auf zugreifen Virtual Agent Konversationen, die ihrer Domäne zugeordnet sind. Dies bedeutet, dass Anwender in einer Domäne nicht auf Daten oder Funktionen zugreifen können, die zu einer anderen Domäne gehören, einschließlich Virtual Agent Konversationen. Außerdem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Administratoren, die einer Domäne zugewiesen sind, nicht sehen oder verwalten Virtual Agent Konversationen in anderen Domänen, um eine vollständige Trennung und Sicherheit sicherzustellen.

Domänentrennung ist am besten für Kunden mit einer der folgenden Anforderungen geeignet:

- Sie müssen die absolute Datentrennung zwischen Geschäftsentitäten erzwingen (Datentrennung).
- Geschäftsprozessdefinitionen und Benutzerschnittstellen für jede Domäne anpassen möchten (delegierte Verwaltung).
- einige globale Prozesse und globale Berichte in einer einzigen Instanz verwalten.
- Daten zwischen Kunden oder Unterorganisationen trennen.
- Der Sitzungsumfang wird beim Sitzungsaufbau auf die Domäne festgelegt, die im Benutzerdatensatz des Benutzers aufgeführt ist. Benutzer können den Sitzungsdomänenumfang mit der Domänenauswahl manuell ändern.
- Der Datensatzumfang verwendet die Domäne des Datensatzes und ist beim Anzeigen des Formulars für jeden Datensatz aktiv.

  Standardmäßig hat der Datensatzumfang Vorrang vor dem Sitzungsumfang, sodass Benutzer in übergeordneten Domänen die Daten- und Prozesseinschränkungen jedes Datensatzes einhalten. Diese Benutzer können jedoch den Domänenumfang erweitern oder einklappen, um Daten aus anderen Domänen anzuzeigen oder auszublenden. Beispielsweise hat ein Anwender in der globalen Domäne des Service Providers (SP) auch Einblick in untergeordnete Domänen wie die ACME-Domäne. Beim Betrachten eines Incident-Datensatzes aus der ACME-Domäne kann der Benutzer den Domänenumfang erweitern, um Werte aus der MSP-Domäne anzuzeigen, oder den Domänenumfang einklappen, um nur Datensatzwerte anzuzeigen, die der ACME-Domäne des Datensatzes entsprechen.

Hinweis:
Benutzer haben immer Zugriff auf Daten aus Domänen, die ihnen durch die Domänensichtbarkeit explizit gewährt wurden.

Wenn Domänentrennung verwendet wird, sind Gastanwender auf die in der Sitzung verwendete Domäne beschränkt. Für anwenderdefinierte Chatkanäle die Domäne des Anbieteranwendung Wird verwendet. Für das Chat-Widget können Sie dem Chat-Portal eine Domänen-ID zuordnen. Details finden Sie unter Ordnen Sie einem Chatportal eine Domänen-ID zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Domain scope .

Anforderungen

Alle Domänenunterstützungsfunktionen erfordern das Plugin „Domänensupport – Domänenerweiterungen“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Details finden Sie unter Request domain separation .

Wird Konfiguriert Virtual Agent Mit Domänentrennung

Branding

Service Provider können einen erstellen Konfiguration des Chat-Brandings Pro Domäne.

Chat-Experiences

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Chat-Experiences, einschließlich der Standard-Experience und aller anwenderdefinierten Experiences, ermöglichen die Domänentrennung. Jedes Chat-Experience-Profil gehört zu einer Domäne. Jede untergeordnete Anpassung, z. B. eine Änderung des Setup-Themas, gehört zu einer Domäne. Jede untergeordnete Anpassung implementiert Systemüberschreibungen, damit Unterdomänen Anpassungen übergeordneter Domänen überschreiben können.

NLU-Einstellungen

Pro domänengetrennter Instanz kann nur ein NLU-Service Provider für alle festgelegt werden Virtual Agent Clients. Der Managed Service Provider (MSP) meldet sich als globaler Anwender an, damit die Domäne NLU konfigurieren kann. Details finden Sie unter Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent.

Erstellen von Themen in Subdomänen in Virtual Agent-Designer

Erforderliche Rollen: admin oder Virtual_Agent_admin

Der Service Provider meldet sich entweder bei einer der Subdomänen an und erstellt und veröffentlicht Themen, oder lässt Subdomänen-Administratoranwendern zu Erstellen Und Veröffentlichen Eigene Themen.

Themennamen innerhalb einer Domäne müssen eindeutig sein, aber Virtual Agent Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Themen mit demselben Namen in anderen Domänen. Beispielsweise kann jede Domäne ein Thema namens haben **Begrüßung** .

Nur Service Provider-Administratoren können Folgendes tun:

- Aktivieren Virtual Agent Konversations-Plugins oder Store-Apps für andere ServiceNow Geschäftsanwendungen wie ITSM, CSM oder HRSD, um vorgefertigte Themen für die Subdomäne zu aktivieren.
- Weisen Sie Rollen für eine bestimmte Subdomäne zu, um zu steuern, welche Themen von Anwendern ausgeführt werden können.

Administratoranwender, die der Subdomäne zugewiesen sind, können Folgendes tun:

- Erstellen Sie Themen in der Instanz.
- Bei der globalen Domäne angemeldet sein und die Identität eines Anwenders in der Subdomäne annehmen.
- Veröffentlichen Sie alle verfügbaren Themen in der Subdomäne in Chat-Widgets und Messaging-Anwendungen.

Domänentrennung im Chat-Widget-Kanal

Das Chat-Widget unterstützt keine Domänentrennung. Sie können jedoch eine domänengetrennte Chat-Experience im Chat-Widget-Kanal bereitstellen, indem Sie separate, domänengetrennte Portale verwenden. Sie können beispielsweise zwei separate Supportportportale erstellen, die auf separate Domänen beschränkt sind. Verwenden Sie `domain_id`Im Portalskript, um die Domäne zu bestimmen. Wird als übergeben `sysparm_domain_id`Parameter in der Portal-URL.

Informationen zum Konfigurieren des Portals finden Sie unter Ordnen Sie einem Chatportal eine Domänen-ID zu.

Informationen zu URL-Parametern finden Sie unter Virtual Agent URL-Parameter.

Domänentrennung und Virtual Agent Messaging-App-Integrationen

Erforderliche Rollen: admin oder Virtual_Agent_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die domänengetrennte Instanz verfügt über einen Setup-Datensatz für Slack, Microsoft Teams, Workplace oder Facebook Messenger.

Kunden mit der Subdomänenlizenz Slack, Microsoft Teams, Oder Workplace Unabhängig von ServiceNow Instanz.

Der Administrator der Subdomäne installiert die Integrationen innerhalb der Subdomäne und konfiguriert die entsprechenden Anmeldeinformationen für den Zugriff Virtual Agent Vom Drittpartei-Client. Details finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.

Für Facebook Messenger konfiguriert der Administrator die Integration manuell. Details finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Ordnen Sie einem Chatportal eine Domänen-ID zu

Die Serviceportal-Plattform ist nicht domänengetrennt, Sie können jedoch verschiedene Versionen eines Portals erstellen und die Verwendung jeder Version zu Chatzwecken auf eine einzelne Domäne beschränken. Sie können beispielsweise zwei Mitarbeiter-Serviceportale erstellen und jeweils eine andere Domäne definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

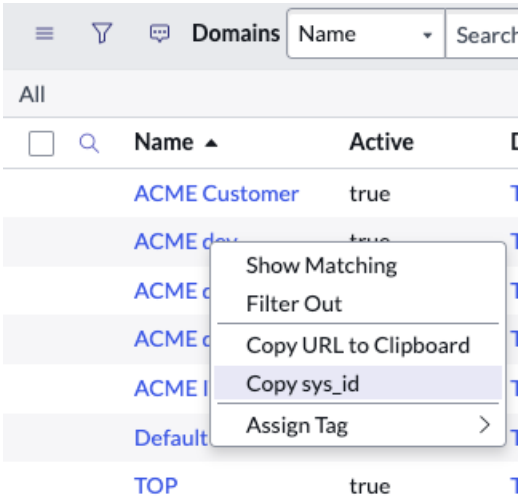
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente der Serviceportal-Plattform wie Einstellungen, Portale, Seiten und Widgets sind nicht domänengetrennt. Die Daten in Widgets werden jedoch basierend auf der entsprechenden Domäne angezeigt. Um verschiedene Experiences bereitzustellen, sollten Administratoren separate Serviceportale mit jeweils eindeutigen URLs erstellen, an die sie Anwender weiterleiten können. Erstellen Sie für eine domänengetrennte Chat-Experience im Chat-Widget-Kanal ein Portal, und verwenden Sie *sysparm_domain_id*Parameter in der URL zur Angabe der Domäne. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent URL-Parameter.

Prozedur

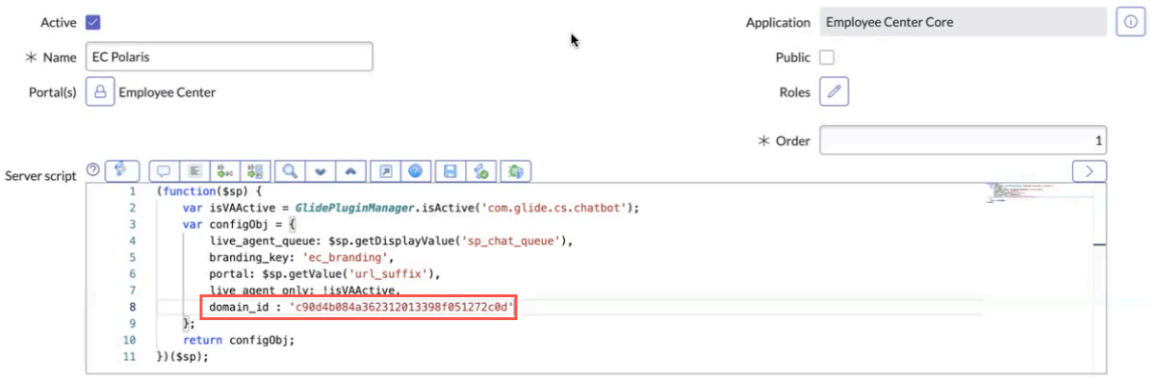
1. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine neue Domäne Und weisen Sie der Domäne nach Bedarf Rollen zu.
2. Kopieren Sie die SYS-ID der Domäne.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Domänenadministrator** > **Domänen**an.
   b. Wählen Sie mit der rechten Maustaste den Namen einer Domäne aus, und wählen Sie dann aus **Kopieren Sie die sys_ID** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Fügen Sie die ID in einen Texteditor ein, und speichern Sie sie für später.

3. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**an.
4. Wählen Sie den Namen des Portals aus, das Sie auf eine Domäne beschränken möchten, oder Erstellen Sie eine neue .
   Öffnen Sie bei Aufforderung den Datensatz zur Bearbeitung.
5. In **Serverskript** Bereich hinzufügen *domain_id*Parameter und SYS-ID der Domäne, die Sie zuvor kopiert haben.



6. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Oder **Übermitteln** Um Ihre Änderungen zu speichern.

Ergebnisse

Die *sysparm_domain_id*Parameter wird in der Portal-URL übergeben.

Virtual Agent-Interaktionsdatensätze

Jedes Mal a Virtual Agent Konversation tritt auf, ein Interaktionsdatensatz erfasst die gesamte Konversation in der Tabelle „Interaktionen“ [Interaktion]. Der Datensatz enthält alle in der Konversation verwendeten Themenelemente sowie Servicemitarbeiter-Übertragungen.

Tabelle „Interaktionen“ [Interaktion]

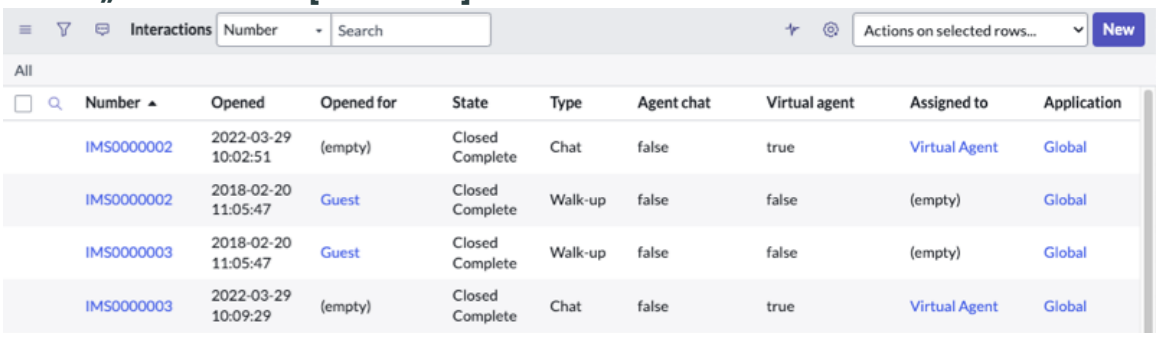
Jede Konversation in einer Instanz generiert einen Interaktionsdatensatz in der Tabelle „Interaktionen“ [Interaktionen], der die Konversation zwischen einer anfordernden Person und protokolliert Virtual Agent. Die Interaktionsdatensätze enthalten Konversationen, die in den unterstützten Chatkanälen stattfinden: Chat-Widget, native mobile App und Messaging-Integrationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Interaktionstabelle ist Teil von Interaktionsmanagement Plugin (com.glide.interaction). Virtual Agent, Mitarbeiterchat, Und Connect-SupportVerwenden Sie dieses Plugin.

Diese Interaktionsdatensätze bieten Administratoren, Virtual Agent Administratoren, Support-Mitarbeiter und Support-Manager mit einer praktischen Möglichkeit, zu überprüfen, was während einer Konversation passiert ist. Die Datensätze bieten auch eine schnelle Möglichkeit, die Art der auftretenden Konversationen anzuzeigen: Virtual Agent, Servicemitarbeiter wird an übertragen Mitarbeiterchat, Und Servicemitarbeiter werden an übertragen Connect-Support.

Tabelle „Interaktionen“ [Interaktion]



Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

Hinweis:
Konversationstranskripte sind nur für verfügbar Virtual AgentDatensätze, die haben Virtual AgentKonversationen und Servicemitarbeiter-Übertragungen an Mitarbeiterchat.

- Wenn ein Konversationstranskript für Live-Chat 4000 Zeichen überschreitet, wird das Transkript als Anhang zum Interaktionsdatensatz behandelt.
- Dateianhänge, die der Anwender hochlädt, werden in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] aufgezeichnet, die dem Interaktionsdatensatz entspricht. Anhänge werden automatisch im Aktivitätenstrom angezeigt.
- Für Virtual AgentKonversationen, für die Servicemitarbeiter an übertragen werden Connect-Support, Nur die Virtual AgentKonversation ist im Interaktionstranskript enthalten. Servicemitarbeiter-Konversationen in Connect-Support Werden im Aktivitätenstrom aufgezeichnet.

Schlüsselfelder in der Interaktionstabelle

Um die Interaktionstabelle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle**, Und geben Sie dann ein Interaktion.Liste Im Navigationsfilter. Mit können Sie die in der Tabelle angezeigten Felder konfigurieren Listensammler (Slushbucket).

Feld	Beschreibung
Durchschnittliche Antwortzeit des Service Desk-Mitarbeiters	Durchschnittliche Zeit basierend darauf, wie lange der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um auf jede von einer anfordernden Person gesendete Nachricht zu antworten. Zum Beispiel: 00:00 anfordernde Person: Ich habe eine Frage. 00:01 Service Desk-Mitarbeiter: Was ist das? 00:04 anfordernde Person: Wie setze ich mein Passwort zurück? 00:05 anfordernde Person: Ich habe es vergessen und kann nicht auf meinen Account zugreifen. 00:07 Service Desk-Mitarbeiter: Hier ist die Antwort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Paar Nr. 1 00:01-00:00 = 00:01 Paar Nr. 2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = 00:02 Durchschnitt
Mitarbeiterchat	Kennzeichnung, die angibt, dass die Konversation an einen Servicemitarbeiter in übertragen wurde Mitarbeiterchat: Wahr oder falsch.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Der Umfang wirkt sich auf die Dateien und Daten aus, auf die andere Anwendungen zugreifen können.
Zugewiesen an	Name des Erfüllers: Name des Servicemitarbeiters oder Virtual Agent
Domäne	Die Domäne, in der die Konversation stattgefunden hat. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Virtual Agent.
Anzahl	Nummer des Interaktionsdatensatzes
Geöffnet	Datum und Uhrzeit des Beginns der Konversation
Geöffnet für	Name der anfordernden Person. Anonyme Benutzer werden als Gäste identifiziert.
Stimmung	Zeigt die Stimmungsstufe der Interaktion an, wenn die Stimmungsanalyse in der Instanz aktiviert ist. Dieser Wert kann Service Desk-Mitarbeitern in angezeigt werden Mitarbeiterchat Schnittstelle. Business-Regeln können basierend auf diesem Wert bei der Übergabe erstellt werden (Virtual Agent An Servicemitarbeiter, Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter an Warteschlange). Gültige Werte sind: • Positiv • Neutral • Negativ • Null (kein Wert bewertet) Dieser Wert wird auch in eingegeben Tabelle „Interaktionseinblicke“.
Status	Status der Konversation: • In Bearbeitung: Konversation zwischen anfordernder Person und Virtual Agent wird ausgeführt. • Abgeschlossen: Virtual Agent beendet die Konversation. • Als verworfen geschlossen: Die anfordernde Person beendet die Konversation, bevor die Konversation mit dem Virtual Agent abgeschlossen wird. **Hinweis:** Es gibt verschiedene Statusgründe für die status „Abgeschlossen“ und „Abgeschlossen“, je nachdem, ob Sie nur Virtual Agent, Virtual Agent mit Servicemitarbeiter oder nur Servicemitarbeiter verwenden. Weitere Informationen zu den Gründen für den Status finden Sie unter Gründe für den status „Abgeschlossen“ und „Abgeschlossen“.
Statusgrund	Detaillierte Erklärungen (Gründe) für die konversationsstatus „Abgeschlossen“ und „Abgebrochen geschlossen“. Weitere Informationen finden Sie unter Gründe für den status „Abgeschlossen“ und „Abgeschlossen“.
Transkript	Protokoll der Konversation zwischen anfordernder Person und Agents (Virtual oder Live)

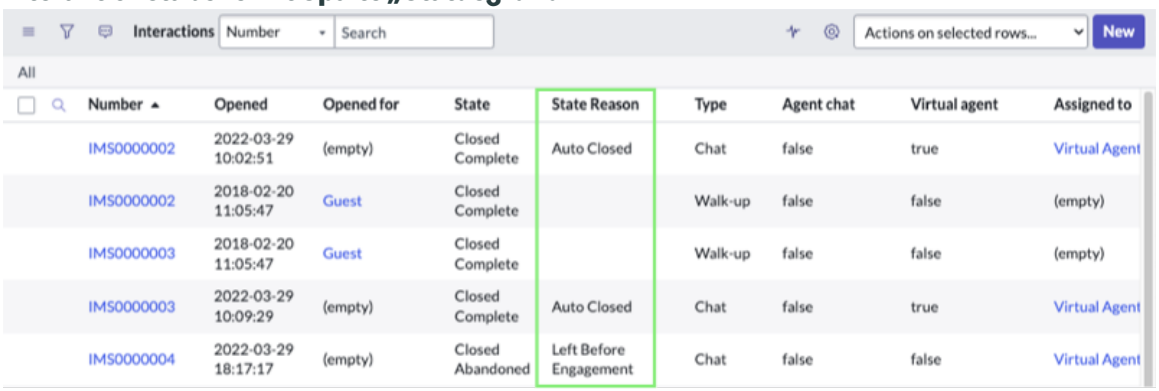
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Interaktionsdatensatzes. Virtual Agent-Konversationen gehören dem Datensatztyp „Chat“ an.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Konversationsdatensatzes
Virtual Agent	Kennzeichnung, die angibt, ob die Konversation für ist Virtual Agent: Wahr oder falsch. A Virtual AgentKonversation wird gekennzeichnet, wenn eine anfordernde Person ein Konversationsthema auswählt oder wenn der Themen-Discovery-Prozess die entsprechende Konversation startet.

Gründe für den status „Abgeschlossen“ und „Abgeschlossen“

Virtual Agent schließt abgeschlossene und verworfene Konversationen aus verschiedenen Gründen, je nachdem, ob die Konversation für ist Virtual Agent(VA) nur, Virtual AgentMit Servicemitarbeiter (VA-LA) oder Servicemitarbeiter (LA).

Interaktionstabelle mit Spalte „Statusgrund“



Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

Die **Statusgrund** Das Feld enthält Details zu den verschiedenen Möglichkeiten, wie eine Konversation endet. In der folgenden Tabelle werden die Gründe und die zugehörige Nachricht beschrieben, die für Dashboard-Analytics angezeigt wird. Für Details zur Vorgehensweise Virtual AgentUnd Mitarbeiterchat Verarbeiten Sie inaktive Konversationen und die entsprechenden Standardzeitüberschreitungszeiträume, siehe Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder nur Servicemitarbeiter
Als verworfen geschlossen	Vor der Interaktion beendet	Nicht zutreffend.	Die anfordernde Person hat sich für die Weiterleitung an einen Servicemitarbeiter entschieden, die Konversation wurde jedoch geschlossen (Auswahl) **+ Ende**), bevor ein Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde. Dashboard-Nachricht: Anwender hat LA geschlossen – vor Mitarbeiterinteraktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder nur Servicemitarbeiter
Als verworfen geschlossen	Keine Aktivität	Die anfordernde Person hat eine Konversation geöffnet, aber nicht mit dem Bot interagiert (z. B. hat den Browser geschlossen) und keine Themen-Discovery initiiert. Das System hat die Leerlaufkonversation von Virtual Agent nach der Standardzeitüberschreitung geschlossen. • Zeitüberschreitung beim Leerlauf-Chat von Virtual Agent: Zwei Stunden (Standard) • Dashboard-Nachricht: System hat VA geschlossen – Anwender hat nie interagiert	Die anfordernde Person hat sich dafür entschieden, an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet zu werden (nicht über das Setup vor dem Chat), hat sich jedoch nicht mit dem Service Desk-Mitarbeiter in Verbindung gesetzt. Wenn die Konversation abgelaufen ist und die *`Time Out Abandoned VA Conversations`*Geplante Aufgabe wurde ausgeführt, der Interaktionsstatus ist „Geschlossen – verworfen“ ohne Aktivität. Dashboard-Nachricht: System hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeitern
Abgeschlossen	Anwender beendet	Nach der Interaktion mit dem Bot (die anfordernde Person hat während einer Konversation mindestens eine Äußerung eingegeben oder eine Konversation abgeschlossen) hat die anfordernde Person die Konversationssitzung geschlossen, indem sie ausgewählt hat **Ende** . Dashboard-Nachricht: Anwender hat VA geschlossen – auf Ende/X geklickt	Die anfordernde Person hat den Chat mit dem Servicemitarbeiter begonnen, den Chat-Client jedoch geschlossen, indem sie ausgewählt hat **Ende** . Dashboard-Nachricht: Anwender hat LA geschlossen – auf Ende/X geklickt
Abgeschlossen	Automatisch geschlossen	Die anfordernde Person interagiert mit dem VA-Thema und schließt die Konversation ab. Keine Servicemitarbeiter-Interaktion. Dashboard-Nachricht: Vom System geschlossene VA: Automatisch geschlossen	Nicht zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder nur Servicemitarbeiter
Abgeschlossen	Keine Anwenderantwort	Die anfordernde Person hat mit dem Bot interagiert (hat mindestens eine Äußerung eingegeben), ist aber gegangen, ohne die Konversation aktiv zu schließen. Das System schließt die inaktive Konversation nach zwei Stunden (Standard). • Virtual Agent – Leerlauf-Chat geschlossen: Zwei Stunden • Dashboard-Nachricht: System hat VA geschlossen: Anwender hat keine Antwort	Die anfordernde Person hat mit dem Servicemitarbeiter interagiert, hat den Service Desk-Mitarbeiter jedoch gestoppt und den Service Desk-Mitarbeiter hängen gelassen (Live-Chat im Leerlauf). Das System schließt den inaktiven Live-Chat nach sechs Minuten (Standard). • Live-Chat im Leerlauf geschlossen: Sechs Minuten • Dashboard-Nachricht: System hat LA geschlossen: Keine Antwort des Anwenders
Abgeschlossen	Thema abgeschlossen	Die anfordernde Person hat in einem Thema mit dem Bot interagiert, aber nicht auf das Setup-Thema „alles andere“ geantwortet, oder sie hat „Ja“ ausgewählt, um fortzufahren, aber nicht geantwortet. Die *`Time Out Abandoned VA Conversations`*Der Auftrag schließt die Interaktion nach der Standardzeitüberschreitung. • Virtual Agent – Leerlauf-Chat geschlossen: Zwei Stunden • Dashboard-Nachricht: System hat VA geschlossen: Thema abgeschlossen	Nicht zutreffend.
Abgeschlossen	Für Suche links	Die anfordernde Person hat mit dem Bot interagiert (hat mindestens eine Äußerung eingegeben), hat jedoch mitten in der Konversation Suche ausgewählt und ist nicht zur Konversation zurückgekehrt. Das System schließt die Konversation aufgrund von Inaktivität.	Nicht zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder nur Servicemitarbeiter
		Dashboard-Nachricht: System hat VA geschlossen – mit KI-Suche verlassen	
Abgeschlossen	Durch Service Desk-Mitarbeiter beendet	Nicht zutreffend.	Nachdem die anfordernde Person einen Chat mit einem Servicemitarbeiter gestartet hat, hat der Service Desk-Mitarbeiter die Konversation aktiv geschlossen, indem er ausgewählt hat **Beenden Sie Den Chat** . Dashboard-Nachricht: Service Desk-Mitarbeiter hat LA geschlossen – auf Ende/x geklickt
Fehlerhaft	Fehler	Beim Verarbeiten einer Nachricht ist eine Laufzeitausnahme aufgetreten.	Die Konversation der anfordernden Person wurde aufgrund eines Laufzeitfehlers geschlossen.

Detailansicht eines Virtual Agent-Interaktionsdatensatzes

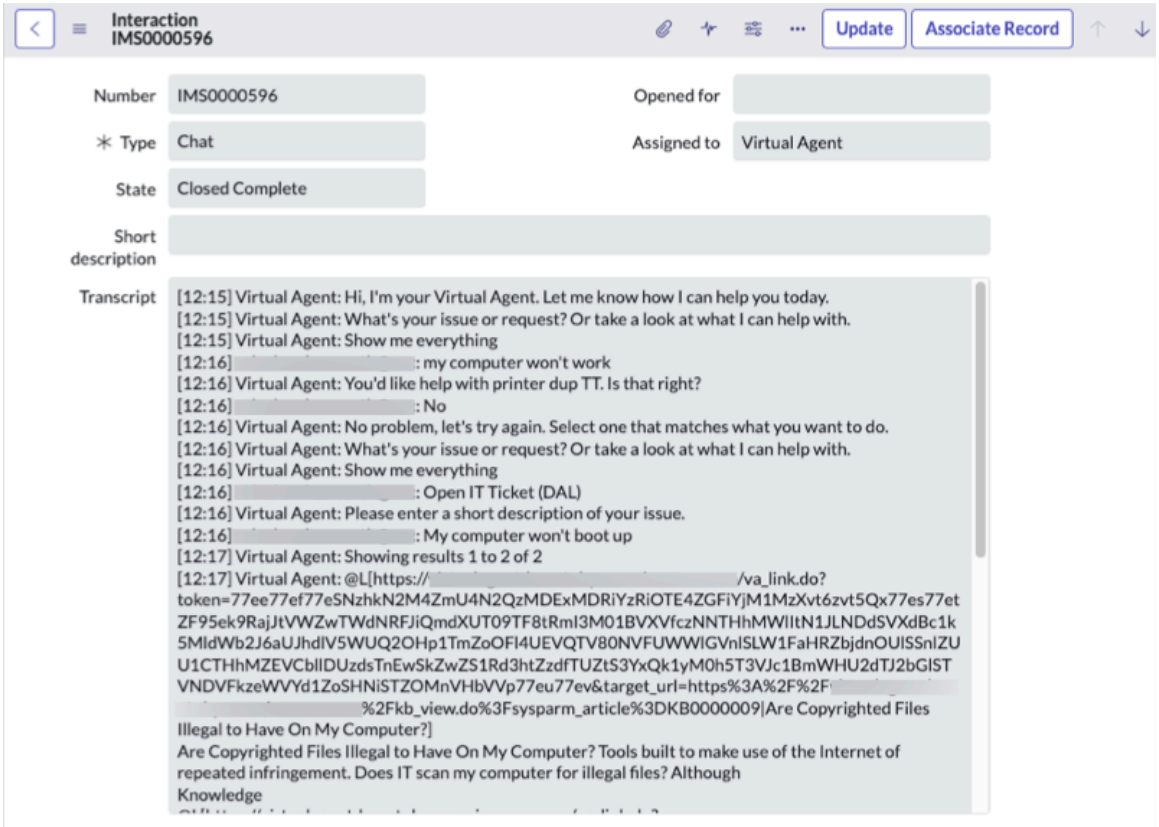
In der Tabelle „Interaktionen“ können Sie einen bestimmten Datensatz öffnen, um zusätzliche Details zu anzuzeigen Virtual Agent Interaktion: Ein Transkript der Konversation, der zugehörigen Aufgaben und der Interaktionsprotokolle.

Hinweis:
Wenn ein Feld nicht sichtbar ist, können Sie es der Formularansicht hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts .

Konversationstranskript

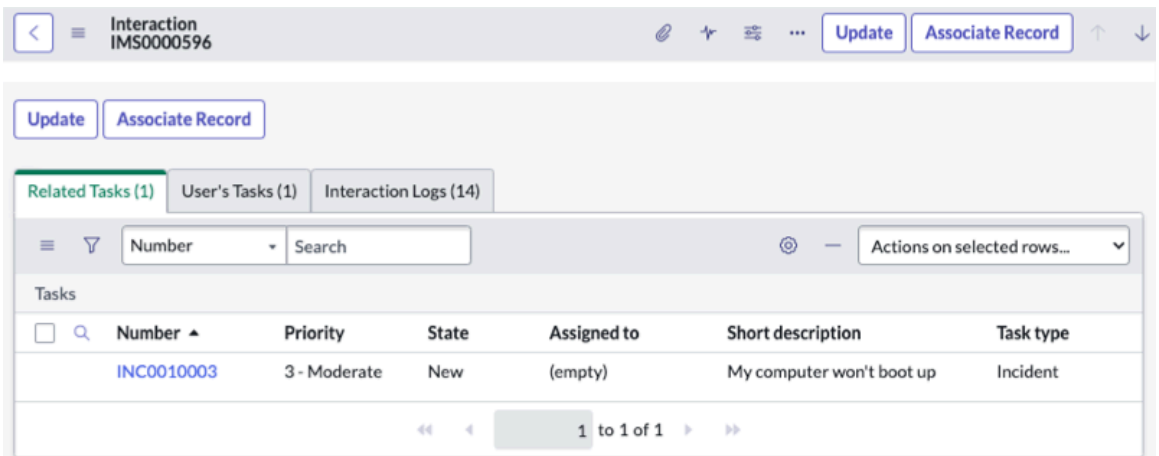
Das Transkript zeigt den Dialogaustausch zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter (virtuell oder live) und der anfordernden Person sowie den Zeitstempel für jede Dialogumdrehung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Aufgaben

Alle während der Konversation erstellten oder aktualisierten Fälle, Incidents oder Anforderungen werden automatisch als zugehörige Aufgabe an den Interaktionsdatensatz angehängt. Um sicherzustellen, dass diese Aufgaben im Interaktionsdatensatz enthalten sind, entwerfen Sie Konversationsthemen mit bestimmten Virtual Agent-Designer-Dienstprogrammen und der Systemmethode `vaSystem.attachRecordToConversation`. Einzelheiten hierzu finden Sie nachfolgend unter Überlegungen zum Entwurf von Themen.

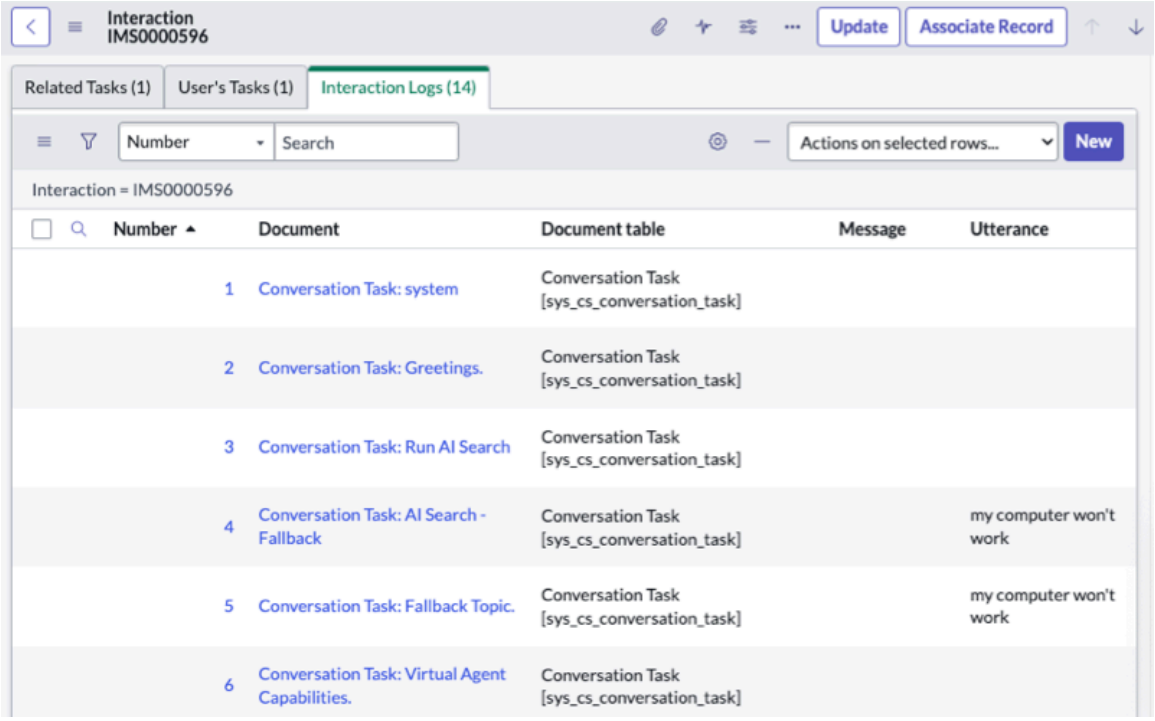


Interaktionsprotokolle

Die **Interaktionsprotokolle** Auf der Registerkarte werden alle Themen aufgelistet, die in einer Konversation ausgeführt werden, einschließlich der Setup-Themen und der Themen, die durch die Themen-Discovery oder durch Anwenderauswahl ausgeführt werden. Jedem Themenelement wird eine Nummer zugewiesen, durch die die Reihenfolge angegeben wird, in der die Themen behandelt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sicherheitsaspekte

Informationen in Konversationstranskripten werden allen Benutzern angezeigt. Wenn Sie den Zugriff auf Datensätze mit vertraulichen Informationen steuern müssen, können Sie bereichsbezogene Zugriffssteuerungslisten (ACLs) verwenden und den geskripteten Zugriff auf diese Datensätze mithilfe der RCA-Funktion (Restricted Caller Access) sperren. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie den Anwendungsbereich, die Anwendungsressource und den Ereigniszugriff fest Und Verwalten Sie Eingeschränkten Anruferzugriff .

Überlegungen zum Entwurf von Themen

Wenn in Virtual Agent-Konversationen Incidents, Fälle oder Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden, sollten Sie die Themen mit den folgenden Virtual Agent-Designer-Dienstprogrammen und der folgenden Systemmethode entwerfen:

- Aktionsdienstprogramm Dient zum Erstellen oder Aktualisieren von Incidents oder Fällen
- Suchdienstprogramm Zum Anzeigen von Informationen
- Systemmethode `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`, um die Aufgabe an den Interaktionsdatensatz anzuhängen

Verwenden Sie diese Dienstprogramme und diese Systemmethode, damit während einer Virtual Agent-Konversation erstellte Incidents, Fälle oder Anforderungen in die Liste **Zugehörige Aufgaben** des Interaktionsdatensatzes aufgenommen werden.

Hinweis:
Datensätze, die mit erstellt oder aktualisiert wurden Skriptaktionsdienstprogramm Werden nicht als zugehörige Aufgaben im Interaktionsdatensatz erfasst.

Virtual Agent Skripts

Verwenden ServiceNow® Virtual Agent Skriptmethoden und Variablen zum Schreiben von Chatskripts, z. B. Antwort-, Auslöser- und Flow-Skripts. Variablen können auch Kontext für Ihre Live-Supportthemen und -Konversationen bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Skripts können Kontext für Themen bieten, sie können z. B. Informationen über einen Benutzer beziehen oder eine Benutzereingabe abrufen. Sie können diese Informationen verwenden, um eine Konversation zu personalisieren, z. B. um eine geskriptete Begrüßung oder Bestätigung zu präsentieren. Skripts können auch bestimmte Aktionen angeben, die für Informationen ausgeführt werden sollen, die während einer Konversation abgerufen wurden. Diese Aktionen können zum Erstellen oder Aktualisieren verwendet werden ServiceNow Datensätze.

Skripts werden auf dem Server in dem Bereich ausgeführt, in dem ein Thema definiert ist. Es gelten alle Schutzmaßnahmen des Umfangs. Wenn Sie eine Konversation für eine bereichsbezogene Anwendung entwickeln, müssen Sie die bereichsbezogene API verwenden. Sie können die meisten APIs verwenden, die in Serverskripts ausgeführt werden.

Benutzereingabe und ServiceNow Datensatzvariablen

Im Virtual Agent sind die folgenden Variablen für die Verwendung in Skripts verfügbar, die Sie für ein Thema entwickeln.

Benutzereingabevariablen

Wenn Sie einem Thema ein Eingabesteuerelement hinzufügen, erstellt das System automatisch eine Variable zum Speichern der Anwendereingabe (Zeichenfolge, boolescher Wert usw.). Die Syntax ist `VaEingaben.myvar` Wo `Myvar` Ist der Name, den Sie dem Eingabeknoten zugewiesen haben.

Beispiel: Eine Texteingabeaufforderung mit dem Namen `Erste Aufforderung` hat eine systemdefinierte Variable namens `valnputs.first_prompt`. Leerzeichen im Namen werden durch einen Unterstrich ersetzt, und Großbuchstaben werden in Kleinbuchstaben geändert.

ServiceNow Datensatzvariablen

Wenn Sie ein Skript für ein Thema erstellen, das eine abfragt ServiceNow Tabelle, dann ist das zurückgegebene Datensatzobjekt (GlideRecord) automatisch für die Verwendung im Thema verfügbar. Die Variablensyntax lautet `valnputs.myvar`, wobei `myvar` das Datensatzobjekt ist. Für Details zum Abfragen ServiceNow Tabellen zum Rückgeben eines Datensatzobjekts siehe Tabellen im Skript werden abgefragt .

Verwenden Sie Dot-Walking in Variablen, die einen ServiceNow Datensatz enthalten, um ein bestimmtes Feld in der Tabelle anzugeben. Die Syntax lautet `valnputs.myvar.field`. Weitere Informationen zum Dot-Walking in einem Skript finden Sie unter Dot-Walking-Beispiele .

Benutzereingaben und ServiceNow Datensatzvariablen aufrufen

Verwenden *`VaEingaben`* Objekte, auf die zugegriffen werden soll ServiceNow Datensatzvariablen in Skripts. Zum Beispiel die `Valnputs.myvar == „Erwarteter Wert“` . Um auf Werte aus Anwendereingaben zuzugreifen, die keine Datensätze sind, verwenden Sie `Valnputs.myvar.getValue()` .

Folgende Methoden stehen zur Verfügung.

Valnputs-Methoden

Methode	Beschreibung
`VaInputs.myvar == „Erwarteter Wert“`	Bewertet, ob `Myvar` Stimmt mit einem erwarteten Wert über

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

VaInputs-Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	Hinweis: Werte für Benutzereingabevariablen werden mithilfe vo Benutzereingabesteuerelementen zugewiesen. Diese W können in Ihren Skripts nicht geändert werden. • Die Yokohama Release unterstützt zusätzliche Datentypen. Weitere Informationen finden Sie u Eingabedatentypen in Virtual Agent Themen. • Standardmäßig ist die Benutzervariable verfügb und sie ist eine Referenz auf den Datensatz sys für den Benutzer.
`VaInputs.myvar.getValue();`	Gibt den Wert zurück.
`VaInputs.myvar.getDisplayValue();`	Gibt den Anzeigewert zurück, wenn der gespeiche Wert kein ist ServiceNow Datensatz. Für Variablen, ServiceNow Datensätze enthalten, gibt diese Metho den Anzeigewert zurück, wie durch das Anzeigefe diese Tabelle definiert. Das folgende Beispiel zeigt die Bezeichnungs- und Auswahlwerte für eine Anwendereingabe. In diese Myvar.getValue() Gibt während einen Wert von 10, oder 30 zurück Myvar.getDisplayValue() Würde Ap Orange oder Birne zurückgeben. **Beispielauswahlliste** Choice List Setting Label ⓘ Value ⓘ Apple 10 Orange 20 Pear 30
`VaInputs.myvar.getDefaultValue();`	Gibt den Standardwert in einer Bestätigungsnachricht zurück
`VaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();`	Gibt den Anzeigewert für den Standardwert in einer Bestätigungsnachricht zurück.
`VaInputs.myvar.unbindEntity();`	Entfernt den Wert der Eingabevariablen, die NLU Vorhersageservice-Slot mit extrahierten Entitäten (hebt die B vom anfänglichen Eingabewert auf). Wenn sich der Anwender beispielsweise entscheid seine Auswahl in einer Bestätigungsaufforderung zu ändern, können Sie den Wert der Entität von d Eingabevariable lösen. Der Anwender wird dann erneut aufgefordert, wenn er zum entsprechende Eingabeknoten zurückführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

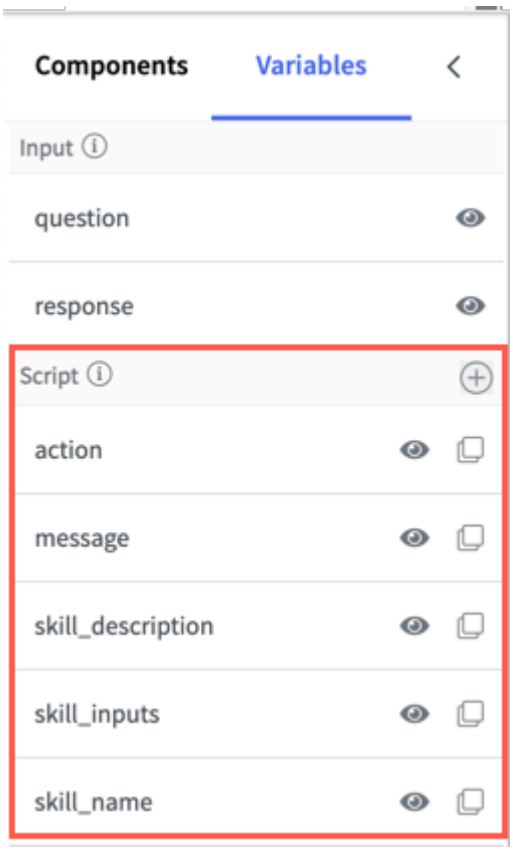
VaInputs-Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	Hinweis: NLU Muss für das Thema aktiviert sein. In Virtual Age Designer, Wählen Sie aus **Eigenschaften** Registerkar Einrichten NLU. Für Informationen zum Definieren NL Entitäten, siehe Entitäten .

Skriptvariablen

Sie können Skriptvariablen für Informationen definieren, die nicht in gespeichert sind ServiceNow Tabellen, die jedoch verwendet werden können, um diese Informationen an anderer Stelle in einem Thema freizugeben. Skriptvariablen ähneln Workflow-Scratchpad-Variablen, die Grundelemente wie Ganzzahlen, boolesche Werte und Zeichenfolgen speichern. Ein Zeichenfolgewert kann entweder ein statisch oder ein dynamisch geskripteter Wert sein. Verwenden Sie die Seitenleiste „Variablen“, um Skriptvariablen für ein Thema in zu definieren Virtual Agent-Designer.

Variablen-Sidebar



Hinweis:
Skriptvariablen sind für die Verwendung mit Themenautoren mit fortgeschrittenen Skriptfähigkeiten vorgesehen.

Die Variablensyntax ist `VaVars.myvar` , Wo `Myvar` Ist der Name, den Sie der Variable zuweisen. Beispiel: Sie können der Variablen mit `vaVars.myvar = Wert;` einen Wert zuweisen. Im Gegensatz zu Benutzereingabevariablen können Skriptvariablen in einem Skript Werte zugewiesen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Definieren einer Skriptvariablen in einem Thema finden Sie unter Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema.

Kontextvariablen

Kontextvariablen funktionieren in einem globalen Bereich, während Systemvariablen innerhalb des Bereichs des Themas funktionieren. Sie können Kontextvariablen in Systemparametern innerhalb der Webclient-URL verwenden. Diese Variablen können überall in der Konversation mit dem vaContext Objekt verwendet werden. Verwenden Sie diese Optionen, um mit vordefinierten Variablen Links zu Virtual Agent zu erstellen.

Der folgende Beispiellink enthält einen Parameter: Sysparm_City=mailand . Zusätzlich zum Öffnen von Virtual Agent Konversation erstellt mithilfe dieses Links eine Variable namens Stadt Mit einem Wert von Mailand . Auf diese Variable kann in einem Skript mit vaContext.city zugegriffen werden.

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

Eine Anzahl von Servicemitarbeiter Variablen sind zur Verwendung in Themenskripts verfügbar. Diese Variablen umfassen Folgendes:

- *Anwendung*
- *language*
- *Portal*
- *search_text*
- *short_description*

Die Variablensyntax ist VaKontext.LiveAgent_myvar , Wo Myvar Ist einer der verfügbaren Servicemitarbeiter-Kontextvariablen . Greifen Sie mit auf die Variable zu VaContext.LiveAgent_myvar = Wert; .

Zu verwenden Servicemitarbeiter Variablen in Themenskripts öffnen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer. Auf der **Eigenschaften** Wählen Sie das Bleistiftsymbol neben aus **Servicemitarbeiter-Variablen** Um sie dem Thema hinzuzufügen.

Informationen zu Kontextvariablen für Servicemitarbeiter, die in enthalten sind Virtual Agent, Siehe Live agent chat context variables.

VaVars-Methoden

Methode	Beschreibung
VaVars.global_utterance	Wird aktualisiert, wenn die Kompetenzauswahl gerendert wird und eine Äußerung eingegeben wird.

vaSystem-Methoden

Sie können Methoden im vaSystem-Objekt verwenden, um verschiedene Aufgaben auszuführen. Einige dieser Aufgaben umfassen Folgendes:

- Hängen Sie Bilder an Datensätze an.
- Greifen Sie auf die Suchzeichenfolge zu, die zum Suchen des aktuellen Themas verwendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verifiziert, ob ein Servicemitarbeiter verfügbar ist, um eine Konversation zu erhalten.
- Verbinden Sie den Anwender mit einem Servicemitarbeiter.

Hinweis:
Die Verwendung nicht dokumentierter Systemmethoden wird nicht empfohlen, da sie nicht unterstützt werden und jederzeit ohne vorherige Ankündigung eingestellt oder geändert werden können.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden

Methode	Beschreibung
`VaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)`	Erstellt einen externen Link, der spezifisch für Portal ist.
`VaSystem.attachRecordToKonversation(Zeichenfolge tableName, Zeichenfolge sysId)`	Anhängen ServiceNow Datensätze in de Liste „zugehörige Aufgaben" in einem Virtual Agent Interaktionsdatensatz. Dies Datensätze werden während eines aktualisiert oder erstellt Virtual Agent Konversation.
`vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)`	Hängen Sie ein hochgeladenes Bild an an ServiceNow Datensatz. Die Methode verwendet die folgenden Parameter: • mediaId: Der Pfad für das anzuhänge Bild. Um ein vom Kunden eingegeben Bild zu verwenden, verwenden Sie GetValue() In einer Bildeingabevariab Beispiel: valnputs.image_input.getValu • Tabellenname : Eine Zeichenfolge, die Namen der Tabelle enthält. • sysId: Die sys_id des Datensatzes.
`vaSystem.connectToAgent()`	Verbindet den Kunden mit einem Servicemitar Weitere Informationen zu dieser Methode finde unter Virtual Agent-Konversationen an einen L Agent übertragen.
`VaSystem.didConnectToLiveAgent()`	Gibt einen booleschen Wert (wahr oder falsch) zurück, ob die aktuelle Konversation mit einem Servicemitarbeiter verbunden war.
`VaSystem.getClosingMessage()`	Gibt eine Abschlussnachricht für eine Konversation aus der Systemeigenschaft zurück `com.glide.cs.general.closing_mes` (Die Nachricht unterscheidet sich für Messagin Apps von Drittanbietern wie Microsoft Teams Slack).
`VaSystem.getConversationId()`	Gibt die Konversations-ID der aktuellen Konversation zurück.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
`VaSystem.getGreetingMessage()`	Gibt eine Begrüßungsnachricht aus der UI-Nac mit dem Schlüssel „Hallo, ich bin Ihr Virtual A Teilen Sie mir mit, wie ich Ihnen heute helfen k
`VaSystem.getInteractionSysId()`	Gibt die Interaktions-ID der aktuellen Konvers zurück.
`vaSystem.getSearchText()`	Gibt die letzte vom Anwender eingegebene Äußerung zurück.
`VaSystem.getTopicSelectionMessage()`	Gibt eine UI-Nachricht mit dem Schlüssel „Wa ist Ihr Problem oder Ihre Anforderung? Oder sehen Sie sich an, was ich helfen kann.“ (Die Nachricht unterscheidet sich für Messaging-Apps von Drittanbietern wie Microsoft Teams Und Slack). Diese Methode wird von der Systemeigenschaft zurückgegeben `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
`VaSystem.getTranscript()`	Ruft das Konversationstranskript ab.
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	Überprüft, ob ein Servicemitarbeiter verfügbar ist, um eine Konversation zu erhalten, die vom Bot übertragen wird. Um eine Konversation an einen Servicemitarbeiter zu übertragen, rufen Sie diese Methode auf, bevor Sie verwenden VaSystem.connectToAgent() .
`VaSystem.isLiveAgentConfigured()`	Gibt zurück, ob Live-Chat aktiviert ist.
`VaSystem.ZurücksetzungAllEntitäten()`	Setzt alle in der Konversation protokollierten Entitäten zurück.
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	Sendet sofort Nachrichten in der Warteschlang
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	Sendet eine Trennzeichenzeile und gibt die Abschlussnachricht von zurück GetClosingMessage() .
`vaSystem.sendSystemMessage(String Nachricht, boolescher Wert „showAvatar“)`	Sendet eine Systemnachricht und gibt eine Begrüßungsnachricht von zurück GetGreetingMessage() .
`vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, Zeichenfolge topicPickerButtonLabel)`	Sendet ein Themenauswahlsteuerelement mit zugehörigen Werten für die Nachricht und die Schaltflächenbezeichnung „alles anzeigen“.
`vaSystem.sendSkillPickerControl(skillSelectionMessage, Argumente)`	Sendet das Steuerungselement für die Kompetenzauswahl an den Anwender. Die SkillSelectionMessage Wird die Mel angezeigt, bevor die Auswahl angezeig wird.die args Parameter ermöglicht zusätzliche Konfigurationsoptionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	• Ausgeblendetes Kompetenzdetails Ble die Nachricht zur Kompetenzauswah Der Standardwert ist Falsch . • AusgeblendetPromotedThemen Blendet heraufgestufte Themen in der Kompetenzauswahl aus. Der Standardwert ist Falsch . • AusgeblendetShowMeEverything Entfe die Schaltfläche „alles anzeigen“ aus Kompetenzauswahl. Der Standardwe Falsch . • ShowNoSkillsConfigured Zeigt die Me „keine Kompetenzen konfiguriert“ an wenn keine anwendbaren Kompetenz vorhanden sind. Der Standardwert is Falsch . • AppendPromotedKompetenzen ToMsg Fügt eine Liste der heraufgestuften Kompetenzen an die Nachricht zur Kompetenzauswahl an. Der Standard ist Wahr .
VaSystem.switchTopicByName()	Ermöglicht dem Anwender, vom aktuellen Konversationsthema zum angegebenen Themennamen zu wechseln. Die **X** Die Schaltf ist verfügbar, damit der Anwender die Konvers beenden kann. Nachdem das Thema beendet is der Anwender das globale Thema fort. Wenn d Konversation endet, kann der Anwender auswä **Klicken Sie hier, um eine neue Konversa zu starten** Unten im Chatfenster um das The neu zu starten. Optional *resumeBehavior* Der Paramet gibt wie folgt an, wie der Konversation Flow fortgesetzt wird: • Wenn *resumeBehavior=resume*, Vir Agent Setzt das Aufrufthema fort. • Wenn *resumeBehavior=skip*, Virtua AgentÜberspringt das Aufrufthema. Wenn *resumeBehavior* Ist nicht angeg wird das Standardverhalten für die Ins verwendet.
VaSystem.switchTopicById(sysid)	Diese Methode ist die sysid von *sys_cb_top* Und ermöglicht dem Anwender, vom aktuellen Konversationsthema zur angegebenen Themen- zu wechseln. Die **X** Die Schaltfläche ist verfügl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	damit der Anwender die Konversation beenden Nachdem das Thema beendet ist, setzt der Anw das globale Thema fort. Wenn die Konversatio endet, kann der Anwender auswählen **Klicken** **hier, um eine neue Konversation zu star** Unten im Chatfenster, um das Thema neu zu st Optional *resumeBehavior*Der Paramet gibt wie folgt an, wie der Konversation Flow fortgesetzt wird: • Wenn *resumeBehavior=resume*, Virt Agent Setzt das Aufrufthema fort. • Wenn *resumeBehavior=skip*, Virtua AgentÜberspringt das Aufrufthema. Wenn *resumeBehavior*Ist nicht angeg wird das Standardverhalten für die Ins verwendet.
VaSystem.topicDiscovery(Zeichenfolge searchTextOverride, boolescher SchlüsselwortImpl)	Führt die Themen-Discovery basierend auf den Begriff in aus *searchTextOverride*Param Die Methode verwendet die folgenden Paramet • SearchTextOverride : Eine Zeichenfolg für die die Themen-Discovery ausge werden soll. • SchlüsselwortImpl : Ein boolescher W der bestimmt, ob Stichwörter verwe werden sollen.

Methode, die außerhalb von Virtual Agent-Themen verwendet werden kann

Methode	Beschreibung
sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById (<conversation sysId>)	Ruft das Transkript für das aktuelle ab Virtual Agent Konversation.

Eingabedatentypen in Virtual Agent Themen

Sie können Eingaben für häufig verwendete Glide definieren Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot) Datentypen in Virtual Agent-Designer Ohne Skript zu schreiben. Definieren Sie den Eingabedatentyp im Startknoten eines anwenderdefinierten Steuerelements oder Themenblocks.

Datentypen in Virtual Agent-Designer

Die Datentypbezeichnung ermöglicht dies Virtual Agent Dient zum Durchführen einer sekundären Validierung von vorhergesagten NLU-Werten. Wenn Ihre Auswahlliste

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise rot, weiß und blau ist, der NLU-Vorhersageservice jedoch grün zurückgibt, wird die Eingabe nicht im Slot ausgefüllt, da dies keine gültige Auswahl war.

Wenn Sie eine Eingabe mit einem Datentyp für ein aufrufendes Thema angeben, können Sie die Datenpillenauswahl verwenden, um Informationen anzugeben, die vom Anwender erfasst oder zuvor in einem anwenderdefinierten Steuerelement oder Themenblock gesucht wurden.

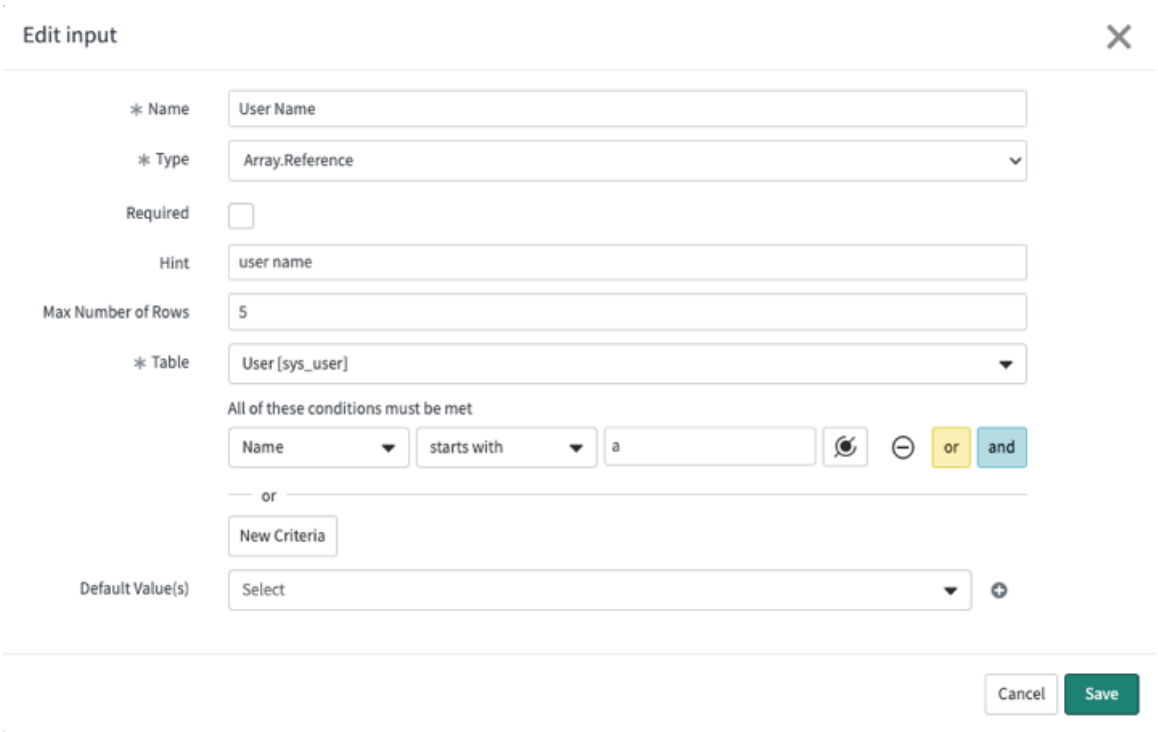
Datentyp	Beschreibung
Zeichenfolge	Alphanumerischer Text. Der Wert verwendet JavaScript-Datenkonventionen.
Boolean	Boolescher Wert von „wahr“ oder „falsch“ (Ja oder Nein).
Referenz	Tabellendatensatz nach sys_ID Wählen Sie ein aus ServiceNow Tabelle in **Tabelle** Feld. Sie können Bedingungen für den zurückgegebenen Datensatz definieren.
Datum/Uhrzeit	Datums- und Uhrzeitwerte.
Array.Zeichenfolge	Sequenz der alphanumerischen Textwerte. Um die Anzahl der Zeichenfolgen zu beschränken, die Autoren angeben können, verwenden Sie **Maximale Anzahl von Zeilen** Feld.
Array.Datetime	Sequenz der Datums- und Uhrzeitwerte. Um die Anzahl der Daten zu beschränken, die Autoren angeben können, verwenden Sie **Maximale Anzahl von Zeilen** Feld. Klicken Sie Auf **+** Dient zum Festlegen mehrerer Standardwerte.
Array.Reference	Reihenfolge der Tabellendatensätze nach sys_ID. Wählen Sie ein aus ServiceNow Tabelle in **Tabelle** Feld. Sie können Bedingungen für den zurückgegebenen Datensatz definieren. Um die Anzahl der Datensätze zu beschränken, die Autoren angeben können, verwenden Sie **Maximale Anzahl von Zeilen** Feld. **Hinweis:** Die `Array.Reference`Geben Sie den Datentyp in ein Virtual Agent-Designer Entspricht `List.[Table]`Geben Sie den Datentyp in ein Workflow-Studio. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionseingabe- und Ausgabedatentypen .
Array.Auswahl	Sequenz der Auswahllistenwerte für ein bestimmtes Auswahlfeld. Beispiel: Drucker , Computer , Und Überwachen .

Hinweis:
Doppelte Standardwerte sind bei Array-Datentypen nicht zulässig.

Beispieldatentypdefinition

Diese Anwendername-Array.Reference-Eingabevariable begrenzt die Anzahl der Datensätze auf 5. Er verweist auf die Tabelle „sys_user“ mit der Bedingung, mit der alle Namen beginnen müssen **A** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



NLU Systementitäten

Global definiert verwenden NLU Entitäten, um Systeminformationen zu identifizieren, die Virtual Agent Kann aus der Konversation extrahieren. Sie können Entitäten als „knotenlose“ Eingabevariablen für ein Thema definieren. Diese Variablen können aus Slot gefüllt werden NLU Service Provider-Vorhersagen oder außerhalb des Bereichs des Themas bereitgestellt.

Systementitäten sind in aktiviert NLU Modelle standardmäßig. Sie können sie im Modell anzeigen **Entitäten** Registerkarte in NLU-Workbench.

GLOBAL.DATE-Systementität

Der Untertyp „TAG“ gibt eine Datumszeichenfolge zurück, die einem bestimmten Datum entspricht.

Subtyp „GLOBAL.DATE“ = TAGESNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ-MM-TT
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith ist am Freitag, 4. Februar 2019, gegangen.
Normalisierter Wert	2019-02-04

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Untertyp „WOCHE“ gibt eine Datumszeichenfolge einer bestimmten Woche eines Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = WOCHENNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ'W'WW
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d\\DW\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith hat die dritte Woche des Jahres 1999 verlassen.
Normalisierter Wert	1999W3

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}

Der Untertyp „MONAT“ gibt eine Datumszeichenfolge eines bestimmten Monats eines Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = MONATSNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ'M'MM
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\DM\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith ist im Februar 1999 gegangen.
Normalisierter Wert	1999M02

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}

Der Untertyp „JAHR“ gibt eine Datumszeichenfolge eines bestimmten Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = JAHRESNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DATE-Untertyp = JAHRESNUTZUNG (Fortsetzung)

Monatlich	Beispiel
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith ist 1999 gegangen.
Normalisierter Wert	1999

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value":
	"1999"}
	}</pre>

Der SAISONUNTERTYP gibt eine Datumszeichenfolge einer bestimmten Jahreszeit des Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = SAISONNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Winter** : JJJJWI • **Feder** : JJJJSP • **Sommer** : JJJJSU • **Fall** : JJJJFA
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Winter** : \\d\\d\\d\\DWI • **Feder** : \\d\\d\\d\\DSP • **Sommer** : \\d\\d\\d\\DSU • **Fall** : \\d\\d\\d\\DFA
Eingabebeispiel	Herr Smith ist im Herbst 1999 gegangen.
Normalisierter Wert	1999FA

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.TIME-Systementität

Der Untertyp „ZEIT“ gibt eine Zeitzeichenfolge zurück, die auf eine Stunde und eine Minute genau ist.

Subtyp „GLOBAL.TIME“ = ZEITNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	„T'HH:mm
Regulärer Ausdruck	T\\d\\d:\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith ging um zehn bis drei Minuten.
Normalisierter Wert	T02:50

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value":
	"T02:50"}
	}

Der Untertyp PARTSOFDAY gibt eine Zeitzeichenfolge zurück, die Teile des Tages angibt.

Subtyp „GLOBAL.TIME“ = PARTSOFDAY-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Morgens** : TMO • **Nachmittag** : TAF • **Abend** : TEV • **Nacht** : TNI
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Morgens** : TMO • **Nachmittag** : TAF • **Abend** : TEV • **Nacht** : TNI
Eingabebeispiel	Mr. Smith ist morgens gegangen.
Normalisierter Wert	TMO
Codebeispiel	{ "name": "entity:GLOBAL.TIME",

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subtyp „GLOBAL.TIME“ = PARTSOFDAY-Nutzung (Fortsetzung)

Monatlich	Beispiel
	"value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY", "value": "TMO"} }

Systementität „GLOBAL.DATE_TIME“

Der Untertyp DATE_TIME gibt eine Datumszeichenfolge zurück, die einem bestimmten Datum und einer bestimmten Zeitzeichenfolge entspricht, die auf eine Stunde und eine Minute genau ist.

Subtyp „GLOBAL.DATE_TIME“ = DATETIME-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ-MM-TT'T'HH:MM
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\DT\\d\\d\\d:\\d\\d
Eingabebeispiel	Herr Smith geht am 31. Oktober um 17:00 Uhr
Normalisierter Wert	2022-10-31T17:00

Codebeispiel	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

GLOBAL.DURATION-Systementität

Diese Entität gibt eine Dauerzeichenfolge zurück, die die Dauer der Aktivität angibt.

GLOBAL.DURATION-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Sekunde** : „S“ • **Minute** : 'M' mm • **Stunde** : „H“ hh • **Tag** : 'T'TT' • **Woche** : „W“ WW • **Monat** : „M“ • **Jahr** : „J“ JJ
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DURATION-Nutzung (Fortsetzung)

Monatlich	Beispiel
	• **Sekunde** : S\\d\\d • **Minute** : M\\d\\d • **Stunde** : H\\d\\d • **Tag** : D\\d\\d • **Woche** : W\\d\\d • **Monat** : M\\d\\d • **Jahr** : Y\\T\\T
Eingabebeispiel	Herr Smith blieb 48 Stunden in Boston.
Normalisierter Wert	h48

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}</pre>

GLOBAL.LOCATION-Systementität

Diese Entität gibt eine Standortzeichenfolge zurück.

GLOBAL.STANDORTNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Santa Clara
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Herr Smith arbeitet in Santa Clara.
Normalisierter Wert	Santa Clara

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

GLOBAL.PERSON-Systementität

Diese Entität gibt eine Namenszeichenfolge zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Joe Smith
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Joe Smith arbeitet in Santa Clara.
Normalisierter Wert	Joe Smith

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

GLOBAL.MONEY-Systementität

Diese Entität gibt eine Währungszeichenfolge zurück.

GLOBAL.GELDNUTZUNG

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: 2000 USD
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Zeigen Sie mir Laptops für weniger als 2000 USD.
Normalisierter Wert	2000 USD **Hinweis:** Der normalisierte Wert verwendet den dreistelligen ISO 3166-Ländercode der Quellwährung.

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000",
	“currency”:”USD”}
	}</pre>

GLOBAL.NUMBER-Systementität

Diese Entität gibt eine Zahl zurück.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: 5,0
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatlich	Beispiel
Eingabebeispiel	Ich möchte die vorherigen 5 Transaktionen aus meinem Account anzeigen.
Normalisierter Wert	5,0

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}</pre>

GLOBAL.SOFTWARE

Gibt eine Softwarezeichenfolge zurück.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Java
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Wie installiere ich Java?
Normalisierter Wert	Java

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}</pre>

GLOBAL.HARDWARE

Gibt eine Hardwarezeichenfolge zurück.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Drucker
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Wie bestelle ich einen Drucker?
Normalisierter Wert	Drucker

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatlich	Beispiel
	}

Beispiel NLU Vorhersageergebnis mit Softwaresystementität


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```


Beispiel NLU Vorhersageergebnis mit DATUMSSYSTEMENTITÄT


```
{
  "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
  "intents": [
    {
      "intentName": "intent:Desire.Desire",
      "score": 0.83452,
      "entities": []
    },
    {
      "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "score": 0.8919042,
        "entities": [
          {
            "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
            "value": "Starbucks",
            "score": 1
          },
   {
            "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
            "value": "Sunday",
            "normalization": { "type": "DATE",
              "subType": "DAY",
              "value": "1999-10-01"
             },
            "score": 0.87
          }
        ]
      }
   ]
}
```


Virtual Agent URL-Parameter

Virtual Agent Stellt verschiedene Systemparameter bereit, die Administratoren einer Instanz-URL hinzufügen können, um zu steuern, wie Seiteninhalte gerendert werden.

Virtual Agent URL-Struktur

Sie können die für eine Instanz gerenderte Seite steuern, indem Sie der Instanz-URL URL URL-Parameter hinzufügen, die lautet `https://<instancename>.service-now.com` .

Systemparameter für Virtual Agent Chat-Widget

Die Virtual Agent Das Chat-Widget wird für die Verwendung in Portalen oder eingebettet in Seiten von Drittparteien unterstützt. Die folgenden Systemparameter steuern den Konversationsinhalt, der in gerendert wird Virtual Agent Chat-Widget.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
Sysparm_Branding_key	Wendet eine Chat-Branding-Konfiguration auf den Webchat-Client an. Wert: Branding-Schlüssel für die Konfiguration	• Branding-Konfiguration auf eine Zielseite anwenden: `https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=<branding_key>` • Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf ein eingebettetes Chat-Widget an: `https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=<branding_key>`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
Sysparm_default_topic	Legt das Standardthema beim Starten über das Thema fest sys_ID .	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=<topic_sys_id>
Sysparm_Domain_ID	Beschränkt den Chat auf die angegebene SYS-ID für eine Domäne.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=<domain_sys_id>
Sysparm_live_Agent_only	Leitet den Anwender direkt zu einem Servicemitarbeiter, falls verfügbar.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true
Sysparm_load_Active_only	Lädt die aktuell aktive Konversation. Werte: • Wahr: Lädt nur die aktive Konversation • Falsch: Lädt keine aktiven Konversationen **Hinweis:** Wenn die Parameter „sysparm_Skip_load_history“ und „sysparm_load_Active_only“ beide auf „wahr“ festgelegt sind, hat der vorhandene Parameter „sysparm_Skip_load_history“ Vorrang.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true
Sysparm_search_Text	Legt den Suchtext für die Konversation fest.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=<search_text> Beispiel: <search_text> ist Request&Laptop.
Sysparm_Skip_load_history	Überspringt den vorherigen Nachrichtenverlauf und startet eine neue Konversation. Werte: • Wahr: Lädt den Nachrichtenverlauf nicht • Falsch: Lädt den Nachrichtenverlauf	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
	Hinweis: Wenn der Parameter „sysparm_Skip_load_history“ auf „falsch“ und „sysparm_load_Active_only“ auf „wahr“ festgelegt ist, lädt „sysparm_load_Active_only“ die aktuelle aktive Konversation.	
Sysparm_ preview_Mode	Zeigt die Konversation im Testmodus an.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
Sysparm_Requester_Session_Language	Gibt die Sprache der anfordernden Person für die Konversationssitzung an, wenn dynamische Übersetzung für verwendet wird Virtual Agent Ist installiert und konfiguriert.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<two-letter Sprachcode>

Latenz-Feedback in Virtual Agent

Die `com.glide.cs.message.processing.enabled`Die Systemeigenschaft benachrichtigt anfordernde Personen, wenn das Large Language Model (LLM) der generativen KI ihre Anforderung in verarbeitet Virtual Agent Chat-Widget und Now Assist Bereich.

Latenz-Feedback-Nachrichten

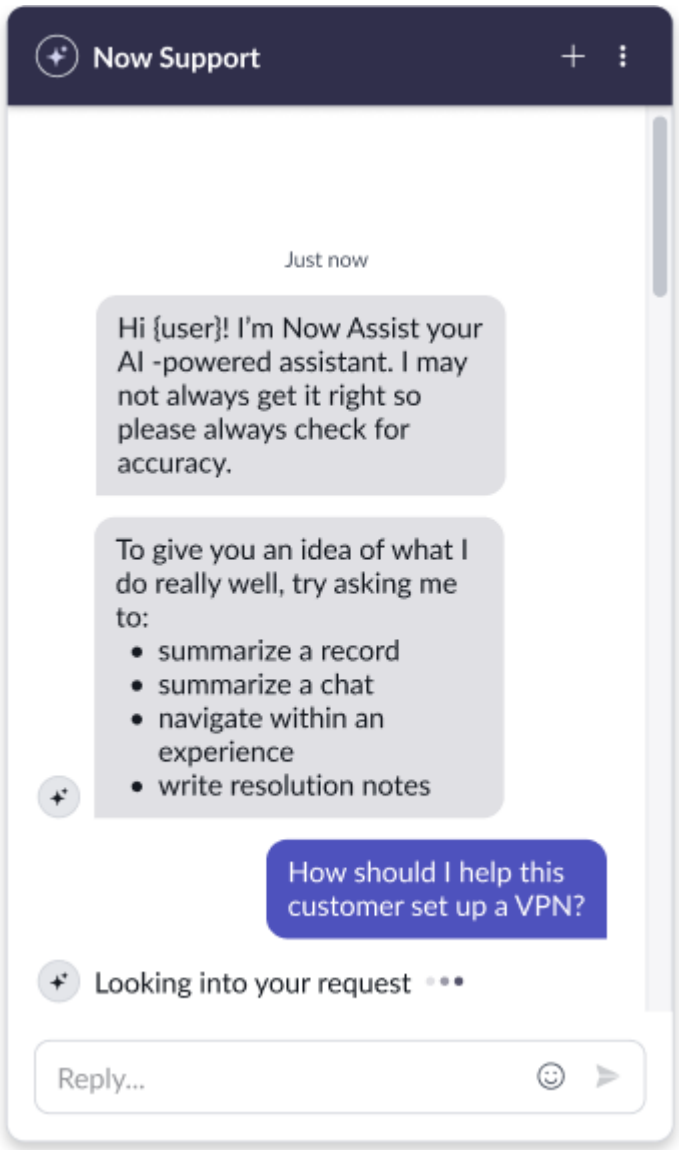
Die `com.glide.cs.message.processing.enabled`Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert, kann jedoch in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktiviert werden. Nach dem Aktivieren dieser Systemeigenschaft erhalten Anwender eine temporäre Antwort, die angibt, dass der LLM-Aufruf ausgeführt wird und ihre Anforderung verarbeitet wird. Eine der folgenden Nachrichten wird Anwendern angezeigt:

- Ihre Anforderung wird geprüft...
- Wichtige Details werden überprüft...
- Erforderliche Informationen werden gesammelt...

Die Latenz-Feedback-Nachrichten können nicht angepasst werden und werden ausgeblendet, nachdem das LLM eine Antwort generiert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Latenz-Feedback-Nachricht



Now Assist in Virtual Agent

Verwenden Sie Kompetenzen der generativen KI in Ihren Konversations-Experiences. Now Assist In Virtual Agent Verwendet große Sprachmodelle (LLMS), um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu erstellen, die den Erfolg Ihrer Selfservice-Workflows verbessern kann.

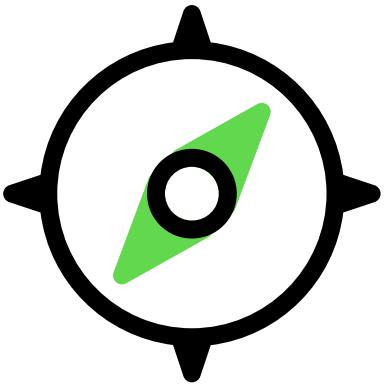
Erste Schritte

Sehen Sie sich dieses Video an, um eine Einführung in die Erstellung eines Virtual Agent mit Now Assist zu erhalten.

https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

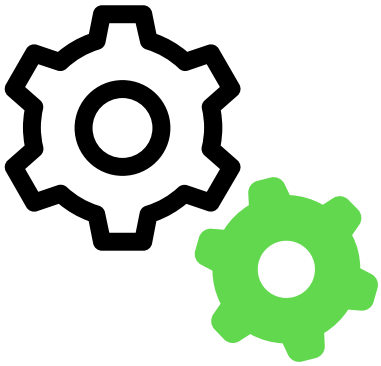
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



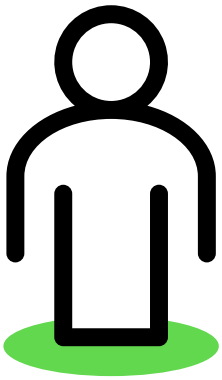
Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen der generativen KI, die in verfügbar sind Now Assist In Virtual Agent.

Konfigurieren



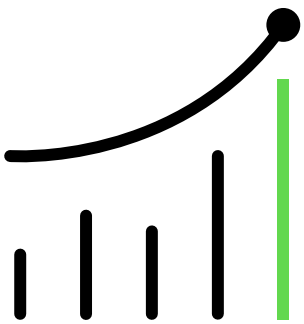
Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Und konfigurieren Sie Kompetenzen für generative KI.

Verwenden



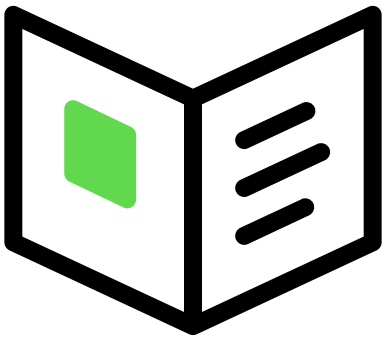
Erfahren Sie mehr über die Konversations-Experience der anfordernden Person.

Analysieren



Überwachen Sie die Leistung von Now Assist In Virtual Agent.

Referenz



Ruft Details zu Anwendereingaben und Bot-Antworten ab, die von unterstützt werden Now Assist In Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- Virtual Agent-Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Virtual Agent erkunden

Now Assist In Virtual Agent Verwendet große Sprachmodelle (LLMS) und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den zeitaufwändigen Arbeitsaufwand zu reduzieren Natural Language Understanding(NLU) Themen-Discovery erfordert.

Now Assist Fähigkeiten bringen generative KI zu Virtual Agent. Die Verwendung von LLMS für die Themen-Discovery vereinfacht das Setup und die Konfiguration, die für erforderlich sind Virtual Agent. Themen, die Stichwörter und verwenden Natural Language Understanding(NLU) Discovery erfordern oft Monate der Entwicklung und die Beteiligung dedizierter Fachexperten. Ungewöhnliche Probleme oder Fragen können dazu führen, dass ein Anwender stattdessen einen Servicemitarbeiter kontaktiert. Sie können Ihre vorhandene weiterhin verwenden NLU Themen, und migrieren Sie sie mit der Themenmigrationsfunktion in in in in in in neue LLM-Themen Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen zur Themenmigration finden Sie unter Wird Migriert NLU/Keyword Virtual Agent Themen zu LLM-Themen.

Verwenden Sie das geführte Setup, um zu konfigurieren Now Assist In Virtual Agent In einigen Minuten. Zum Starten der Experience ist kein Fachwissen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Now Assist In Virtual Agent Ist über Portale im Chat-Widget, in der mobilen App und verfügbar Microsoft Teams.

Now Assist Kompetenzen in Virtual Agent

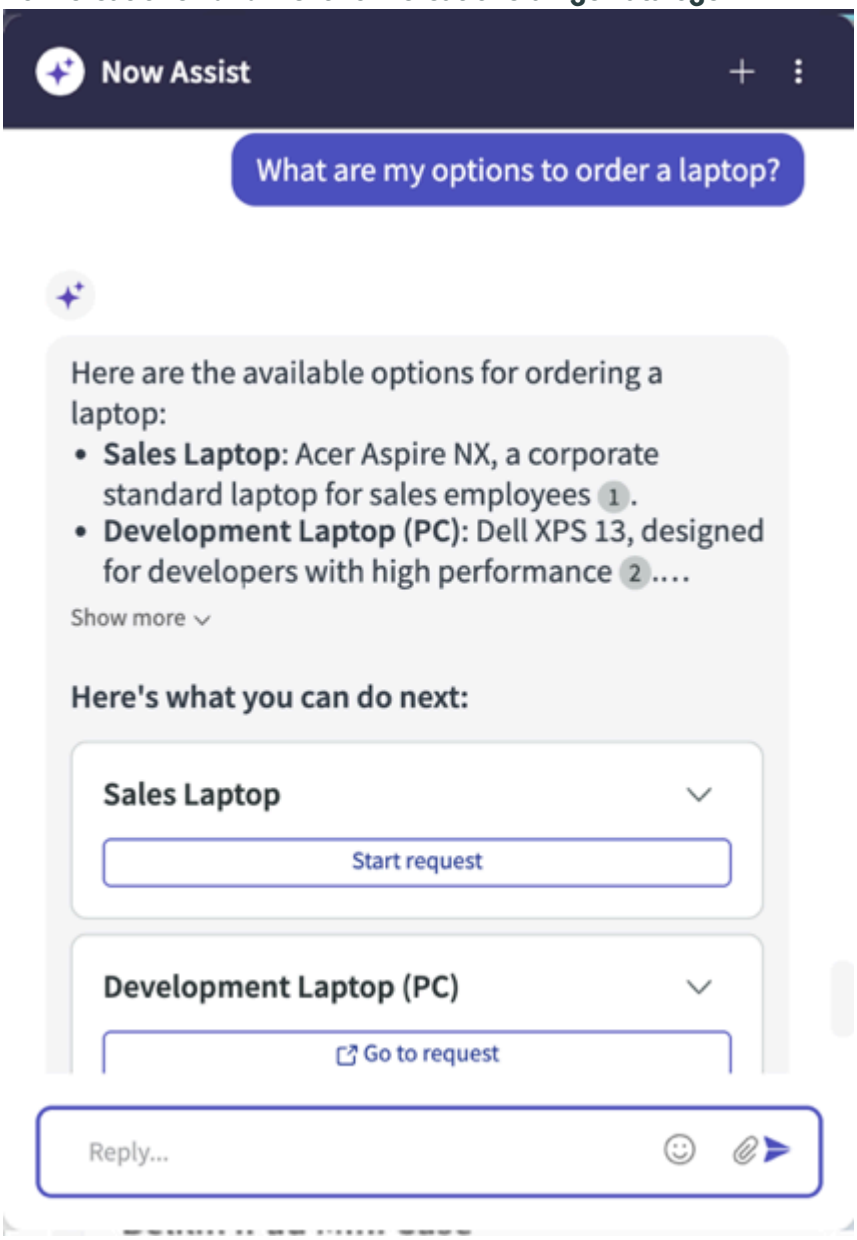
Now Assist Kompetenzen in Virtual Agent Verbessern Sie die Anwender-Experience durch Kombination KI-Suche Mit Chat. Diese Kompetenzen können die Problemlösung in erhöhen Virtual Agent Und reduzieren Sie Abwendungen zu Servicemitarbeitern.

Die folgende Abbildung zeigt, wie die anfordernde Person natürliche Sprache anstelle von Stichwörtern im Chat verwendet. Now LLM Service Bestimmt die wahrscheinlichste Option basierend auf der Eingabe der anfordernden Person und sendet eine synthetisierte Antwort mit möglichen Aktionselementen. Abfragen können sowohl für Informationssuchen als auch für Servicekataloganforderungen gelten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die synthetisierte Antwort des Standard-Chats mit Optionen für Konversationen und nicht konversationsfähige Kataloge



Die Now Assist Die Kompetenz „Q&A Genius-Ergebnisse“ zeigt Anwendern die bestmögliche Antwort auf eine Abfrage in Form von umsetzbaren Optionen, die zusammen mit den Ergebnissen angezeigt werden. Der Bot generiert möglicherweise Antworten basierend auf dem, was er gefunden hat, oder gibt umsetzbare Optionen oder Links zurück. Anwender haben die Möglichkeit, nach Bedarf weitere Ergebnisse anzuzeigen.

Die Now Assist Die Kompetenz „Katalogbestellung mit mehreren Turns“ ermöglicht Anwendern Zugriff auf verfügbare Optionen in Servicekatalog. Benutzer können ein Element anfordern, z. B. ein Mobiltelefon. Der Anwender kann dann weitere Informationen angeben, um die Suche einzugrenzen. Beispielsweise können sie ihre Anforderung auf ein blaues 256-GB-iPhone verfeinern. Sie können stattdessen sogar ein neues Element anfordern, alle in derselben Konversation, und die generative KI erstellt ihre Antworten in natürlicher Sprache.

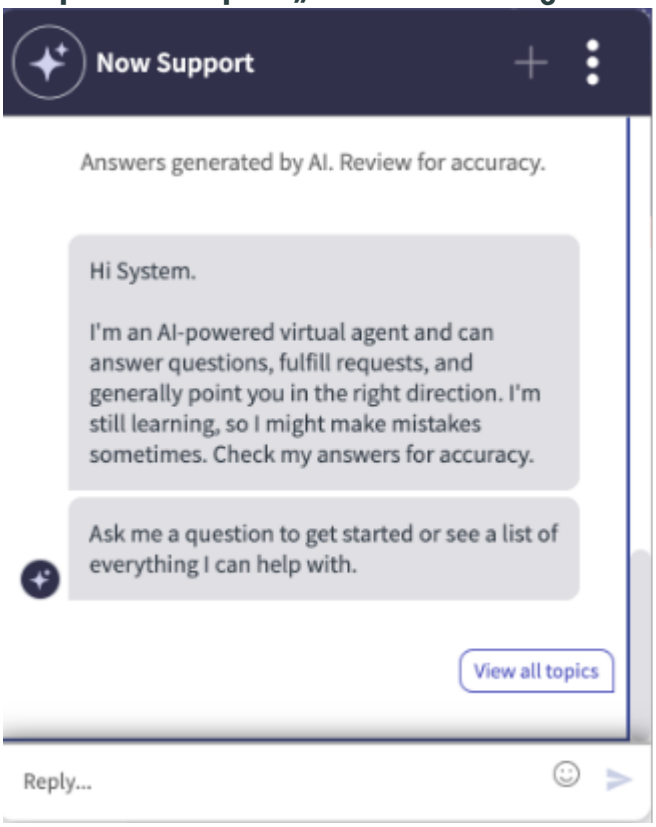
Die Now Assist Mit der Kompetenz „Themen“ können Administratoren LLM-Themen für erstellen Now Assist In Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Assistenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Now Assist Kompetenz „Themen“ in Now Assist Geführtes Setup. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Für weitere Beispiele für eine Konversation mit Now Assist In Virtual Agent, Siehe Now Assist in Virtual Agent verwenden.

Beispiel für die Option „alle Themen anzeigen“ des Standard-Chats

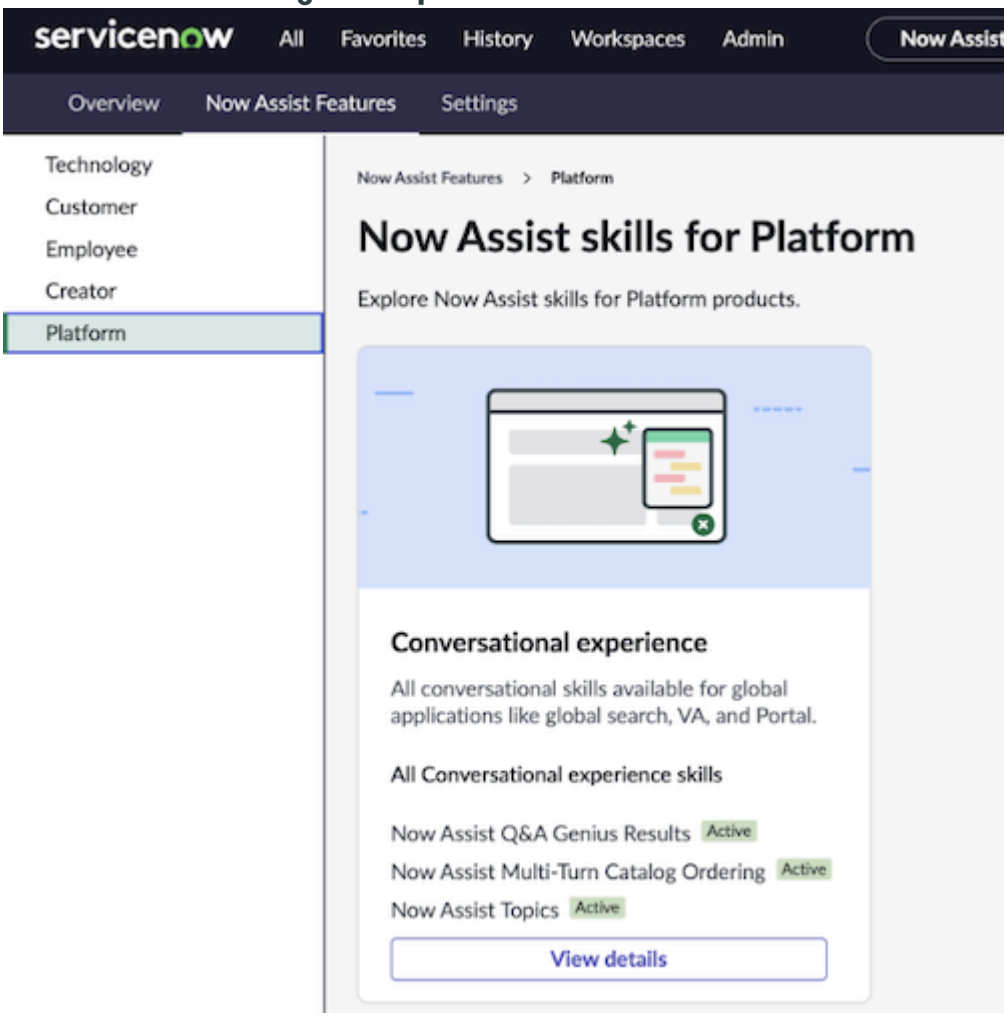


Now Assist In Virtual Agent Kompetenzen sind in verfügbar Now Assist-Administrator Konsole. Um die vollständige Katalogfunktionalität im Chatfenster zu erhalten, aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Konversationskataloganforderung.

Die Kompetenzauswahl ist basierend auf den Anforderungen des Anwenders konfigurierbar. Beispielsweise kann ein Anwender ändern **Zeigen Sie alle Themen an** Bezeichnung in der Kompetenzauswahl, und fügen Sie der Nachricht zur Kompetenzauswahl die Aufzählungsliste der heraufgestuften Themen hinzu oder entfernen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist In Virtual Agent Kompetenzen in Now Assist-Administrator Konsole



Vorteile

Now Assist In Virtual Agent Bietet die folgenden Vorteile.

Leistung	Funktion	Anwender
Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent In wenigen Minuten, entweder von Konversations-Schnittstellen-Konsole oder der Now Assist-Administrator Konsole.	Experience des geführten Setups	Virtual_Agent_admin oder admin
Now Assist Kompetenzen können im geführten Setup aktiviert werden.	Activate a Now Assist skill	Virtual_Agent_admin oder admin
Bereitstellen Now Assist In Virtual Agent In mehreren Portalen mithilfe des Chat-Widgets, der mobilen App und Microsoft Teams.	Assistenten werden konfiguriert	Virtual_Agent_admin oder admin
Generative KI verbessert die Anwendersuche-Experience mit der Möglichkeit, Antworten zu generieren und dem Anwender die Auswahl von zu ermöglichen **Zeigen Sie weitere Ergebnisse an** Option für eine neue Suche.	Kompetenz „Now Assist Q&A – Genius-Ergebnisse“	Anfordernde Personen
Gewähren Sie Anwendern im Chat Zugriff auf verfügbare Optionen in Servicekatalog.	Kompetenz „Now Assist-Multiturn-Katalogbestellung“	Anfordernde Personen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
Now Assist Lassen Sie uns Virtual Agent Wechseln Sie einfach zwischen Anforderungen, indem Sie eine einfache Sprache verwenden, wenn in derselben Konversation neue Abfragen gestellt werden.	Mid-Themenwechsel während Now Assist In Virtual Agent Konversationen	Anfordernde Personen
Überwachen Sie Leistungsmetriken für Now Assist In Virtual Agent Von Konversations-Schnittstellen Konsole.	Konversations-Schnittstellen-Konsole	Virtual_Agent_admin oder admin
Wertmetriken überwachen (Now Assist Nutzung vs. Now Assist In Virtual Agent) Von Now Assist-Administrator Konsole.	Overview tab in Now Assist Admin	Virtual_Agent_admin oder admin

LLM-Assistenten

LLM-Assistenten helfen bei der Themen-Discovery für große Sprachmodelle (LLM). Die Now Assist In Virtual Agent Assistent ist der standardmäßige LLM-Assistent, der während des geführten Setups von Assistenten für Konversationsschnittstellen erstellt wird.

Wenn LLM-Themen keinem LLM-Assistenten zugeordnet sind, sind sie nicht erkennbar und können nicht über die Homepage über getestet werden **Testassistent** . Die **Testassistent** Die Option wird nur angezeigt, wenn auf der Homepage ein Assistent ausgewählt ist **Wählen Sie Assistent aus** Filter.

Bei Verwendung von **Wählen Sie Assistent aus** Filter, Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerungen, die keinem LLM-Assistenten zugeordnet sind, aber von einem Thema aufgerufen werden, das einem LLM-Assistenten zugeordnet ist, werden in diesem gefiltert angezeigt **Wählen Sie Assistent aus** Homepage-Ansicht. Geschachtelte Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerungen werden nicht in der gefilterten Homepage-Ansicht angezeigt, es sei denn, sie sind direkt einem LLM-Assistenten zugeordnet. Weitere Informationen zum Testen von LLM-Themen finden Sie unter LLM-Themen werden getestet. Wenn ein Thema nur einem LLM-Assistenten zugeordnet ist, wird in der Dropdown-Liste „Assistent“ standardmäßig der Name des Assistenten verwendet. Wenn Sie mehrere Assistenten haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste Assistent aus, mit welchem Assistenten Sie arbeiten möchten. Weitere Informationen zum Erstellen mehrerer LLM-Assistenten finden Sie unter Verwalten Sie LLM Virtual Agents auf dem Bildschirm „Assistenten“.

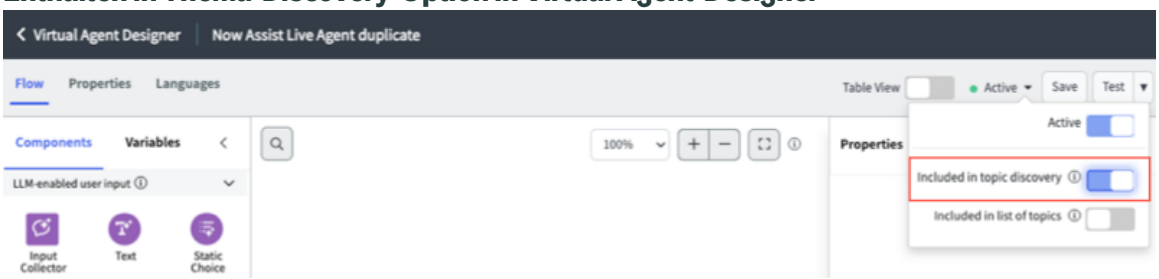
Tipp:
Auf der Virtual Agent-Designer Homepage, es gibt eine **Einstellungen des Assistenten** Option im Seitenbereich. Verwenden Sie diese Option, um schnell zur Seite „Assistenten für Konversationsschnittstellen“ zu navigieren, um Ihre LLM-Assistenten zu überprüfen oder zu aktualisieren. Weitere Informationen zum geführten Setup finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Wenn Ihr LLM-Setup-Thema in einem LLM-Assistenten erkennbar sein soll, müssen Sie das aktive Setup-Thema als erkennbar kennzeichnen. Wenn Sie beispielsweise ein LLM-Setup-Thema erstellen, indem Sie duplizieren Now Assist Servicemitarbeiter Setup-Thema und möchten Sie das Setup-Thema einem LLM-Assistenten zuordnen, müssen Sie das duplizierte Thema als erkennbar kennzeichnen. Kennzeichnen Sie das Thema als erkennbar, indem Sie zu den duplizierten Themen wechseln **Flow** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Aktiv** > **Enthalten in der Themen-Discovery**an. Nach der Aktivierung von **Enthalten in Themen-Discovery** Umschalten, das Thema kann dann erkannt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ können Sie ein Thema auf der Homepage erkennen lassen, nachdem Sie ein LLM-Thema erstellt und einem Assistenten zugeordnet haben. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen in dieser Zeile aus ⋮Neben Ihrem Thema und wählen Sie dann aus **Erkennbar**. Neben dem Text wird ein Häkchen angezeigt, um anzugeben, dass das Thema jetzt erkannt werden kann.

Enthalten in Thema-Discovery-Option in Virtual Agent-Designer



Primäre und sekundäre Assistenten

Primäre und sekundäre Assistenten bieten ein Framework, das den Informationsfluss zwischen verschiedenen Assistenten ermöglicht, mit der Flexibilität, verschiedene Experiences zu konfigurieren, z. B. Suchkonfiguration, Begrüßung, Branding und Kanäle. Das Ergebnis ist eine nahtlose und integrierte Experience für den Anwender.

Now Assist In Virtual Agent Assistenten können als primärer Assistent festgelegt und mit einem oder mehreren sekundären Assistenten verknüpft werden. Ein primärer Assistent erbt die Informationsquellen der sekundären Assistenten. Wenn ein Anwender mit einem primären Assistenten interagiert, versteht er die Abfrage und beantwortet die Frage, auch wenn sich die erforderlichen Informationsquellen innerhalb der sekundären Assistenten befinden. Für Wissensdiagramm, Jedoch müssen Konfigurationen für jeden Assistenten vorgenommen werden.

[store-future: BEGIN review]Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Graph. [End]

Ein primärer Assistent verwendet Suchquellen von sekundären Assistenten. Informationen zum Einrichten Ihrer primären und sekundären Assistenten finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Informationen, die beim Verknüpfen primärer und sekundärer Assistenten freigegeben werden und nicht freigegeben werden, umfassen:

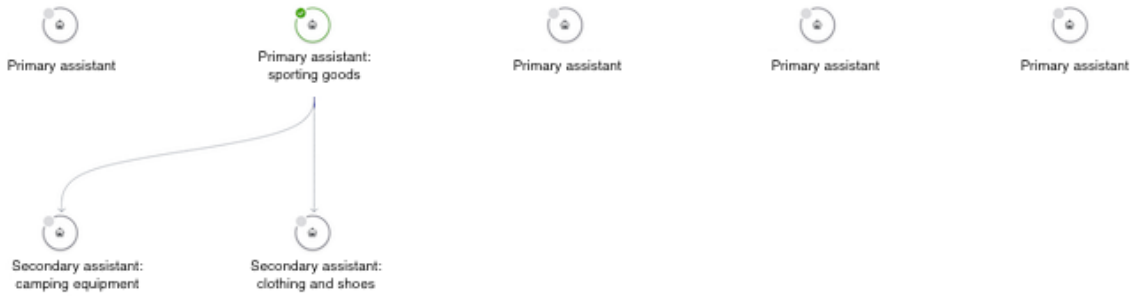
- Suchanwendung: Der primäre Assistent verwendet seine eigenen Einstellungen.
- Now Assist-Kompetenzen: Der primäre Assistent verwendet unabhängig von der Konfiguration des sekundären Assistenten eigene Aktivierungskennzeichnungen.
- Stoppwörter: Wenn es einen Konflikt zwischen dem primären und dem sekundären Assistenten gibt, dem neuesten *sys_updated_on*Wert wird verwendet.
- Knowledge Base Verstärkungsbedingung: Das primäre Profil muss die Regeln aller sekundären Assistenten spiegeln.

Die Verwendung von primären und sekundären Assistenten ist nützlich, wenn verschiedene Geschäftsbereiche eigene Assistenten erstellen und verwalten, aber Verknüpfungen zwischen Assistenten haben möchten, um Informationen effektiv freizugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen agentischen Workflow für primäre und sekundäre Assistenten



Anwendbarkeit auf Assistentenebene

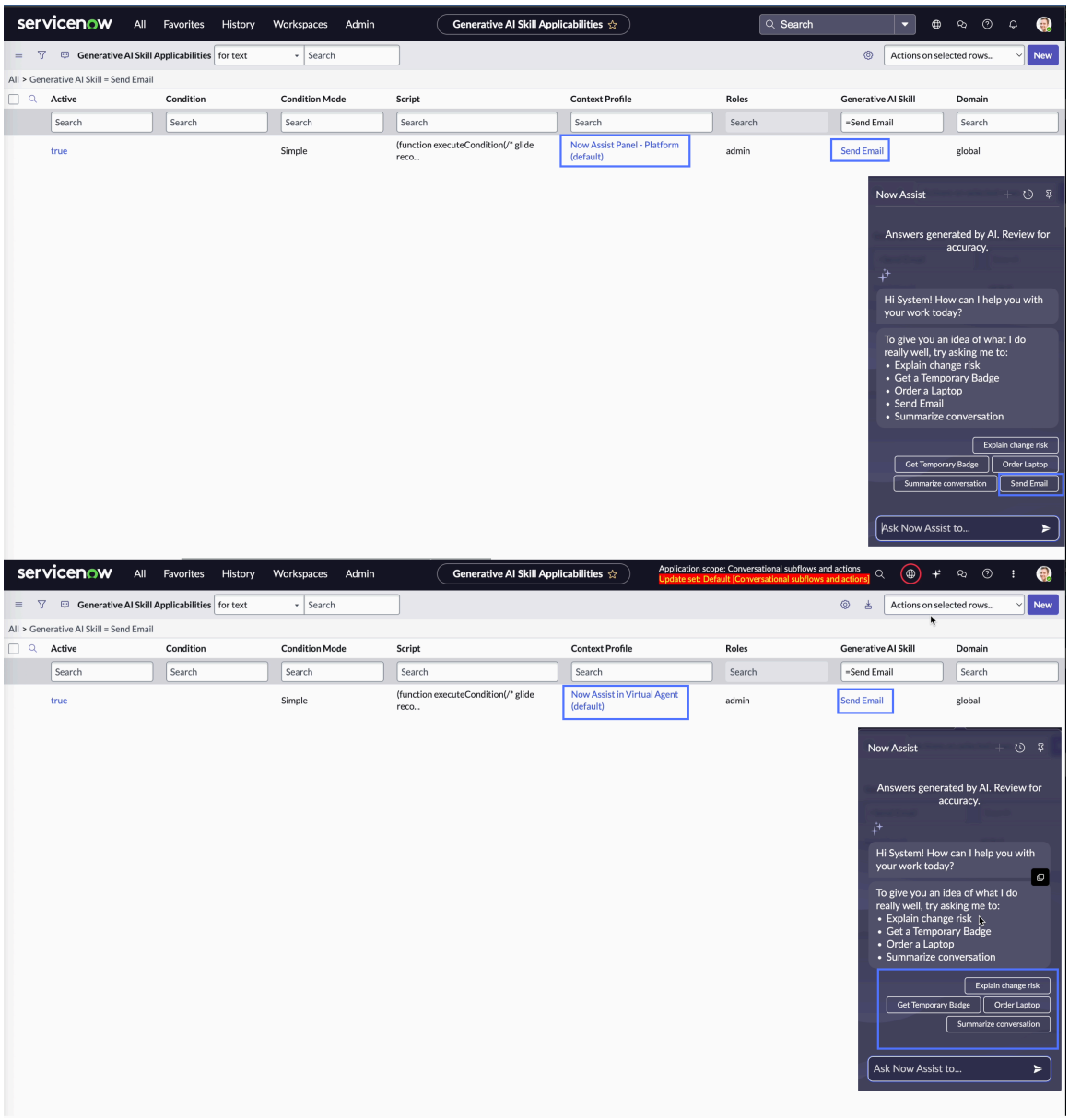
Sie können auch die Anwendbarkeit einer generativen KI-Kompetenz durch einen Assistenten steuern. Wenn die Anwendbarkeit festgelegt ist, wird die Kompetenz nur auf einen bestimmten Assistenten angewendet. So legen Sie die Anwendbarkeit der Kompetenz fest:

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie ein **sys_gen_ai_Skill_Applicability.list**
2. Suchen Sie in der Tabelle „Anwendbarkeiten der generativen KI-Kompetenz“ nach der Kompetenz, für die Sie die Anwendbarkeit festlegen möchten.
3. In **Kontextprofil** Spalte den Assistenten auswählen, für den Sie auf die ausgewählte Kompetenz zugreifen möchten.

Im folgenden Beispiel wird für die heraufgestufte generative KI-Kompetenz – E-Mail senden die Kompetenz angezeigt, wenn das Kontextprofil auf den Assistenten des Now Assist-Bereichs festgelegt ist. Wenn das Kontextprofil jedoch in einen anderen Assistenten geändert wird, wird die Kompetenz für den Assistenten des Now Assist-Bereichs nicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Now Assist In Virtual Agent Domänentrennung

Domänentrennung wird für unterstützt Now Assist In Virtual Agent. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

[store-future: BEGIN review]

Übersicht über Now Assist In Virtual Agent Domänentrennung

[End]

[store-future: BEGIN review]

So funktioniert Domain Separation in

[End]

[store-future: BEGIN review]

Anwendungsfälle

[End]

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Assistenten werden konfiguriert

Verwenden Now Assist In Virtual Agent Und Now Assist Bereichsassistenten zur Bereitstellung inhaltsgesteuerter und suchgesteuerter generativer KI-Experiences für Anwender.

Vorbereitungen

Ein Administrator kann konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Assistenten und der Standard Now Assist Bereichsassistenten (Plattform und Entwickler).

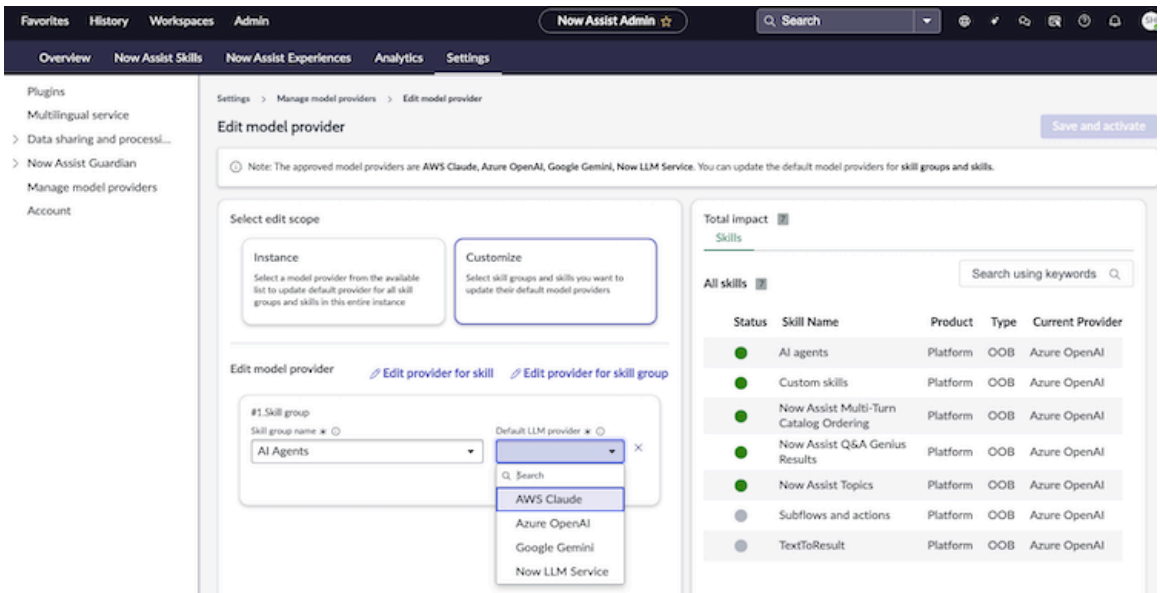
Hinweis:
Das geführte Setup für Administratoren zeigt Schritte zum Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Assistenten. Hinweise in den gesamten Verfahren zeigen, wo Unterschiede zwischen dem Setup für bestehen Now Assist In Virtual Agent Assistenten und das Setup für Now Assist Bereichsassistenten.

Wenn mehrere Now Assist In Virtual Agent Assistenten werden erstellt, Benutzer können gleichzeitig mit mehreren Assistenten chatten. Konversationen sind unabhängig voneinander. Zusätzlich Now Assist Bereichsassistenten können nicht erstellt werden.

Zum Ändern des LLM-Anbieters für Now Assist In Virtual Agent, Wählen Sie die Kompetenzgruppe KI-Agents in aus Now Assist Administratorkonsole. Weitere Informationen finden Sie unter Manage model providers .

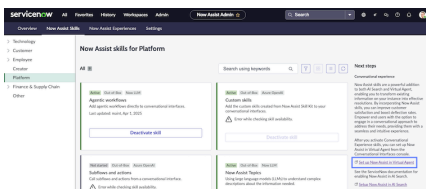
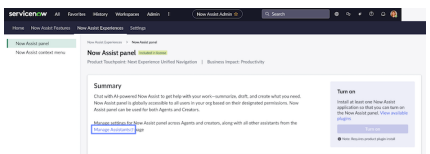
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie den LLM-Anbieter für einen Assistenten



Der Zugriff auf Assistenten erfolgt über drei verschiedene Einstiegspunkte:

Einstiegspunkte zum Konfigurieren oder Aktivieren oder Deaktivieren eines Assistenten

Eingabepunkt	Auf Assistenten zugreifen
Alle > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**	Siehe Verfahren 1 Erstellen Sie einen Assistenten Um Ihren Assistenten einzurichten.
Alle > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Kompetenzen** > **Plattform**	Wählen Sie aus **Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein** Link. **Now Assist Administratorkonsole > Plattformansicht** 
Alle > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Experiences** > **Now Assist-Bereich**	Wählen Sie aus **Verwalten Sie Assistenten** Link. **Verwalten Sie Assistenten über Now Assist Bereich** 

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können mehrere konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Assistent bei diesem geführten Setup. Ein primärer Assistent kann mit einem oder mehreren sekundären

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Assistenten verknüpft werden. Die Verknüpfung ermöglicht es einem primären Assistenten, Suchquellen von sekundären Assistenten zu verwenden, was seine Funktionalität und Effizienz verbessert. Weitere Informationen zu primären und sekundären Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten.

Jeder Assistent verwendet entweder einen Standardchat oder einen erweiterten Chat. Der erweiterte Chat bietet eine Konversationssuche-Experience, die kombiniert wird Now Assist In Virtual Agent Chat mit Suchergebnissen. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Chat und Erweiterter Chat. Einen Vergleich der beiden finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent verwenden.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Assistenten.
2. Zuweisen Now Assist Kompetenzen für einen Assistenten.
3. Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an.
   Für Now Assist Bereichsassistenten, siehe Zeigen Sie Ihren Assistenten auf Plattform oder an ServiceNow Studio.
4. Fügen Sie einem Assistenten Suchquellen hinzu.
5. Benennen Sie einen Assistenten.
6. Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten.
7. Überprüfen Sie die Einstellungen des Assistenten.

Erstellen Sie einen Assistenten

Verwalten Sie die Leistung von Now Assist In Virtual Agent Assistenten oder Now Assist Bereichsassistenten.

Vorbereitungen

Assistenten werden konfiguriert

Um anzuzeigen **Assistenten** Registerkarte in der Administratorkonsole für Konversationsschnittstellen überprüfen Sie, ob Now Assist In Virtual Agent Plugin oder Now Assist Plugin „for Creator“ ist installiert. Beide Plugins können auch installiert werden.

Hinweis:

- Wenn Sie nur haben Now Assist In Virtual Agent Plugin installiert, Standard Now Assist Panel Platform-Assistent und alle Now Assist In Virtual Agent Assistenten werden angezeigt.
- Wenn Sie nur haben Now Assist Für das installierte Creator-Plugin nur die Now Assist Der Assistent für den Bereich „Entwickler“ wird angezeigt.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

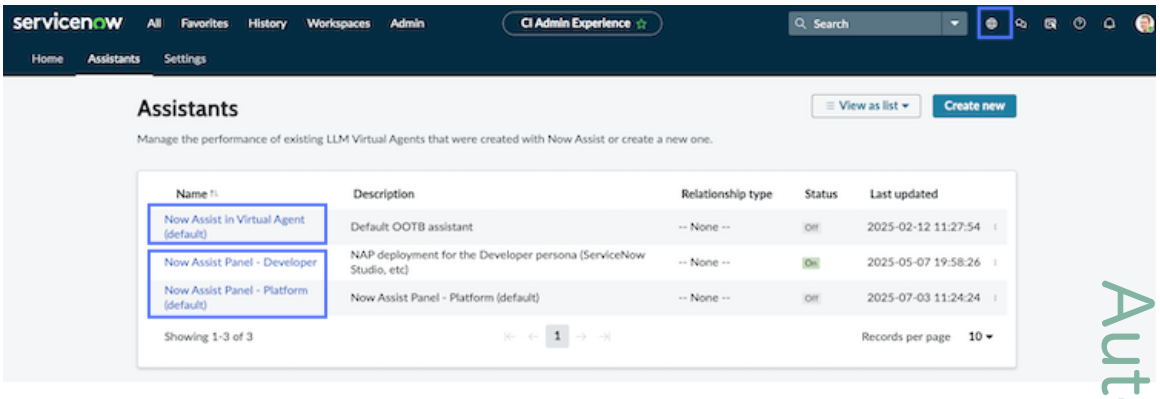
Prozedur

1. Wählen Sie die Auslassungspunkte aus, um einen Assistenten zu aktivieren, zu deaktivieren, zu bearbeiten oder zu löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Standard Now Assist In Virtual Agent Assistent kann nicht gelöscht werden. Sie können jeden anderen Assistenten löschen, den Sie erstellen. Der Standard Now Assist Bereichsassistenten (Plattform und Entwickler) können nicht gelöscht werden. Neu Now Assist Bereichsassistenten können nicht erstellt werden.

Liste der Assistenten

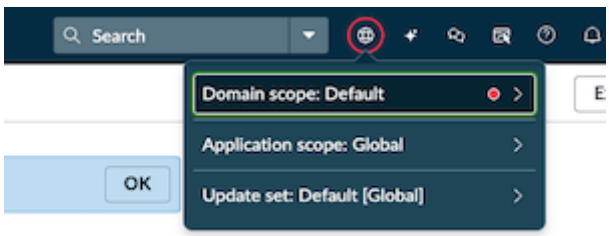


Die Spalte „Beziehungstyp“ zeigt an, ob ein Assistent ein primärer oder sekundärer Assistent ist oder keiner. Weitere Informationen zu primären und sekundären Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten.

Eine Domänenspalte wird angezeigt, wenn eine Instanz einen oder mehrere Assistenten aus einer nicht globalen Domäne hat. In einer beliebigen Subdomäne werden Assistenten aus dieser Domäne und die Assistenten aus der globalen Domäne in der Liste der Assistenten angezeigt.

- Assistenten aus der globalen Domäne können innerhalb von bearbeitet (aktiviert, deaktiviert oder gelöscht) werden **Assistenten** Seite, solange Sie sich in der globalen Domäne befinden. Um Domänen zu wechseln, wählen Sie das Globus-Symbol ( ) Und wählen Sie eine Domäne aus der Domänenauswahl aus.

Wechseln Sie zwischen Domänen



Wenn das Domänen-Plugin installiert ist, sind diese Optionen sichtbar:

- **Domänenbereich: Standard** : Bestimmt die Domäne, in der Sie sich befinden.
- **Anwendungsbereich: Global** : Bestimmt den Store-App- oder Plugin-Bereich, in dem Sie sich befinden.
- **Update-Satz: Standard [Global]** : Bestimmt, wo Aktualisierungen, die für die Instanz vorgenommen wurden, gespeichert werden.

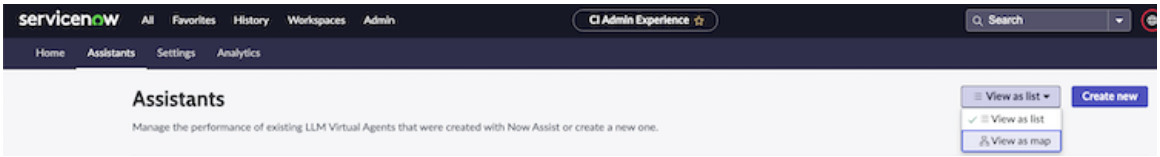
- Assistenten, die innerhalb einer Domäne erstellt wurden, können innerhalb dieser Domäne bearbeitet (aktiviert, deaktiviert oder gelöscht) werden und nicht in der globalen Domäne.
- In einer Subdomäne können Sie über die globale Domäne auf Assistenten zugreifen, die Einstellungen sind jedoch schreibgeschützt.

Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Exploring domain separation Und Domain separation for service providers .

Automatische Übersetzung

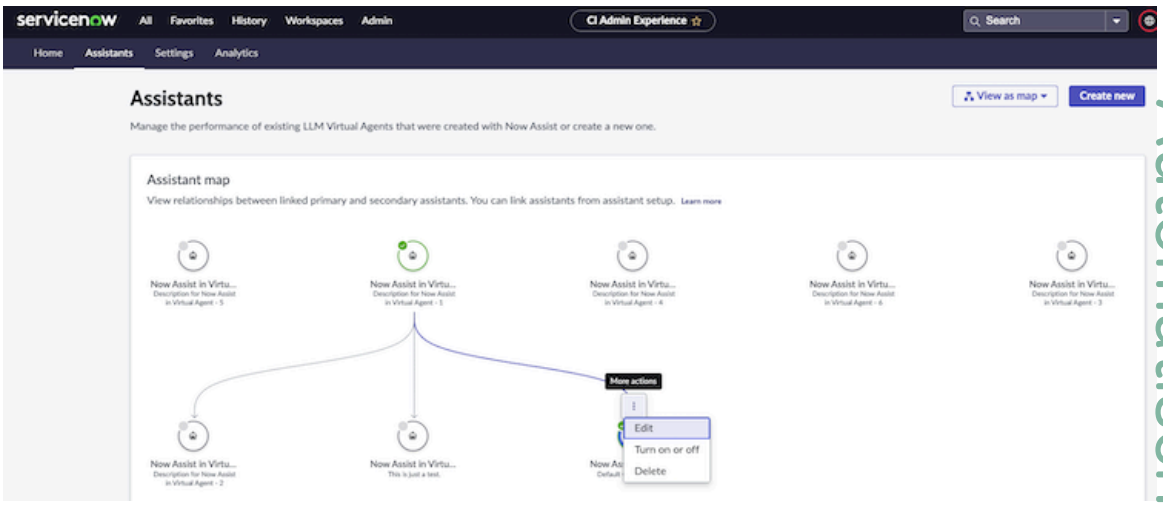
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow Logo, Now und andere hierin verwendete ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wechseln Sie zwischen Listen- und Kartenansicht



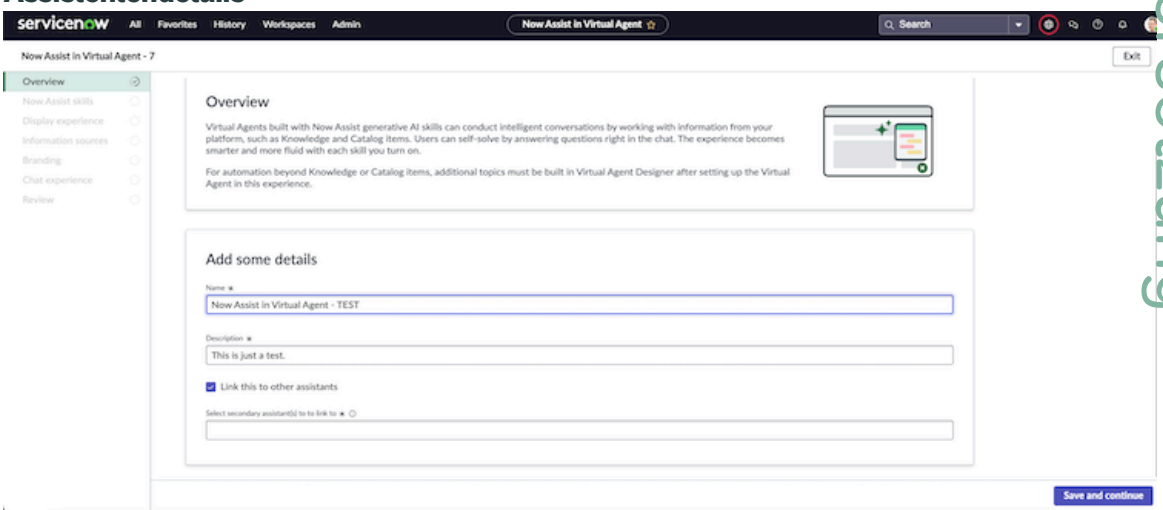
In der Kartenansicht zeigen primäre Assistenten in der oberen Zeile sekundäre Assistenten an, die mit ihnen verknüpft sind. Grün gibt an, dass der Assistent aktiviert ist. Grau gibt an, dass der Assistent deaktiviert ist. Wählen Sie einen Assistenten auf der Karte aus, um ihn zu bearbeiten, zu löschen oder zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Primäre und sekundäre Assistenten in der Kartenansicht



2. Erstellen Sie einen Virtual Agent Assistent durch Auswahl **Erstellen Sie neu** .
   Die Seite erste Schritte (Übersicht) wird angezeigt.

Assistentendetails



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

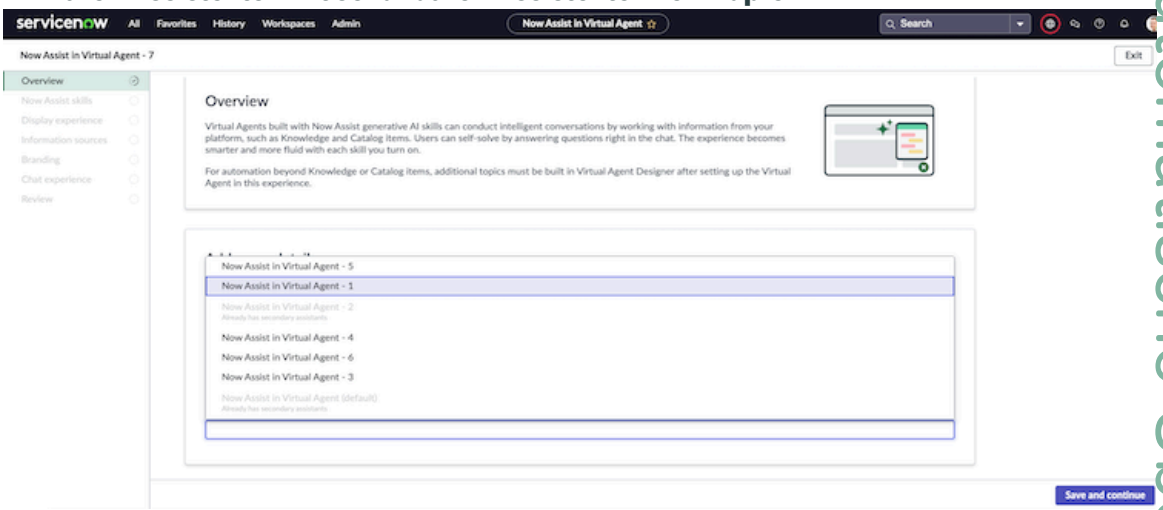
a. Geben Sie im Abschnitt einige Details hinzufügen einen Namen und eine Beschreibung für an Virtual Agent. Der Name des Assistenten in diesem Beispiel lautet Now Assist In Virtual Agent– TEST.

> **Hinweis:**
> Die **Name** Und **Beschreibung** Felder und die Möglichkeit, mit anderen Assistenten zu verknüpfen, sind für schreibgeschützt Now Assist Bereichsassistenten.

b. Wählen Sie aus **Verknüpfen Sie dies mit anderen Assistenten** Kontrollkästchen, um den Assistenten zu einem primären Assistenten zu machen, dem Sie sekundäre Assistenten hinzufügen können.

c. Platzieren Sie Ihren Cursor innerhalb des **Wählen Sie sekundäre(r) Assistenten aus, mit denen eine Verknüpfung erstellt werden soll** Feld zum Anzeigen der Liste der verfügbaren sekundären Assistenten.

Primären Assistenten mit sekundären Assistenten verknüpfen



Mindestens ein sekundärer Assistent muss ausgewählt werden. Alle Assistenten innerhalb derselben Instanz und Domäne werden in der Dropdown-Liste angezeigt, sodass Sie Ihren primären Assistenten mit einem oder mehreren sekundären Assistenten verknüpfen können. Zwei primäre Assistenten können nicht miteinander verknüpft werden. Andere primäre Assistenten sind in der Liste nicht verfügbar.

Wenn mindestens ein sekundärer Assistent ausgewählt ist, der inaktiv ist, wird eine Warnung angezeigt Die folgenden sekundären Assistenten sind deaktiviert und nicht zugänglich. Eine Liste der inaktiven Assistenten wird angezeigt.

Um die sekundären Assistenten zu aktivieren, wählen Sie aus **Beenden** Um zu zurückzukehren **Assistenten** Registerkarte. Andernfalls wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .

> **Hinweis:**
> Die **Domäne** Feld wird angezeigt, wenn Now Assist In Virtual Agent Und Now Assist Die Liste der Bereichsassistenten hat mehr als eine Domäne. Wenn die aktuelle Domäne, in der Sie sich befinden, nicht mit der Domäne übereinstimmt, in der der Assistent erstellt wurde, ein Sie sind nicht berechtigt, Assistenten in dieser Domäne zu bearbeiten Warnung wird oben auf der Seite angezeigt. Werte sind schreibgeschützt.

3. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Zuweisen Now Assist Kompetenzen für einen Assistenten.

Zuweisen Now Assist Kompetenzen für einen Assistenten

Zuweisen Now Assist Kompetenzen für Ihren Assistenten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Assistenten.

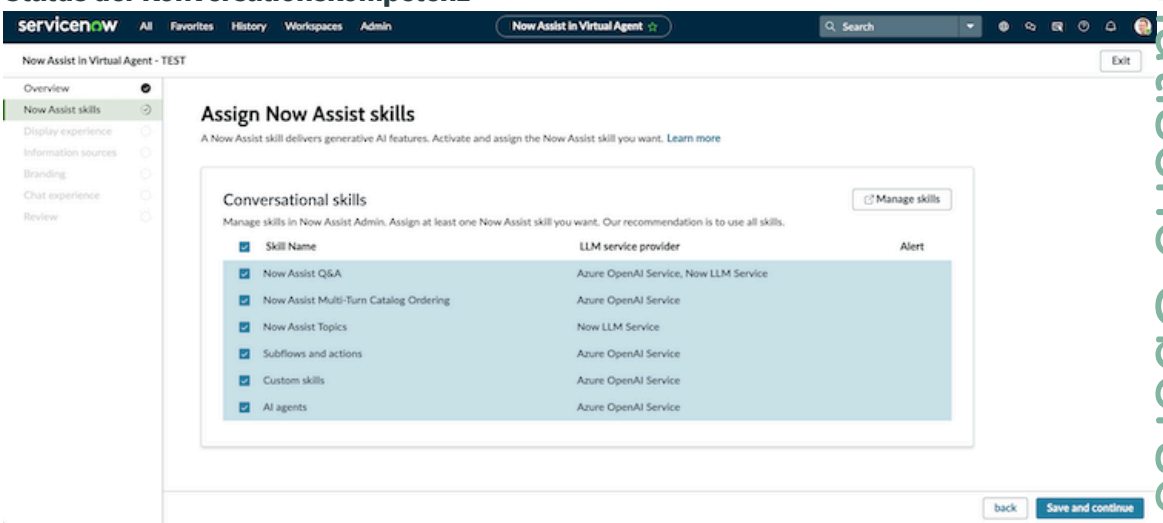
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Zuweisen Now Assist Kompetenzen für Ihren Assistenten.

Hinweis:
Für Now Assist Panel Platform-Assistent, Now Assist Die Kompetenz „Katalogbestellung für mehrere Turns“ ist nicht verfügbar. Für Now Assist Nur Assistent für Bereichsentwickler Now Assist Themenkompetenz ist verfügbar.

Status der Konversationskompetenz



Oben auf der Seite wird der Name Ihres Assistenten angezeigt. Die Tabelle zeigt die folgenden Spalten:

- Kompetenzname
- LLM Service Provider
- Warnung: Die Warnung gibt an, dass ein globaler Kompetenztyp in aktiviert werden muss Now Assist Administratorkonsole.

Standardmäßig alle globalen Kompetenztypen für Now Assist In Virtual Agent Assistenten sind in aktiviert Now Assist Administratorkonsole. Wenn ein globaler Kompetenztyp deaktiviert ist, wird in der Spalte Warnung auf Assistentenebene eine Warnung angezeigt. Alle Kompetenztypen sind auch auf Assistentenebene aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Standardmäßig sind diese globalen Kompetenztypen für Now Assist Bereichsassistenten sind aktiviert:

- Für Now Assist Panel Platform-Assistent: Now Assist Themen, Subflows und Aktionen, anwenderdefinierte Kompetenzen und globale Kompetenztypen von KI-Agents.
- Für Now Assist Assistent für Bereichsentwickler: Nur die Now Assist Themenkompetenz ist verfügbar.

Wenn das Suchprofil eine oder mehrere Suchquellen für externe Inhalte oder eine nicht standardmäßige Knowledge Base-Suchquelle enthält, wird in der Spalte Warnung eine Warnung angezeigt, wenn Now Assist F&A-Kompetenz ist deaktiviert.

Wenn das Suchprofil eine oder mehrere nicht standardmäßige Katalogsuchquellen enthält, wird in der Spalte Warnung eine Warnung angezeigt, wenn die angezeigt wird Now Assist Die Kompetenz „Katalogbestellung mehrfach aktivieren“ ist deaktiviert.

Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren eines globalen Kompetenztyps finden Sie unter Activate a Now Assist skill . Um eine Kompetenz in der gesamten Instanz zu deaktivieren, wählen Sie aus **Kompetenzen verwalten** . Mindestens eine Kompetenz muss aktiv sein.

Wenn ein neuer Assistent erstellt wird, werden dem Assistenten alle entsprechenden globalen Kompetenztypen zugewiesen, die aktiviert sind. Durch die Zuweisung eines Kompetenztyps an einen Assistenten werden die entsprechenden Suchquellen mit dem Suchprofil des Assistenten verknüpft. Wenn Sie beispielsweise Wissensartikel oder externe Inhalte für einen Assistenten aktivieren möchten, die Now Assist F&A-Kompetenz muss für den Assistenten aktiviert sein.

Sie können Kompetenztypen auf Assistentenebene deaktivieren, um die Zuweisung zu einem Assistenten aufzuheben.

Wenn Now Assist F&A ist nicht als Kompetenz für den Assistenten ausgewählt. Es wird überprüft, ob Portale oder mobile Apps erweiterten Chat ausgewählt haben. Eine Warnung wird angezeigt, wenn ein Portal oder eine mobile App über einen erweiterten Chat verfügt. Weitere Informationen zur erweiterten Chat-Experience finden Sie unter Erweiterter Chat.

Hinweis:
In dieser Administratorkonfiguration werden alle Antworten unabhängig davon, welche Kompetenzen Sie auswählen, für alle Portale, mobile Anwendungen und synthetisierte Antworten mit Multi-Turn-F&A verwendet Microsoft Teams.

Die Now Assist Die Themenkompetenz muss auf Assistentenebene aktiviert sein, damit das Hochladen von Dokumenten bei der Verwaltung Ihrer Chat-Experience aktiv ist. Eine Warnung wird angezeigt, wenn Ihr Now Assist Themenkompetenz ist deaktiviert.

Warnung:
Wenn Sie deaktivieren Now Assist Themen, Dokument-Uploads sind deaktiviert.

2. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an

Wählen Sie mindestens ein Portal aus, oder integrieren Sie sie in Ihre bevorzugten Messaging-Kanäle, um Ihren Assistenten anzuzeigen.

Vorbereitungen

Zuweisen Now Assist Kompetenzen für einen Assistenten

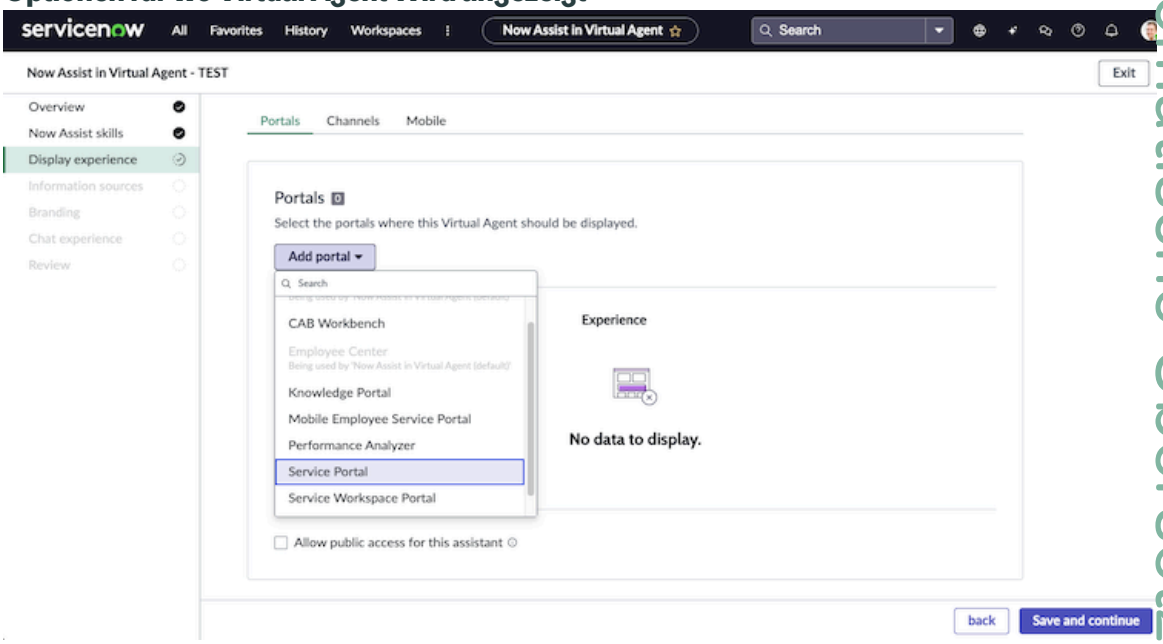
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Auf der **Portale** Wählen Sie ein oder mehrere Portale aus der aus **Portal Hinzufügen** Dropdown-Liste oder Integration mit Ihren bevorzugten Messaging-Kanälen zum Anzeigen Virtual Agent.

   Hinweis:
   Für Now Assist Bereichsassistenten (Plattform und Entwickler), siehe Zeigen Sie Ihren Assistenten auf Plattform oder an ServiceNow Studio.

   Optionen für wo Virtual Agent Wird angezeigt

   Ein Portal kann nur einen Assistenten enthalten. Jedes bereits verwendete Portal in der Liste kann nicht ausgewählt werden.

   Natural Language Understanding(NLU)-basiert Virtual Agent Ist nicht mit vorhanden Now Assist In Virtual Agent. Sie können in derselben Instanz nebeneinander vorhanden sein, aber nicht innerhalb desselben Portals.

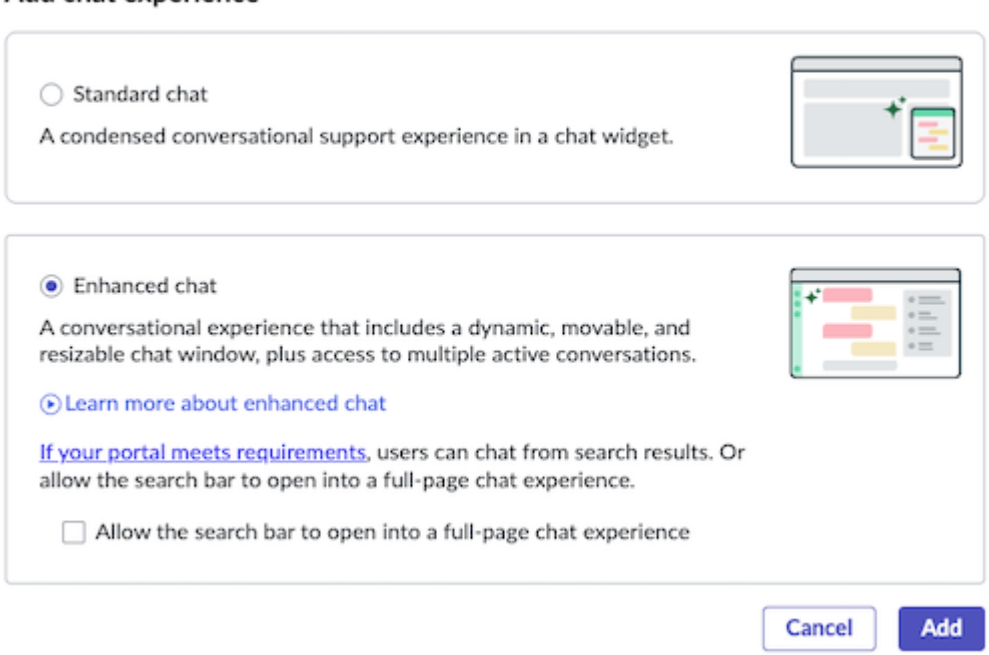
   a. Wählen Sie zwischen der Standard- oder erweiterten Chat-Experience aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** . Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Chat und Erweiterter Chat.

      Hinweis:
      Wenn Sie ein neuer Kunde sind und keinen Assistenten mit Display-Experience eingerichtet haben, ist nur die erweiterte Chat-Option verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard- oder erweiterte Chat-Experience für Ihr Portal



Wenn Ihr Portal hat KI-Suche Aktivierter, erweiterter Chat enthält die Option zum Aktivieren der erweiterten Chat-Experience. Wählen Sie Aus **Lassen Sie zu, dass die Suchleiste zu einer ganzseitigen Chat-Experience geöffnet wird** . Weitere Informationen dazu, ob Ihr Portal die Anforderungen erfüllt, um Anwender aus Suchergebnissen zu chatten, finden Sie unter Portalvoraussetzungen für erweiterten Chat.

Hinweis:
Wenn Sie erweiterten Chat in einem Portal aktivieren, verwendet dieses Portal das VA-Suchprofil anstelle des in der Suchanwendungskonfiguration des Portals angegebenen Suchprofils. Weitere Informationen zu Suchprofilen und deren Auswirkungen auf das Suchverhalten finden Sie unter Search profiles in AI Search .

Informationen zur erweiterten Chat-Experience-Option finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent verwenden.

Hinweis:
CSM-Portale (Customer Service Management) verfügen nicht über die erweiterte Chat-Option.

Wenn Now Assist F&A-Kompetenz ist für den Assistenten nicht aktiviert, die erweiterte Chat-Experience ist nicht verfügbar.

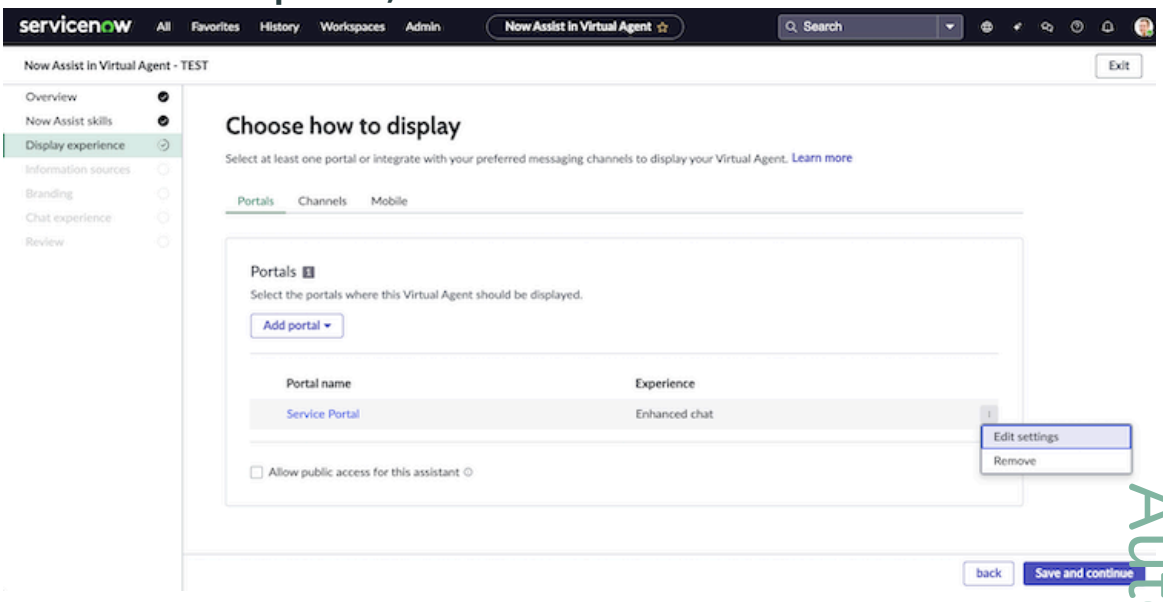
Wenn das Portal über einen verfügt NLU Assistent aktiviert, ersetzt der LLM-Assistent ihn.

b. Wählen Sie die Auslassungspunkte aus, um ein Portal zu entfernen, oder bearbeiten Sie die Einstellungen, um zwischen erweitertem Chat und Standard-Chat umzuschalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie die Experience, oder entfernen Sie ein Portal



c. Wählen Sie aus **Öffentlichen Zugriff für diesen Assistenten zulassen** Kontrollkästchen zum Aktivieren Virtual Agent Auf öffentlichen Seiten für alle ausgewählten Portale.

Durch Aktivieren des Kontrollkästchens wird die Assistentenantwort nur für Gastanwender öffentlich verfügbar gemacht. Stellen Sie neben der Aktivierung des Kontrollkästchens sicher, dass die UI-Seite und der Standard-Chat auch öffentlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private , Configure page security by role und Configure widget security .

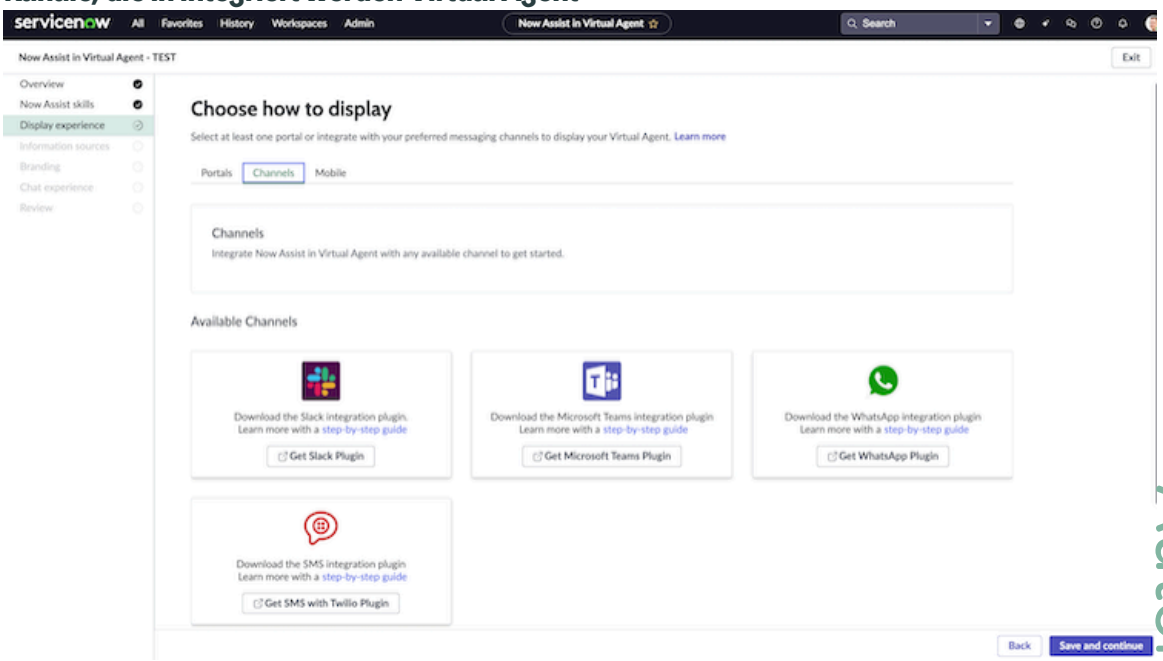
Informationen zum öffentlichen Zugriff über die gesamte Instanz finden Sie unter **Konversationsfähig** > **Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

Auf der **Kanäle** Registerkarte, Now Assist In Virtual Agent Integration mit diesen Kanälen: Slack, Microsoft Teams, SMS mit Twilio, WhatsApp, Und Amazon Connect. Wenn die Plugins bereits installiert sind, werden die verfügbaren Kanalkarten nicht angezeigt. Weitere Informationen zur Integration Virtual Agent Informationen zu Messaging-Apps finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit Messaging-Apps.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanäle, die in integriert werden Virtual Agent



Wenn Sie das Plugin abrufen, werden Sie zum weitergeleitet ServiceNow Store. Nachdem die Plugins installiert und konfiguriert wurden, können Sie diejenigen auswählen, in die der Assistent integriert werden soll.

In **Mobil** Registerkarte: Wenn keine mobile App zum Anzeigen eines Standard-Chats oder erweiterten Chats ausgewählt ist, sehen Anwender das traditionelle NLU Virtual Agent In der mobilen App. Es gibt drei verschiedene mobile App-Komponenten, die Administratoren mit einem Assistenten integrieren können: Widget für die mobile Suche, Chat-Startprogramm und eine anwenderdefinierte App (mobiles SDK).

a. Zu verwenden Now Assist In Virtual Agent Laden Sie in Ihrer mobilen App die Now Mobile-App oder die Agent-App herunter, und verwenden Sie Mobile App Builder Zum Konfigurieren Virtual Agent In der App.

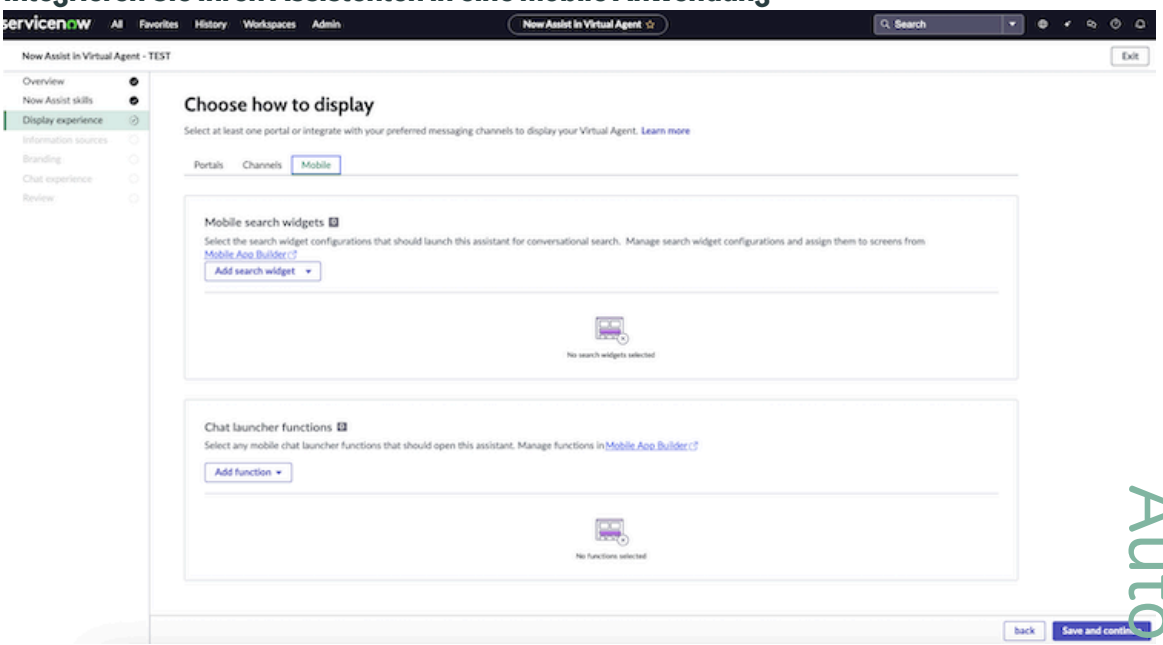
Wenn die Anwendung für Mobilgeräte in Now Assist Administratorkonsole ist aktiviert, Now Assist Großes Sprachmodell (LLM) ist in aktiviert Virtual Agent Für Anwendung auf Mobilgeräten.

Informationen zu mobilen Voraussetzungen finden Sie unter Mobile-App-Voraussetzungen für erweiterten Chat.

Wählen Sie ein Widget für die mobile Suche aus **Fügen Sie ein Such-Widget hinzu** Dropdown-Liste. Für den Assistenten muss die erweiterte Chat-Experience aktiviert sein.

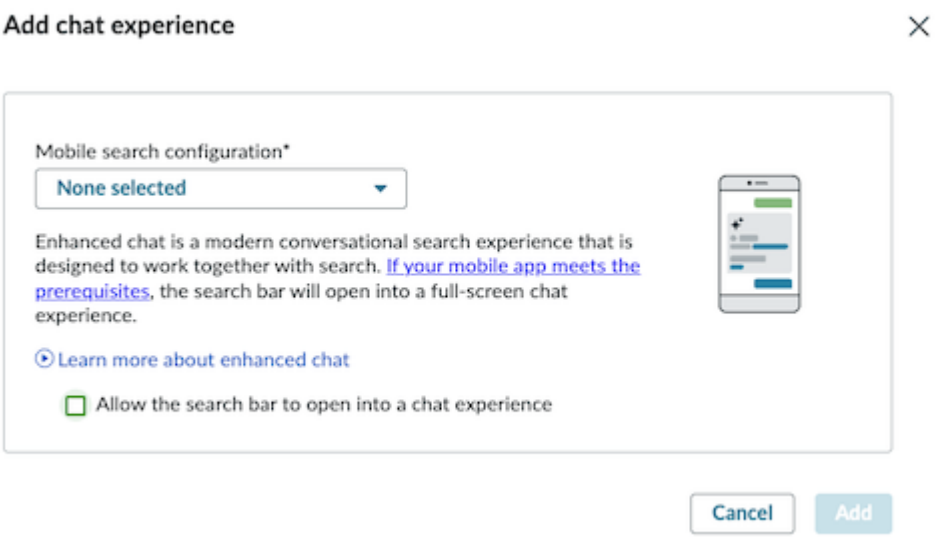
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie Ihren Assistenten in eine mobile Anwendung



Die **Fügen Sie eine Chat-Experience hinzu** Das Popup-Fenster wird angezeigt. Wählen Sie eine mobile Suchkonfiguration aus, und wählen Sie aus **Lassen Sie zu, dass die Suchleiste in eine Chat-Experience geöffnet wird** Wenn Sie möchten, dass der Anwender eine ganzseitige Experience hat. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Wählen Sie eine mobile Suchkonfiguration für den Assistenten aus

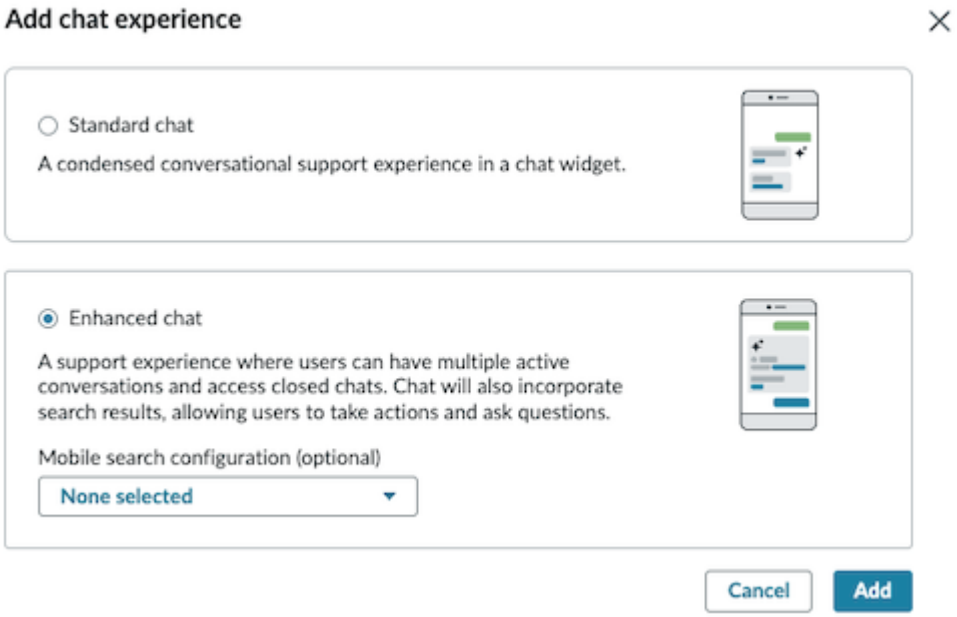


Die Konfiguration des Such-Widgets wird der Liste Name des Such-Widgets hinzugefügt.

In **Chat-Startprogramm-Funktionen** Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Funktion aus, um den Assistenten zu öffnen. Optional können Sie auch eine mobile Suchkonfiguration auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie eine optionale mobile Suchkonfiguration für den Assistenten aus



Hinweis:
Beliebiger vorheriger Virtual Agent Konfigurationen, die auf die NOW Mobile- oder Agent-Apps angewendet wurden, werden so migriert, dass sie auf die Chat-Startprogrammfunktionen angewendet werden.

Das Popup-Fenster „Chat-Startprogramm hinzufügen“ wird angezeigt. Wählen Sie Standard-Chat oder erweiterten Chat und dann aus **Hinzufügen** .

Die **Abschnitt „anwenderdefinierte Apps“** Wird angezeigt, wenn ein mobiles SDK-Plugin installiert wird. Wählen Sie eine anwenderdefinierte mobile App aus, die in das mobile SDK integriert ist, das diesen Assistenten startet.

Das Popup-Fenster „anwenderdefinierte App hinzufügen“ wird angezeigt. Wählen Sie Standard-Chat oder erweiterten Chat und dann aus **Hinzufügen** .

b. Wählen Sie die Auslassungspunkte aus, um eine mobile App zu entfernen, oder bearbeiten Sie Einstellungen, um zwischen dem erweiterten Chat und der Standard-Chat-Experience umzuschalten, wenn der Standard-Chat für Sie verfügbar ist.

2. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Assistenten Suchquellen hinzu.

Zeigen Sie Ihren Assistenten auf Plattform oder an ServiceNow Studio

Verwenden Sie eine Chat-Experience für Now Assist Fensterplattform-Assistent (Standard) oder Now Assist Assistent für Bereichsentwickler.

Vorbereitungen

Zuweisen Now Assist Kompetenzen für einen Assistenten

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

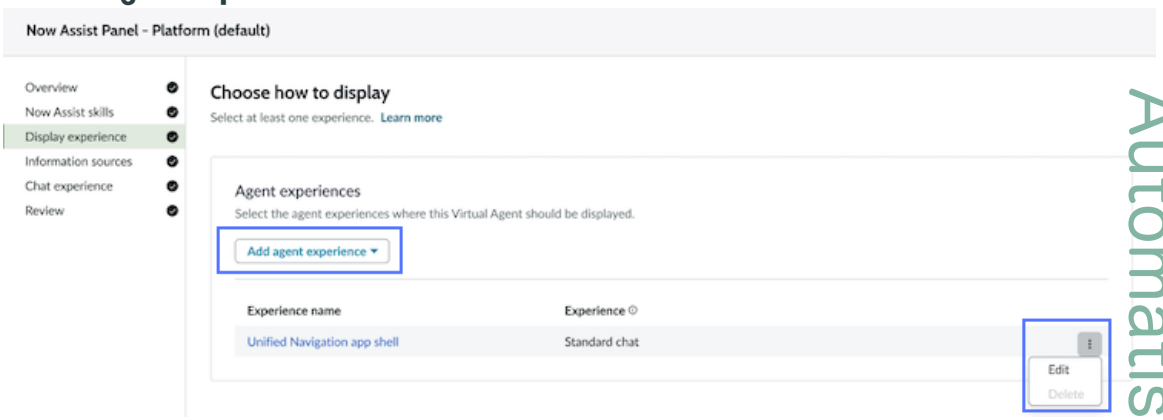
Prozedur

1. Wählen Sie eine Chat-Experience für aus Now Assist Panel Platform-Assistent (Standard).
   Für Now Assist Assistent für Bereichsentwickler, fahren Sie mit Schritt 2 fort.

   Für Now Assist Panel Platform-Assistent (Standard), neue Kunden haben nur Zugriff auf die erweiterte Chat-Experience. Für weitere Informationen zum erweiterten Chat für Now Assist Panel Platform-Assistent (Standard), siehe Now Assist panel .

   a. Wählen Sie aus **Service Desk-Mitarbeiter-Experiences hinzufügen** Dropdown-Menü und dann auswählen **Shell der App für einheitliche Navigation** .

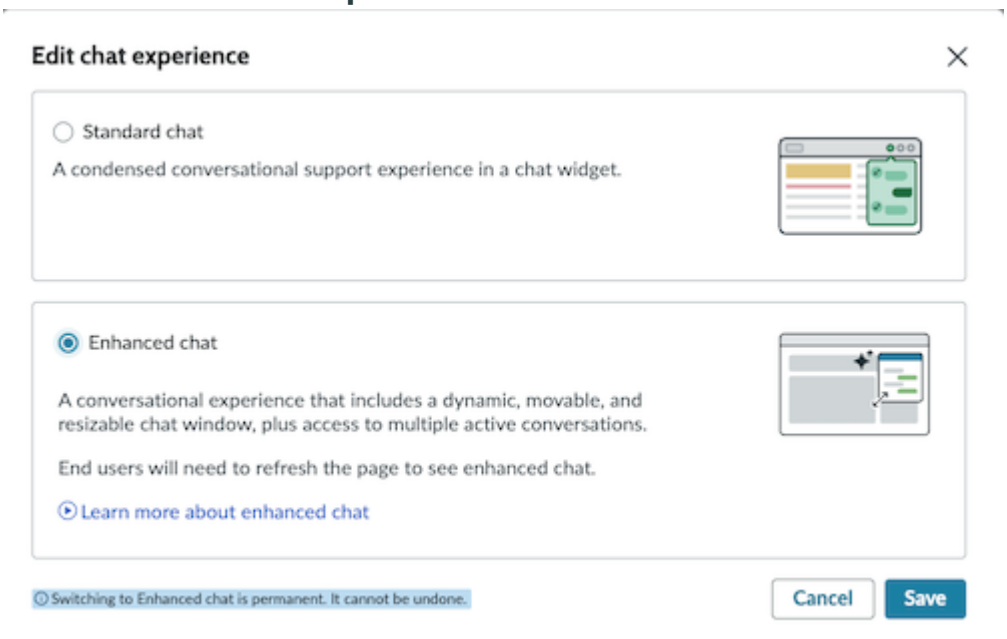
Mit der Agent-Experience



   b. Wählen Sie die Auslassungspunkte aus, wenn Sie die Chat-Experience von Standard-Chat in erweiterten Chat ändern möchten.

> **Wichtig:**
> Der Wechsel zum erweiterten Chat ist dauerhaft und kann nach der Auswahl nicht rückgängig gemacht werden **Speichern** Und dann **Speichern und fortfahren** .

Bearbeiten Sie die Chat-Experience



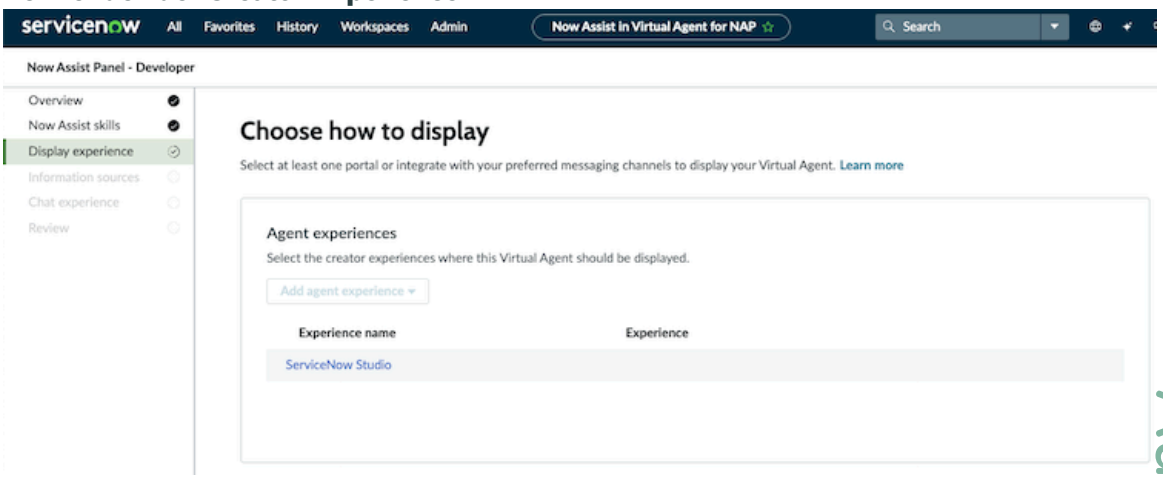
2. Verwenden ServiceNow Studio Für Ihren Now Assist Assistent für Bereichsentwickler.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Studio Ist bereits vorausgewählt. Die Anzeige-Experience ist hartcodiert. Daher ist die Standard- oder erweiterte Chat-Experience nicht verfügbar.

Verwenden der Creator-Experience



3. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Assistenten Suchquellen hinzu.

Fügen Sie einem Assistenten Suchquellen hinzu

Wählen Sie die Informationen aus, die Ihrem Assistenten zur Verfügung stehen sollen.

Vorbereitungen

Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an

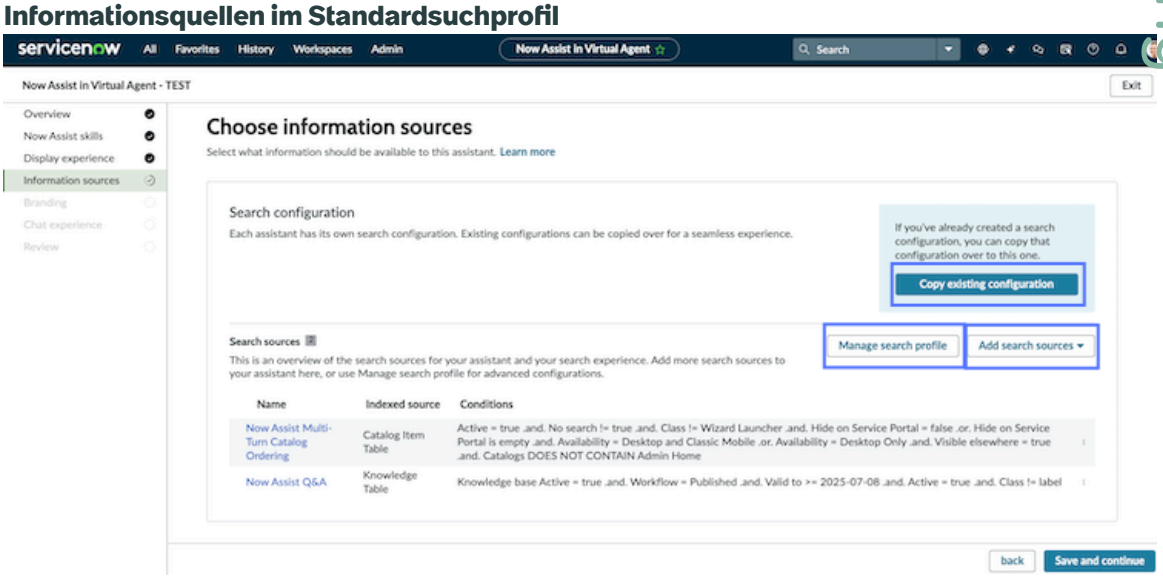
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie eine Suchquelle für Ihre Suchkonfiguration aus.

Hinweis:
Suchkonfiguration gilt nicht für Now Assist Assistent für Bereichsentwickler.

Informationsquellen im Standardsuchprofil



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In **Suchkonfiguration** Abschnitt verfügt jeder Assistent über eine eigene Suchkonfiguration. Wenn Sie konfiguriert haben KI-Suche In einem vorhandenen Portal oder einer mobilen App können Sie die vorhandene Konfiguration in die Suchkonfiguration Ihres Assistenten kopieren. Sie können auch eine externe oder interne Suchquelle hinzufügen.

Wenn ein Now Assist In Virtual Agent Assistent wird erstellt, ein Suchprofil für diesen Assistenten wird erstellt. Alle Suchquellen, die dem Profil zugeordnet sind, werden aufgelistet. Wenn Virtual Agent F&A und Virtual Agent Multi-Turn-Katalogbestellungskompetenzen sind für den Assistenten aktiviert. Das Standardsuchprofil enthält die standardmäßigen Wissensartikel und Katalogelemente. Wählen Sie die Ellipse aus, um die Bedingungen jeder Kompetenz zu bearbeiten.

Wenn Sie konfiguriert haben KI-Suche Für Ihr Portal oder Ihre mobile App haben Sie die Option zu **Kopieren Sie die vorhandene Konfiguration** .

Hinweis:
Das Kopieren einer vorhandenen Konfiguration gilt nicht für Now Assist Bereichsassistenten (Platform oder Creator).

Durch das Kopieren einer vorhandenen Konfiguration wird eine vorhandene Suchkonfiguration in das Suchprofil und die Suchkonfiguration des Assistenten importiert. Durch das Kopieren einer Konfiguration wird sichergestellt, dass das Portal und der Assistent dieselbe Suchkonfiguration haben. Nach dem Kopieren einer vorhandenen Suchkonfiguration gelten die vorherigen Konfigurationen für Ihr Portal für das Suchprofil Ihres Assistenten.

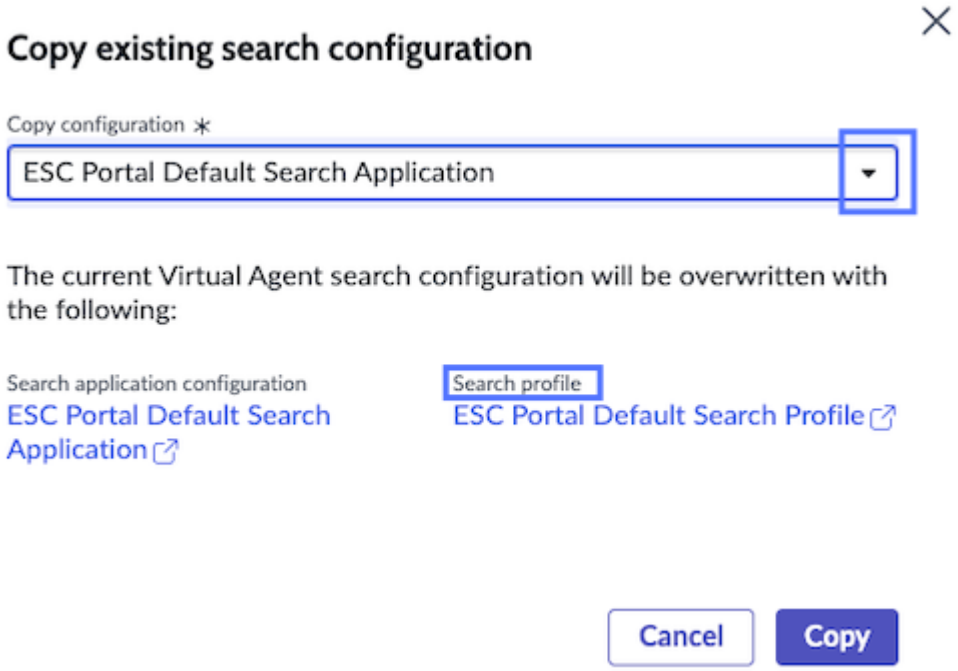
Um die Suchanwendung zu ändern, wählen Sie aus **Kopieren Sie die vorhandene Konfiguration** .

a. Wählen Sie eine Suchanwendungskonfiguration aus der Dropdown-Liste aus.

Das zugehörige Suchprofil wird ebenfalls angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

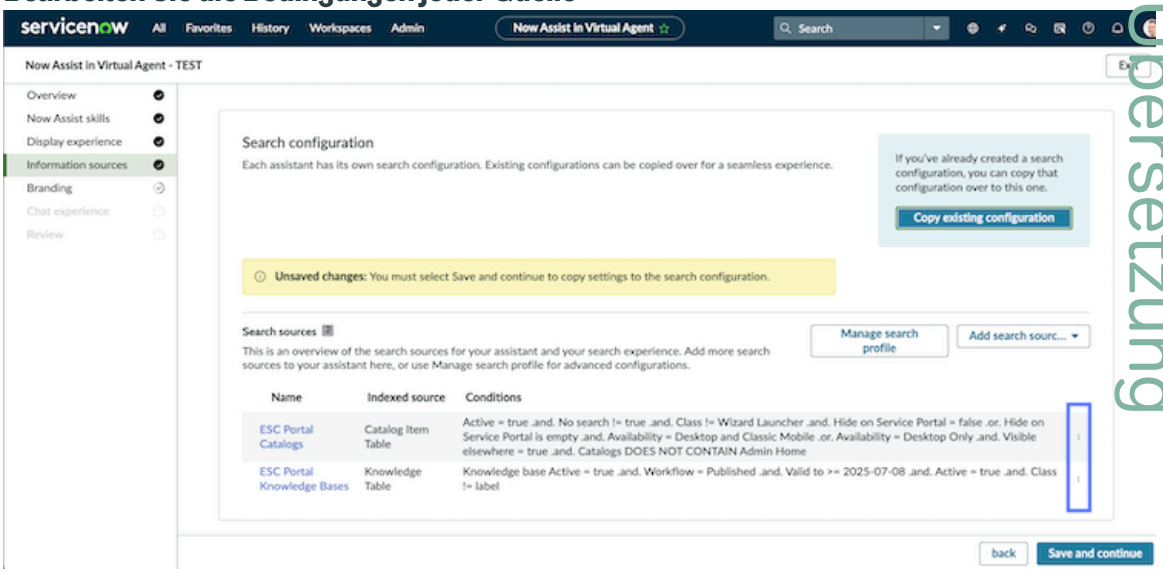
Wählen Sie eine zu kopierende Suchkonfiguration aus



b. Wählen Sie **Kopieren**.

Die neueste Konfiguration aus der Suchanwendung, die im vorherigen Schritt ausgewählt wurde, und die Suchquellen werden angezeigt.

Bearbeiten Sie die Bedingungen jeder Quelle



Hinweis:

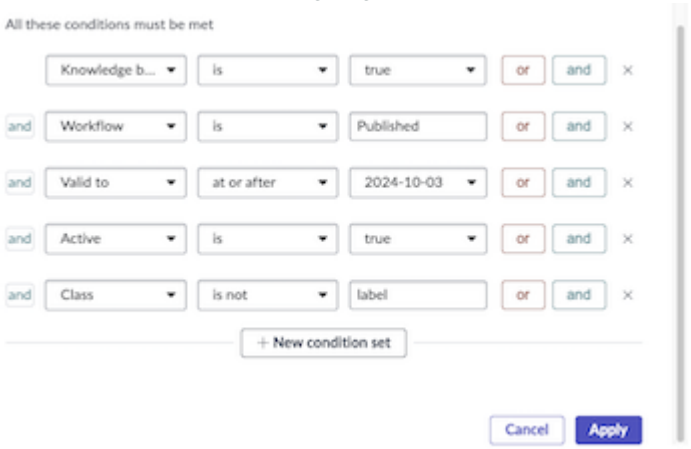
Wenn die erweiterte Chat-Experience für eine Anzeige-Experience aktiviert ist, werden alle Suchquellen in das Suchprofil des Assistenten kopiert. Suchquellen mit Ausnahme von Wissen, externen Inhalten und Katalogelementen werden nicht für die vom LLM generierten verwendet Virtual Agent Antworten. Die Suchquellen werden für die Suchergebnisse des Portals und der mobilen App verwendet, um dies sicherzustellen Virtual Agent Antworten sind nahtlos mit der Portalsuche und der mobilen Suche verbunden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

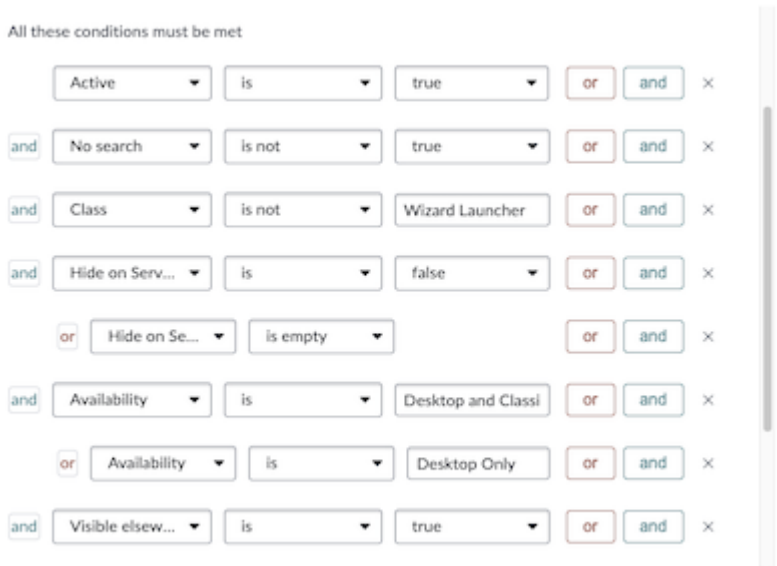
c. Wählen Sie die Ellipse aus, um aktuelle Bedingungen zu bearbeiten oder einen neuen Bedingungssatz hinzuzufügen, und wählen Sie dann aus **Anwenden** .

Bearbeiten Sie die Bedingungen



Wenn Sie einen haben Now Assist Im Abschnitt „Katalogbestellung mit mehreren Turns“ werden die folgenden Bedingungen angezeigt. Informationen zum Entwerfen einer Themenkonversation in Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent erstellen.

Bedingungen bearbeiten

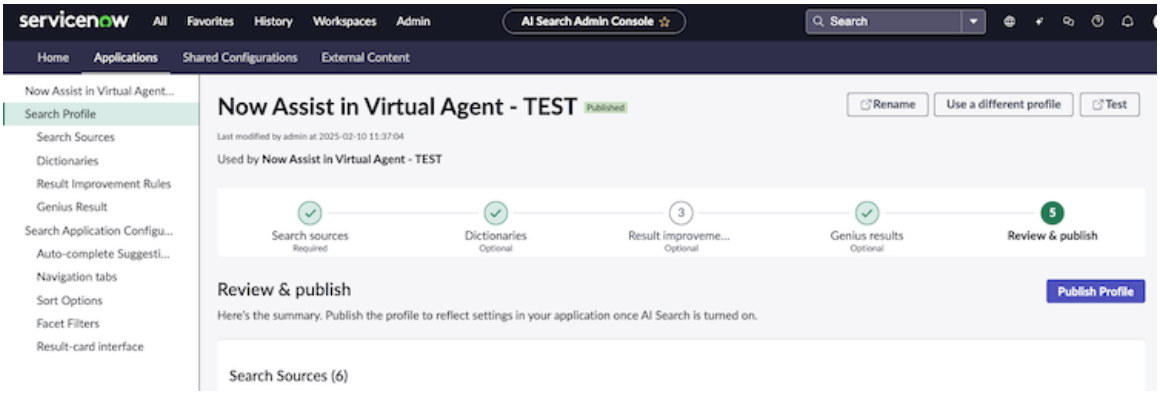


Wenn Sie noch nicht konfiguriert haben KI-Suche Wählen Sie für Ihr Portal aus, um Ihrem Assistenten Suchquellen hinzuzufügen oder erweiterte Einstellungen wie Wörterbücher, Verbesserungsregeln und Stoppwörter zu bearbeiten **Verwalten Sie das Suchprofil** .
Die KI-Suche Die Seite „Administratorkonsole“ wird für das Suchprofil Ihres Assistenten angezeigt, auf dem Sie Ihre Suchkonfiguration von Grund auf neu erstellen können.

Beispiel: In KI-Suche Administratorsuchkonsole **Suchquellen** Registerkarte können Sie Katalogelemente, Change-Anforderungen usw. verknüpfen oder Ihrem ein neues Suchprofil hinzufügen Virtual Agent Suchprofil. Sie müssen zuerst den Build Ihres Suchprofils in abschließen KI-Suche Administratorkonsole , Und veröffentlichen Sie dann Ihr Profil, damit es gespeichert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veröffentlichen Sie das Profil in der Administratorkonsole der KI-Suche



Wenn Sie zurück zu navigieren Now Assist In Virtual Agent administratorkonfiguration aktualisieren Sie Ihre Seite, um das Suchprofil wiederzugeben, das Sie in erstellt oder aktualisiert haben KI-Suche Administratorkonsole. Durch das Aktualisieren Ihrer Seite wird bestätigt, dass alle Änderungen, die in vorgenommen und veröffentlicht wurden, vorgenommen wurden KI-Suche Die Administratorkonsole wird in angezeigt Now Assist In Virtual Agent administratorkonfiguration. Weitere Informationen zu finden KI-Suche Administratorkonsole, siehe .

Hinweis:
Wenn Sie einen Assistenten umbenennen, wird der Suchprofilname des Assistenten automatisch umbenannt, um dem Namen des aktuellen Assistenten zu entsprechen.

Von **Fügen Sie Suchquellen hinzu** Dropdown-Liste, wählen Sie externe oder interne Suchquellen aus, oder deaktivieren Sie sie, und speichern Sie sie im Suchprofil des Assistenten.

- Beispiele für externe Quellen Microsoft SharePoint Oder Confluence. Eine vollständige Liste der externen Suchquellen finden Sie unter Exploring External Content Connectors .
- Beispiele für interne Quellen sind Wissensartikel und Katalogelemente. Die Liste der verfügbaren internen Suchquellen hängt von ab Now Assist Kompetenzen, die Sie in aktiviert haben Zuweisen Now Assist Kompetenzen für einen Assistenten.

Hinweis:
Wenn Sie haben Now Assist F&A aktiviert, aber Sie haben keine externen Suchquellen in Ihrer Instanz erstellt, den externen Suchquellen in **Fügen Sie Suchquellen hinzu** Dropdown-Liste ist ausgegraut.

Wählen Sie die Auslassungspunkte aus, wenn Sie eine Suchquelle entfernen möchten, und speichern Sie dann die Änderung. Mindestens eine Now Assist F&A-Suchquelle muss mit dem Assistenten verknüpft bleiben, wenn der Now Assist F&A-Kompetenz ist aktiviert.

Now Assist Multiturn-Suchquellen für Katalogbestellung verfügen nicht über die Entfernungsoption. Wenn Now Assist Die Kompetenz „Katalogbestellung mehrfach aktivieren“ ist in deaktiviert Now Assist Abschnitt „Kompetenzen“ dieses vom Administrator geführten Setups. Sie haben ihn nicht als Suchquelle.

Hinweis:
Wenn eine externe Suchquelle bereits mit einem Assistenten verknüpft ist, wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie die Auswahl aufheben Now Assist F&A auf der Registerkarte Now Assist-Kompetenzen, bevor der Change gespeichert wird.

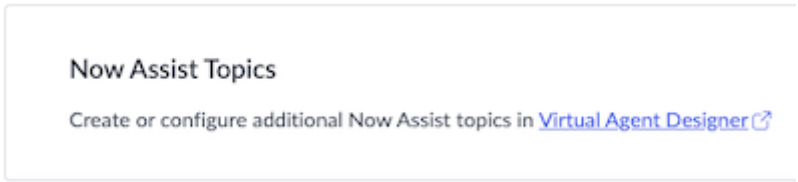
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist F&A-Kompetenz ist eine Voraussetzung für Wissen und externe Inhalte. Wenn Sie deaktivieren Now Assist F&A-Kompetenz, sowohl Wissen als auch externe Inhalte werden als Suchquellen für diesen Assistenten entfernt. Die **Fügen Sie Suchquellen hinzu** Dropdown-Liste wird nicht angezeigt. Wenn Sie erneut aktivieren Now Assist F&A: Fügen Sie Suchquellen erneut hinzu.

Wenn Sie einen haben Now Assist Abschnitt „Themen“, siehe Virtual Agent-Thema erstellen Zum Erstellen oder Konfigurieren weiterer Themen.

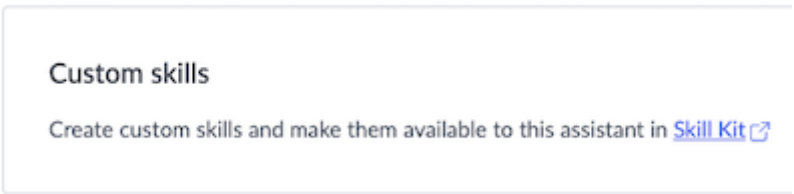
Erstellen oder konfigurieren Sie zusätzliche Now Assist Themen



Ein **Virtual Agent-Designer** > **Grundlegende Eigenschaften**, Das Thema muss dem Assistenten zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Themenformular.

Wenn eine anwenderdefinierte Kompetenz aktiviert wurde, wird der Abschnitt Anwenderdefinierte Kompetenzen angezeigt. Erstellen Sie anwenderdefinierte Kompetenzen, und stellen Sie sie dem Assistenten in zur Verfügung Now Assist Kompetenzkit.

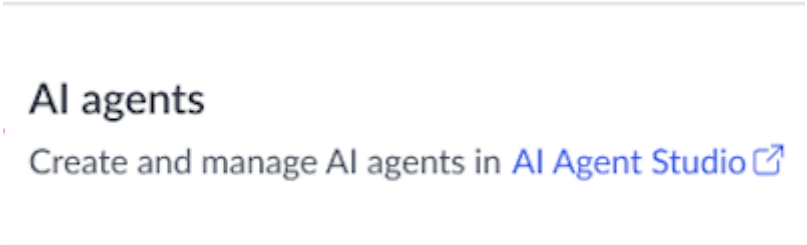
Erstellen Sie anwenderdefinierte Kompetenzen



Ein **Now Assist-Kompetenzkit** > **Bereitstellungseinstellungen**, Anwenderdefinierte Kompetenzen sollen dem Assistenten zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Configure skill deployment settings .

Wenn eine KI-Agents-Kompetenz aktiviert wurde, wird ein Abschnitt „KI-Agents“ angezeigt. Erstellen und verwalten Sie KI-Agents in Now Assist KI-Agent-Studio.

Erstellen und verwalten Sie KI-Agents



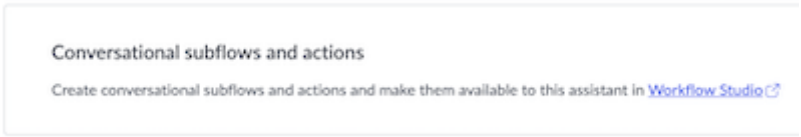
Ein **KI-Agent-Studio** > **Anzeige auswählen**, Workflows sollen dem Assistenten zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Agents in verwalten Virtual Agent-Designer und Create an agentic workflow .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie andere Suchquellen hinzu, die nicht für das LLM verwendet werden Virtual Agent Generierte Antworten, werden jedoch für die Suchergebnisse des Portals und der mobilen Suche verwendet.

Wenn Sie einen Abschnitt mit Subflows und Aktionen für Konversationen haben, wird Folgendes angezeigt.

Erstellen Sie Subflows und Aktionen für Konversationen



Subflows und Aktionen werden in erstellt und konfiguriert Workflow-Studio. Navigieren zu **Workflow-Studio** > **Konversationseinstellungen** Dient zum Zuweisen von Subflows und Aktionen an den Assistenten. Weitere Informationen finden Sie unter Configure action conversational settings und Configure subflow conversational settings .

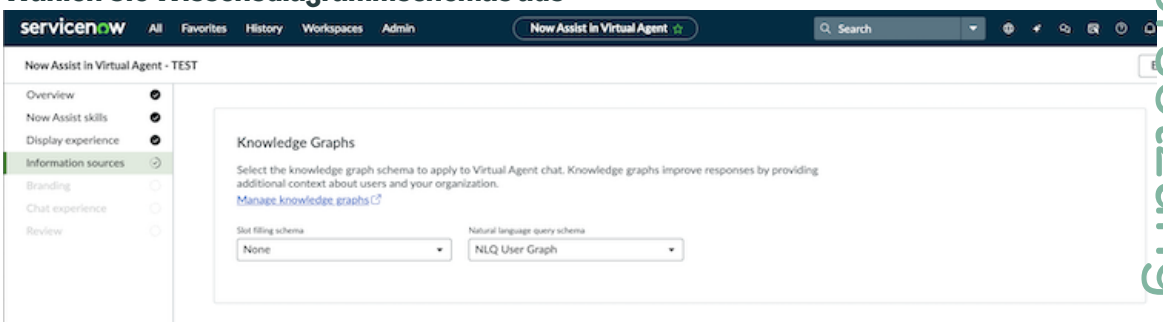
Wissensdiagramm transformiert die Suche in eine intelligente, prädiktive und effiziente Experience, reduziert Reibung, erhöht die Genauigkeit, und die Produktivität verbessern.

Hinweis:
Wissensdiagramm Gilt für Now Assist In Virtual Agent Assistenten und nicht zu Now Assist Bereichsassistenten (Plattform und Entwickler).

Die Wissensdiagramm Karte wird angezeigt, wenn Wissensdiagramm App ist nicht auf der Instanz installiert. Auswählen **Wechseln Sie zu Wissensdiagramm** Links zur Wissensdiagrammseite des ServiceNow Store.

Wenn Wissensdiagramm Ist aktiviert, wählen Sie aus Wissensdiagramm Schema, das auf den Assistenten angewendet werden soll.

Wählen Sie Wissensdiagrammschemas aus



Slot-Füllschema (optional) : Das Ausfüllen von Slot füllt die Anwendereingabe automatisch mit Informationen aus dem Ihrer Organisation aus Wissensdiagramm. Die Dropdown-Liste besteht aus Wissensdiagramm Schemas, die in der Instanz verfügbar sind. Es gibt kein Standardschema für die Slot-Ausfüllung. Wenn Sie auswählen **Globales Diagramm** , Sie haben die Möglichkeit, Tags hinzuzufügen.

Abfrageschema in natürlicher Sprache (optional) : Die Abfrage in natürlicher Sprache ermöglicht Anwendern die Durchführung von Datenabfragen über nur-Text während des Chats. Die Dropdown-Liste besteht aus Wissensdiagramm Schemas, die in der Instanz verfügbar sind. Das Standardschema für Natural Language Query ist User Graph (Now_user_Graph_nlq). Wenn Sie auswählen **Globales Diagramm** , Sie haben die Möglichkeit, Tags hinzuzufügen.

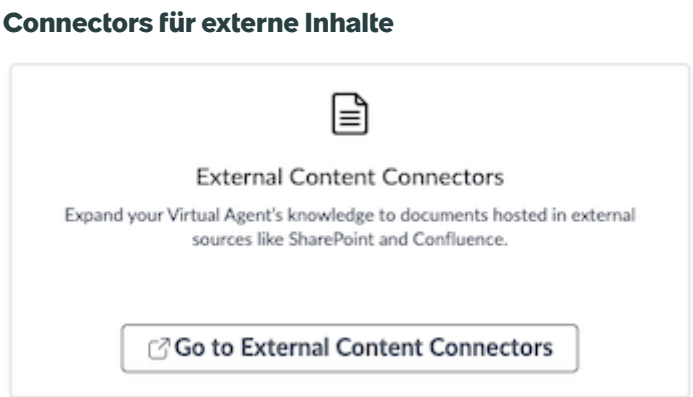
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Leverage Knowledge Graph prebuilt integration with Now Assist Virtual Agent and Now Assist Panel .

Hinweis:
Standardmäßig ist die Suchpersonalisierung mit verfügbar KI-Suche Im Assistenten und bietet personalisierte, kontextbezogene Such-Experiences basierend auf Wissensdiagramm. Um die Integration mit zu deaktivieren WissensdiagrammÖffnen Sie für die Personalisierung das Support-Ticket.

Die **Connectors Für Externe Inhalte** Karte wird angezeigt, wenn Now Assist F&A-Kompetenz ist für den Assistenten aktiv. Die Anwendung „Connectors für externe Inhalte“ bietet Unterstützung für die Indizierung von Inhalten und Metadaten aus Dokumenten in externen Repositorys, um diese Dokumente in durchsuchbar zu machen KI-Suche Anwendungen. Die Now Assist F&A-Kompetenz muss aktiviert sein, damit der Assistent auf Wissensartikel und externe Inhalte zugreifen kann. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Connectors für externe Inhalte** Zum Erstellen und Verbinden externer Quellen. Erstellen Sie nach dem Erstellen eines Connectors eine Suchquelle, und verknüpfen Sie sie mit einem Suchprofil. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Search sources in AI Search .



2. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Nächste Maßnahme
Benennen Sie einen Assistenten.

Benennen Sie einen Assistenten

Entscheiden Sie, wie Ihr Now Assist In Virtual Agent Der Assistent sollte das Standard-Branding verwenden oder ein Branding erstellen.

Vorbereitungen
Fügen Sie einem Assistenten Suchquellen hinzu

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie ein Standard-Branding oder ein vorhandenes anwenderdefiniertes Branding aus.

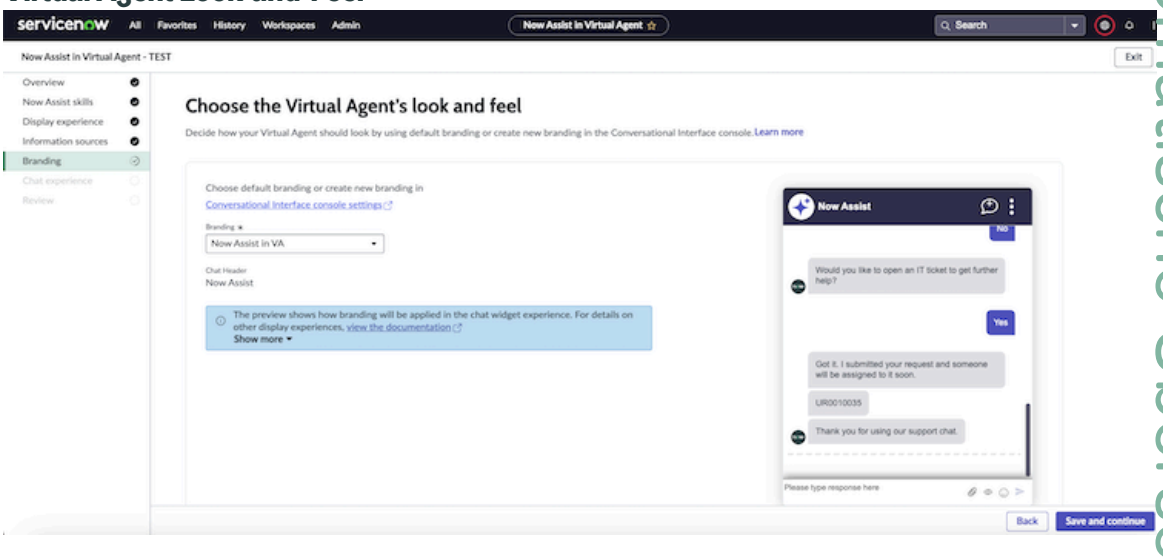
   Hinweis:
   Branding wird für nicht unterstützt Now Assist Bereichsassistenten (Plattform und Entwickler). Informationen zum Erstellen eines Brandings finden Sie unter **Konversationsfähig** > **Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

   Informationen zum Erstellen eines Brandings finden Sie unter **Konversationsfähig** > **Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

   Die Vorschau zeigt, wie Branding auf Standard-Chats angewendet wird.

   - Informationen zum Anpassen Ihres Standard-Chat-Brandings finden Sie unter Richten Sie Ihr ein Now Assist In Virtual Agent Branding.
   - Um Ihr erweitertes Chat-Branding anzupassen Design für Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat.

   Virtual Agent Look-and-Feel

2. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Nächste Maßnahme

Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten.

Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten

Verwalten Sie die Chat-Experience Ihres Assistenten. Definieren Sie Ihre Begrüßungs- und Abschlussnachrichten, Fallback-Optionen, Websuche, Streaming-Antworten und Dokument-Uploads.

Vorbereitungen

Benennen Sie einen Assistenten.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

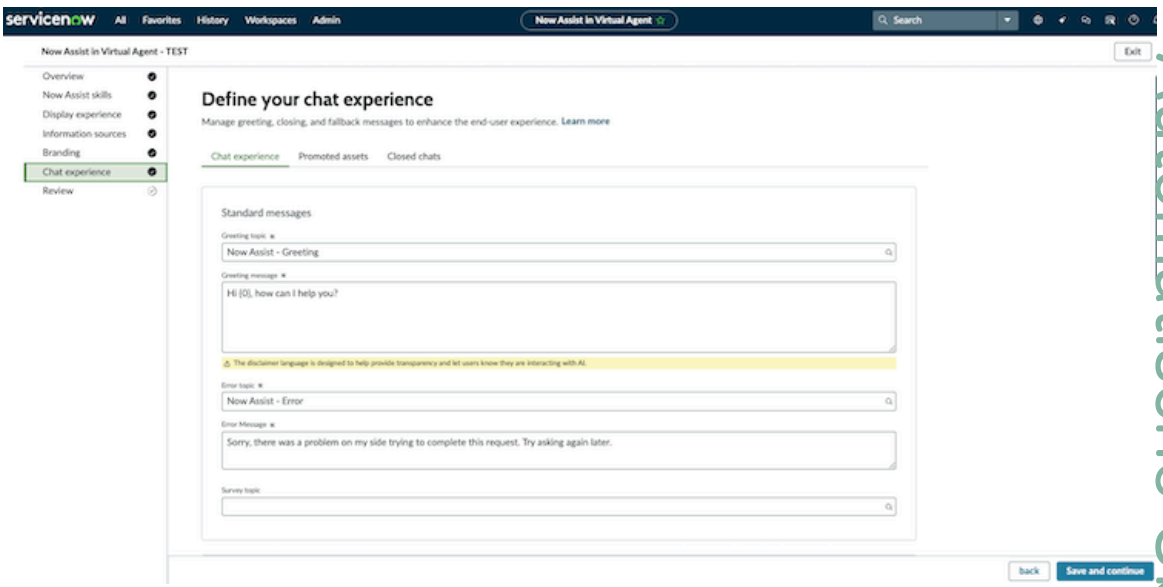
Prozedur

1. Wählen Sie aus **Chat-Experience** Registerkarte.

Hinweis:
Wenn Sie einen konfigurieren Now Assist Bereichsassistent, Optionen variieren von Now Assist In Virtual Agent Assistenten.

- Für Now Assist Panel Platform-Assistent, Abschlussnachricht und Fallback-Optionen werden nicht unterstützt.
- Für Now Assist Bereichsentwicklerassistent, Abschlussnachricht, Fallback-Optionen und Dokument-Uploads werden nicht unterstützt.

Standardnachrichten für Ihren Assistenten



a. In **Standardnachrichten** Richten Sie Ihr Begrüßungsthema, das Abschlussthema, das Fehlerthema und die Umfrage ein. Wenn Sie Standardthemen auswählen, wird die entsprechende Meldung angezeigt. Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Thema auswählen, wird das Nachrichtenfeld nicht angezeigt. Nachrichten für anwenderdefinierte Themen werden in festgelegt Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Für Now Assist Bereichsassistenten, Optionen variieren von Now Assist In Virtual Agent Assistenten.

Standardnachrichtenoptionen für Assistenten

Feld	Beschreibung	Verfügbar in Now Assist In Virtual Agent Assistent	Verfügbar in Now Assist Bereichsassistent (Plattform oder Entwickler)
Begrüßungsthema	Now Assist– Begrüßung ist das standardmäßige Begrüßungsthema für Now Assist In Virtual Agent Assistenten.	Ja	Ja

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Verfügbar in Now Assist In Virtual Agent Assistent	Verfügbar in Now Assist Bereichsassistent (Plattform oder Entwickler)
	Now Assist Bereich: Begrüßung ist das standardmäßige Begrüßungsthema für Now Assist Bereichsassistenten. Wählen Sie eine anwenderdefinierte Begrüßung aus, wenn Sie das standardmäßige Begrüßungsthema ersetzen möchten.		
Begrüßungsnachricht	Wenn der Standard ist Now Assist– Begrüßungsthema wird verwendet, die standardmäßige Begrüßungsnachricht wird angezeigt. Wenn ein anwenderdefiniertes Begrüßungsthema ausgewählt ist, wird **Begrüßungsnachricht** Feld wird nicht angezeigt.	Ja	Ja
Thema abschließen	Das Feld „Abschlussthema“ wird angezeigt, wenn mindestens ein Kanal die Standard-Chat-Experience verwendet. Wenn keine Anzeige-Experience vorhanden ist, die den Standard-Chat verwendet, wird das Abschlussthema nicht angezeigt. Now Assist – Schließen ist das standardmäßige Abschlussthema. Um es zu ersetzen, wählen Sie im	Ja (nur für Standard-Chat)	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Verfügbar in Now Assist In Virtual Agent Assistent	Verfügbar in Now Assist Bereichsassistent (Plattform oder Entwickler)
	Dropdown-Menü ein Thema aus.		
Abschlussnachricht	Das Feld „Abschlussnachricht“ wird angezeigt, wenn mindestens ein Kanal die Standard-Chat-Experience verwendet. Wenn der Standard ist Now Assist– Abschlussthema wird verwendet, die standardmäßige Abschlussnachricht wird verwendet. Wenn ein anwenderdefiniertes Thema ausgewählt ist, wird **Abschlussnachricht** Feld wird nicht angezeigt.	Ja (nur für Standard-Chat)	Nein
Fehlerthema	Now Assist– Fehler ist das Standardthema für Now Assist In Virtual Agent Assistenten. Now Assist Bereich: Fehler ist das Standardthema für Now Assist Bereichsassistenten. Um den Standard zu ersetzen, wählen Sie im Dropdown-Menü ein anwenderdefiniertes Thema aus.	Ja	Ja
Fehlermeldung	Wenn der Standard ist Now Assist– Fehlerthema wird verwendet, die Standardfehlermeldung wird verwendet. Wenn ein anwenderdefiniertes	Ja	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Verfügbar in Now Assist In Virtual Agent Assistent	Verfügbar in Now Assist Bereichsassistent (Plattform oder Entwickler)
	Thema verwendet wird, wird das Fehlermeldungsfeld nicht angezeigt.		
Umfrage	Der Standard Now Assist– Umfragethema wird verwendet. Um den Standard zu ersetzen, wählen Sie ein anwenderdefiniertes Thema für die Umfrage aus. Während eines Chats wird dem Anwender das Umfragethema angezeigt. Für eine Umfrage ist kein Nachrichtenfeld vorhanden.	Ja	Nein

b. In **Fallbacks** Wählen Sie eine oder mehrere Fallback-Optionen aus.

Fallback-Optionen



Hinweis:
Für Now Assist Panel Platform- und Developer-Assistenten, Fallback-Optionen sind nicht verfügbar.

Beispiele, wenn Sie mehr als eine Fallback-Option auswählen möchten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen Anwender an einen Servicemitarbeiter zu übertragen und gleichzeitig einen Incident-Datensatz zu erstellen.
- Zum Beenden einer Konversation beim Erstellen eines Incident-Berichts.
- Dient zur Verwendung eines anwenderdefinierten Themas bei Verwendung der Option „Servicemitarbeiter-Übertragung“.

Servicemitarbeiter Leitet den Anwender an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Auswählen von **Servicemitarbeiter** Das Kontrollkästchen zeigt eine Dropdown-Liste für Themen an, und die Texteingabe wird für die Fallback-Schaltfläche im Assistenten verwendet. Die Standardschaltflächenbezeichnung ist **Fordern Sie einen Live-Chat an** .

Hinweis:
Wenn für Ihre Instanz kein Servicemitarbeiter konfiguriert ist, wird die **Servicemitarbeiter** Fallback-Option ist nicht verfügbar. Um den Servicemitarbeiter zu konfigurieren, wählen Sie aus **Konfigurieren** Verknüpfen und navigieren Sie zu **CI-Administratorkonsole** > **Einstellungen** > **Mitarbeiterchat** Registerkarte Verwenden Sie den Standard Now Assist– Servicemitarbeiter-Thema, oder wählen Sie ein Thema aus.

Websuche Informationen werden dem Anwender bereitgestellt, wenn die synthetisierte Antwort keine Antworten generieren kann. Auswählen von **Websuche** Das Kontrollkästchen zeigt eine Texteingabe an, die für den Namen der Fallback-Schaltfläche im Assistenten verwendet wird. Die Standardschaltflächenbezeichnung ist **Durchsuchen Sie das Web** . Der standardmäßige Anbieter der Websuche ist Google Gemini.

Datensatzersteller Leitet den Anwender zu einem Datensatzersteller-Katalogelement weiter, um einen Incident oder einen Fall zu erstellen. Auswählen von **Datensatzersteller** Das Kontrollkästchen zeigt eine Dropdown-Liste an, in der Sie Katalogelement auswählen können. Der standardmäßige Datensatzersteller ist Now Assist Datensatzersteller. Die Texteingabe wird für die Fallback-Schaltfläche im Assistenten verwendet. Die Standardtexteingabe ist **Erstellen Sie ein generisches Ticket** .

Hinweis:
Damit diese Fallback-Option für Gastanwender funktioniert, erstellen Sie einen öffentlichen Datensatzersteller. Weitere Informationen finden Sie unter Create a record producer .

Beenden Sie diesen Chat Ist eine Fallback-Option für die Standard-Chat-Experience, die den Chat zwischen dem Anwender und dem Assistenten beendet. Wenn keine Anzeige-Experience mit dem Standard-Chat vorhanden ist, die **Beenden Sie diesen Chat** Fallback-Option wird nicht angezeigt. Für die erweiterte Chat-Experience enden Konversationen nicht Die Texteingabe wird für die Fallback-Schaltfläche im Assistenten verwendet, und die Standardtexteingabe ist **Beenden Sie diesen Chat** .

Anwenderdefinierter Fallback Wenn diese Option ausgewählt ist, wird eine Dropdown-Liste angezeigt, in der Sie ein Thema auswählen können. Es gibt kein Standardthema. Die Texteingabe wird für die Fallback-Schaltfläche im Assistenten verwendet. Die Standardtexteingabe ist **Anwenderdefinierte Fallback-Schaltfläche** . Weitere Informationen zu Fallback-Optionen finden Sie unter Erweiterter Chat.

c. In **Websuchmodus** Aktivieren Sie die Websuche, wenn Anwender direkt im Chat-Fenster im Internet suchen sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

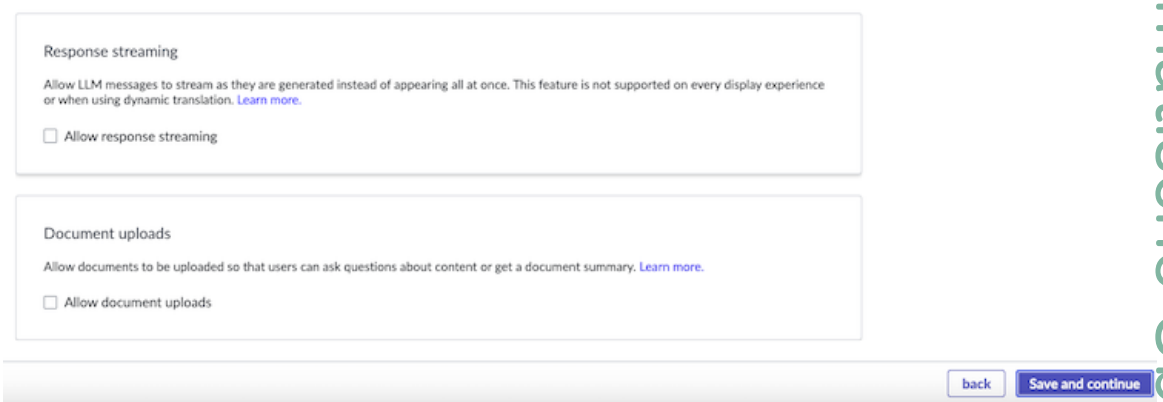
Websuchmodus



Im Websuchmodus können Anwender das Internet durchsuchen, indem sie ein Globus-Symbol (auswählen) Im Chat-Fenster. Der standardmäßige Anbieter der Websuche ist Google Gemini.

Hinweis:
Für Now Assist Fensterplattformassistent. Der Websuchmodus ist verfügbar, wenn ein erweiterter Chat verfügbar ist. Now Assist Der Assistent für den Bereichsentwickler verfügt nicht über die Option für den Websuchmodus.

Antwort-Streaming und Dokument-Uploads für Ihren Assistenten



In **Antwort-Streaming** Abschnitt, wenn **Antwortstreaming zulassen** Ist aktiv, werden LLM-Nachrichten angezeigt, wenn jedes Wort generiert wird, anstatt die gesamte Nachricht gleichzeitig anzuzeigen. Wenn **Antwortstreaming zulassen** Ist ausgegraut, da es bei Verwendung nicht unterstützt wird Dynamische Übersetzung. Kanäle, die synthetisierte Antworten unterstützen, unterstützen auch das Streaming, wenn das Streaming aktiviert ist.

Wenn Dynamische Übersetzung Ist aktiviert, die **Antwortstreaming zulassen** Kontrollkästchen ist ausgegraut. Zum Deaktivieren Dynamische Übersetzung, Wechseln Sie zu Now Assist Administratorkonsole. Wird deaktiviert Dynamische Übersetzung Wirkt sich auf die gesamte Instanz aus.

In **Dokument wird hochgeladen** Abschnitt, **Dokument-Uploads zulassen** Ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, können Anwender Dokumente in den Chat hochladen und Fragen zum Inhalt stellen oder eine Zusammenfassung abrufen. Weitere Informationen zu Dateiformaten zum Hochladen von Dateien in einen Assistenten finden Sie unter Laden Sie Dokumente in einem Chat hoch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

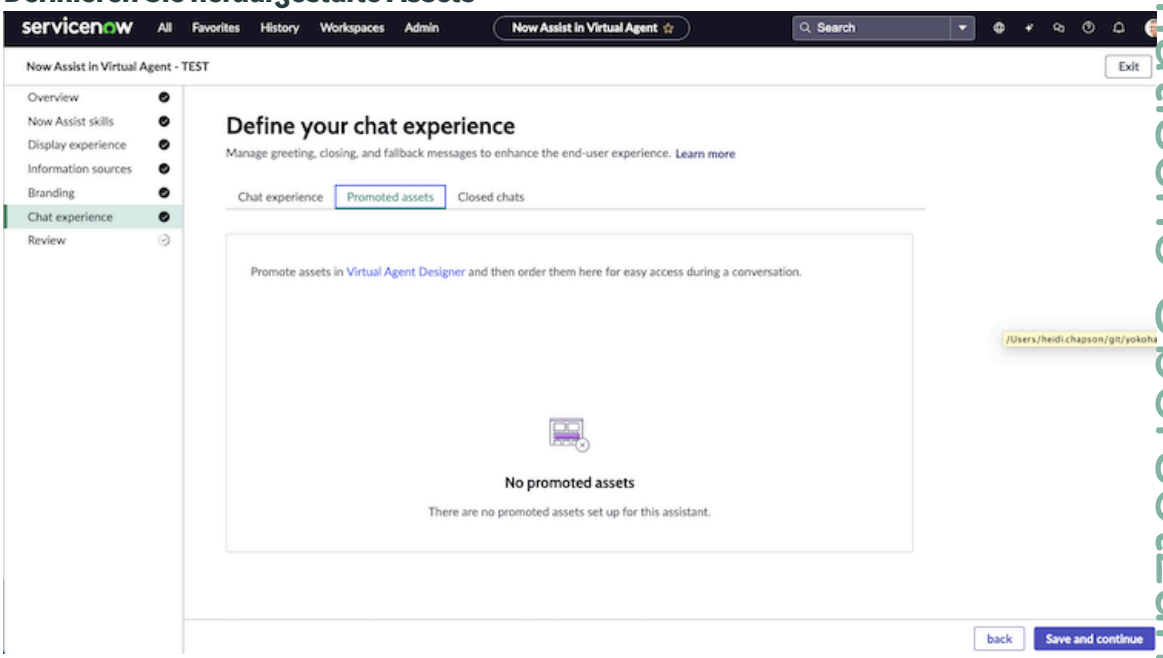
Hinweis:
Die Now Assist Die Themenkompetenz muss auf Assistentenebene aktiviert sein, damit das Hochladen von Dokumenten bei der Verwaltung Ihrer Chat-Experience aktiv ist. Die folgende Warnung wird angezeigt, wenn Ihr Now Assist Themenkompetenz ist deaktiviert.

Warnung:
Wenn Sie deaktivieren Now Assist Themen ist die Möglichkeit zum Hochladen von Dokumenten deaktiviert.

Wählen Sie aus einer vorgefilterten Liste aus, um Setup-Themen zu überschreiben, die in definiert sind Virtual Agent-Designer. Wenn Sie eines Ihrer Setup-Themen ändern und zur einfachen Einstellung zurückkehren, ist dieses Thema nicht verfügbar.

In **Heraufgestufte Assets** Registerkarte navigieren Sie zu Virtual Agent-Designer Zum Definieren heraufgestufter Assets für diesen Assistenten. Heraufgestufte Assets werden als vorgeschlagene Assets angezeigt, die Anwender starten können, nachdem sie die Begrüßung des Assistenten erhalten haben. Weitere Informationen zum Heraufstufen von Assets in finden Sie Virtual Agent-Designer, Siehe Heben Sie Subflows, Aktionen und Themen für LLM-Konversationen in hoch oder herunter Virtual Agent-Designer

Definieren Sie heraufgestufte Assets

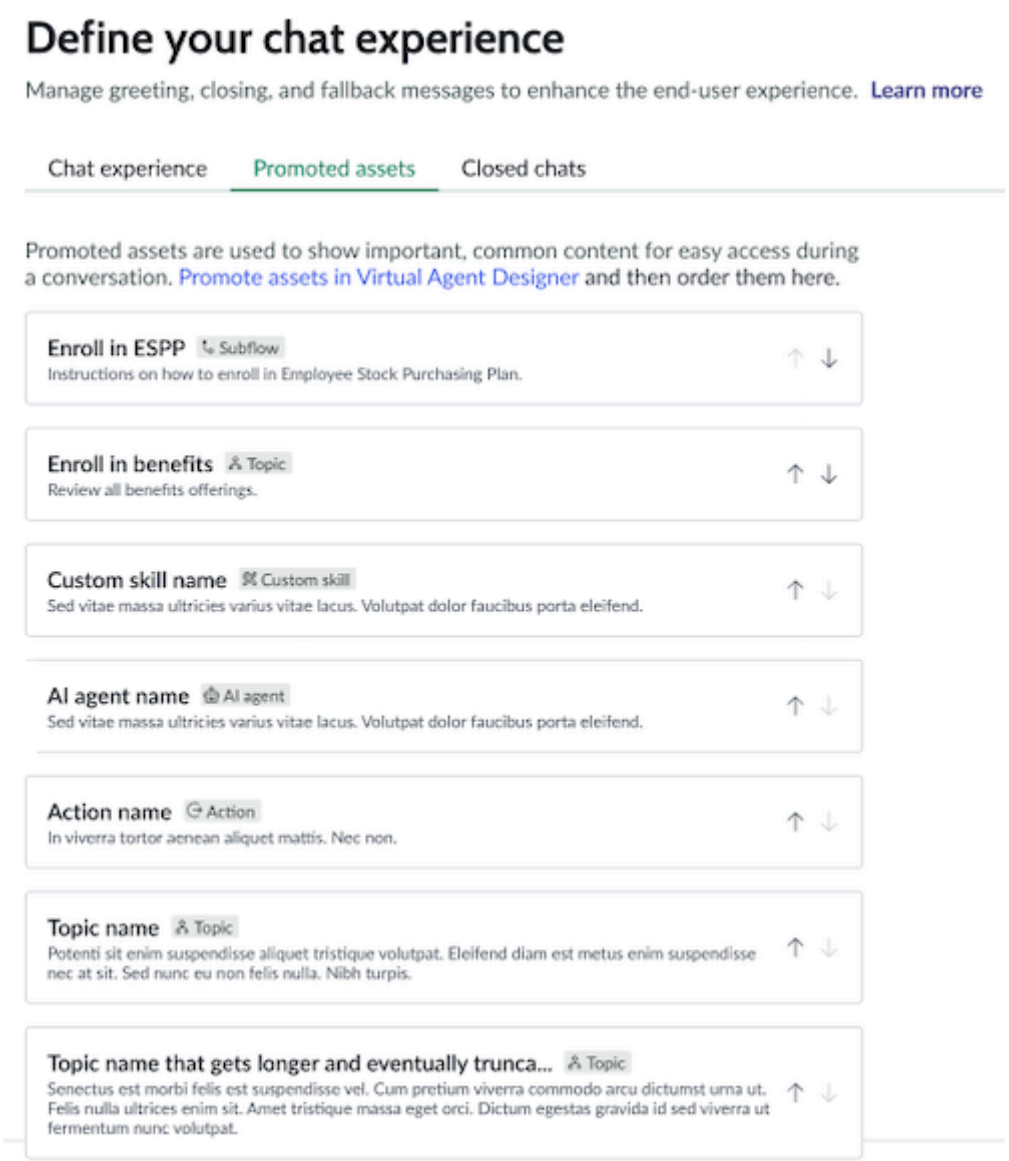


Nach dem Heraufstufen der Assets in Virtual Agent-Designer, Sie können dann die Assets mit den Pfeiltasten nach oben oder unten neu anordnen. Dem Anwender werden maximal sechs Assets angezeigt. Für jedes Asset zeigt ein Tag an, ob es sich um ein Thema, einen Subflow, eine Aktion, eine anwenderdefinierte Kompetenz oder einen KI-Agent handelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

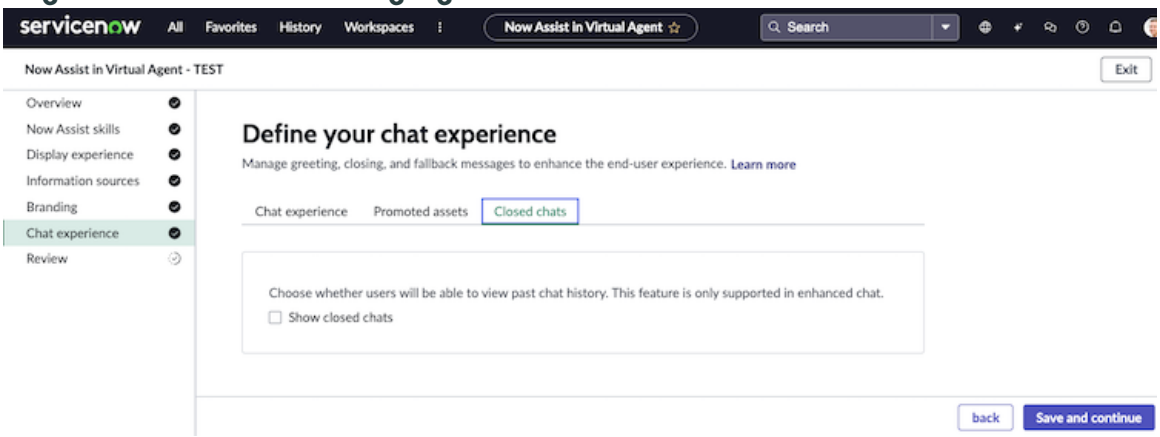
Liste heraufgestufter Assets



Die **Geschlossene Chats** Die Registerkarte ist verfügbar, wenn die erweiterte Chat-Experience aktiv ist. Wenn **Geschlossene Chats anzeigen** Ist aktiviert, können Benutzer in der erweiterten Chat-Experience auf den Chatverlauf zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie den Verlauf des vergangenen Chats an



2. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Einstellungen des Assistenten.

Überprüfen Sie die Einstellungen des Assistenten

Überprüfen Sie die Einstellungen Ihres Assistenten, und testen Sie Ihren Assistenten.

Vorbereitungen

Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Testen Sie Ihren Virtual Agent** .

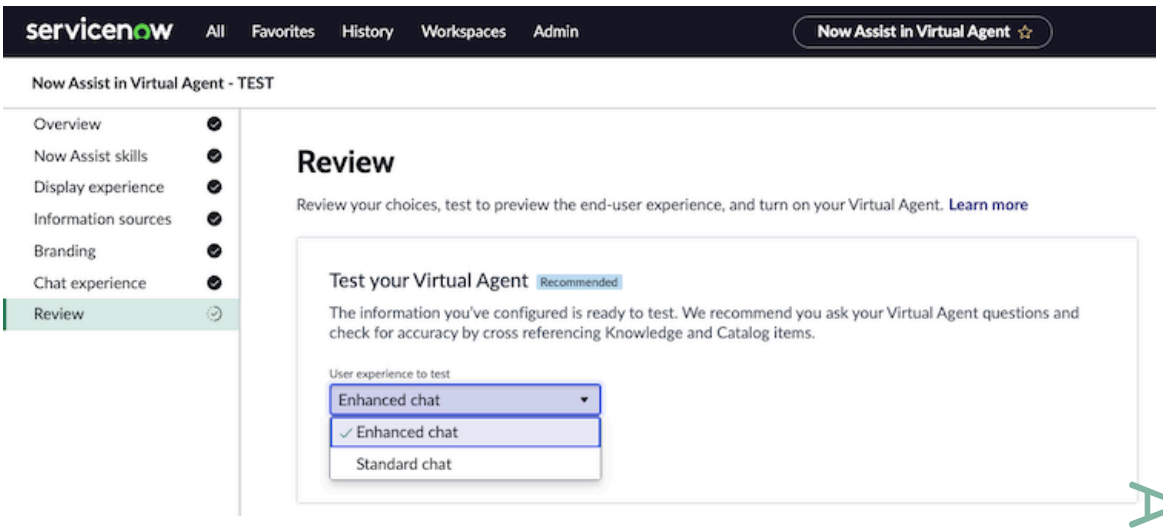
> **Hinweis:**
> Einstellungen für Now Assist Bereichsassistenten (Plattform und Entwickler) unterscheiden sich von Now Assist In Virtual Agent Assistent. Überprüfen Sie die Einstellungen, die für den jeweiligen Assistenten relevant sind.

Es ist wichtig, Ihren zu testen Virtual Agent Um die Qualität der Ergebnisse für allgemeine agentische Workflows zu beurteilen, bevor Sie Ihre Experience in eine Produktionsumgebung verschieben. Validiert die Anwenderoberflächen-Experience, die Ergebnisse des agentischen Workflows und die Fallback-Optionen.

a. Wenn für ausgewählte Portale nur die Standard-Chat-Experience oder nur die erweiterte Chat-Experience aktiviert ist, wird die Dropdown-Liste nicht angezeigt. Wenn beide Experience-Typen aktiviert sind, werden in der Dropdown-Liste beide angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testen Sie Ihren Assistenten



Wenn Sie auswählen **Verbesserter Chat** , Virtual Agent-Designer Der Testbereich für die erweiterte Chat-Experience wird gestartet.

Wenn Sie auswählen **Standard-Chat** , Der Chat-Widget-Bereich wird in gestartet Virtual Agent-Designer.

b. **Assistentendetails** Primäre und sekundäre Assistenten anzeigen, die verknüpft sind.

c. **Now Assist-Kompetenzen** Zeigen Sie die aktiven Kompetenzen an.

d. **Experience anzeigen** Zeigt an, welche Portale oder Messaging-Kanäle haben Virtual Agent Und die Art der verwendeten Experience.

   Wenn kein Portal oder Messaging-Kanal ausgewählt wurde, wird die folgende Meldung angezeigt.



   Die Wählen Sie mindestens eine Anzeige-Experience aus, um diesen Assistenten zu aktivieren Warnung wird oben auf der Seite angezeigt, und Sie können den Assistenten erst aktivieren, wenn Sie eine Auswahl in der Display-Experience getroffen haben.

e. **Informationsquellen** Suchprofil, Suchquellen anzeigen Now Assist Themen, Subflows und Aktionen, anwenderdefinierte Kompetenzen, agentische Workflows und Wissensdiagramm.

f. **Branding** Zeigt den Typ des von Ihnen ausgewählten Brandings an.

g. **Chat-Experience** Zeigt Ihre Begrüßung, Abschlussnachrichten, Fallback-Optionen, Websuche und ob Antwort-Streaming und Dokument-Uploads aktiviert sind. Wenn Sie ein oder mehrere Portale mit der erweiterten Chat-Experience haben, werden geschlossene Chats angezeigt.

In **Zusätzliche Ressourcen** Abschnitt werden diese Elemente je nach Typ des Setups angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Now Assist Themen sind sichtbar, wenn Now Assist Die Kompetenz „Themen“ ist für Ihren Assistenten aktiviert. Die **Zeigen Sie alle Themen an** Link wird geöffnet Virtual Agent-Designer.

b. Now Assist In KI-Suche Bleibt sichtbar. **Die Portale alle anzeigen** Link öffnet Setup Now Assist In KI-Suche Konsole zum Aktivieren von generierten Genius-Ergebnissen Now Assist In der Portalsuche.

c. Überwachen Sie, dass Ihr Virtual Agent Ist sichtbar, sobald Sie einen oder mehrere Assistenten zum ersten Mal aktivieren. Die **Zeigen Sie die Leistung an** Link wird geöffnet Now Assist In Virtual Agent Analytics.

d. Proaktive Auslöser Bleiben sichtbar. Wenn Proaktive Auslöser Ist nicht auf installiert ServiceNow Instanz, die Installation von ServiceNow Store Link wird geöffnet ServiceNow Store Proaktive Auslöser App. Wenn Proaktive Auslöser Ist auf der Instanz installiert, Proaktive Auslöser Kann in verwaltet werden **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.

e. Die Benachrichtigung bleibt sichtbar. **Die Einstellungen für Benachrichtigungen verwalten in** Der Link führt Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** Virtual Agent Seite.

2. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie** Nachdem Sie Ihren Assistenten getestet haben, um sicherzustellen, dass alles gut funktioniert.

3. Wenn bereits ein Assistent aktiviert ist, wählen Sie aus **Fertig** .

   Eine Nachricht wird angezeigt, die das anzeigt Now Assist In Virtual Agent Wurde erfolgreich aktiviert.

4. Wählen Sie Aus **Verstanden** .

Ergebnisse

Der Assistent ist aktiv, und Themen können mit verknüpft werden LLM-Assistenten.

Portalvoraussetzungen für erweiterten Chat

Now Assist In Virtual Agent Bietet Anwendern eine inhaltsgesteuerte und suchgesteuerte generative KI-Experience. Um von Chat- und Suchfunktionen zu profitieren, muss Ihr Portal über verfügen KI-Suche Aktiviert, bevor Sie Ihren Assistenten konfigurieren.

Standard-Chat oder erweiterter Chat bieten verschiedene Experiences. Der erweiterte Chat bietet Anwendern ein größenanpassbares Chatfenster und eine Such-Experience. Informationen zu den Unterschieden zwischen Standard-Chat, erweitertem Chat und erweitertem Chat mit einer zusätzlichen ganzseitigen Experience-Option finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent verwenden. Wenn Sie nur eine Chat-Experience wünschen, besteht keine Abhängigkeit von der Suchkonfiguration eines Portals. Stellen Sie jedoch sicher, dass Ihr Portal über die standardmäßige Schaltfläche für das Chat-Widget verfügt.

Um von den erweiterten Suchfunktionen des Chats zu profitieren, sollte Ihr Portal über verfügen KI-Suche Aktiviert. Zum Konfigurieren KI-Suche Navigieren Sie für Ihr Portal zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**an. Weitere Informationen finden Sie unter Enable and configure AI Search in Service Portal .

Hinweis:
Wenn Sie erweiterten Chat in einem Portal aktivieren, verwendet dieses Portal das VA-Suchprofil anstelle des in der Suchanwendungskonfiguration des Portals angegebenen Suchprofils. Weitere Informationen zu Suchprofilen und deren Auswirkungen auf das Suchverhalten finden Sie unter Search profiles in AI Search .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Innerhalb der erweiterten Chat-Experience ist die ganzseitige Experience eine zusätzliche Option.

Die Voraussetzungen für die erweiterte Chat-Experience und den erweiterten Chat mit ganzseitiger Experience sind:

1. Portal KI-Suche Konfiguration
2. Widget für Facettensuche
3. ServiceNow – Standard-Typeahead-Suche-Widget (nur für den erweiterten Chat mit ganzseitiger Experience erforderlich)

Hinweis:
Wenn Sie das Widget „Facettensuche“ oder das Widget „Typeahead-Suche“ angepasst haben, müssen Sie Ihre Anpassungen mit den neuesten Versionen abgleichen, um sicherzustellen, dass Sie alle Updates haben.

Mobile-App-Voraussetzungen für erweiterten Chat

Now Assist In Virtual Agent Bietet Anwendern eine inhaltsgesteuerte und suchgesteuerte generative KI-Experience. Je nachdem, ob Sie sich bei der Konfiguration Ihres Assistenten für den Standard- oder erweiterten Chat entschieden haben, können Sie drei verschiedene mobile App-Komponenten mit einem Assistenten integrieren.

Um Informationen zur Auswahl der gewünschten Art zu erhalten Now Assist In Virtual Agent Informationen zur Anzeige in Ihrer mobilen App finden Sie unter Mobile Now Assist display experience for Virtual Agent. Informationen zu den Unterschieden zwischen Now Assist in Virtual Agent-Standard und erweiterten Chat-Experiences finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent verwenden.

Die drei verschiedenen Komponenten der mobilen App, die Administratoren mit einem Assistenten integrieren können, sind ein Widget für die mobile Suche, ein Chat-Startprogramm und eine anwenderdefinierte App.

Komponenten und Angebote der mobilen App

Mobile-App-Komponente	Beschreibung	Standard-Chat	Erweiterter Chat
Widget für mobile Suche	Das Suchleisten-Widget in der ServiceNow Mobile App	Nein	Nur ganzseitige Experience
Chat-Startprogramm	Der Standard Virtual Agent Chat-Widget	Ja, aber nur für vorhandene angeboten Now Assist In Virtual Agent Kunden	Ja
Anwenderdefinierte App (Mobile SDK)	Das Tool zum Anzeigen nativer Elemente Virtual Agent Schnittstelle in der eigenen Drittpartei-App eines Kunden.	Ja, aber nur vorhandenen Now Assist in Virtual Agent-Kunden angeboten	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Chat-Voraussetzungen für die mobile App

Mobile-App-Komponente	Verbessertes Chatverhalten	Voraussetzungen
Widget für mobile Suche	Wenn Sie eine Äußerung in die Suchleiste eingeben, wird eine Chat-Experience im Vollbildmodus geöffnet. Benutzer können die Suchergebnisseite über den Chat starten.	Administratoren müssen die zu verwendende mobile Suchkonfiguration auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an.
Chat-Startprogramm	Wenn Sie die Chat-Funktion in einer mobilen App auswählen, wird nativ geöffnet Virtual Agent. Ein Anwender kann Fragen in nativ stellen Virtual Agent Und abrufen Now Assist Antworten. Anwender können die Suchergebnisseite auch über den Chat starten.	Administratoren können optional die Konfiguration der mobilen Suche auswählen, um die Metadatenqualität zu verbessern.
Anwenderdefinierte App (mobiles SDK)	Wenn Sie die anwenderdefinierte Chat-Funktion in einer mobilen App einer Drittpartei auswählen, wird nativ geöffnet Virtual Agent. Anwender können Fragen in nativen Fällen stellen Virtual Agent Und abrufen Now Assist Antworten.	Sie können nicht verwenden Now Assist In Virtual Agent KI-Suche Experience in einer anwenderdefinierten App. Die Suche wird von der mobilen Drittpartei-App/ des Kunden ausgeführt

Konfigurieren Now Assist In Konversationskataloganforderung

Beschleunigen und bieten Sie eine konversationsbasierte und optimierte Experience basierend auf generativer KI, während Sie eine Katalogelementanforderung in übermitteln Virtual Agent. Ihre Organisation kann den Selfservice erhöhen und die Betriebskosten senken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin und Flow_Designer (zum Bearbeiten des Subflows)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fähigkeiten der generativen KI werden genutzt, um eine menschenähnliche und effiziente Kataloganforderungs-Experience über bereitzustellen Virtual Agent Konversationsschnittstelle. Dadurch wird die Bearbeitungszeit für die Anforderungsübermittlung reduziert.

Wenn die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen konfiguriert ist, ist die folgende Experience für eine anfordernde Person verfügbar:

- Kontextbezogene Fragenaufforderungen, die eine menschlichere Konversation basierend auf Antworten auf vorherige Fragen ermöglichen.
- Slot-Ausfüllung, die Antworten auf 1 oder mehrere Fragen in der Eingabe der anfordernden Person erkennt. Beispiel: Wenn das Suchstichwort lautet Ich möchte eine virtuelle Windows-Maschine mit 1 TB Festplattenspeicher anfordern Und wenn das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement Fragen zu Betriebssystem und Festplattenspeicher hat, muss die anfordernde Person diese Fragen nicht erneut beantworten.

- Fähigkeit, mehrere Fragen zu Katalogelementen gleichzeitig zu beantworten.
- Multi-Turn-Katalogreihenfolge, bei der anfordernde Personen jederzeit Antworten ändern können. Beispielsweise kann die anfordernde Person bei der Beantwortung einer Frage zur Speichergröße eines Telefons erwähnen, dass das in der vorherigen Frage ausgewählte Telefonmodell geändert wurde.
- Validierung der Antworten auf Fragen.
- Möglichkeit, den Prozess der Anforderungsübermittlung jederzeit zu verlassen.

Hinweis:

- Schreibgeschützte Fragen, Fragen mit vorab ausgefüllten Antworten und Fragen, die bereits im Suchstichwort der anfordernden Person beantwortet wurden, werden übersprungen.
- Obwohl die folgenden Katalogelementfragetypen im Konversationsmodus unterstützt werden, werden Antworten in natürlicher Sprache für sie nicht unterstützt:
  - Anhang
  - Maskierung

Prozedur

1. Zum Konfigurieren von Now Assist Für Virtual Agent Anwendung, mit der installiert wird Now Assist Informationen zur Anwendung „Konversationskataloganforderung“ finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.
   Mit dieser Konfiguration wird `sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit`Der Wert der Systemeigenschaft ist standardmäßig auf 500 festgelegt, wenn diese Eigenschaft nicht zuvor bearbeitet wurde.
2. Aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung einer Katalogelementanforderung in Virtual Agent.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.

   b. Wählen Sie ein Katalogelement aus, das im Konversationsmodus angefordert werden muss. Informationen zu Katalogelementen, die im Konversationsmodus unterstützt werden, finden Sie unter Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM .

   c. Bestätigen Sie im Formular „Katalogelement“, dass **Machen Sie das Element in VA nicht konversationsfähig** Kontrollkästchen ist nicht aktiviert.

   d. Bestätigen Sie im Formular „Katalogelement“, dass **Now Assist (LLM) deaktivieren** Kontrollkästchen ist nicht aktiviert.
   Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird LLM nicht verwendet, und die Daten werden nicht an LLM gesendet. Das Element wird möglicherweise nicht konversationsfähig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn das Katalogelement nicht konversationsfähig sein soll, wählen Sie aus **Machen Sie das Element in VA nicht konversationsfähig** Kontrollkästchen. Wenn das Katalogelement jedoch vertrauliche Informationen enthält, die Sie nicht an LLM senden möchten, wählen Sie aus **Now Assist (LLM) deaktivieren** Kontrollkästchen.
- Wenn Sie löschen **Machen Sie das Element in VA nicht konversationsfähig** Kontrollkästchen, wird das Element nur dann konversationsfähig, wenn alle Bedingungen erfüllt sind, um ein Element konversationsfähig zu machen. Weitere Informationen zu solchen Bedingungen finden Sie unter Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Bestätigen Sie, dass der Fallback-Datensatzersteller in konfiguriert ist **Ruft den generischen Tickethersteller für die Konversationskataloganforderung ab** subflow.

In einigen Fällen, wenn eine anfordernde Person nach einem Katalogelement sucht, KI-Suche Möglicherweise können keine Ergebnisse zurückgegeben werden. Zum Beispiel, wenn das Katalogelement nicht verfügbar ist oder wenn die anfordernde Person keinen Zugriff zum Anzeigen des Katalogelements hat. In solchen Fällen wird der Fallback-Mechanismus für aktiviert Virtual Agent Konversation. Virtual Agent Versucht, die anfordernde Person mit einem Servicemitarbeiter zu verbinden. Wenn ein Servicemitarbeiter nicht verfügbar ist, wird die verwendet **Erstellen Sie ein generisches Ticket** Der Datensatzersteller, der einen Incident zur Lösung des Problems erstellt, wird ausgelöst.

- Die **Now Assist-Fallback** Thema steuert den Fallback-Mechanismus. Dieses Thema löst den Datensatzersteller aus, der von zurückgegeben wird **Ruft den generischen Tickethersteller für die Konversationskataloganforderung ab** subflow.
- Dieser Subflow gibt den Wert von zurück `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer`Eigenschaft Standardmäßig ist der Wert dieser Eigenschaft die sys_ID von **Erstellen Sie ein generisches Ticket** Datensatzersteller.

Hinweis:
Beide `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer`Eigenschaft und **Erstellen Sie ein generisches Ticket** Datensatzersteller sind in einer Instanz verfügbar, wenn Now Assist Für Virtual Agent Anwendung ist installiert.

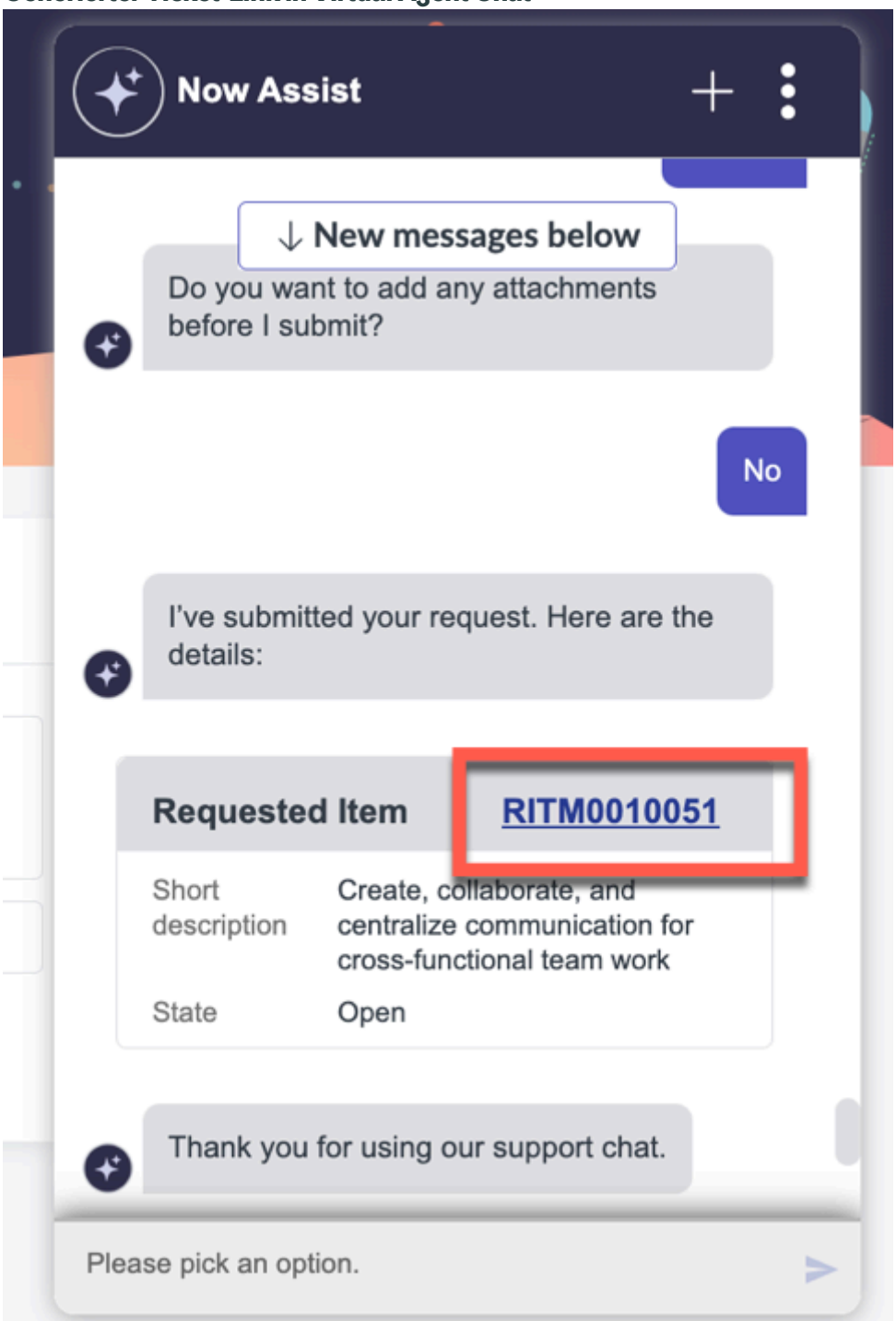
Darüber hinaus können Sie den Fallback-Prozess anpassen, indem Sie Ihren eigenen Datensatzersteller konfigurieren oder zusätzliche Logik in einem neuen Subflow erstellen.

4. Wahlweise: Konfigurieren Sie die URL-Navigationseinstellungen, um anzugeben, wo der generierte Ticket-Link in der ist Virtual Agent Chat wird geöffnet, siehe Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Für Informationen zur URL-Navigation in Virtual Agent, Siehe URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen. Für Informationen zu Virtual Agent Skripts, siehe Virtual Agent Skripts.

Generierter Ticket-Link in Virtual Agent Chat



Zugehörige Informationen

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by NLU

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Kompetenz „Subflows und Aktionen“

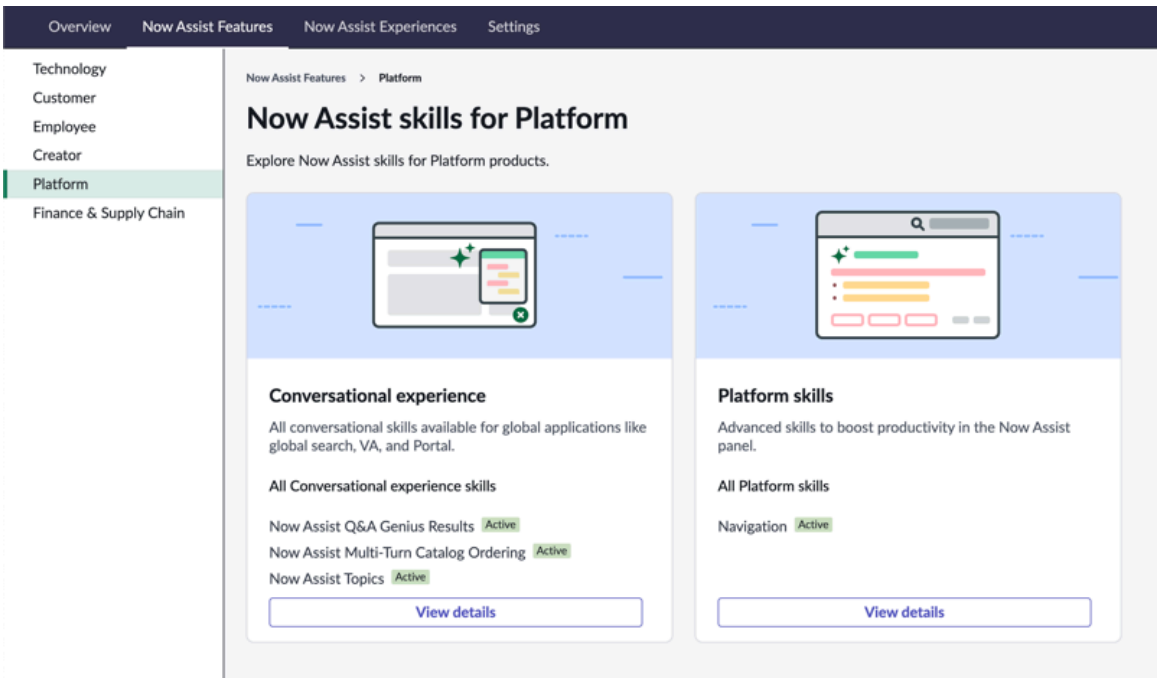
Aktivieren Sie die Kompetenz „Subflows und Aktionen“, um Subflows und Aktionen aus Now Assist-Konversationen auszuführen.

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie Now Assist In Virtual Agent-Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.
- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Now Assist-Administrator* > **Now Assist-Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .



3. Wählen Sie auf der Karte Konversations-Experience die Option aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Auswahlvorgang **Alle verfügbaren Konversations-Experience-Kompetenzen** > **Subflows und Aktionen** > **Kompetenz aktivieren**an.
5. Überprüfen Sie auf der Karte „Konversations-Experience“, ob **Subflows und Aktionen** Kompetenz ist unter aktiviert **Alle Kompetenzen der Konversations-Experience** .

Nächste Maßnahme

Gewähren Sie Mitarbeitern, die mit Konversations-Subflows und -Aktionen arbeiten, eine oder mehrere Anwenderrollen. Eine Liste der verfügbaren Anwenderrollen finden Sie unter User roles for conversational subflows and actions .

Passen Sie die Zitatnachricht an

Inline-Bezugsvermerke sollen anzeigen, aus welchen ServiceNow Wissensartikel, die Antwort wird generiert. Dies kann Informationen aus Anhängen und Wissensblöcken oder aus externen Inhalten wie enthalten Microsoft SharePoint Und Confluence. Inline-Zitate werden auch angezeigt, wenn dem Anwender eine Aktion angezeigt wird, die er ausführen kann, z. B. in einem Virtual Agent Thema oder ein Katalogelement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

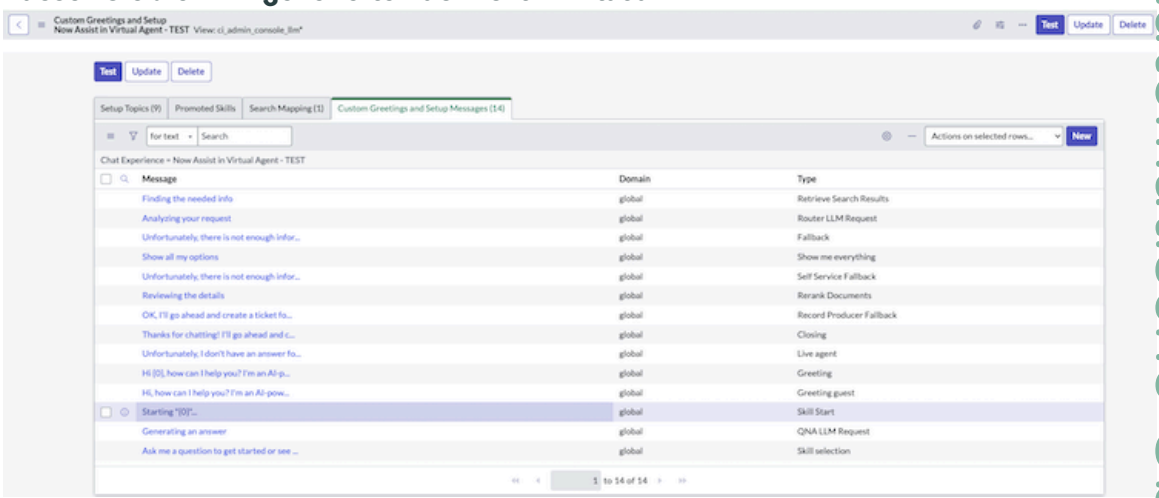
Weitere Informationen zu finden Now Assist In Virtual Agent Bezugsvermerke, siehe Now Assist in Virtual Agent verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Dient zum Ändern des Zitatstexts in **Quellen** Abschnitt einer LLM-generierten Nachricht, bevor Sie den ersten Schritt in der Aktion automatisch ausführen, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_cs_context_Profile.list**an.
2. Wählen Sie einen Assistenten aus.
3. In **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup-Nachrichten** Wählen Sie die Registerkarte aus **„{0}" Wird Gestartet** Dient zum Ändern der LLM-generierten Nachricht im Zitat.

Passen Sie die LLM-generierte Nachricht im Zitat an



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie Ihr ein Now Assist In Virtual Agent Branding

Erstellen Sie andere Now Assist In Virtual Agent Branding-Konfigurationen für die verschiedenen Organisationen, die Ihre Instanz verwenden. Diese Konfigurationen gelten nur für das Chat-Widget-Branding in Portalen.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zu finden Now Assist In Virtual Agent, Siehe Now Assist in Virtual Agent Und Assistenten werden konfiguriert.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie verschiedene Chat-Widget-Branding-Konfigurationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Anzeigeoptionen die Option aus **Alle Anzeigen** Neben **Branding** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine Branding-Konfiguration zu erstellen oder auszuwählen **Now Assist in VA** Um es zu aktualisieren.
4. Informationen zum Bearbeiten der Einstellungen finden Sie unter Richten Sie Ihr ein Virtual Agent Bot-Branding.

Design für Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat

Sie können das Erscheinungsbild von anpassen Now Assist In Virtual Agent Verbesserte Chat-Experience in Ihrem ServiceNow Portal durch Aktualisieren der relevanten CSS-Variablen (Cascading Style Sheet).

Als Virtual Agent administrator oder Administrator können Sie die standardmäßigen erweiterten Chat-Designvariablen anpassen. Informationen zum Anpassen des Designs finden Sie in Create a portal theme . Bearbeiten Sie diese Variablen in der folgenden Tabelle im Datensatz des Felds „CSS-Variablen“ (sp_theme). Sie können diese Variablen auch mit einer CSS-Einbindung konfigurieren, die dem Design eines Portals zugeordnet ist.

Hinweis:
Für die Variablen Nass Bezieht sich auf erweiterten Chat.

Weitere Informationen zum erweiterten Chat finden Sie unter Erweiterter Chat.

CSS-Variablen für Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat

Variable	Beschreibung	Standardwerte
$now-sp-nass-Agent-Bubble-font-color	Schriftfarbe der Textnachricht des Service Desk-Mitarbeiters.	$Text-color
$now-sp-nass-Chat-user-message-Bubble-bg-color	Hintergrundfarbe der Blase für Textnachricht des Anwenders.	$Brand-primary-Lightest
$now-sp-nass-user-Bubble-font-color	Schriftfarbe der Anwendertextnachricht.	$Text-color
$now-sp-nass-timestamp-color	Farbe des Zeitstempeltexts.	$Text stummgeschaltet
$now-sp-nass-sekundär-Text-color	Sekundäre Textfarbe, z. B. für „aktiv“.	$grau-dunkel
$now-sp-nass-System-msg-Text-color	Textfarbe der Systemnachricht.	$Text stummgeschaltet
$now-sp-nass-Base-input-field-placeholder-and-Highlight-Text-color	Eingabetextfarbe und mit einer Deckkraft von .45 für Platzhalter.	$Text-color
$now-sp-nass-Base-Link-color	Linkfarbe.	$Brand-primary
$now-sp-nass-color-secondary_2	Now Design System sekundär-2 Farbe.	$Brand-primary-dunkler
$Now-sp-nass-modeless-Dialog-Header-bg-color	Hintergrundfarbe für primäres Element Now Assist Header-Leiste.	#Ffffff
$Now-sp-nass-modeless-Dialog-Header-Text-color	Textfarbe für primäres Element Now Assist Header.	$Text-color

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSS-Variablen für Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwerte
$now-sp-nass-Base-Toolbar-bezeichnungen-and-icons-color	Symbole der Symbolleiste im linken Bereich.	$grau-hell
$now-sp-nass-Toolbar-icons-color--Mover	Symbolleistensymbole im linken Bereich mit dem Mauszeiger.	$grau-dunkel
$now-sp-nass-Toolbar-icons-color--aktiv	Symbole der Symbolleiste im linken Bereich im aktiven Status.	$Text-color
$now-sp-nass-Toolbar-icons-Full-screen-Mode-color	Symbole der Symbolleiste im linken Bereich im Vollbildmodus.	Dunkeln ($Brand-primary-dunkler, 15 %)
$now-sp-nass-Toolbar-icons-Full-screen-Mode-color--aktiv	Symbole der Symbolleiste im linken Bereich im Vollbildmodus für aktiven Status.	$Brand-primary-dunkler
$now-sp-nass-window-Control-icons-color	Symbole für Fenstersteuerungen.	$Text stummgeschaltet
$now-sp-nass-window-Control-icons-color--Mover	Fenstersteuerungssymbole im Status „Zeigen“.	$Text-color
$now-sp-nass-window-Control-icons-color--aktiv	Fenstersteuerungssymbole im aktiven Status.	$Text-color
$now-sp-nass-Feedback-and-search-result-Panel-color	Feedback-Bereich und Suchergebnissymbol.	$Text stummgeschaltet
$now-sp-nass-Feedback-and-search-result-Panel-selected-color	Ausgewähltes Symbol im Feedback-Bereich.	$Text stummgeschaltet
$now-sp-nass-action-and-kb-citation-color	Aktion und Knowledge Base Linkfarbe	$Link-color
$now-sp-nass-color-primary-0	Primary-0 für Pillen/primäre Schaltflächen.	$Brand-primary-Lightest
$now-sp-nass-color-primary-2	Primär-2 für Pillen/primäre Schaltflächen im aktiven Status.	$Brand-primary-dunkler
$now-sp-nass-button-primary-bg-color	Schaltfläche „Absenden“ in Auswahlauswahlsteuerung.	$btn-primary-bg
$now-sp-nass-button-primary-bg-Active-color	Primäre aktive Hintergrundfarbe der Schaltfläche.	$btn-primary-bg
$now-sp-nass-button-selection-Text-color	Now Design System sekundär-1 Farbe	$Brand-primary
$now-sp-nass-tooltip-bg-color	Tooltip-Hintergrundfarbe für Eingabefeldsymbole.	$tooltip-bg
$now-sp-nass-tooltip-Text-color	Tooltip-Textfarbe für Eingabefeldsymbole.	$tooltip-color

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSS-Variablen für Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwerte
$now-sp-nass-Alert-critical-color	Ungelesene Indikatorfarbe.	$Brand-Danger
$now-sp-nass-input-field-icon-color	Symbol und Anhangssymbol im Eingabefeld	$Text stummgeschaltet
$now-sp-nass-color-Alert-moderate-3	Animierte Ladesymbolfarbe.	#4345a6
$now-sp-nass-body-bg	Primäre Hintergrundfarbe des Textkörpers.	#Ffffff
$now-sp-nass-Base-Highlight-color	Hintergrundfarbe des übereinstimmenden Texts bei der Suche nach Emojis.	Aufhellen ($Warnung, 35 %)
$now-sp-nass-color-primary-3	Farbe für leere Schaltflächen im Status „aktiv“.	Dunkeln ($Brand-primary-dunkler, 15 %)
$now-sp-nass-color-background-primary	Hintergrundfarbe des Inhalts.	#Ffffff
$now-sp-nass-Header-Panel-bg-color	Hintergrundfarbe des Kopfzeilenbereichs.	#Ffffff
$now-sp-nass-button-bg-action-color	Hintergrundfarbe der Bildauswahl-Schaltfläche.	$Brand-primary
$now-sp-nass-primary-button-action-Text-color	Farbe der Auswahlschaltfläche für Bildauswahl.	$sp-btn-Text-color
$now-sp-nass-Base-separator-color	Trennzeichen.	$border-tertiär
$now-sp-nass-Chat-Agent-message-Bubble-bg-color	Hintergrundfarbe der Blase für Service Desk-Mitarbeiter-Nachricht.	$grau-hell
$now-sp-nass-citation-Badge-color	Farbe des Zitatabzeichens.	$grau-heller
$now-sp-nass-divider-and-border-tertiary-color	Trennzeichen und Rahmenfarbe des Mid-Themas-Wechsels in Suchergebnissen.	$border-tertiär
$now-sp-nass-Highlight-value-tertiary-info-bg-color	Hervorgehobener Infowert auf der MID-Themenkarte.	$State-info-bg
$now-sp-nass-FAB-Gradient-color-1	Erste Farbe des Hintergrundverlaufs für das Symbol der schwebenden Chat-Aktionsschaltfläche.	$Brand-primary-lighter
$now-sp-nass-FAB-Gradient-color-2	Zweite Farbe des Hintergrundverlaufs für das Symbol der schwebenden Chat-Aktionsschaltfläche.	$Brand-info
$now-sp-nass-FAB-Gradient-Hover-color-1	Erste Farbe des Hintergrundverlaufs für das Symbol der schwebenden Chat-Aktionsschaltfläche im Status „Zeigen Sie mit der Maus)“.	$Brand-primary-dunkler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSS-Variablen für Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwerte
$now-sp-nass-FAB-Gradient-Hover-color-2	Zweite Farbe des Hintergrundverlaufs für das Symbol der schwebenden Chat-Aktionsschaltfläche im Status „Zeigen Sie mit der Maus)“.	Dunkeln ($Brand-info, 10 %)
$now-sp-nass-FAB-Gradient-Active-color-1	Erste Farbe des Hintergrundverlaufs für das Symbol der schwebenden Chat-Aktionsschaltfläche im aktiven Status.	$Brand-primary
$now-sp-nass-FAB-Gradient-Active-color-2	Zweite Farbe des Hintergrundverlaufs für das Symbol für die schwebende Chat-Aktionsschaltfläche im Status „aktiv“.	$Brand-info

Now Assist in Virtual Agent verwenden

Now Assist In Virtual Agent Verbessert die Anwender-Experience durch Kombination KI-Suche Mit Kompetenzen im generativen KI-Chat. Diese Kompetenzen können die Problemlösung beschleunigen und die Abwendung zu Servicemitarbeitern reduzieren.

Standard-Chat und erweiterter Chat

Während des Now Assist In Virtual Agent Geführtes Setup, können Ihnen zwei Anwender-Experiences zur Auswahl stehen: Standard-Chat oder erweiterter Chat.

Der Standard-Chat ist eine konversationsbasierte Support-Experience innerhalb eines statischen Chat-Widgets. Der erweiterte Chat ist eine Konversations-Experience innerhalb eines größenanpassbaren und verschiebbaren Chatfensters, das die Möglichkeit bietet, mehrere aktive Konversationen zu führen. Mit dem erweiterten Chat können Anwender aus einer Vielzahl von Einstiegspunkten wählen, wie sie mit Now Assist in ihren ServiceNow-Portalen interagieren. Wenn Sie erweiterten Chat aus dem geführten Setup auswählen, wenn Sie auch haben KI-Suche Wenn Sie in Ihrem Portal aktiviert sind, wird Ihnen angezeigt **Lassen Sie zu, dass die Suchleiste zu einer ganzseitigen Chat-Experience geöffnet wird** Option. Wenn Sie diese Option auswählen, wird Ihre Konversations- und Such-Experience als vollständige Seite im Portal angezeigt. Die Konversationsfließfähigkeit und das Zitatverhalten zwischen dem erweiterten Chat und der ganzseitigen Experience des erweiterten Chats bleiben gleich, unabhängig davon, welche Chat-Experience Sie wählen. Sie können weiterhin auf das skalierbare und verschiebbare Chatfenster des erweiterten Chats zugreifen, wenn Sie die ganzseitige Experience aktiviert haben und sich auf anderen Bildschirmen als der ganzseitigen Experience befinden. Wenn Sie die erweiterte ganzseitige Experience des Chats aktivieren, werden Chat- und Suchfunktionen weiter miteinander verknüpft, indem Sie nach Eingabe einer Abfrage in die Suchleiste eines Portals zu einem ganzseitigen Chat weitergeleitet werden.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Auswählen einer Chat-Experience im geführten Setup für Administratoren finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an.

Die folgende Tabelle zeigt Unterschiede zwischen Standard- und erweiterten Chats.

Standard- und erweiterter Chat

Funktion	Standard-Chat	Erweiterter Chat
Die Suchleisten des Portals werden weitergeleitet, um Chatfunktionen	Nein	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard- und erweiterter Chat (Fortsetzung)

Funktion	Standard-Chat	Erweiterter Chat
einzubeziehen oder direkt in den Chat zu gelangen		
Größe und Verschiebbar des Chatfensters	Nein	Ja
Mehrere aktive Konversationen	Nein	Ja
Konversationen bleiben nach Abschluss der Aufgabe aktiv	Nein	Ja
Option „alle Themen anzeigen“	Ja	Nein

Die Arten von Zitaten, die in synthetisierten Antworten angezeigt werden, sind zwischen Standard- und erweiterten Chats identisch, ihre Formatierung unterscheidet sich jedoch. Die folgenden Zitate können in Ihren synthetisierten Ergebnissen angezeigt werden:

- Katalog
- Thema, Subflows oder Aktionen
- F&A Knowledge Base Artikel
- Externe Inhaltsverbindungen
- Personen

Weitere Informationen zu diesen Zitaten finden Sie in den entsprechenden Abschnitten in Standard-Chat Und Erweiterter Chat.

Die Darstellung der Schaltfläche für das Standard-Chat-Widget variiert je nachdem, ob der Standard- oder der erweiterte Chat aktiviert ist. Die standardmäßige Standard-Chat-Schaltfläche wird als traditionelles Nachrichtensymbol und die standardmäßige erweiterte Chat-Schaltfläche als universelles KI-generiertes Funkelsymbol angezeigt. Auf diese Schaltfläche kann nur über Portalseiten zugegriffen werden. Während Sie sich in der ganzseitigen Experience des erweiterten Chats befinden, können Sie nicht auf die Schaltfläche „Chat-Widget“ zugreifen.

Beispiel für Now Assist In Virtual Agent Schaltfläche für Standard-Chat-Widget



Beispiel für Now Assist In Virtual Agent Schaltfläche „Erweitertes Chat-Widget“



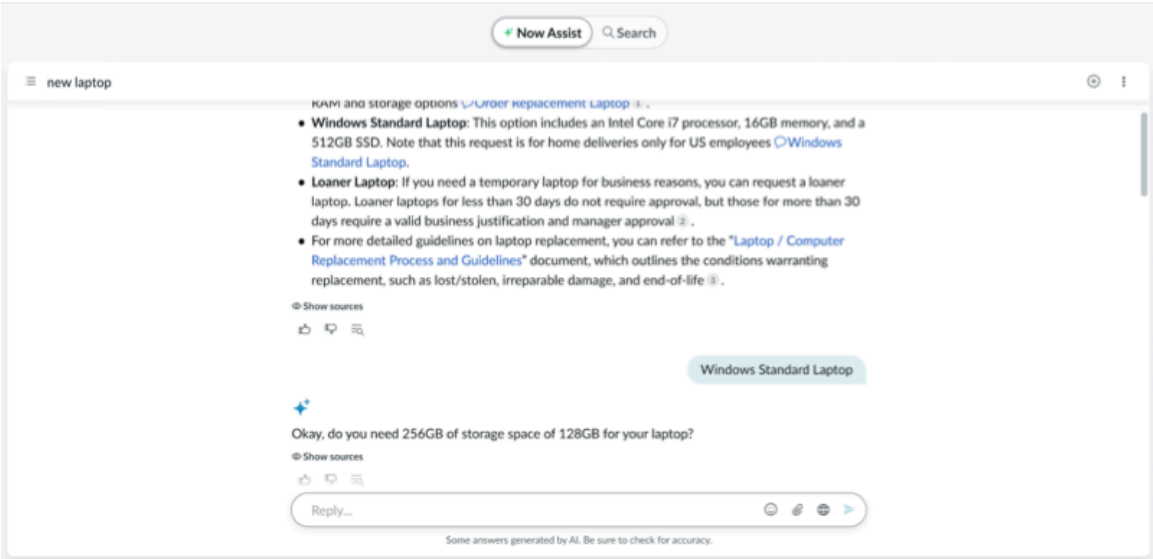
Erweiterte ganzseitige Experience des Chats

Wo Ihre Anwender mehr über Suchergebnisse erfahren, unterscheidet sich zwischen dem erweiterten Chat und der erweiterten ganzseitigen Experience des Chats. Wenn Sie für einen erweiterten Chat eine Suchabfrage über die Suchleiste Ihres Portals eingeben, werden Sie zur Suchergebnisseite des Portals weitergeleitet. Oben auf der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebnisseite werden Genius-Ergebnisse in einer von generierten synthetisierten Antwort angezeigt Now Assist. Wenn Sie die ganzseitige Experience des erweiterten Chats verwenden und eine Suchabfrage über eine der Suchleisten des Portals eingeben, werden Sie zur Registerkarte „Chat“ der ganzseitigen Experience weitergeleitet. Auf der Registerkarte „Chat“ wird möglicherweise eine von generierte synthetisierte Antwort angezeigt Now Assist Innerhalb einer Konversation, abhängig von Ihrer Äußerung. Sie setzen die Konversation auf der Registerkarte „Chat“ fort.

Beispiel für die Registerkarte „Chat“ mit der Bezeichnung Now Assist in der ganzseitigen Experience



Die Konversationsfließfähigkeit und das Zitatverhalten zwischen dem erweiterten Chat und der ganzseitigen Experience des erweiterten Chats bleiben unabhängig davon, welche Chat-Experience Sie verwenden, gleich. Die Konversationen, die Sie entweder über das Fenster des erweiterten Chats oder die ganzseitige Experience führen, bleiben synchronisiert, und der Konversationsverlauf wird in beiden Medien beibehalten. Beispiel: Wenn Sie eingeben Bestellen Sie einen Leihgerät-Laptop Die Konversationsfließfähigkeit und Zitate, die im erweiterten Chat oder in der ganzseitigen Experience des Chats angezeigt werden, sind gleich. Wenn Sie die Laptop-Kataloganforderung in der ganzseitigen Experience beginnen, können Sie die Konversation weiterhin im Fenster des erweiterten Chats anzeigen und fortsetzen, da die Chat-Experiences miteinander synchronisiert bleiben. Weitere Informationen zu Konversationsverhalten und Zitaten finden Sie unter Erweiterter Chat.

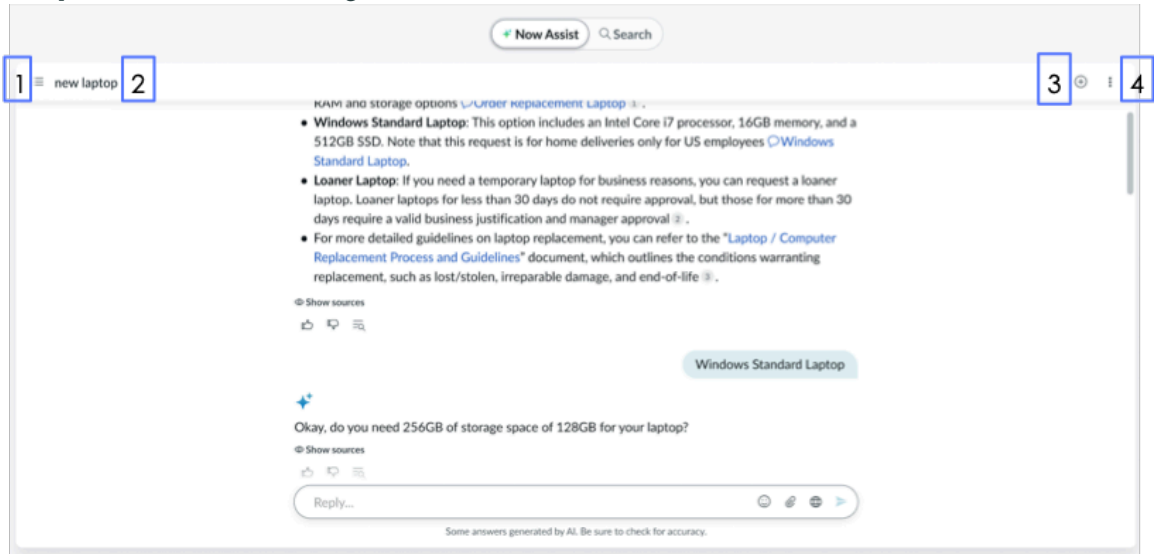
Jeweils Virtual Agent Die Antwort enthält einen Feedback-Symbolbereich. Der Bereich mit den Feedback-Symbolen wird im neuesten angezeigt Virtual Agent Beantworten Sie und wann immer Sie mit dem Mauszeiger über eine vorherige Position zeigen Virtual Agent Antwort. Sie können angeben, ob die Antwort hilfreich war, indem Sie auf das Symbol „Daumen hoch“ ( ). Wenn die Antwort nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Daumen nach unten nicht gefällt“ ( ). Dieses Feedback wird verwendet, um das LLM-Modell zu trainieren und die Antworten im Laufe der Zeit zu verbessern.Je nach Kontext der Antwort wird ein zusätzliches Symbol „zu Suchergebnissen wechseln“ ( ) Kann im Bereich mit den Feedback-Symbolen angezeigt werden. Dieses Symbol wird neben synthetisierten Antworten in angezeigt Virtual Agent, Klärende Fragen in Virtual Agent, Und Fallback-Themen, wenn eine synthetisierte Antwort nicht verfügbar ist, aber regelmäßige Suchergebnisse verfügbar sind. Wenn die ganzseitige Experience aktiviert ist und Sie das Symbol zu Suchergebnissen wechseln ( ), werden Sie zu weitergeleitet **Suchen** Registerkarte. Nach der Umleitung zu **Suchen** Registerkarte beginnt eine Suchabfrage mit den letzten fünf von Ihnen eingegebenen Chatäußerungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Now Assist Der Unterheader besteht aus vier Elementen. Die folgende Abbildung und Tabelle zeigen ein Beispiel und eine Beschreibung dieser Elemente.

Beispiel für Chat-Steuerungen



Now Assist-Unterheader-Elemente

Element	Beschreibung
1. Chats ( )	Alle Chats werden angezeigt. Chats werden mit den neuesten Konversationen oben organisiert. Wenn Sie einen Chat auswählen, wird der Chat im Konversationsbereich geöffnet. Wenn ungelesene Chats oder Benachrichtigungen vorhanden sind, wird im Chats-Symbol ( ). Alle ungelesenen Chats oder Benachrichtigungen werden mit einem roten Punkt daneben angezeigt, und der Chattitel wird fett gedruckt. Wenn Sie zu einem neuen Chat wechseln, während ein anderer aktiver Chat läuft, wird außerdem eine Popup-Nachricht auf dem Chats-Symbol ( ) Wird angezeigt: Ihr vorheriger Chat wurde gespeichert. Sie können alle Ihre vergangenen Chats erneut aufrufen und Chats fortsetzen, die noch aktiv sind. Die folgende Liste enthält die Chatabschnitte, die Sie im Chats-Bereich sehen können. • Aktiv: Chats, in denen Sie die Konversation fortsetzen können. Falls zutreffend, werden aktive Chats nach zwei Stunden Inaktivität in den Abschnitt „geschlossene Chats“ verschoben. Diese 2-Stunden-Zeitgrenze kann in der Tabelle „Messaging-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Unterheader-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Kanäle“ {sys_cs_Channel.list} konfiguriert werden. Um die Inaktivitätszeitgrenze zu ändern, wählen Sie in der Tabelle Messaging-Kanäle {sys_cs_Channel.list} die aus **NASS** Zeichnen Sie auf, und füllen Sie aus **Zeitüberschreitung Bei Leerlauf Der Konversation** Feld mit Ihrer bevorzugten Zeitgrenze für aktiven Chat. Wenn Sie keine aktiven Chats haben, Derzeit kein Chatter Wird angezeigt. Wenn mehr als 12 aktive Chats ausgeführt werden, wird ein **Mehr anzeigen** Der Link wird angezeigt, um weitere Chats anzuzeigen. Auswählen **Mehr anzeigen** Zeigt zusätzliche 10 Chats an. • Updates: Updates für wichtige Benachrichtigungen und Erinnerungen können so konfiguriert werden, dass sie angezeigt werden. Wenn *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*ist auf festgelegt Wahr (Standard), einfach (nicht umsetzbar) Virtual Agent Benachrichtigungen werden auf Ihrer Portal-Homepage angezeigt. Nachdem Sie eine Benachrichtigung ausgewählt haben, werden Sie zu diesem Abschnitt „Updates“ weitergeleitet. Wenn Sie keine Updates haben, Sie sind alle aufgeholt Wird angezeigt. Wenn mehr als vier Updates verfügbar sind, A **Mehr anzeigen** Der Link wird angezeigt, um weitere Updates anzuzeigen. Auswählen **Mehr anzeigen** Zeigt zusätzliche 10 Updates an. **Hinweis:** Wenn *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*Ist auf festgelegt Falsch , Der Abschnitt „Updates“ wird nicht angezeigt. • Geschlossen: Geschlossene Chats können so konfiguriert werden, dass sie angezeigt werden. Sie wissen, dass eine Nachricht geschlossen wurde, wenn die festgelegte Zeit verstrichen ist (2 Stunden Inaktivität), oder Sie erhalten die folgende Antwort im Chat: Anscheinend sind Sie mit diesem Chat fertig, daher werde ich ihn schließen. Aktivieren Sie geschlossene Chats, indem Sie auswählen **Geschlossene Chats anzeigen** Kontrollkästchen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Unterheader-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	in **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten** > **[Name Des Ausgewählten Assistenten]** > **Chat-Experience** > **Geschlossene Chats**an. Nach dem Aktivieren werden geschlossene Chats so lange angezeigt, wie sie in der Tabelle „Konversationen“ (sys_cs_conversation) verfügbar sind. Geschlossene Chats werden im schreibgeschützten Modus angezeigt und können nicht mehr aktiv werden. Wenn mehr als vier geschlossene Chats verfügbar sind, wird ein **Mehr anzeigen** Der Link wird angezeigt, um weitere geschlossene Chats anzuzeigen. Auswählen **Mehr anzeigen** Zeigt zusätzliche 10 geschlossene Chats an. Nachdem eine Konversation geschlossen wurde, können Sie sie nicht erneut öffnen.Wenn Sie den Mauszeiger über einen geschlossenen Chat bewegen, wird das Löschsymbol ( ). Löschen des Chats auf der Seite Diesen Chat löschen? Bestätigen Modal zum dauerhaften Löschen des Chats von der -Schnittstelle.
2. [Chatname]	Der Name der Konversation. Wenn Sie ein heraufgestuftes Asset oder eine heraufgestufte Abfrage auswählen, wird der Titel dieses Assets als Chatname angezeigt. Wenn Sie stattdessen eine Äußerung in eingeben **Antworten Sie Now Assist** Feld wird Ihre erste Äußerung zum Chatnamen. Der Chatname wird in beiden angezeigt Now Assist Unterheader und **Chats-Liste** > **Aktiv** Abschnitt.
3. Neuer Chat ( )	Eine neue Konversation beginnt. Sie werden möglicherweise mit einer Begrüßungsnachricht zusammen mit allen heraufgestuften Konversations-Assets wie Themen, Subflows und/oder Aktionen oder vorgeschlagenen Abfragen aufgefordert.
4. Support und Einstellungen ( )	Support-Kontaktinformationen wie Telefonnummern und E-Mail-Adressen werden aufgelistet. Wenn Servicemitarbeiter verfügbar sind, wird ein aktiv **Wenden Sie Sich An Einen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Unterheader-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Servicemitarbeiter Schaltfläche wird angezeigt. Obwohl mehrere aktive Konversationen möglich sind, können Sie jeweils nur eine Servicemitarbeiter-Konversation führen. Auswählen **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Beginnt einen Chat mit einem Servicemitarbeiter. Nachdem ein Servicemitarbeiter den Chat betreten hat, wird die **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Schaltfläche wird inaktiv. Wenn Servicemitarbeiter nicht verfügbar sind, ist ein inaktiv **Derzeit sind keine Servicemitarbeiter verfügbar** Schaltfläche wird angezeigt. Einstellungen umschalten für Audiobenachrichtigungen und Benachrichtigungen werden angezeigt. Standardmäßig sind Audiobenachrichtigungen aktiviert und Benachrichtigungen deaktiviert. Wenn Administratoren Benachrichtigungen innerhalb des geführten Setups aktiviert haben, können Benutzer die Benachrichtigungen aktivieren.

In der ganzseitigen Experience können Sie auswählen **Suchen** Registerkarte. Auswählen von **Suchen** Die Registerkarte füllt die Suchleiste automatisch mit der ersten Äußerung aus, die auf der Registerkarte „Chat“ gefunden wurde, aber eine Suchabfrage beginnt nicht. Der Chat und **Suchen** Registerkarten sind ansonsten unabhängig von anderen. Das Ausführen einer Suche wirkt sich nicht auf Ihre vorhandenen Chats aus, noch wirkt sich das Starten neuer Chats auf Ihre vorhandenen Suchergebnisse aus. Sie müssen Text in die Suchleiste eingeben, damit die Suchleiste aktiv wird, und Sie können Ihre Suche dann übermitteln. Die Suchergebnisse, die in angezeigt werden **Suchen** Die Registerkarte ähnelt den Suchergebnissen auf der Portalseite, ohne die synthetisierte Genius-Ergebnisse-Antwort. Zwei Symbole können neben den Suchergebnissen angezeigt werden:

- (Anforderung im Chat)

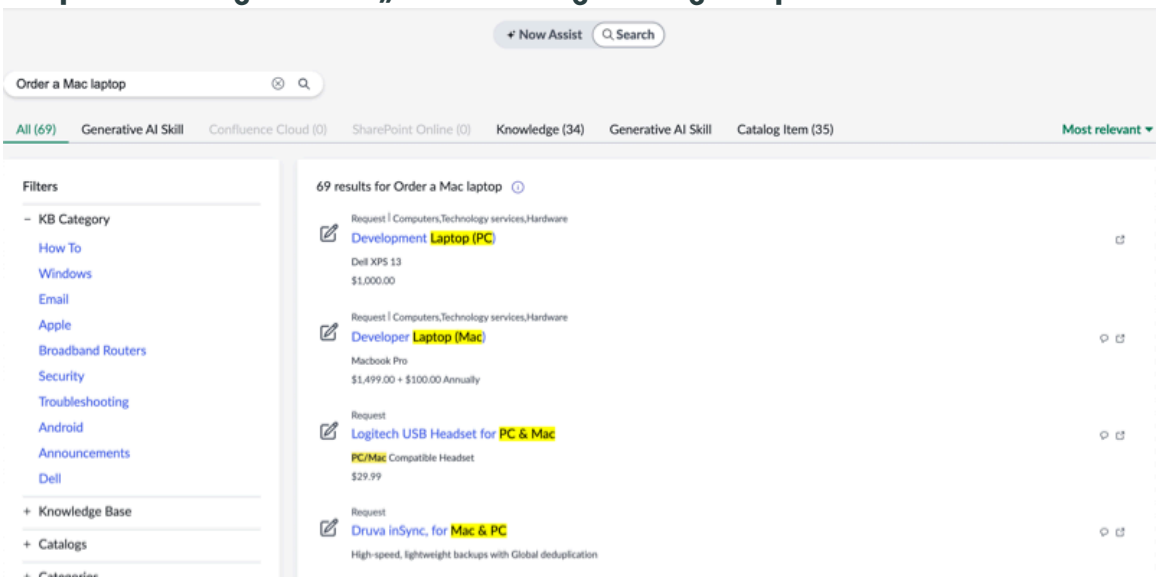
  Die Das Symbol (Anforderung in Chat) öffnet den Konversationskatalog in einen neuen Chat.

- (In neuer Registerkarte öffnen)

  Die (Neue Registerkarte öffnen) das Symbol leitet Sie um, entweder ein Katalogformular auszufüllen oder Inhalte auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Registerkarte „Suche“ in der ganzseitigen Experience



Die folgende Tabelle beschreibt die vorherigen Funktionsunterschiede zwischen dem erweiterten Chatfenster und der erweiterten ganzseitigen Chat-Experience.

Unterschiede der anfordernden Person im erweiterten Chat

Funktion	Erweiterter Chat	Erweiterte ganzseitige Chat-Experience
Eingabepunkte	• Geben Sie eine Äußerung über die Schaltfläche „Chat-Widget“ in den Chat ein. • Die synthetisierte Antwort der Portalsuchseite über das Chat-Symbol ( ) Oder Link „in Chat anfordern“ aus Popover. • Benachrichtigungen	• Geben Sie eine Äußerung in die Suchleiste des Portals ein. • Das Symbol zu Suchergebnissen wechseln ( ) Aus der Chatfensterantwort eines erweiterten Chats.
Ergebnisse der Portalsuchleiste	Leitet zu den Suchseitenergebnissen des Portals um.	Leitet zur Registerkarte „Chat“ der ganzseitigen Experience um.

Voraussetzungen für Standard- und erweiterte Chats

Sowohl der Standard- als auch der erweiterte Chat erfordern ServiceNow Schaltfläche für das Standard-Chat-Widget, das aktiviert werden soll. Die folgenden Aktionen müssen abgeschlossen werden, damit der erweiterte Chat nach Eingabe einer Suchabfrage über das Portal eine synthetisierte Antwort anzeigt:

- Konfigurieren Sie die Portale KI-Suche
- Aktivieren Sie ServiceNow Standardmäßiges Suchseiten-Widget.
- Aktivieren Sie ServiceNow Schaltfläche für Standard-Chat-Widget.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Aktionen müssen abgeschlossen werden, damit der erweiterte Chat eine synthetisierte Antwort in der ganzseitigen Experience anzeigen kann, nachdem eine Suchabfrage über die Suchleiste des Portals eingegeben wurde:

- Konfigurieren Sie die Portale KI-Suche Konfiguriert
- Aktivieren Sie ServiceNow Standardmäßiges Suchseiten-Widget.
- Aktivieren Sie ServiceNow Schaltfläche für Standard-Chat-Widget.
- Aktivieren Sie ServiceNow Standardmäßiges Typeahead-Widget für Suche.

Weitere Informationen

Möchten Sie mehr erfahren? Besuchen Sie diese Ressourcen.

- Weitere Informationen zum erweiterten Chat finden Sie unter Erweiterter Chat.
- Weitere Informationen zum erweiterten Chat im Mitarbeiter-Center finden Sie unter Enhanced chat in Employee Center .
- Weitere Informationen zu erweiterten Chats in Selfserviceportalen finden Sie unter Now Assist conversational experience in self-service portals .
- Weitere Informationen zu Now Assist finden Sie unter Now Assist .
- Weitere Informationen zu finden Now Assist In KI-Suche, Siehe Now Assist in AI Search .
- Weitere Informationen zur Sprachunterstützung finden Sie unter Translation for Now Assist .
- Weitere Informationen zu finden Now Assist In Virtual Agent analytics, siehe Wird Analysiert Now Assist In Virtual Agent.

Standard-Chat

Now Assist In Virtual Agent Der Standard-Chat ist eine konversationsbasierte Support-Experience innerhalb eines statischen Chatfensters.

Now Assist In Virtual Agent Verbessert die Anwender-Experience durch Kombination KI-Suche Mit Kompetenzen im generativen KI-Chat. Diese Kompetenzen können die Problemlösung beschleunigen und die Abwendung zu Servicemitarbeitern reduzieren.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Auswählen einer Chat-Experience im geführten Setup für Administratoren finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an.

Now Assist In Virtual Agent Bietet Ihren Anwendern eine interaktive generative KI-Experience. Eine freundliche Konversation in natürlicher Sprache ist leichter zu verstehen und hilft Anwendern, sich mit einem Bot zu unterhalten.

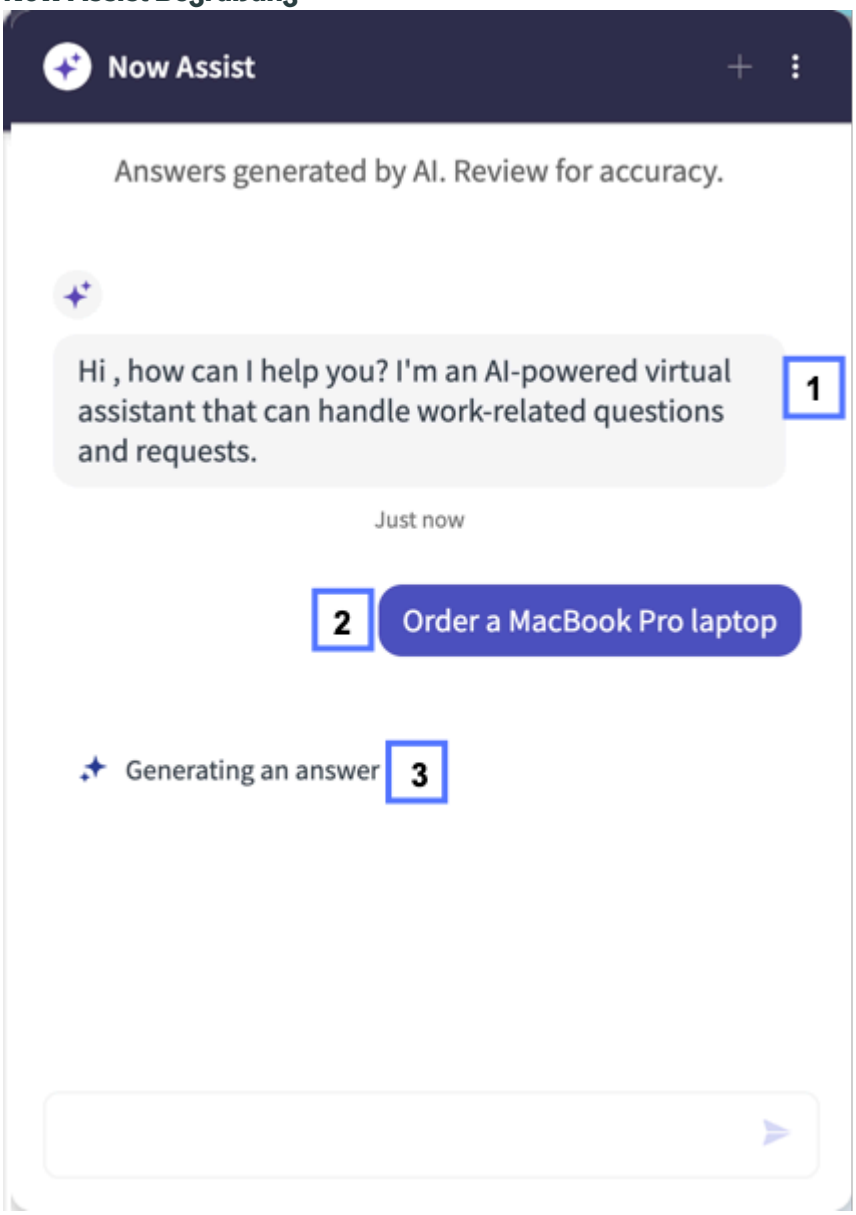
Die folgenden Abschnitte zeigen, wie eine Konversation, die auf generativer KI basiert, aussehen könnte Virtual Agent.

Konversation wird gestartet

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Beginn einer neuen Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Begrüßung



Now Assist Begrüßungselemente

Element	Beschreibung
1: Bot-Begrüßung	**Hinweis:** Die Von KI generierte Antworten. Überprüfen Sie die Richtigkeit. Die Nachricht vor der Begrüßung kann nicht bearbeitet oder deaktiviert werden. Nach der Begrüßung des Anwenders gibt der Bot eine Erklärung, was der Anwender erwarten kann. Da das große Sprachmodell (LLM) noch lernt, gibt der Bot an, dass Fehler gemacht werden können und dass der Anwender die Antworten auf Richtigkeit überprüfen sollte.
2: Anwenderanforderung	Der Anwender kann eine beliebige Äußerung eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Begrüßungselemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
3: Antwortindikator	Während das LLM die Äußerung verarbeitet, wird neben Latenz-Feedback-Nachrichten im Chatfenster ein animierter Avatar angezeigt, um den Anwender darüber zu informieren, dass der Bot funktioniert.

Chatten mit Virtual Agent

Nachdem der Anwender eine Äußerung eingegeben hat und ein Suchergebnis gefunden wurde, wird möglicherweise eine synthetisierte Antwort angezeigt. Eine synthetisierte Antwort enthält eine kurze Zusammenfassung der angeforderten Informationen und Suchergebnisse zusammen mit Genius-Ergebnissen. Weitere Informationen dazu, wie diese Suchergebnisse gefunden werden, finden Sie unter Now Assist Actions Genius Results Und Now Assist Q&A Genius Results .

Wenn mehrere Ergebnisse gefunden werden, werden sie Anwendern angezeigt, und Anwender können Inline-Zitate und/oder den Abschnitt „Quellen“ unten in der synthetisierten Antwort anzeigen. Anwender können anzeigen Knowledge Base artikel, Virtual Agent Themen, Subflows oder Aktionen, externe Inhalte, Zitate von Personen und vollständige Kataloganforderungselemente. Virtual Agent Verfügbare Katalogelemente, die der Anforderung eines Anwenders entsprechen, können nur zurückgegeben werden, wenn die Now Assist Die Kompetenz „Katalogbestellung mit mehreren Turns“ ist aktiviert. Anwender können eine synthetisierte Antwort nachverfolgen und erhalten eine Antwort, die den vorherigen Kontext berücksichtigt. Beispiel: Wenn Sie zuvor über die Reiserichtlinie des Unternehmens gechattet haben, geben Sie ein International , Das System erkennt, dass Sie zusätzliche Informationen zur internationalen Reiserichtlinie des Unternehmens benötigen.

Hinweis:
Um die vollständige Katalogfunktionalität im Chatfenster zu erhalten, aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Konversationskataloganforderung.

Wann immer eine einzelne Virtual Agent Das Thema befindet sich in einer synthetisierten Antwort. Anwender werden direkt in den Flow dieser Aktion eingebunden. Sie können die synthetisierte Antwort und Optionen umgehen, indem Sie auch Katalogelemente automatisch starten. Weitere Informationen zum automatischen Starten einzelner Suchergebnisaktionen finden Sie unter *sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items*Systemeigenschaft in Available system properties .

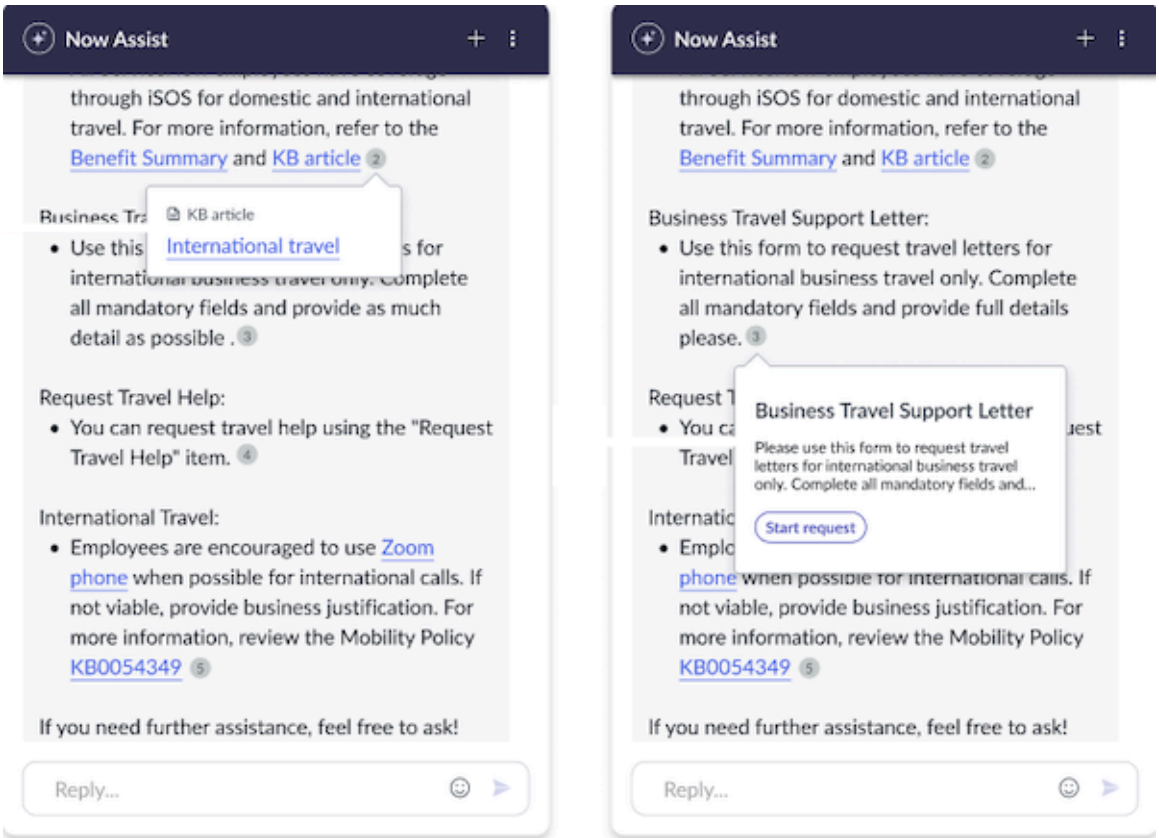
In generierte Antworten Now Assist In Virtual Agent Kann aus einer Kombination von Katalogelementen stammen, Virtual Agent Themen, Subflows und Aktionen, Knowledge Base artikel, Anhänge, externe Inhalte und Personenquellen. Die folgenden Zitate können inline und/oder innerhalb des Abschnitts „erweiterbare Quellen“ angezeigt werden, je nachdem, welche Suchergebnisse zurückgegeben werden:

- Katalog
- Thema, Subflows oder Aktionen
- F&A-Wissensdatenbank-Artikel
- Externe Inhaltsverbindungen
- Personen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Inline-Zitat auswählen, wird ein Popover angezeigt, das entweder zusätzliche Informationen oder eine Aktion zum Starten einer Anforderung enthält.

Ein Popover-Beispiel für Inline-Zitate, das mit einer Quelle oder Aktion verknüpft ist



Antworten können auch basierend auf dem Inhalt aus der Katalogelementbeschreibung und dem generiert werden Virtual Agent Themenbeschreibung. Wenn dies auftritt, führen Bezugsvermerke den Anwender zu einem der Elemente in `Here's what you can do next`Abschnitt der Antwort.

Jeweils Virtual Agent Die Antwort enthält einen Feedback-Symbolbereich. Der Anwender kann angeben, ob die Antwort hilfreich war, indem er das Symbol „Daumen hoch“ ( ). Wenn die Antwort nicht hilfreich war, kann der Anwender das Symbol „Daumen nach unten“ ( ). Dieses Feedback wird verwendet, um das LLM-Modell zu trainieren und die Antworten im Laufe der Zeit zu verbessern.

Wenn Now Assist Guardian Ist aktiviert, und Ihre Anforderung enthält obszöne Inhalte, die Virtual Agent Antwortet mit einer Nachricht, die Sie auffordert, eine entsprechende Anforderung ohne Obszönität oder anstößige Inhalte erneut einzugeben. Wenn Ihre Anforderung in einem zu mehrdeutig ist Virtual Agent Chat, Virtual Agent Stellt eine klärende Frage und zeigt ein Zitat mit einer Aktion an. Bezugsvermerke werden ab der zweiten klärenden Frage präsentiert. Wählen Sie ein Zitat aus, um die Anforderung zu starten. Wenn keine Aktionen im Verhältnis zur Anforderung vorhanden sind, werden keine Bezugsvermerke angezeigt.

Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, Now Assist In Virtual Agent Leitet Sie entweder zu einem Servicemitarbeiter weiter, setzt die Konversation zurück oder erstellt einen Incident. Die Option wird vom -Administrator in festgelegt Now Assist In Virtual Agent Geführtes Setup. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

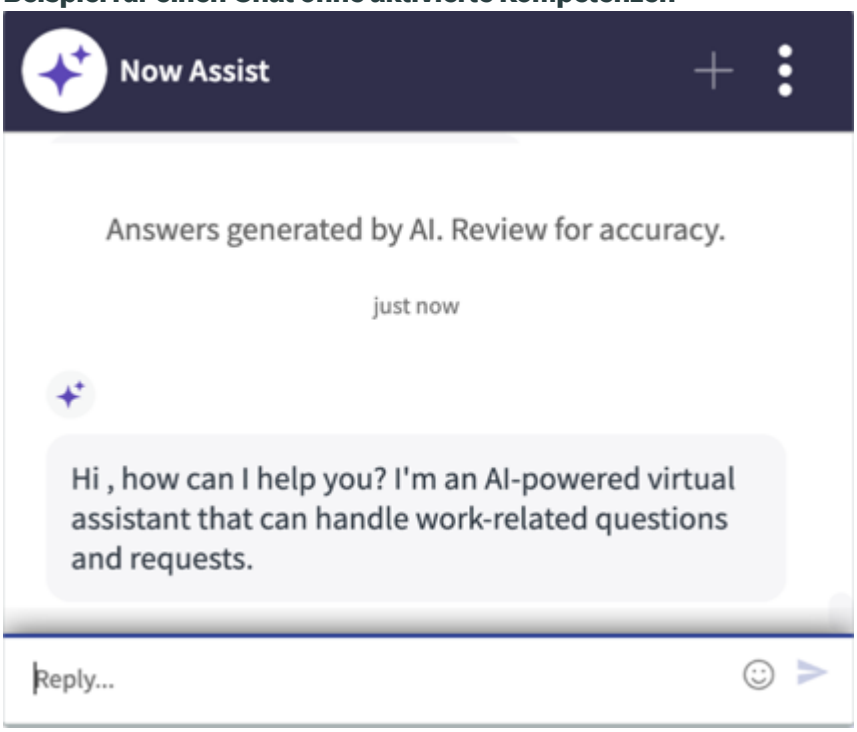
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Der Live-Service Desk-Mitarbeiter-Support leitet den Anwender an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter, wenn er konfiguriert ist.
2. Wenn Sie die Konversation zurücksetzen, wird die Konversation neu gestartet, um eine weitere Frage zu stellen.
3. Der Datensatzersteller leitet den Anwender an einen Katalogdatensatzersteller weiter, um einen Incident oder Fall zu erstellen.

Wenn ein Administrator keine Kompetenzen konfiguriert hat, werden keine verfügbaren Kompetenzen angezeigt. Die Chatleiste bleibt jedoch für den Anwender verfügbar, um eine Äußerung einzugeben. Dies wird ausgelöst KI-Suche Für ein Knowledge Base artikel oder Katalogelement.

Beispiel für einen Chat ohne aktivierte Kompetenzen



Informationen zum Konfigurieren von Now Assist Kompetenz, siehe Activate a Now Assist skill .

Agentic-Konversationen

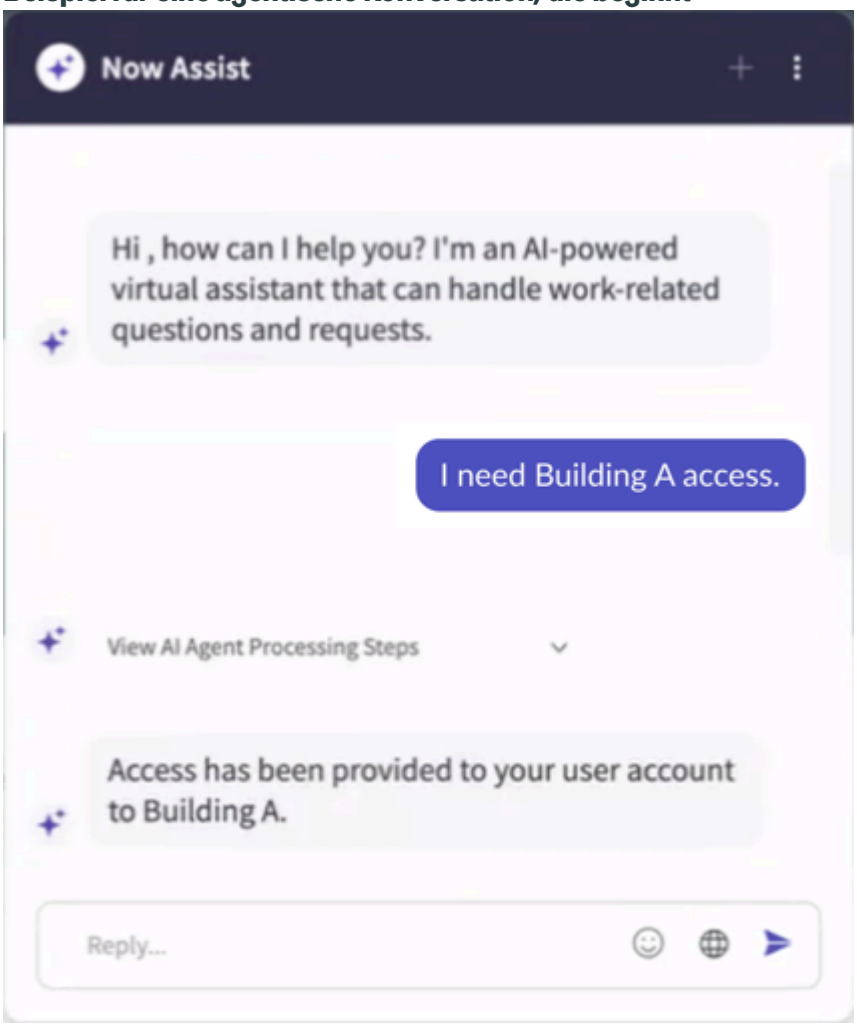
Hinweis:
Administratoren müssen zuerst KI-Agents aktivieren, bevor Endanwender über agentische Konversationen verfügen können. Weitere Informationen zum Einrichten von KI-Agents für agentische Konversationen finden Sie unter Agentic-Konversationen in Virtual Agent.

Wenn Sie eine Frage an stellen Virtual Agent, Der Service Desk-Mitarbeiter versteht die Abfrage und beginnt einen Flow. Sie kann für KI-Agents Gründe, planen und ausführen, Virtual Agent Themen, Konversationsaktionen und Subflows, Kataloge, Knowledge Base artikel, anwenderdefinierte Kompetenzen und beliebige Now Assist In Virtual Agent Unterstützte Kompetenzen, um Ihnen zu helfen. Sie erhalten auf dem Bildschirm Nachrichten, die Sie vor dem Empfang der Antwort informieren, wo sich der Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Verarbeitungs-Flow befindet. Sie können den Flow für die agentische Verarbeitung jederzeit anhalten, indem Sie auf das Symbol Flow beenden ( ). Nachdem eine Aktion gestartet wurde, kann sie nicht mehr angehalten werden. Wählen Sie das Symbol Flow beenden ( ) Stoppt nur die fortlaufenden Verarbeitungsschritte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine agentische Konversation, die beginnt

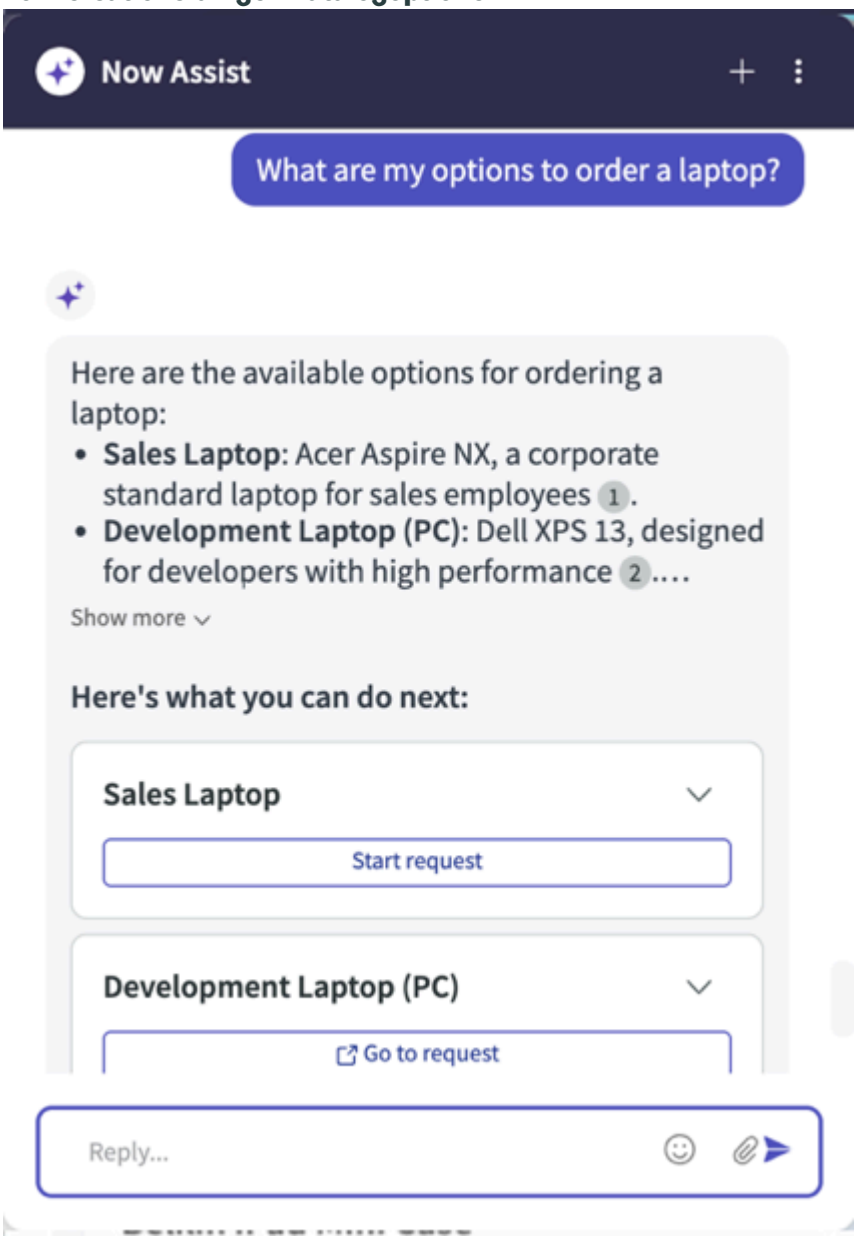


Katalogvermerke

Für Konversationskataloge **Anforderung starten** Die Option wird angezeigt, und wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Katalog-Anforderungs-Flow innerhalb von gestartet Virtual Agent. Für nicht konversationsfähige Kataloge **Wechseln Sie zu Anforderung** Die Option wird mit einem externen Link angezeigt, der Sie bei Auswahl entweder zu einem neuen Browser oder einem Popup-Fenster umleitet, um das Katalogelement zu bestellen.

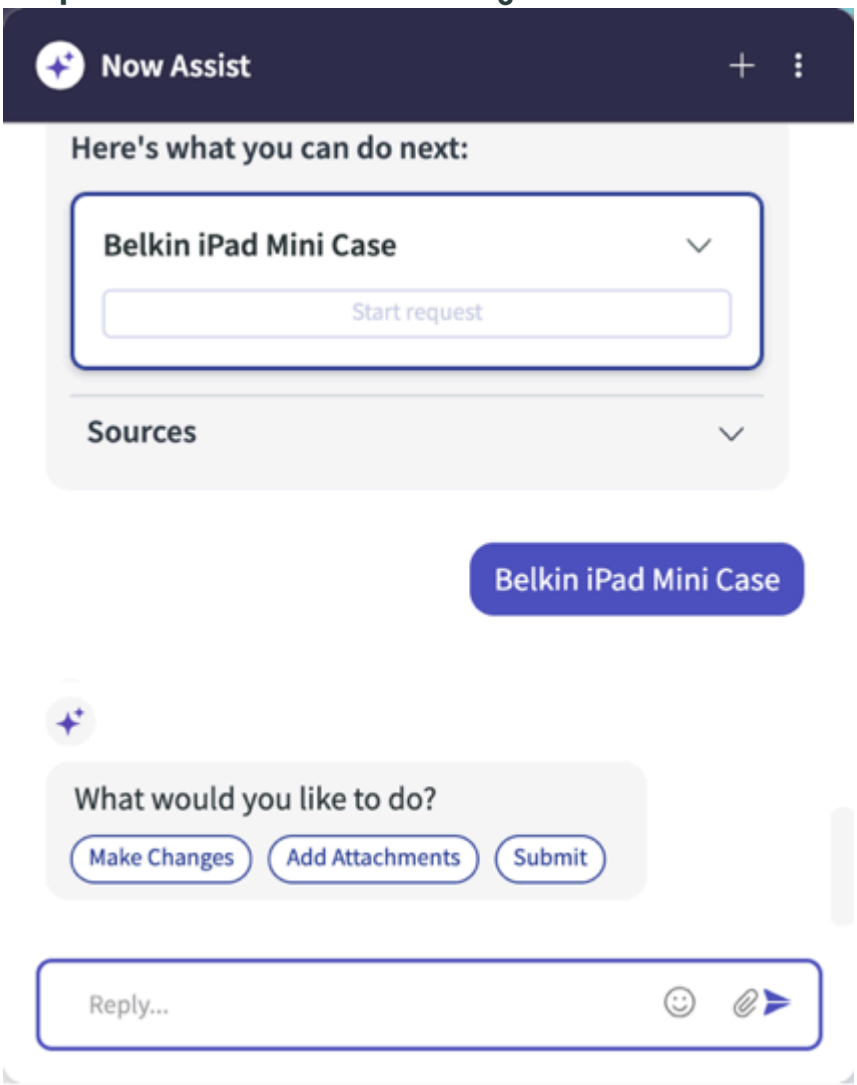
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine synthetisierte Antwort mit konversationsfähigen und nicht konversationsfähigen Katalogoptionen



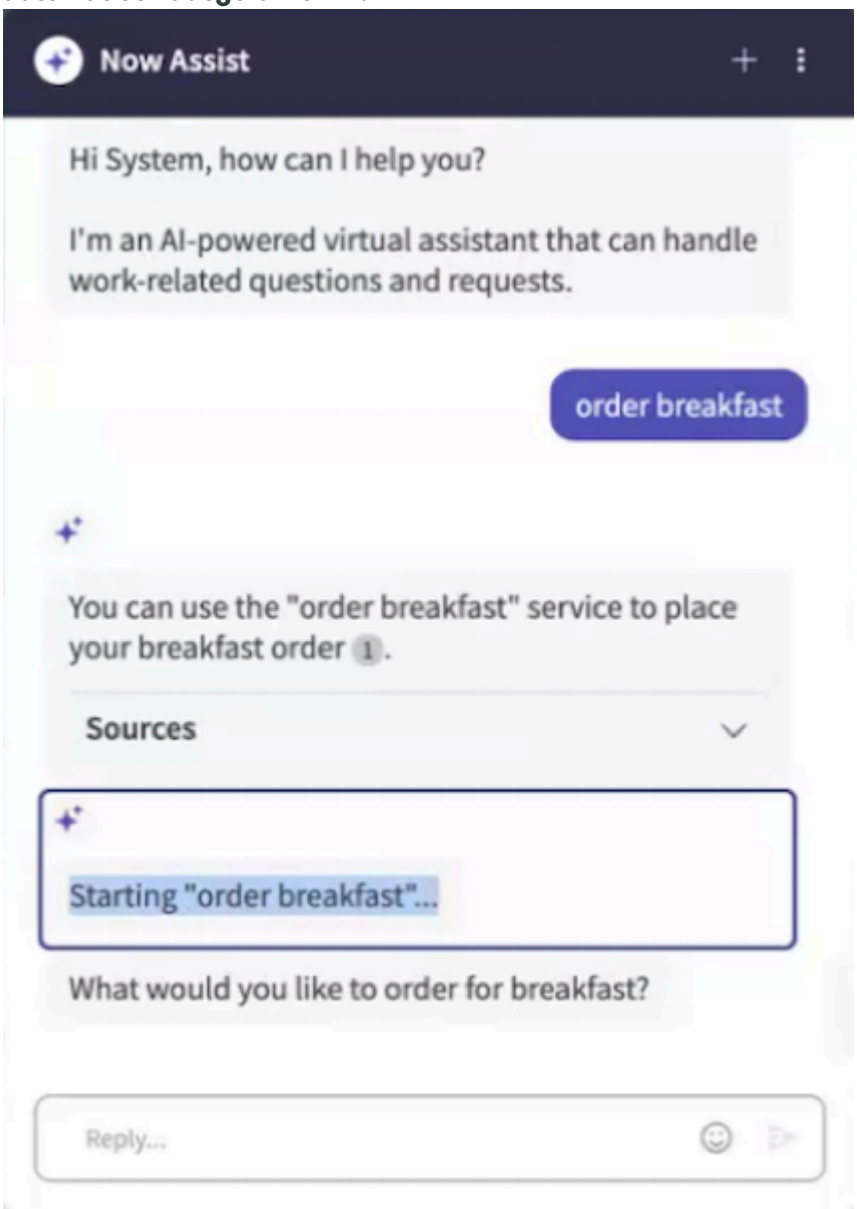
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Konversationskatalog-Antwortflow



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

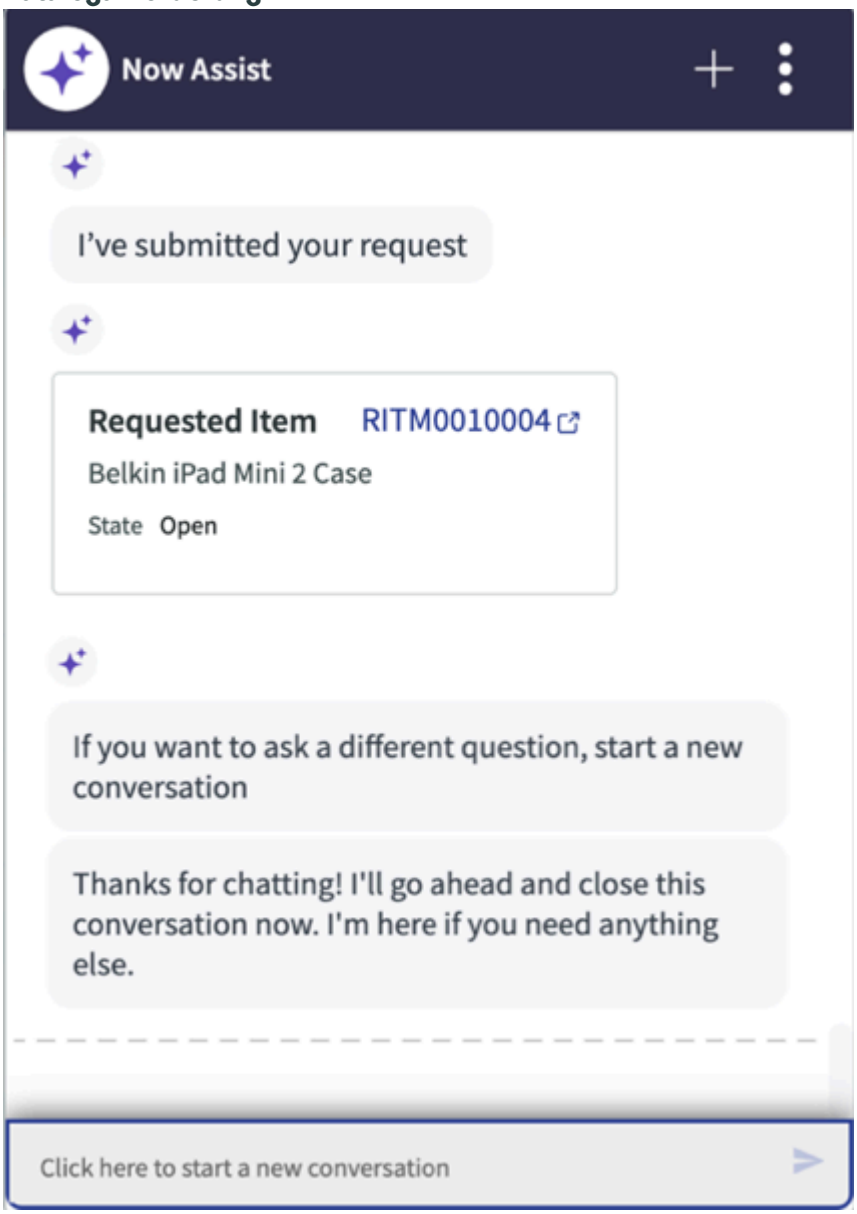
Beispiel für eine LLM-generierte Nachricht, bevor der erste Schritt in der Aktion automatisch ausgeführt wird



Wenn die Katalogbestellung abgeschlossen ist, Virtual Agent Zeigt eine Karte für den Auftrag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Zusammenfassungsbestätigung für eine abgeschlossene Kataloganforderung



Zitate zu Thema, Subflows oder Aktionen

Die **[Name des Assets]** Die Option wird angezeigt, und wenn diese Option ausgewählt ist, beginnt der Asset-Flow in Virtual Agent.

F&A Knowledge Base Bezugsvermerke

Die Antwort wird mit der Option angezeigt, Ihre Quellen über das nummerierte Inline-Bezugssymbol (1). Diese Knowledge Base Inline-Zitate zeigen an, welche ServiceNow Wissensartikel wurden zum Generieren der Antwort verwendet.

Hinweis:
Wenn Sie aktiviert haben Wissensdiagramm, Können Sie personalisiertere F&A erhalten Knowledge Base Antworten abhängig davon, ob die Anwenderschemaattribute ausgelöst wurden. Weitere Informationen zum Erhalt dieser personalisierten Antworten finden Sie unter Access Knowledge Graph Schema .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezugsvermerke für externe Inhaltsverbindungen

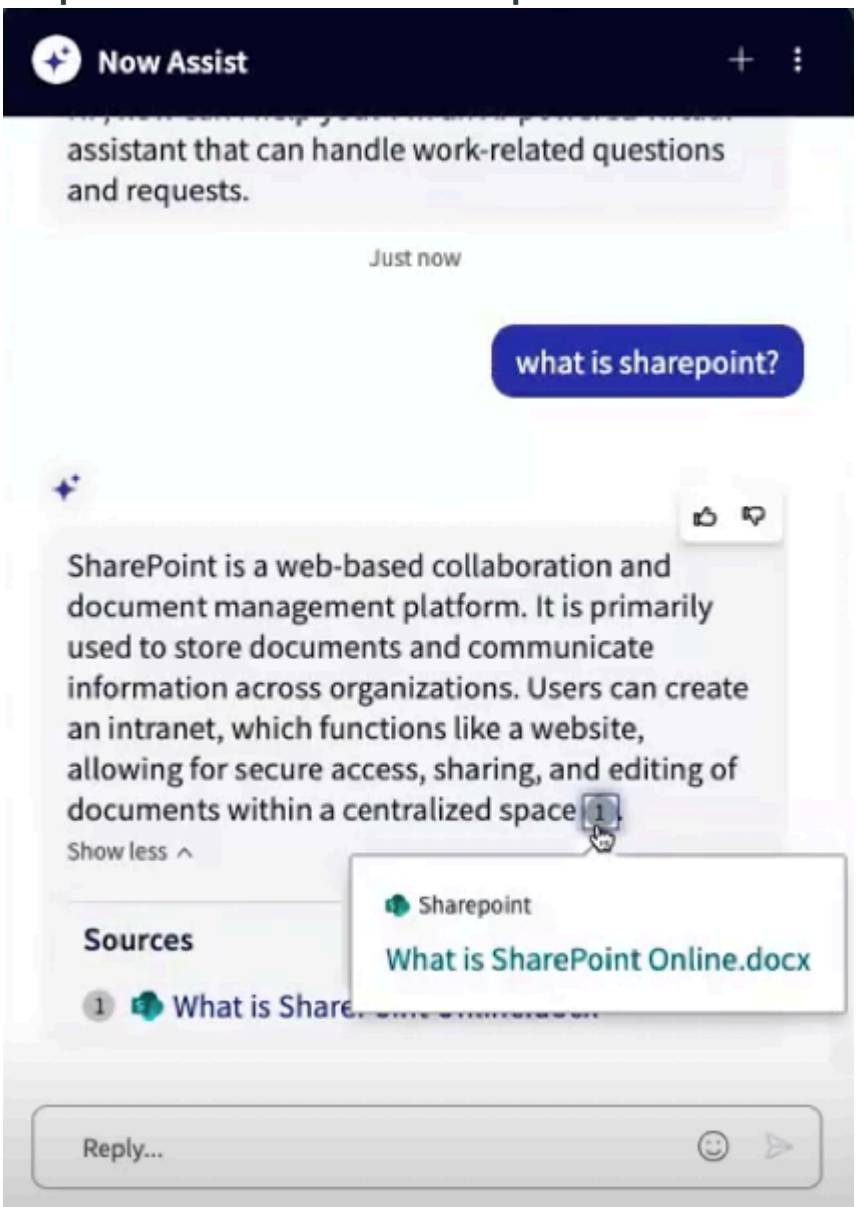
Wenn externe Suchquellen zu Ihren Informationsquellen hinzugefügt werden Assistenten werden konfiguriert, Sie können durch externe Inhaltsverbindungen suchen. Dies kann Informationen aus Anhängen und Wissensblöcken oder aus der folgenden Liste von Inhaltsverbindungen enthalten:

- Microsoft SharePoint
- Confluence
- Atlassian Jira Cloud
- Google Drive
- Microsoft Teams
- Vordefinierte Webquellen
- Dokumentation zu ServiceNow®
- Slack

Weitere Informationen zu Verbindungen mit externen Inhalten finden Sie unter External Content Connectors .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Inline-Zitat mit einem Popover der externen Inhaltsquelle

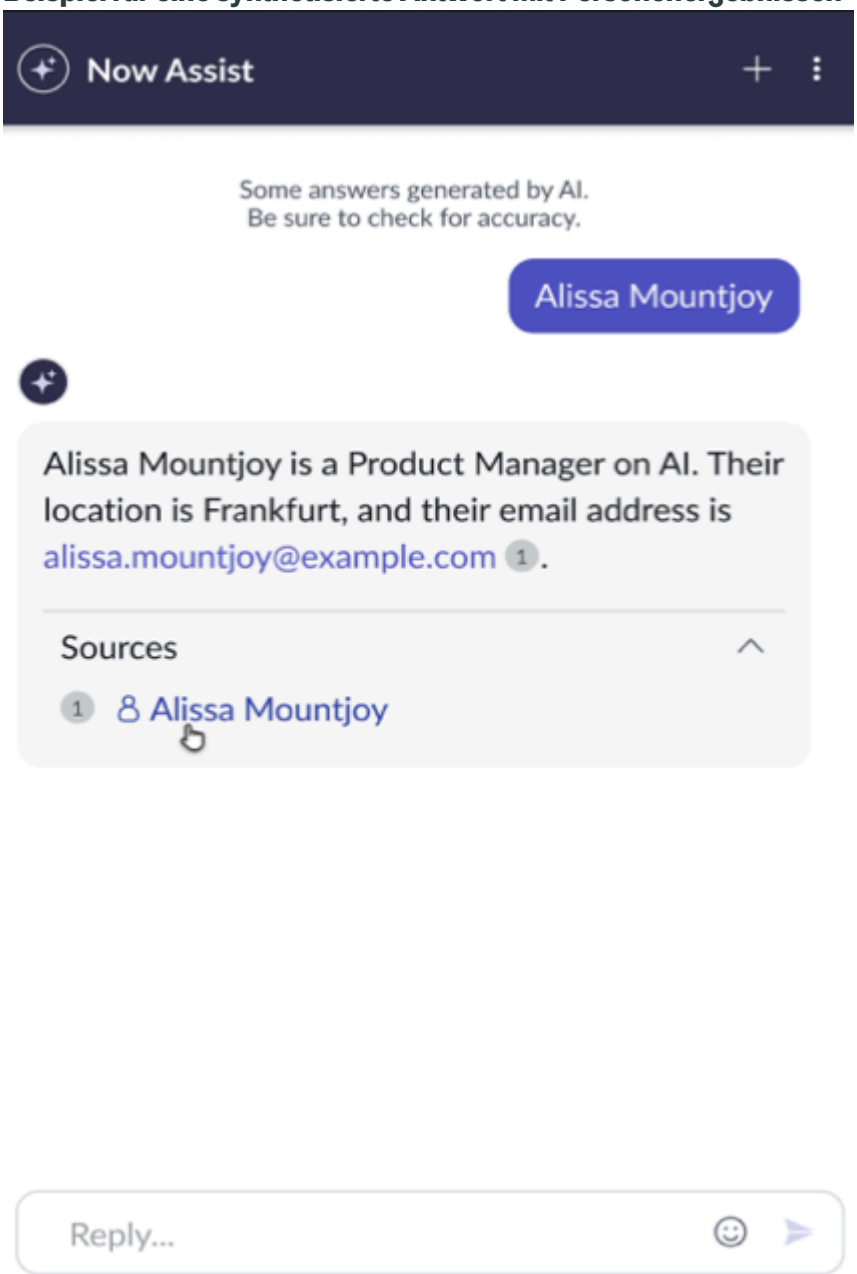


Zitate von Personen

Informationen zu Personen in Ihrer Organisation finden Sie, wenn Sie aktiviert haben Wissensdiagramm. Informationen zur Person, nach der Sie suchen, werden in der synthetisierten Antwort zusammen mit einem nummerierten Inline-Zitat und einem Personenziffer in angezeigt **Quellen** Abschnitt. Wenn keine direkte Übereinstimmung auftritt und mehrere Personen gefunden werden, versuchen Sie, weitere Informationen bereitzustellen, um die Personensuchergebnisse einzugrenzen. In einer synthetisierten Antwort können bis zu drei Personen angezeigt werden. Möglicherweise wird Ihnen eine klärende Frage gestellt, z. B. Fragen Sie nach [user_1], dem Programmierer oder [user_2], dem Fakultätsmitglied? Um bessere Ergebnisse zu erzielen. Auswahl des Namens der Person im **Quellen** Abschnitt leitet Sie zur Zielseite des Anwenderprofils des Portals weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine synthetisierte Antwort mit Personenergebnissen



Wenn Sie das nummerierte Inline-Zitat der Person auswählen, wird ein Popover angezeigt. Die Informationen im Popover können die folgenden Informationen enthalten:

Hinweis:
Die folgenden Popover-Details können über EVAM angepasst werden. Weitere Informationen zum Anpassen der Datendetails finden Sie unter Define an EVAM view template .

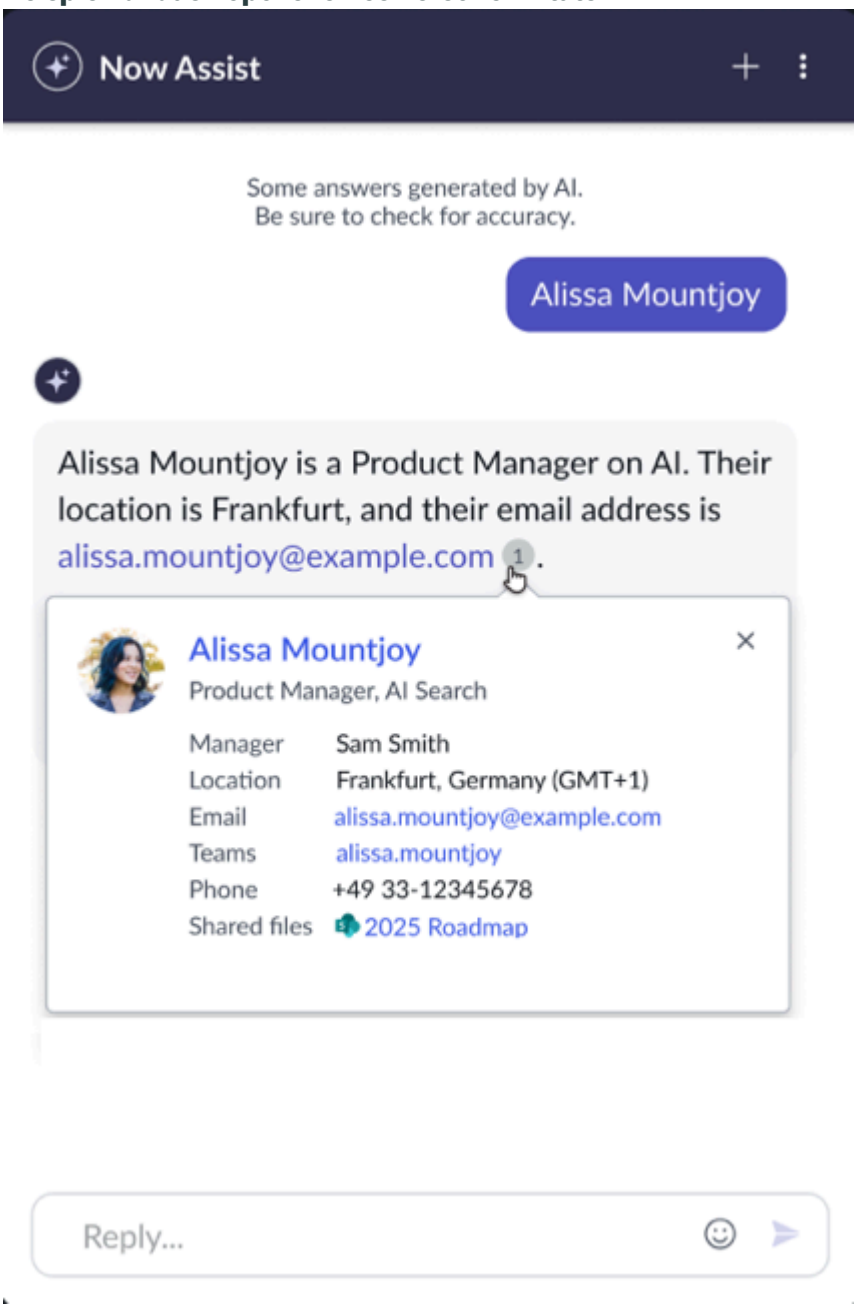
- Manager
- Standort
- E-Mail
- Teams
- Telefon

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Freigegebene Dateien

Wichtig:
Freigegeben Microsoft SharePoint Dateien zwischen Ihnen und der gefundenen Person werden nur im Popover „Personen“ angezeigt. Diese freigegebenen Dateien werden erst angezeigt, nachdem Sie die Aufforderung zu abgeschlossen haben **Melden Sie sich an** , Hat sich erfolgreich angemeldet und eine neue Suchabfrage für diese Person eingegeben. Nach der Anmeldung ist eine neue Suchabfrage erforderlich, damit bis zu drei freigegeben werden können Microsoft SharePoint Dateien können angezeigt werden. Sie werden automatisch von abgemeldet Microsoft Account alle drei Monate erstellen und muss wiederholen **Melden Sie sich an** Fordern Sie erneut auf, freigegebene Dateien anzuzeigen.

Beispiel für das Popover eines Personenziitats



Wenn Sie eine synthetisierte Antwort erhalten, die eine Person enthält, können Sie auch andere Zitate erhalten, die dieser Person zugeordnet sind. Beispiel: A Knowledge Base artikel, der von der gesuchten Person verfasst wurde, werden möglicherweise ebenfalls angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Entitäten und Datensätze anzeigen

Erweiterte Entitätsinformationen können gefunden werden, wenn Sie aktiviert haben Wissensdiagramm.

Hinweis:
Zum Aktivieren von Wissensdiagramm NLQ-Schema (Natural Language Query). Konfigurieren Sie dieses Schema für den Assistenten. Informationen zum Konfigurieren des Schemas für einen Assistenten finden Sie unter Fügen Sie einem Assistenten Suchquellen hinzu.

Diese erweiterten Entitäten, die aus den zusätzlichen anwenderdefinierten Tabellen stammen, die dem zugeordnet sind Wissensdiagramm Das NLQ-Schema (Natural Language Query) kann Folgendes enthalten:

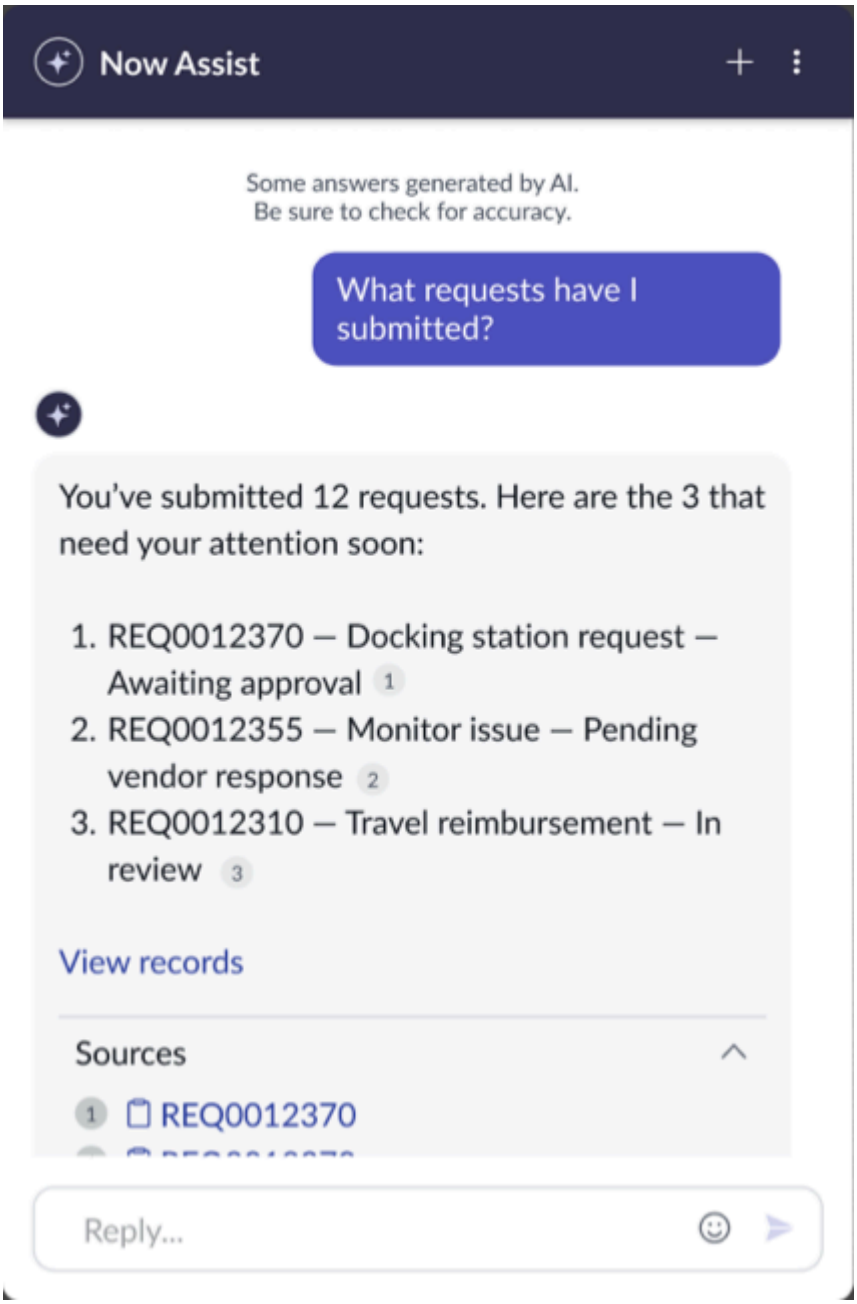
- Assets
- Incidents
- Kürzlich angezeigte Knowledge Base-Artikel
- Anforderungen
- Aufgaben

Wählen Sie ein Inline-Zitat für eine Entität aus, um diesen Entitätsdatensatz in einem Popover anzuzeigen, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Datensätze an** Zum Anzeigen einer Liste zusätzlicher Entitäten. Auswählen eines Links aus dem **Zeigen Sie Datensätze an** Das Popup-Fenster öffnet eine neue Registerkarte mit den Daten dieser Entitätstabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für erweiterte Entitäten und Ansichtsdatensätze

Das folgende Beispiel zeigt eine Konversation, die 3 von 12 Anforderungen und die Option zum Anzeigen von Datensätzen und Quellen zeigt.



Fallback-Optionen

Hinweis:
Weitere Informationen darüber, wo und wie Fallback-Optionen aktiviert werden können, finden Sie unter Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten.

Ein Fallback-Status kann auftreten, wenn Suchergebnisse nicht verfügbar sind. Szenarien, in denen Suchergebnisse nicht verfügbar sind, umfassen Virtual Agent Die Abfrage wurde nicht verstanden, es wurde ein Small Talk für Beschwerden gefunden, oder ein Fehler ist aufgetreten. Wenn Suchergebnisse nicht verfügbar sind, werden möglicherweise eine oder mehrere Fallback-Optionen angezeigt. Diese Fallback-Optionen umfassen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Fordern Sie einen Live-Chat an** : Löst den Servicemitarbeiter-Modus aus und leitet Sie an einen Mitarbeiter des menschlichen Supports weiter.
- **Durchsuchen Sie das Web** : Löst den Websuchmodus aus und verwendet das Internet, um nach den Ergebnissen zu suchen.

  Hinweis:
  Nur die letzte Abfrage, die in die Konversation eingegeben wurde, wird berücksichtigt, wenn über diesen Modus der Websuche aufgerufen wird **Durchsuchen Sie das Web** Fallback-Option.

- **Erstellen Sie ein generisches Ticket** : Erstellt einen Datensatz.
- **Beenden Sie diesen Chat** : Beendet den Chat.

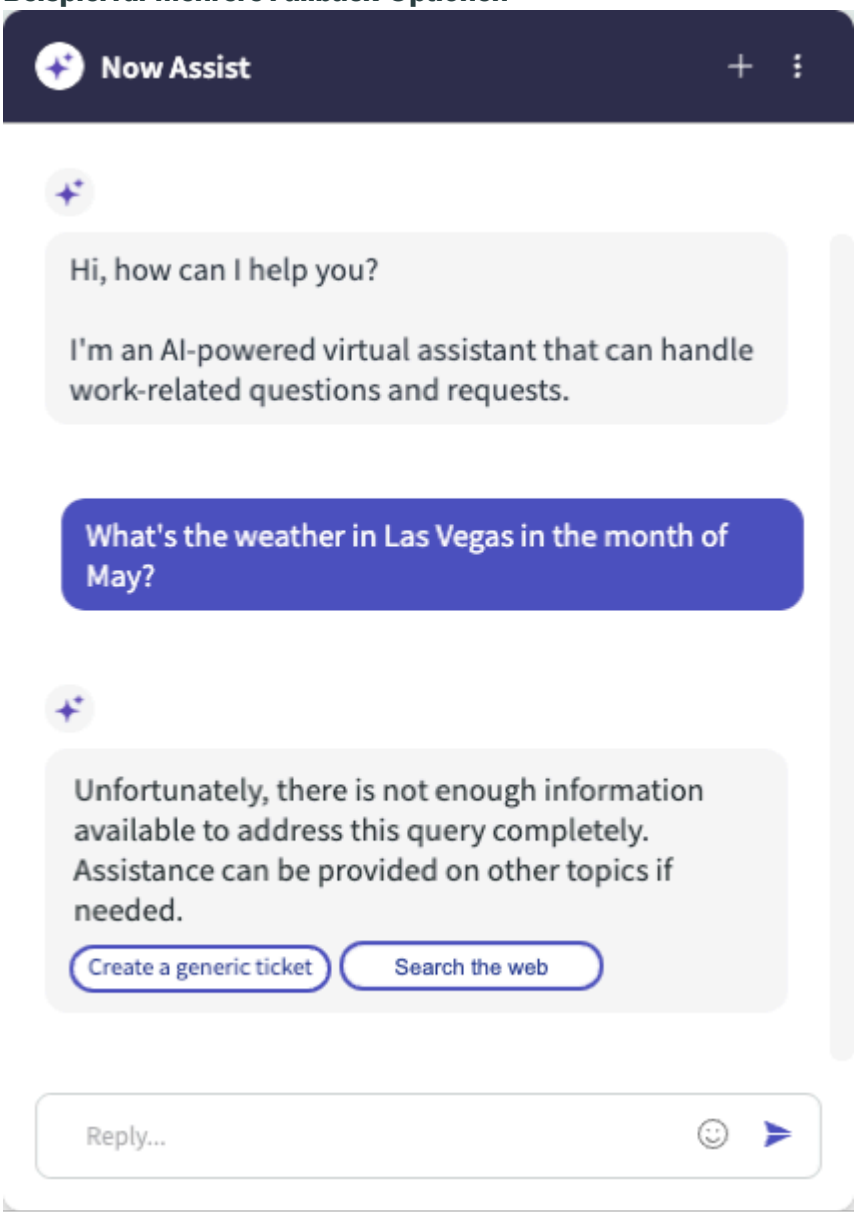
  Hinweis:
  Diese Option ist nur für Standard-Chatkonversationen verfügbar.

- **Anwenderdefinierte Fallback-Option** : Zeigt einen Fallback an Virtual Agent Thema.

Wählen Sie eine Fallback-Option aus, um diesen Modus oder diese Aktion zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für mehrere Fallback-Optionen



Erweiterter Chat

Now Assist In Virtual Agent Der erweiterte Chat ist eine Konversationssupport-Experience innerhalb eines dynamischen Fensters, die auch die Möglichkeit umfasst, mehrere aktive Konversationen zu führen, und überlegene Suchfunktionen. Wenn Sie die erweiterte ganzseitige Experience des Chats aktivieren, werden Chat- und Suchfunktionen weiter miteinander verknüpft, indem Sie nach Eingabe einer Abfrage in die Suchleiste eines Portals zu einem ganzseitigen Chat weitergeleitet werden.

https://player.vimeo.com/video/1116073820?h=3bb4f47d4e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Now Assist In Virtual Agent Verbessert die Anwender-Experience durch die Kombination von KI-Suche mit Kompetenzen des generativen KI-Chats. Diese Kompetenzen können die Problemlösung beschleunigen und die Abwendung zu Servicemitarbeitern reduzieren.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Auswählen einer Chat-Experience im geführten Setup für Administratoren finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist In Virtual Agent Bietet Ihren Anwendern eine interaktive generative KI-Experience. Eine freundliche Konversation in natürlicher Sprache ist leichter zu verstehen und hilft Anwendern, sich mit einem Bot zu chatten.

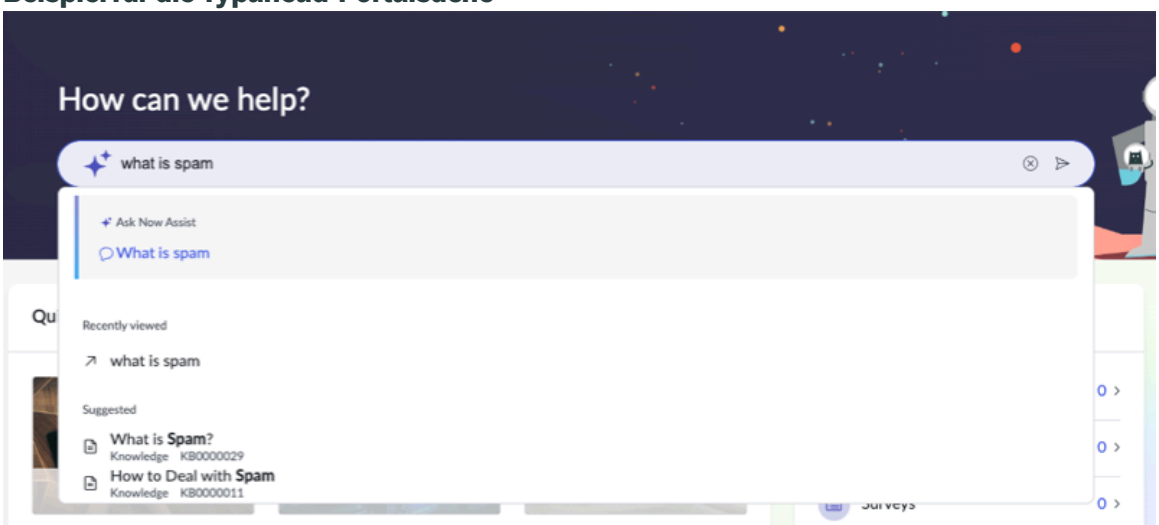
Die folgenden Abschnitte zeigen, wie eine Konversation, die auf generativer KI basiert, aussehen könnte Virtual Agent.

Hinweis:
Der primäre Fokus dieses Inhalts liegt auf dem Standard-Chatfenster des erweiterten Chats und nicht auf der optionalen ganzseitigen Experience. Die Konversationsfließfähigkeit und das Zitatverhalten zwischen dem erweiterten Chat und der ganzseitigen Experience des erweiterten Chats bleiben unabhängig davon, welche Chat-Experience Sie verwenden, gleich. Die Konversationen, die Sie entweder über das Fenster des erweiterten Chats oder die ganzseitige Experience führen, bleiben synchronisiert, und der Konversationsverlauf wird in beiden Medien beibehalten . Weitere Informationen zur ganzseitigen Experience finden Sie im entsprechenden Abschnitt in Now Assist in Virtual Agent verwenden.

Konversation wird gestartet

Mit dem erweiterten Chat sind Chat- und Suchfunktionen miteinander verflochten. Vorgeschlagene Konversationsaufforderungen und -Suchen können in einer Dropdown-Liste in der Suchleiste des Portals angezeigt werden. Der Header des Abschnitts „Now Assist fragen“ kann oben in der Dropdown-Liste der Portalsuchleiste angezeigt werden. Wenn Sie eine dieser vorgeschlagenen Abfragen auswählen, werden Sie zu einer Konversation innerhalb eines Chatfensters oder einer ganzseitigen Experience weitergeleitet. Sie erhalten relevante Antworten basierend auf der von Ihnen ausgewählten Aufforderung. Wenn Sie eine vorgeschlagene Vorauseingabe-Suche außerhalb des Headers „Now Assist fragen“ auswählen, beginnt diese Suchabfrage entweder auf der Suchergebnisseite des Portals oder innerhalb der ganzseitigen Experience **Suchen** Registerkarte.

Beispiel für die Typahead-Portalsuche



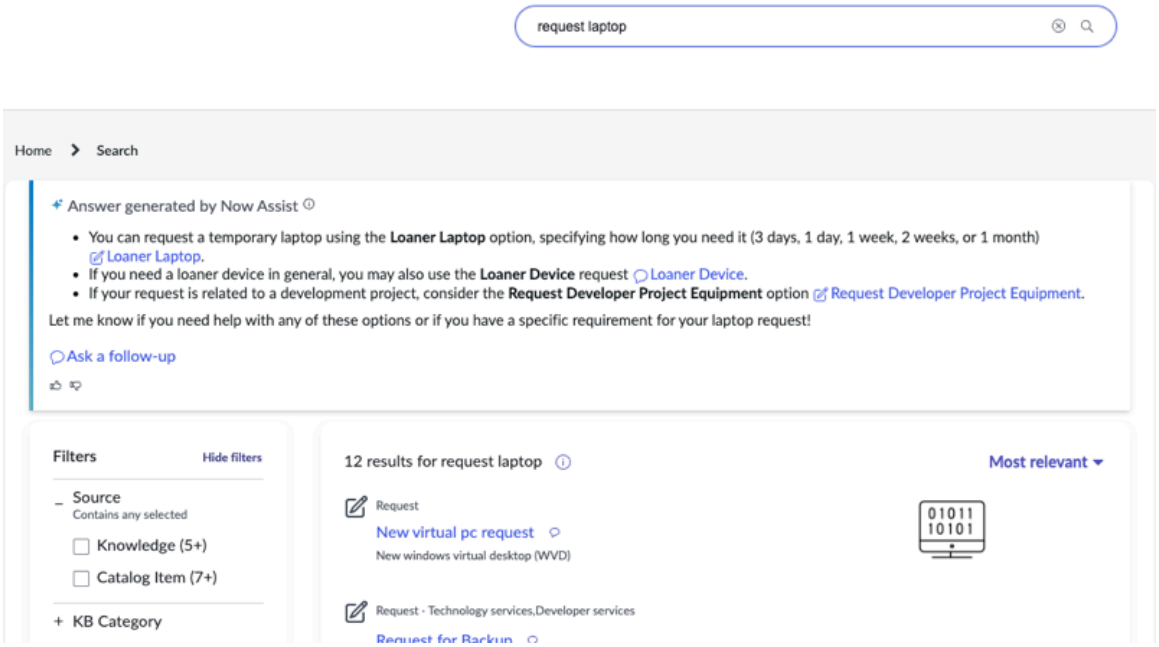
Hinweis:
Um weitere Informationen dazu zu erhalten Now Assist In Virtual Agent Und Now Assist In KI-Suche Verschränken Sie sich, um diese Vorschlagssuchvorgänge einzubeziehen, siehe Auto-complete suggestion types included with Now Assist in AI Search .

Wenn Sie erweiterten Chat verwenden und über die Suchleiste Ihres Portals eine Suchabfrage eingeben, werden Sie zur Suchergebnisseite des Portals weitergeleitet. Oben auf der Suchergebnisseite werden Genius-Ergebnisse in einer von generierten synthetisierten Antwort angezeigt Now Assist. Diese synthetisierte Antwort enthält Inline-Zitate, die am Ende jedes Satzes angezeigt werden. Sie können Bezugsvermerke auswählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

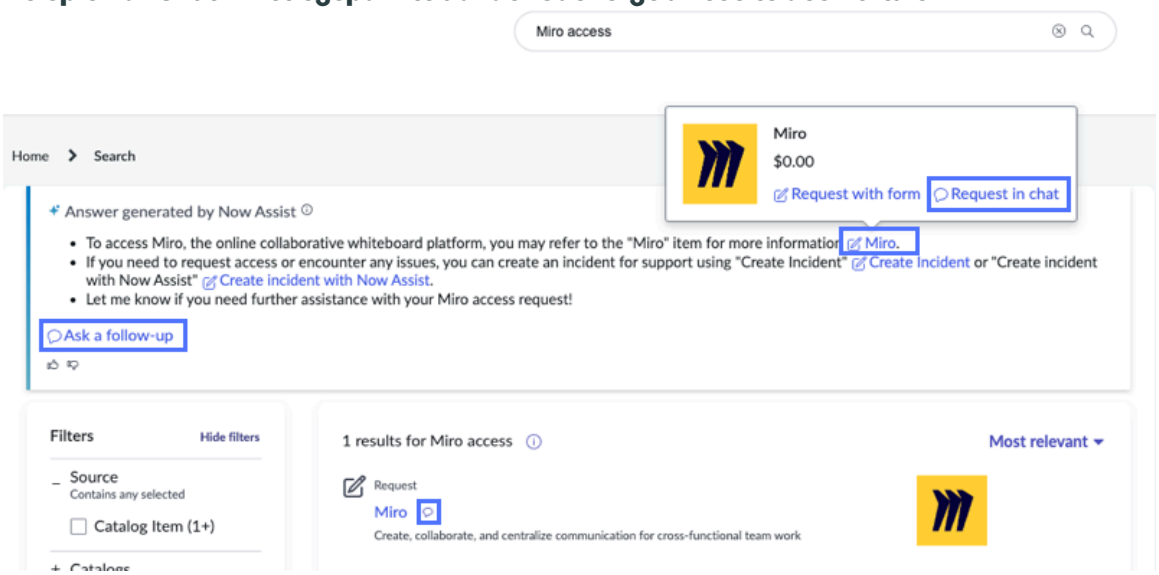
und gegebenenfalls auswählen, z. B. für Konversationskatalogelemente **Anforderung mit Formular** Oder **Anforderung im Chat** . Ähnliche Optionen werden auch im regulären Suchergebnisbereich angezeigt, wie durch das Symbol „Anforderung im Chat“ (angezeigt) Und Anforderungssymbol ( ). Abhängig von Ihrer Auswahl wird der Katalog-Anforderungs-Flow entweder innerhalb von gestartet Virtual Agent Chat oder ein Formular.

Beispiel für eine verbesserte synthetisierte Chat-Antwort auf der Suchergebnisseite des Portals



Sie können die Chat-Experience entweder über das Chat-Symbol auf der Suchergebnisseite des Portals oder über die Chat-Widget-Schaltfläche des Portals starten.

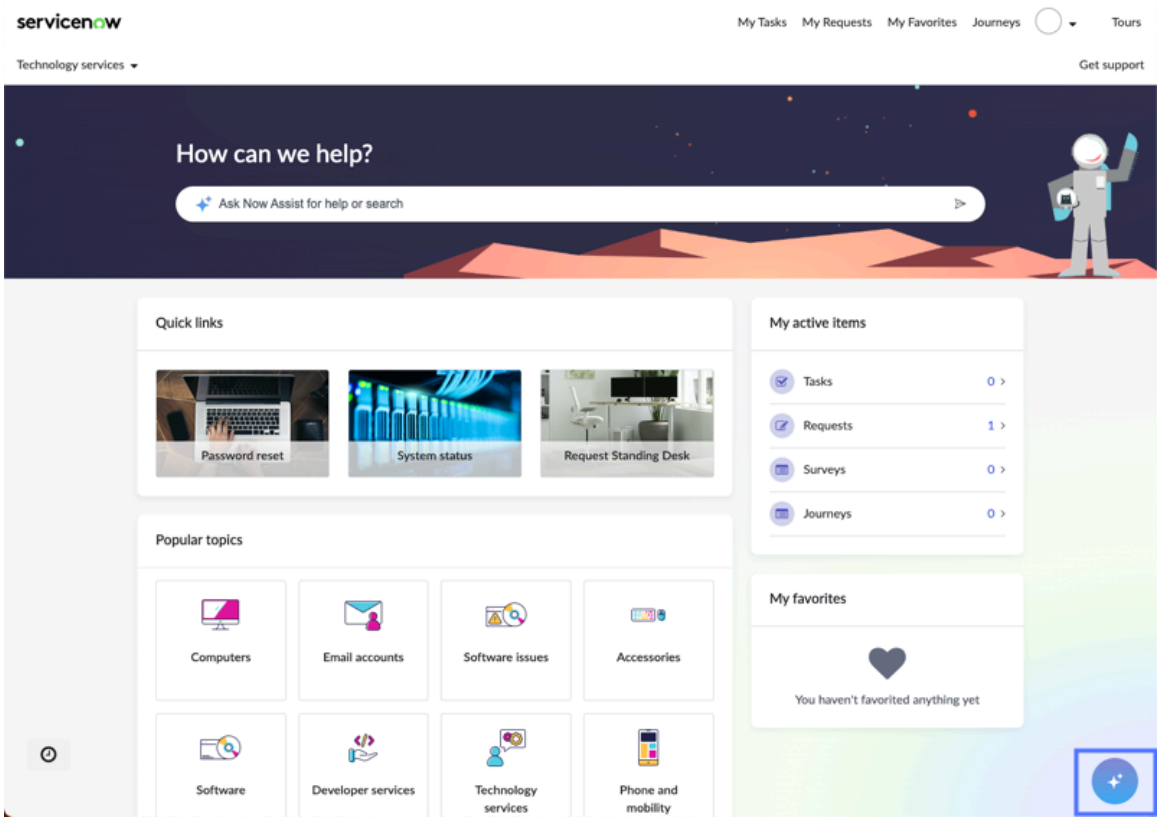
Beispiel für Chat-Einstiegspunkte auf der Suchergebnisseite des Portals



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Chat-Widget-Schaltfläche



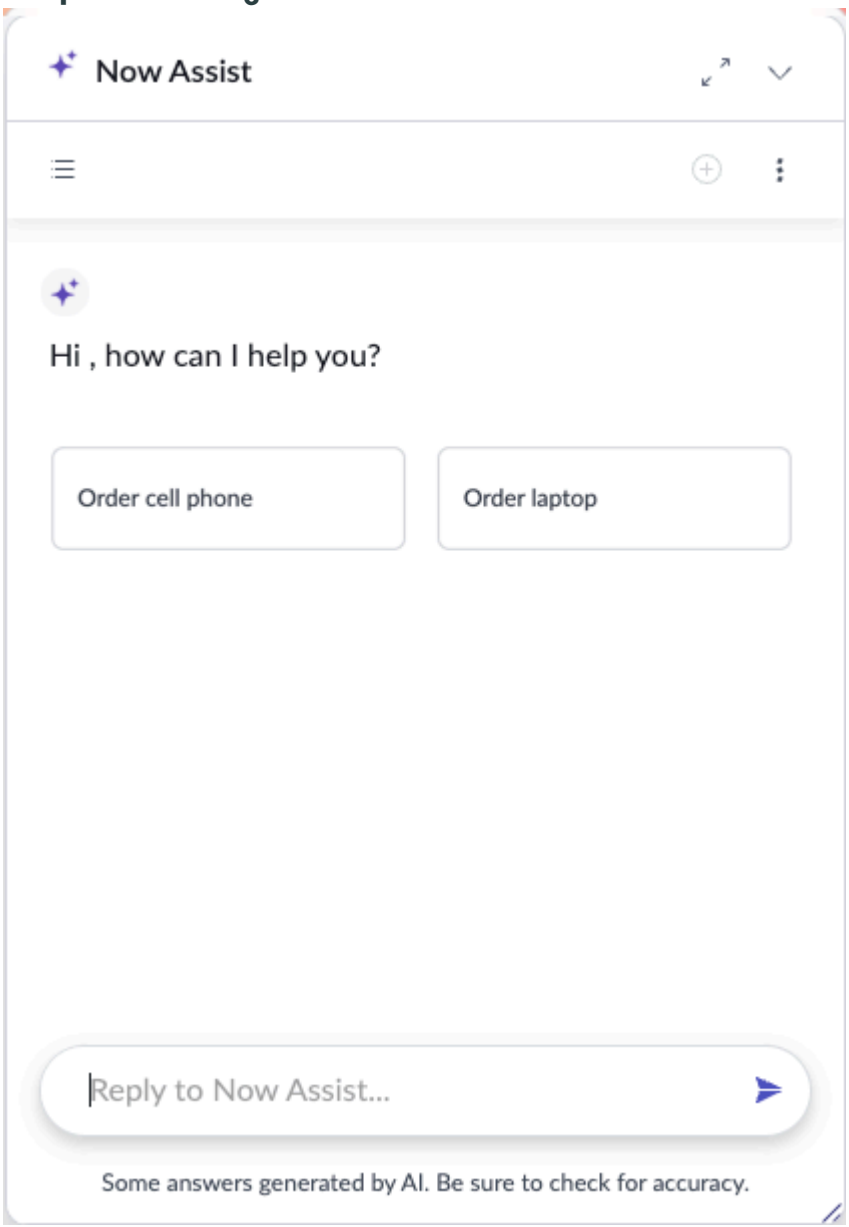
Nachdem Sie die Schaltfläche „Chat-Widget“ im Portal ausgewählt haben, wird das fließende Chatfenster geöffnet und die Chat-Schaltfläche ersetzt. Eine Begrüßungsnachricht wird angezeigt, und ein Chat wird erst erstellt, nachdem Sie eine erste Äußerung eingegeben haben. Wenn Sie einen aktiven Chat haben, wird der aktuell aktive Chat anstelle einer Begrüßungsnachricht angezeigt. Sie können eine vordefinierte Aktion, ein vordefiniertes Thema oder eine vorgeschlagene Suchabfrage auswählen oder eine neue Konversation starten.

Hinweis:

Jede Suchabfrage, die in die Suchleiste oder des Portals eingegeben wurde Virtual Agent Wird als vorgeschlagene Suchabfrage in das Begrüßungsthema für zukünftige Konversationen integriert. Vorgeschlagene Suchabfragen können in der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion.list] angezeigt werden. Weitere Informationen zum Aktivieren von vorgeschlagenen Suchabfragen finden Sie unter Now Assist In Virtual Agent Systemeigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für den Beginn einer erweiterten Chatkonversation



Wenn die Spracherkennung aktiviert ist und sich die erste Äußerung, die in die Suchleiste oder den Chat des Portals eingegeben wird, von der Spracheinstellung des Anwenderprofils unterscheidet, wechselt die Konversationssprache automatisch zur erkannten Sprache. Weitere Informationen und Beispiele zur Spracherkennung in erweiterten Chatkonversationen finden Sie unter Mit Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent Erweiterte Chatkonversationen.

Navigieren in der Symbolleiste für Optionen und Steuerungen zur Änderung der Größe des Chatfensters

Nachdem Sie die Schaltfläche „Chat-Widget“ ausgewählt haben, wird das schwebende Chatfenster geöffnet und die Chat-Schaltfläche ersetzt. Sie können das Chatfenster verschieben, indem Sie den Header auswählen und das Chatfenster an den gewünschten Ort ziehen. Sie können die Größe des Chatfensters ändern, indem Sie die Kanten des Fensters verwenden, um die Größe auf die gewünschte Größe zu ändern, oder indem Sie die Symbolleistensymbole verwenden. In der folgenden Liste werden die Symbole für die Anpassung des Chatfensters aufgeführt:

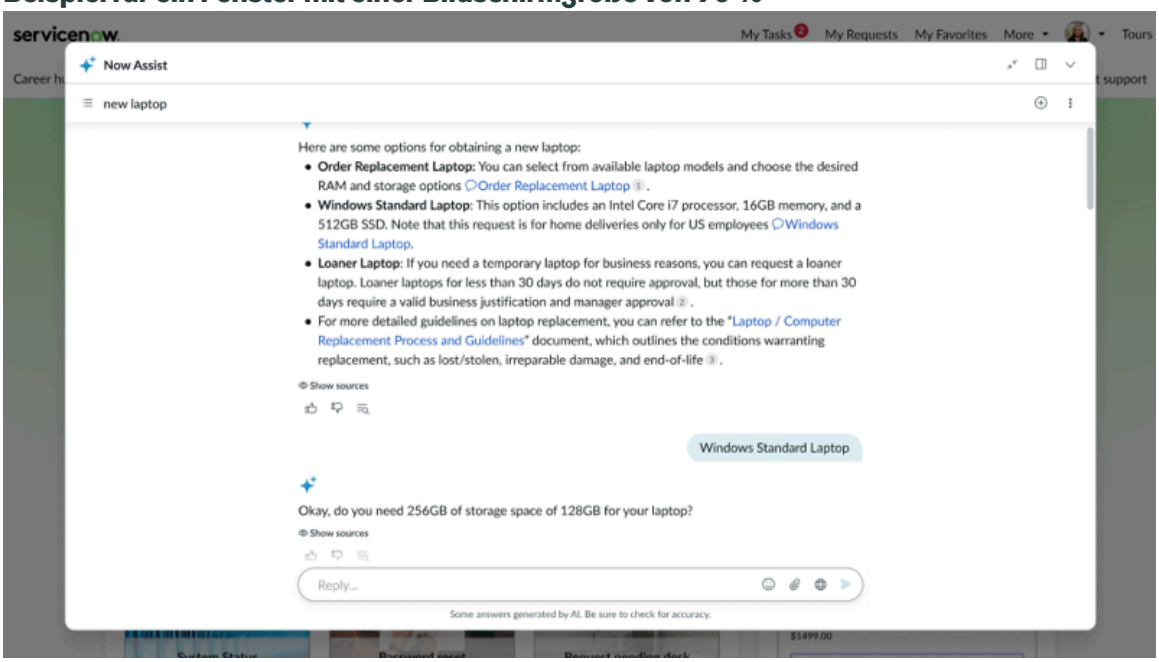
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ↙↗: Auswahl des Erweiterungssymbols ↙↗Erweitert den Chat in ein Fenster mit einer Bildschirmgröße von 90 %. Die Größe des Fensters mit einer Bildschirmgröße von 90 % kann nicht geändert oder verschoben werden. Wenn Sie außerhalb des Chatfensters mit einer Bildschirmgröße von 90 % auswählen, wird die Größe des Chats zurück in das fließende Fenster verschoben.
- ▯: Auswahl des Anheftsymbols ▯Heftet den Chat an die Seite des Browsers an, Sie können jedoch die Größe dieses Fensters ändern, um bei Bedarf die Hälfte des Browsers auszufüllen. Wenn Sie eine Browserregisterkarte duplizieren, eine neue Registerkarte öffnen oder die Schaltfläche „zurück“ des Browsers verwenden, wird der Status des Chatfensters beibehalten, solange Sie den Chat nicht minimiert haben.

> **Wichtig:**
> Standardmäßig ist das Anheften eines Chatfensters für aktiviert Serviceportal. Für alle anderen Portale muss ein Administrator eine Systemeigenschaft erstellen, um das Anheften eines Chatfensters zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist In Virtual Agent Systemeigenschaften.

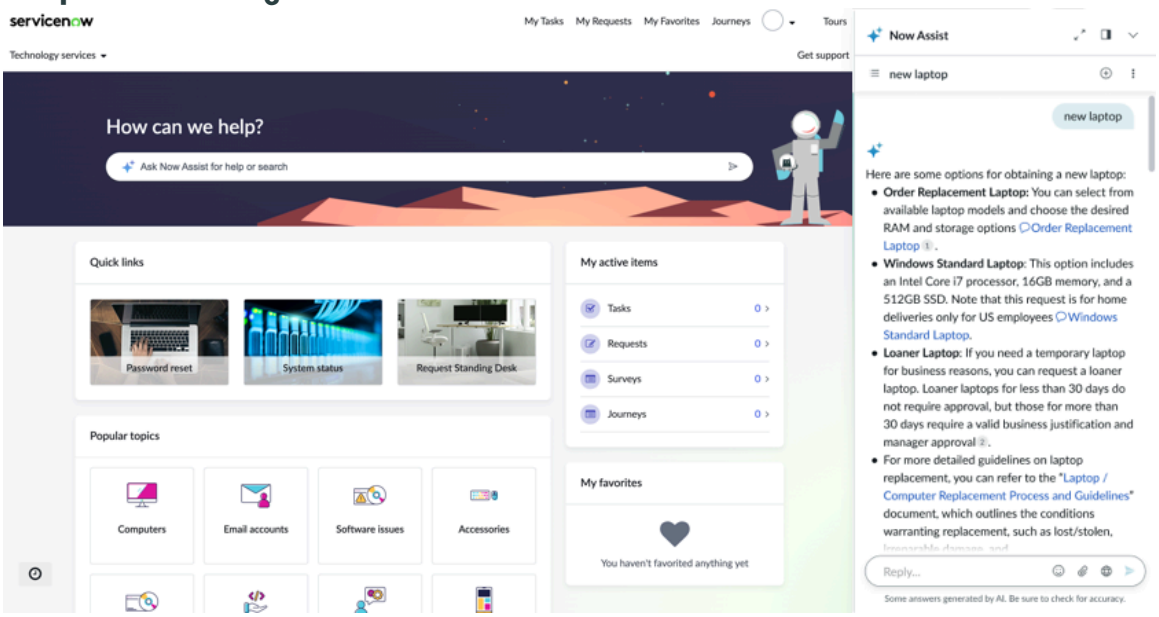
- ﹀: Auswahl des Abwärtspfeils ﹀Minimiert den Chat, und die Schaltfläche „Chat-Widget“ wird erneut angezeigt.

Beispiel für ein Fenster mit einer Bildschirmgröße von 90 %



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen angehefteten Chat

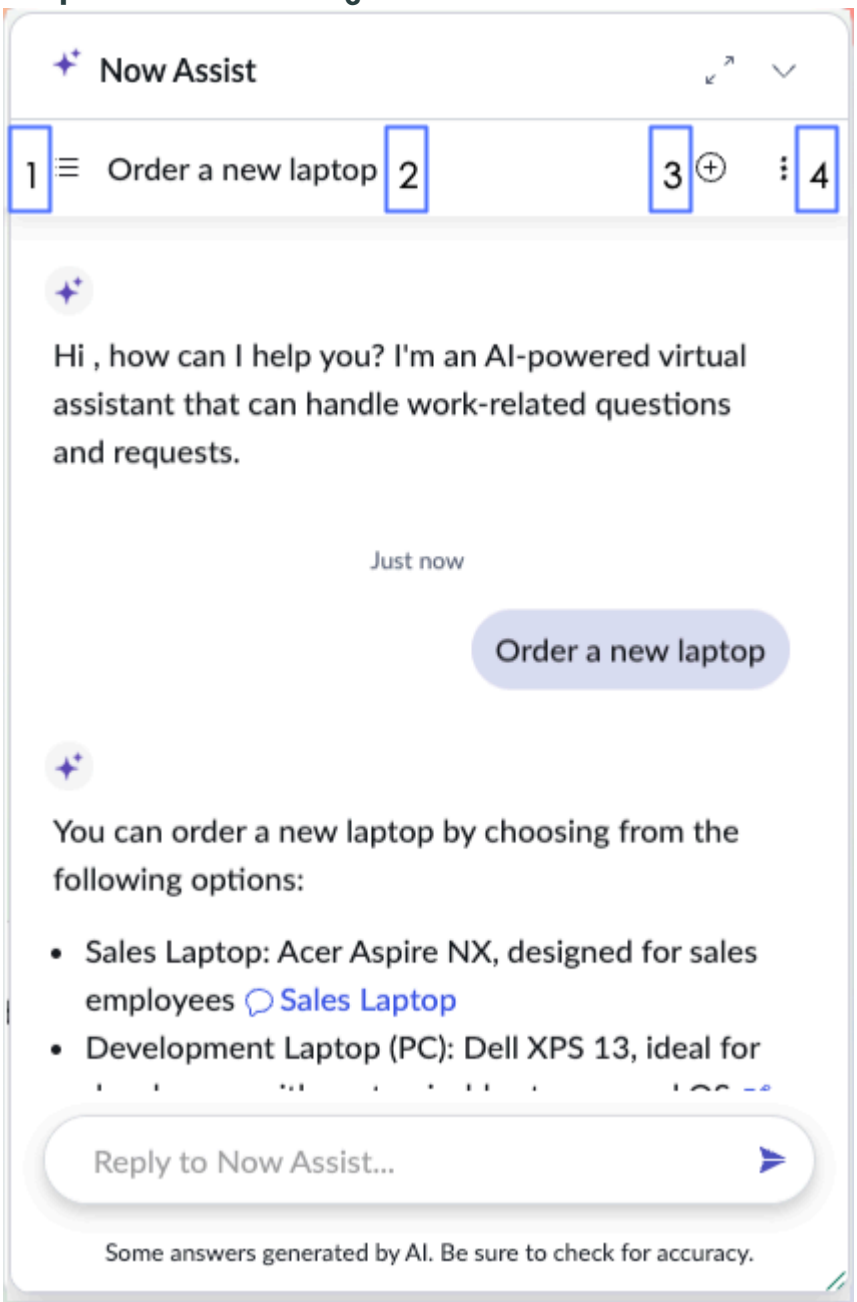


Die Now Assist Der Unterheader besteht aus vier Elementen. Die folgende Abbildung und Tabelle zeigen ein Beispiel und eine Beschreibung dieser Elemente.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Chat-Steuerungen



Now Assist-Unterheader-Elemente

Element	Beschreibung
1. Chats (☰)	Alle Chats werden angezeigt. Chats werden mit den neuesten Konversationen oben organisiert. Wenn Sie einen Chat auswählen, wird der Chat im Konversationsbereich geöffnet. Wenn ungelesene Chats oder Benachrichtigungen vorhanden sind, wird im Chats-Symbol (☰). Alle ungelesenen Chats oder Benachrichtigungen werden mit einem roten Punkt daneben angezeigt, und der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Unterheader-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Chattitel wird fett gedruckt. Wenn Sie zu einem neuen Chat wechseln, während ein anderer aktiver Chat läuft, wird außerdem eine Popup-Nachricht auf dem Chats-Symbol ( ) Wird angezeigt: Ihr vorheriger Chat wurde gespeichert. Sie können alle Ihre vergangenen Chats erneut aufrufen und Chats fortsetzen, die noch aktiv sind. Die folgende Liste enthält die Chatabschnitte, die Sie im Chats-Bereich sehen können. • Aktiv: Chats, in denen Sie die Konversation fortsetzen können. Falls zutreffend, werden aktive Chats nach zwei Stunden Inaktivität in den Abschnitt „geschlossene Chats“ verschoben. Diese 2-Stunden-Zeitgrenze kann in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ {sys_cs_Channel.list} konfiguriert werden. Um die Inaktivitätszeitgrenze zu ändern, wählen Sie in der Tabelle Messaging-Kanäle {sys_cs_Channel.list} die aus **NASS** Zeichnen Sie auf, und füllen Sie aus **Zeitüberschreitung Bei Leerlauf Der Konversation** Feld mit Ihrer bevorzugten Zeitgrenze für aktiven Chat. Wenn Sie keine aktiven Chats haben, Derzeit kein Chatter Wird angezeigt. Wenn mehr als 12 aktive Chats ausgeführt werden, wird ein **Mehr anzeigen** Der Link wird angezeigt, um weitere Chats anzuzeigen. Auswählen **Mehr anzeigen** Zeigt zusätzliche 10 Chats an. • Updates: Updates für wichtige Benachrichtigungen und Erinnerungen können so konfiguriert werden, dass sie angezeigt werden. Wenn *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*lst auf festgelegt Wahr (Standard), einfach (nicht umsetzbar) Virtual Agent Benachrichtigungen werden auf Ihrer Portal-Homepage angezeigt. Nachdem Sie eine Benachrichtigung ausgewählt haben, werden Sie zu diesem Abschnitt „Updates“ weitergeleitet. Wenn Sie keine Updates haben, Sie sind alle aufgeholt Wird angezeigt. Wenn mehr als vier Updates verfügbar sind, A **Mehr anzeigen** Der Link wird angezeigt, um weitere Updates anzuzeigen. Auswählen **Mehr anzeigen** Zeigt zusätzliche 10 Updates an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Unterheader-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Hinweis: Wenn *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* Ist auf festgelegt Falsch , Der Abschnitt „Updates“ wird nicht angezeigt. • Geschlossen: Geschlossene Chats können so konfiguriert werden, dass sie angezeigt werden. Sie wissen, dass eine Nachricht geschlossen wurde, wenn die festgelegte Zeit verstrichen ist (2 Stunden Inaktivität), oder Sie erhalten die folgende Antwort im Chat: Anscheinend sind Sie mit diesem Chat fertig, daher werde ich ihn schließen. Aktivieren Sie geschlossene Chats, indem Sie auswählen **Geschlossene Chats anzeigen** Kontrollkästchen in **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten** > **[Name Des Ausgewählten Assistenten]** > **Chat-Experience** > **Geschlossene Chats**an. Nach dem Aktivieren werden geschlossene Chats so lange angezeigt, wie sie in der Tabelle „Konversationen“ (sys_cs_conversation) verfügbar sind. Geschlossene Chats werden im schreibgeschützten Modus angezeigt und können nicht mehr aktiv werden. Wenn mehr als vier geschlossene Chats verfügbar sind, wird ein **Mehr anzeigen** Der Link wird angezeigt, um weitere geschlossene Chats anzuzeigen. Auswählen **Mehr anzeigen** Zeigt zusätzliche 10 geschlossene Chats an. Nachdem eine Konversation geschlossen wurde, können Sie sie nicht erneut öffnen.Wenn Sie den Mauszeiger über einen geschlossenen Chat bewegen, wird das Löschsymbol ( ). Löschen des Chats auf der Seite Diesen Chat löschen? Bestätigen Modal zum dauerhaften Löschen des Chats von der -Schnittstelle.
2. [Chatname]	Der Name der Konversation. Wenn Sie ein heraufgestuftes Asset oder eine heraufgestufte Abfrage auswählen, wird der Titel dieses Assets als Chatname angezeigt. Wenn Sie stattdessen eine Äußerung in eingeben **Antworten Sie Now Assist** Feld wird Ihre erste Äußerung zum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Unterheader-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Chatnamen. Der Chatname wird in beiden angezeigt Now Assist Unterheader und **Chats-Liste** > **Aktiv** Abschnitt.
3. Neuer Chat (⊕)	Eine neue Konversation beginnt. Sie werden möglicherweise mit einer Begrüßungsnachricht zusammen mit allen heraufgestuften Konversations-Assets wie Themen, Subflows und/oder Aktionen oder vorgeschlagenen Abfragen aufgefordert.
4. Support und Einstellungen (⋮)	Support-Kontaktinformationen wie Telefonnummern und E-Mail-Adressen werden aufgelistet. Wenn Servicemitarbeiter verfügbar sind, wird ein aktiv **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Schaltfläche wird angezeigt. Obwohl mehrere aktive Konversationen möglich sind, können Sie jeweils nur eine Servicemitarbeiter-Konversation führen. Auswählen **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Beginnt einen Chat mit einem Servicemitarbeiter. Nachdem ein Servicemitarbeiter den Chat betreten hat, wird die **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Schaltfläche wird inaktiv. Wenn Servicemitarbeiter nicht verfügbar sind, ist ein inaktiv **Derzeit sind keine Servicemitarbeiter verfügbar** Schaltfläche wird angezeigt. Einstellungen umschalten für Audiobenachrichtigungen und Benachrichtigungen werden angezeigt. Standardmäßig sind Audiobenachrichtigungen aktiviert und Benachrichtigungen deaktiviert. Wenn Administratoren Benachrichtigungen innerhalb des geführten Setups aktiviert haben, können Benutzer die Benachrichtigungen aktivieren.

Chatten mit Virtual Agent

Nachdem der Anwender eine Äußerung eingegeben hat und ein Suchergebnis gefunden wurde, wird möglicherweise eine synthetisierte Antwort angezeigt. Eine synthetisierte Antwort enthält eine kurze Zusammenfassung der angeforderten Informationen und Suchergebnisse zusammen mit Genius-Ergebnissen. Weitere Informationen dazu, wie diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebnisse gefunden werden, finden Sie unter Now Assist Actions Genius Results Und Now Assist Q&A Genius Results .

Wenn mehrere Ergebnisse gefunden werden, können Sie Inline-Zitate folgen, um entweder eine Aktion zu beginnen oder mehr zu erfahren. Die Option zu **Quellen anzeigen** Wird am Ende der synthetisierten Antwort für intern und extern angezeigt Knowledge Base artikel. Virtual Agent Verfügbare Katalogelemente, die der Anforderung eines Anwenders entsprechen, können nur zurückgegeben werden, wenn die Now Assist Die Kompetenz „Katalogbestellung mit mehreren Turns“ ist aktiviert.

Hinweis:
Um die vollständige Katalogfunktionalität zu erhalten, aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Konversationskataloganforderung.

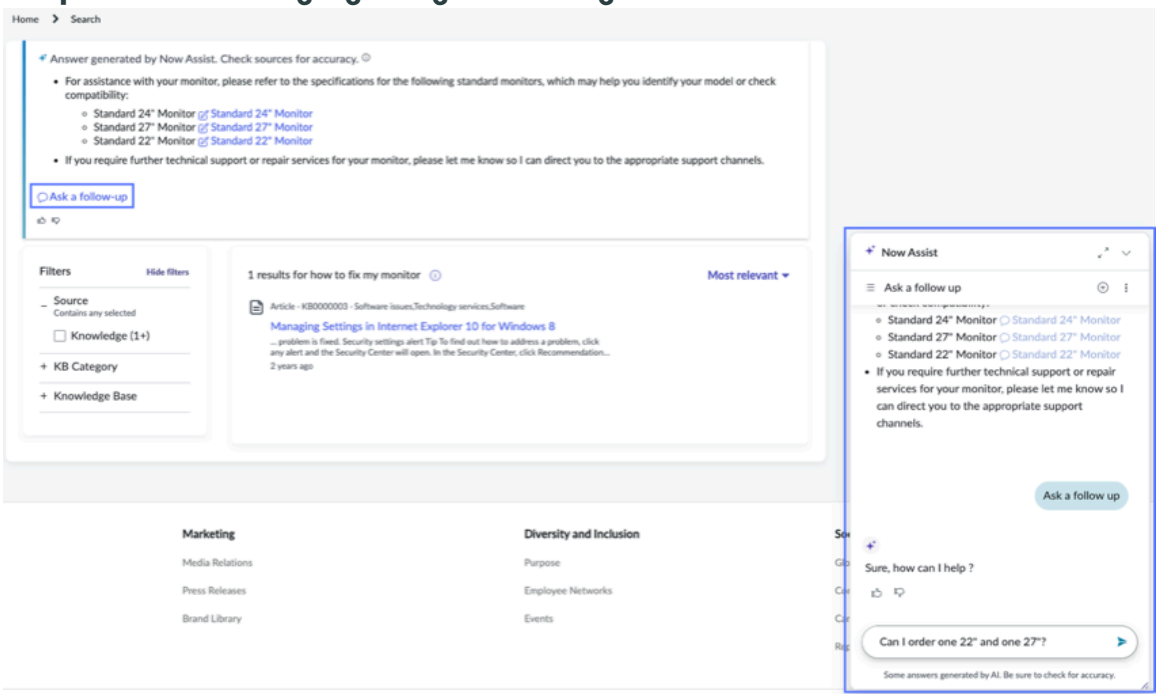
Immer wenn nur ein einziges Suchergebnis für Themen gefunden wird, werden die synthetisierte Antwort und die Optionen standardmäßig umgangen, und Anwender werden direkt in den Flow dieser Aktion eingebunden. Sie können die synthetisierte Antwort und Optionen umgehen, indem Sie auch Katalogelemente automatisch starten. Weitere Informationen zum automatischen Starten einzelner Suchergebnisaktionen finden Sie unter *sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items*Systemeigenschaft in Available system properties .

Sie können eine neue Abfrage aus innerhalb von erstellen Now Assist Konversation mit MID-Themen-Discovery. Weitere Informationen finden Sie unter Mid-Themenwechsel während Now Assist In Virtual Agent Konversationen.

Wenn Now Assist Guardian Ist aktiviert, und Ihre Anforderung enthält obszöne Inhalte, die Virtual Agent Antwortet mit einer Nachricht, die Sie auffordert, eine entsprechende Anforderung ohne Obszönität oder anstößige Inhalte erneut einzugeben. Wenn Ihre Anforderung in der Portalsuche zu mehrdeutig ist, wird eine synthetisierte Antwort zusammen mit angezeigt **Bitten Sie um eine Nachverfolgung** Option. Auswählen von **Bitten Sie um eine Nachverfolgung** Option leitet Sie zu einem um Virtual Agent Chat. In Virtual Agent Chat können Sie Ihre Folgefrage oder -Anforderung übermitteln, aber die synthetisierten Antwortlinks können nur auf der Portalseite ausgewählt werden und können nicht im Chat-Fenster ausgewählt werden. Wenn Ihre Folgefrage oder Anforderung in zu mehrdeutig ist Virtual Agent Chat, Virtual Agent Stellt eine klärende Frage und zeigt das Symbol „zu Suchergebnissen wechseln“ an ( ) Im Feedback-Bereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

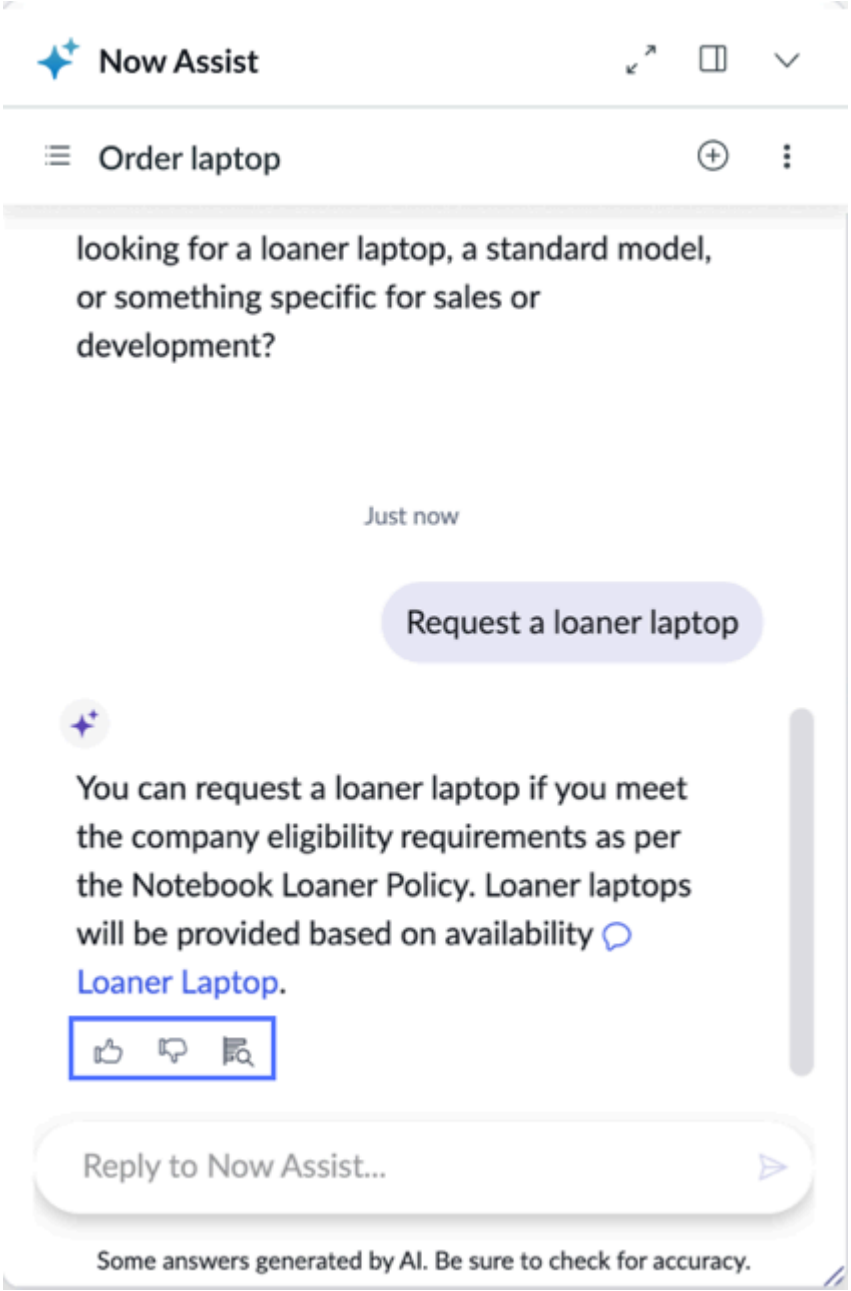
Beispiel für Nachverfolgung in fragen Virtual Agent



Jeweils Virtual Agent Die Antwort enthält einen Feedback-Symbolbereich. Der Bereich mit den Feedback-Symbolen wird im neuesten angezeigt Virtual Agent Beantworten Sie und wann immer Sie den Mauszeiger über eine Person bewegen Virtual Agent Antwort. Sie können angeben, ob die Antwort hilfreich war, indem Sie auf das Symbol „Daumen hoch“ ( ). Wenn die Antwort nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Daumen nach unten nicht gefällt“ ( ). Je nach Kontext der Antwort wird ein zusätzliches Symbol „zu Suchergebnissen wechseln“ ( ) Kann im Bereich mit den Feedback-Symbolen angezeigt werden. Dieses Symbol wird neben synthetisierten Antworten in angezeigt Virtual Agent, Klärende Fragen in Virtual Agent, Und reguläre Suchergebnisse oder Virtual Agent Fallback-Themen, wenn eine synthetisierte Antwort nicht verfügbar ist. Wählen Sie das Symbol zu Suchergebnissen wechseln ( ) Leitet Sie zur Suchergebnisseite weiter und beginnt eine Suchabfrage anhand der letzten fünf von Ihnen eingegebenen Chatäußerungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für den Feedback-Bereich im erweiterten Chat



In generierte Antworten Now Assist In Virtual Agent Kann aus einer Kombination von Katalogelementen stammen, Virtual Agent Themen, Subflows und Aktionen, Wissensartikel, Anhänge, externe Inhaltsquellen, und Bezugsvermerke. Inline-Zitate werden am Ende des relevanten synthetisierten Antwortsatzes angezeigt. Die Auswahl eines Inline-Zitats führt zu einem Popover, das entweder einen Link zu einem artikel oder einer Quelle oder eine Beschreibung und Aktion zum Starten der Aktion enthält. Die folgenden Optionen können je nachdem, welche Suchergebnisse zurückgegeben werden, als synthetisierte Antwort in Zeile-Zitate angezeigt werden:

- Katalog
- Thema, Subflows oder Aktionen
- F&A Knowledge Base Artikel
- Externe Inhaltsverbindungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Personen
- Erweiterte Entitäten und zusätzliche Datensätze

Hinweis:
F&A Knowledge Base Und Bezugsvermerke für externe Inhaltsverbindungen werden auch innerhalb des erweiterbaren Elements angezeigt **Quellen anzeigen** Option.

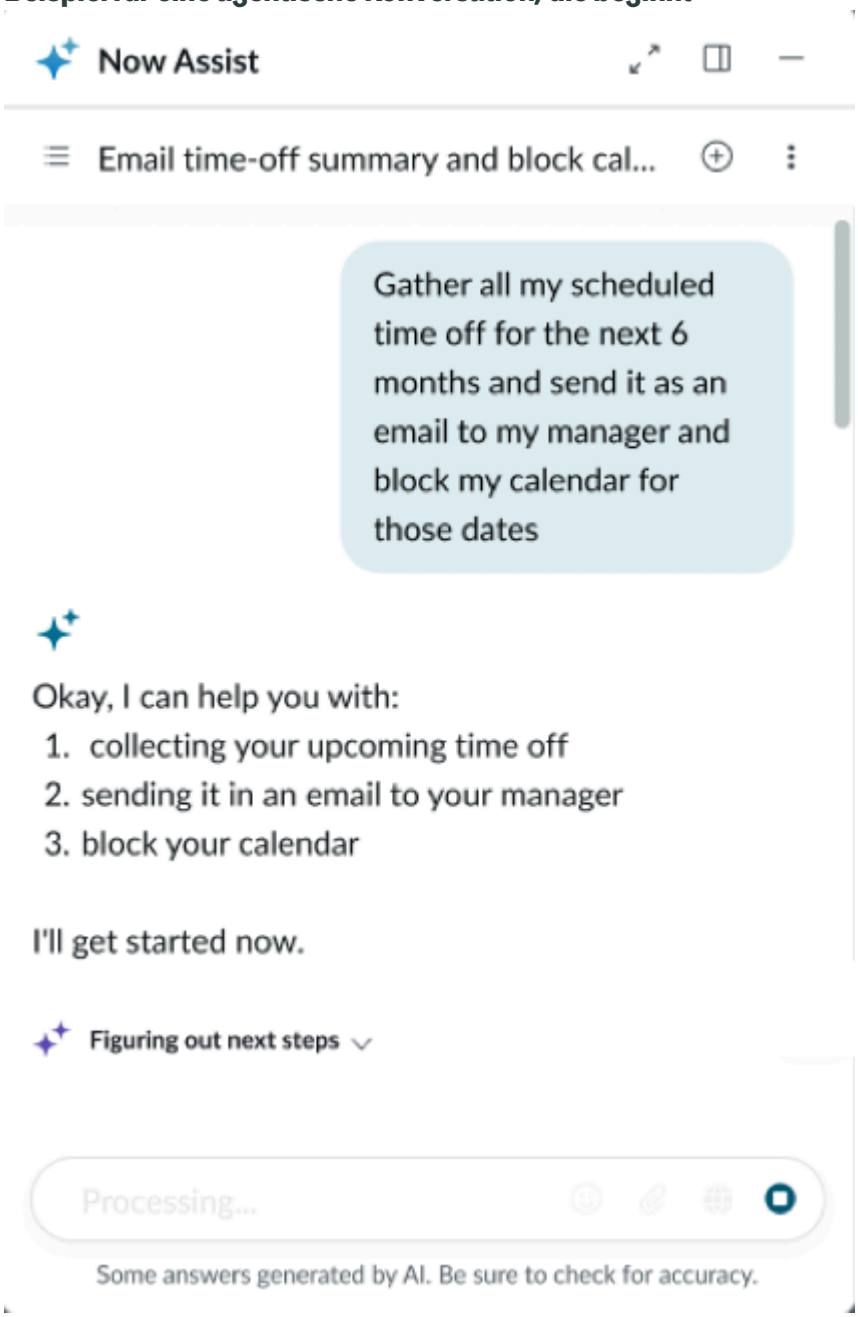
Agentic-Konversationen

Hinweis:
Administratoren müssen zuerst KI-Agents aktivieren, bevor Endanwender über agentische Konversationen verfügen können. Weitere Informationen zum Einrichten von KI-Agents für agentische Konversationen finden Sie unter Agentic-Konversationen in Virtual Agent.

Wenn Sie eine Frage an stellen Virtual Agent, Der Service Desk-Mitarbeiter versteht die Abfrage und beginnt einen Flow. Sie kann für KI-Agents Gründe, planen und ausführen, Virtual Agent Themen, Konversationsaktionen und Subflows, Kataloge, Knowledge Base artikel, anwenderdefinierte Kompetenzen und beliebige Now Assist In Virtual Agent Unterstützte Kompetenzen, um Ihnen zu helfen. Sie erhalten auf dem Bildschirm Nachrichten, die Sie vor dem Empfang der Antwort informieren, wo sich der Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Verarbeitungs-Flow befindet. Sie können den Flow für die agentische Verarbeitung jederzeit anhalten, indem Sie auf das Symbol Flow beenden ( ). Nachdem eine Aktion gestartet wurde, kann sie nicht mehr angehalten werden. Wählen Sie das Symbol Flow beenden ( ) Stoppt nur die fortlaufenden Verarbeitungsschritte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine agentische Konversation, die beginnt

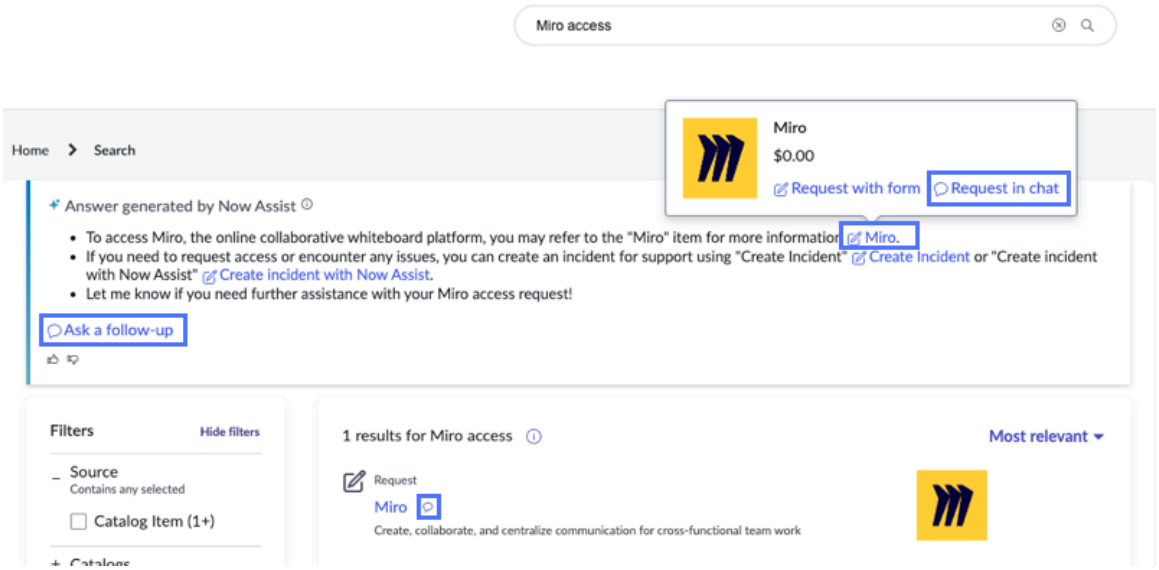


Katalogeleferat

Wenn Sie über das synthetisierte Antwort-Popover auf das Katalogelement zugreifen, variieren die Popover-Optionen je nachdem, wo Sie sich befinden. Die einzige Popover-Option im Chat ist **Anforderung starten** Option, mit der die Katalogaktion im Chat beginnt. Wenn Sie die synthetisierte Antwort über die Suchleiste des Portals auswählen, gibt es zwei Popover-Optionen: **Anforderung mit Formular** Und **Anforderung im Chat** . Ähnliche Optionen werden auch im regulären Suchergebnisbereich angezeigt, wie durch das Symbol „Anforderung im Chat“ (angezeigt) Und Anforderungssymbol ( ). Abhängig von Ihrer Auswahl wird der Katalog-Anforderungs-Flow entweder innerhalb von gestartet Virtual Agent Chat oder ein Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

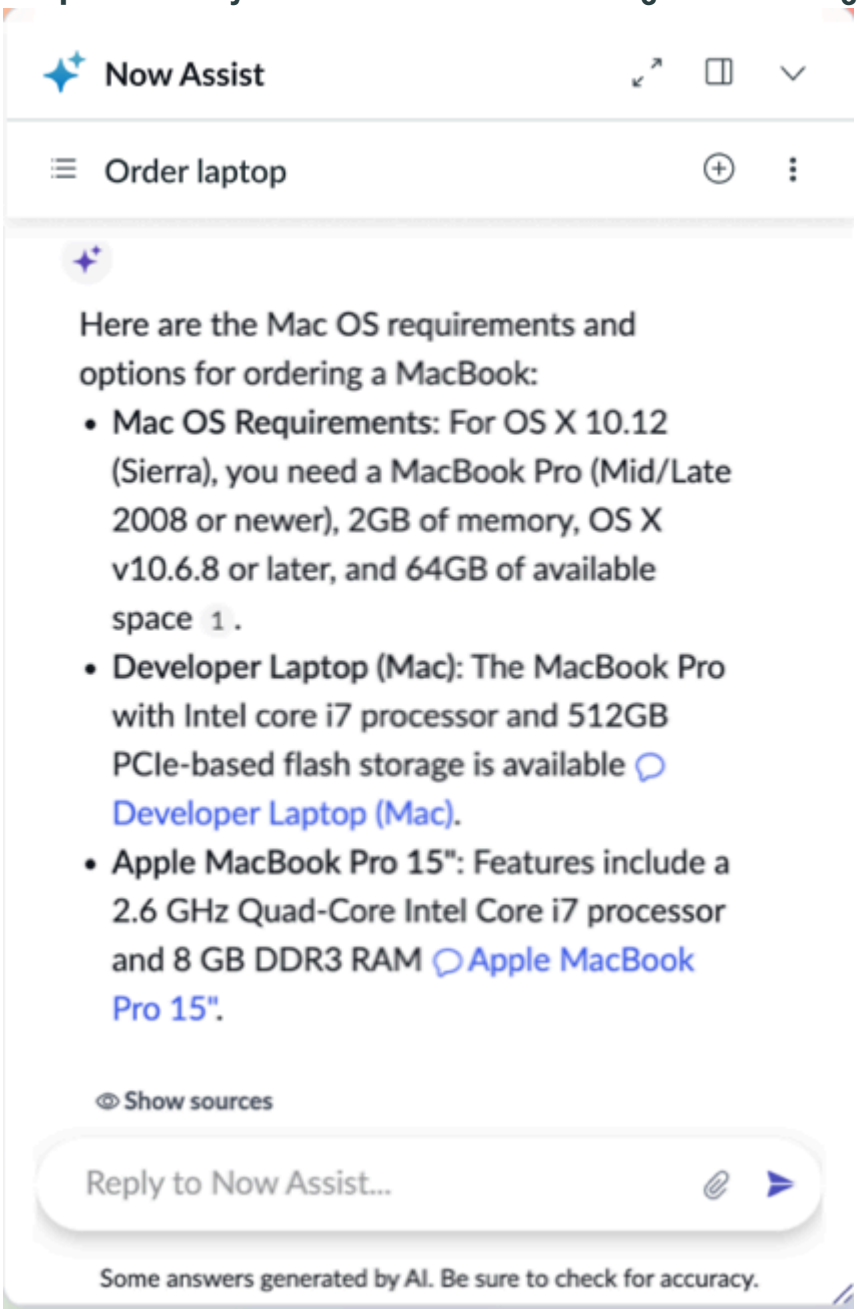
Beispiel für ein synthetisiertes Antwort-Popover auf der Suchergebnisseite des Portals



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

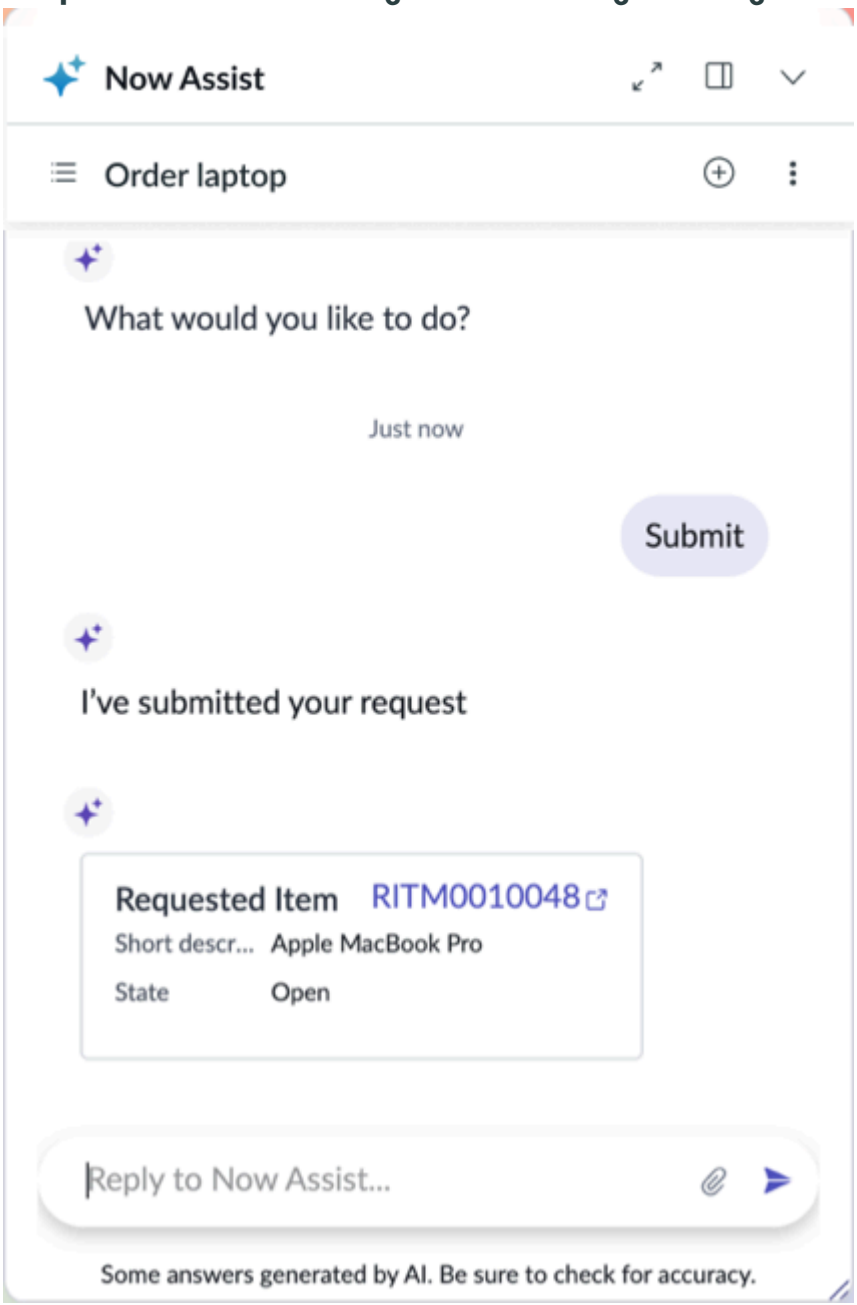
Beispiel für eine synthetisierte Antwort mit Katalog- und Knowledge Base-Zitaten



Wenn Sie die Kataloganforderung über den Chat abschließen möchten, nachdem die Kataloganordnung abgeschlossen ist, Virtual Agent Zeigt eine Zusammenfassungskarte für den Auftrag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Zusammenfassungskarte für Katalogbestellung im Chat



Zitate zu Thema, Subflows oder Aktionen

Diese Assets sind dem Chat-Symbol ( ) Und wenn ausgewählt, beginnt dieser Flow innerhalb von Virtual Agent. Das Popover gilt nicht für diese Arten von Assets.

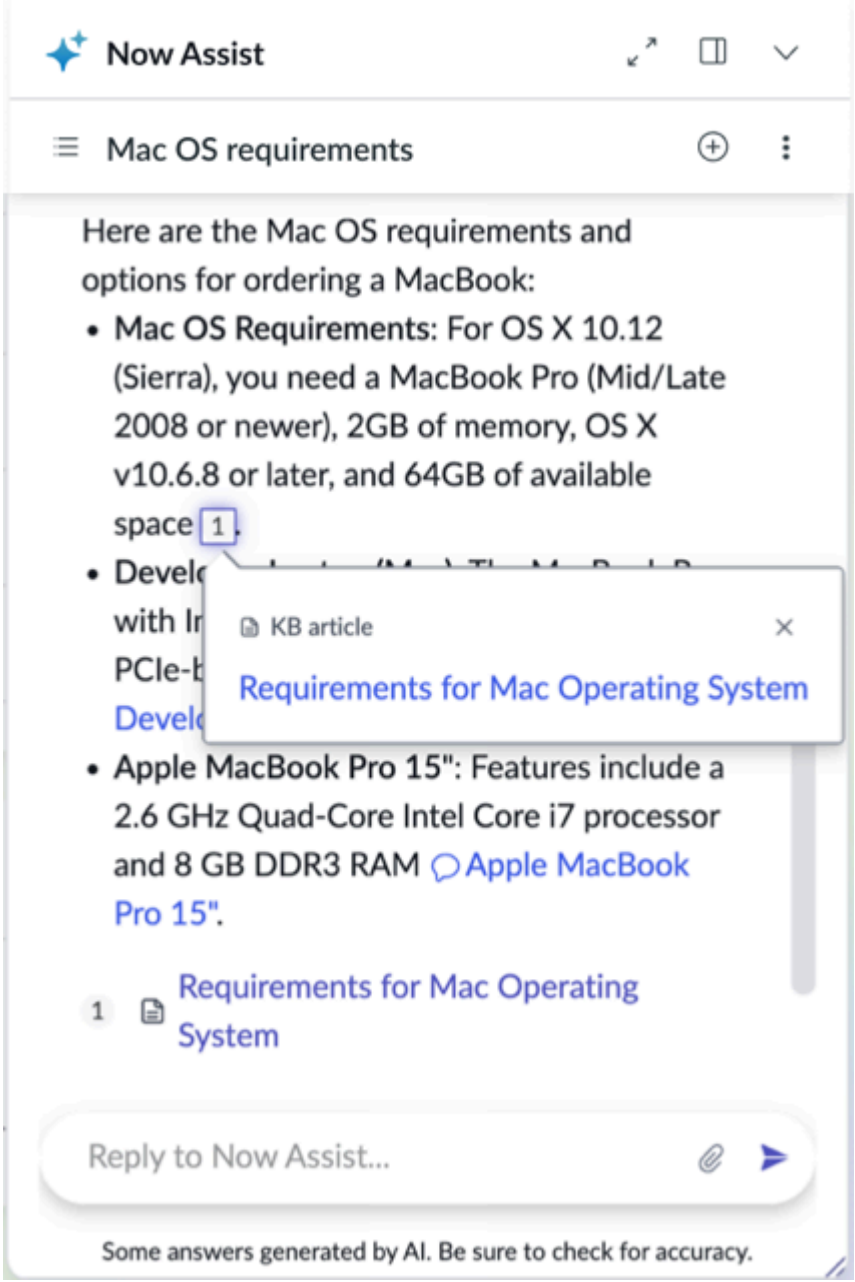
F&A Knowledge Base Bezugsvermerke

Die Antwort wird mit der Option angezeigt, Ihre Quellen über das nummerierte Inline-Bezugssymbol (1) Und in **Quellen anzeigen** Abschnitt. Diese Knowledge Base Inline-Zitate zeigen an, welche ServiceNow Wissensartikel wurden zum Generieren der Antwort verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie aktiviert haben Wissensdiagramm, Können Sie personalisiertere F&A erhalten Knowledge Base Antworten abhängig davon, ob die Anwenderschemaattribute ausgelöst wurden. Weitere Informationen zum Erhalt dieser personalisierten Antworten finden Sie unter Access Knowledge Graph Schema .

Beispiel für Inline-Zitat, Popover und Quellen anzeigen erweitert



Bezugsvermerke für externe Inhaltsverbindungen

Die Antwort wird mit der Option angezeigt, Ihre Quellen über das nummerierte Inline-Bezugssymbol (1) Und in **Quellen anzeigen** Abschnitt. Wenn externe Suchquellen zu Ihren Informationsquellen hinzugefügt werden Assistenten werden konfiguriert, Sie können durch externe Inhaltsverbindungen suchen. Dies kann Informationen aus Anhängen und Wissensblöcken oder aus der folgenden Liste von Inhaltsverbindungen enthalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte
- Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte
- Google Drive Connector für externe Inhalte
- Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte
- Microsoft Teams Connector für externe Inhalte
- Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren
- Slack Connector für externe Inhalte
- ServiceNow Connector für externen Inhalt der Dokumentation

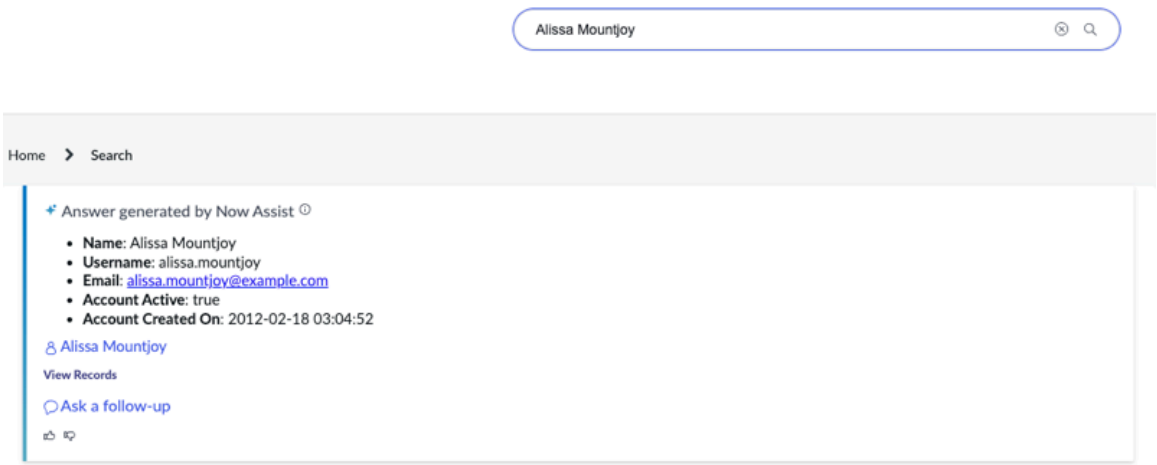
Weitere Informationen zu Verbindungen mit externen Inhalten finden Sie unter External Content Connectors .

Zitate von Personen

Informationen zu Personen in Ihrer Organisation finden Sie, wenn Sie aktiviert haben Wissensdiagramm.

Informationen zu der Person, nach der Sie suchen, werden in der synthetisierten Antwort zusammen mit einem Inline-Personenvermerk angezeigt. Wenn keine direkte Übereinstimmung auftritt und mehrere Personen gefunden werden, versuchen Sie, weitere Informationen bereitzustellen, um die Personensuchergebnisse einzugrenzen. In einer synthetisierten Antwort können bis zu drei Personen angezeigt werden. Möglicherweise wird Ihnen eine klärende Frage gestellt, z. B. Fragen Sie nach [user_1], dem Programmierer oder [user_2], dem Fakultätsmitglied? Um bessere Ergebnisse zu erzielen. Wenn Sie den Namen der Person auswählen, werden Sie zur Zielseite des Anwenderprofils des Portals weitergeleitet.

Beispiel für eine synthetisierte Antwort für Personen auf der Suchergebnisseite des Portals



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine synthetisierte Antwort mit Inline-Zitaten von Personen im Chat



Wenn Sie den Namen der Person auswählen, wird ein Popover angezeigt. Die Informationen im Popover können die folgenden Informationen enthalten:

Hinweis:
Die folgenden Popover-Details können über EVAM angepasst werden. Weitere Informationen zum Anpassen der Datendetails finden Sie unter Define an EVAM view template .

- Manager
- Standort
- E-Mail
- Teams
- Telefon

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

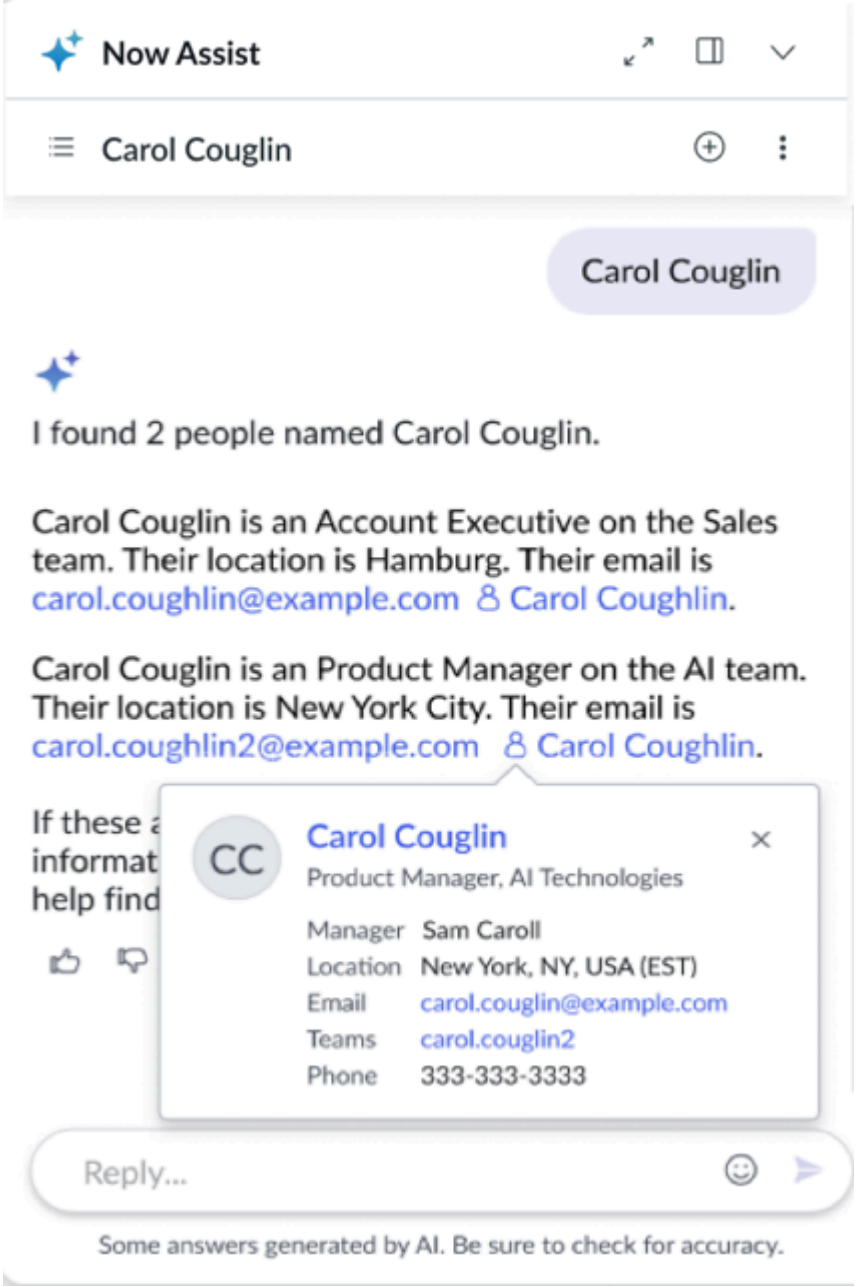
- Freigegebene Dateien

Wichtig:
Freigegeben Microsoft SharePoint Dateien werden nur angezeigt, wenn ein Wissensdiagramm der administrator hat aktiviert `sn_kg_conn_user_shared_files`Datensatz in Wissensdiagramm Tabelle „zugehörige Datenzuordnung“ [sn_kg_related_Data_Map_list]. Freigegeben Microsoft SharePoint Dateien zwischen Ihnen und der gefundenen Person werden nur im Popover „Personen“ angezeigt. Diese freigegebenen Dateien werden erst angezeigt, nachdem Sie die Aufforderung zu abgeschlossen haben **Melden Sie sich an** , Hat sich erfolgreich angemeldet und eine neue Suchabfrage für diese Person eingegeben. Nach der Anmeldung ist eine neue Suchabfrage erforderlich, damit bis zu drei freigegeben werden können Microsoft SharePoint Dateien können angezeigt werden. Sie werden automatisch von abgemeldet Microsoft Account alle drei Monate erstellen und muss wiederholen **Melden Sie sich an** Fordern Sie erneut auf, freigegebene Dateien anzuzeigen.

Wenn Sie kein gültiges Token haben, werden Sie aufgefordert, sich anzumelden, und werden zu weitergeleitet Microsoft Anmeldeseite. Wenn Sie den nicht konfiguriert haben Microsoft OneDrive Anwendung, siehe Configure Microsoft OneDrive application for Knowledge Graph .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Popover des Personenziitats



Wenn Sie eine synthetisierte Antwort erhalten, die eine Person enthält, können Sie auch andere Zitate erhalten, die dieser Person zugeordnet sind. Beispiel: A Knowledge Base artikel, der von der gesuchten Person verfasst wurde, werden möglicherweise ebenfalls angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie aktiviert haben Wissensdiagramm, Können Sie personalisiertere F&A erhalten Knowledge Base Antworten abhängig davon, ob die Anwenderschemaattribute ausgelöst wurden. Weitere Informationen zum Erhalt dieser personalisierten Antworten finden Sie unter Leverage Knowledge Graph prebuilt integration with Now Assist Virtual Agent and Now Assist Panel .

Erweiterte Entitäten und Datensätze anzeigen

Erweiterte Entitätsinformationen können gefunden werden, wenn Sie aktiviert haben Wissensdiagramm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Zum Aktivieren von Wissensdiagramm NLQ-Schema (Natural Language Query). Konfigurieren Sie dieses Schema für den Assistenten. Informationen zum Konfigurieren des Schemas für einen Assistenten finden Sie unter Fügen Sie einem Assistenten Suchquellen hinzu.

Diese erweiterten Entitäten, die aus den zusätzlichen anwenderdefinierten Tabellen stammen, die dem zugeordnet sind Wissensdiagramm Das NLQ-Schema (Natural Language Query) kann Folgendes enthalten:

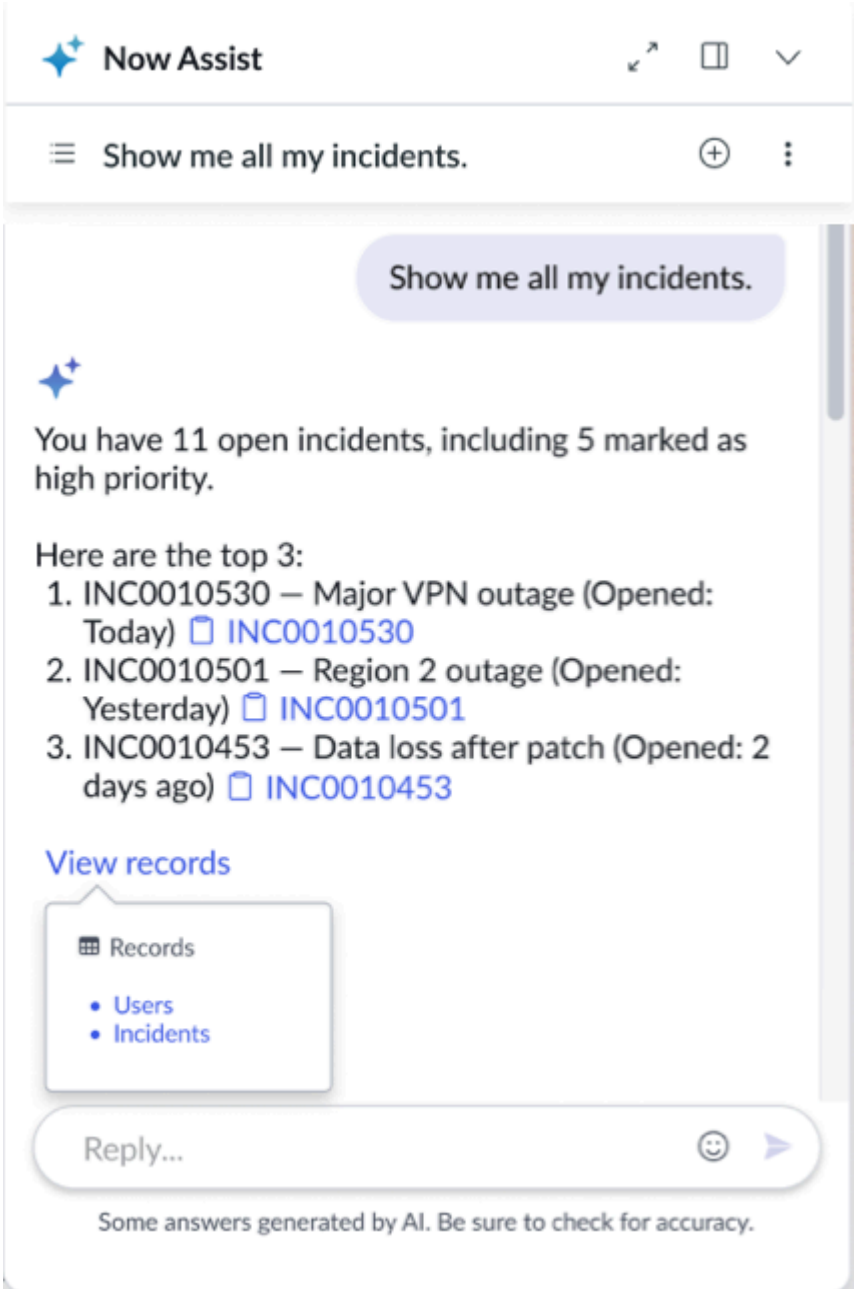
- Assets
- Incidents
- Kürzlich angezeigte Knowledge Base-Artikel
- Anforderungen
- Aufgaben

Wählen Sie ein Inline-Zitat für eine Entität aus, um diesen Entitätsdatensatz auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Datensätze an** Zum Anzeigen einer Liste zusätzlicher Entitäten. Auswählen eines Links aus dem **Zeigen Sie Datensätze an** Das Popup-Fenster öffnet eine neue Registerkarte mit den Daten dieser Entitätstabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für erweiterte Entitäten und Ansichtsdatensätze

Das folgende Beispiel zeigt eine Konversation, die 3 von 11 Incidents und die Option zum Anzeigen von Datensätzen zeigt, um zusätzliche Anwender und Incident-Datensätze anzuzeigen.

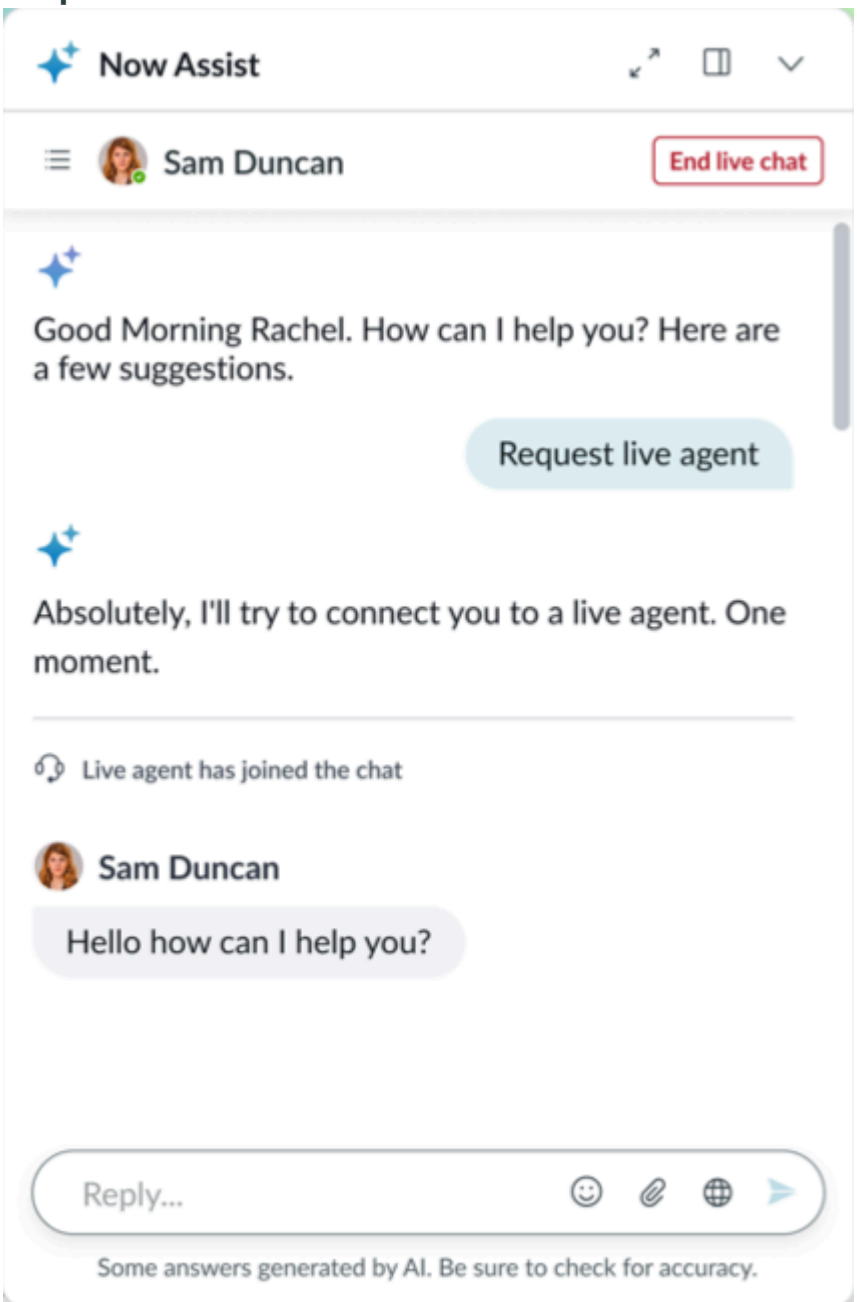


Chatten mit einem Servicemitarbeiter in Virtual Agent

Sie können mit einem Servicemitarbeiter chatten, wenn Sie mehr Support benötigen. Wählen Sie aus **Wenden Sie Sich An Einen Servicemitarbeiter** Schaltfläche in Support und Einstellungen gefunden (⋮) Option, geben Sie eine Anforderung wie ein Chat mit Servicemitarbeiter Im Chat oder wählen Sie aus **Fordern Sie einen Servicemitarbeiter an** Fallback-Option. Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter Ihren Chat akzeptiert hat, werden der Name und der Avatar des Service Desk-Mitarbeiters oben im Chat in einem Banner angezeigt. Es ist jeweils nur ein Servicemitarbeiter-Chat zulässig. Um den Live-Chat zu beenden, wählen Sie aus **Beenden Sie den Live-Chat** . Der Chatverlauf wird dann in den Abschnitt „geschlossener Chat“ verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Live-Chat-Banner



Fallback-Optionen

Hinweis:
Weitere Informationen darüber, wo und wie Fallback-Optionen aktiviert werden können, finden Sie unter Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten.

Ein Fallback-Status kann auftreten, wenn Suchergebnisse nicht verfügbar sind. Szenarien, in denen Suchergebnisse nicht verfügbar sind, umfassen Virtual Agent Die Abfrage wurde nicht verstanden, es wurde ein Small Talk für Beschwerden gefunden, oder ein Fehler ist aufgetreten. Wenn Suchergebnisse nicht verfügbar sind, werden möglicherweise eine oder mehrere Fallback-Optionen angezeigt. Diese Fallback-Optionen umfassen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

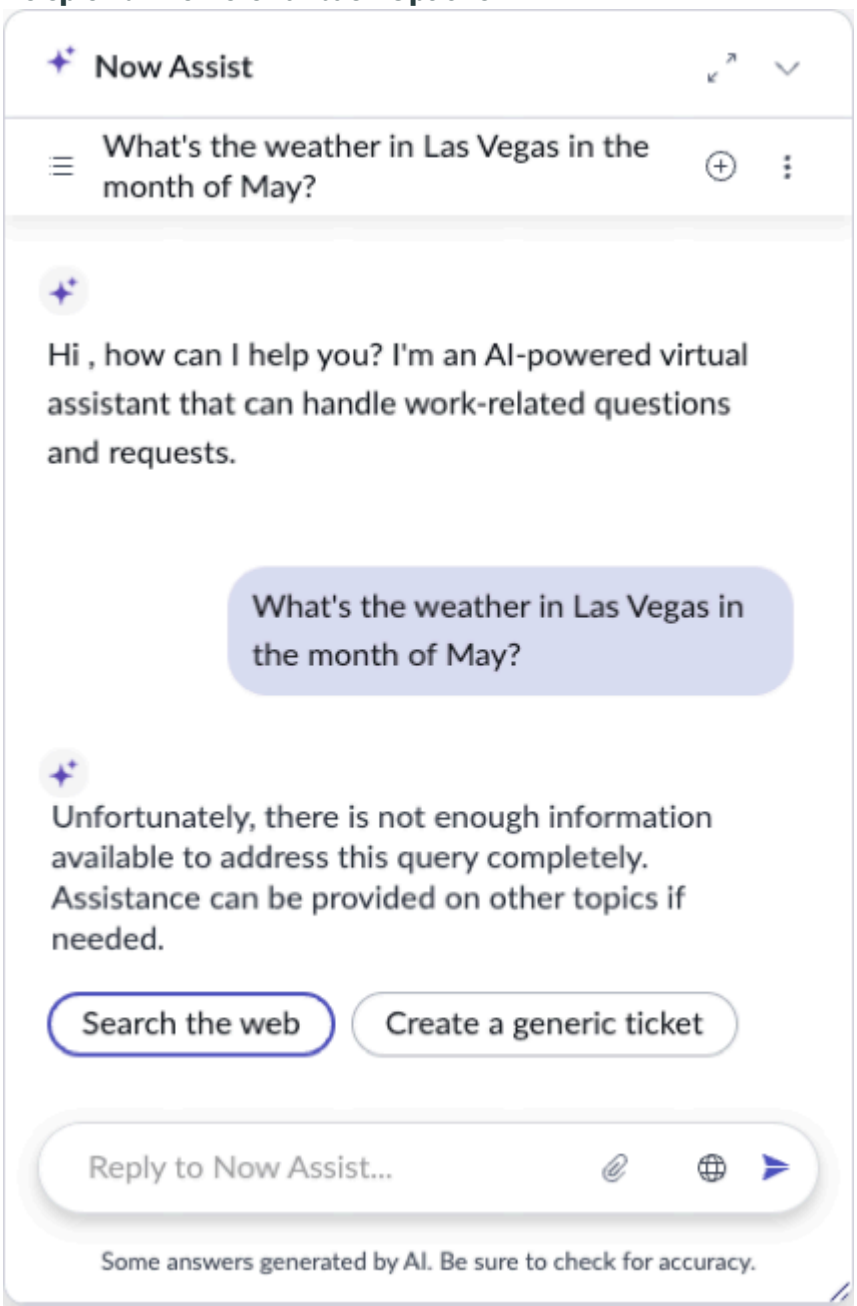
- **Fordern Sie einen Live-Chat an** : Löst den Servicemitarbeiter-Modus aus und leitet Sie an einen Mitarbeiter des menschlichen Supports weiter.
- **Durchsuchen Sie das Web** : Löst den Websuchmodus aus und verwendet das Internet, um nach den Ergebnissen zu suchen.

  Hinweis:
  Nur die letzte Abfrage, die in die Konversation eingegeben wurde, wird berücksichtigt, wenn über diesen Modus der Websuche aufgerufen wird **Durchsuchen Sie das Web** Fallback-Option.

- **Erstellen Sie ein generisches Ticket** : Erstellt einen Datensatz.
- **Anwenderdefinierte Fallback-Option** : Zeigt einen Fallback an Virtual Agent Thema.

Wählen Sie eine Fallback-Option aus, um diesen Modus oder diese Aktion zu starten.

Beispiel für mehrere Fallback-Optionen



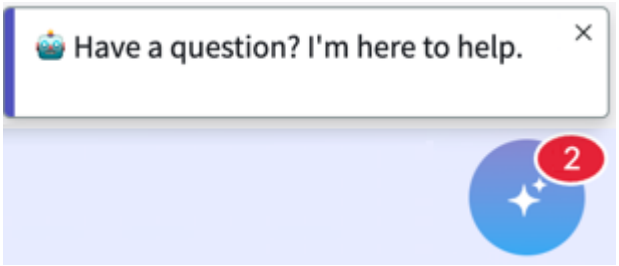
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Auslöser und Virtual Agent Benachrichtigungen im erweiterten Chat

Proaktive Auslöser und Virtual Agent Benachrichtigungen können in ausgewählt und abgeschlossen werden Virtual Agent Konversation.

Proaktive Auslöser und einfach Virtual Agent Benachrichtigungen werden auf die gleiche Weise im Portal als Popup-Rechteckfeld angezeigt.

Beispiel für proaktiven Auslöser oder Benachrichtigungen im erweiterten Chat



Proaktive Auslöser und Virtual Agent Benachrichtigungen werden nur auf den Portalseiten mit der Chat-Schaltfläche angezeigt und sind in der ganzseitigen Experience-Ansicht nicht verfügbar. Wenn Sie einen proaktiven Auslöser auswählen, werden Sie zu einem neuen Chat weitergeleitet. Wenn Sie zu einem neuen Chat wechseln, während ein anderer aktiver Chat läuft, wird eine Popup-Nachricht auf dem Chats-Symbol angezeigt Wird angezeigt: Ihr vorheriger Chat wurde gespeichert. Sie können alle Ihre vergangenen Chats erneut aufrufen und diejenigen fortsetzen, die noch aktiv sind. Weitere Informationen zu finden Proaktive Auslöser, Siehe Proaktive Auslöser erkunden.

Virtual Agent Benachrichtigungen werden als ungelesene Nachricht angezeigt, und nachdem Sie die Benachrichtigung ausgewählt haben, wird die Benachrichtigung in der Chat-Konversation angezeigt. Für Virtual Agent Benachrichtigungen, die `sn_nowassist_va.nass_notification_enabled`Die Systemeigenschaft ist standardmäßig auf festgelegt Wahr In Systemeigenschaften (sys_properties.list). Wenn `sn_nowassist_va.nass_notification_enabled`Ist auf festgelegt Wahr , Virtual Agent Benachrichtigungen werden auf Ihrer Portal-Homepage angezeigt. Wenn Sie eine Benachrichtigung auswählen, werden Sie in einem Chat zur Konversation weitergeleitet. Einfache (nicht umsetzbare) Benachrichtigungen werden im Navigationsbereich angezeigt **Chats** > **FTP-Anwendernamen** Abschnitt. Benachrichtigungen mit Aktionen werden im Navigationsbereich angezeigt **Chats** > **Aktiv** Abschnitt. Diese Benachrichtigungen mit Aktionen erstellen einen Chat mit dem Benachrichtigungstitel als Chat-Titel. Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung auswählen, wird die Konversation mit der Benachrichtigung und den zugehörigen Aktionen geladen. Wenn Sie nicht handeln und eine Suche initiieren, können Sie nach dem Anzeigen der Suchergebnisse zurück zur Benachrichtigung wechseln, die die Konversation ausgelöst hat, indem Sie eingeben Benachrichtigungen anzeigen . Wird Aufgerufen Benachrichtigungen anzeigen In einer Konversation ohne Benachrichtigung wird eine Nachricht angezeigt, die angibt, dass keine Benachrichtigungen mit Aktionen zum Anzeigen vorhanden sind. Um Ihre umsetzbaren Benachrichtigungen anzuzeigen, wählen Sie am besten das Chats-Symbol ( ). Wenn Sie eine Benachrichtigung auswählen, wird die Anzahl der ungelesenen Abzeichen auf dem Chats-Symbol ( ) Wird heruntergefahren. Nachdem Sie mit der umsetzbaren Benachrichtigung gearbeitet haben, wird die Benachrichtigung in verschoben **Chats** > **Geschlossen** Abschnitt. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benachrichtigungen, Siehe Wird Konfiguriert Virtual Agent Benachrichtigungen Und Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Streaming-Antworten

Synthetisierter Antwortstream in Echtzeit für Now Assist LLM-Chatkonversationen, anstatt auf das Rendern der gesamten Nachricht zu warten. Durch Streaming können Antworten vom LLM sofort gesendet werden, um die Leistung bei der Beantwortung von Anforderungen zu verbessern.

LLM-Antwortnachrichten-Stream für synthetisierte Antworten Da sie generiert werden, anstatt allen Endanwendern gleichzeitig angezeigt zu werden. Antworten werden entweder in einem Buchstaben oder in einem Wort gestreamt. Nachdem Endanwender eine Frage oder Anforderung in den Chat eingegeben haben, beginnen synthetisierte Antworten mit dem Streamen und beenden das Streamen, nachdem die vollständige Nachricht zugestellt wurde. Während die Antwort generiert wird, werden verschiedene Nachrichten geladen (z. B. Antwort wird generiert) Werden angezeigt. Weitere Informationen und Beispiele zum Laden von Nachrichten finden Sie unter Latenz-Feedback in Virtual Agent. Ein animiertes Funkeln ✨Symbol wird angezeigt, während die Antwort generiert wird. Das animierte Glitzer ✨Das Symbol ändert sich in das statische Branding Virtual Agent Symbol, nachdem die Antwort vollständig geladen wurde.

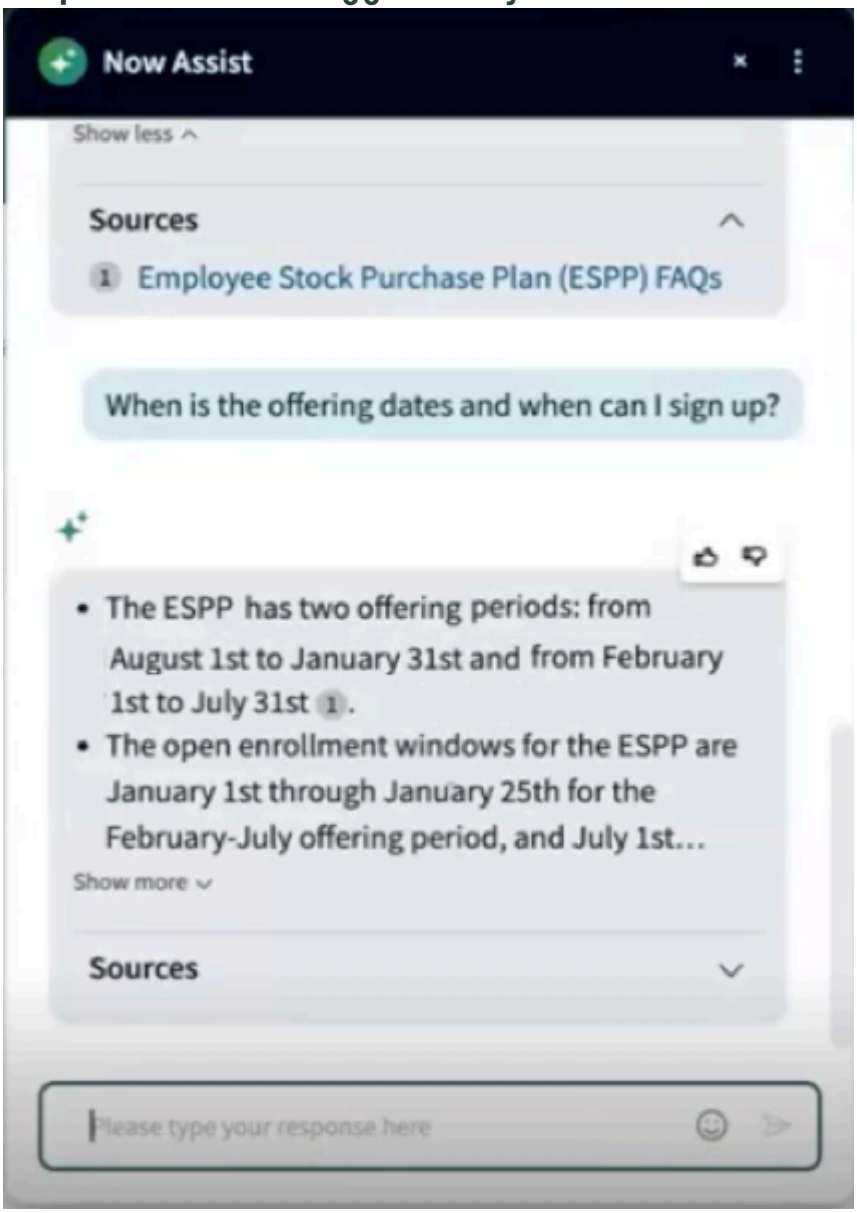
Tipp:

Wenn Sie das animierte Funkeln-Symbol während des Streamings deaktivieren möchten, legen Sie fest *sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled*Bis Falsch In der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]. Wenn das animierte Funkeln-Symbol deaktiviert ist, folgen den Ladenachrichten animierte Ellipsen ••• Symbol. Weitere Informationen zu dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Available system properties .

Für Standard-Chat die **Mehr anzeigen** Der Link wird angezeigt, nachdem sechs Textzeilen gestreamt wurden. Auswählen **Mehr anzeigen** Streamt den Rest der Nachricht, bis die vollständige Nachricht zugestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine vollständig geladene Synthesize-Antwort eines Standard-Chats



Für erweiterte Chats gilt Streaming überall für die synthetisierte Antwort. Wenn das Streaming abgeschlossen ist, wird die gesamte synthetisierte Antwort im Chatfenster oder im erweiterten Chat anstelle einer gekürzten Antwort angezeigt. Die synthetisierte Antwort kann im Chatfenster oder auf der Suchergebnisseite des Portals sowie in den erweiterten Chats gestreamt werden **Now Assist** Registerkarte.

Um das Streaming zu aktivieren, konfigurieren Sie Ihre KI-Assistenten so, dass sie Antworten während des streamen Now Assist In Virtual Agent Geführtes Setup. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Wichtig:
Die Streaming-Funktion ist nicht verfügbar, wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist. Um das Streaming zu aktivieren, muss die dynamische Übersetzung deaktiviert sein.

Mid-Themenwechsel während Now Assist In Virtual Agent Konversationen

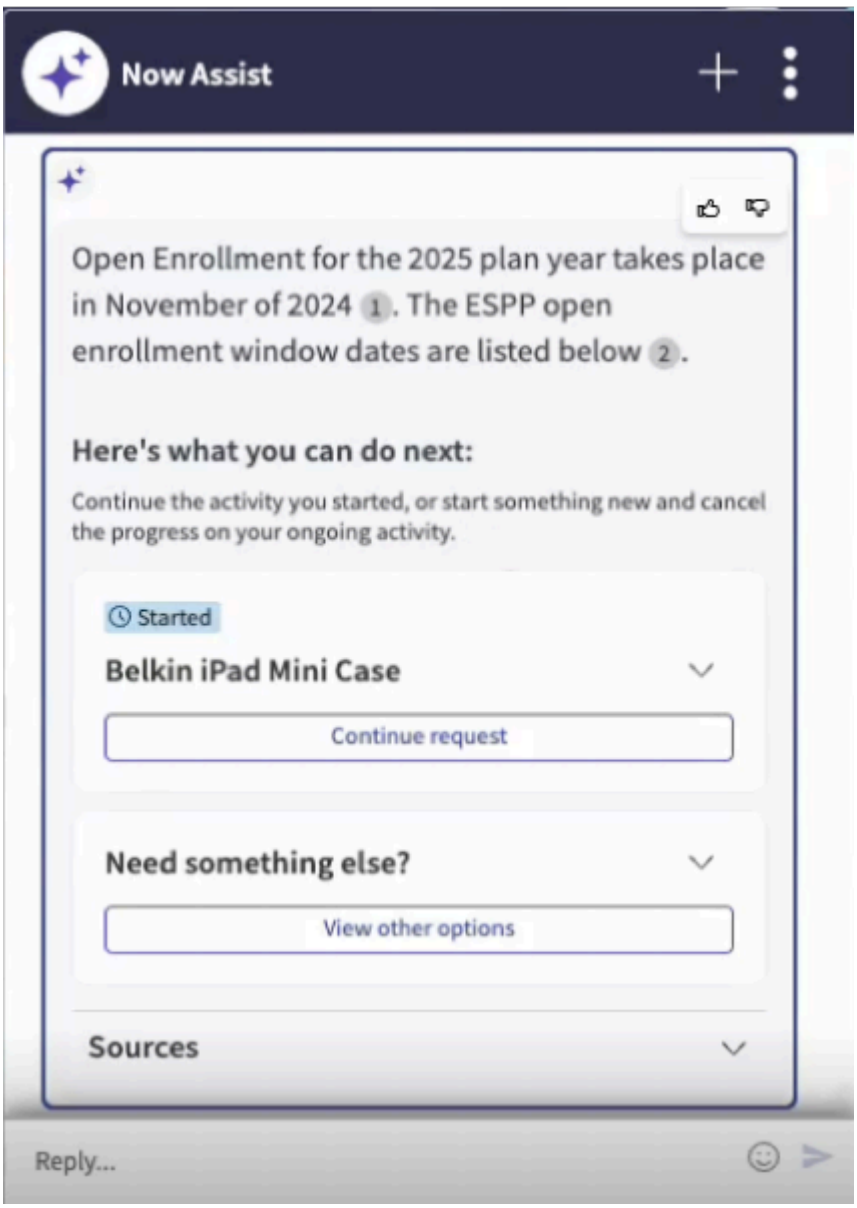
Durch das Wechseln des Mid-Themas können Sie einfach zwischen Anforderungen wechseln. Verwenden Sie dabei nur die Sprache, wenn neue Abfragen in derselben Person gestellt werden Now Assist In Virtual Agent Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Während eines Now Assist In Virtual Agent Konversation können Sie die Konversationsanforderung wechseln, ohne die Konversation neu starten zu müssen. Sie befinden sich beispielsweise mitten in einem Konversationskatalogelement und bestellen ein iPad, wenn Sie sich daran erinnern, dass eine offene Registrierung in Ihrem Unternehmen bevorsteht. Sie können fragen Virtual Agent Info, wann die offene Registrierung erfolgt, ohne Ihre vorhandene Konversation verlassen zu müssen. Die Virtual Agent Stellt eine synthetisierte Antwort bereit, die eine Zusammenfassung der offenen Registrierung enthält, Sie aber auch informiert, dass Sie entweder mit der vorhandenen Konversation fortfahren (iPad bestellen) oder die Konversation wechseln können, um sich auf Ihre neue Anforderung zu konzentrieren (Registrierung öffnen).

Die folgenden Bilder zeigen Beispiele dafür, wie der Wechsel von Mid-Themen basierend auf Ihren Konversationseinstellungen angezeigt werden kann.

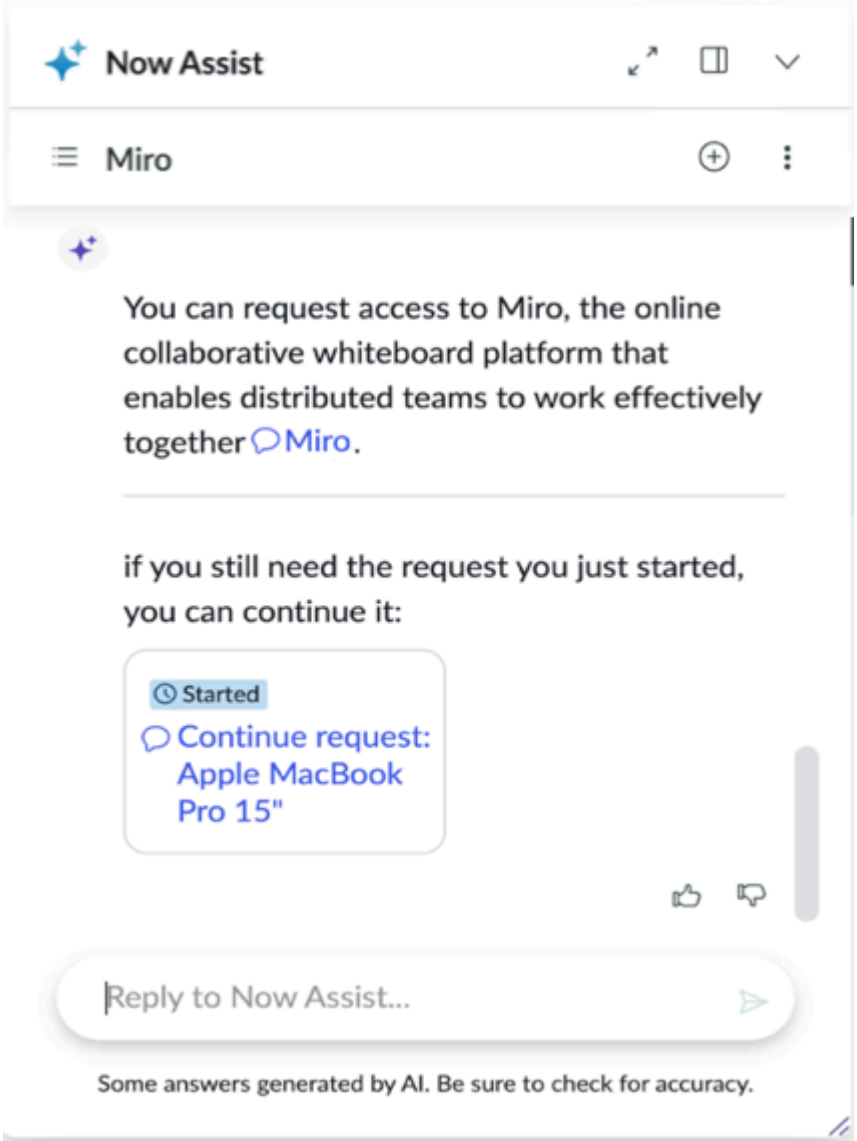
Beispiel für Themenwechsel in einer Standard-Chat-Konversation



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Themenwechsel in einer erweiterten Chat-Konversation



Wenn Sie sich entscheiden, mit Ihrer ursprünglichen Anforderung fortzufahren, kehren Sie zur vorherigen Konversation zurück. Wenn Sie den Konversationsfokus zu etwas anderem wechseln möchten, können Sie zusätzliche Informationen zu Ihrer neuen Anforderung anzeigen.

Laden Sie Dokumente in einem Chat hoch

Laden Sie Dateien hoch, oder ziehen Sie sie in Now Assist In Virtual Agent Dient zum Extrahieren relevanter Daten aus einer Datei. Der Assistent analysiert und versteht den Inhalt der Dateien, und Sie können Fragen zum Inhalt der Dateien stellen oder eine Zusammenfassung abrufen.

Vorbereitungen

Now Assist In Virtual Agent Standardmäßige und erweiterte Chatunterstützung beim Hochladen von Dokumenten auf den Assistenten. Weitere Informationen zu den verschiedenen Chatfunktionen finden Sie unter Standard-Chat Und Erweiterter Chat. Das Hochladen eines Dokuments in einem Chat ist für Sie verfügbar, wenn ein Administrator diese Funktion im geführten Setup des Administrators aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert.

Hochgeladene Dateiformate umfassen Text- und Bilddateien wie PDF, Word (.doc, .docx), JPEG und PNG. Die maximale Größe einer Datei beträgt 5 Megabyte (MB).

Automatische Übersetzung

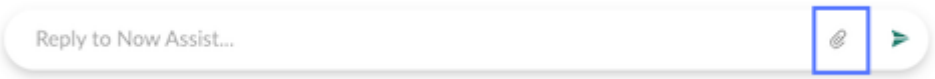
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Anfordernde Person

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Portal-Homepage, die verwendet Now Assist In Virtual Agent.
2. Starten Sie Now Assist In Virtual Agent Chat-Fenster.
3. Wählen Sie das Büroklammersymbol aus, um die Datei hochzuladen, oder ziehen Sie die Datei in den Chat.

Laden Sie Dateien in den Chat hoch



Mindestens eine Datei kann in den Chat hochgeladen werden. Die maximale Anzahl von Dateien, die hochgeladen werden können, beträgt drei. Sie sehen den Fortschritt beim Hochladen der Datei bis zum Abschluss. Wenn die Datei nicht hochgeladen werden kann oder der Inhalt nicht ordnungsgemäß analysiert werden kann, ergreifen Sie Korrekturmaßnahmen.

Die Datei wird auf Viren überprüft, und eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn eine Datei nicht sicherheitskonform ist. Nachdem die Datei den Virenscan bestanden hat, ist das Dokument sicher, und vertrauliche Daten werden nicht über die Chatsitzung hinaus gespeichert. Sie können keine Folgefragen zu der Datei stellen, nachdem die Chatsitzung beendet wurde.

4. Um Fragen zu einer anderen Datei zu stellen, beenden Sie den Chat, und laden Sie eine neue Datei hoch, oder ziehen Sie sie in den Assistenten.

Websuche

Der Websuchmodus führt eine Internetsuche durch, um eine Abfrage zu beantworten. Der Websuchmodus stellt externe Suchergebnisse aus dem Internet bereit, und diese Ergebnisse stellen keine Unternehmensinhalte oder -Richtlinien dar.

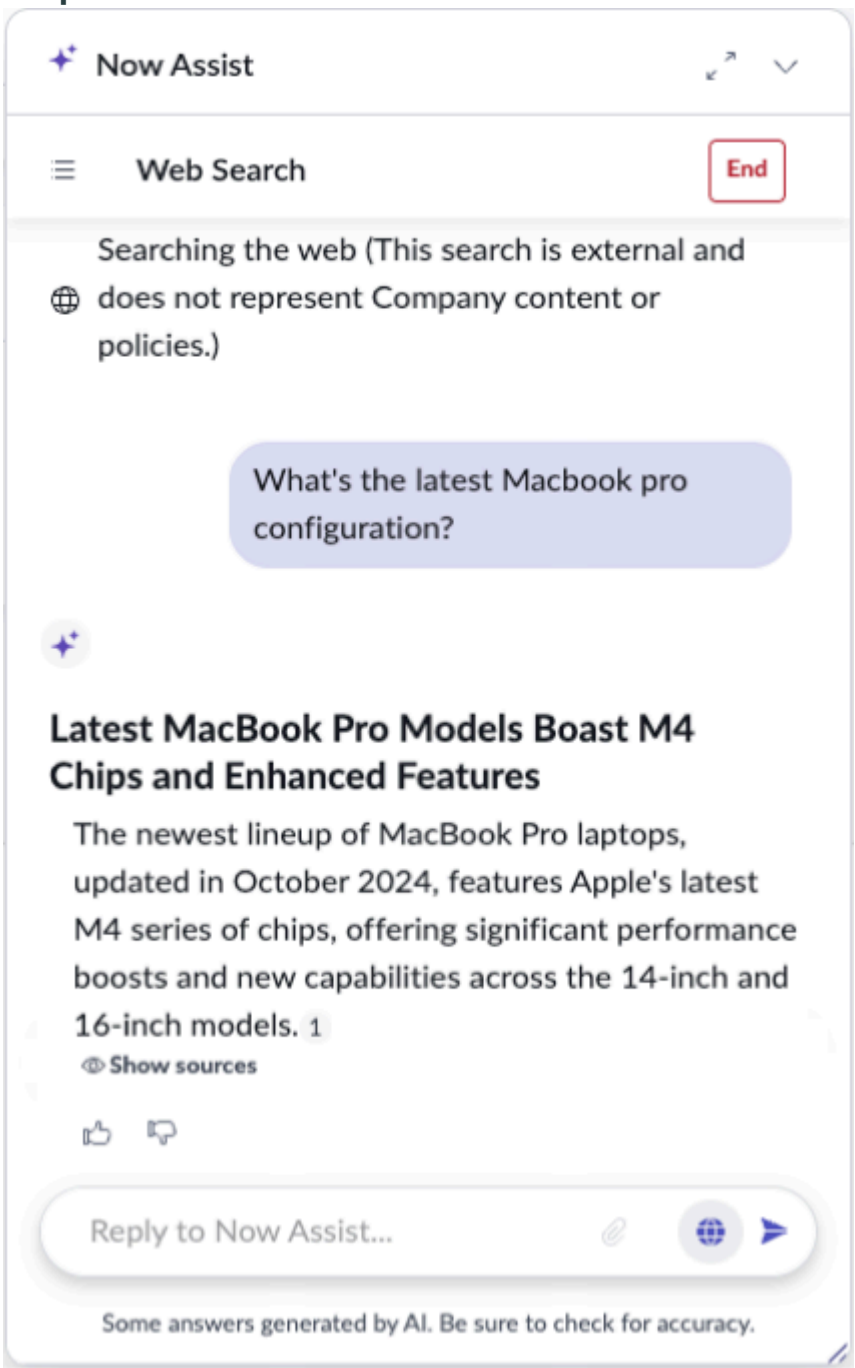
Hinweis:
Weitere Informationen zum Konfigurieren der Websuche und Aktivieren Sie die Websuche , Siehe Web search custom skill Und Verwalten Sie eine Chat-Experience für Assistenten.

Der Websuchmodus gilt für Now Assist In Virtual Agent Standard-Chat und erweiterte Chat-Konversationen. Wählen Sie das Symbol Websuchmodus starten ( ), um in den Websuchmodus zu wechseln. In diesem Modus werden alle Abfragen über Internetsuchergebnisse und nicht über interne Unternehmenssuchergebnisse beantwortet. Im Websuchmodus wird eine Trennlinie angezeigt, um eine Konversationsschicht anzuzeigen, und der folgende Text wird angezeigt: Durchsuchen im Web (diese Suche ist extern und stellt keine Unternehmensinhalte oder -Richtlinien dar.)

Beispiel: Wenn Sie fragen Wie lautet die neueste Macbook Pro-Konfiguration? Im Websuchmodus wird eine synthetisierte Antwort zusammen mit Inline-Zitaten und -Quellen angezeigt.

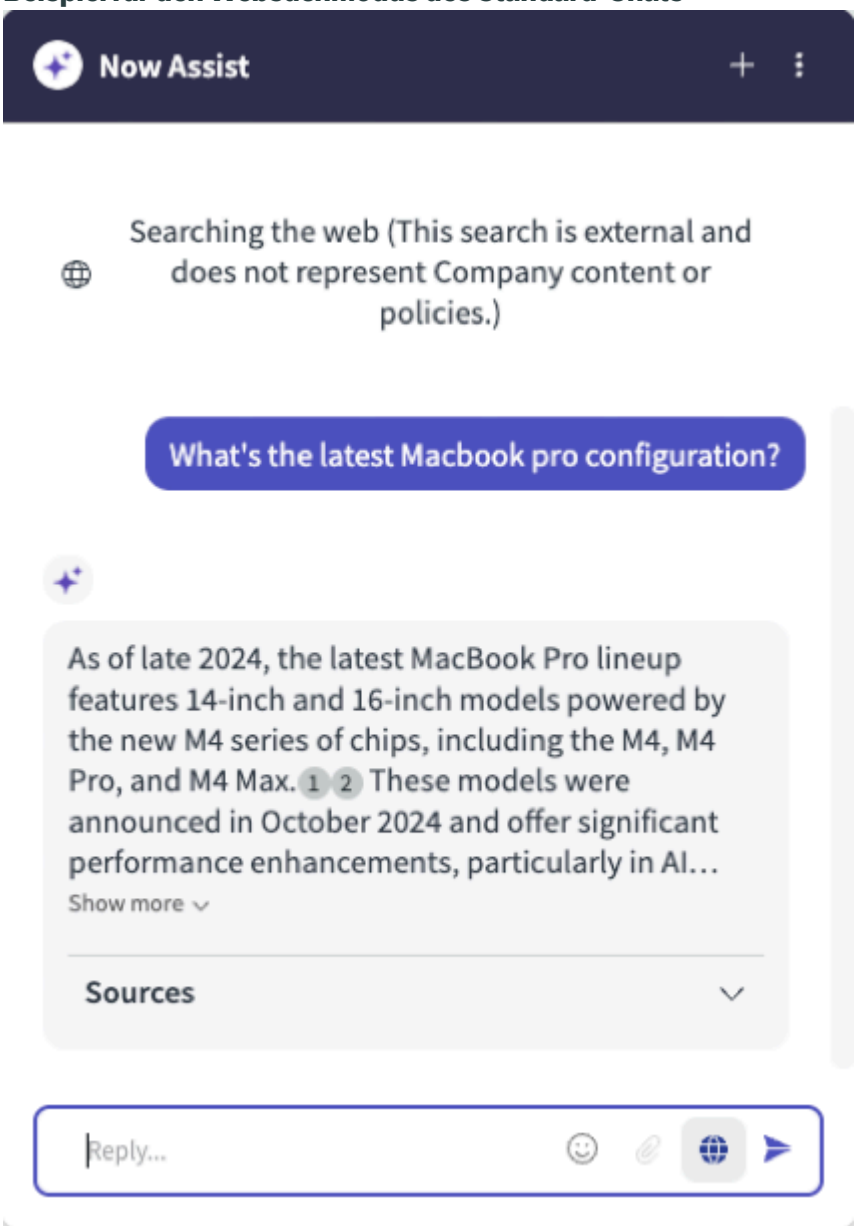
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für den Websuchmodus des erweiterten Chats



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für den Websuchmodus des Standard-Chats

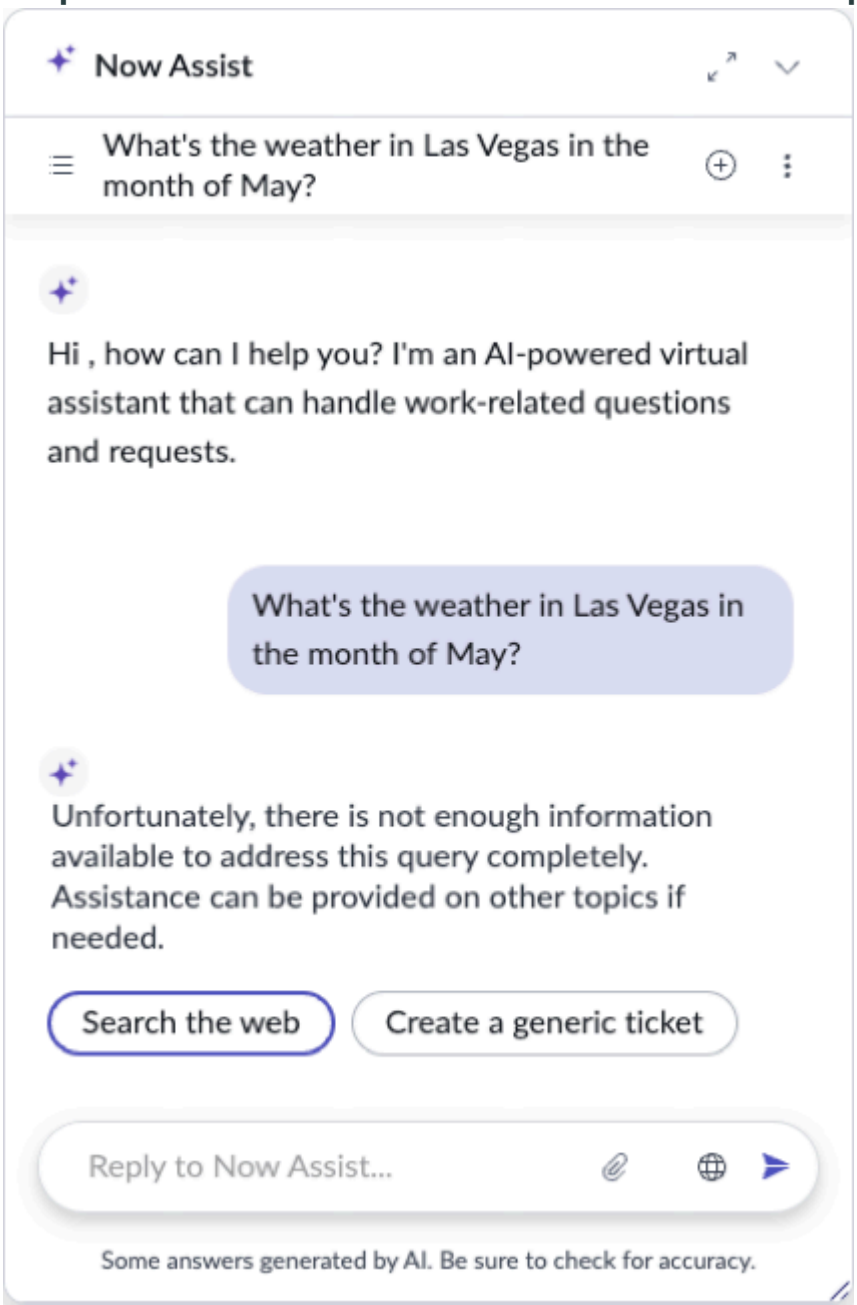


Sie können die Websuche auch als Fallback-Option verwenden. Beispiel: Wenn Sie fragen `Wie ist das Wetter in Las Vegas im Mai?` , LLM und KI-Suche Kann keine Antwort über interne Quellen finden. Stattdessen kann Ihnen die Fallback-Option auf angezeigt werden **Durchsuchen Sie das Web** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die erweiterte Suche des Chats in der Web-Fallback-Option



Hinweis:

Beim Aufrufen der Websuche über das Symbol „Websuche starten“ ( ), der vorherige Konversationsverlauf wird ausgeblendet. Wenn Sie die Websuche über den Fallback aufrufen **Durchsuchen Sie das Web** Option, wird nur die letzte Abfrage vor dem Aufruf des Websuchmodus berücksichtigt.

Um den Websuchmodus zu verlassen und zu internen Suchergebnissen zurückzukehren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Geben Sie Ein `Beenden` .
- Wählen Sie das Symbol „Websuche beenden“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie Aus **Ende** Im Websuchbanner.

Hinweis:
Das Websuchbanner gilt nur für erweiterte Chatkonversationen.

Small Talk in Konversationen

Small Talk-Themen und Small Talk-Äußerungen aus dem semantischen Filter-Framework werden in erkannt Now Assist In Virtual Agent Chat-Konversationen.

Small Talk wird von Ihrer primären Sprache und Ihrer Fallback-Sprache unterstützt. Die semantische Filterung erkennt diese Arten von Small Talk:

- Grüße: Beispiel: `Hallo, wie geht es Ihnen heute?`
- Dankbarkeit: Beispiel: `Vielen Dank, das war hilfreich!`
- Beschwerde: Beispiel: `Diese Antwort hilft mir nicht.`

  Chatkonversationen mit Beschwerden können Sie dazu auffordern, einen Servicemitarbeiter oder ein anderes Fallback-Thema anzufordern, z. B. ein Thema zum Erstellen einer Supportanfrage.

- Abschluss: Beispiel: `Das ist alles, was ich brauchte. Auf Wiedersehen.`

  Bei Standard-Chat-Konversationen endet die Konversation, wenn Small Talk zum Abschluss erkannt wird.

  Bei erweiterten Chatkonversationen werden Konversationen nicht beendet und verbleiben im Abschnitt „aktiver Chat“. Sie können zur selben Chatkonversation zurückkehren, solange die Konversation nicht geschlossen wurde. Sie wissen, dass eine Nachricht geschlossen wurde, wenn Sie die folgende Antwort im Chat erhalten: Anscheinend sind Sie mit diesem Chat fertig, daher werde ich ihn schließen. Chatkonversationen werden nach Ablauf einer festgelegten Zeit geschlossen. Weitere Informationen zu geschlossenen Chats finden Sie unter Erweiterter Chat.

Hinweis:
Für Abschlusstypen von Small Talk erhalten Sie möglicherweise eine Bestätigungsnachricht, bevor Sie die Konversation beenden. In der Bestätigungsnachricht wird gefragt: Sie möchten dieses Thema beenden. Ist das richtig? Mit **Ja** Und **Nein** Steuerungen angezeigt. Die Bestätigungsnachricht wird nur angezeigt, wenn *`sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled`*Systemeigenschaft wird auf gewechselt `Falsch` . Geschlossene Konversationen werden schließlich zu geschlossenen Chats verschoben.

Vorgeschlagene Aktionen

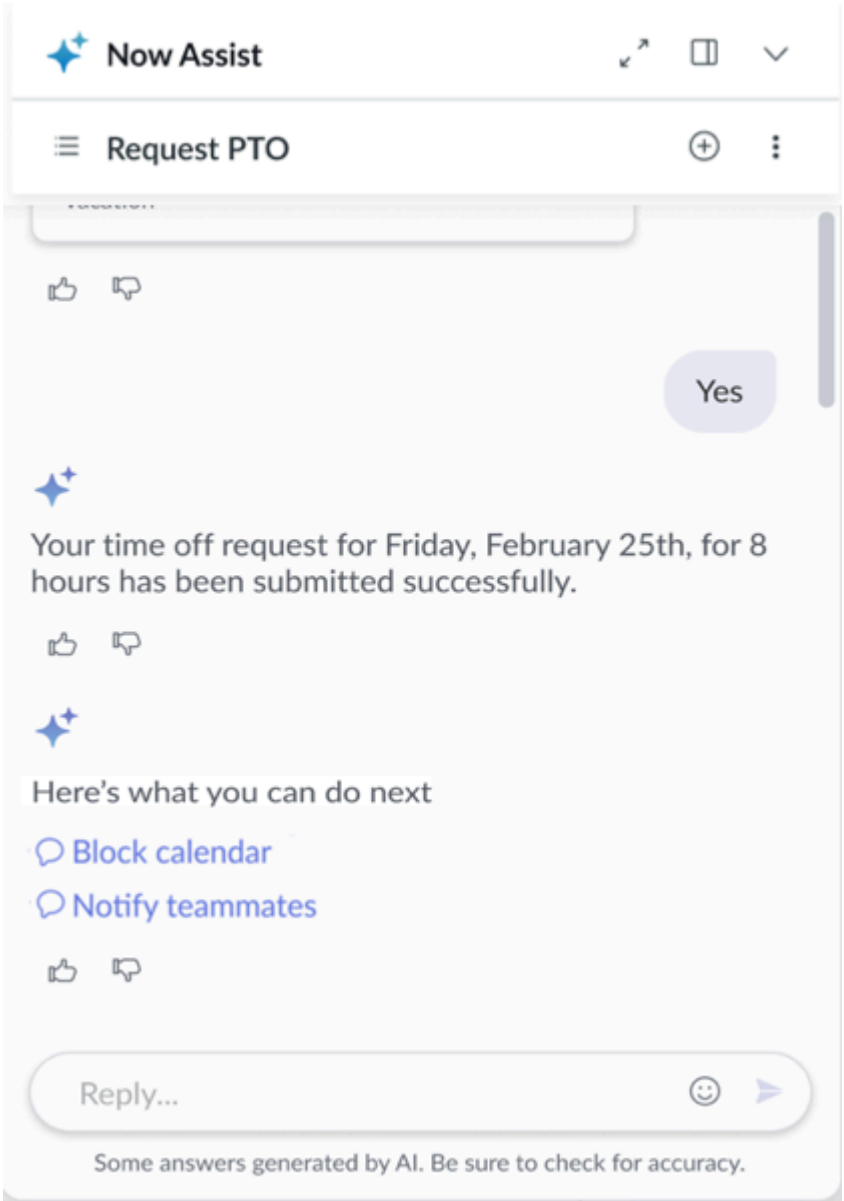
Vorgeschlagene Aktionen fordern Sie mit zwei vorgeschlagenen Aktionen im Zusammenhang mit Ihrer vorherigen Konversation auf, die Sie als Nächstes in Betracht ziehen könnten. Vorgeschlagene Aktionen werden am Ende von angezeigt Now Assist In Virtual Agent Konversation.

Hinweis:
Vorgeschlagene Aktionen müssen über aktiviert werden *`sn_nowassist_va.enable_suggested_actions`*Systemeigenschaft. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Now Assist In Virtual Agent Systemeigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

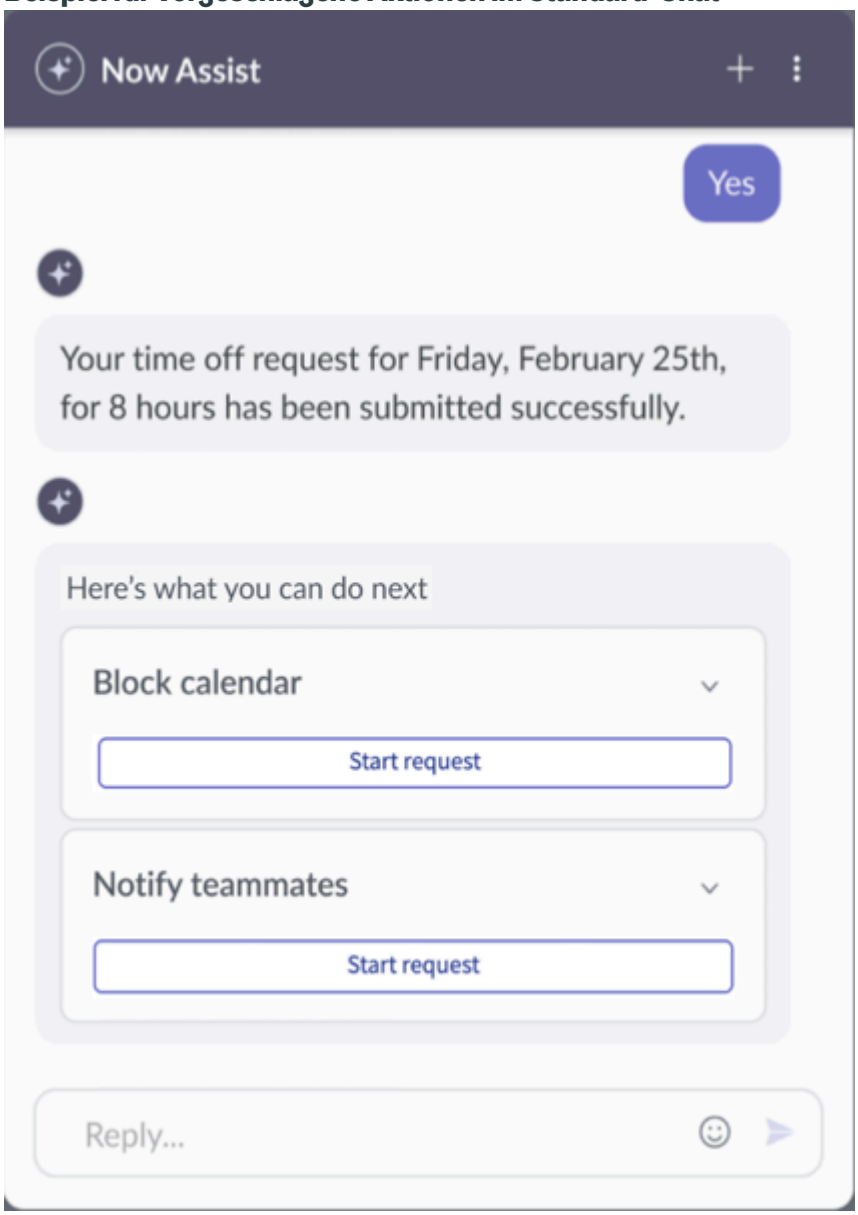
Vorgeschlagene Aktionen gelten für Now Assist In Virtual Agent Standard-Chat und erweiterte Chat-Konversationen. Nach Abschluss einer Konversationskataloganforderung, Konversations-Subflow oder Virtual Agent Thema werden die vorgeschlagenen Aktionen nach angezeigt Hier ist, was Sie als Nächstes tun können Header.

Beispiel für vorgeschlagene Aktionen im erweiterten Chat



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für vorgeschlagene Aktionen im Standard-Chat



Wenn Sie eine vorgeschlagene Aktion auswählen, wird diese Aktion innerhalb derselben Chat-Konversation gestartet. Falls zutreffend, werden relevante Informationen aus der vorherigen Konversation, z. B. Ihr Name, in die ausgewählte Aktion übernommen. Vorgeschlagene Aktionen werden nur einmal pro letzter abgeschlossener Aktion angezeigt. Nach Abschluss der vorgeschlagenen Aktion bleiben Standard-Chatkonversationen geschlossen und erweiterte Chatkonversationen aktiv.

Integration Now Assist In Virtual Agent Mit Microsoft Teams

Now Assist In Virtual Agent Verwendet große Sprachmodelle (LLMS) und generative KI, um die Abwendungsraten zu verbessern und den zeitaufwändigen Arbeitsaufwand zu reduzieren, der bei der Discovery von Natural Language Understanding (NLU)-Themen erforderlich ist.

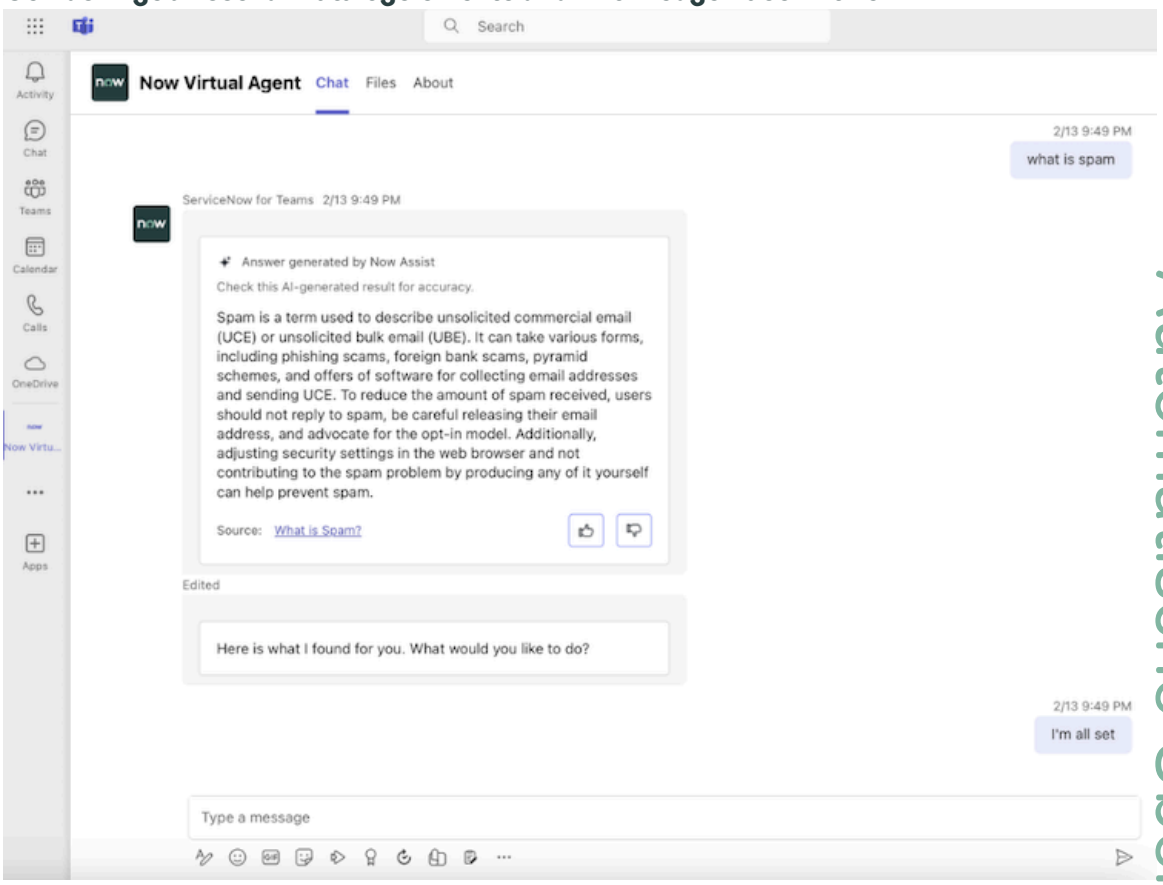
Now Assist In Virtual Agent Ist über Portale im Chat-Widget, in der mobilen App und verfügbar Microsoft Teams. Zu integrieren Now Assist In Virtual Agent Mit Microsoft Teams, Siehe Assistenten werden konfiguriert. In Schritt 3 des Verfahrens bis Assistenten werden konfiguriert, Sie können auswählen, wo angezeigt werden soll Virtual Agent. Wählen Sie Microsoft Teams aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist In Virtual Agent Mit Microsoft Teams Ist abhängig von KI-Suche Fallback-Themen. Innerhalb Von KI-Suche Fallback-Themen, zwei Arten von Ergebnissen können angezeigt werden:

1. Genius-Ergebnisse: Katalogelemente (konversationsfähig und nicht konversationsfähig) und Knowledge Base-Artikel (Single-Turn- und Multi-Turn-F&A).

Genius-Ergebnisse für Katalogelemente und Knowledge Base-Artikel



2. Reguläre Suchergebnisse (Multilink-Ausgaben in Konversationen).

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent erkunden und Virtual Agent Funktionsunterstützung in Microsoft Teams Konversationen.

Wird Analysiert Now Assist In Virtual Agent

Verwenden Sie Now Assist In Virtual Agent Analytics-Dashboard zur Überwachung der Leistung von Now Assist In Virtual Agent Als Selfservice-Abwendungstool.

Now Assist In Virtual Agent Analytics

Die Now Assist In Virtual Agent Das Analytics-Dashboard bietet Metriken, mit denen Sie die Effektivität von nachverfolgen können Now Assist In Virtual Agent Als Selfservice-Abwendungstool. Das Dashboard bietet Einblicke in die Konversationen, damit Sie sehen können, wie gut es ist Now Assist In Virtual Agent Anwenderabfragen verstanden und gelöst. Dashboard-Metriken können beispielsweise Folgendes anzeigen:

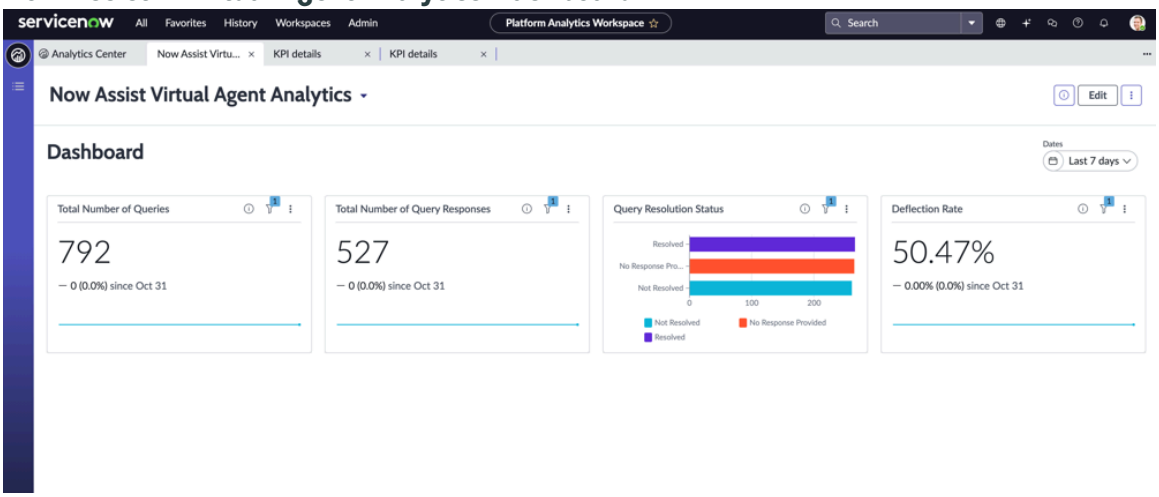
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Prozentsatz der Anwenderabfragen, die abfragen Now Assist Hat bei Angabe der Gesamtzahl der Abfragen auf geantwortet
- Lösungsstatus von Anwenderabfragen basierend auf dem Feedback des Anwenders
- Die Abwendungsrate in einem bestimmten Zeitraum

Sie können das Dashboard im Platform Analytics-Arbeitsbereich anzeigen. Siehe Platform Analytics experience Weitere Informationen zum Zugriff auf das Dashboard, zur Navigation und zur Verwaltung des Dashboards.

Now Assist In Virtual Agent Analytics-Dashboard



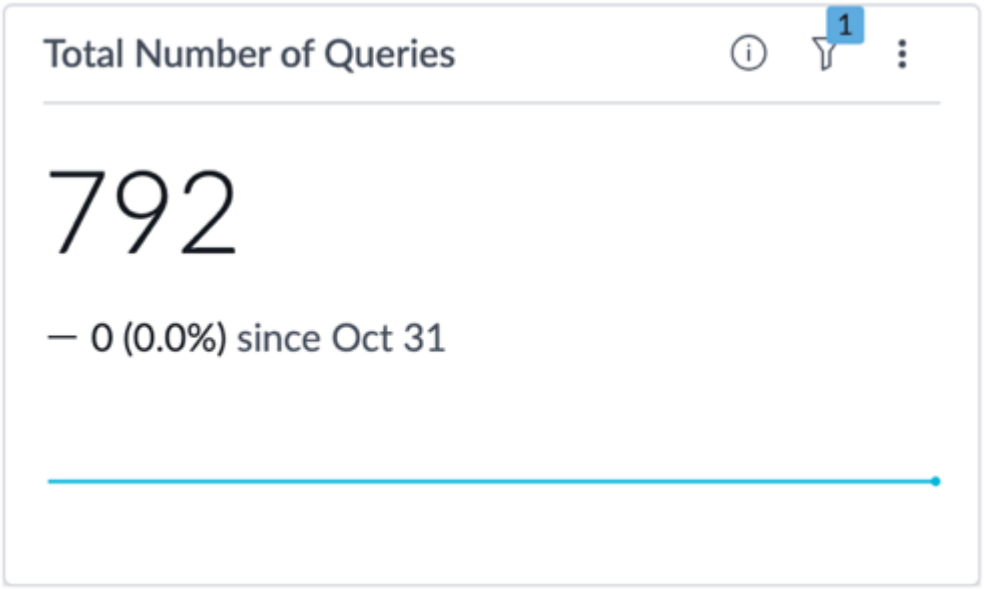
Dashboard-Metriken

Gesamtanzahl der Abfragen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der von empfangenen Anwenderabfragen angezeigt Now Assist In Virtual Agent. In einer Konversation, wenn der Anwender andere Listenelemente wie auswählt **Nächste Antwort anzeigen** Und **Zeigen Sie weitere Ergebnisse an** , Die Anwendereingabe wird als Teil derselben Abfrage betrachtet. Wenn Now Assist Erkennt einen Absichtswechsel, z. B. wenn der Anwender eine andere Abfrage eingibt oder auswählt **Beginnen Sie eine neue Konversation** , Wird als neue Abfrage gezählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

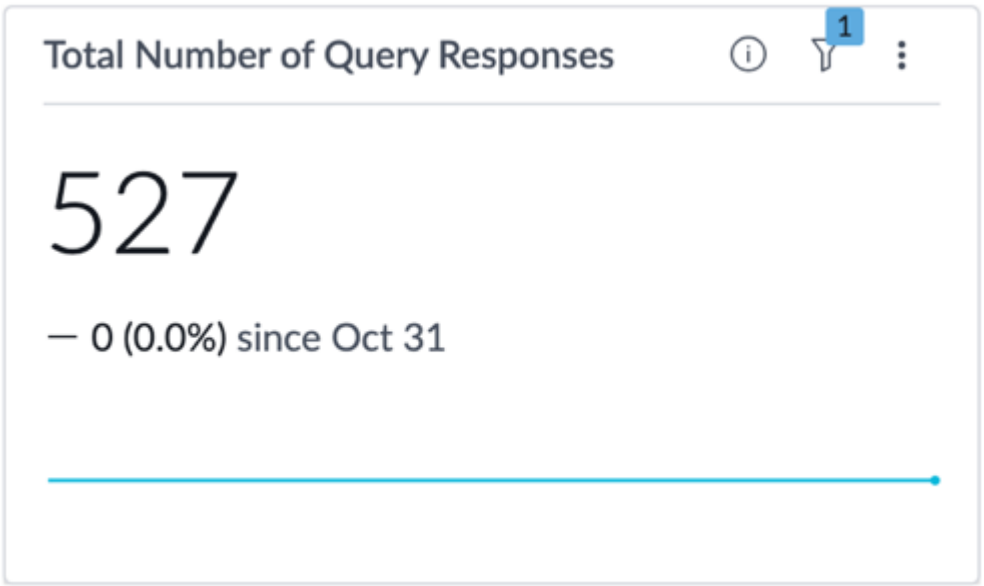
Gesamtanzahl des Abfragen-Widgets



Gesamtanzahl der Abfrageantworten

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Antworten angezeigt, bei denen angegeben ist Now Assist In Virtual Agent Bereitgestellter Inhalt für die Anwender zur Überprüfung. Wenn in der Antwort kein Inhalt angezeigt wird, wird die Abfrage als keine Antwort angegeben markiert.

Gesamtanzahl der Abfrageantwort-Widgets



Abfragelösungsstatus

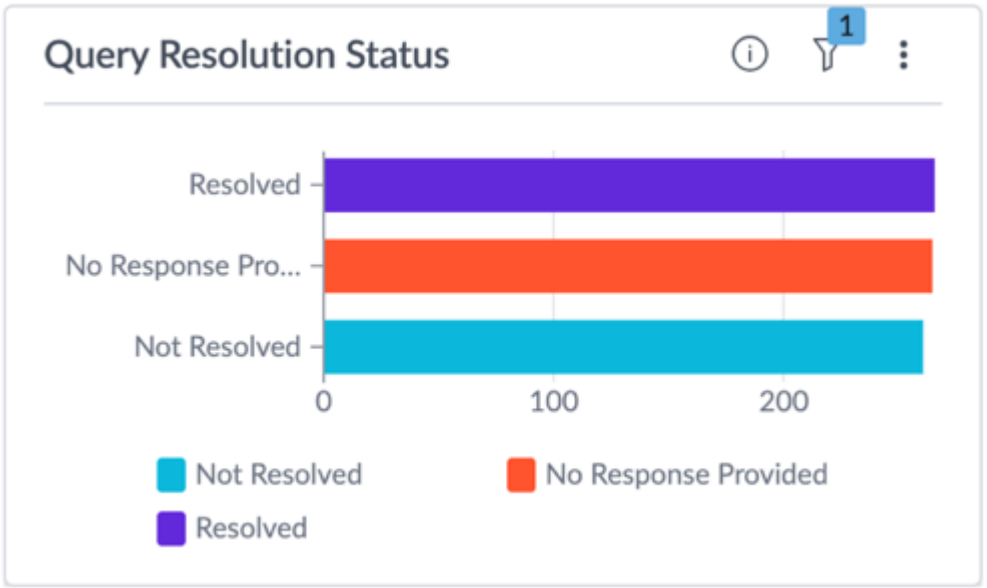
In diesem Bereich des Dashboards wird der Lösungsstatus von Anwenderabfragen angezeigt, der basierend auf dem Feedback von Anwendern zur Abfrageantwort bestimmt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gelöst: Gibt an, dass der Anwender die Antwort als nützlich und effektiv empfunden hat oder dass der Anwender kein Feedback abgegeben hat.
- Nicht gelöst: Gibt an, dass der Anwender die von präsentierte Antwort nicht gefunden hat Now Assist Nützlich zu sein und diese Antwort durch negatives Feedback anzuzeigen.
- Keine Antwort angegeben: Gibt an, dass keine Antwort auf die Anwenderabfrage angezeigt wurde.

Widget „Abfrageauflösungsstatus“



Abwendungsrate

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der von gelösten Anwenderabfragen angezeigt Now Assist In Virtual Agent. Der Abwendungsprozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Anzahl der gelösten Abfragen/Gesamtzahl der Abfrageantworten) x 100.

Widget „Abwendungsrate“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verstehen der Abwendungsrate von Konversationen

Now Assist In Virtual Agent Analytics berechnet die Abwendungsrate der Konversation basierend auf dem Lösungsstatus, der zugeordnet ist Now Assist Abfrageantworten.

Beispiel für Konversationsszenario

Konversations-Flow	Abfrage	Lösungsstatus
Der Anwender gibt „neuer Laptop“ ein.	Abfrage 1	Keine
Now Assist Gibt eine Auswahlliste zurück	Abfrage 1	Keine
Der Anwender wählt aus **Nächste Antwort anzeigen**	Abfrage 1	Keine
Now Assist Zeigt ein nicht konversationsfähiges Element „Neues Telefon“ an	Abfrage 1	Keine
Der Anwender wählt aus **Weitere Ergebnisse anzeigen“**	Abfrage 1	Keine
Der Anwender wählt eine der Serviceanforderungsoptionen aus	Abfrage 1	Keine
Der Anwender wählt das Symbol „Daumen hoch“ in der Serviceanforderungsoption aus.	Abfrage 1	Gelöst
Ende der Abfrage 1		
Der Anwender gibt „Elternzeitrichtlinie“ ein.	Abfrage 2	Keine
Now Assist Präsentiert eine QA-Karte für die Elternzeit-Richtlinie für die USA	Abfrage 2	Keine
Der Anwender gibt „Elternzeitrichtlinie für Kanada“ ein.	Abfrage 2	Keine
Ende der Abfrage 2		
Der Anwender wählt aus **Etwas anderes**	Abfrage 3	Gelöst
Der Anwender gibt „iPhone defekt“ ein.	Abfrage 3	Keine
Now Assist Zeigt eine Auswahlliste von Elementen an	Abfrage 3	Keine
Der Anwender wählt eines der Listenelemente aus	Abfrage 3	Gelöst
Ende der Abfrage 3		
Der Anwender gibt „Ausfall“ ein	Abfrage 4	Keine
Now Assist Zeigt eine Liste von SRs an	Abfrage 4	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Flow	Abfrage	Lösungsstatus
Der Anwender wählt aus **Erhalten Sie weitere Hilfe**	Abfrage 4	Nicht behandelt

Im Beispielkonversationsszenario wird die Abwendungsrate als (Anzahl der gelösten Abfragen/Gesamtzahl der Abfrageantworten) x 100 berechnet, d. h. (3/4) x 100 = 75 %.

Referenz Now Assist in Virtual Agent

Virtual Agent Themenentwickler können Themen zur Verwendung in erstellen Now Assist Bereichskanal. Folgendes Virtual Agent-Designer Steuerungen werden derzeit unterstützt.

Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereichskanal, siehe Kanäle in Konversations-Schnittstellen.

Unterstützte Steuerungen für Now Assist Bereichskanal

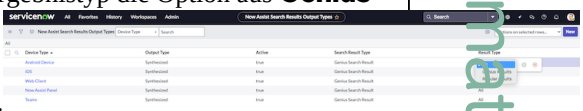
Steuerungstyp	Unterstützte Steuerungen
Anwendereingabesteuerungen	• Eingabesammler • Text • Statische Auswahl • Dynamische Auswahl • Boolean • Datum/Uhrzeit • Karussell Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.
Bot-Antwortsteuerungen	• Text • Verknüpfung • HTML • Karte (Datensatzkarte und Datensatzkarte nur mit Aktion) Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Now Assist In Virtual Agent Systemeigenschaften

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um Ihren Assistenten anzupassen. Einige Eigenschaften sind in einem Systemeigenschaftenformular verfügbar, einige weniger häufig verwendete Eigenschaften sind jedoch nur in der Systemeigenschaftentabelle [sys_properties] verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiedenes

Eigenschaft	Beschreibung
Com.Glide.cs.doc_qna.va_attachment.max_Attachments	Legen Sie die maximale Anzahl von Anhängen fest, die gleichzeitig für den Assistenten angehängt werden können. Standardwert = 3.
sn_ai_Websearch.Perplexity_model_Name	Geben Sie das Perplexitätsmodell an, das für die Websuche verwendet werden soll. Der Standardwert ist `Sonar` .
Now_Assist_va_search_results_output_type.list	Deaktivieren Sie reguläre Ergebnisse, und nur Genius-Ergebnisse werden in angezeigt Virtual Agent. Verwenden Sie die Systemeigenschaft, um auf zuzugreifen Now Assist Tabelle der Suchergebnisse-Ausgabetypen. Standardmäßig werden reguläre Ergebnisse und Genius-Ergebnisse für alle Kanäle angezeigt (Android-Gerät, iOS, Webclient, Now Assist Bereich, und Microsoft Teams). Wählen Sie in der Spalte Suchergebnistyp die Option aus **Genius-Suchergebnis**. 
sn_nowAssist_va.Display_default_catalog_image	Zeigen Sie das Standardbild des Einkaufswagens an, oder zeigen Sie es nicht an, wenn ein Katalogelement keinen Bildsatz im Datensatz hat. **Wert** = `Wahr` Zeigt das Standardbild des Einkaufswagens an. Dies ist der Standardwert. **Wert** = `Falsch` Entfernt das Standardbild des Einkaufswagens. **Hinweis:** Ein Katalogelement, das einem Bild zugeordnet ist, wird unabhängig von der Systemeigenschaft weiterhin angezeigt.
sn_nowAssist_va.Enhanced_Chat_PIN_enabled.<portal-url>	Erstellen Sie eine Systemeigenschaft, um das Anheften eines Chatfensters an einem Portal zu ermöglichen. In der Systemeigenschaft *`<portal-url>`*Ist das URL-Suffix für die Portalanwendung. Zum Beispiel die Systemeigenschaft zum Aktivieren eines Chatfensters in Mitarbeiter-Center Wäre *`sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.esc`*. Standardmäßig ist das Anheften eines Chatfensters für aktiviert Serviceportal. Erstellen Sie für alle anderen Portale die Systemeigenschaft. Eine Liste der URL-Suffixe finden Sie unter **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
sn_nowassist_va.Show_View_more_for_synthesized	Zeigen Sie an **Weitere Hilfe erforderlich** Schaltfläche in einer Standard-Chat-Konversation. Die **Wert** Das Feld ist standardmäßig leer, sodass die Schaltfläche nicht angezeigt wird. Um anzuzeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiedenes (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Weitere Hilfe erforderlich Schaltfläche, Eingabetaste `Regulär` , `Klärung` , Oder `Regelmäßig, Klärung` . • `Regulär` : Die **Weitere Hilfe erforderlich** Schaltfläche wird nur für synthetisierte Antworten angezeigt. • `Klärung` : Die **Weitere Hilfe erforderlich** Schaltfläche wird nur für Klärungsantworten angezeigt. Klärungsantworten treten normalerweise auf, wenn die Antwort eines Endanwenders zu vage ist und eine Klärung für eine gezieltere Antwort erforderlich ist. • `Regelmäßig, Klärung` : Die **Weitere Hilfe erforderlich** Die Schaltfläche wird sowohl für synthetisierte Antworten als auch für klärende Antworten angezeigt.
sn_nowassist_va.synth_response_revisit_Position	Ändern Sie die Reihenfolge der Fallback- und Überprüfungsoptionen in einer Konversation. In **Wert** Feld eingeben `VOR_FALLBACK` Oder `AFTER_FALLBACK` , Und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

Wissensdiagramm

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ais_Assist.kgnlq_Schema_Name	Steuern Sie die für verfügbaren Informationen Now Assist In Virtual Agent Bis Wissensdiagramm. Der Standardwert ist `sn_kg.now_user_graph_nlq` .

Vorgeschlagene Abfragen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_nowAssist_va.enable_proposed_Queries	Aktivieren Sie vorgeschlagene Suchabfragen für erweiterten Chat, um im Chat-Fenster anzuzeigen. Jede Suchabfrage, die in der Suchleiste des Portals ausgeführt wird, wird als Teil des Begrüßungsthemas für nachfolgende neue Konversationen angezeigt. Der Standardwert ist „`false`“.
sn_nowAssist_va.max_proposed_Queries	Bestimmen Sie die maximale Anzahl der vorgeschlagenen Suchabfragen, die im Begrüßungsthema für erweiterte Chatfenster-Konversationen angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist `6` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorgeschlagene Aktionen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_nowAssist_va.enable_proposed_actions	Aktivieren Sie vorgeschlagene Aktionen in Now Assist In Virtual Agent Damit Anwendern Optionen für das angeboten werden, was sie nach Abschluss einer vorherigen Aktion tun können. Vorgeschlagene Aktionen gelten für Standard- und erweiterte Chats, Mobilgeräte und Microsoft Teams. Dies sind die möglichen Werte: Falsch = vorgeschlagene Aktionen bleiben deaktiviert, ohne dass Hintergrundprozesse ausgeführt werden. Nur Protokoll = Funktion wird im Hintergrund ausgeführt, ohne dass in der Anwenderoberfläche vorgeschlagene Aktionen angezeigt werden. Die vorgeschlagenen Aktionen werden in einer Tabelle protokolliert, die für Administratoren sichtbar ist. Wahr = zeigt die vorgeschlagenen Aktionen in an Now Assist In Virtual Agent Und nur Protokollmodus. Der Modus „nur protokollieren“ protokolliert die vorhergesagten Aktionen in einer Tabelle, die für den Administrator sichtbar ist.

Zeigen Sie die Tabelle mit ausgeführten Aktionen und entsprechenden vorgeschlagenen Aktionen in der Instanz an. Die Tabelle ist sichtbar, wenn die Systemeigenschaft auf festgelegt ist Nur Protokoll Oder Wahr . Der Tabellenspeicherort ist: *sys_now_assist_va_suggested_actions_result_log*.

Ausgeführte Aktionen und entsprechende vorgeschlagene Aktionen

Name der Ausführungsaktion	Beschreibung der Ausführungsaktion	SA1-Name	SA1-Beschreibung	SA1-Modelltyp	SA2-Name	SA2-Beschreibung	SA2-Modelltyp

Mitarbeiterchat

Mitarbeiterchat Bietet Funktionen, die die Chat-Experience von Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen optimieren und Managern die Überwachung und Unterstützung von Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen.

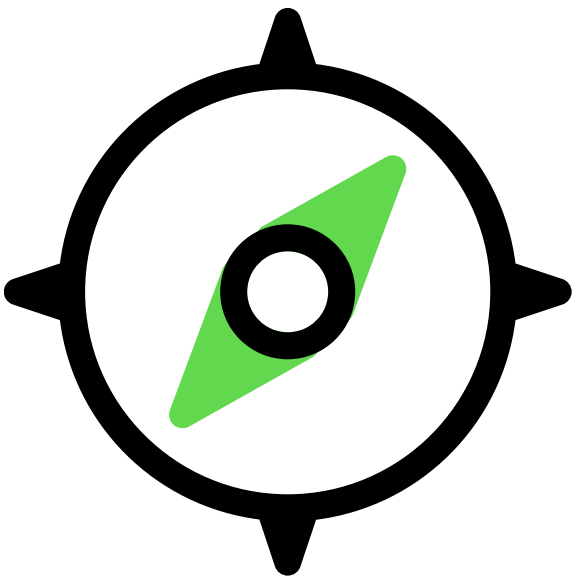
Stellen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern einen Arbeitsbereich mit integrierten Produktivitätsfunktionen für die Interaktion mit Kunden bereit. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Folgendes tun:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie Verknüpfungen, die als bezeichnet werden Schnellaktionen , Für allgemeine Aktivitäten, z. B. das Übertragen eines Chats in eine andere Warteschlange oder das Anzeigen kontextbezogener Informationen im Zusammenhang mit dem Chat.
- Verwenden Sie häufige Antworten, z. B. Begrüßungen oder Antworten auf häufige Fragen, mit wieder Antwortvorlagen .
- Rufen Sie mögliche Lösungen für Probleme ab, die aus der Suche nach zugehörigen Problemen in Wissensartikeln, F&A und vorherigen Incidents oder Fällen mit abgeleitet sind Agent Assist .
- Interagieren Sie mit Kunden in ihrer Muttersprache Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat .
- Verwalten Sie Arbeitszuweisungen, die an die Posteingänge von Service Desk-Mitarbeitern geliefert werden, damit sie ihre Verfügbarkeit festlegen und Chats akzeptieren, ablehnen oder übertragen können.
- Lösen Sie einen aus Virtual Agent Selfservice-Thema, das Endanwender durch eine Aufgabe mit führt Konversations-Autopilot .
- Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Arbeitsnotizen oder Updates hinzuzufügen, nachdem sie eine Supportsitzung mit abgeschlossen haben Interaktionsabschluss .

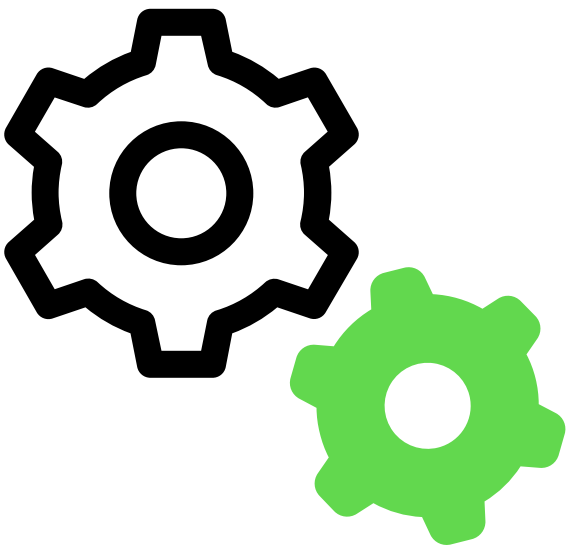
Erste Schritte

Untersuchen



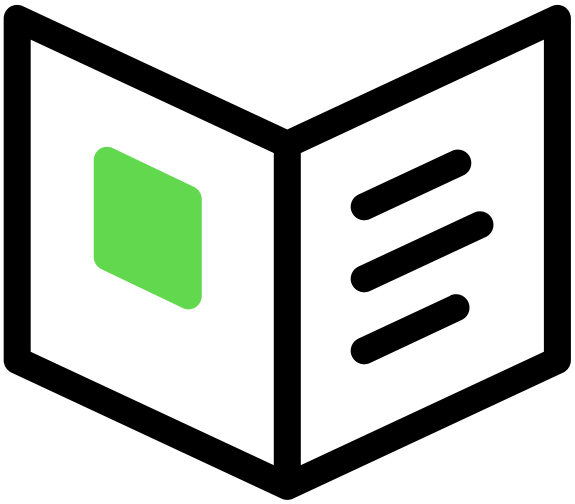
Erfahren Sie mehr über Mitarbeiterchat Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Mitarbeiterchat Und aktivieren Sie relevante Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwenden Mitarbeiterchat Damit Service Desk-Mitarbeiter Gespräche mit anderen führen, um Probleme schneller zu lösen.	Abrufen Mitarbeiterchat Details für Domänentrennung, Erstellung von Berichten und interaktionsbezogenen Datensätzen.

Mitarbeiterchat erkunden

Mitarbeiterchat Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die direkte Interaktion mit Endanwendern über den Chat. Ihre Endanwender können mit einem Servicemitarbeiter chatten, um Fragen zu stellen und Informationen zu erhalten.

Mitarbeiterchat – Übersicht

Das Chatsystem beginnt mit dem virtuellen Chat, einem autonomen Chat, der auf künstlicher Intelligenz basiert. Die anfordernde Person kann dann über den Chat mit einem Servicemitarbeiter anfordern Mitarbeiterchat. Verwenden Mitarbeiterchat, Service Desk-Mitarbeiter können mit anfordernden Personen kommunizieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen.

Mitarbeiterchat Verwendet ein persistentes Widget für Chatkonversationen auf einer beliebigen Portalseite des Portals, das Sie verwenden. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, damit Chatkonversationen den besten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter erreichen können, der über die Kapazitäten und Kompetenzen für die Bearbeitung der Aufgabe verfügt, oder der Service Desk-Mitarbeiter kann den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen verwenden, um wiederverwendbare, konsistente Nachrichten für anfordernde Personen zu ermöglichen.

Der virtuelle Chat führt vor und nach eine Umfrage durch Mitarbeiterchat. Die Vorumfrage ruft vorläufige Informationen über die anfordernde Person ab, die bei der Chatsitzung unterstützt werden soll. Die Umfrage nach dem Chat erhält Feedback zur Zufriedenheit der anfordernden Person mit dem Service Desk-Mitarbeiter, der geholfen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterchat – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Service Desk-Mitarbeiter und Chat-Manager führen eine Konversation, ohne dass die anfordernde Person davon weiß.	Flüsterfunktion	Service Desk-Mitarbeiter, Chat-Manager
Sammeln Sie wichtige Informationen von Endanwendern mithilfe von Konversationsfragebogen.	Chat-Umfragen	Service Desk-Mitarbeiter
Laden Sie ein Transkript der Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und der anfordernden Person herunter.	Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen	Anfordernde Person
Führen Sie eine Konversation in einer anderen Sprache durch.	Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht	Service Desk-Mitarbeiter, anfordernde Person
Initiieren Sie Konversationen mit anfordernden Personen in einer Messaging-App nach Wahl der anfordernden Person.	Agent-Initiated Messaging Interface	Service Desk-Mitarbeiter, anfordernde Person
Lesen Sie eine Zusammenfassung des Chats (diese ist nur verfügbar, wenn Sie haben Now Assist Installiert).		Agent

Chats werden weitergeleitet

Anfordernde Personen beginnen Chats mit einem virtuellen Chat. Wenn sie den Chat mit einem Servicemitarbeiter in anfordern Mitarbeiterchat, Ihre Anforderung wird in eine von gesteuerte Warteschlange verschoben Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA), die Chats basierend auf Verfügbarkeit, Warteschlangenlänge und Fachwissen an verschiedene Service Desk-Mitarbeiter weiterleitet.

Verknüpfungen werden entfaltet

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine anfordernde Person während eines einen Link aufgibt Mitarbeiterchat Konversation werden die Links „entfaltet“ oder mit einer Vorschau des Inhalts der Website angezeigt. Links in Mitarbeiterchat Konversationen werden auf die gleiche Weise wie entfaltet Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Linkentfaltung in Virtual Agent .

Kanalübergreifender Konversationsverlauf und Stimmung auf Nachrichtenebene

Service Desk-Mitarbeiter können den kanalübergreifenden Konversationsverlauf und die Stimmung auf Nachrichtenebene in Echtzeit anzeigen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Live-Konversation mit einer anfordernden Person im Chat-Bereich in führt Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Getting work from chats .

Flüsterfunktion

Flüsterfunktion Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Chat-Managern eine Konversation, ohne dass die anfordernde Person davon weiß.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Während eines Chats zwischen einer anfordernden Person und einem Service Desk-Mitarbeiter möchte der Service Desk-Mitarbeiter möglicherweise privat einen Chat-Manager um Hilfe bitten, oder einen Chat-Manager und einen Service Desk-Mitarbeiter möchten sich unterhalten, ohne dass die anfordernde Person davon Kenntnis hat. Verwenden Flüsterfunktion, Der Service Desk-Mitarbeiter kann Hilfe anfordern, und der Chat-Manager und der Service Desk-Mitarbeiter können einander Nachrichten senden, ohne dass die anfordernde Person davon Kenntnis hat.

Wenn beispielsweise ein Service Desk-Mitarbeiter neu eingestellt wird, noch in der Schulung ist oder sich nicht sicher ist, wie die Anforderung einer anfordernden Person bearbeitet werden soll, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Chat-Manager bitten, an der Konversation teilzunehmen, um den Service Desk-Mitarbeiter privat durch die Schritte des Verfahrens zu führen.

Ein anderes Szenario ist, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Kundenkonversation an einen Chat-Manager eskalieren muss. Service Desk-Mitarbeiter können Hilfe anfordern, und Chat-Manager können öffentlich an Chat-Konversationen teilnehmen, um direkt mit dem Kunden zu kommunizieren und die Situation zu deeskalieren.

Sie aktivieren Flüsterfunktion In Mitarbeiterchat-Einstellungen. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Verwenden der Hilfe-Schnellaktion

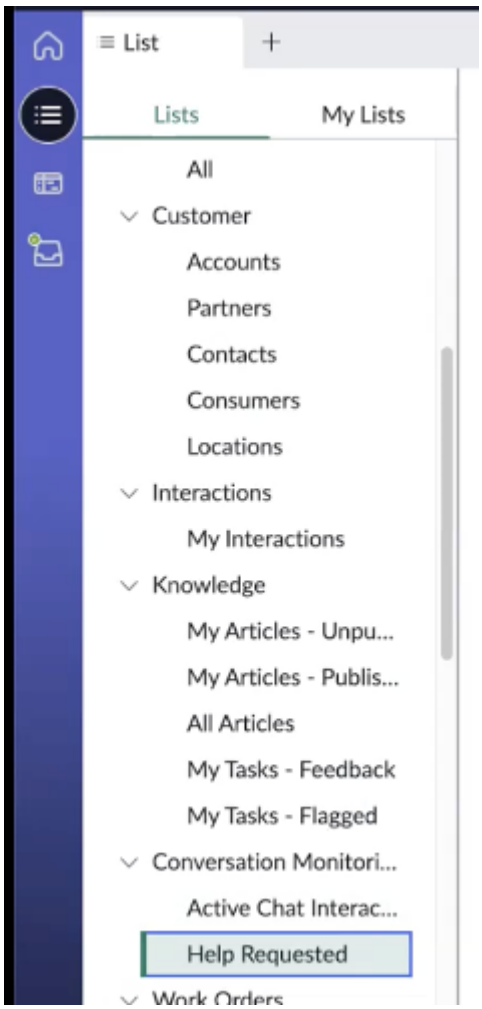
Service Desk-Mitarbeiter können Chat-Manager bitten, an Chat-Konversationen mit anfordernden Personen teilzunehmen, indem sie die Kennzeichnung „Hilfe“ aktivieren. Service Desk-Mitarbeiter können das Schnellaktionsmenü öffnen oder eingeben /Hilfe Um Hilfe anzufordern. Bei Verwendung der Schnellaktion „Hilfe“ können Service Desk-Mitarbeiter auch eine kurze private Nachricht eingeben, in der erläutert wird, wofür sie Hilfe benötigen. Auf diese Weise weiß ein Chat-Manager, wenn er in die Konversation eintritt, bereits, was der Service Desk-Mitarbeiter benötigt.

Chatmanager können die Konversationen mit Hilfe anzeigen, die aus verschiedenen Ansichten angefordert wird: Listenansicht „Interaktionen“, Manager-Dashboard und Listen.

- Interaktionslistenansicht: Service Desk-Mitarbeiter können zur Listenansicht „Interaktionen“ navigieren und in der Spalte „Hilfe angefordert“ hinzufügen, um anzuzeigen, in welchen Konversationen Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben. Von hier aus können Manager direkt in den Interaktionsdatensatz klicken und an der Konversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter und der anfordernden Person teilnehmen.
- Manager-Dashboard: Wenn das Plugin „Personaloptimierung für Kundenservice“ (com.snc.wfo.csm) installiert ist, können Manager sehen, dass die Kachel „Hilfe angefordert“ auf der Manager-Dashboard-Homepage angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Listen: Unter „Konversationsüberwachung“ > „Hilfe angefordert“ können Manager eine Liste der Chat-Interaktionen anzeigen, bei denen Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben.



Weitere Informationen zur Personaloptimierung für CSM finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service .

Senden und Empfangen von Nachrichten im privaten Chat

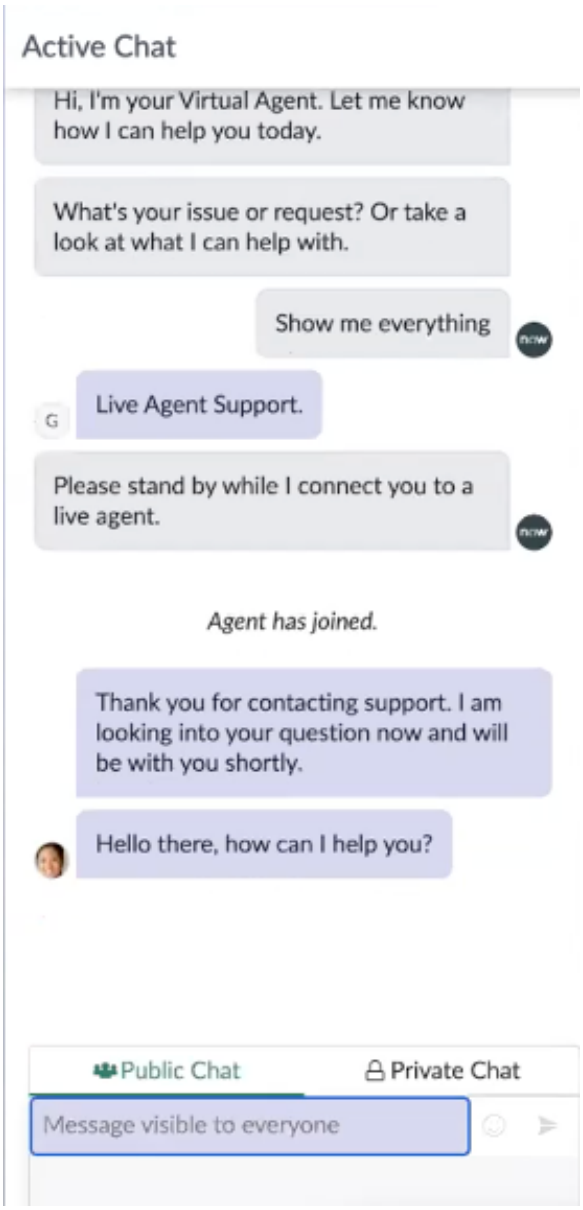
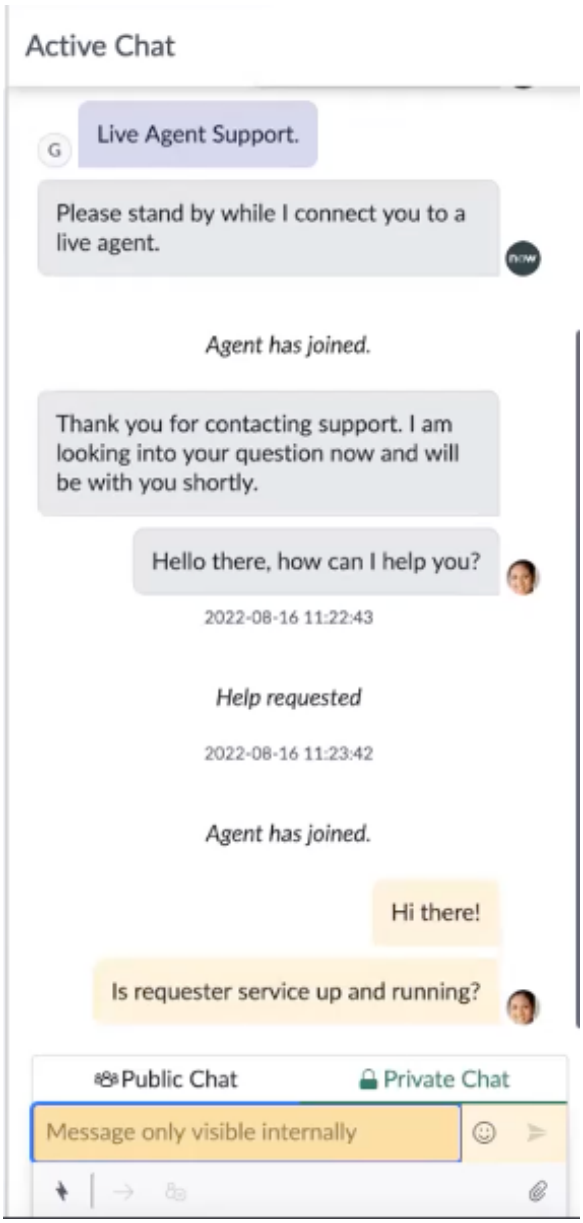
Service Desk-Mitarbeiter und Chat-Manager können sich unterhalten, ohne dass die anfordernde Person weiß, dass sie eine Konversation führt. Nachrichten, die nur vom Service Desk-Mitarbeiter und Chat-Manager angezeigt werden, sind private Nachrichten. Die anfordernde Person sieht keine privaten Nachrichten. Der Service Desk-Mitarbeiter und der Chat-Manager können mit zwischen öffentlichen und privaten Nachrichten wechseln **Öffentlicher Chat** Und **Privater Chat** Registerkarten. Die **Privater Chat** Die Registerkarte hat einen gelben Hintergrund mit „Nachricht nur intern sichtbar“, und private Nachrichten werden auf dem gelben Hintergrund angezeigt. Wenn jemand in eingibt **Privater Chat** Registerkarte wird der Eingabeereignisindikator nicht angezeigt. Beispiel: Wenn der Chat-Manager in eingibt **Privater Chat** Auf der Registerkarte wird auf dem Bildschirm des Service Desk-Mitarbeiters und der anfordernden Person kein Eingabeereignis angezeigt.

Die Registerkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter die Nachricht eingibt und von der sie sendet, bestimmt, ob eine Nachricht privat oder öffentlich veröffentlicht wird. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Eingabe einer Nachricht in beginnt **Öffentlicher Chat** Registerkarte und wechselt dann zur **Privater Chat** Registerkarte, die **Privater Chat** Auf der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

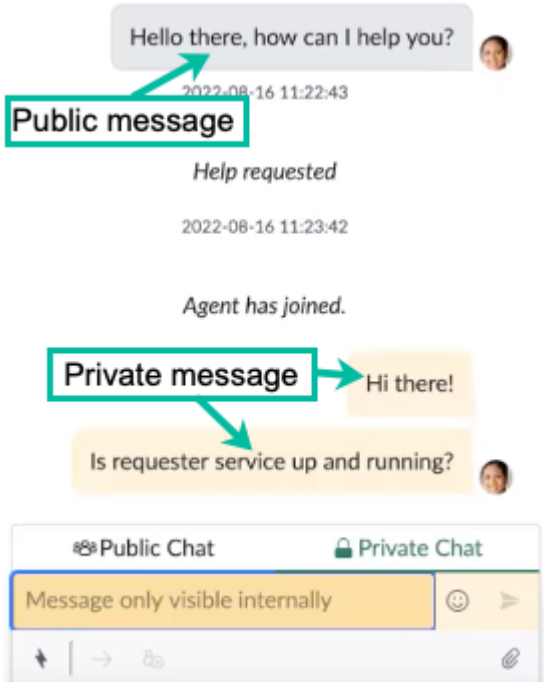
Registerkarte wird die Nachricht nicht angezeigt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter dann zu zurückkehrt **Öffentlicher Chat** Registerkarte, die Nachricht ist noch vorhanden. Service Desk-Mitarbeiter können jedoch private Nachrichten anzeigen, unabhängig davon, ob sie sich im befinden **Privater Chat** Registerkarte oder **Öffentlicher Chat** Registerkarte.

Öffentlicher vs. Privater Chat

Beispiel für einen öffentlichen Chat	Beispiel für einen privaten Chat
	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

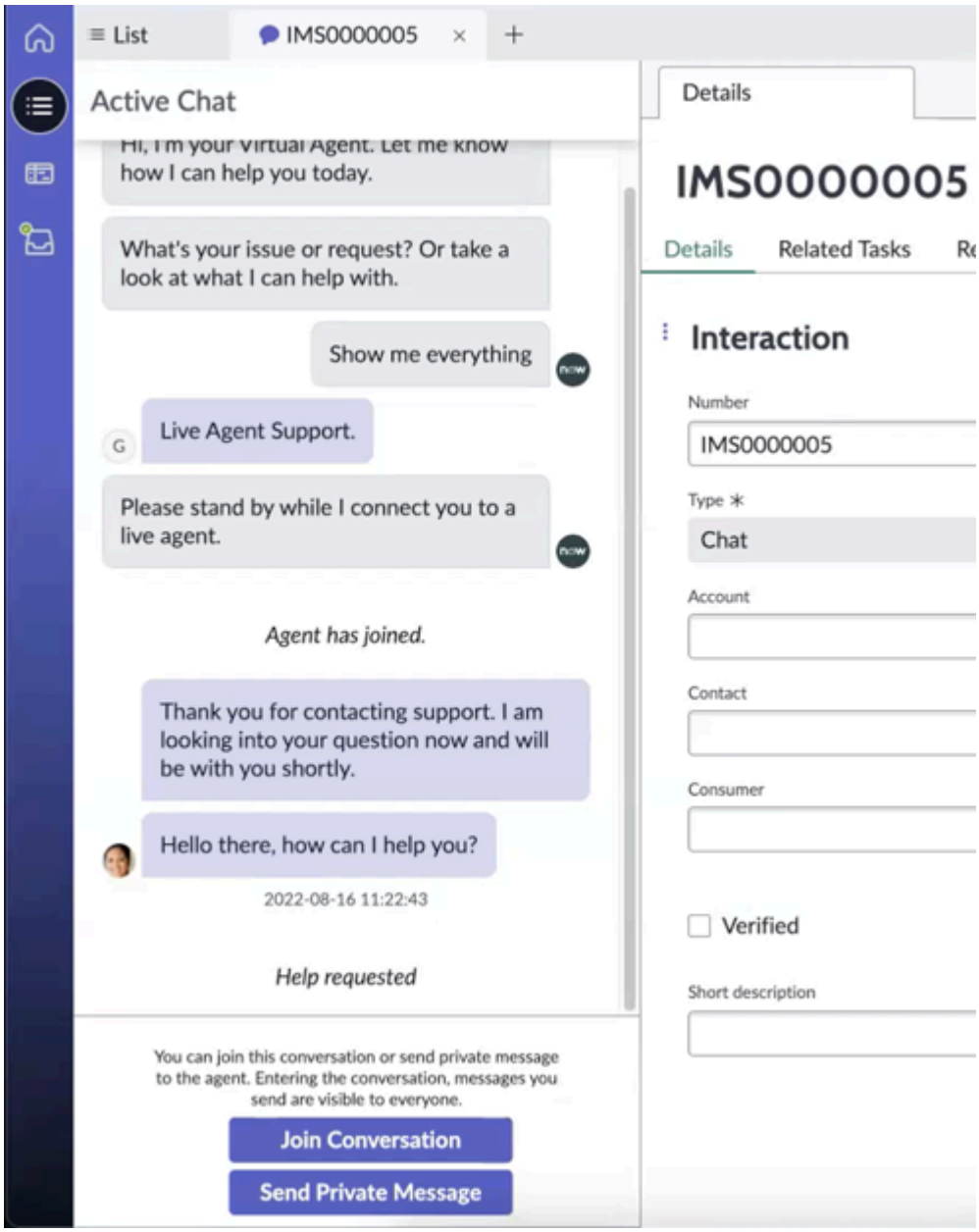
Beispiel für öffentliche und private Nachrichten



Beitritt zu einer Chat-Konversation im privaten Chat

Das erste Mal, wenn ein Chat-Manager aus einer privaten Konversation wechselt (auf der **Privater Chat** Registerkarte) zu einer öffentlichen Konversation (auf der **Öffentlicher Chat** Registerkarte) wird ein Dialogfeld angezeigt. Das Dialogfeld informiert den Chatmanager, dass er der öffentlichen Konversation beitreten wird, und die anfordernde Person wird benachrichtigt, dass der Chatmanager der Konversation beitreten wird. Der Chat-Manager kann auswählen **Ja, ich bin mir sicher** Um der öffentlichen Konversation beizutreten, oder wählen Sie aus **Abbrechen** Um in der privaten Konversation zu bleiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anhänge in privatem Chat freigeben

Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Anhang senden, während sie sich auf der befinden **Privater Chat** Registerkarte wird der Anhang nur an den Service Desk-Mitarbeiter und den Chat-Manager gesendet. Bestätigungsnachrichten für gesendete Nachrichten werden für private Nachrichtenkonversationen nicht angezeigt.

Private Nachrichten, die in internen Chat-Transkripten gespeichert sind

Sobald die Konversation beendet ist, werden ein externes Transkript und ein internes Chat-Transkript generiert.

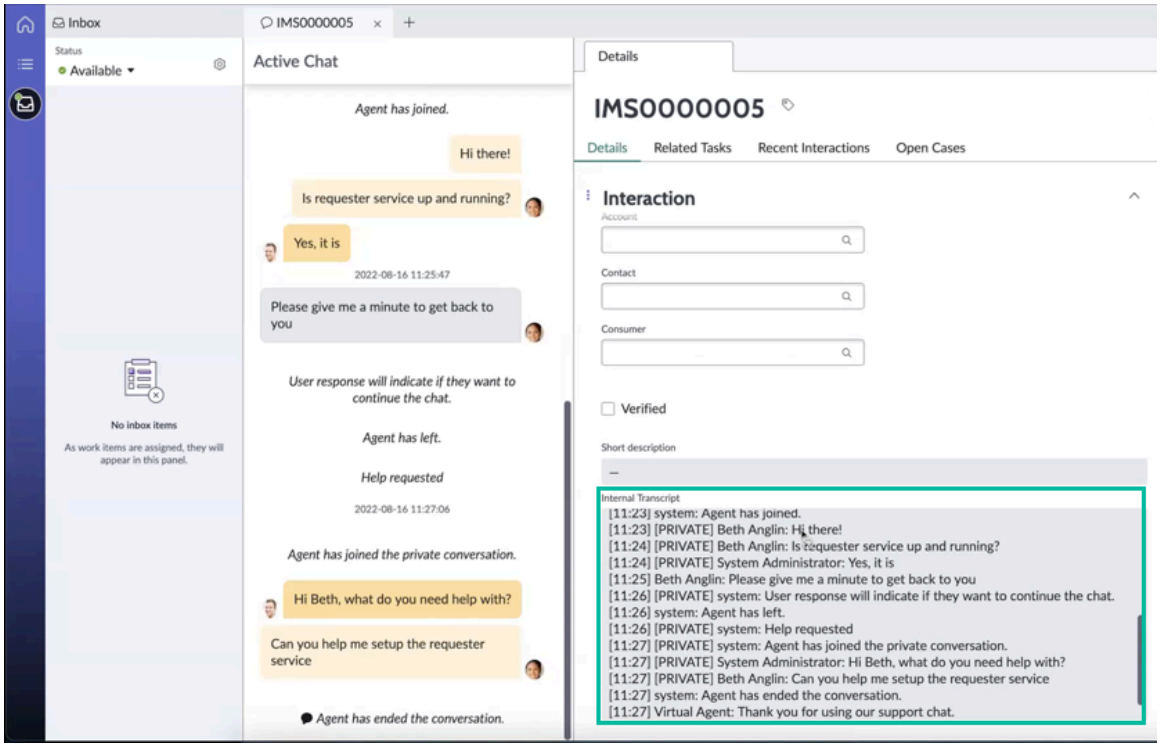
Das Transkript des öffentlichen Chats enthält keine privaten Nachrichten und ist für die anfordernde Person zum Herunterladen zugänglich, wenn die Transkript-Funktion „Transkript herunterladen“ aktiviert wurde.

Das Transkript des privaten Chats wird standardmäßig im Interaktionsdatensatz angezeigt und enthält private Nachrichten, die zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Managern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgetauscht werden. Private Nachrichten erhalten das Präfix [PRIVAT], um deutlich anzugeben, wann eine Nachricht über den privaten Chat kam.

Weitere Informationen zum Herunterladen des Chat-Transkripts finden Sie unter Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen.



Anwenderdefinierter Bericht

Administratoren können einen anwenderdefinierten Bericht erstellen, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen, siehe Erstellen Sie einen Bericht, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen Für Anweisungen.

Chat-Umfragen

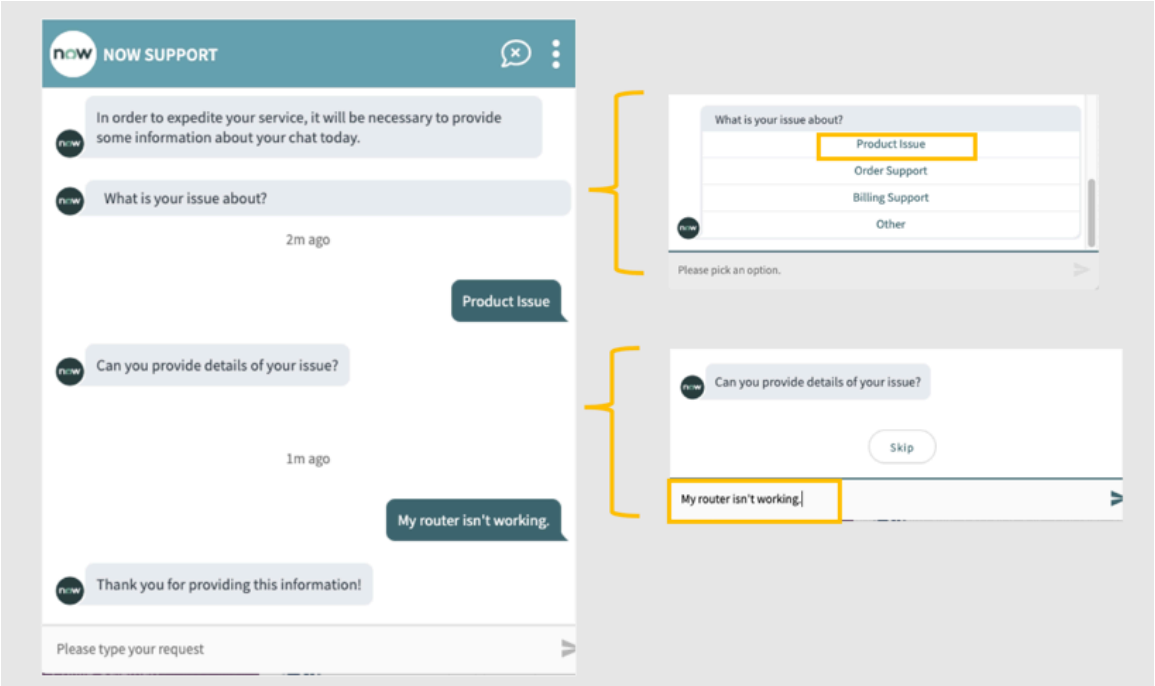
Zeigen Sie Ihren Endanwendern Konversationsfragebogen an, um wichtige Informationen von ihnen zu sammeln, bevor und nachdem sie mit einem Live-Agent oder Virtual Agent chatten.

Funktionsweise von Chatumfragen

Anstatt Formulare zum Sammeln von Informationen von anfordernden Personen zu verwenden, können Sie verschiedene Fragebogen erstellen, die im Chat-Client ausgeführt werden, um vorläufige Anwenderinformationen oder Feedback nach dem Chat zu erfassen. Die Fragen im folgenden Beispiel für eine Umfrage vor dem Chat bitten Anwender, ihr Serviceproblem zu identifizieren und zusätzliche Details anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Umfrage vor dem Chat



Umfrageadministratoren und -Administratoren verwenden Umfragedesigner An:

- Umfrageinhalt erstellen: Der Umfragedesigner bietet verschiedene Steuerungen zum Definieren von Umfragefragen. Das obige Beispiel zeigt das Auswahllistensteuerelement, das eine Liste von Elementen anzeigt, aus denen Ihre Anwender auswählen können. Jede Umfragefrage verfügt über entsprechende Eigenschaften, die Sie festlegen können, um das Umfrageverhalten zu verwalten. Sie können beispielsweise eine Umfrageantwort obligatorisch machen. Wenn Sie eine Umfrageantwort als optional festlegen, können Anwender die Frage in der Umfrage überspringen. Sie können Ihre Umfrage auch so konfigurieren, dass eine Einführungsnotiz die Umfrage startet und eine Endnotiz angezeigt wird, nachdem Anwender die Umfrage abgeschlossen haben.
- (Optional) Speichern Sie bestimmte Umfrageantworten als Chat-Kontext: Wenn Sie Ihre Umfrage definieren, können Sie eine bestimmte Umfragefrage einer Chat-Kontextvariablen zuordnen, sodass Umfrageantworten in der Kontextvariablen gespeichert werden. Sie können diese Variablen dann verwenden, um Chats an Servicemitarbeiter in bestimmten Warteschlangen weiterzuleiten, indem Sie die Chat-Kontextvariablen in Weiterleitungsbedingungen oder an den Virtual Agent angeben.

Nach dem Erstellen der Umfragen konfigurieren Administratoren die Umfragen so, dass sie als Konversationen im Chat-Client ausgeführt werden. Der Chat-Client rendert die Chat-Umfrage als Live-Chat-Konversation.

Aktivieren und Deaktivieren von Umfragen vor dem Chat in Now Assist

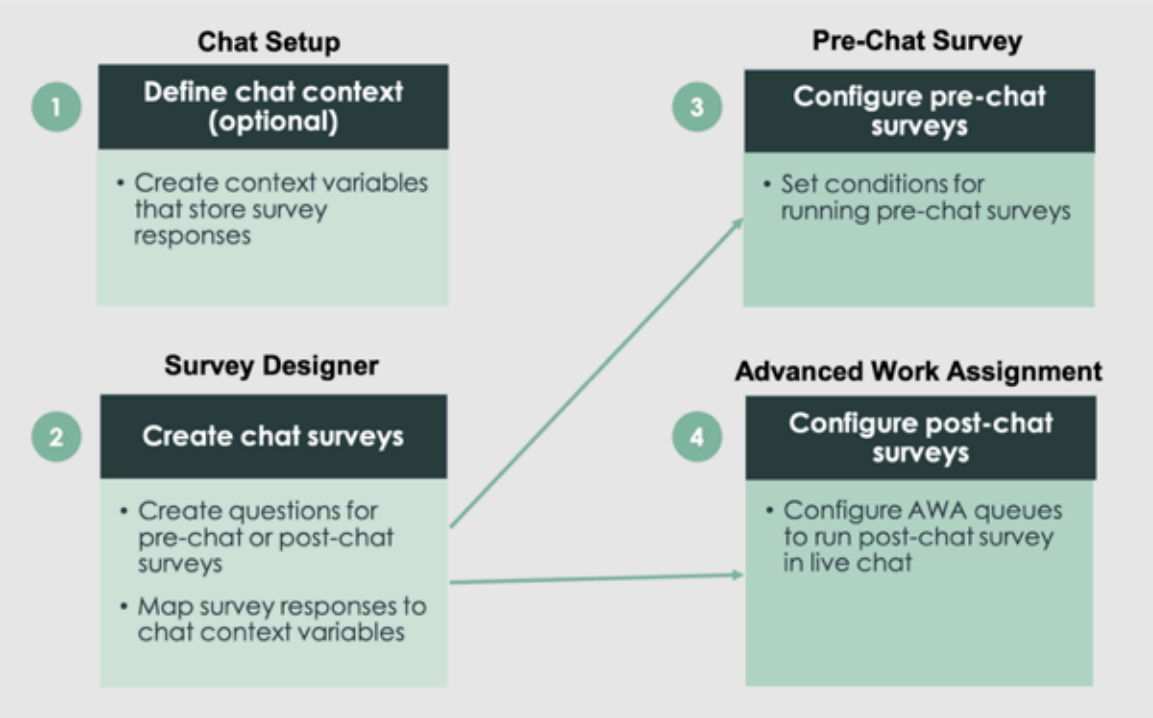
Standardmäßig können Sie Umfragen vor dem Chat verwalten, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Conversational Interfaces** > **Einstellungen** Und werden geöffnet **Umfragen vor dem Chat** In **Allgemein** Registerkarte. Now Assist Berücksichtigt diese Einstellungen in beiden Virtual Agent Und Selfservice.

Sie können Umfragen vor dem Chat auch speziell für den Now Assist-Selfservice aktivieren und deaktivieren. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**, Und unter `com.glide.cs.nass.prechat.enabled`Legen Sie den Wert auf fest `Wahr` Oder `Falsch` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Schritte

Die Einrichtung von Chatumfragen umfasst die folgenden Hauptschritte:



1. **(Optional) Definieren Sie den Chat-Kontext.**

   Konfigurieren Sie die Chat-Kontextvariablen zum Speichern von Umfrageantworten mit **Kontextvariablen** In Chat-Einstellungen.

2. **Erstellen Sie Chat-Umfragen**

   Erstellen Sie im Umfragedesigner Ihre Konversationsfragebogen, um Informationen vor dem Chat und Feedback nach dem Chat von Ihren anfordernden Personen zu sammeln. Wenn Sie Chat-Kontextvariablen zum Speichern bestimmter Umfrageantworten definiert haben, können Sie die entsprechende Umfragefrage der entsprechenden Chat-Kontextvariablen zuordnen.

3. **Definieren Sie Konfigurationen der Umfrage vor dem Chat.**

   Legen Sie den Fragebogen vor dem Chat fest, der Ihren anfordernden Personen basierend auf den von Ihnen geltenden Bedingungen vorgelegt werden soll.

4. **Definieren Sie Konfigurationen für Umfragen nach dem Chat.**

   Steuern Sie den Fragebogen nach dem Chat, der Ihren anfordernden Personen angezeigt wird, um Feedback zu ihrer Erfahrung mit Servicemitarbeitern zu sammeln.

5. **Wenn Sie Virtual Agent verwenden, definieren Sie Absichtskonfigurationen für Kontextthemen.**

   Verwenden Sie die Informationen der Umfrage vor dem Chat, um die entsprechenden zu bestimmen Virtual Agent Konversationsthema wird Ihren anfordernden Personen automatisch angezeigt, anstatt sie aufzufordern, aus einer Liste von Konversationsthemen auszuwählen.

Die Liste „zugehörige Datensätze für Interaktion“ speichert die Ergebnisse des Chats nach der Umfrage und erstellt einen zugehörigen Datensatz, der die Bewertung mit dem Servicemitarbeiter (Erfüller) verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen

Sobald eine Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Servicemitarbeiter beendet ist, kann die anfordernde Person ein Transkript der Konversation herunterladen.

Nachdem eine Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Servicemitarbeiter beendet wurde, wird im Chatfenster der anfordernden Person ein angezeigt **Herunterladen** Schaltfläche, mit der die anfordernde Person ein Chat-Transkript herunterladen kann. Wenn die anfordernde Person auf klickt **Herunterladen** Schaltfläche, wird automatisch eine TXT-Datei aus dem Fenster des aktuellen Webbrowsers der anfordernden Person heruntergeladen. Das Chat-Transkript enthält nur den schriftlichen Text aus der Konversation; Anhänge und Bilder aus der Konversation werden als URLs angezeigt. Auch nachdem die anfordernde Person eine neue Chatsitzung gestartet hat **Herunterladen** Die Schaltfläche aus der vorherigen Sitzung ist weiterhin verfügbar, wenn die anfordernde Person nach oben scrollt. Die Chat-Transkriptdateien werden am Ende jeder Chatsitzung generiert, und mehrere Chatsitzungen werden nicht in einer Datei zusammengefasst.

Die anfordernde Person muss für Chattranskript-Downloads für konfiguriert sein **Herunterladen** Schaltfläche, die angezeigt werden soll. Informationen zum Konfigurieren des Downloads von Chat-Transkripten finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Aus der Konversation werden zwei Arten von Chat-Transkripts generiert: Intern und extern.

Transkripte des internen Chats:

- Sind nur für den Service Desk-Mitarbeiter und den Chat-Vorgesetzten verfügbar.
- Schließen Sie alle Konversationen zwischen der anfordernden Person und Virtual Agent ein.
- Schließen Sie alle Konversationen zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Chat-Vorgesetzten ein, die über stattgefunden haben Flüsterfunktion.
- Kundenstimmungen einschließen (wenn Mitarbeiterchat Ist so konfiguriert, dass Kundenstimmungen angezeigt werden).

Das interne Transkriptfeld in der Interaktionstabelle enthält alle privaten und öffentlichen Nachrichten und wird ausgefüllt, sobald der Chat geschlossen wurde.

Transkripte des externen Chats:

- Sind für die anfordernde Person verfügbar.
- Schließen Sie nur Konversationen zwischen der anfordernden Person und dem Servicemitarbeiter ein.
- Geben Sie keine Informationen zur Umfrage vor oder nach dem Chat an.

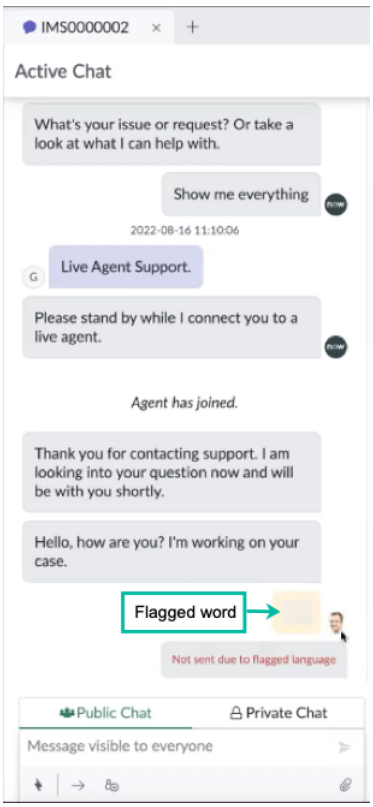
Obszönitätenfilter Für MitarbeiterchatÜbersicht

Die Obszönitätenfilter Für MitarbeiterchatVerhindert, dass Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten an anfordernde Personen senden, die obszöne Sprache enthalten (auch als verbotene Stichwörter bezeichnet). Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verärgert ist und versucht, eine Nachricht mit anstößiger Sprache zu senden, wird die verwendet Obszönitätenfilter Verhindert, dass die anfordernde Person die Nachricht sieht.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit obszöner Sprache zu senden, wird die verwendet Obszönitätenfilter Blockiert die Nachricht und kennzeichnet die unzulässigen Stichwörter. Die Obszönitätenfilter Warnt den Service Desk-Mitarbeiter, dass die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht unzulässige Stichwörter enthält, und warnt den Chat-Manager, dass der Service Desk-Mitarbeiter obszöne Sprache verwendet.



Wenn Obszönitätenfilter Erkennt unzulässige Stichwörter in einer vom Service Desk-Mitarbeiter eingegebenen Nachricht:

- Die Nachricht mit den unzulässigen Stichwörtern wird im Chat-Fenster des Service Desk-Mitarbeiters hervorgehoben.
- Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass er ein unzulässiges Stichwort verwendet hat.
- Die Nachricht mit dem unzulässigen Stichwort wird nicht an die anfordernde Person gesendet.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Anzahl der unzulässigen Stichwörter in einem angegebenen Zeitraum überschritten hat, wird eine Nachricht an den Chat-Manager gesendet.
- Das unzulässige Stichwort wird im Transkript der Chat-Konversation markiert.

Benachrichtigung des Chat-Managers

Sie können konfigurieren Obszönitätenfilter Um den Chat-Manager zu benachrichtigen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, mehr als die angegebene Anzahl unzulässiger Stichwörter im angegebenen Zeitraum zu verwenden. Die Obszönitätenfilter Berücksichtigt alle Konversationen im Besitz des Service Desk-Mitarbeiters, wenn die Anzahl der verwendeten unzulässigen Stichwörter bestimmt wird. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit einem unzulässigen Stichwort zu senden, erhält der Chat-Manager eine Benachrichtigung. Wenn der Manager-Arbeitsbereich oder der Mitarbeiterbereich das aktive Fenster ist, wird eine Echtzeitbenachrichtigung angezeigt. Wenn der Manager-Arbeitsbereich oder der Mitarbeiterbereich nicht das aktive Fenster ist, wird in der Zusammenfassungsansicht im Benachrichtigungsmenü des Arbeitsbereichs eine Benachrichtigung angezeigt. Im Incident-Eintrag kann der Chat-Manager den Incident und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Chat-Protokoll überprüfen und dem Service Desk-Mitarbeiter eine private Nachricht senden.

Auf maschinellem Lernen oder Stichwortbasiert

Die Obszönitätenfilter Verwendet ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell oder ein Stichwortbasiertes Modell, um zu bestimmen, ob eine Nachricht unzulässige Stichwörter enthält. Das auf maschinellem Lernen basierende Modell analysiert Stichwörter und Ausdrücke im Kontext der gesamten Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters, bevor bestimmt wird, ob verbotene Stichwörter in der Nachricht als obszönisch betrachtet werden sollen. Zum Beispiel würde die Aussage „Ich habe einen albernen Fehler gemacht“ als nicht obszönisch betrachtet, während „Sie so albern klingen“ als obszönlich betrachtet würde. Das Modell für maschinelles Lernen befindet sich nicht in jeder Instanz einzeln – Sie können das Modell nicht direkt ändern, um anwenderdefinierte Stichwörter und Ausdrücke zu berücksichtigen.

Das Stichwortbasierte Modell vergleicht eine Nachricht mit einer Liste unzulässiger Stichwörter, um zu bestimmen, ob etwas als obszönes angesehen werden soll. Sie können bestimmte Stichwörter oder Ausdrücke zulassen, auch wenn diese Stichwörter im generischen Sinne als obszönisch betrachtet werden. Häufige Beispiele sind Buch- oder Filmtitel, die unzulässige Stichwörter enthalten können und dennoch in einer Konversation zulässig sein sollten. Umgekehrt können Sie konfigurieren Obszönitätenfilter Dient zum Blockieren bestimmter Stichwörter oder Ausdrücke, auch wenn die Wörter nicht immer obszönisch erscheinen. Die Obszönitätenfilter Analysiert jede Nachricht anhand der Liste der zulässigen und unzulässigen Stichwörter, bevor sie im modellbasierten Modus ausgeführt wird.

Beispiel für ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell

Zulässiges Stichwort	Unzulässiges Stichwort	Zu analysierende Nachricht	Systemverhalten
		Sie sind eine Dummy.	Nachricht ist blockiert.
UNIX für Dummies		Das Referenzbuch „UNIX for Dummies“ kann nützlich sein.	Nachricht ist zulässig.
UNIX für Dummies	Dumm	„UNIX for Dummies“ ist ein dummes Buch.	Nachricht ist blockiert.
	Töricht	Ich fühle mich so töricht, weil ich die Antwort auf Ihre Frage nicht kenne.	Nachricht ist blockiert.
		Ich fühle mich so töricht, weil ich die Antwort auf Ihre Frage nicht kenne.	Nachricht ist zulässig.

Beispiel für Stichwortbasiertes Modell

Zulässiges Stichwort	Unzulässiges Stichwort	Zu analysierende Nachricht	Systemverhalten
	Dummy	Sie sind eine Dummy.	Nachricht ist blockiert.
		Sie sind eine Dummy.	Nachricht ist zulässig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung

Die Obszönitätenfilter Funktioniert mit Domänentrennung. Wenn die Domäne auf Global festgelegt ist, gelten die Stichwörter sowohl für die Domänen des Service Desk-Mitarbeiters als auch für die anfordernde Person. Damit der Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person die Domäne der jeweils anderen Person anzeigen können, muss der Administrator eine der folgenden Schritte ausführen:

- Schließen Sie die Domäne ein, in der der reguläre Ausdruck als untergeordnete Domäne für die entsprechende übergeordnete Domäne sichtbar sein soll.
- Gewähren Sie den erforderlichen Zugriff auf die entsprechende Domäne, wenn es sich um eine Schwesterdomäne handelt.
- Legen Sie die Stichwörter unter einer globalen Domäne fest.

Handler Für Sensible Daten

Während eines Mitarbeiterchat Oder Virtual Agent Konversation kann der Service Desk-Mitarbeiter oder die anfordernde Person versehentlich vertrauliche Daten eingeben. Der Handler für sensible Daten erkennt und maskiert die sensiblen Daten, damit sie vom Service Desk-Mitarbeiter oder der anfordernden Person nicht angezeigt werden. Der Handler für sensible Daten kann vertrauliche Daten auch als Teil eines Geschäftsprozesses erfassen, z. B. die Anwenderauthentifizierung.

Hinweis:
Diese Funktion wird für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Installation verfügbar, wird jedoch weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Installieren Sie die Datenschutzanwendung als Ersatz. Weitere Informationen finden Sie unter Data Privacy .

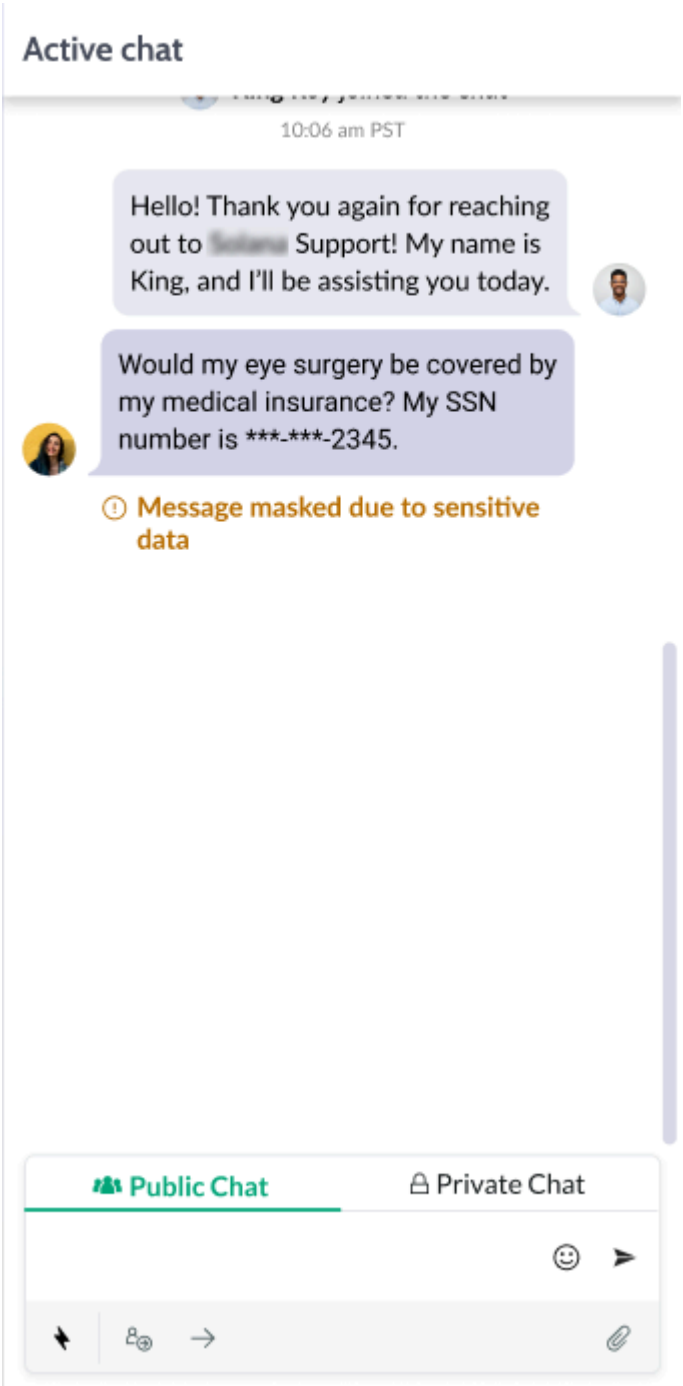
Installieren Sie die Datenschutzanwendung als Ersatz. Weitere Informationen finden Sie unter Data Privacy for Virtual Agent .

Mögliche Situationen, in denen der Handler für sensible Daten vertrauliche Daten erkennt und maskiert, sind:

- Eine anfordernde Person gibt während einer Konversation mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent vertrauliche Daten wie eine Sozialversicherungsnummer ein.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter gibt Unternehmensinformationen ein, z. B. die vertrauliche E-Mail-Adresse eines Managers, auf die die anfordernde Person keinen Zugriff haben soll.
- Eine anfordernde Person gibt vertrauliche Daten in eine Umfrage vor dem Chat oder nach dem Chat ein.

Der Handler für sensible Daten erkennt und maskiert vertrauliche Daten, wenn die anfordernde Person über das Chat-Widget, Mobilgerät (iOS/Android) oder einen der unterstützten Adapterkanäle (SMS/Slack/Teams/Arbeitsplatz) unterhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können Folgendes konfigurieren:

- Reguläre Ausdrücke für jeden Typ vertraulicher Daten (z. B. Sozialversicherungsnummer oder Kreditkartennummer).
- Gibt an, ob die Verarbeitung sensibler Daten nur für eingehende Nachrichten (von einer anfordernden Person), ausgehende Nachrichten (von einem Servicemitarbeiter) oder beides funktioniert.
- Nachrichten, die der anfordernden Person oder dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden und sie darüber informieren, dass vertrauliche Daten maskiert wurden.

Wenn die anfordernde Person eine Nachricht mit vertraulichen Daten an einen Service Desk-Mitarbeiter sendet, wird eine Systemnachricht an die anfordernde Person und den Service Desk-Mitarbeiter gesendet, die beide darüber informiert, dass die Nachricht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vertrauliche Daten enthielt. Die sensiblen Daten werden im Transkript maskiert und im internen Transkript als vertraulich markiert.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit vertraulichen Daten an eine anfordernde Person zu senden, wird die Nachricht nicht an die anfordernde Person gesendet. Stattdessen wird dem Service Desk-Mitarbeiter ein Fehler angezeigt, und die Nachricht wird im internen Transkript als vertraulich markiert.

Der Handler für sensible Daten kann so konfiguriert werden, dass Informationen zur Anwenderauthentifizierung an eine andere Entität übergeben werden. Die anfordernde Person kann während einer Konversation vertrauliche Daten angeben, um ihre Identität nachzuweisen (z. B. Sozialversicherungsnummer, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse).

Das Plugin „Handler für sensible Daten“ [com.glide.sensitive_data_handling] kann ohne Glide selbst installiert werden Virtual Agent Oder Mitarbeiterchat Plugin. Reguläre Ausdrücke können im Modul „Verarbeitung sensibler Daten“ hinzugefügt, bearbeitet und gelöscht werden.

Reguläre Ausdrücke

Das Basissystem des Handlers für sensible Daten enthält vordefinierte reguläre Ausdrücke für Kredit-/Debitkartennummern, Sozialversicherungsnummern und E-Mail-Adressen. Wenn der Handler für sensible Daten einen regulären Ausdruck erkennt, verwendet er das definierte Maskierungsmuster, um vertrauliche Daten zu maskieren. Informationen zum Definieren eigener regulärer Ausdrücke und Muster zum Maskieren anderer vertraulicher Daten finden Sie unter Handler Für Sensible Daten Konfigurieren. Wenn ein regulärer Ausdruck nicht ordnungsgemäß konfiguriert ist, kann das System beim Versuch, den regulären Ausdruck mit der Nachricht abzugleichen, stecken bleiben. Um zu verhindern, dass das System feststeckt, tritt eine Zeitüberschreitung des Systems nach einer Sekunde auf.

Vordefinierte reguläre Ausdrücke

Name	Regulärer Ausdruck	Details
Kreditkarte: Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• Kartennummer beginnt mit 4. • Die neue Kartennummer hat 16 Ziffern, die alte Kartennummer hat 13 Ziffern.
Kreditkarte: American Express	\b3[47][0–9]{13}\b	• Kartennummer beginnt mit 34 oder 37. • Kartennummer hat 15 Ziffern.
Kreditkarte: Mastercard	\B(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9]{2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• Die Kartennummer beginnt mit einer Zahl zwischen 51-55 oder 2221 und 2720. • Kartennummer hat 16 Ziffern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte reguläre Ausdrücke (Fortsetzung)

Name	Regulärer Ausdruck	Details
Kreditkarte: Diners Club	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• Kartennummer beginnt mit 36, 38 oder 300–305. • Kartennummer hat 14 Ziffern. • Karten, die mit 5 beginnen und 16 Ziffern haben, sollten wie eine MasterCard verarbeitet werden.
Kreditkarte: Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• Kartennummer beginnt mit 65 oder 6011. • Kartennummer hat 16 Ziffern.
Sozialversicherungsnummer	\B(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• Die ersten 3 Ziffern dürfen nicht 000, 666 oder 900–999 sein. • Bindestrich (-) • Die 2 mittleren Ziffern müssen 01-99 sein und dürfen nicht 00 sein. • Bindestrich (-) • Die letzten 4 Ziffern müssen 0001-9999 sein und dürfen nicht 0000 sein.
E-Mail	\B[\W!#$%&'*+/=?`{\|}~^]+(?:\.[\W!#$%&'*+/=?`{|}~^-]+)*@(?:[A-ZA-Z0-9-]+\.)+[a-ZA-Z]{2,6}\b	• Word • Zeitraum (.) • Word • @-Symbol • Zeichenfolge aus alphanumerischen Zeichen mit mindestens einem Zeichen. • Zeitraum (.) • Alphabetische Zeichenfolge mit 2-6 Zeichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat(DTAC) Übersetzt Chat-Konversationen aus einer Sprache in eine andere. Mit dieser Übersetzung können Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen Chatgespräche führen, ohne dass eine gemeinsame Sprache erforderlich ist.

Beispielsweise beginnt eine anfordernde Person, die nur Französisch spricht, eine Chat-Konversation mit einem Servicemitarbeiter, der nur Englisch spricht. Aus Sicht der anfordernden Person wird die gesamte Konversation auf Französisch geführt, während aus Sicht des Service Desk-Mitarbeiters die gesamte Konversation auf Englisch geführt wird.

DTAC Ermöglicht lokalübergreifenden Supportteams sowie Fusions- und Beschaffungsprojekten, Zeit und Geld zu sparen, indem größere Mengen von Chatkonversationen aus anderen Regionen verarbeitet werden.

Hinweis:

- DTAC Wird in unterstützt Mitarbeiterbereich, Nicht am Connect-Support.
- DTAC Wird derzeit nicht unterstützt, wenn Autopilot ausgeführt wird. Wenn die anfordernde Person auf Hinweismeldungen aus Autopilotthemen antwortet, werden diese Antworten für den Service Desk-Mitarbeiter nicht übersetzt, auch wenn dies der Fall ist DTAC Ist für diese Konversation aktiviert. Siehe Konversations-Autopilot Weitere Informationen finden Sie unter .

Funktionsweise von DTAC

DTAC Verwendet Dynamic translation Und ein Übersetzungsservice Provider, um Chatkonversationen in Echtzeit zu übersetzen. Verfügbare Übersetzungsservice Provider sind:

- Richten Sie die Google Cloud Translator-Service-Spoke ein
- Microsoft Azure Translator-Service-Spoke
- Microsoft Azure OEM

Mobile Clients

DTAC Ist für anfordernde Personen im Mitarbeiterchat in Mobile für verfügbar iOS Und Android.

Sprachbeschränkungen

Auch wenn die entsprechenden I18N-Plugins aktiviert sind, DTAC Unterstützt die folgenden Sprachübersetzungen nicht:

- Portugiesisch (Brasilien)
- Kanadisches Französisch

Übersetzungsunterstützung auf eine Sprache beschränkt

DTAC Kann nur Übersetzungen aus einer Sprache in eine andere unterstützen. Daher sollten zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, die sich Chatsitzungen anschließen, dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiterchat-Übertragungen: Service Desk-Mitarbeiter, die eine Chat-Konversation übertragen, sollten beide dieselbe Sprache sprechen.
- Manager, die der Chat-Konversation beitreten: Manager, die der Chat-Konversation beitreten, um Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen oder zu unterstützen, sollten dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

Chat-Zusammenfassungen

DTAC Übersetzt auch Chat-Zusammenfassungen.

anwesenheitsstatus des Service Desk

DTAC Übersetzt die anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters nicht.

Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat DTACÜbersetzt den Dateinamen oder den Inhalt des Anhangs nicht.

Agent-Initiated Messaging Interface

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Konversationen mit Kunden in einer Messaging-App Ihrer Wahl zu initiieren, indem Sie verwenden ServiceNow® Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht über Agent-Initiated Messaging Interface

Die Agent-Initiated Messaging Interface Die Anwendung unterstützt von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Konversationen für alle Arten von Messaging-Kanälen wie SMS.

Hinweis:
Die Messaging-Kanäle sind basierend auf der Anwendung verfügbar, die dem von Ihnen installierten Servicekanal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

Standardmäßig ist die Anwendung für den Konversations-SMS-Servicekanal in konfiguriert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-SMS-Servicekanal Und Initiieren Sie Messaging-Konversationen über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich .

Mitarbeiterchat konfigurieren

Konfigurieren Mitarbeiterchat Damit Kunden Fragen stellen und Informationen erhalten können, indem sie mit einem Servicemitarbeiter chatten.

Überprüfen Sie diese Abschnitte zum Konfigurieren Mitarbeiterchat Funktionen.

Mitarbeiterchat einrichten

Konfigurieren Mitarbeiterchat Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, mit Kunden zu chatten und verschiedene Konversationsfunktionen für Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu verwalten. Bis Mitarbeiterchat, Service Desk-Mitarbeiter interagieren mit Endanwendern, erstellen Incident- oder Falldatensätze oder übertragen Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Warteschlange.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Folgendes, bevor Sie diese Aufgabe starten:

- Installieren Sie Mitarbeiterchat Plugin (com.glide.interaction.awa).
- Wenn Sie den Obszönitätsfilter verwenden möchten, aktivieren Sie das Plugin „Obszönitätsfilter“ (sn_va_Obszönity).
- In Erweiterte Arbeitszuweisung:
  - Konfigurieren Servicekanäle .
  - Definieren Arbeitselementwarteschlangen .
  - Einrichten Arbeitszuweisungen .
- Aktualisieren Sie Ihr Live-Feed-Profil Dient zum Anzeigen der Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern im Chat-Client.
- Agent Chat in Service Portal konfigurieren

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Hinweis:
Sie müssen sich in der globalen Ansicht befinden, um die Einstellungen zu bearbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Mitarbeiterchat Einstellungen für Folgendes:

- Aktivieren oder deaktivieren:
  - Mitarbeiterchat (Standardmäßig aktiviert).
  - Anzeige der Namen und Avatare des Service Desk-Mitarbeiters im Chat-Fenster.
  - Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header.
  - Downloads des Chat-Transkripts.
  - Anzeige der geschätzten Wartezeit für Live-Chat-Support (Übertragung vom Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter).
  - Agent Whisper, mit dem Supervisoren Service Desk-Mitarbeiter privat benachrichtigen können, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einem Endanwender interagieren. Für neue Instanzen Flüsterfunktion Ist standardmäßig aktiviert.
  - Emojis.
  - Konversationsverlauf.
  - Systemnachrichten des Konversationsautopilot-Clients.
- Systemnachrichten festlegen, die angezeigt werden, wenn eine Live-Agent-Übertragung erfolgt
- Verwalten Sie Steuerungen für Schnellaktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie aus **Mitarbeiterchat** Kachel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Mitarbeiterchat Einstellungsbildschirm mit der Überschrift „Anpassen, wie Ihre Anwender mit Servicemitarbeitern chatten“ angezeigt wird.

Hinweis:
Mitarbeiterchat Wird automatisch aktiviert, wenn Mitarbeiterchat Plugin ist installiert. Wenn Sie nicht verwenden Mitarbeiterchat, Schieben Sie den Umschalter, um ihn zu deaktivieren, und wählen Sie aus **Speichern** .

3. Aktivieren Mitarbeiterchat Durch Aktivieren von **Aktivieren** Option.
4. Konfigurieren Sie die Optionen.

Einstellungen des Anwenderchats

Feld	Beschreibung
Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern	Schieben Sie den Umschalter, um die Anzeige der Namen und Avatare des Service Desk-Mitarbeiters in zu aktivieren oder zu deaktivieren Mitarbeiterchat Client, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat betritt, überträgt oder verlässt. Service Desk-Mitarbeiter legen ihre Namen und Bilder in ihren Live-Feed-Profilen fest. ○ Wenn aktiviert, wird **Name des Service Desk-Mitarbeiters im Header** Wird automatisch aktiviert und zeigt den Namen des Service Desk-Mitarbeiters oben im Chat-Client an. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, bleiben die Identitäten des Service Desk-Mitarbeiters anonym. Im Chatfenster werden keine Namen oder Avatare angezeigt.
Name des Service Desk-Mitarbeiters im Header	Schieben Sie den Umschalter, um die Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header des Chat-Fensters zu aktivieren oder zu deaktivieren. Diese Option ist standardmäßig aktiv. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Namen und Avatare des Service Desk-Mitarbeiters** Ist aktiv.
Transkriptionen	Schieben Sie den Umschalter, um die Möglichkeit für anfordernde Personen zu aktivieren oder zu deaktivieren, ein Transkript der Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter herunterzuladen.

Chatstatus und -nachrichten

Feld	Beschreibung
Livechat-Wartestatus	Wählen Sie aus, ob die geschätzte Wartezeit für den Live-Service Desk-Mitarbeiter-Support im Chat-Menü für Chat-Widgets angezeigt werden soll. Wenn Sie verwenden Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams, Die Wartezeit wird auf einer Karte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	angezeigt, die die ungefähre Wartezeit für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter anzeigt. ○ Die Wartezeit ist die geschätzte Zeit in Minuten für die Übertragung vom Virtual Agent zu einem Live-Agent. ○ Die Wartezeit wird minütlich aktualisiert. Die Wartezeit basiert auf der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange minus der Wartezeit.
Service Desk-Mitarbeiter – Nachrichtenübertragung	Geben Sie die Nachricht ein, die Anwender sehen, wenn sie an einen Servicemitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen werden. Beispiel: "Bitte warten Sie, ich verbinde Sie mit einem Live Agent." **Hinweis:** Sie können nur eine Übertragungsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird. Die Agent Transfer-Nachricht unterstützt kein HTML, nur nur nur Text.
Nachricht vom Typ „Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar“	Geben Sie die Nachricht ein, die Anwender sehen, wenn ein Servicemitarbeiter nicht verfügbar ist. Beispiel: „Zur Zeit sind keine Agents verfügbar. Bitte versuchen Sie es später erneut." **Hinweis:** Sie können nur eine Agent-Verfügbarkeitsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Mitarbeiterchat-Funktionen

Feld	Beschreibung
Flüsterfunktion	Schieben Sie den Umschalter zum Aktivieren oder Deaktivieren Flüsterfunktion, Mit dem Supervisoren Service Desk-Mitarbeiter privat benachrichtigen können, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einer anfordernden Person interagieren. **Hinweis:** Wenn Sie deaktivieren Flüsterfunktion, Sie müssen die Schnellaktion „/help“ manuell deaktivieren.
Emojis	Schieben Sie den Umschalter, um Emojis zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Chat-Autopilot	Schieben Sie den Umschalter, um Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Konversations-Autopiloten zu aktivieren oder zu deaktivieren, sodass Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Desk-Mitarbeiter Schnellaktionen von Autopiloten aufrufen können Virtual Agent Themen.
Dynamische Übersetzung	Schieben Sie den Umschalter, um die dynamische Übersetzung der Nachrichten des Endanwenders zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Erkennung von Obszönitäten	Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen des Bildschirms mit Obszönitätsfilter-Einstellungen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Obszönitätsfilter“ installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Einstellungen für Obszönitätsfilter .
Konversationsverlauf	Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen des Bildschirms „Konversationsverlauf“. Legen Sie die maximale Anzahl vergangener Konversationen fest, die im Konversationsfenster angezeigt werden sollen, und wenden Sie Filter an, um nur anzuzeigen, was für Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kanaltyp, Zuweisungsgruppe und mehr am relevantesten ist. Details zum Konfigurieren der Optionen für den Konversationsverlauf finden Sie unter Konversationsverlauf wird eingerichtet.

Konfigurationen für Schnellaktionen

Feld	Beschreibung
Konfigurationen für Schnellaktionen	Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Dient zum Anzeigen des Bildschirms „Steuerungen der Symbolleiste für Schnellaktionen“. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Symbolleistensteuerelemente finden Sie unter Einrichten von Steuerelementen für Schnellaktionen in der Symbolleiste.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Agent-Initiated Messaging Interface konfigurieren

Richten Sie ein Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung, mit der Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten über verschiedene Messaging-Kanäle an Kunden senden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Agent-Initiated Messaging Interface

Aufgabe	Beschreibung
1. Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .	Installieren Sie Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung zum Integrieren eines Messaging-Kanals mit ServiceNow Instanz.
2. Richten Sie die von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichtenschnittstelle für einen Messaging-Kanal ein .	Richten Sie ein Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung zum Senden von Nachrichten aus einem Messaging-Kanal.
3. (Optional) Verknüpfen Sie Anwenderprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten .	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts zum Zuordnen von Anwenderprofilen zu von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten aufzurufen.
4. (Optional) Validiert Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten Validieren Sie Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten .	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts zur Validierung des Formats einer Empfänger-ID aufzurufen, die einem Messaging-Kanal zugeordnet ist.
5. (Optional) Bestimmen Sie, ob Messaging-Kanäle für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten verfügbar sind .	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen, um zu bestimmen, ob ein Messaging-Kanal für ein Anwenderprofil in einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt.

Agent-Initiated Messaging Interface installieren

Sie können installieren Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung (sn_Agent_initiiert), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Von Service Desk-Mitarbeiter Initiierte Messaging-Schnittstelle :

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten, die mit der vom Agent initiierten Messaging-Schnittstelle installiert sind .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung (sn_Agent_initiiert) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Agent-Initiated Messaging Interface installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Einrichten Agent-Initiated Messaging Interface Für einen Messaging-Kanal

Richten Sie ein Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung zum Senden von Nachrichten aus einem Messaging-Kanal.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .
- Überprüfen Sie die Liste der Messaging-Kanäle, die für verfügbar sind Agent-Initiated Messaging Interface Anwendungan.
- Legen Sie den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl auf die Anwendung fest, die dem Messaging-Kanal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

  Legen Sie beispielsweise für die Verwendung des SMS-Messaging-Kanals den Anwendungsbereich auf fest Konversations-SMS-Servicekanal Anwendung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn Sie die Anwendung installieren, die einem Servicekanal zugeordnet ist.
Verwenden Sie beispielsweise den SMS-Messaging-Kanal, um eine SMS-Nachricht an einen Kunden zu senden. Der SMS-Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn Sie installiert haben Konversations-SMS-Servicekanal Anwendung.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_Agent_Initiated_msg_config.list` .
2. Ändern Sie in der Liste „vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfigurationen" eine vorhandene Konfiguration, oder erstellen Sie eine andere Konfiguration für einen Messaging-Kanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, in **Aktiv** Klicken Sie auf den Wertlink, der dem in angezeigten Messaging-Kanal entspricht **Kanal** Spalte.

  Um beispielsweise Nachrichten über den SMS-Messaging-Kanal zu senden, klicken Sie auf den Link im **Aktiv** Spalte, die dem entspricht **SMS** Kanal.

- Um eine andere Konfiguration für einen Messaging-Kanal zu erstellen, klicken Sie auf **Neu** In der Liste „vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfigurationen“.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für Messaging-Konfiguration durch Service Desk-Mitarbeiter initiiert

Feld	Beschreibung
Kanal	Messaging-Kanal, über den Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten initiieren können, um eine Verbindung mit anfordernden Personen herzustellen.
Überprüfen, ob ein aktives Empfängerprofil vorhanden ist	Option, um sicherzustellen, dass ein aktives Kanalanwenderprofil vorhanden ist, wenn Nachrichten aus dem Kanal an den Anwender gesendet werden. Wenn keine aktiven Kanalanwenderprofile vorhanden sind, ist der zugehörige Kanal für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten nicht verfügbar. In diesem Fall wird der Kanal nicht in angezeigt **Kanal** Feld des Formulars „Nachricht verfassen“. Für Informationen zum Formular „Nachricht verfassen“, das in verfügbar ist Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe Initiieren Sie Messaging-Konversationen über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich .
Option anzeigen, um Empfänger-ID manuell einzugeben	Option zum Anzeigen des Felds zur manuellen Eingabe der Empfänger-ID. Aktivieren Sie beispielsweise dieses Kontrollkästchen, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Telefonnummer manuell eingeben können, um eine SMS-Nachricht an einen Verbraucher zu senden.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die den Kanal enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verwendung des Kanals für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten.
Reihenfolge	Reihenfolgenummer für jeden Kanal, in dem sie für Service Desk-Mitarbeiter im Formular „Nachricht verfassen“ beim Verfassen von Nachrichten angezeigt werden. Der Kanal mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst angezeigt. Für Informationen zum Formular „Nachricht verfassen“, das in verfügbar ist Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe Initiieren Sie Messaging-Konversationen über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich .

4. Speichern Sie die Konfigurationseinstellung.

- Wenn Sie eine neue Konfigurationseinstellung erstellt haben, klicken Sie auf **Übermitteln** .
- Wenn Sie eine vorhandene Konfigurationseinstellung geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfen Sie Anwenderprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts zum Zuordnen von Anwenderprofilen zu von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten aufzurufen.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Nachrichten aus einer Interaktion vom Typ „Nachricht“ in verfassen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig ist `AgentMessagingInteractionUserDocument` Die Skripteinbindung ist zum Abrufen von Anwenderprofilen verfügbar, die Verbrauchern und Kundenkontakten in einem Interaktionsdatensatz zugeordnet sind.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Spalte suchen und auswählen **sn_Agent_Initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument** .
3. Ändern Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ entweder eine Skripteinbindung, um zu verwenden `sn_Agent_Initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` Erweiterungspunkt oder erstellen und registrieren Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
   - Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und eine Skripteinbindung in auswählen **Klasse** Spalte.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist `AgentMessagingInteractionUserDocument` Skripteinbindung, die verwendet `sn_Agent_Initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` Erweiterungspunkt ist für verfügbar Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung. Diese Skripteinbindung ist so konfiguriert, dass Anwenderprofile, die Verbrauchern und Kundenkontakten zugeordnet sind, aus dem Datensatz der Interaktionstabelle [Interaction] abgerufen werden.

4. Ordnen Sie Anwenderprofile für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten zu, indem Sie hinzufügen `sn_Agent_Initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` Erweiterungspunkt zur Skripteinbindung.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie einen Tabellendatensatz zu, aus dem die Nachricht initiiert wurde	Schließen Sie ein `IsValidForTableRecord` Methode in `sn_Agent_Initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` Erweiterungspunkt.
Rufen Sie die Anwenderdetails ab, die dem Tabellendatensatz zugeordnet sind, aus dem die Nachricht initiiert wurde	Schließen Sie ein `GetUserDocument` Methode in `sn_Agent_Initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` Erweiterungspunkt.

Hinweis:
Basierend auf dem Tabellendatensatz, der in festgelegt wurde `IsValidForTableRecord` Methode, werden die Anwenderdetails zum Senden von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten in abgerufen `GetUserDocument` Methode.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Validiert Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts zur Validierung des Formats einer Empfänger-ID aufzurufen, die einem Messaging-Kanal zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Spalte suchen und auswählen **Global.KanalSendToValidierung** .
3. Ändern Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ entweder eine Skripteinbindung, um zu verwenden `Global.KanalSendToValidierung` Erweiterungspunkt oder erstellen und registrieren Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
- Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und eine Skripteinbindung in auswählen **Klasse** Spalte.

Hinweis:
Die `PhoneNumberValidationExtPointImpl` Skripteinbindung, die verwendet `Global.KanalSendToValidierung` Der Erweiterungspunkt ist zum Validieren von EmpfängerIDs-Profilen verfügbar, die dem zugeordnet sind Konversations-SMS-Servicekanal Anwendung.

4. Ordnen Sie Anwenderprofile für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten zu, indem Sie hinzufügen `Global.KanalSendToValidierung` Erweiterungspunkt zur Skripteinbindung.
Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie eine Kanal-ID zu, für die die Nachricht initiiert wurde	Schließen Sie ein `IsValid` Methode in `Global.KanalSendToValidierung` Erweiterungspunkt.
Ruft die Empfänger-ID ab, die dem Kanal zugeordnet ist, für den die Nachricht initiiert wurde	Schließen Sie ein `ChannelSendToValidierung` Methode in `sn_Agent_Initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` Erweiterungspunkt.

Hinweis:
Basierend auf der in festgelegten Kanal-ID `IsValid` Methode, werden die Empfängerdetails zum Validieren einer Empfänger-ID in abgerufen `ChannelSendToValidierung` Methode.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Bestimmen Sie, ob Messaging-Kanäle für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten verfügbar sind

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen, um zu bestimmen, ob ein Messaging-Kanal für ein Anwenderprofil in einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Spalte suchen und auswählen **sn_Agent_Initiated.ChannelsQualifyingFoAgentMessaging** .
3. Erstellen und registrieren Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.
4. Bestimmen Sie, ob ein Messaging-Kanal für ein Anwenderprofil in einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt, indem Sie hinzufügen `sn_Agent_Initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging` Erweiterungspunkt zur Skripteinbindung.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie dem anwenderdefinierten Skript eine Messaging-Kanal-ID für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten zu	Schließen Sie ein `IsValidForChannel` Methode in `sn_Agent_Initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging` Erweiterungspunkt.
Überprüfen Sie, ob ein Anwender für den Messaging-Kanal für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten qualifiziert ist	Schließen Sie ein `IsChannelValidForAgentInitiatedMessaging` Methode in `sn_Agent_Initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging` Erweiterungspunkt.

Hinweis:
Basierend auf der in festgelegten Messaging-Kanal-ID `IsValidForChannel` Methode, werden die Anwender für das Senden von von durch Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten in ausgewertet `IsChannelValidForAgentInitiatedMessaging` Methode.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Mit Agent-Initiated Messaging Interface installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Von Service Desk-Mitarbeiter Initiierte Messaging-Schnittstelle Anwendung, einschließlich Tabellen, Plugins und ServiceNow Store Anwendungen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfiguration [sn_Agent_Initiated_msg_config]	Erweitert die Anwendungsdatei. Basistabelle für alle Servicekanalkonfigurationen zum Verfassen von von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Konversationsnachrichten (com.Glide.Messaging.awa	Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Ereignis auftritt.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

Anwendung	Beschreibung
Agent Messaging-Komponente	Enthält UI-Komponenten zum Verfassen von Nachrichten, die von Service Desk-Mitarbeitern initiiert werden.

Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface

Installieren und konfigurieren Sie Anwendungen, um einen Messaging-Kanal für die Verwendung mit zu aktivieren Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung.

In der folgenden Tabelle werden die Messaging-Kanäle beschrieben, die für die Verwendung mit verfügbar sind Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung und Anwendungen, die für die Verwendung dieser Messaging-Kanäle erforderlich sind.

Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface

Kanal	Erforderliche Anwendungen
SMS	• Konversations-SMS-Servicekanal • Twilio-Spoke • Conversational SMS Integration with Twilio **Hinweis:** Die Integration von Konversations-SMS mit Twilio -Anwendung installiert Konversations-SMS-Servicekanal Und Twilio-Spoke Anwendungen, falls nicht bereits installiert.

Zuordnen von Anwenderprofilen zu Messaging-Interaktionen

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine anfordernde Person eine Nachricht sendet, überprüft das System, ob ein Anwenderprofil vorhanden ist, das einen übereinstimmenden Bezeichner (z. B. eine Telefonnummer) und Kanaldetails aufweist. Wenn ein übereinstimmender Anwender vorhanden ist, füllt das System den Interaktionsdatensatz mit dem Bezeichner, den Kanaldetails und dem Anwenderprofil im Feld geöffnet für aus. Wenn kein Anwenderprofil vorhanden ist, das dem Bezeichner und dem Kanal entspricht, erstellt das System ein Kanalanwenderprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Erweiterungspunkt, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
   Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und jeder Implementierung eine Ordnungsnummer zuweisen. Die Implementierung mit der niedrigsten Reihenfolge wird zuerst ausgeführt.

Erweiterungspunkt	Beschreibung
Global.ChannelAnwenderProfileExtPunkt	Verwenden Sie Channel_user_ID, um den Datensatz für Channel_user_Profile user_table/user_document zu finden
Global.InteraktionKanalAnwenderProfileExtPoint	Definiert, wie Anwender zwischen den Tabellen „Interaktion“ und „Channel_user_Profile“ synchronisiert werden
Global.AgentInitiatedKonversationUtil	Ruft die Optionen von und bis ab, die in der Anwenderoberfläche für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Konversationen angezeigt werden sollen

Steuerung inaktiver Live-Chatsitzungen

Konfigurieren Sie, wie aktive Chatsitzungen vom System behandelt werden, wenn Live-Chats inaktiv werden.

Standardmäßig überprüft das System Live-Chatsitzungen alle zwei Minuten automatisch über die geplante Aufgabe „Timer für inaktiven Chat“, um sicherzustellen, dass Chatsitzungen weiterhin aktiv sind. Wenn die anfordernde Person während einer aktiven Chatsitzung nicht innerhalb von 180 Sekunden (drei Minuten) antwortet, wird die Sitzung inaktiv. Der Anwender erhält eine Erinnerungsnachricht, dass die Konversation abgelaufen ist, und fragt, ob er noch anwesend ist. Wenn sie nicht antworten, bricht das System die Chatsitzung 360 Sekunden (sechs Minuten) nach der letzten Antwort der anfordernden Person automatisch ab (Zeitüberschreitung).

Sie können die Erinnerungsnachricht für den inaktiven Chat und die Standardzeit ändern, nach der das System die Erinnerungsnachricht anzeigt und einen inaktiven Chat schließt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Inaktive Live-Chats sind für Connect-Support nicht verfügbar. Ab dem Paris-Release erhält der Connect-Support keine Erweiterungen mehr und Fehlerbehebungen nur noch, wenn sie Priorität haben. Möglicherweise lohnt sich ein Wechsel zu ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat im Arbeitsbereich, um Service Desk-Mitarbeitern automatisch Chat-Anfragen und andere Arbeitselemente zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Ändern Sie die Erinnerungsnachricht für den inaktiven Chat

Die standardmäßige Erinnerungsnachricht für den inaktiven Chat, die anfordernden Personen angezeigt wird, lautet: Die Konversation ist abgelaufen. Sind Sie noch da? Service Desk-Mitarbeiter erhalten die Nachricht: Die Anwenderantwort gibt an, ob der Chat fortgesetzt werden soll.

Sie können die Standardnachricht ändern, die an anfordernde Personen gesendet wird, indem Sie aktualisieren *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*Eigenschaft.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_properties.list Im Filter.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*.
3. In **Wert** Geben Sie die neue Erinnerungsnachricht ein, die angezeigt werden soll.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie die Zeitüberschreitungswerte für den inaktiven Chat

Fügen Sie hinzu *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* Und *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout*Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties], um die Zeitüberschreitung für Chaterinnerungsnachrichten und die Zeitüberschreitungswerte für den Abbruch des inaktiven Chats festzulegen. Erstellen Sie beide Eigenschaften gleichzeitig.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_properties.list Im Filter.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen von *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout*Eigenschaft.
   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Eingabe: Com.Glide.cs.Idle_Chat_Reminder_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitung der Erinnerung an den inaktiven Chat (in Sekunden)
Typ	Datentyp. Wählen Sie Aus Ganzzahl .
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, bevor die Erinnerungsnachricht für den inaktiven Chat nach der letzten Antwort der anfordernden Person angezeigt wird. Dieser Wert muss mindestens 120 Sekunden betragen, da der Auftrag „Timer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	für inaktiven Chat“ alle 120 Sekunden ausgeführt wird, um aktive Chatsitzungen zu überprüfen. Wenn beispielsweise die Erinnerungsnachricht für den inaktiven Chat 5 Minuten nach der letzten Antwort der anfordernden Person angezeigt werden soll, geben Sie 300 Sekunden ein. **Hinweis:** Wenn Sie eine Zeitüberschreitung für die Erinnerung an Nachrichten im Leerlauf festlegen möchten, die weniger als 120 Sekunden beträgt, müssen Sie auch die Zeit ändern, zu der die Aufgabe „Timer-Aufgabe für Leerlauf-Chat“ ausgeführt wird. Der Auftrag muss innerhalb eines kürzeren Zeitrahmens nach inaktiven Chats suchen. Wenn beispielsweise die Zeitüberschreitung der Erinnerungsnachricht 60 Sekunden nach der letzten Antwort der anfordernden Person liegt, legen Sie den Auftrag „Zeitgeber für inaktiven Chat“ so fest, dass er alle 60 Sekunden ausgeführt wird. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben des Basissystems finden Sie unter Systemplaner .

b. Wählen Sie **Absenden**.

3. Wählen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ die Option aus **Neu** Zum Hinzufügen von `com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout`Eigenschaft.

a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Eingabe: Com.Glide.cs.Idle_Chat_Cancel_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitung beim Abbrechen des inaktiven Chats (in Sekunden)
Typ	Datentyp. Wählen Sie Aus Ganzzahl .
Wert	Anzahl der Sekunden, bevor ein inaktiver Chat abgebrochen wird (Zeitüberschreitung). Dieser Wert muss größer als sein `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`, Wobei die Differenz zwischen diesem Wert und `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`Ist größer als oder gleich 120 Sekunden (2 Minuten, d. h. wenn der Auftrag „Timer für inaktiven Chat“ ausgeführt wird). Wenn beispielsweise der Zeitüberschreitungswert für die Erinnerungsnachricht 300 Sekunden (5 Minuten) beträgt, muss der Zeitüberschreitungswert für den Abbruch des inaktiven Chats 420 Sekunden oder größer sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Wenn Sie den Auftrag „Zeitgeber für inaktiven Chat“ geändert haben, muss die Differenz zwischen dem Wert für die Zeitüberschreitung des Chatabbruchs und der Zeitüberschreitung für die Erinnerung für den inaktiven Chat größer oder gleich der Auftragszeit für den Zeitgeber für die Aufgabe „Zeitgeber für inaktiven Chat“ sein. Wenn beispielsweise die Zeitüberschreitung für die Erinnerung 60 Sekunden beträgt und die Aufgabe „Zeitgeber für inaktiven Chat“ ebenfalls 60 Sekunden beträgt, muss der Zeitüberschreitungswert für das Abbrechen des inaktiven Chats 120 Sekunden oder höher sein.

b. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie das Timeout-Verhalten für Inaktivität fest

Die *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*Die Eigenschaft bestimmt das Zeitüberschreitungsverhalten, wenn Inaktivität ausgelöst wird. Wenn diese Eigenschaft ist Wahr , Der Inaktivitäts-Timer startet erst, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine nicht automatisierte Antwort an die anfordernde Person sendet.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_properties.list Im Filter.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen von *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*Eigenschaft.
   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Eingabe: Com.Glide.cs.Start_Idle_timeout_After_Agent_response
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitungsverhalten, wenn Inaktivität ausgelöst werden soll.
Typ	Datentyp. Wählen Sie Aus Wahr/falsch .
Wert	Entweder Wahr Oder Falsch .

b. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie die Zeitüberschreitung der Servertrennung für Gastkonversationen fest

Die *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout*Die Eigenschaft bestimmt, wie lange das System wartet, um eine nicht verbundene Konversation wiederherzustellen, bevor der Chat beendet wird. Wenn die Kommunikation während dieses Zeitrahmens wiederhergestellt wird, wird die Konversation fortgesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_properties.list` Im Filter.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen von *`com.glide.cs.chat_disconnect_timeout`*Eigenschaft.
   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Eingabe: `com.glide.cs.chat_disconnect_timeout`
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: `Zeitüberschreitungsverhalten für nicht verbundene Gastkonversationen.`
Typ	Datentyp. Wählen Sie Aus `Ganzzahl` .
Wert	Anzahl der Sekunden, bevor ein nicht verbundener Gast-Chat abgebrochen wird (Zeitüberschreitung). Der Client versucht während dieser Zeit, eine erneute Verbindung herzustellen.

   b. Wählen Sie **Absenden**.

Beispiele

Diese Beispiele zeigen, wie der *`com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response`*Die Systemeinstellung kann sich darauf auswirken, wie das System inaktive Chats verarbeitet. In den folgenden Beispielen wird die Zeitüberschreitung bei Inaktivität auf 60 Sekunden und die Erinnerung an Inaktivität auf 30 Sekunden festgelegt.

Beispiel 1: In diesem Beispiel *`com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response`*Hat keinen Einfluss darauf, wie das System einen inaktiven Chat verarbeitet.

1. Service Desk-Mitarbeiter tritt in den Chat ein.
2. Das System sendet eine automatisierte Nachricht `Vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewandt haben. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.`
3. Service Desk-Mitarbeiter sendet die Nachricht `Womit kann ich Ihnen heute helfen?`
4. Wenn die anfordernde Person nach 30 Sekunden nicht antwortet, sendet das System die Nachricht `Die Konversation ist abgelaufen. Sind Sie noch da?`
5. Wenn die anfordernde Person nicht innerhalb von 60 Sekunden nach der Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters antwortet, sendet das System die Nachricht `Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen` Und beendet den Chat.

Beispiel 2: In diesem Beispiel *`com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response`*Beeinflusst, wie das System einen inaktiven Chat verarbeitet.

1. Service Desk-Mitarbeiter tritt in den Chat ein.
2. Das System sendet eine automatisierte Nachricht `Vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewandt haben. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter KEINE Nachricht sendet, geschieht eine der folgenden Vorgänge:
   - Wenn *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*lst dann nicht festgelegt oder ist auf „falsch“ festgelegt
     a. Das System startet den Inaktivitäts-Timer.
     b. Wenn die anfordernde Person nach 30 Sekunden nicht antwortet, sendet das System die Nachricht Die Konversation ist abgelaufen. Sind Sie noch da?
     c. Wenn die anfordernde Person nicht innerhalb von 60 Sekunden nach der automatisierten Nachricht antwortet, sendet das System die Nachricht Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen Und beendet den Chat.
   - Wenn *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*lst auf „wahr“ festgelegt, startet das System den Inaktivitäts-Timer nicht, und für den Chat wird keine Zeitüberschreitung festgelegt.

Steuern der Browser-Experience für Chat-Gastsitzungen

Anonyme Anwender (nicht authentifizierte Gäste) können mit Support-Mitarbeitern im Webchat-Client chatten, ohne sich bei einem Serviceportal anzumelden. Administratoren können bestimmte Aspekte der Konversations-Experience für nicht authentifizierte Gastanwender steuern, z. B. das Aktivieren fortlaufender Chatsitzungen nach einer Browseraktualisierung.

Wenn Gastanwender das Browserfenster aktualisieren, während sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten, startet die Aktualisierung automatisch eine neue Konversation und Chat-Sitzung. Standardmäßig werden die laufende Konversation und der Chatsitzungsverlauf nicht beibehalten.

Sie können das Standardverhalten der Gastsitzung ändern, damit Ihre Gastanwender eine laufende Konversation fortsetzen und den Chatsitzungsverlauf nach einer Browser-Aktualisierung anzeigen können. Sie können auch die Dauer des Anwender-Cookies für die Gast-Chat-Sitzung festlegen, damit Gastanwender Chatsitzungen fortsetzen können, nachdem sie ihren Browser geschlossen und erneut geöffnet haben.

Aktivieren Sie fortsetzbare Gastsitzungen

Verwenden Sie als -Administrator *com.glide.cs.guest_session_resumable*Systemeigenschaft zum Ändern des standardmäßigen Verhaltens der Chat-Gastsitzung für Gastanwender.

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und in der Filtereingabe sys_properties.list .
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.guest_session_resumable*.
3. In **Wert** Feld eingeben Wahr Aktivieren Sie wiederherstellbare Gast-Chatsitzungen und behalten Sie den Chatsitzungsverlauf bei.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nach einer Browseraktualisierung können Ihre Gastanwender ihre Konversationen mit Service Desk-Mitarbeitern fortsetzen und den Chatsitzungsverlauf im Chatbereich anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Cookie-Zeit der Gast-Chat-Sitzung

Die Cookie-Zeit der Gast-Chatsitzung ist die Dauer (Dauer) des Anwender-Cookies der Gastsitzung in Sekunden. Verwenden Sie *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age*Eigenschaft zum Ändern der Cookie-Zeit der Gastsitzung, falls Ihre Gastanwender einen Chat fortsetzen möchten, nachdem sie ihren Browser geschlossen und erneut geöffnet haben.

Aus Sicherheitsgründen ist der Standardwert -1, was bedeutet, dass das Gastsitzungs-Cookie sofort gelöscht wird, wenn der Browser geschlossen wird. Sie können jedoch eine maximale Zeitlänge angeben, die die Dauer des Gastsitzungs-Cookies festlegt, z. B. 900 Sekunden (15 Minuten).

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle** , Und in der Filtereingabe sys_properties.list .
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age*.
3. In **Wert** Geben Sie die maximale Dauer (Sekunden) für das Cookie der Gastsitzung ein.

   Beispiel: Der Wert 900 Ist die Dauer des Gastsitzungs-Cookies in Sekunden (15 Minuten), damit Ihre Gastanwender nach dem Schließen und erneuten Öffnen des Browsers eine Chatsitzung fortsetzen können.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren von Schnellaktionen

Schnellaktionen sind Verknüpfungen, die ausgeführt werden Mitarbeiterchat Aufgaben. Service Desk-Mitarbeiter können durch schnelle Aktionen effizienter mit Kunden arbeiten, da sie nicht so viele Zeichen eingeben müssen, um eine Aufgabe auszuführen.

Aktivieren Sie Schnellaktionen

Damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Schnellaktionen verwenden können, müssen Sie und aktivieren Zugehörige Plugins für Erweiterte Arbeitszuweisung, Die für den Chat in erforderlich ist Arbeitsbereich.

Standard-Schnellaktionen

Die folgenden Schnellaktionen sind standardmäßig mit verfügbar Arbeitsbereich Chat:

Befehlsnar	Symbolleis	Aktion	Standardparameter
Autopilot		Startet Virtual Agent Thema (Konversations-Autopilot).	Verfügbare Themen
Hilfe		Gibt dem Chat-Vorgesetzten an, dass ein Service Desk-Mitarbeiter Hilfe bei einer Konversation benötigt. Zur Verwendung dieser Schnellaktion müssen neue Kunden aktivieren Mitarbeiterchat Und Flüsterfunktion Und Update-Kunden müssen aktivieren Flüsterfunktion Beim Chat-Setup.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Befehlsnar	Symbolleis	Aktion	Standardparameter
r		Verwendet Antwortvorlagen Zum Einfügen als Text in eine Konversation. **Hinweis:** Nur Antwortvorlagen mit einer Bedingung von `[Type][is][Chat]`Sind in verfügbar Mitarbeiterchat.	Verfügbare Antwortvorlagen
search-kb		Startet eine KB-artikelsuche. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, nach dem relevanten KB-artikel zu suchen. Basierend auf dem Suchbegriff, den der Service Desk-Mitarbeiter eingibt, kann er die KB-Artikel anzeigen, die dem Suchbegriff entsprechen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann den KB-artikel auswählen.	
ta		Überträgt die Konversation an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter.	Verfügbare Mitarbeiter
tq		Überträgt die Konversation in eine andere Warteschlange.	Verfügbare Warteschlangen

Erstellen einer Schnellaktion

Erstellen Sie eine Schnellaktion, damit Service Desk-Mitarbeiter Verknüpfungen zum Ausführen von Aktionen in verwenden können Mitarbeiterchat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schnellaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Schnellaktion.
Beschreibung	Beschreibung der Schnellaktion.
Befehlsname	Text, der die Schnellaktion auslöst, wenn sie nach dem Schrägstrich (/) in einer Konversation eingegeben wird.
Betrifft	Arbeitselement, für das die Schnellaktion verfügbar ist. Filtern Sie die Tabelle, die Sie in auswählen **Tabelle** Feld zum Qualifizieren einer bestimmten Art von Arbeitselement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um die Schnellaktion beispielsweise nur für Konversationen verfügbar zu machen, die Beth Anglin zugewiesen sind, wählen Sie zuerst die Tabelle „Interaktion“ [Interaktion] im aus **Tabelle** . Dann in **Gilt für** Feld erstellen Sie den folgenden Filter: **[Zugewiesen an] [ist] [Beth Anglin]** .
Tabelle	Arbeitselementtabelle, für die die Schnellaktion verfügbar ist. **Hinweis:** Schnellaktionen werden nur in der Tabelle „Interaktion“ [Interaktion] unterstützt.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um die Schnellaktion für alle Anwendergruppen verfügbar zu machen.
Auf Gruppen anwenden	Liste der Gruppen, die die Schnellaktion verwenden können. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie löschen **Auf alle Gruppen anwenden** Option.
Skript	JavaScript-Code, um zu steuern, was die Schnellaktion bewirkt. In diesem Skript haben Sie Zugriff auf: ○ Die `Datensatz` Variable, die für Mitarbeiterchat Ist der Interaktionsdatensatz [Interaktion] ○ Die `Parameter` Array, wenn Sie Schnellaktionsparameter definiert haben Falls angegeben, wird der gesamte Freiformtext, der eingegeben wurde, nachdem alle anderen Parameter eingegeben wurden, als letztes Element in erfasst `Parameter` Array. Legen Sie den Wert von fest `Antwort` Wie folgt: `answer = { success: <Boolean>, message: <success_or_error_message> };` **Hinweis:** Wenn Sie keine Nachricht skripten, erhält der Service Desk-Mitarbeiter stattdessen eine Standardnachricht.
Anwendung	Anwendungsbereich der Schnellaktion.
Akzeptiert Zeichenfolgenparameter	Option, um anzugeben, dass das Skript Texteingaben nach definierten Parametern akzeptiert.
Parameterbezeichnung	Parametername, der neben der Schnellaktion angezeigt wird.
Parameterhinweistext	Text, der als Hinweis angezeigt wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Schnellaktion eingibt.

3. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn Ihre Schnellaktion ein sekundäres Menü erfordert, definieren Sie einen Schnellaktionsparameter, damit Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion weiter steuern können. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Schnellaktionsparameter .

Optional können Sie die Schnellaktion in verfügbar machen Mitarbeiterchat Als Schaltfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren einer Schnellaktionsschaltfläche.

Definieren eines Schnellaktionsparameters

Definieren Sie einen Schnellaktionsparameter, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Schnellaktion in weiter steuern können Arbeitsbereich Chat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Parameter**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Parameters.
Aktion	Schnellaktion, die den Parameter verwendet.
Nachricht bei „Keine übereinstimmenden Ergebnisse“	Nachricht an Service Desk-Mitarbeiter, wenn keine Datensätze mit der Datensatzabfrage übereinstimmen. Wenn Sie keinen erstellen **Nachricht „Keine Übereinstimmenden Ergebnisse“** , Eine Standardnachricht wird bereitgestellt.
Wertfeld anzeigen	Feld aus dem Parameterdatensatz, das in angezeigt wird Arbeitsbereich Chat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Standard** In **Abfragemodus** Feld.
Abfragemodus	Typ der Abfrage. Sie können auswählen **Geskriptet** Oder **Standard** . Um Datensätze mit einem Skript abzufragen, wählen Sie aus **Geskriptet** . Dient zum Abfragen von Datensätzen nach der Tabelle, die Sie in angeben **Tabellenname** Feld auswählen **Standard** .
Tabellenname	Tabelle zum Abfragen von Parametern. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Standard** In **Abfragemodus** Feld.
Nachricht bei „Keine Ergebnisse“	Nachricht an Service Desk-Mitarbeiter, wenn keine Datensätze zum Abfragen verfügbar sind. Wenn Sie keinen erstellen **Nachricht „Keine Ergebnisse“** , Eine Standardnachricht wird bereitgestellt.
Wertfeld	Feld aus dem Parameterdatensatz, in das Service Desk-Mitarbeiter eingeben können Arbeitsbereich Chat zum Aufrufen des Parameterelements. Um beispielsweise eine Konversation an Beth Anglin zu übertragen, würde ein Service Desk-Mitarbeiter eingeben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	/Ta „beth.anglin“ . In diesem Fall wird **Anwender-ID** Das Feld im Anwenderdatensatz [sys_user] ist **Wertfeld** . Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Standard** In **Abfragemodus** Feld.

Abfrageskript	JavaScript-Code, um zu bestimmen, welche Datensätze für Ihren Parameter qualifiziert sind.
	
	Sie erhalten einen *`Abfrage`* Variable, die die vom Service Desk-Mitarbeiter bereitgestellte Suchabfrage darstellt. Legen Sie den Wert von fest *`Antwort`* Variable wie folgt:
	
	`answer = {`
	`  items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ]`
	`};`
	
	Das Array von Elementen muss Objekte mit enthalten *`Wert`* Und ein *`Anzeigewert`* .
	
	Hinweis:
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Geskriptet** In **Abfragemodus** Feld.

Anwendung	Anwendungsbereich des Parameters.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Parameter für die Schnellaktion verfügbar ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren einer Schnellaktionsschaltfläche

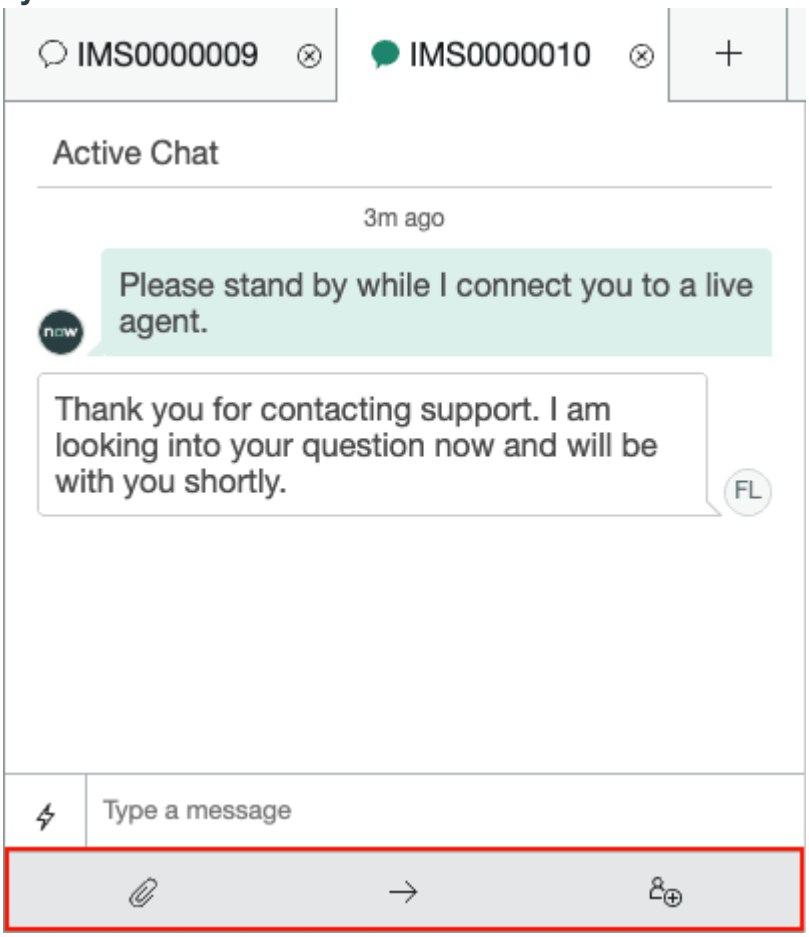
Konfigurieren Sie eine Schaltfläche für Schnellaktionen, damit Service Desk-Mitarbeiter Aktionen in ausführen können Mitarbeiterchat Mit einem einzigen Klick.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Symbolleiste von Arbeitsbereich Chat-Fenster enthält drei Schaltflächen. Auswahl der linken Schaltfläche ( ) Hängt eine Datei in einer Konversation an, indem Sie auf die mittlere Schaltfläche ( ) Initiiert eine Warteschlangenübertragung, und wenn Sie auf die rechte Schaltfläche ( ) Initiiert eine Mitarbeiterübertragung. Sie können die linke Schaltfläche nicht konfigurieren, aber Sie können den mittleren und rechten Schaltflächen verschiedene Schnellaktionen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbolleiste in Arbeitsbereich Chat-Fenster



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Einstellungen** > **Mitarbeiterchat**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Agent Experience die Option aus **Alle anzeigen** Neben Schnellaktionen.
   - Dient zum Konfigurieren der Pfeilschaltfläche (→), wählen Sie aus **An Warteschlange übertragen** .
   - Dient zum Konfigurieren der Schaltfläche „Anwender hinzufügen“ ( ), wählen Sie aus **An Service Desk-Mitarbeiter übertragen** .
   - Um eine neue Schaltfläche zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Schnelle Aktion	Aktion, die ausgeführt wird, wenn die Schaltfläche ausgewählt wird.
Name	Name der Schnellaktion
Anwenderdefiniertes Symbol verwenden	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie angeben möchten, welches Bild für das Symbol verwendet werden soll
Symbol	Schaltflächensymbol, das in der Symbolleiste von angezeigt wird Arbeitsbereich Chat-Fenster.
Aktiv	Wählen Sie aus, ob diese Schnellaktion aktiv sein soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Name der Anwendung, für die das Symbol in der Symbolleiste angezeigt wird.
Reihenfolge	Position der Schaltfläche in der Symbolleiste. Wenn der Wert 100 ist, wird die Schaltfläche in der Mitte der Symbolleiste angezeigt. Wenn der Wert 101 ist, wird die Schaltfläche auf der rechten Seite der Symbolleiste angezeigt. Sie können die Schaltflächenreihenfolge nicht ändern.
Verfügbar auf der Registerkarte „Privater Chat“	Wählen Sie diese Option aus, um das Symbol in der Symbolleiste „Mitarbeiterchat“ anzuzeigen.
Parameterwert(e)	
Automatisch übermitteln	
Auf alle Gruppen anwenden	

4. Speichern Sie die Änderungen.
   - Um einen vorhandenen Datensatz zu aktualisieren, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
   - Um einen neuen Datensatz zu erstellen, wählen Sie aus **Speichern** .

Einrichten von Steuerelementen für Schnellaktionen in der Symbolleiste

Passen Sie die Schnellaktionen an, die in der Chat-Symbolleiste angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Mitarbeiterchat** Und wählen Sie dann auf der Karte „Agent Experience“ die Option aus **Alle Anzeigen** Neben Schnellaktionen.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um schnell zu erstellen Aktion Arbeitsbereich Aktion auswählen **Neu** .
   - Zum Ändern eines schnell Aktion Arbeitsbereich Aktion wählen Sie schnell aus Aktionsdatensatz des Aktionsarbeitsbereichs, den Sie aktualisieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder auf dem Bildschirm aus.

Konfigurierbare Symbolleistensteuerung

Feld	Definition
Schnelle Aktion	Schnellaktion ausgeführt.
Name	Name des Quick Aktionen Arbeitsbereichsaktion.
Anwenderdefiniertes Symbol verwenden	Option zum Anzeigen eines anwenderdefinierten heruntergeladenen Symbols in der Symbolleiste.
Symbol	Bild, das in der Symbolleiste angezeigt werden soll, wenn **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden** Ist ausgewählt. Wählen Sie Aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Zum Hinzufügen klicken... Und wählen Sie im Bildschirm Bild auswählen eine Bilddatei aus. **Hinweis:** Verwenden Sie ein Bild mit einem quadratischen Seitenverhältnis.
Aktiv	Gibt an, ob dieses konfigurierbare Symbolleistensteuerelement aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich der Schnellaktion.
Reihenfolge	Wert dieser Schnellaktion . Schnellaktionen werden von der niedrigsten in die höchste Reihenfolge ausgeführt, daher wird eine Schnellaktion mit einer Reihenfolge von 100 vor einer Schnellaktion von 200 berücksichtigt.
Verfügbar auf der Registerkarte „Privater Chat“	Option, die definiert, ob die Schnellaktion auf der Registerkarte „privater Chat“ verfügbar ist.
Betrifft	Bedingung, die bestimmt, wann die Schnellaktion verfügbar ist. ○ Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu – Filtern Sie die Tabelle, die Sie in auswählen **Tabelle** Feld zum Qualifizieren eines bestimmten Arbeitselements. ○ Fügen Sie die Klausel „ODER“ hinzu – Fügen Sie der Bedingung eine „oder“-Klausel hinzu. Um die Schnellaktion beispielsweise nur für Konversationen verfügbar zu machen, die Beth Anglin zugewiesen sind, wählen Sie die Tabelle „Interaktion“ [Interaktion] im aus **Tabelle** . Dann in **Gilt für** Erstellen Sie den folgenden Filter: **[Zugewiesen an] [ist] [Beth Anglin]** .
Parameterwert(e)	Parameter, die für die Schnellaktion erforderlich sind.
Automatisch übermitteln	Option, mit der der Service Desk-Mitarbeiter eine Schaltfläche auswählen und die Schnellaktion und den Parameter im Chat veröffentlichen können.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um die Schnellaktion für alle Anwendergruppen verfügbar zu machen.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Schnellaktionen für Chat-Kontext werden aktiviert

Aktivieren Sie Kontext-Schnellaktionen, damit Service Desk-Mitarbeiter Kontext anzeigen können, der für eine Chat-Interaktion relevant ist. Beim Starten in einem Chat werden auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

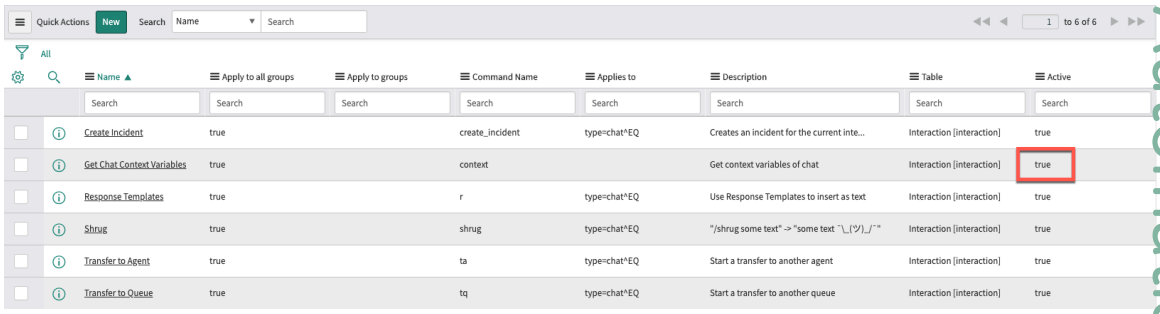
Anzeigekarten Folgendes angezeigt: Sysparm_Portal, sysparm_page, table, sys_ID oder sysparm_language.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kontext-Schnellaktionen sind eine standardmäßige Schnellaktion, erfordern jedoch die Aktivierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**an.
2. In **Rufen Sie Chat-Kontextvariablen Ab** Datensatz verwenden Sie den Listeneditor, um festzulegen **Aktiv**Wert auf



„wahr“.

E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Senden Sie eine E-Mail mit Zusammenfassungen der Chatnachrichten, die an Anwender gesendet wurden, während sie offline waren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können E-Mail-Zusammenfassungen an einen authentifizierten Anwender oder an Anwender senden, die von einem Servicemitarbeiter verifiziert wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
3. In **E-Mails mit verpasster Aktivität** Karte, wählen Sie aus **Einstellungen Anzeigen** .
4. Aktivieren Sie die Funktion „E-Mails mit verpassten Aktivitäten“, indem Sie umschalten **Aktivieren** Option.
5. Legen Sie in der Dropdown-Liste Offline-Schwellenwert die Dauer fest, für die der Anwender inaktiv ist, bevor Sie eine E-Mail-Benachrichtigung senden.
   - 15 Minuten (Standard)
   - 2 Stunden
   - 8 Stunden
   - Anwenderdefiniert (anwenderdefinierte Dauer von Minuten oder Stunden eingeben)
6. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

E-Mail-Benachrichtigungen über verpasste Chatnachrichten werden automatisch im angegebenen Zeitintervall gesendet.

Handler Für Sensible Daten Konfigurieren

Erkennen und maskieren Sie vertrauliche Informationen, die in freigegeben sind Mitarbeiterchat Oder Virtual Agent Konversationen.

Vorbereitungen

Hinweis:

Diese Funktion wird für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Installation verfügbar, wird jedoch weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Installieren Sie die Datenschutzanwendung als Ersatz. Weitere Informationen finden Sie unter Data Privacy .

Installieren Sie die Datenschutzanwendung als Ersatz. Weitere Informationen finden Sie unter Data Privacy for Virtual Agent .

Aktivieren Sie das Plugin „Handler für sensible Daten“ (com.glide.sensitive_data_handling).

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Unter **Erkennung sensibler Daten** , Wählen Sie aus **Alle anzeigen** .
3. Schieben Sie die **Aktiv** Umschalter zum Aktivieren der Erkennung sensibler Daten.
4. Wählen Sie den entsprechenden Konversations-Flow aus:
   a. Anfordernde Person zu Service Desk-Mitarbeiter: Erkennen und maskieren Sie vertrauliche Daten, die von der anfordernden Person in eingegeben wurden Mitarbeiterchat Konversation.
   b. Service Desk-Mitarbeiter zu anfordernder Person: Erkennen und maskieren Sie vertrauliche Daten, die vom Service Desk-Mitarbeiter in eingegeben wurden Mitarbeiterchat Konversation.
   c. Anfordernde Person an Virtual Agent– Erkennen und maskieren Sie vertrauliche Daten, die von der anfordernden Person während eines eingegeben wurden Virtual Agent Konversation.

   Hinweis:
   Sie müssen mindestens einen Konversations-Flow auswählen.
5. Die *Reguläre Ausdrücke* Auf der Registerkarte werden die vorhandenen Ausdrücke angezeigt:

Reguläre Ausdrücke

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Regulärer Ausdruck	Muster, das den Ausdruck definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzahl der zu maskierenden Zeichen	Anzahl der maskierten Zeichen im regulären Ausdruck.
Maskierung starten ab	Richtung, in die der reguläre Ausdruck maskiert ist: Von links nach rechts oder von rechts nach links.
Status	○ Aktiv: Dieser Ausdruck ist maskiert. ○ Inaktiv: Dieser Ausdruck ist nicht maskiert.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die aktiven regulären Ausdrücke anhand einer Nachricht analysiert werden, um festzustellen, ob Übereinstimmungen vorhanden sind.

6. Wählen Sie entweder einen vorhandenen Ausdruck aus, um ihn zu ändern, oder erstellen Sie einen neuen regulären Ausdruck, indem Sie auswählen **Neu** Und füllen Sie die Felder aus.

Formular „regulärer Ausdruck für sensible Daten“

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Anzahl der zu maskierenden Zeichen	Anzahl der maskierten Zeichen im regulären Ausdruck.
Maskierungssymbol	Symbol, das anstelle der sensiblen Daten verwendet wird.
Status	○ Aktiv: Dieser Ausdruck ist maskiert. ○ Inaktiv: Dieser Ausdruck ist nicht maskiert.
Domäne	Name der Domäne, auf die sich dieser reguläre Ausdruck auswirkt. Wenn Sie auswählen **Global** , Dann gilt der reguläre Ausdruck sowohl für die Domänen des Service Desk-Mitarbeiters als auch für die anfordernde Person. Damit der Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person die Domäne der jeweils anderen Person anzeigen können, muss der Administrator eine der folgenden Schritte ausführen: ○ Schließen Sie die Domäne ein, in der der reguläre Ausdruck als untergeordnete Domäne für die entsprechende übergeordnete Domäne sichtbar sein soll. ○ Gewähren Sie den erforderlichen Zugriff auf die entsprechende Domäne, wenn es sich um eine Schwesterdomäne handelt. ○ Legen Sie den regulären Ausdruck unter einer globalen Domäne fest.
Regulärer Ausdruck	Muster, das den Ausdruck definiert. Überprüfen Sie Ihren regulären Ausdruck auf einer Validierungswebsite für reguläre Ausdrücke wie https://regex101.com/
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die aktiven regulären Ausdrücke anhand einer Nachricht analysiert werden, um festzustellen, ob Übereinstimmungen vorhanden sind.
Maskierung starten ab	Gibt an, ob der reguläre Ausdruck von links nach rechts oder von rechts nach links verarbeitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Auf der **Systemnachrichten des Service Desk-Mitarbeiters** Geben Sie Informationen für die Nachricht ein, die der Service Desk-Mitarbeiter sieht, wenn er vertrauliche Daten eingibt:

Systemnachrichten des Service Desk-Mitarbeiters

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Exakter Wortlaut der Systemnachricht, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Anwenders, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

8. Auf der **Systemnachrichten der anfordernden Person** Geben Sie Informationen für die Nachricht ein, die die anfordernde Person sieht, wenn sie vertrauliche Daten eingibt:

Systemnachrichten für anfordernde Person

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Exakter Wortlaut der Systemnachricht, die der anfordernden Person angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Anwenders, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

9. Wählen Sie **Speichern**.

Obszönitätenfilter konfigurieren

Konfigurieren Sie Obszönitätenfilter Für MitarbeiterchatUm gekennzeichnete Wörter so zu erkennen, dass sie den Anforderungen Ihres Unternehmens am besten entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

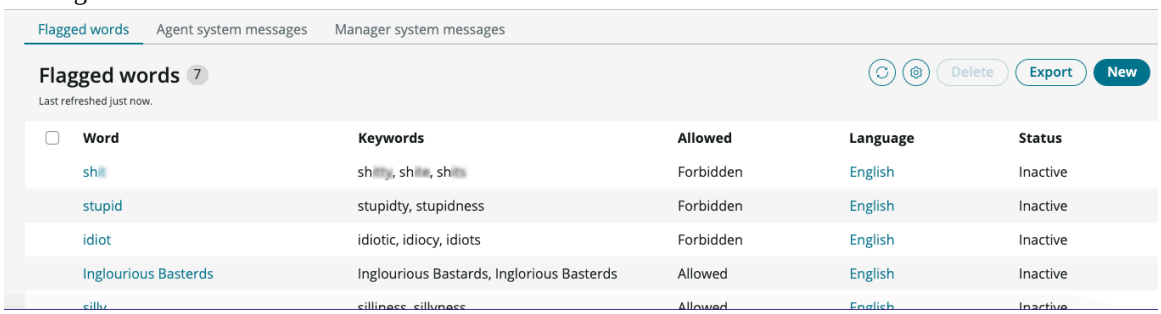
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Chat-Einstellungen** > **Mitarbeiterchat**an.
2. Wählen Sie auf der Karte Chat-Einstellungen die Option aus **Einstellungen anzeigen** Neben Obszönitätserkennung.
3. Schieben Sie auf der Seite „Obszönitätserkennung“ die **Aktiv** Umschalter zum Aktivieren des Obszönitätsfilters.
4. Konfigurieren Sie auf der Karte Wählen Sie, wie gekennzeichnete Wörter erkannt werden sollen die Einstellungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Verwenden Sie das Modell für maschinelles Lernen, um gekennzeichnete Wörter zu erkennen	Verwenden Sie den modellbasierten Modus, um zu bestimmen, welche Wörter als gekennzeichnete Wörter markiert werden sollen.
Liste der gekennzeichneten Wörter verwenden, wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden	Verwenden Sie einen Stichwortbasierten Ansatz, um zu bestimmen, welche Wörter als gekennzeichnete Wörter markiert werden sollen. Die Liste der gekennzeichneten Wörter kann auf der Registerkarte gekennzeichnete Wörter konfiguriert werden.
Anzahl der Nachrichten vor der Benachrichtigung des Managers	Wenn die Anzahl der Nachrichten mit gekennzeichneten Wörtern, die ein Service Desk-Mitarbeiter gesendet hat, dieser Anzahl innerhalb des Zeitschwellenwerts entspricht oder diese überschreitet, wird die verwendet Obszönitätenfilter Sendet eine Nachricht an den Manager.
Zeitschwellenwert (in Stunden)	Anzahl der Stunden, in denen die Anzahl der Nachrichten mit gekennzeichneten Wörtern nachverfolgt wird.

5. Auf der *`Gekennzeichnete Wörter`* Registerkarte geben Sie Wörter an, die die sind Obszönitätenfilter Sollte gekennzeichnet werden:

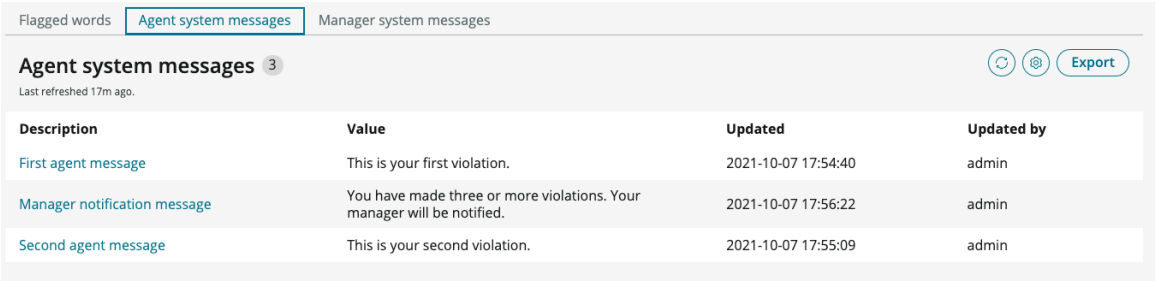


Gekennzeichnete Wörter	
Word	Wort, das Obszönitätenfilter Muss gekennzeichnet werden.
Stichwörter	Ähnliche Wörter wie Obszönitätenfilter Sollte auch gekennzeichnet werden.
Zulässig	○ **Unzulässig** – Das Wort gilt als obszönisch und wird gekennzeichnet. ○ **Zulässig** – Das Wort gilt nicht als obszönisch und wird nicht gekennzeichnet.
Sprache	Sprache, die die ist Obszönitätenfilter Gilt für.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

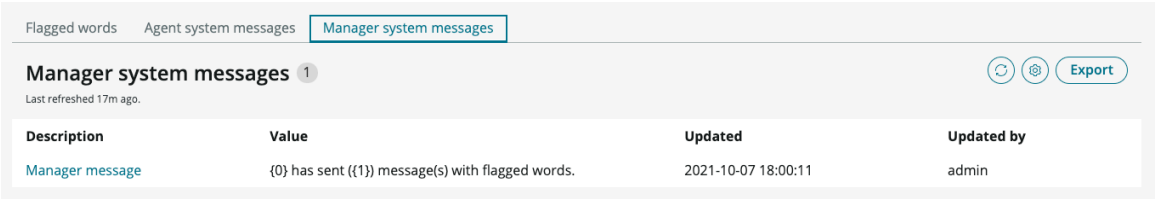
Status	○ **Aktiv** – Wenn Obszönitätenfilter Erkennt dieses Wort. Es bestimmt, ob es verboten oder zulässig ist. ○ **Inaktiv** – Wenn Obszönitätenfilter Erkennt dieses Wort, es wird nichts bewirken.

6. Auf der **Systemnachrichten des Service Desk-Mitarbeiters** Konfigurieren Sie die Nachrichten, die der Service Desk-Mitarbeiter sehen könnte:



Systemnachrichten des Service Desk-Mitarbeiters	
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Exakter Wortlaut der Systemnachricht, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Anwenders, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

7. Auf der **Manager-Systemnachrichten** Konfigurieren Sie die Nachrichten, die der Manager sehen kann:



Manager-Systemnachrichten	
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Exakter Wortlaut der Systemnachricht, die dem Manager angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Anwenders, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat konfigurieren

Aktivieren Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat(DTAC), damit Chatkonversationen aus einer Sprache in eine andere übersetzt werden können.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zum globalen Support mit dynamischer Übersetzung für Mitarbeiterchat zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Schritte

Diese Aufgaben müssen vor der Aktivierung abgeschlossen werden DTAC:

- Integration mit einem Übersetzungsservice Provider
- Migrieren Sie zu Version v3 einer Übersetzerkonfiguration
- Übersetzen Sie einen wissensartikel

DTAC aktivieren

DTAC Übersetzt Chat-Konversationen aus einer Sprache in eine andere. Die bevorzugten Sprachen für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Person basieren auf ihren Anwenderprofilen, und ein Übersetzungsservice übersetzt die Nachrichten in die definierte Sprache des anderen Teilnehmers. Übersetzungsservice Provider unterstützen die Spracherkennung für anfordernde Personen, die nicht bei angemeldet sind ServiceNow®, Wird auch als Gastanwender bezeichnet.

DTAC Ist standardmäßig inaktiv. Vor der Aktivierung DTAC, Die folgenden Anforderungen müssen erfüllt werden:

- Dynamic translation
- Mitarbeiterchat einrichten
- Aktivieren Sie eine Sprache

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat Plugin (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat).

Dadurch werden auch diese Plugins aktiviert:

- Dynamische Übersetzung (Com.Glide.Dynamic_Translation)
- Konversationsfähig Dynamische Übersetzung(Com.Glide.Dynamic_Translation.va_async)

Und diese Systemeigenschaften:

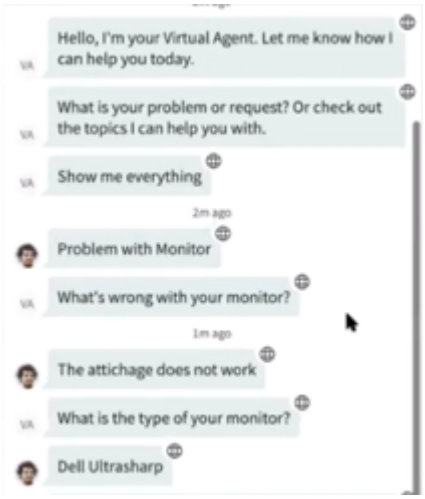
- Wahr: Synchronisierung
- Falsch: Asynchron
- Abwesenheit dieser Eigenschaft – asynchron

Übertragung von Virtual Agent An einen Servicemitarbeiter

Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat akzeptiert hat, kann er den Chatverlauf zwischen anzeigen Virtual Agent Und anfordernde Person in ihrer bevorzugten Sprache, um mehr Kontext zu erhalten.

Virtual Agent Themen müssen vor der Verwendung in den gewünschten Sprachen eingerichtet werden DTAC. Weitere Informationen zum Einrichten von Themen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Übersetzungsunterstützung in Chat-Konversationen

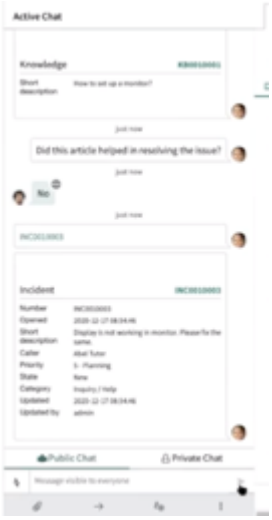
Wenn DTAC Ist aktiviert, werden diese Elemente in Chat-Konversationen übersetzt:

- Nachrichten von Anwendern
- Systemnachrichten
- Virtual Agent Chatverlauf
- Feldwerte der Datensatzkarte
- Umfangreiche Steuerungen

Typ	Umfangreiche Steuerung
Anwendereingabe	Zeichenfolge
Anwendereingabe	Statische Auswahlliste
Anwendereingabe	Referenzauswahl
Anwendereingabe	Boolean
Anwendereingabe	Datum/Uhrzeit
Anwendereingabe	Dateiauswahl
Anwendereingabe	Karussell
Bot-Antwort	Text
Bot-Antwort	Einzelner Link
Bot-Antwort	Mehrere Links
Bot-Antwort	Ausgabe für mehrere Abläufe
Bot-Antwort	Skriptausgabe
Bot-Antwort	Datensatzkarte

DTAC Unterstützt keine Datensatzkartenbezeichnungen. Damit diese Funktionalität funktioniert, müssen Systemlokalisierungseigenschaften konfiguriert werden. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**an. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow® Produktdokumentation zu Lokalisierungseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Analyseberichte für DTAC

Sie können einen Bericht generieren, der die Anzahl von zählt DTAC Chats, um zu bewerten, wie viele Konversationen verwenden DTAC Option.

Überwachen Sie die Anzahl der wahren Werte in der Spalte „übersetzt“ in der Interaktionstabelle. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow® Produktdokumentation zu Interaktionsdatensätze im Arbeitsbereich Interaktionsdatensätze im Mitarbeiterbereich.

Konversationsverlauf wird eingerichtet

Aktivieren und passen Sie die Optionen für den Konversationsverlauf an, die auf dem Bildschirm „Konversationsverlauf“ verfügbar sind.

Vorbereitungen

Der Konversationsverlauf bietet die Möglichkeit, einfach auf historische Konversationen auf demselben Kanal zuzugreifen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann effizienter sein, indem er diese Konversationen überprüft, ohne mehrere Registerkarten zu öffnen, und die Transkripte überprüft. Diese Seite bietet Optionen zum Aktivieren des Konversationsverlaufs und zum Konfigurieren der anzuzeigenden Anzahl und der optionalen gefilterten Ansicht für die Service Desk-Mitarbeiter.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Mitarbeiterchat** Und wählen Sie dann auf der Karte „Agent Experience“ die Option aus **Einstellungen Anzeigen** Neben Konversationsverlauf.
3. Um den Konversationsverlauf zu aktivieren, schalten Sie den Aktivierungsschalter ein.
4. Geben Sie im Feld Anzahl der anzuzeigenden Konversationen die Anzahl der vorherigen Konversationen ein, die auf dem Bildschirm angezeigt werden sollen.
   Die maximale Anzahl von Konversationen, die angezeigt werden können, beträgt 25.
5. Um einen Konversationsverlaufsfilter zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
6. Füllen Sie die Felder im Bildschirm „Neuen Konversationsverlaufsfilter erstellen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Name	Name des Konversationsverlaufsfilters.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn dieser Filter angewendet werden soll.
Beschreibung	Beschreibung des Konversationsverlaufsfilters.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Filter priorisiert werden sollen. Der Filter mit der niedrigsten Reihenfolge, die den Gruppen des Service Desk-Mitarbeiters entspricht, wird zum Filtern der Interaktionen verwendet.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um den Konversationsverlaufsfilter für alle Anwendergruppen verfügbar zu machen.

7. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** Zum Anzeigen des Bedingungsdialogs.
8. Erstellen Sie im Dialogfeld „Bedingung“ einen Filter für den Konversationsverlauf.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Wählen Sie Aus **Festlegen** .
10. Wählen Sie im Bildschirm „Neuen Konversationsverlaufsfilter erstellen“ die Option aus **Übermitteln** Oder **Aktualisieren** .

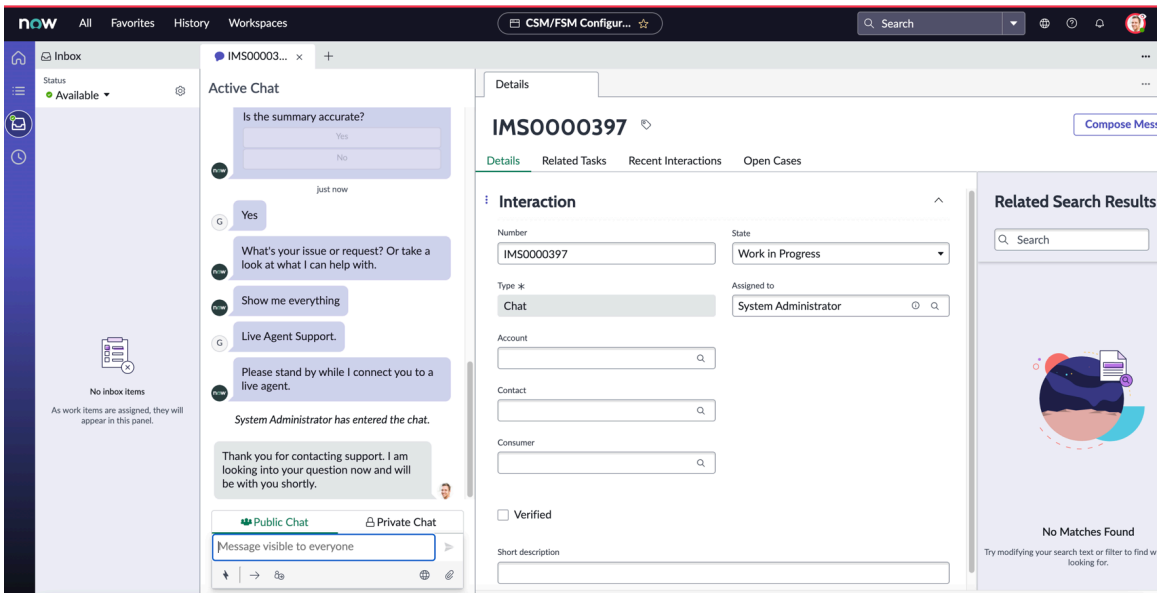
Mitarbeiterchat verwenden

Mitarbeiterchat Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Konversationen mit anfordernden Personen zu führen, und Managern, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen und sie zu überwachen.

Im Arbeitsbereich wird ein Chat-Posteingangssymbol angezeigt Die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um Chats einzugeben. Service Desk-Mitarbeiter legen ihren Status auf fest **Verfügbar** Oder **Abwesend** Zum Öffnen oder Schließen des Posteingangs für Chatanforderungen. Das Symbol zeigt Zahlen an, wenn Chats auf die Antwort warten.

Die Chat-Schnittstelle ist in den Arbeitsbereich integriert, sodass Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeit auf dem Bildschirm mit anderen Funktionen des Arbeitsbereichs chatten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In den folgenden Abschnitten wird die Verwendung erläutert Mitarbeiterchat.

Verwenden von Schnellaktionen in Mitarbeiterchat

Verwenden Sie Verknüpfungen, die als Schnellaktionen bezeichnet werden, für allgemeine Aktivitäten, die häufig ausgeführt werden.

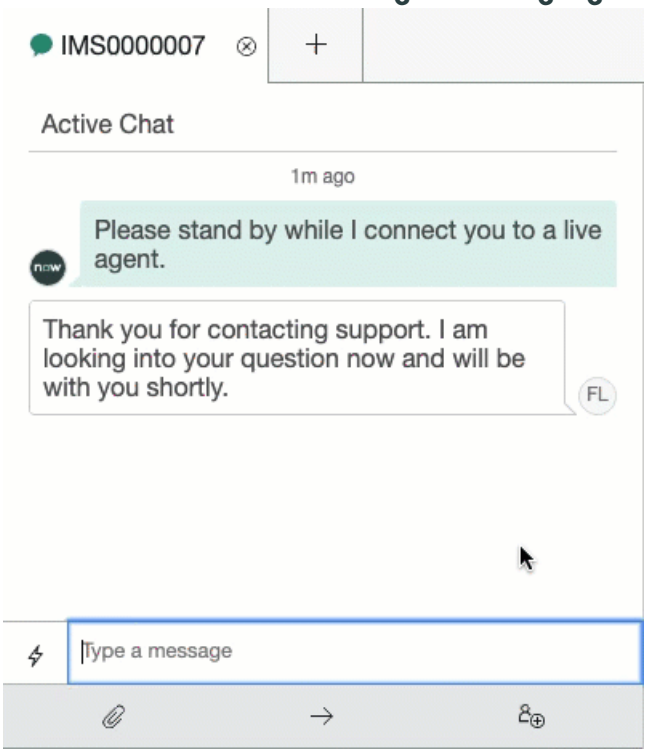
In Mitarbeiterchat, Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Schnellaktion auf eine der folgenden Arten einfügen:

- Geben Sie nach dem Schrägstrich (/) einen Befehl ein.
- Wählen Sie das Blitzsymbol ( ) Und wählen Sie eine Schnellaktion aus dem Menü aus.
- Wählen Sie die Schaltfläche „Schnellaktion“ in der Symbolleiste aus (falls verfügbar).

Zum Beispiel kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation in eine andere Warteschlange übertragen, indem er in eingeht /tq Im Feld Nachricht.

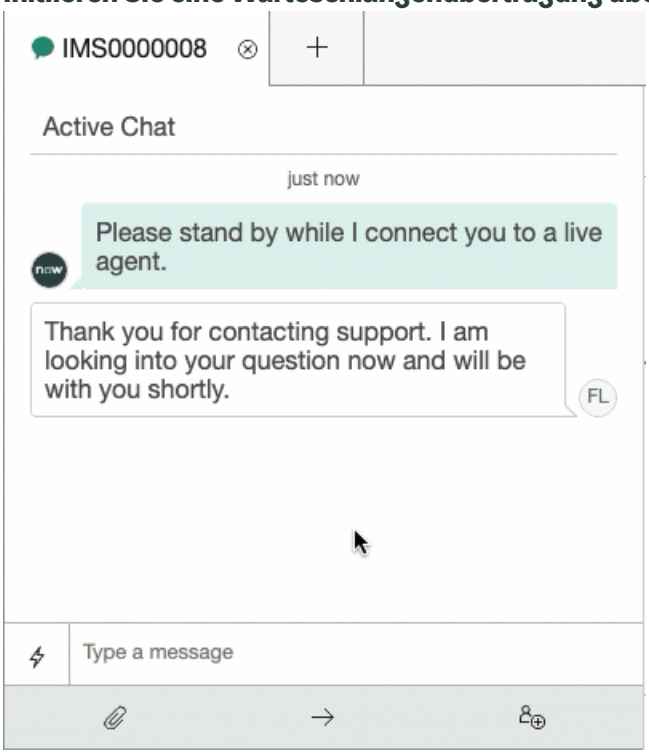
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung durch Eingabe



Service Desk-Mitarbeiter können auch eine Warteschlangenübertragung initiieren, indem sie das Blitzsymbol und dann auswählen **/tq** Aus dem Menü.

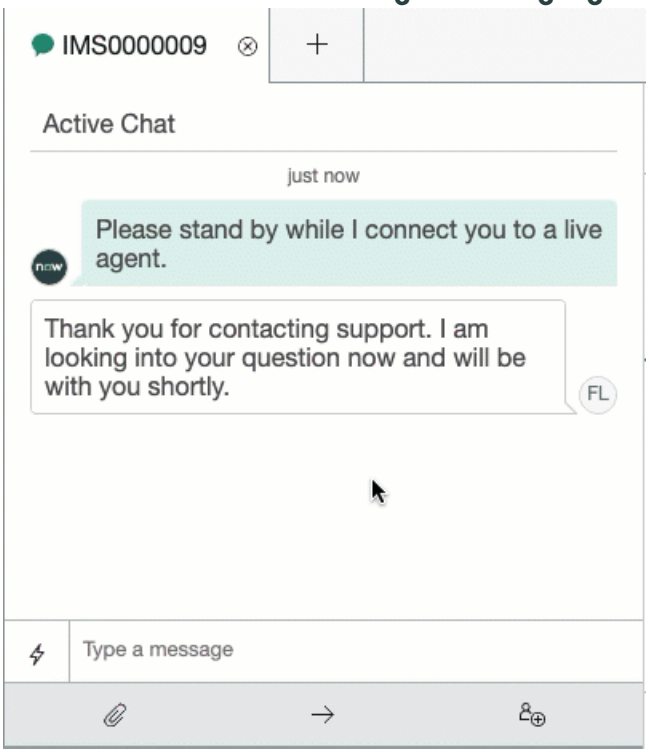
Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung über das Schnellaktionsmenü



Alternativ kann ein Service Desk-Mitarbeiter in eine andere Warteschlange übertragen, indem er die Pfeilschaltfläche (→) In der Symbolleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung über die Symbolleiste

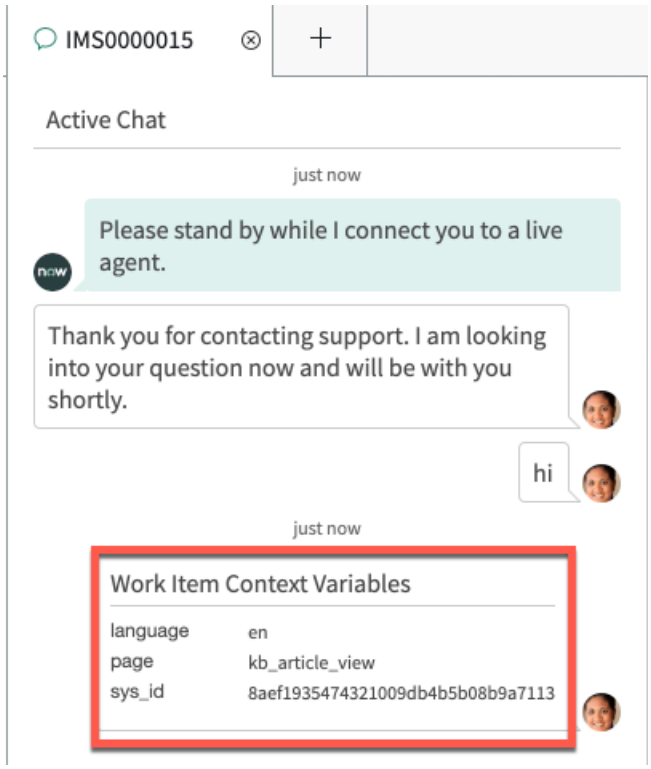


Hinweis:
Service Desk-Mitarbeiter müssen über die Rolle „quickactions_user“ verfügen, um Schnellaktionen verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Details zum Chat-Kontext an

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den für eine Chat-Interaktion relevanten Kontext anzeigen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Kontext-Schnellaktion verwenden, um eine Karte mit Kontextvariablen anzuzeigen: Sysparm_Portal, sysparm_page, table, sys_ID und sysparm_language. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Schnellaktion initiieren, indem er in eingeht `/Context` Im Feld Nachricht.



Generieren Sie mit eine empfohlene Antwort Now Assist Kontextmenü

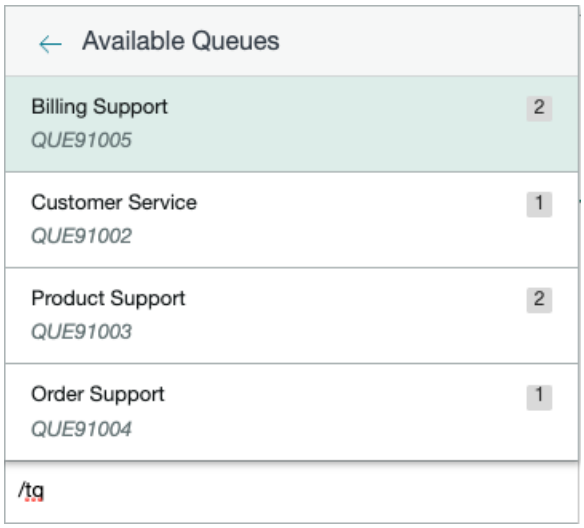
Ein Service Desk-Mitarbeiter kann verwenden Now Assist Kontextmenü zum Generieren einer Antwort zur Eingabe in einen Chat. Der Service Desk-Mitarbeiter initiiert diese Schnellaktion durch Eingabe `/Empfehlen` Im Nachrichteneingabefeld. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn die Generierung der empfohlenen Antwort zu lange dauert oder der LLM-Server nicht verfügbar ist.

Parameter

Einige Schnellaktionen erfordern ein sekundäres Menü, damit Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion weiter steuern können. Beispiel: Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Warteschlangenübertragung initiiert hat, muss der Service Desk-Mitarbeiter auswählen, an welche Warteschlange übertragen werden soll. Die Elemente, die im sekundären Menü angezeigt werden, werden genannt *Parameter* .

Die folgende Abbildung zeigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter, nachdem er eine Schnellaktion zum Übertragen in eine andere Warteschlange eingefügt hat, eine Liste der verfügbaren Warteschlangen sieht. Die Standardparameter für die Schnellaktionen sind Warteschlangen, die Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein sekundäres Menü erfordert, müssen Sie Parameter für die Schnellaktion definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Schnellaktionsparameter .

Themen werden automatisch mit Konversations-Autopilot angezeigt

Service Desk-Mitarbeiter können Konversations-Autopilot zum Anzeigen verwenden Virtual Agent Themen während Mitarbeiterchat Konversationen. Während die anfordernde Person mit interagiert Virtual Agent Themen, Service Desk-Mitarbeiter können Multitasking durchführen und an anderen Elementen arbeiten. Konversations-Autopilot ist für nicht verfügbar HR-Servicebereitstellung(HRSD).

Beim Gespräch mit einer anfordernden Person in einem Mitarbeiterchat Konversation können Service Desk-Mitarbeiter den Autopilot für Konversationen starten, indem sie Autopilot-Schnellaktionen zum Aufrufen verwenden Virtual Agent Themen. Abhängig von den von der anfordernden Person eingegebenen Informationen können Service Desk-Mitarbeiter nach einem bestimmten suchen Virtual Agent Thema und zeigen Sie es mit Parametern an. Die anfordernde Person zeigt das Thema an und antwortet nach Bedarf und Virtual Agent Erfasst die Eingabe der anfordernden Person.

Hinweis:
Aktivieren Sie für eine optimale Experience die Einstellung „Mitarbeiterchat“, die Systemnachrichten während des Autopiloten aktiviert. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Autopilot Wird Konfiguriert

Sie müssen Glide haben Virtual Agent Plugin und Mitarbeiterchat Plugin installiert, um die Schnellaktion für Autopilot anzuzeigen und darauf zuzugreifen. Administratoren können einrichten, welche Virtual Agent Themen sind für Service Desk-Mitarbeiter in verfügbar Mitarbeiterchat.

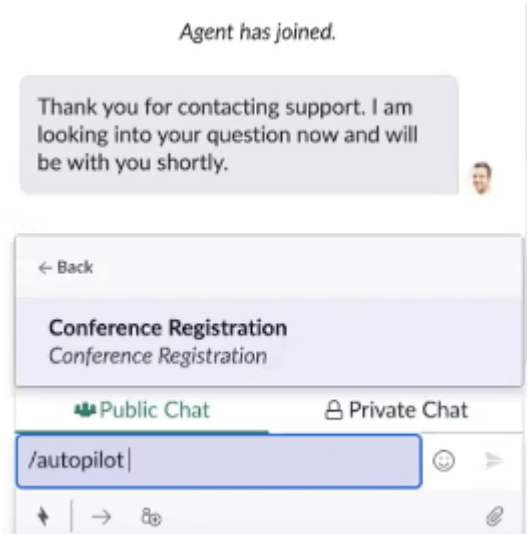
Hinweis:
Administratoren müssen in der Lage sein, eine Schnellaktion basierend auf den Geschäftsanforderungen ihrer Organisation zu konfigurieren und für Service Desk-Mitarbeiter einzurichten, die sie nach Bedarf verwenden können.

Für Informationen zur Verwendung von Schnellaktionen in Mitarbeiterchat, Siehe Verwenden von Schnellaktionen in Mitarbeiterchat.

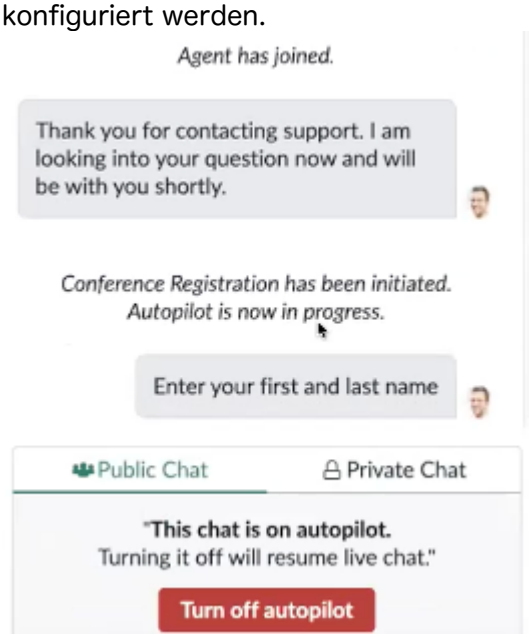
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Autopilot

Der Service Desk-Mitarbeiter kann Schnellaktionen verwenden, um während der Konversation mit einer anfordernden Person nach einem Autopilotthema seiner Wahl zu suchen und aufzurufen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann nur Autopilot-Themen auswählen, die für den Kanal relevant sind. Beispielsweise können nur für SMS optimierte Themen ausgewählt werden, wenn Sie mit einer anfordernden Person sprechen, die SMS verwendet.



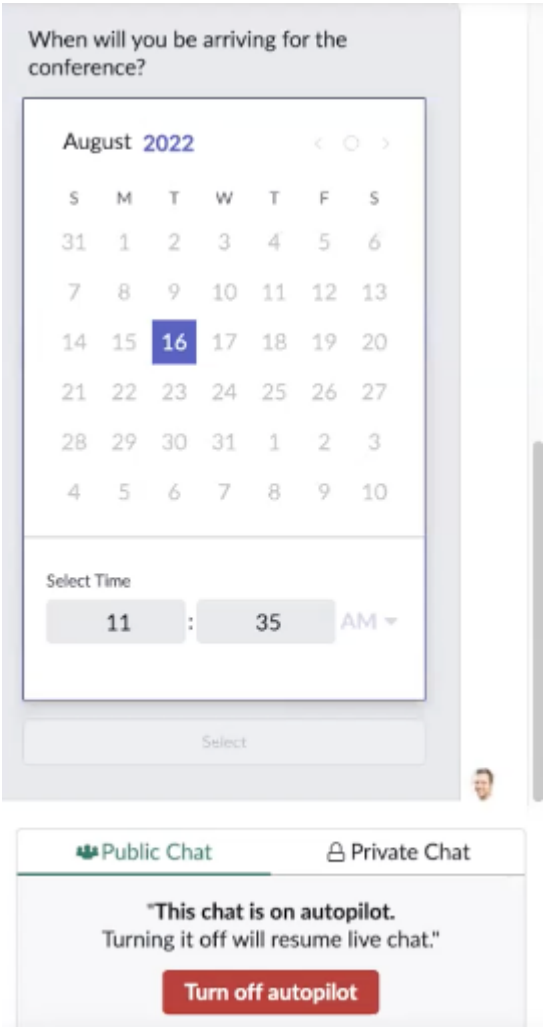
Der Service Desk-Mitarbeiter wird durch Systemnachrichten informiert, wenn ein Autopilotthema initiiert und beendet wurde. Diese Nachrichten können von Administratoren konfiguriert werden.



Während Autopilot aktiviert ist

Wenn Autopilot aktiviert ist, kann die anfordernde Person die Rich-Steuerungen für Text verwenden, Service Desk-Mitarbeiter sehen jedoch eine schreibgeschützte Version der Rich-Steuerungen, die der anfordernden Person gerendert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

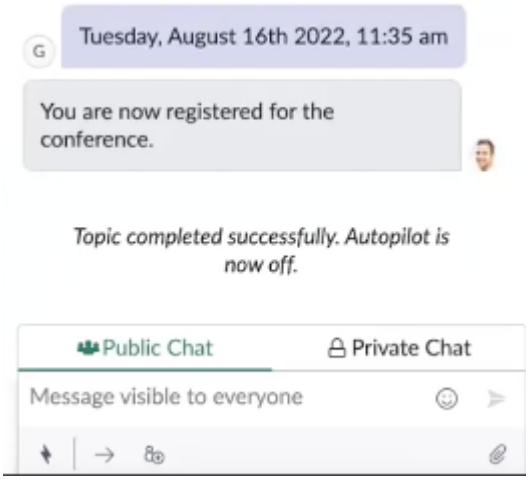


Wenn Autopilot verwendet wird, wird der öffentliche Chat mit der anfordernden Person deaktiviert, Service Desk-Mitarbeiter können sich jedoch an andere Service Desk-Mitarbeiter und Vorgesetzte wenden, um Hilfe zu erhalten. Wenn Flüsterfunktion Ist ein, der **Privater Chat** Registerkarte in Flüsterfunktion Funktioniert normalerweise während des Autopiloten. Während Autopilot verwendet wird, wird die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters nicht freigegeben, und von Kunden konfigurierte Messaging-Aktionen werden deaktiviert.

Wenn der Autopilot beendet wird

Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Desktop-Benachrichtigung in der **Benachrichtigungen** Registerkarte in Arbeitsbereich Gibt an, dass Virtual Agent Thema wurde beendet oder von der anfordernden Person abgeschlossen. Zu diesem Zeitpunkt übernimmt der Service Desk-Mitarbeiter die Kontrolle über die Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Emotionen mit Emojis vermitteln

Emojis in verwenden Mitarbeiterchat Konversationen, um Emotionen an anfordernde Personen zu vermitteln. Dies trägt dazu bei, dass anfordernde Personen das Gefühl haben, eine Konversation mit einem Freund zu führen, und stärkt die Kundenmarkentreue.

Vorbereitungen

Emojis müssen aktiviert sein, bevor Service Desk-Mitarbeiter sie in verwenden können Mitarbeiterchat. Siehe Mitarbeiterchat einrichten Für Anweisungen zum Aktivieren von Emojis.

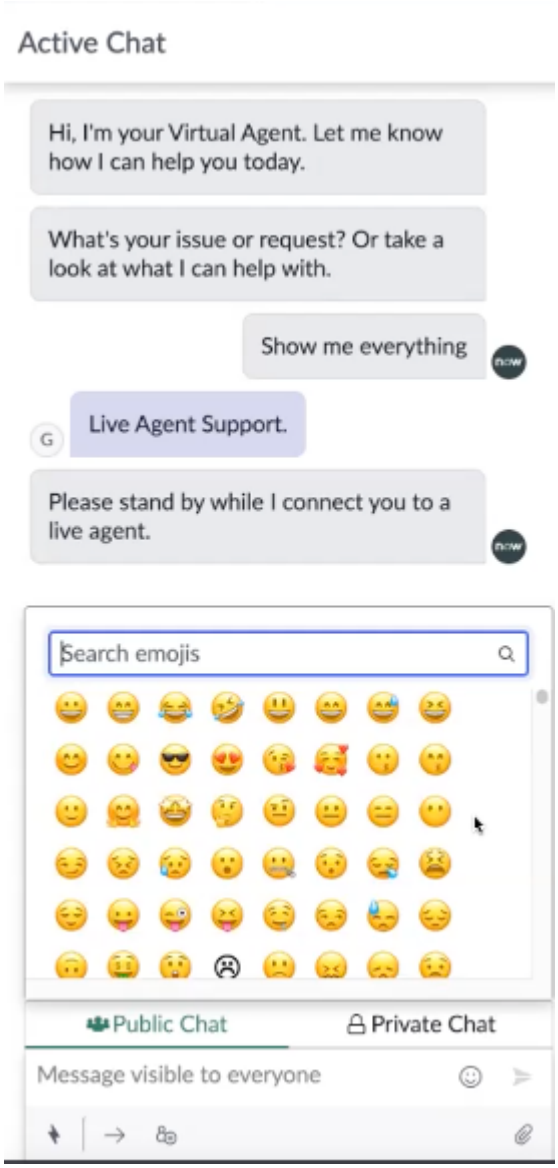
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

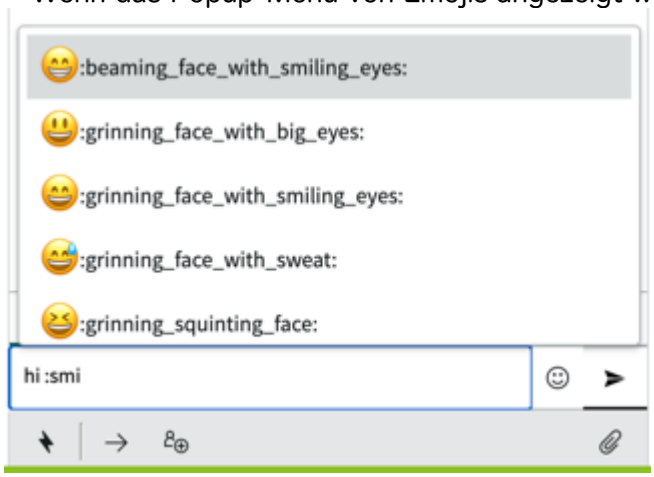
1. In einem aktiven Chat gibt es mehrere Möglichkeiten, ein Emoji einzubeziehen:

- Wählen Sie das Symbol Emoji einfügen Zum Anzeigen der Emoji-Palette. Wählen Sie dann ein Emoji aus der Palette aus, oder suchen Sie nach einem Emoji, indem Sie einen Namen in die Suchleiste der Emoji-Palette eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

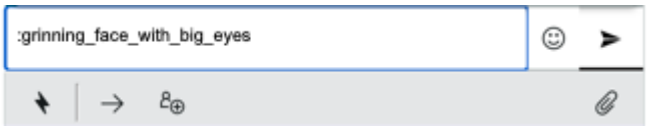


- Geben Sie einen Doppelpunkt gefolgt von den ersten Zeichen des Emoji-Namens ein. Wenn das Popup-Menü von Emojis angezeigt wird, wählen Sie eines aus.

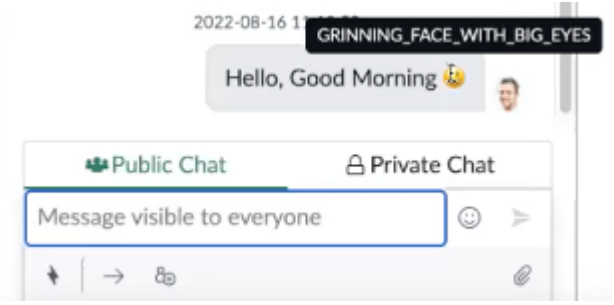


- Geben Sie eine Sonderzeichenkombination oder einen kurzen Namen ein, der nach Eingabe eines Leerzeichen oder Eingabetrags automatisch in ein Emoji konvertiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Zeigen Sie den Kurznamen eines Emoji als Tooltip an, indem Sie den Cursor über das Emoji positionieren.

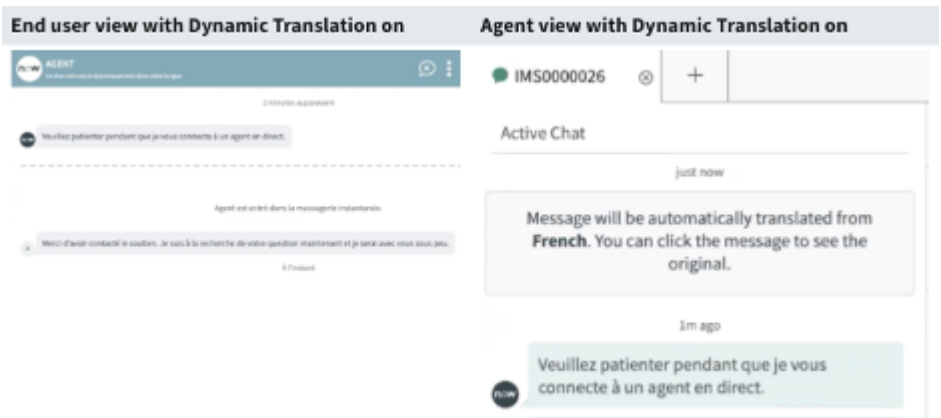


In einer anderen Sprache mit konvertieren Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat

Verwenden Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat(DTAC), um eine Chat-Konversation mit einer anfordernden Person zu führen, die eine andere Sprache verwendet.

Übersetzungsindikatoren

Wenn DTAC Ist aktiviert, sehen sowohl der Service Desk-Mitarbeiter als auch die anfordernde Person oben in der Chat-Konversation ein Banner, das angibt, dass die Konversation übersetzt wird. Zweisprachige Service Desk-Mitarbeiter können feststellen, ob sie die Sprache der anfordernden Person fließend genug beherrschen, um sie vorübergehend auszuschalten DTAC Für einzelne Chatsitzungen nach Bedarf.



Dynamische Übersetzungssteuerung für zweisprachige Service Desk-Mitarbeiter

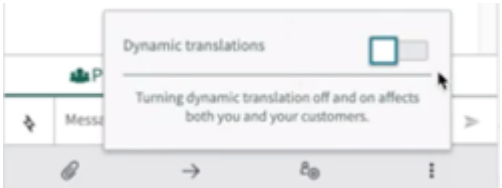
Wenn ein zweisprachiger Service Desk-Mitarbeiter eine Chat-Konversation akzeptiert, die er fließend in der Sprache der anfordernden Person spricht, DTAC Ist nicht erforderlich. Mit dem Steuerelement für Chatsitzungen für dynamische Übersetzungen können Service Desk-Mitarbeiter umschalten DTAC Für einzelne Chatsitzungen.

Service Desk-Mitarbeiter können die Auslassungspunkte auswählen (⋮) Wählen Sie unten im Chat-Fenster aus **Steuerung für dynamische Übersetzungen** In die aus-Position.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn DTAC Ist deaktiviert, wird oben im Chat-Fenster des Service Desk-Mitarbeiters und der anfordernden Person eine Benachrichtigung angezeigt, die die Statusänderung für diese Chat-Sitzung hervorhebt.

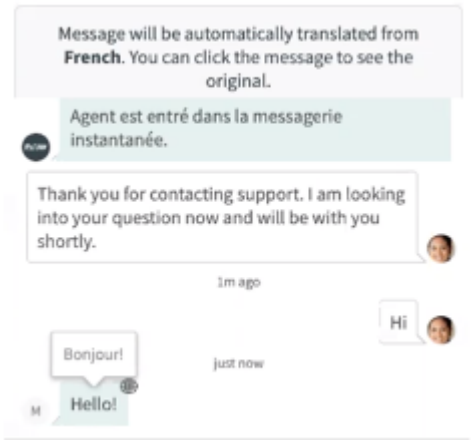
Die Übersetzungsfunktion ist für diese bestimmte Chatsitzung sowohl für die anfordernde Person als auch für den Service Desk-Mitarbeiter deaktiviert. Die Auswahl in einer Chatsitzung wirkt sich nicht auf die Auswahl in anderen Chatsitzungen aus, und der Service Desk-Mitarbeiter kann sich umschalten DTAC In einer Chatsitzung aus und wieder ein.



Beheben Sie Probleme bei übersetzten Nachrichten

Übersetzungsservices verstehen Idiome oder Jargon nicht, und es ist möglich, dass einige Anwendernachrichten bei der Übersetzung verloren gehen. Sie können das Übersetzungsindikatorsymbol verwenden, um die ursprüngliche Nachricht der anfordernden Person anzuzeigen und ihre Bedeutung nach Bedarf zu suchen.

Sie können zur einzelnen Chatnachricht navigieren und das Übersetzungsindikator-Symbol (🌐), um die ursprüngliche, nicht übersetzte Nachricht der anfordernden Person anzuzeigen.



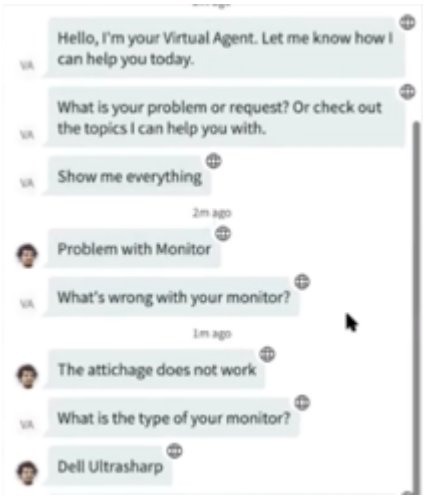
Übersetzte Chat-Transkripte

Jeweils zwei Chat-Transkripte werden am Ende generiert DTAC Chatsitzung. Eine für die anfordernde Person zum Herunterladen und Speichern in der Sprache der anfordernden Person. Die andere ist das Transkript des Service Desk-Mitarbeiters, das den Text enthält, der im Chat-Fenster des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet hat DTAC In einem Teil des Chats enthält das Transkript sowohl den übersetzten als auch den nicht übersetzten Text. Weitere Informationen finden Sie unter Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen .

Chat übertragen von Virtual Agent

Sobald Sie einen Chat von einer anfordernden Person akzeptiert haben, können Sie den Chatverlauf zwischen anzeigen Virtual Agent Und anfordernde Person in ihrer bevorzugten Sprache, um mehr Kontext zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat DTACÜbersetzt den Dateinamen oder den Inhalt des Anhangs nicht.

Senden einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht während eines asynchronen Chats

Senden Sie eine Nachricht an eine anfordernde Person, auch wenn die anfordernde Person während der Arbeit an Problemen in nicht online ist Arbeitsbereich. Eine langjährige Konversation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einer anfordernden Person, die nicht gleichzeitig online ist, wird als asynchroner oder asynchroner Chat bezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie im Interaktionsdatensatz die Option aus **Nachricht Verfassen** .
   Das Formular „Nachricht verfassen“ wird für Interaktionen angezeigt, die nicht Chat oder Messaging sind.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Nachricht verfassen“

Feld	Wert
Kanal	Messaging-Kanal, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten initiieren können, um eine Verbindung mit anfordernden Personen herzustellen. Wählen Sie für den asynchronen Chat aus **Mweb** .
Von	ID des Service Desk-Mitarbeiters, der die Nachricht sendet.
An	ID der anfordernden Person, die die Nachricht erhält.
Nachricht	Geben Sie die Nachricht ein, die Sie an die anfordernde Person senden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Anhang	Wählen Sie Aus **Datei Anhängen** Um eine Datei anzugeben, die an die Nachricht angehängt werden soll.

3. Wählen Sie **Senden**.

Zugehörige Informationen

Asynchroner Chat

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal

[store-future: BEGIN review]

Verwendung von Drittanbieter-Chats

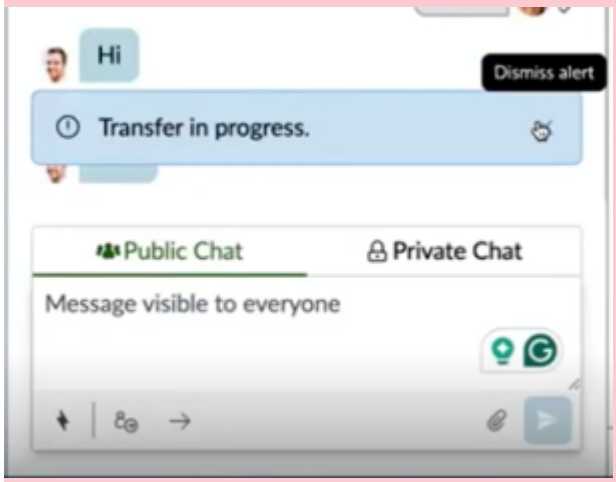
Sie können integrieren Mitarbeiterchat Und Drittpartei-Chatanbieter, damit große Contact Center-Kunden ihre Service Desk-Mitarbeiter-Experience jetzt innerhalb von konsolidieren können ServiceNow Arbeitsbereich.

Nach Mitarbeiterchat Und die Drittanbieter sind integriert. Sie können Nachrichten zwischen CCaaS-Bots (Contact Center as a Service) von Drittparteien und senden Mitarbeiterchat.

- Wenn eine Nachricht vom Drittpartei-Chatanbieter aktualisiert wird, Mitarbeiterchat Zeigt die aktualisierte Nachricht und eine Meldung an, die angibt, dass die Nachricht aktualisiert wurde.
- Wenn eine Nachricht von gesendet wird Mitarbeiterchat Wird jedoch nicht an den Drittpartei-Chatanbieter übermittelt, wird auf der die Meldung „Nachricht fehlgeschlagen“ angezeigt Mitarbeiterchat Bereich.
- Wenn Lieferbelege aktiviert sind, wird Mitarbeiterchat Die Chat-Zusammenfassung berücksichtigt nur Nachrichten, die erfolgreich zugestellt wurden.

Übertragen einer Interaktion

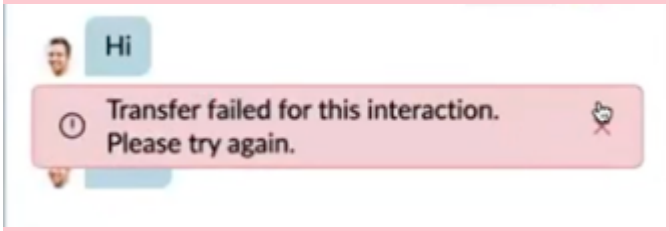
Wenn Mitarbeiterchat Service Desk-Mitarbeiter initiiert eine Übertragung an einen Drittpartei-Service Desk-Mitarbeiter. Eine Meldung zeigt an, dass die Übertragung ausgeführt wird.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Übertragung an einen Drittpartei-Service Desk-Mitarbeiter nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Fehlermeldung bestätigt, wird die Fehlermeldung nicht mehr angezeigt.



[End]

Verwenden der Aktionsleiste in Chat-Interaktionsdatensätzen

Verwenden Sie die Aktionsleiste in Chat-Interaktionsdatensätzen, um auf eine Reihe von Aktionen zuzugreifen, die dazu beitragen, Datensätze effizient zu verwalten und darauf zu reagieren.

Die Aktionsleiste enthält die folgenden Aktionen:

- Chat beenden: Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, die Chat-Konversation zu beenden.

  Hinweis:
  In CCaaS-gestützten Chats (Contact-Center-as-a-Service) wird „Chat beenden“ durch „Chat verlassen“ ersetzt. Dadurch kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Chat-Konversation verlassen, ohne sie für andere Service Desk-Mitarbeiter zu beenden.

- Diskutieren: Öffnet ein Popup-Fenster zum Starten eines Sidebar Diskussion.
- Fall erstellen: Erstellt einen neuen Falldatensatz.
- Speichern: Speichert Änderungen am Interaktionsdatensatz.
- Weitere Aktionen: Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Erstellen einer Anforderung oder das Zuordnen eines Datensatzes.
  - Verbraucher erstellen: Erstellt einen neuen Verbraucherdatensatz auf einer Unterregisterkarte.
  - Anforderung erstellen: Erstellt einen neuen Anforderungsdatensatz auf einer Unterregisterkarte und fügt den Datensatz der zugehörigen Liste „zugehörige Aufgaben“ hinzu.
  - Datensatz zuordnen: Öffnet einen neuen Datensatz auf einer Unterregisterkarte, über die der Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz mit der aktuellen Interaktion verknüpfen kann. Dieser neue Datensatz wird in der zugehörigen Liste zugehörige Aufgaben angezeigt.

Hinweis:
Die spezifischen verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle und andere Attribute bestimmt.

Mitarbeiterchat – Referenz

Referenzthemen enthalten Beschreibungen zu Mitarbeiterchat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Mitarbeiterchat

Die Anwendung Mitarbeiterchat unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Anforderungen

Alle Domänenunterstützungsfunktionen erfordern das Plugin „Domänensupport – Domänenerweiterungen“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Details finden Sie unter Request domain separation .

Wird Konfiguriert Mitarbeiterchat Mit Domänentrennung

Mithilfe der Domänentrennung können Organisationen ihre Daten und Prozesse basierend auf bestimmten Kriterien wie Geschäftsbereich, Geografie oder anderen Faktoren segmentieren.

Ein Service Provider (SP) hat eine Chat-Einstellung (Mitarbeiterchat) Datensatz in der globalen Domäne, wenn die Instanz bereitgestellt wird.

Der Administrator einer Subdomäne kann angeben Mitarbeiterchat Einstellungen für diese Subdomäne, z. B. Arbeitswarteschlangen und Zuweisungsgruppen. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Wenn sich ein Anwender bei einer Subdomäne anmeldet, wird ein Seeding durchgeführt Mitarbeiterchat Einstellungsdatensatz wird erstellt.

Bei Verwendung von Domänentrennung in Mitarbeiterchat, Beachten Sie die folgenden Punkte:

- Domänentrennung gilt sowohl für die Service Desk-Mitarbeiter- als auch für die Kundenseite des Chats. Dies bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter nur auf Chat-Datensätze und -Daten zugreifen können, die sich in ihrer Domäne befinden, und Kunden nur Chat-Datensätze sehen können, die ihrer Domäne zugeordnet sind.
- Mitarbeiterchat Datensätze werden automatisch mit der Domäne des Service Desk-Mitarbeiters versehen, der den Chat bearbeitet hat. Dadurch wird sichergestellt, dass der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Datensatz der richtigen Domäne zugeordnet ist und Service Desk-Mitarbeiter nur Chat-Datensätze anzeigen können, die ihrer Domäne zugeordnet sind.

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einem Chat zugewiesen wird, wird der Chat automatisch der Domäne des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chat-Datensatz von Anfang an der richtigen Domäne zugeordnet ist.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen oder den Chat an eine höhere Supportstufe eskalieren muss, wird der Chat an einen Service Desk-Mitarbeiter übertragen, der sich in derselben Domäne wie der ursprüngliche Service Desk-Mitarbeiter befindet. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chat-Datensatz in der richtigen Domäne bleibt.

Erstellen eines Berichts, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen

Erstellen Sie einen Bericht, der die Anzahl der Hilfeanforderungen nachverfolgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Business-Regel Interaktionsereignisse.
   a. Navigieren zu **Interaktion** > **Alle**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Nummer** Überschrift.
   c. Klicken **Konfigurieren** > **Business-Regeln**an.
   d. Auf dem Bildschirm „Business-Regeln“ unter **Name** Klicken Sie auf die Spalte **Interaktionsereignisse** .
   e. Wählen Sie im Bildschirm Business Rules – Interaktionsereignisse die aus **Aktiv** Kontrollkästchen, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Erstellen Sie eine neue Metrikdefinition für die Interaktion „Hilfe angefordert“ auf dem Bildschirm „Metrikdefinition – neuer Datensatz“, indem Sie eingeben `Interaktion` In **Tabelle** Feld und Auswahl **Hilfe Angefordert** Von **Feld** Liste.
   Detaillierte Schritte zum Erstellen von Metrikdefinitionen finden Sie unter Definieren Sie eine Metrik .
3. Erstellen Sie einen neuen Chat als anfordernde Person.
4. Akzeptieren Sie denselben Chat als Service Desk-Mitarbeiter.
5. Geben Sie die Schnellaktion ein, während Sie sich noch als dieser Service Desk-Mitarbeiter angemeldet haben `/Hilfe` .
6. Navigieren zu **Metriken** > **Instanzen** Und zeichnen die ID des Einzelinstanzdatensatzes auf, der für help_requested=true erstellt wurde.
7. Navigieren Sie zum Administratorfenster, und öffnen Sie die Interaktion aus dem vorherigen Schritt.
8. Nehmen Sie an der Konversation Teil (privat oder öffentlich).
9. Navigieren zu **Metriken** > **Instanzen** Und beobachten Sie, dass ein Instanzdatensatz für help_requested=true erstellt wurde.
   Weitere Informationen zur Verwendung der Metrikinstanztabelle finden Sie unter Metric instance .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterchat Interaktionsbezogene Datensätze

Die Tabelle „Interaktionsbezogener Datensatz“ [Interaction_related_Record] verfolgt Aufgaben und Knowledge Base-Artikel (KB), die im Kontext einer bestimmten Interaktion erstellt, aktualisiert oder angezeigt werden. Die Tabelle „Interaktionsbezogener Datensatz“ verweist auf die Interaktion, das zugehörige Dokument, ob die Beziehung zu einer Aufgabe oder einem KB-artikel ist und welche Art von Vorgang für das zugehörige Dokument die Grundlage für die Beziehung bildete.

Übersicht über die Interaktionsbezogene Datensatztabelle

Die Tabelle „Interaktionsbezogene Datensätze“ verfolgt Aufgaben- und KB-artikeldatensätze, die in einer bestimmten Interaktion erstellt, aktualisiert oder angezeigt wurden. Datensätze der Interaktionsbezogenen Datensatztabelle

- Die Interaktion
- Das zugehörige Dokument
- Gibt an, ob die Beziehung zu einem KB-artikel oder einer Aufgabe ist
- Welche Art von Vorgang im zugehörigen Dokument die Grundlage der Beziehung bildete

Interaktionsbezogene Datensätze werden erstellt

Interaktionsbezogene Datensätze können manuell oder automatisch erstellt werden.

- Manuell: Datensätze werden manuell über ein interaktionsbezogenes Datensatzformular erstellt. Das Formular wird in einem Arbeitsbereich über eine zugehörige Datensatz-UI-Aktion geöffnet. Wenn dieses Formular zum Erstellen der Beziehung verwendet wird, wird das Feld „Vorgang“ nicht auf einen Wert festgelegt.
- Wird automatisch über Business-Regeln erstellt
- Wird automatisch über Clientaufrufe aus einem Arbeitsbereich erstellt

Automatische Erstellung von interaktionsbezogenen Datensätzen konfigurieren

Sie können Einträge in der Tabelle „Interaktionsbeziehungsrichtlinie“ [Interaction_Relationship_Policy] aktualisieren oder erstellen, um zu verwalten, welche Vorgangstypen zur automatischen Erstellung interaktionsbezogener Datensätze führen. Diese bestimmen, ob interaktionsbezogene Datensätze für jede der folgenden Aktionen erstellt werden können:

- Einfügen: Datensatz, der aus dem Arbeitsbereich im Kontext der Interaktion erstellt wurde.
- Aktualisieren: Datensatz, der im Kontext der Interaktion aus dem Arbeitsbereich aktualisiert wurde.
- Erwähnung: In einem Chat erwähnte Datensatznummer, die zum Rendern einer Datensatzkarte führt.
- Offen: Datensatz, der im Arbeitsbereich im Kontext der Interaktion geöffnet wurde.
- Unbekannt: Interaktionsbezogener Datensatz, der von automatisierter Logik erstellt wurde, nicht über Mitarbeiteraktionen aus dem Arbeitsbereich.

Zwei Richtlinien, die im Basissystem enthalten sind, steuern das Verhalten für Beziehungen zur Tabelle „Aufgabe“ und „kb_Knowledge“. Um das Verhalten für einen bestimmten Aufgabentyp zu überschreiben, können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie einen zusätzlichen Eintrag für die entsprechende Dokumenttabelle

Interaction Relationship Policies | for text | Search | Actions on selected rows... | New

All

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

hinzufügen.

Die Eigenschaft com.glide.interaction.autocreate_relationships ist standardmäßig auf „wahr“ festgelegt. Wenn der Wert auf „falsch“ festgelegt ist, werden nur Beziehungen erstellt, die über das Formular „Interaction_related_Record“ erstellt wurden. Alle anderen werden durch die Geschäftsregel „Automatische Erstellung von Beziehungen blockieren“ blockiert.

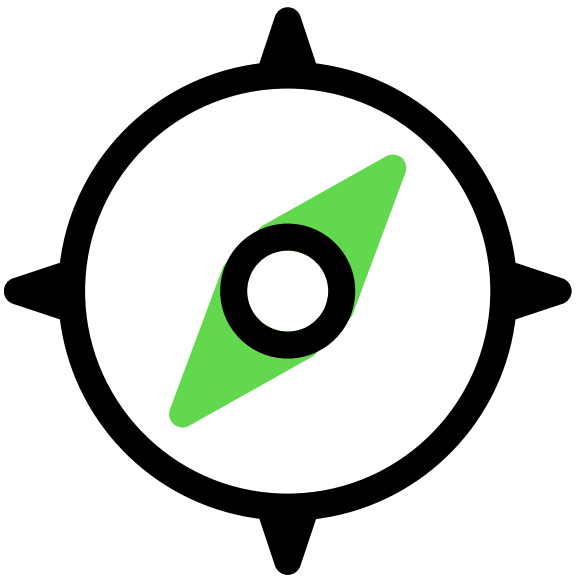
Sidebar

Service Desk-Mitarbeiter können über mit anderen zusammenarbeiten Sidebar Diskussionen, entweder als eigenständige Konversationen oder verknüpft mit Arbeitsbereich Datensatz.

https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

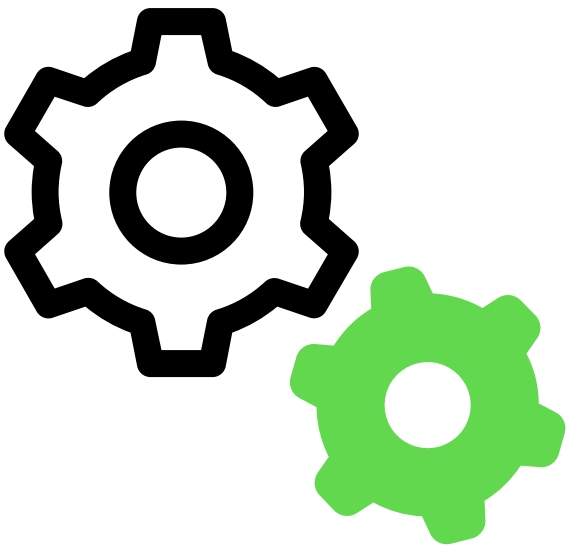
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Sidebar Konzepte und Funktionen.

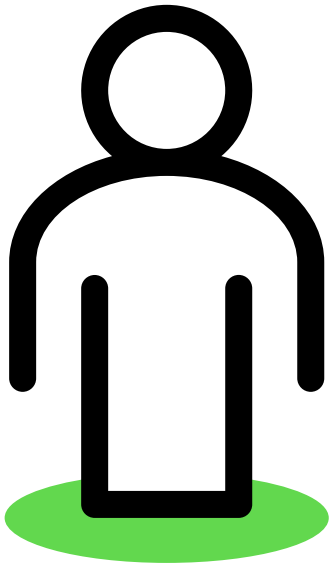
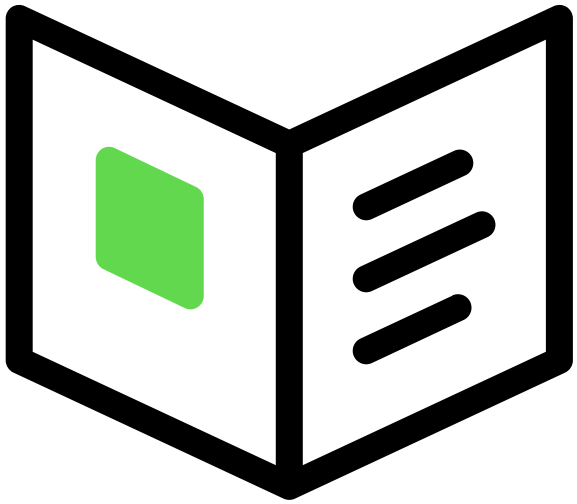
Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sidebar Und aktivieren Sie relevante Plugins.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwenden Sidebar Damit Service Desk-Mitarbeiter Gespräche mit anderen führen, um Probleme schneller zu lösen.	Abrufen Sidebar Details für Domänentrennung.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Sidebar erkunden

Verwenden Sidebar, Service Desk-Mitarbeiter können in Echtzeit als eigenständige Konversation oder basierend auf einer zusammenarbeiten Arbeitsbereich Datensatz. Diese Sidebar Diskussionen erleichtern den Austausch von Informationen und Wissen, um Probleme schneller und mit Ergebnissen höherer Qualität zu lösen.

Sidebar – Übersicht

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen initiieren Sidebar Diskussion als eigenständige Konversation oder von einem Arbeitsbereich Datensatz. Service Desk-Mitarbeiter geben vorläufige Informationen und Kontext ein und fügen Fachexperten hinzu. Für Sidebar Diskussionen, die aus erstellt wurden Arbeitsbereich Datensatz kann der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Diskussionen für einen Datensatz erstellen.

Sidebar Arbeitsbereiche

Sidebar Wird in diesen Arbeitsbereichen unterstützt:

- Kundenservice-Management(CSM) Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
- CSM Manager-Arbeitsbereich
- Human Resources (HR) Mitarbeiterbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- IT Service Management(ITSM) Manager Workspace
- Arbeitsbereich für Security Incident Response
- Vendor Management-Arbeitsbereich

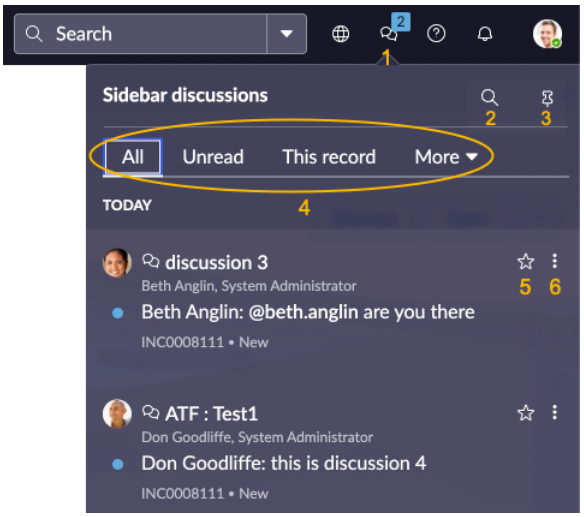
Für Informationen zum Hinzufügen von **Besprechen** Schaltfläche zu einem unterstützten Arbeitsbereich, siehe Hinzufügen der Schaltfläche „Besprechen“.

Für Informationen zum Hinzufügen von **Besprechen** Schaltfläche zu einem beliebigen nicht aufgelisteten Arbeitsbereich (z. B. Service Operations-Arbeitsbereich), siehe KB-artikel KB1213249 .

Sidebar-Komponenten

Sidebar Diskussionsbereich

Wenn Sie auswählen Sidebar Diskussionssymbol , Sidebar Der Diskussionsbereich wird angezeigt:



Die Sidebar Der Diskussionsbereich umfasst:

Symbol	Beschreibung
1 –	Dies ist die Lupe. Anzeige Sidebar Dialogfeld „Diskussionen“. Wenn eine Zahl in einem blauen Quadrat angezeigt wird, gibt die Zahl die Anzahl der derzeit aktiven Sidebar-Diskussionen an.
2-	Suchen Sie in Sidebar Diskussionen. Wenn Sie das Suchsymbol auswählen, wird die **Suchen** Feld wird angezeigt, und Sie können den Text eingeben, den Sie suchen möchten. Die Suchergebnisse werden unter dem Suchfeld angezeigt und nach Anwendernachricht und Dateiname gruppiert. Wählen Sie Aus **Abbrechen** Um das Suchfeld zu löschen und zu zurückzukehren Sidebar Diskussion. Sie können die Suchergebnisse nach Diskussionen, Nachrichten und Anhängen filtern und nach relevantem Datum oder Datum sortieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

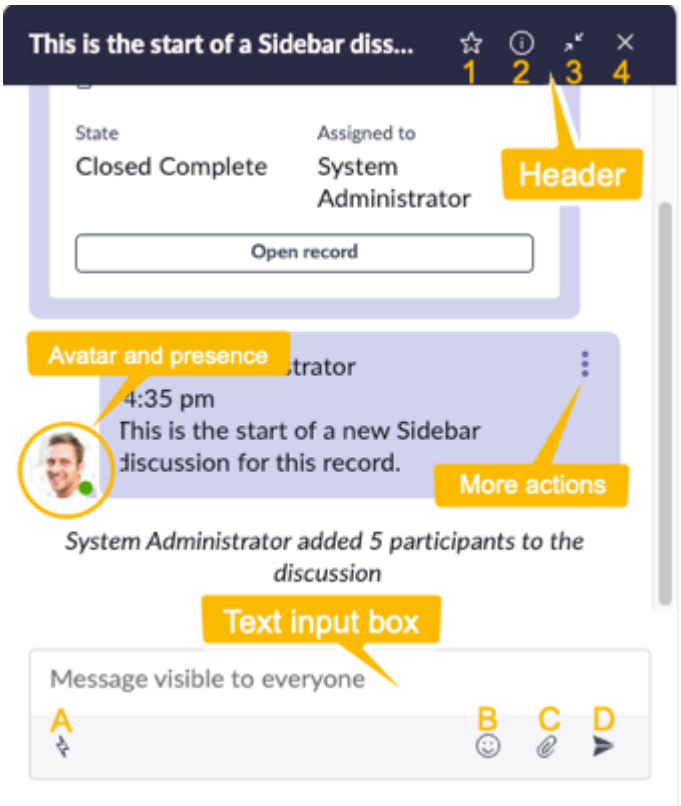
Symbol	Beschreibung
	Aktivieren Sie , um die Schnellaktion KB durchsuchen zu verwenden KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche Und Verfügbarkeit DER KI-Suche [KB0867751] .
3 –	Heften Sie das Menü dauerhaft an die Seite des Bildschirms.
4 – 	Wählen Sie aus, welche Arten von Diskussionen Sie anzeigen möchten: • Alle: Alle Diskussionen. • Ungelesen: Alle ungelesenen Diskussionen. • Dieser Datensatz: Alle Diskussionen im Zusammenhang mit dem Datensatz, der derzeit im Hintergrund geöffnet ist. Die neuesten Informationen werden angezeigt und aktualisiert, wenn eine neue Nachricht empfangen wird, eine ungelesene Nachricht vorliegt oder eine neue Diskussion für den Datensatz erstellt wird. Sie können auch Diskussionen für den Datensatz erstellen, indem Sie auswählen **Neue Diskussion** . • Erwähnungen: Diskussionen, in denen Sie mit @yourusername erwähnt werden. • Favoriten: Diskussionen, die Sie als Favoriten markiert haben.
5 –	Markiert Sidebar Diskussion als Favorit. Diskussionen, die als Favoriten markiert wurden, werden unter angezeigt **Favoriten** Registerkarte. Sie können eine Diskussion als Favorit rückgängig machen, indem Sie erneut das Sternsymbol wählen.
6 –	Zeigt Optionen für die Diskussion an: • Diskussion verwerfen: Schließen Sie das Diskussionsdialogfeld (beenden Sie die Diskussion jedoch nicht). • Diskussion verlassen: Beenden Sie die Diskussion.

Angedockte Chatfenster

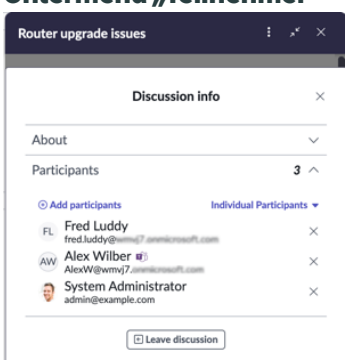
Sie können auf mehrere zugreifen Sidebar Diskussionen gleichzeitig mit der Funktion „angedockte Fenster“. Angedockte Chatfenster enthalten diese Funktionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Headersymbole

Symbol	Beschreibung
1 – ☆	Markiert Sidebar Diskussion als Favorit. Diskussionen, die als Favoriten markiert wurden, werden unter angezeigt **Favoriten** Registerkarte. Sie können eine Diskussion als Favorit rückgängig machen, indem Sie erneut das Sternsymbol wählen.
2 – ⓘ **Untermenü „Teilnehmer“** 	Öffnet den Informationsbereich der Diskussion, der das Untermenü „Info“, das Untermenü „Teilnehmer“ und enthält **Verlassen Sie die Diskussion** Schaltfläche. Im Untermenü über können Sie Informationen zur Diskussion anzeigen. Im Untermenü „Teilnehmer“ können Sie Teilnehmer hinzufügen und entfernen. Wählen Sie aus, wenn die Diskussion vorhanden sein soll **Verlassen Sie die Diskussion** . Wählen Sie für eine eigenständige Diskussion den Dropdown-Pfeil neben dem Untermenü Info aus, und wählen Sie aus **Link zum Datensatz** Um die Diskussion mit einem Datensatz zu verknüpfen.
3 – ⤡	Reduziert die Diskussion, sodass sie nur als Registerkarte am unteren Bildschirmrand angezeigt wird.
4 – ✕	Schließt das Fenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderavatar und Anwesenheit

Anwenderavatar und Anwesenheit	Beschreibung
	Zeigt den Avatar und die Anwesenheit des Anwenders an (Onlinestatus). Der Punkt gibt die Anwesenheit des Anwenders an, abhängig davon, ob er bei der Plattform angemeldet ist: • Grüner Punkt: Anwender ist angemeldet. • Kein Punkt: Anwender ist nicht angemeldet. • Orangefarbener Punkt: Anwender, der sich kürzlich abgemeldet hat. Wenn Sidebar Und Microsoft Teams Sind integriert, Microsoft Teams Anwender unterscheiden sich von Sidebar Anwender mit Microsoft Teams Symbol. Wenn Sidebar Und Slack Sind integriert, Slack Anwender unterscheiden sich von Sidebar Anwender mit Slack Symbol ( ).

Symbol „Weitere Aktionen“

Symbol	Beschreibung
	Zusätzliche Aktionen für diese Nachricht anzeigen, einschließlich: • In Aktivitätenstrom veröffentlichen • Aus Aktivitätenstrom entfernen • Nachricht bearbeiten • Nachricht löschen

Symbole für Texteingabefeld

Symbol	Beschreibung
A: 	Greifen Sie auf das Basissystem oder anwenderdefinierte Schnellaktionen zu. Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine KB-artikelsuche starten, indem er das Symbol für Schnellaktionen auswählen und dann eingeben `kb durchsuchen` . Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, nach dem relevanten KB-artikel zu suchen. Basierend auf der Suche und dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbole für Texteingabefeld (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Begriff, den der Service Desk-Mitarbeiter eingibt, kann er die KB-Artikel anzeigen, die dem Suchbegriff entsprechen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann den KB-artikel auswählen und in die Diskussion aufnehmen. Der KB-artikel wird als Datensatzkarte in angezeigt Sidebar Diskussion. Die KB-artikelsuche ist mit dem Basissystem verfügbar. Sie können eine Diskussion zusammenfassen, indem Sie eingeben /Zusammenfassen Schnellaktion.
B: 	Zeigen Sie das Emoji-Menü an, damit Sie der Diskussion Emojis hinzufügen können.
C: 	Fügen Sie der aktuellen Diskussion Anhänge hinzu, damit sie für andere in der Diskussion freigegeben werden können. Sie können Dateien ziehen und den Pfeil senden auswählen, oder Sie können das Anhangssymbol verwenden.
D: 	Senden Sie die Nachricht.

Wenn Sie ein angedocktes Fenster minimieren, wird es als Registerkarte im Überlaufmenü am unteren Bildschirmrand angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über ein minimiertes angedocktes Fenster bewegen, werden die Datensatznummer und der Chattitel angezeigt, um den Inhalt zu identifizieren. Sie können eine beliebige Registerkarte auswählen, um erneut auf diese Diskussion zuzugreifen. Das Überlaufmenü kann bis zu 25 angedockte Fenster enthalten, und dieser Grenzwert ist konfigurierbar. Wenn mehr angedockte Fenster vorhanden sind, als im Überlaufmenü als Registerkarten angezeigt werden können, gibt eine Registerkarte mit einer Zahl an, wie viele zusätzliche angedockte Fenster nicht angezeigt werden.

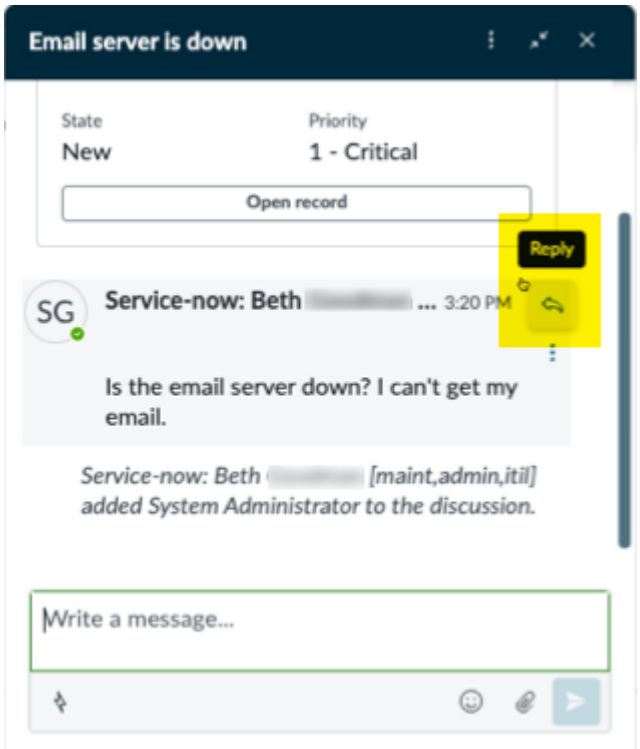
Antworten mit Thread

Verwenden Sie Thread-Antworten, um zugehörige Nachrichten in gruppiert zu lassen Sidebar Diskussionen. Wenn Sie mit einer Thread-Antwort antworten, wird Ihre Nachricht der spezifischen Nachricht hinzugefügt, auf die Sie antworten, und nicht der Hauptdiskussion.

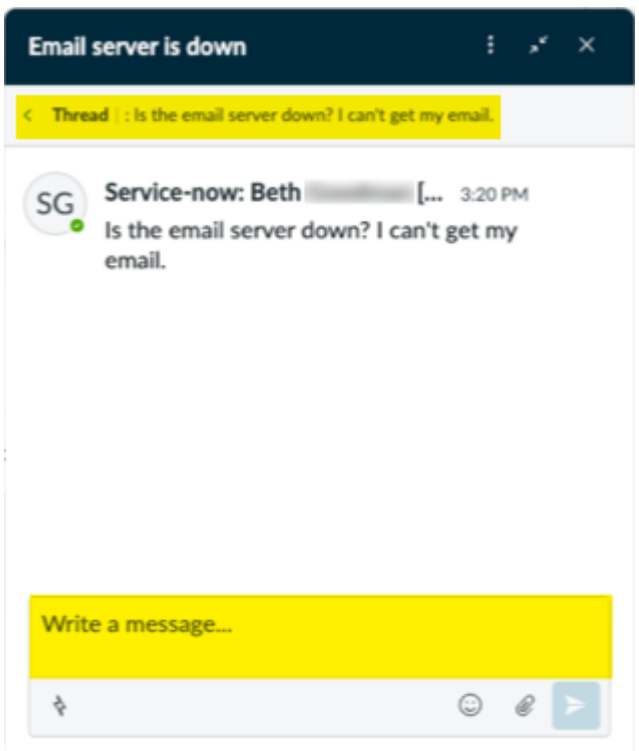
So starten Sie eine Thread-Antwort auf eine Nachricht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie den Antwortpfeil ( ) Neben der Nachricht, auf die Sie antworten möchten:



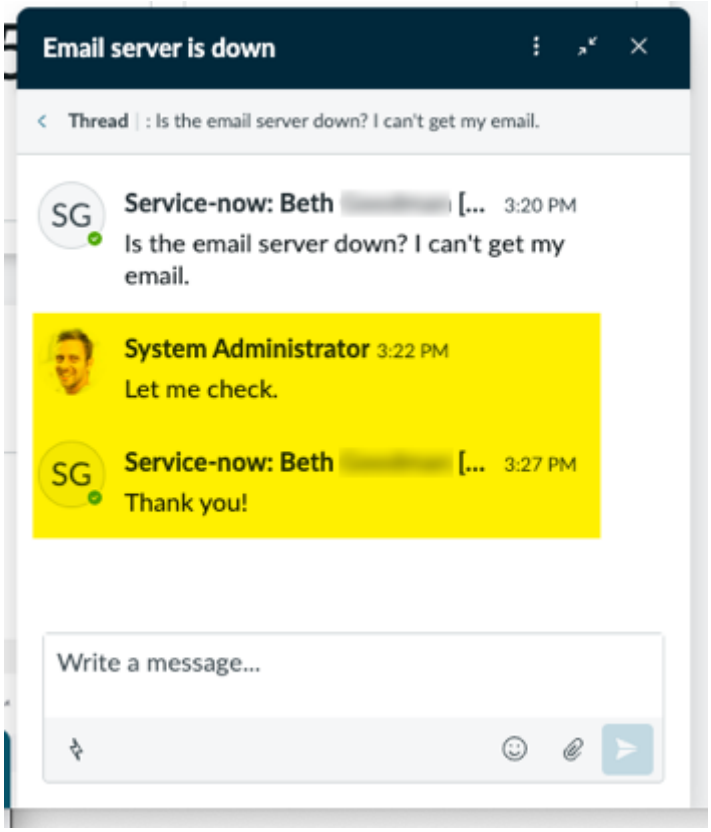
2. Im Bereich wird „Thread“ gefolgt vom Diskussionsthema angezeigt. Geben Sie Ihre Nachricht in das Texteingabefeld ein:



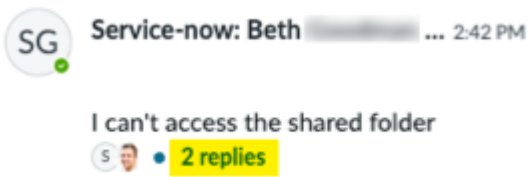
3. Wählen Sie den Absendeteil ( ).
4. Ihre Nachrichten werden unter der übergeordneten Nachricht angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wenn die Thread-Antwort mehrere Nachrichten enthält, können Sie sie erweitern, um alle Nachrichten anzuzeigen, oder sie reduzieren, und stattdessen wird die Anzahl der Nachrichten angezeigt.



Hinweis:
Wenn Sie eine Nachricht mit Thread-Antworten löschen, wird eine Warnung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass alle ihre Thread-Antworten ebenfalls gelöscht werden.

Aktivitätenstrom und Sidebar

Damit Service Desk-Mitarbeiter veröffentlichen können Sidebar Diskussionen in den Aktivitätenstrom müssen Sie integrieren Sidebar Mit dem Aktivitätenstrom. Für Anweisungen zur Integration Sidebar Informationen zum Aktivitätenstrom finden Sie unter Integration Sidebar Und Aktivitätenstrom. Für Informationen zur Verwendung Sidebar Informationen zum Aktivitätenstrom finden Sie unter Aktivitätenstrom in Sidebar.

Installation und Konfiguration Sidebar

Die Sidebar Konfigurationseinstellungen sind über verfügbar Sidebar Registerkarte unter **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an. Anweisungen dazu finden Sie unter Sidebar installieren. Nach Sidebar Ist installiert, siehe Sidebar konfigurieren Anweisungen zum Konfigurieren der Administratoreinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar verwenden

Für Informationen zur Verwendung Sidebar, Siehe Sidebar verwenden Weitere Informationen finden Sie unter .

Schlüssel Sidebar Zu den Funktionen gehören:

- Anwenderdefinierte Diskussionsschaltflächen
- Core-UI-Formulare mit Sidebar
- Sidebar Anzahl der ungelesenen Konversationsabzeichen
- Angedocktes Chatfenster
- Bevorzugte Diskussionen
- Diskussionsinformationsbereich
- Vorschläge für Diskussionsteilnehmer
- Schnellaktionen
- Integration mit Aktivitätenstrom
- Integration mit KI-Suche
- Dateifreigabe per Drag-and-Drop
- Emojis
- Erwähnt einen Anwender mit @

Verwenden Sidebar Und Microsoft Teams

Nach Sidebar Und Microsoft Teams Sind integriert, können Anwender beider Anwendungen miteinander zusammenarbeiten. Weitere Informationen zur Integration Sidebar Mit Microsoft Teams, Siehe Sidebar und Microsoft Teams.

Core-UI

Sie können erstellen Sidebar Diskussionen zu Interaktionsdatensätzen aus der Next Experience Core-UI.

Domain Separation

Für Informationen zur Domänentrennung in Sidebar, Siehe Domänentrennung und Sidebar .

Weitere Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter Now Learning-Kurs in Sidebar.

Aktivitätenstrom in Sidebar

Wenn Sidebar Ist in den Aktivitätenstrom integriert. Sie können Links zu Diskussionen erstellen und Diskussionsnachrichten direkt im zugehörigen Datensatz als Aktivitätenstrom-Datensatz veröffentlichen.

Hinweis:
Sidebar Und Diskussionskacheln sind nur mit verfügbar Next Experience Und nicht in Core-UI.

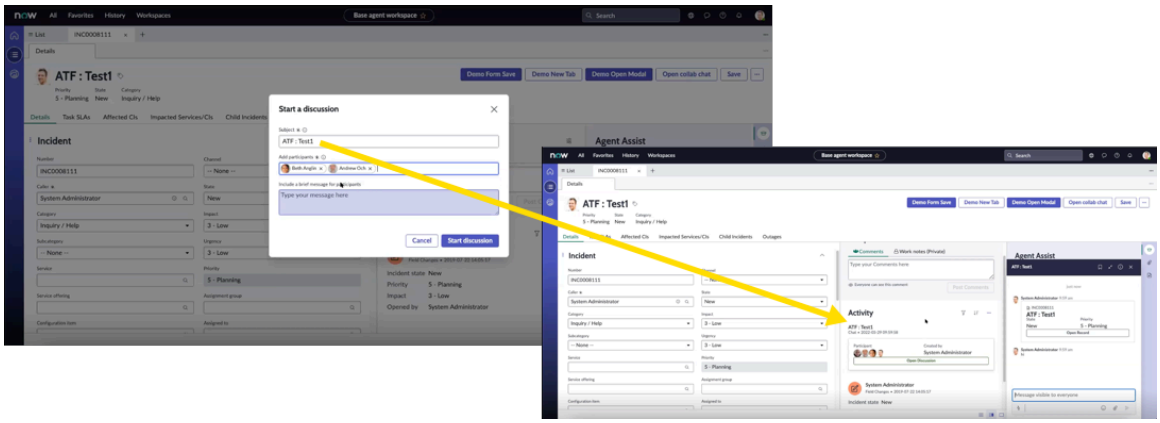
Wenn ein Sidebar Diskussion wird erstellt, eine entsprechende Sidebar Die Diskussionskachel wird dem Aktivitätenstrom automatisch hinzugefügt. Anwender, die Zugriff auf den

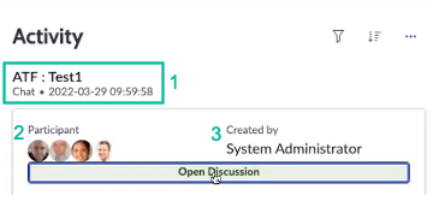
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz haben, können auch über den Aktivitätenstrom auf die Diskussion zugreifen. Sidebar Anwender können Nachrichten aus Diskussionen als in den Aktivitätenstrom posten Sidebar Gepostete Nachrichten. Diese Nachrichten können als bearbeitbare Einträge im Aktivitätenstrom veröffentlicht werden, die bei Bedarf hinzugefügt und entfernt werden können. Allgemeine Informationen zu Aktivitätenströmen finden Sie unter Aktivitätenströme .

Wenn Sie einen starten Sidebar Diskussion: Eine Kachel, die der Diskussion entspricht, wird dem Aktivitätenstrom automatisch hinzugefügt.





Sidebar-Kachel

1	Sidebar Diskussionsname, Art der Konversation, Datum/Uhrzeit des Beginns der Diskussion.
2	Profilbilder der Teilnehmer (wenn mehr als 5 Teilnehmer vorhanden sind, zeigt ein Abzeichen die Anzahl der zusätzlichen Teilnehmer an, deren Profilfotos nicht sichtbar sind.)
3	Name des Anwenders, der erstellt hat Sidebar Diskussion.

Die primäre Datensatzkarte wird als Teil des Aktivitätenstroms angezeigt und zeigt Folgendes an:

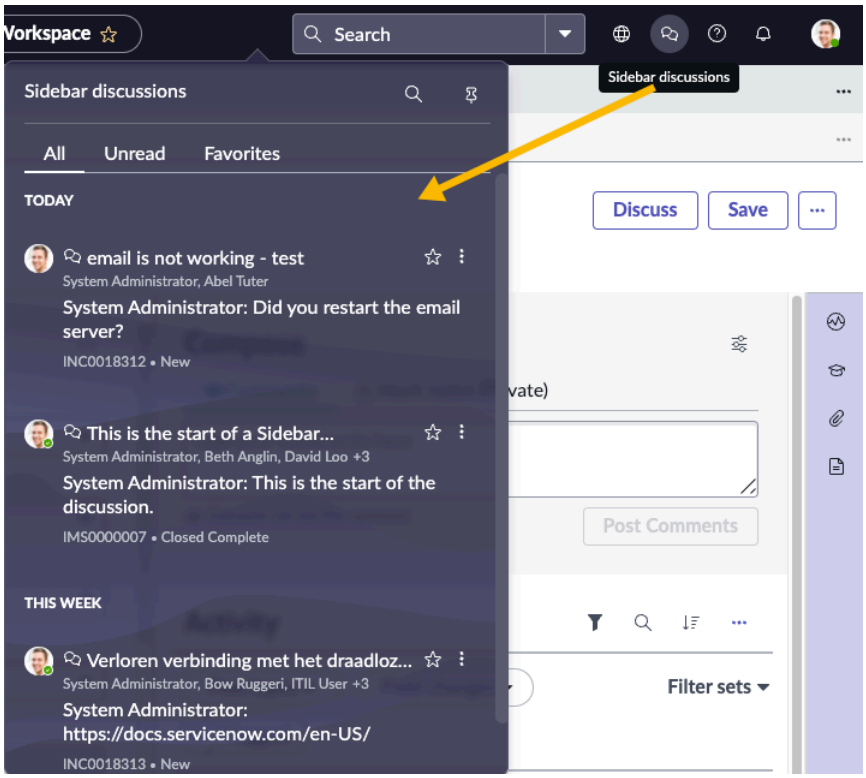
- Datensatz-ID
- Kurzbeschreibung
- Typ
- Status
- Zugewiesen an
- Link, der den Datensatz öffnet
- Priorität (für aufgabenbasierte Datensatzkarten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Diskussion wird gestartet

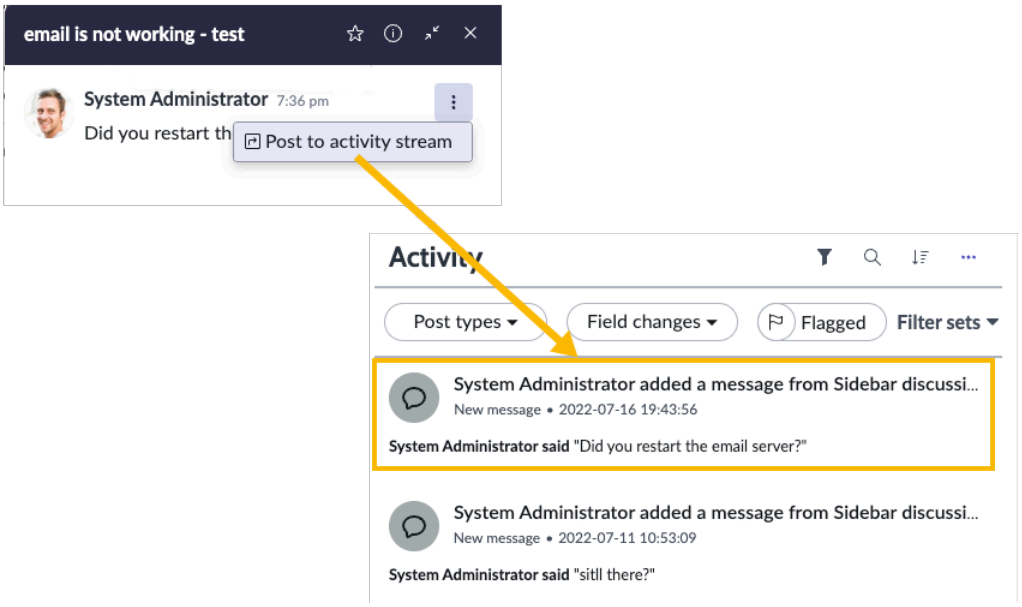
Wenn Sie auswählen **Offene Diskussion** , Dann Sidebar Der Bereich wird geöffnet und zeigt an Sidebar Diskussionen. Kunden und nicht-Erfüller-Rollen haben keinen Zugriff auf den Datensatz und haben keinen Zugriff auf die Konversationskachel, ähnlich wie Arbeitsnotizen.



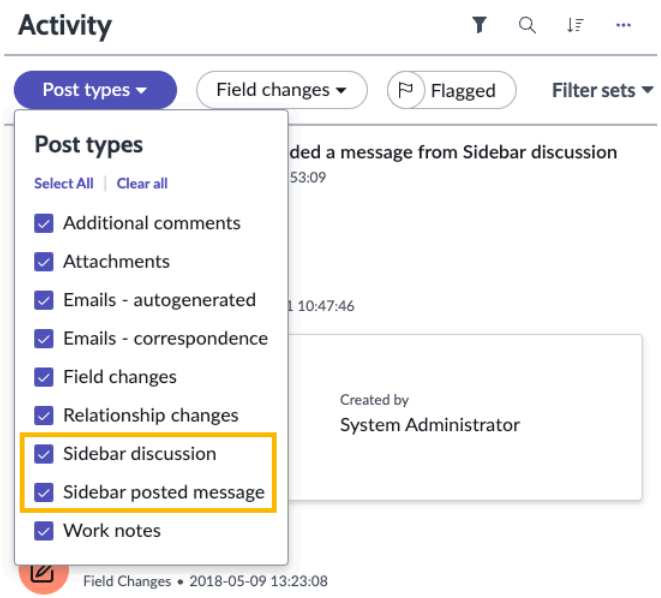
Eine Nachricht wird veröffentlicht

Sie können eine beliebige Nachricht in auswählen Sidebar Diskussionsbereich und veröffentlichen Sie ihn im Aktivitätenstrom. Wenn Sie eine Nachricht aus veröffentlichen Sidebar Diskussion mit dem Aktivitätenstrom für primäre Datensätze. Die wichtigsten Informationen sind direkt an den Datensatz gebunden. Dadurch können Sie über einen Datensatz auf Zusammenarbeitskonversationen zugreifen, sodass Sie sich selbst der Diskussion hinzufügen und den Konversationsverlauf anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



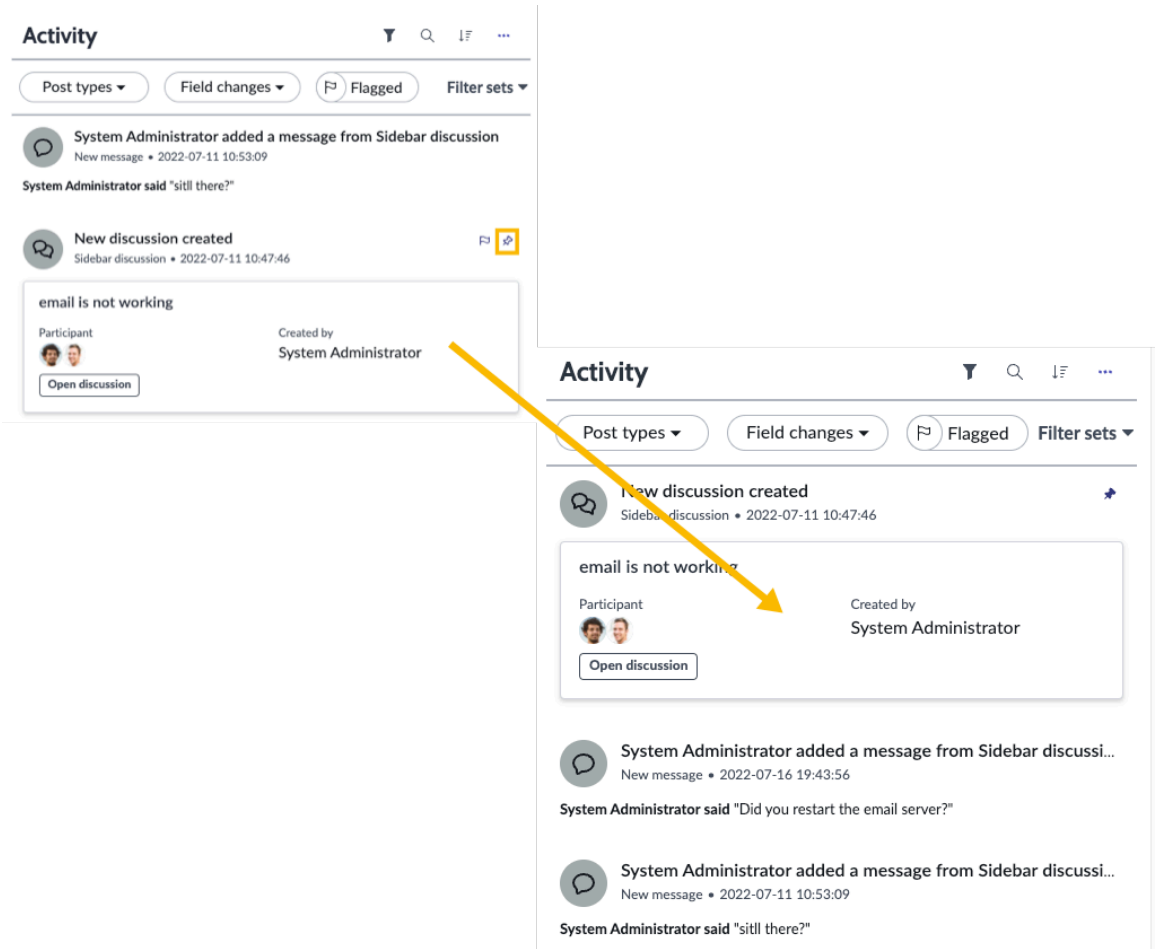
Wenn Sidebar Nachrichten, die im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurden, werden nicht angezeigt. Stellen Sie sicher **Sidebar-Diskussion** Und **Sidebar hat Nachricht veröffentlicht** Sind im Aktivitätenstromfilter ausgewählt.



Anheften einer Diskussionskachel

Um eine Diskussionskachel im Aktivitätenstrom anzuheften, wählen Sie das Pushpin-Symbol, um eine Diskussionskachel an den Aktivitätenstrom anzuheften. Durch das Anheften einer Diskussionskachel wird sichergestellt, dass die Diskussion immer oben im Aktivitätenstrom bleibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bearbeiten oder Löschen einer Nachricht in Sidebar

Wenn Sie eine Nachricht in bearbeiten Sidebar Diskussion, die bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde. Dann werden alle Änderungen, die Sie an der Nachricht vorgenommen haben, im Aktivitätenstrom berücksichtigt.

Wenn Sie eine Nachricht mit einem Anhang in veröffentlicht haben Sidebar Diskussion und die Nachricht wurde bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht. Alle am Anhang vorgenommenen Änderungen werden im Aktivitätenstrom berücksichtigt. Beispiel: Wenn Sie eine Nachricht mit einem Anhang in veröffentlichen Sidebar Diskussion und wird im Aktivitätenstrom veröffentlicht. Sie löschen später den Anhang und ersetzen ihn durch einen anderen. Der Aktivitätenstrom zeigt den neuen Anhang an.

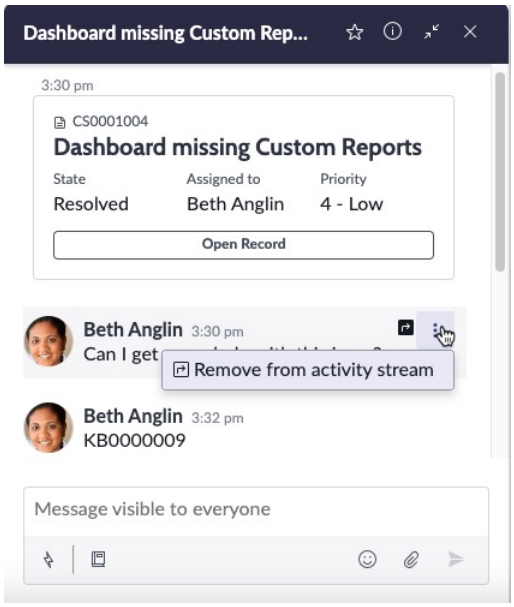
Wenn Sie eine Nachricht in löschen Sidebar Diskussion nachdem die ursprüngliche Nachricht bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde, wird die Nachricht aus dem Aktivitätenstrom entfernt.

Löschen einer Nachricht aus dem Aktivitätenstrom

Um eine Nachricht aus dem Aktivitätenstrom zu entfernen, wählen Sie aus **Weitere Aktionen** Menü für jede Chat-Blase in einem Sidebar Diskussion und dann auswählen **Aus Aktivitätenstrom entfernen** .

Automatische Übersetzung

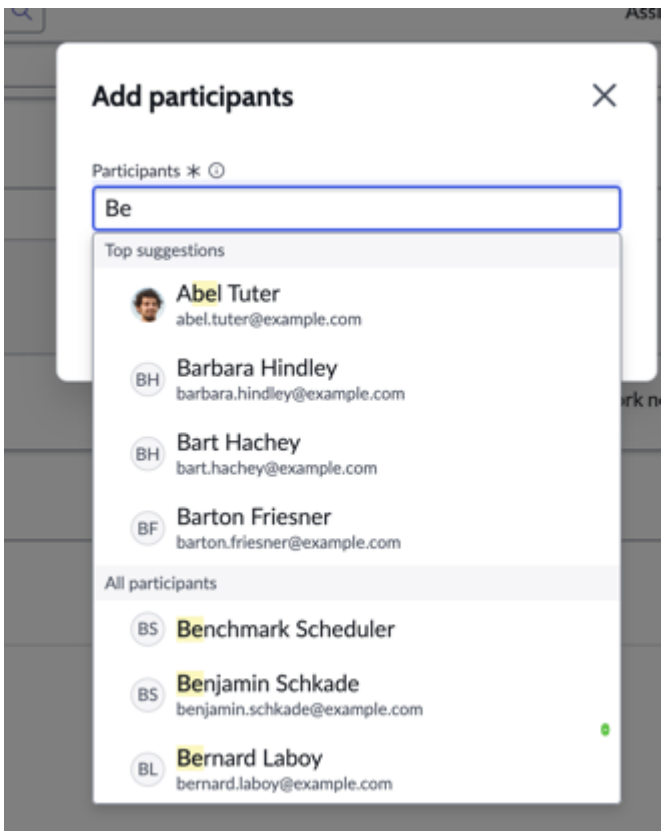
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Teilnehmervorschläge in Sidebar

Aktivieren Sie Teilnehmervorschläge, um eine Liste von Anwendern und Anwendergruppen anzuzeigen, die bei Ergänzungen zu hilfreich sein können Sidebar Diskussion.

Wenn Sie Teilnehmer zu hinzufügen Sidebar Diskussion: In einer Dropdown-Liste werden Anwender und Anwendergruppen angezeigt, die hinzugefügt werden können. Wenn Teilnehmervorschläge aktiviert sind, wird oben in der Liste „Top-Vorschläge“ angezeigt. Die Teilnehmervorschläge umfassen Anwender oder Anwendergruppen, die aufgrund ihrer zugehörigen Fachkenntnisse hilfreich sein können und auch Zugriff auf den Datensatz haben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen

Teilnehmervorschläge haben die folgenden Anforderungen:

- Plugin-Anforderungen: Um auf den Basisservice „Teilnehmervorschläge“ zuzugreifen, müssen Sie das Plugin „Teilnehmervorschläge“ (com.Glide.sn_participant_suggestions) herunterladen. Teilnehmervorschläge werden nur für Interaktionen, Aufgaben und die untergeordneten Tabellen der Aufgabe optimiert. Wenn Sie Teilnehmervorschläge für eine andere Tabelle erhalten möchten, müssen Sie den Service „Teilnehmervorschläge“ anpassen. Das Plugin „Teilnehmervorschläge“ funktioniert in Verbindung mit dem Plugin „Sidebar/Omni-Experience Standard-Funktionssatz“. Sowohl das Plugin „Teilnehmervorschläge“ als auch das Plugin „Sidebar“ müssen installiert sein, bevor Sie die Liste der vorgeschlagenen Anwender anzeigen können.
- Suchtabelle: Die Suchtabelle (Suggestion_Service_Lookup) für Teilnehmervorschläge gilt nur für den Basis-Teilnehmervorschlagsservice und nicht für Drittpartei-Teilnehmer, die Services vorschlagen.

Sidebar konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sidebar Damit Service Desk-Mitarbeiter in Echtzeit mit anderen zusammenarbeiten können.

Konfiguration – Übersicht

Wird Konfiguriert Sidebar Umfasst die Installation Sidebar, Hinzufügen der Schaltfläche Besprechen, Konfigurieren von Sidebar mitgliederabfrage und Teilnehmersuche konfigurieren. Es gibt auch zusätzliche Schritte, wenn Sie integrieren möchten Sidebar Mit Microsoft Teams.

1. Installieren Sie Sidebar .

   Sie können installieren Sidebar, Der Teil des Omni-Experience-Standardfunktionssatzes ist, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Richten Sie die Sidebar ein .

   Aktivieren und konfigurieren Sie Optionen.

3. Fügen Sie die Schaltfläche Besprechen hinzu .

   Fügen Sie die Schaltfläche Besprechen zu Assets hinzu, für die sie nicht installiert ist, und zu anwenderdefinierten Arbeitsbereichen, für die Sie aktivieren müssen Sidebar Für ein Asset.

4. Konfigurieren Sie die Sidebar-Mitgliederabfrage .

   Konfigurieren von Sidebar Die mitgliederabfrage bewirkt, dass die Teilnehmerliste auf dem Bildschirm „Sidebar-Diskussion starten“ vorab ausgefüllt wird.

5. Aktivieren Sidebar Und Microsoft Teams Anwender, die durch die Integration der Anwendungen miteinander kommunizieren sollen:
   a. Übersicht über Sidebar- und Teams-Integration .
   b. Integrieren Sidebar Und Microsoft Teams.
   c. Aktivieren oder konfigurieren Sie Microsoft Teams Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar installieren

Sie können installieren Sidebar, Der Teil des Omni-Experience-Standardfunktionssatzes ist, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow® verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Sidebar installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Um zu finden Sidebar Anwendung, geben Sie ein omni-Experience-Standardfunktionssatz In den Filterkriterien.

   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Sidebar Funktion.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Wenn Sie die Schnellaktion KB durchsuchen möchten, aktivieren Sie diese Option KI-Suche.
   Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche Und Verfügbarkeit DER KI-Suche [KB0867751] .

Sidebar einrichten

Teilnehmervorschläge in werden aktiviert Sidebar Zeigt eine Liste der sachkundigen Anwender an, die bei dem Problem helfen können. Nachdem Sie Teilnehmervorschläge aktiviert haben, können Sie konfigurieren, wer Sidebar Entscheidet, ob der Anwender sachkundig ist und welche Gruppen Zugriff haben. Nach der Installation Sidebar, Aktivieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

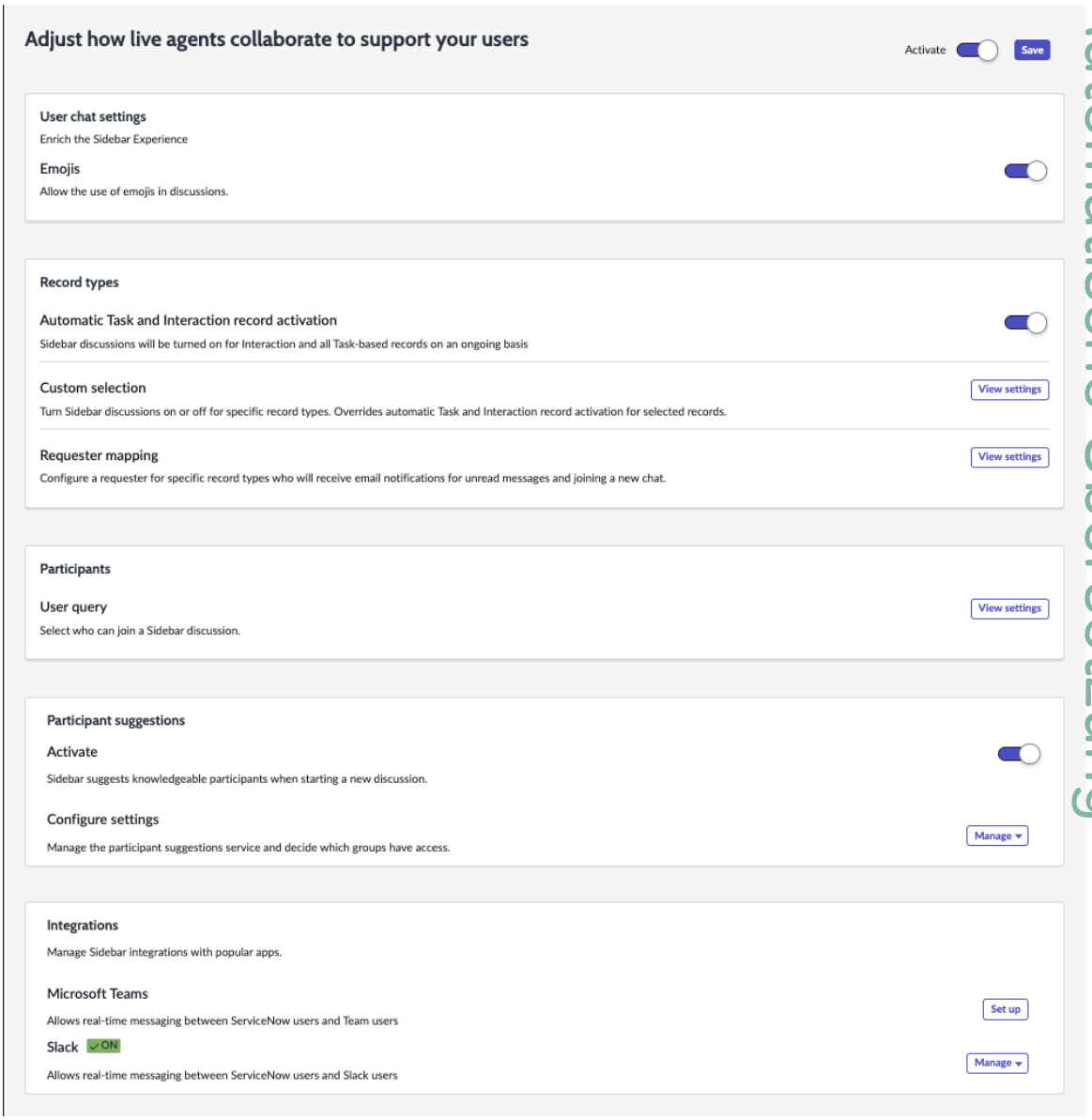
und konfigurieren Sidebar Damit Service Desk-Mitarbeiter mit anderen zusammenarbeiten können, um Probleme zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Sidebar** Aus dem linken Menü.
   Die Sidebar Der Einstellungsbildschirm mit der Überschrift „Anpassen, wie Servicemitarbeiter zusammenarbeiten, um Ihre Anwender zu unterstützen“ wird angezeigt.
3. Aktivieren Sidebar Durch Aktivieren von **Aktivieren** Option und Auswahl **Speichern** .
   Der Bildschirm mit Sidebar Konfigurationsoptionen werden angezeigt.



4. Konfigurieren Sie die Optionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen des Anwenderchats

Feld	Beschreibung
Emojis	Schieben Sie den Umschalter, um Emojis zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Datensatztypen

Feld	Beschreibung
Automatische Aktivierung von Aufgaben- und Interaktionsdatensätzen	Schieben Sie den Umschalter zum Aktivieren Sidebar Diskussionen für Interaktions- und aufgabenbasierte Datensätze.
Anwenderdefinierte Auswahl	Wählen Sie Aus **Einstellungen anzeigen** Um anzuzeigen Sidebar Bildschirm „aktivierte Tabellen“.
Zuordnung von anfordernder Person	Wählen Sie Aus **Einstellungen anzeigen** Dient zum Anzeigen des Bildschirms „Zuordnung der anfordernden Person im Zusammenarbeits-Chat“. Die anfordernde Person ist die Person, die den Datensatz und alle Aktualisierungen zu ungelesenen Nachrichten in „zugehörige“ anfordert Sidebar Diskussionen werden an die anfordernde Person gesendet.

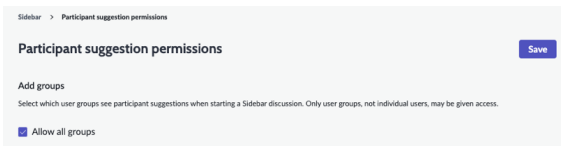
Teilnehmer

Feld	Beschreibung
Anwenderabfrage	Wenn Sie auswählen **Einstellungen anzeigen** Eine der folgenden Listen wird angezeigt: ○ Anwender, die automatisch vorausgefüllt sind, damit der Service Desk-Mitarbeiter einer Diskussion hinzufügen kann ○ Anwender, die angezeigt werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter nach Teilnehmern sucht, die einer Diskussion hinzugefügt werden sollen Weitere Einzelheiten finden Sie unter Wird Konfiguriert Sidebar Mitgliederabfrage.

Teilnehmervorschläge

Feld	Beschreibung
Aktivieren	Schieben Sie den Umschalter, um Teilnehmervorschläge zu aktivieren oder zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie die Teilnehmervorschläge, um eine Liste von Anwendern und Anwendergruppen anzuzeigen, die in hilfreich sein können Sidebar Diskussion. Detaillierte Informationen zu Teilnehmervorschlägen finden Sie unter Teilnehmervorschläge in Sidebar.
Einstellungen konfigurieren	Wenn Sie Teilnehmervorschläge aktivieren, wird die Dropdown-Liste Verwalten angezeigt. Wählen Sie eine Konfigurationsoption aus: ○ Konfiguration anzeigen: Zeigt die Tabelle „Teilnehmervorschläge“ und zugehörige Listen an. ○ Berechtigungen anzeigen: Zeigt die Berechtigungsseite für Teilnehmervorschläge an, auf der Sie konfigurieren, ob Teilnehmervorschläge für bestimmte Gruppen oder alle Gruppen angezeigt werden. Damit alle Gruppen Teilnehmervorschläge anzeigen können, wählen Sie aus **Alle Gruppen zulassen** Und dann **Speichern** . Berechtigungen können nicht auf Einzelanwenderebene konfiguriert werden. Stellen Sie daher sicher, dass alle Anwender, die Sie aufnehmen möchten, einer relevanten Gruppe angehören.  Detaillierte Informationen zu Konfigurationseinstellungen für Teilnehmervorschläge finden Sie unter Teilnehmervorschläge in Sidebar.

Integrationen

Feld	Beschreibung
Microsoft Teams	Wenn Sidebar Ist nicht bereits in integriert Microsoft Teams, Wählen Sie aus **Einrichten** Um die Optionen zum ersten Mal zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder konfigurieren Sie Microsoft Teams Integration. Wenn Sidebar Wurde bereits in integriert Microsoft Teams, Die Dropdown-Liste Verwalten wird angezeigt. Wählen Sie eine Konfigurationsoption aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Konfiguration anzeigen (weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder konfigurieren Sie Microsoft Teams Integration). ○ Berechtigungen anzeigen (weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Microsoft Teams Berechtigungen) ○ Integration entfernen: Wenn Sie diese Option auswählen, wird eine Warnmeldung angezeigt, dass die Integration zwischen angezeigt wird Sidebar Und Microsoft Teams Wird entfernt. Wählen Sie Abbrechen, wenn Sie die Integration nicht entfernen möchten, oder wählen Sie Entfernen, wenn Sie die Integration entfernen möchten.
Slack	Wenn Sidebar Ist nicht bereits in integriert Slack, Wählen Sie aus **Einrichten** Um die Optionen zum ersten Mal zu konfigurieren. Wenn Sidebar Wurde bereits in integriert Slack, Die Dropdown-Liste Verwalten wird angezeigt. Wählen Sie eine Konfigurationsoption aus: ○ Konfiguration anzeigen ○ Entfernen: Wenn Sie diese Option auswählen, wird eine Warnmeldung angezeigt, dass die Integration zwischen angezeigt wird Sidebar Und Slack Wird entfernt. Wählen Sie Abbrechen, wenn Sie die Integration nicht entfernen möchten, oder wählen Sie Entfernen, wenn Sie die Integration entfernen möchten.

Sidebar Kann mit beiden integriert werden Microsoft Teams Oder Slack, Kann nicht mit beiden gleichzeitig integriert werden. Das Messaging-System, das derzeit in integriert ist Sidebar Wird mit dem Symbol auf (ON) Daneben.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Sidebar Zuordnung der anfordernden Person

Erstellen Sie eine Zuordnung der anfordernden Person, um den anfordernden Anwender für einen Datensatz zu definieren. Diese anfordernde Person wird verwendet, um den Hauptkontakt für einen Datensatz und zu identifizieren Sidebar Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an die anfordernde Person, wenn in ihren Diskussionen in den letzten 24 Stunden ungelesene Nachrichten vorhanden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Füllen Sie im Bildschirm Zuordnung der anfordernden Personen im Zusammenarbeits-Chat die Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert den Zuordnungsdatensatz der anfordernden Person.
Übernahme	Erweitert die Funktion und wendet sie auf die untergeordneten Tabellen an.
Tabelle	Tabelle, auf die die Zuordnung der anfordernden Person angewendet werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge der Konfiguration. Sie können Zuordnungskonfigurationen für mehrere anfordernde Personen für eine einzelne Tabelle definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Anfordernde Person	Anfordernde Person für einen Datensatz.
Domäne	Domäne für den Datensatz.

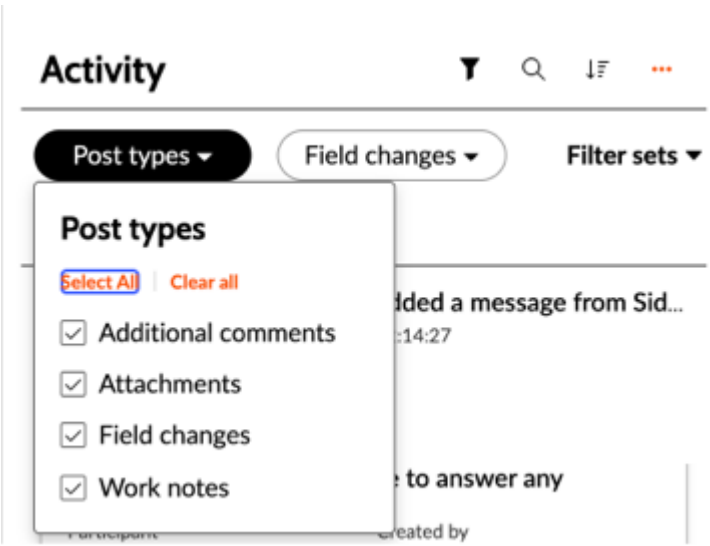
Integration Sidebar Und Aktivitätenstrom

Für Service Desk-Mitarbeiter zum Veröffentlichen Sidebar Diskussionen im Aktivitätenstrom, Sidebar Muss in den Aktivitätenstrom und integriert werden Sidebar Optionen müssen in den Post-Filtern angezeigt werden. Wenn Sidebar Optionen werden in den Post-Filtern nicht angezeigt. Sie müssen sie hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

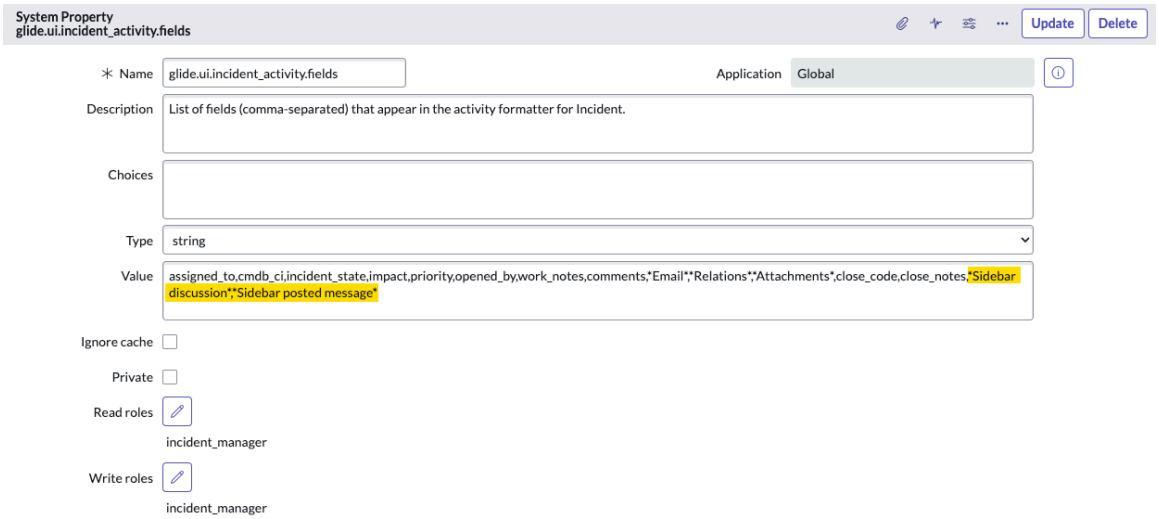
Hinweis:
Liste der Post-Typen ohne Sidebar Optionen:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

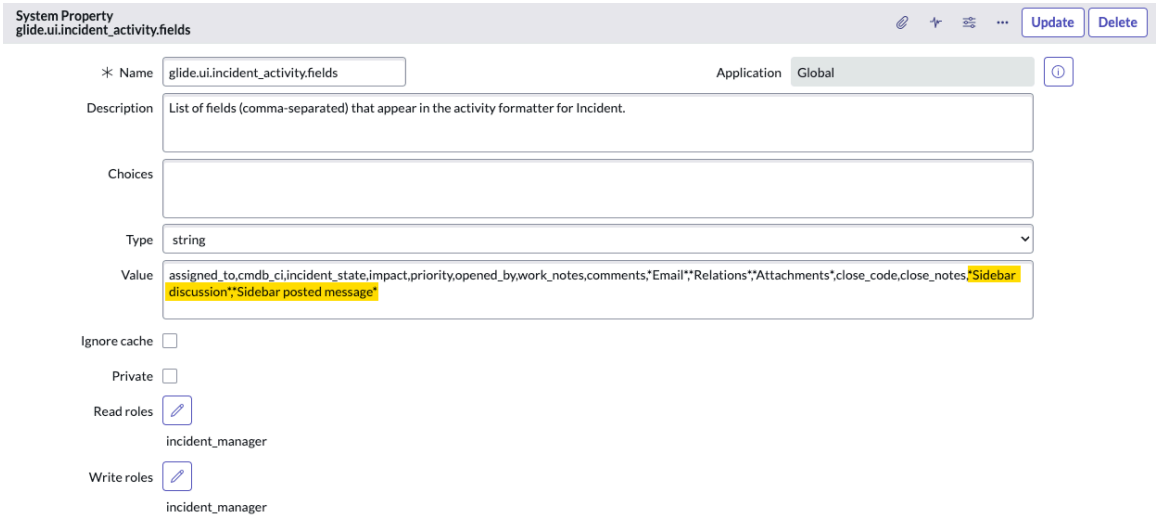
Prozedur

1. Wenn Sidebar Wurde automatisch im Arbeitsbereich installiert:
   a. Überprüfen Sie sys_properties Datei für den Datensatz „Glide.ui.{table_Name}_activity.fields“, wobei {table_Name} der Name der übergeordneten Datensatztabelle ist.
   b. Wenn sys_properties Dateidatensatz ist für die Datensatztabelle vorhanden. Überprüfen Sie, ob sie enthält **Sidebar-Diskussion** Und **Sidebar hat Nachricht veröffentlicht** . Wenn nicht, fügen Sie hinzu **Sidebar-Diskussion** Und **Sidebar hat Nachricht veröffentlicht** Am Ende des vorhandenen Werts.



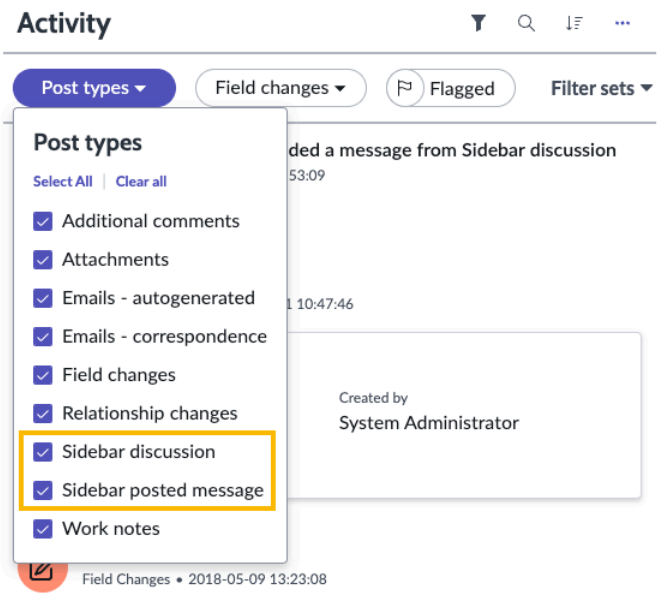
2. Wenn Sidebar Wurde manuell für einen Datensatz in einem Arbeitsbereich hinzugefügt:
   a. Überprüfen Sie sys_properties Datei für Glide.ui.{table_Name}_activity.fields, wobei {table_Name} der Name der übergeordneten Datensatztabelle ist.
   b. Wenn sys_properties Dateidatensatz ist für die Datensatztabelle vorhanden. Überprüfen Sie, ob sie enthält **Sidebar-Diskussion** Und **Sidebar hat Nachricht veröffentlicht** . Wenn nicht, fügen Sie hinzu **Sidebar-Diskussion** Und **Sidebar hat Nachricht veröffentlicht** Am Ende des vorhandenen Werts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wenn sys_properties Dateidatensatz ist für die Datensatztabelle nicht vorhanden. Sie lädt die Standardfilter, die enthalten Sidebar Filter.

Hinweis:
Liste der Post-Typen mit Sidebar Optionen:



Hinzufügen der Schaltfläche „Besprechen“

Zu verwenden Sidebar, Sie müssen hinzufügen **Besprechen** Schaltfläche zu Assets, für die es nicht automatisch installiert ist, und zu anwenderdefinierten Arbeitsbereichen, in denen Sie aktivieren müssen Sidebar Für ein Asset. Nachdem Sie hinzugefügt haben **Besprechen** Schaltfläche, die Sie erstellen können Sidebar Diskussionen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen nicht hinzufügen **Besprechen** Schaltfläche zu diesen Arbeitsbereichen, da sie für die angegebenen Typen automatisch installiert wird:

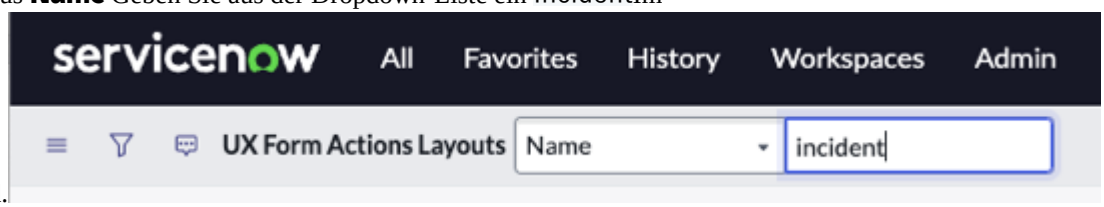
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich	Schaltfläche im Lieferumfang des Basissystems enthalten
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich	Fall, Interaktion
CSM Manager Workspace	Fall, Interaktion
FSM-Dispatcher-Arbeitsbereich	Aufgabe, Arbeitsauftrag
HR-Mitarbeiterbereich (nur konfigurierbar)	Fall
HR-Manager-Arbeitsbereich	Fall, Katalogaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Incident, Interaktion, Problem, Anforderungselement
ITSM Manager Workspace	Katalogaufgabe, Change-Anforderung, Incident, Interaktion, Anforderung, Anforderungselement
Vendor Management-Arbeitsbereich	Change-Anforderung, CMDB-CI-Ausfall, Kernunternehmen, Servicegutschrift

Hinweis:
Nachdem Sie hinzugefügt haben **Besprechen** Schaltfläche müssen Sie den Aktivitätenstrom konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenstrom in Sidebar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UX-Formularaktionskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie im Bildschirm „UX-Aktionskonfigurationen“ den Arbeitsbereich aus, in den Sie hinzufügen möchten **Besprechen** Schaltfläche.
3. Wählen Sie im Bildschirm „Layouts der UX-Formularaktionen“ die Option aus **Name** Geben Sie aus der Dropdown-Liste ein `Incident`Im Suchfeld.



4. Wählen Sie das Suchergebnis mit dem Namen Incident und einer Aktionskonfiguration von SOW-Aktionen aus.
   Der Bildschirm „Layout der UX-Formularaktionen – Incident“ wird angezeigt.
5. Überprüfen Sie, ob Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden.

   Example
   Verwenden Sie beispielsweise die Core-Anwendung „konfigurierbarer Arbeitsbereich für Personaloptimierung“ für Manager Workspace-Aktionen.
6. Wählen Sie die Registerkarte Layoutelemente der UX-Formularaktion aus.
7. Erstellen Sie einen neuen Datensatz, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Neuen Datensatz erstellen: Erstellen Sie einen neuen Layoutdatensatz für UX-Formularaktionen, um einen hinzuzufügen Sidebar Diskussionsschaltfläche für Assets, die sich aus Aufgaben- und Interaktionstabellen erstrecken.

  a. Definieren Sie den Namen, und wählen Sie die Tabelle aus dem Dropdown-Menü aus.

  > **Hinweis:**
  > Die verbleibenden Felder sollten automatisch ausgefüllt werden. Beachten Sie das Sidebar Diskussionen unterstützen nur Tabellen, die sich aus den Aufgaben- und Interaktionstabellen erstrecken.

  b. Geben Sie im Bildschirm „Layoutelement für UX-Formularaktionen“ diese Informationen ein:

Feld	Wert
Name	Öffnen Sie Den Chat Für Zusammenarbeit
Bezeichnung	Diskutieren
Aktion	Öffnen Sie den Chat für Zusammenarbeit (stellen Sie sicher, dass die richtige Aktion entsprechend Ihren Anforderungen ausgewählt ist. Öffnen Sie entweder Chat für Zusammenarbeit für Aufgabe oder für Interaktion. In diesem Beispiel konfigurieren wir die Schaltfläche „Besprechen“ für Incident, daher haben wir die Aktion „Chat für Zusammenarbeit öffnen“ für Aufgabe verwendet.)
Anwendung	Incident-Management – Service Operations-Arbeitsbereich
Tabelle	Global

  c. Wenn Ihre Organisation über mehrere Layoutelemente für UX-Formularaktionen verfügt Sidebar Diskussionen: Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Elemente basierend auf dem Bezeichnungswert mit Aktionen verknüpfen.

  d. Wählen Sie Speichern.

- Bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.

  a. Wählen Sie Bearbeiten.

  b. Suchen Sie im Feld Sammlung nach dem Bezeichnungswert „Besprechen“.

  c. Fügen Sie es der Liste „Layoutelement für UX-Formularaktionen“ hinzu.

  d. Wählen Sie Speichern.

  e. Wenn Ihre Organisation über mehrere Layoutelemente für UX-Formularaktionen verfügt Sidebar Diskussionen: Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Elemente basierend auf dem Bezeichnungswert mit Aktionen verknüpfen.

8. Geben Sie im Feld Filternavigation ein sys_US_Form_action_Layout.list .

9. Filter für Name = Incident und Aktionskonfiguration = SOW.

10. Wählen Sie aus **UX-Formular: Aktionslayoutelemente** Registerkarte.

11. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Eintrag zu erstellen und die folgenden Felder einzugeben:

Feld	Wert
Name	Öffnen Sie Den Chat Für Zusammenarbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Bezeichnung	Diskutieren
Aktion	Chat für Zusammenarbeit öffnen (stellen Sie sicher, dass die richtige Aktion ausgewählt ist, je nach Bedarf entweder Chat für Zusammenarbeit für Aufgabe oder Interaktion öffnen.)
Anwendung	Incident-Management – Service Operations-Arbeitsbereich
Tabelle	global

12. Speichern Sie das Element Aktionslayout des UX-Formulars. .

Nächste Maßnahme

Wenn Sie aktivieren möchten Sidebar Informationen zu Tabellen ohne Aufgaben, und fügen Sie dem Layout die Schaltfläche Besprechen hinzu, siehe Hinzufügen der Schaltfläche „Besprechen“ für nicht-Aufgabentabellen.

Hinzufügen der Schaltfläche „Besprechen“ für nicht-Aufgabentabellen

Zu verwenden Sidebar Führen Sie in Tabellen ohne Aufgaben die folgenden Schritte aus, um dem Layout die Schaltfläche Besprechen hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie Ein `sys_Declarative_actions_assignment_list` Im Filternavigator.
2. Filtern Sie die Aktionsbezeichnungswerte, die das Modal „Chat für Zusammenarbeit öffnen“ enthalten.
3. Wählen Sie das Datensatzergebnis aus, das Sie bearbeiten möchten.
4. Scrollen Sie im modalen Dialogfeld „Chat für Zusammenarbeit öffnen“ nach unten zu zugehörige Links, und wählen Sie die Registerkarte „UX-Add-on-Ereigniszuordnungen“ aus.
5. Öffnen Sie den Datensatz „UX-Add-on-Ereigniszuordnung“, und überprüfen Sie, ob das Feld „Anwendung“ die allgemeine Seitenvorlage verwendet.
6. Erstellen Sie eine neue UX-Add-on-Ereigniszuordnung, indem Sie alle Feldwerte aus der Basisebene kopieren Öffnen Erstellen Sie einen Chat-Datensatz für Zusammenarbeit, einschließlich Quellelement-ID, deklarative Quellaktion, Zielereignis und Zielnutzlastzuordnung.
7. Suchen Sie nach dem anwenderdefinierten übergeordneten Macroponent, das Ihre Organisation bei Bedarf verwendet.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob UX-Macroponent in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich verwendet wird, können Sie den Definitionsdatensatz suchen, indem Sie zu UI Builder navigieren und Menü > Entwickler > Seitendefinition öffnen auswählen.

Wird Konfiguriert Sidebar Mitgliederabfrage

Konfigurieren von Sidebar Die mitgliederabfrage füllt die Teilnehmerliste auf dem Bildschirm Sidebar-Diskussion starten vorab aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie im Menü auf der Seite „CI-Admin-Experience“ die Option aus Sidebar.
   Die Sidebar Der Einstellungsbildschirm mit der Überschrift „Anpassen, wie Servicemitarbeiter zusammenarbeiten, um Ihre Anwender zu unterstützen“ wird angezeigt.
3. Aus dem Abschnitt Teilnehmer auf der Sidebar Bildschirm „Einstellungen“ auswählen **Einstellungen Anzeigen** .
   Die Sidebar Der Bildschirm „Mitgliederabfrage“ wird angezeigt.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine vorhandene Abfrage zu bearbeiten, wählen Sie den Namen der Abfrage aus.
   - Um eine neue Abfrage zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name der Mitgliederabfrage.
Aktiv	Gibt an, ob die Abfrage aktiv ist.
Typ	Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Vorab ausfüllen** Oder **Suchen** . ○ Vorab ausfüllen: Wählen Sie automatisch alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe aus. ○ Suche: Fügen Sie nur Mitglieder der Zuweisungsgruppe hinzu.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Weiterleitungsbedingung für diese Warteschlange im Vergleich zu anderen Warteschlangen berücksichtigt wird.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen in der Abfrage. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Erweitert** Oder **Einfach** . ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingungstabelle	Wird angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Einfach** Für den Bedingungsmodus. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Tabelle aus.
Bedingung	Wird angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Einfach** Für den Bedingungsmodus. Verwenden Sie **Fügen Sie Eine Filterbedingung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinzu Und **Fügen Sie die Klausel „ODER“ hinzu** Schaltflächen zum Erstellen der Bedingung für die Abfrage.
Bedingungsskript	Wird angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Erweitert** Für den Bedingungsmodus. Geben Sie ein JavaScript-Skript ein, um die Abfrage zu erstellen.
Anwenderabfragemodus	Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Erweitert** Oder **Einfach** . ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Abfragebedingung für Anwender	Wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Einfach** Für den Anwenderabfragemodus. Verwenden Sie **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Und **Fügen Sie die Klausel „ODER“ hinzu** Schaltflächen zum Erstellen der Bedingung für die Abfrage.
Anwenderabfrageskript	Wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Erweitert** Für den Anwenderabfragemodus. Sie können ein JavaScript-Skript angeben, um die Abfrage zu erstellen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Sidebar und Microsoft Teams

Sidebar Integration von mit Microsoft Teams Aktiviert Sidebar Anwender und Microsoft Teams Anwender, die über ihre jeweiligen Plattformen miteinander kommunizieren können.

Monetarisierung durch Microsoft

Die Sidebar– Microsoft Teams Integration ist als Standard verfügbar ServiceNow Funktion jedoch Microsoft Beabsichtigt, jede Verwendung von zu monetarisieren Microsoft Teams API basierend auf einer Kostengebühr pro Nachricht:

- Die Kostengebühr gilt jedes Mal, wenn Microsoft Teams API wird aufgerufen. Für Nachrichten, die von gesendet werden, gelten Gebühren ServiceNow Instanz an Microsoft Teams Und umgekehrt.
- Die Kostengebühr gilt nicht für Aktionen „Mittel bis zum Ende“, z. B. das Suchen nach Anwendern oder Hinzufügen zu einem Microsoft Teams Gruppenchat, Anwenderpräsenz oder Reaktionen.
- Zum Minimieren der Anzahl der API-Aufrufe an Microsoft Teams, Das Basissystem Sidebar– Microsoft Teams Für die Integration ist mindestens ein Teilnehmer ein externer Anwender (ein Anwender, der keinen entsprechenden sys_user-Datensatz hat) erforderlich. Informationen zum Ändern dieses Verhaltens des Basissystems finden Sie unter Verwalten Microsoft Teams Berechtigungen Informationen zum Hinzufügen des internen Anwenders oder der Gruppe, zu dem der interne Anwender gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Rechnungen ServiceNow Kunden direkt über Microsoft Azure Account. Weitere Informationen finden Sie unter Lizenzierungs- und Zahlungsanforderungen für die Microsoft Teams-API .

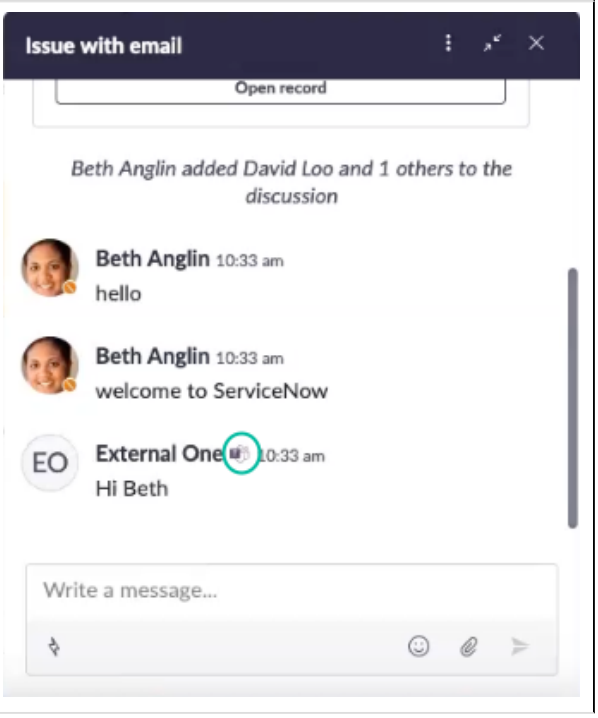
Authentifizierung Wird Durchgeführt Sidebar Anwender in Microsoft Teams

A Sidebar Anwender muss bereits über verfügen Microsoft Teams Account, mit dem kommuniziert werden soll Microsoft Teams Anwender. Microsoft Teams Authentifiziert jeden Sidebar Anwender, um zu bestätigen, dass er über einen verfügt Microsoft Teams Account. Diese Authentifizierung stellt das sicher Microsoft Teams Kann einen Gruppenchat erstellen, der den enthält Sidebar Anwender Microsoft Teams Account. Wenn Sidebar Anwender hat einen Microsoft Teams Account ist jedoch nicht angemeldet. Sie werden aufgefordert, sich anzumelden.

Unterscheidung zwischen Sidebar Und Microsoft Teams Anwender

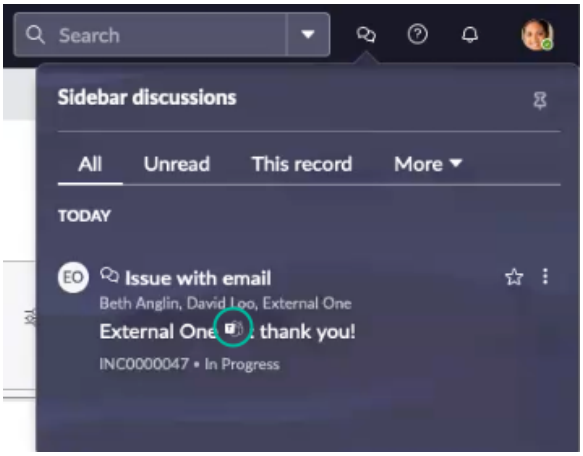
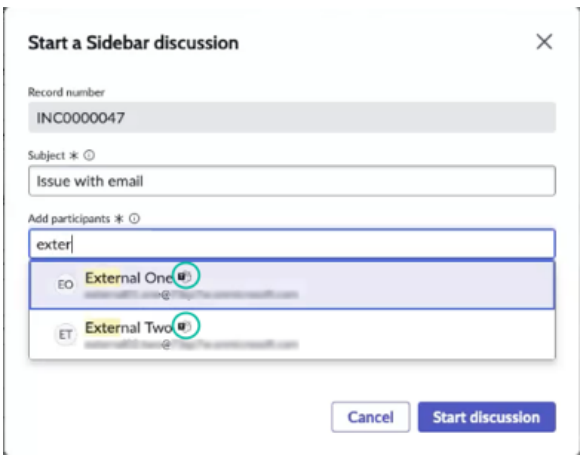
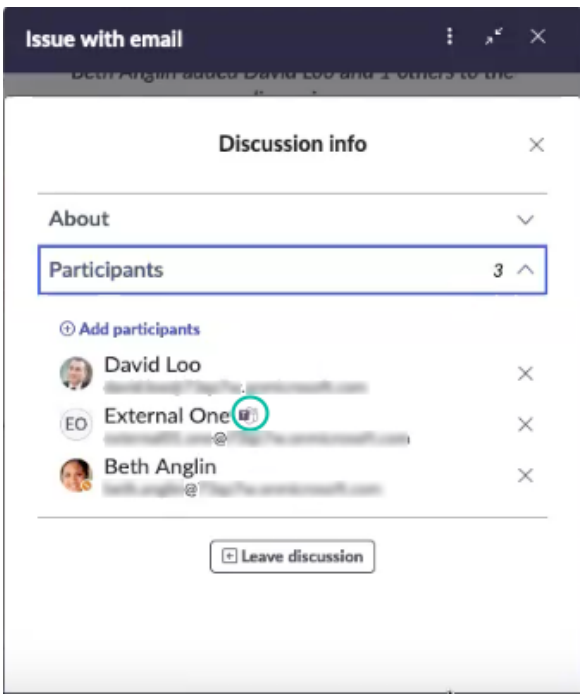
Zum Unterscheiden Sidebar Anwender von Microsoft Teams Anwender, A Microsoft Teams Symbol Wird neben angezeigt Microsoft Teams Anwendernamen. Dieses Symbol ist in Diskussionsfenstern und Suchergebnissen sichtbar, wird jedoch nicht im Aktivitätenstrom angezeigt.

Beispiele mit Microsoft Teams Symbol

Diskussionsfenster mit Microsoft Teams Symbol	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele mit Microsoft Teams Symbol (Fortsetzung)

Registerkarte „alle“ im Diskussionsfenster mit Microsoft Teams Symbol	
Diskussionsfenster mit Microsoft Teams Symbol neben Suchergebnissen	
Diskussionsinformationsfenster mit Microsoft Teams Symbol	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen von Anwendern zu einer Diskussion

Sidebar Anwender können den vollständigen oder vollständigen Namen eines Anwenders eingeben, den sie der Diskussion hinzufügen möchten. Wenn der Anwender im System vorhanden ist, wird der Name des Anwenders angezeigt und kann ausgewählt werden, um der Diskussion hinzugefügt zu werden. Anwender, die Zugriff auf haben Microsoft Teams Aber nicht ServiceNow Kann durch identifiziert werden Microsoft Teams Logo in ihrem Avatar-Bild. Microsoft Teams Benutzer können der Diskussion Teilnehmer hinzufügen, indem sie sie dem Gruppenchat in hinzufügen Microsoft Teams. Dadurch werden diese Anwender automatisch der Diskussion in hinzugefügt Sidebar.

Hinweis:
Zu können maximal 250 Anwender hinzugefügt werden Microsoft Teams Gruppenchat.

Nachrichten werden zwischen gesendet Sidebar Und Microsoft Teams

Nach Sidebar Und Microsoft Teams Sind integriert, können Sie diese Arten von Nachrichten zwischen den beiden Anwendungen senden:

- Nachrichten mit nur-Text
- Nachrichten mit Emojis
- Nachrichten mit URLs
- Nachrichten mit Anhängen

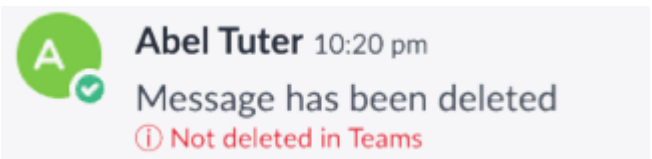
In ausgeführte Aktionen Sidebar Die Diskussion wird in berücksichtigt Microsoft Teams Und Aktionen, die in ausgeführt werden Microsoft Teams Werden in berücksichtigt Sidebar. Wenn Sie auf eine Nachricht in einer antworten Microsoft Teams Gruppenchat, wird die Nachricht in angezeigt Sidebar Sie wird jedoch nicht als Antwort auf die ursprüngliche Nachricht angezeigt.

Fehlermeldungen werden in diesen Situationen angezeigt:

- Wenn Sidebar Kann keine Nachricht an zustellen Microsoft Teams Anwender wird die Meldung „nicht in Teams geliefert“ angezeigt. Abhängig davon, wie Fehlermeldungen in benachrichtigt werden Sidebar Sind konfiguriert, wird die Meldung nur für angezeigt Sidebar Anwender, der die Nachricht gesendet hat, oder an alle Sidebar Anwender in der Diskussion.

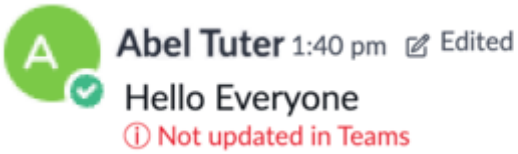


- Wenn Sie eine Nachricht löschen, von der Sie zuvor gesendet haben Sidebar Bis Microsoft Teams Aber Microsoft Teams Kann die Nachricht nicht löschen, wird die Meldung „nicht in Teams gelöscht“ angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine Nachricht bearbeiten, von der Sie zuvor gesendet haben Sidebar Bis Microsoft Teams Aber Microsoft Teams Kann die Nachricht nicht aktualisieren, wird die Meldung „in Teams nicht aktualisiert“ angezeigt.



Antworten auf Nachrichten in Microsoft Teams Werden als Antworten auf die entsprechenden Nachrichten in angezeigt Sidebar.

Entfernen von Anwendern aus einer Diskussion

Sidebar Anwender können einen entfernen Microsoft Teams Anwender aus einem Sidebar Diskussion. Wenn ein Microsoft Teams Anwender wird aus einer Diskussion entfernt, Sidebar Und Microsoft Teams Anwender sehen eine Nachricht, dass der Anwender aus der Diskussion entfernt wurde. Nach einem Microsoft Teams Der Anwender wird aus der Diskussion entfernt. Dieser Anwender kann weiterhin auf den Gruppenchat zugreifen Microsoft Teams Und zeigen Sie ältere Nachrichten an, aber sie können nicht mehr an der Diskussion teilnehmen. Wenn ein Microsoft Teams Anwender lässt eine Diskussion selbst, beides Sidebar Und Microsoft Teams Anwender sehen eine Nachricht, dass Microsoft Teams Anwender hat die Diskussion verlassen.

Nachrichtenverlauf

Wenn der Administrator aktiviert Microsoft Teams Gruppen-Chats für einen Anwender, der Nachrichtenverlauf von beliebig Sidebar Diskussionen, an denen der Anwender bereits teilnimmt, sind nicht in vorab geladen Microsoft Teams Gruppenchat. In Microsoft Teams Gruppen-Chat, der Anwender erhält nur Nachrichten, die gesendet werden, nachdem der Administrator sie empfangen hat Microsoft Teams Gruppen-Chats.

ServiceNow Zugriff von auf Microsoft Teams Nachrichten

ServiceNow Zugriff von auf Microsoft Teams Gruppenchats und -Nachrichten sind auf diejenigen beschränkt, die als Teil von generiert wurden Sidebar Und Microsoft Teams Integration.

Synchronisierung der Teilnehmer

Die Diskussionsteilnehmer werden nicht synchronisiert, wenn die Integration zwischen erfolgt Sidebar Und Microsoft Teams Wird mehrmals geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel wird synchronisiert

Initial configuration



1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.



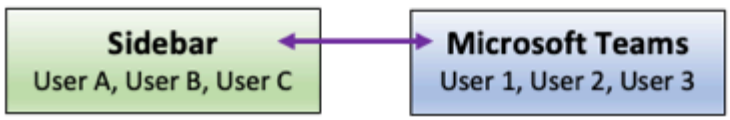
2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.



5. Admin reactivates the Sidebar-Teams integration.

Result

Discussion groups are NOT updated and remain as they were before the Sidebar-Teams integration was deactivated (User A, User B, User C on Sidebar and User 1, User 2, and User 3 on Teams).



Domänentrennung mit Sidebar– Microsoft Teams Integration

Wenn Sidebar Ist in integriert Microsoft Teams, Domänentrennung wird auf nicht unterstützt Microsoft Teams Instanz. Infolgedessen wird **Einrichten** Schaltfläche für Microsoft Teams Ist auf der Seite „Einstellungen“ deaktiviert. Wenn Sie beispielsweise zwei Domänen in konfiguriert haben ServiceNow Aber verwenden Sie nur einen Microsoft Teams-Instanz können Sie nicht partitionieren Microsoft Teams Instanz, die einen Teil davon auf eine Domäne und einen anderen Teil auf eine andere Domäne verweisen soll.

Integrieren Sidebar Und Microsoft Teams

Konversationen zwischen aktivieren Sidebar Und Microsoft Teams Anwender durch Integration Sidebar Mit Microsoft Teams.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integration durchzuführen Sidebar Und Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für einige der folgenden Ressourcen müssen Sie sich bei Websites wie ServiceNow University, Now Create oder der ServiceNow Community anmelden. Wenn die erwartete Ressource nicht geladen wird, melden Sie sich an, und versuchen Sie erneut, auf die Ressource zuzugreifen.

1. Installieren Sie Store-App Auf der Washington DC Instanz.
2. Erstellen Sie den Microsoft Teams-Entwickleraccount und die Azure-App. Siehe KB-artikel KB1225842 Weitere Informationen finden Sie unter .
3. Erstellen Sie die Microsoft Teams-App. Siehe KB-artikel KB1225842 Weitere Informationen finden Sie unter .
4. Aktivieren Sie die Microsoft Teams-Integration mithilfe der Informationen in Aktivieren Sie die Microsoft Teams-Integration .

Aktivieren oder konfigurieren Sie Microsoft Teams Integration

Aktivieren oder konfigurieren Sie Microsoft Teams Integration als Teil der Integration Sidebar Mit Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Sidebar aus.
3. Auf der Karte Integrationen:
   - Wenn Sidebar Und Microsoft Teams Sind nicht bereits integriert, wählen Sie aus **Einrichten** .
   - Wenn Sidebar Und Microsoft Teams Sind bereits integriert, wählen Sie aus **Konfiguration anzeigen** Aus der Dropdown-Liste Verwalten.
4. Auf der Microsoft Teams Integrationsbildschirm: Schieben Sie den Umschalter Aktivieren, um zuzulassen oder zu verhindern Microsoft Teams Anwender aus, die an teilnehmen Sidebar Diskussionen.
   - Wenn diese Option aktiviert ist, Microsoft Teams Anwender, die zuvor Zugriff auf hatten Sidebar Erhält Zugriff und alle zurück Microsoft Teams Anwender, die neu einbezogen sind, erhalten Zugriff auf Sidebar.
   - Wenn diese Option deaktiviert ist:
     - Microsoft Teams Anwender, die zuvor Zugriff auf hatten Sidebar Hat keinen Zugriff mehr auf Sidebar.
     - Beliebig Microsoft Teams Anwender, die neu einbezogen sind, erhalten keinen Zugriff auf Sidebar.
     - Vorhandene Diskussionen werden in inaktiv Microsoft Teams. Microsoft Teams Anwender können weiterhin auf ältere Nachrichten in zugreifen Microsoft Teams Gruppenchat, aber alle Nachrichten, die in diesen Gruppen-Chats gesendet werden, werden nicht an gesendet Sidebar.
     - Vorhandene Diskussionen bleiben für aktiv Sidebar Anwender.
5. Geben Sie Ein **Geheimer Client-Schlüssel** , **Rückruf-URL** , Und **Umleitungs-URL** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Weitere Informationen zu finden Microsoft Azure Portalfelder erforderlich, siehe Verwenden Sie das Portal, um eine Azure AD-Anwendung zu erstellen .

Feld	Beschreibung
Anwendungs-ID (Client)	ID, die der im Portal erstellten App zugeordnet ist.
Verzeichnis-ID (Mandant)	ID, die dem zugeordnet ist Microsoft Teams Organisation, mit der verknüpft wird Sidebar Diskussionen.
App-ID	ID, die zum Abonnieren verwendet wird Sidebar Konversationen von Microsoft Teams.
Geheimer Clientschlüssel	Automatisch zugewiesene Anmeldeinformationen, die zur Authentifizierung von verwendet werden Microsoft Azure App mit Microsoft. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrations-Setup ausgelöst.
Callback URL	Webstandort Microsoft Teams Wird verwendet, um eine Antwort an zu senden Sidebar. Fügen Sie für Ihre eigene Instanz den Wert wie https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats hinzu. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrations-Setup ausgelöst.
Umleitungs-URL	Webseite, die angezeigt wird, nachdem Sie sich erfolgreich bei angemeldet haben Microsoft Teams. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrations-Setup ausgelöst.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Microsoft Teams Berechtigungen

Konfigurieren Sie, auf welche Gruppen oder Anwender zugreifen können Sidebar Diskussionen in Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Sidebar aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Von **Verwalten** Dropdown-Liste Wählen Sie auf der Karte Integrationen die Option aus **Berechtigungen anzeigen** .
   Die Microsoft Teams Die Seite „Berechtigungen“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus **Gruppen** Registerkarte oder **Anwender** Registerkarte.

Registerkarte „Gruppen“

Feld	Beschreibung
Filtern nach	Verwenden Sie die Filterfelder, um zu begrenzen, welche Anwender in der Liste „Verfügbare Anwender“ angezeigt werden.
Schaltfläche „Filter anwenden“	Wählen Sie Aus **Filter Anwenden** Zum Einschränken der Gruppen in der Liste Verfügbare Gruppen mithilfe der Filterfelder.
Verfügbare Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, die auf zugreifen können Sidebar Diskussionen in Microsoft Teams.
Ausgewählte Gruppen	Liste der Gruppen, auf die zugegriffen werden kann Sidebar Diskussionen in Microsoft Teams. Um den Zugriff zu entfernen, wählen Sie X neben dem Gruppennamen aus. **Hinweis:** Alle Anwender in der ausgewählten Gruppe haben Zugriff auf die Diskussionen.

Registerkarte „Anwender“

Feld	Beschreibung
Filtern nach	Verwenden Sie die Filterfelder, um zu begrenzen, welche Gruppen in der Liste der verfügbaren Gruppen angezeigt werden.
Schaltfläche „Filter anwenden“	Wählen Sie Aus **Filter Anwenden** Um die Anwender in der Liste „Verfügbare Anwender“ mithilfe der Filterfelder zu begrenzen.
Verfügbare Anwender	Wählen Sie die Anwender aus, die auf zugreifen können Sidebar Diskussionen in Microsoft Teams.
Ausgewählte Anwender	Liste der Anwender, die auf zugreifen können Sidebar Diskussionen in Microsoft Teams. Um den Zugriff zu entfernen, wählen Sie X neben dem Anwendernamen aus.

5. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar und Slack

Sidebar Integration von mit Slack Aktiviert Sidebar Anwender und Slack Anwender, die über ihre jeweiligen Plattformen miteinander kommunizieren können.

Das Basissystem Sidebar– Slack Für die Integration ist mindestens ein Teilnehmer ein externer Anwender (ein Anwender, der keinen entsprechenden sys_user-Datensatz hat) erforderlich.

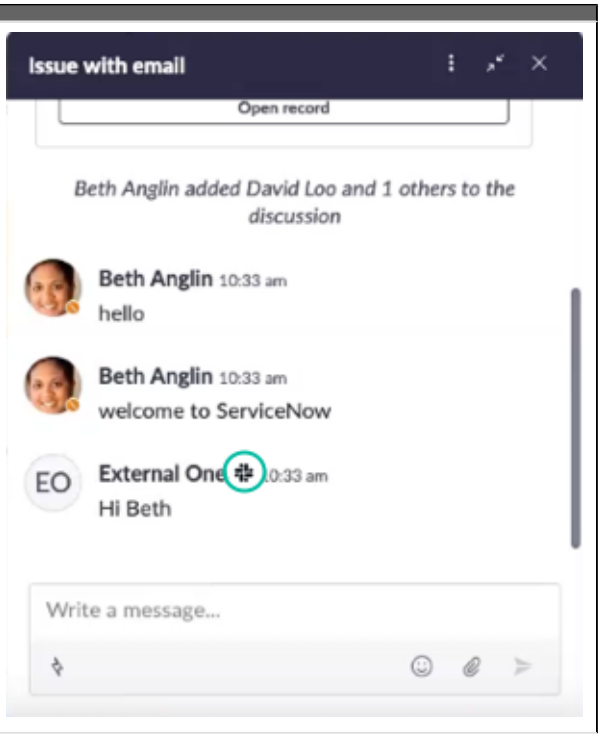
Authentifizierung Wird Durchgeführt Sidebar Anwender in Slack

A Sidebar Anwender muss bereits über verfügen Slack Account, mit dem kommuniziert werden soll Slack Anwender. Slack Authentifiziert jeden Sidebar Anwender, um zu bestätigen, dass er über einen verfügt Slack Account. Diese Authentifizierung verifiziert das Slack Kann einen privaten Kanal-Chat erstellen, der den enthält Sidebar Anwender Slack Account. Wenn Sidebar Anwender hat einen Slack Account ist jedoch nicht angemeldet. Sie werden aufgefordert, sich anzumelden.

Unterscheidung zwischen Sidebar Und Slack Anwender

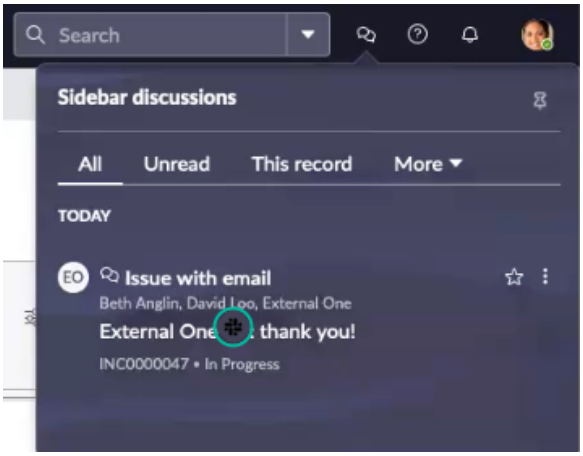
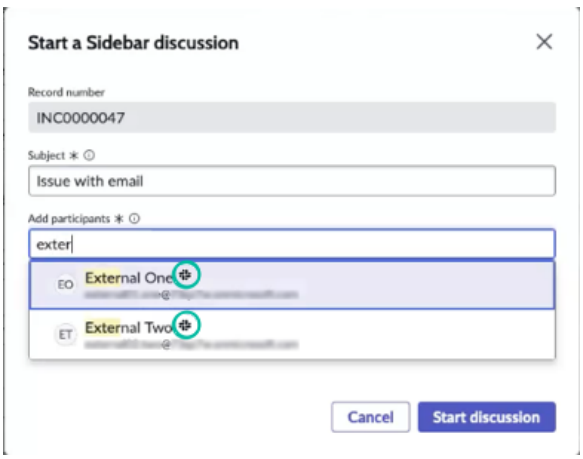
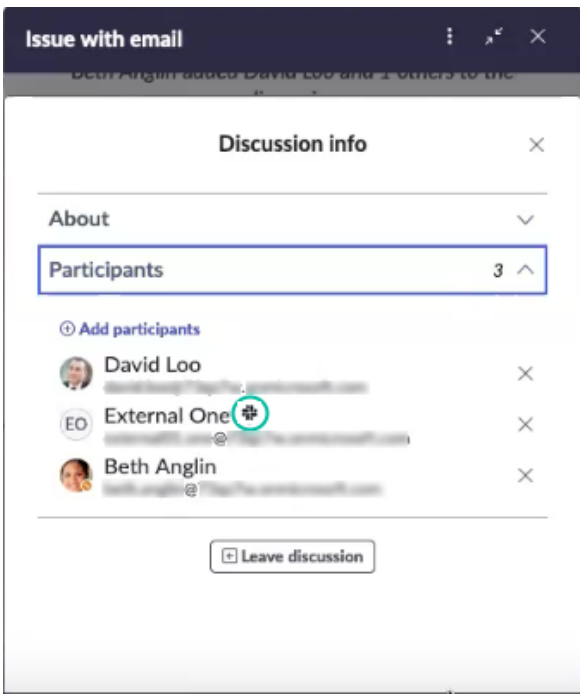
Zum Unterscheiden Sidebar Anwender von Slack Anwender, A Slack Symbol ( ) Wird neben angezeigt Slack Anwendernamen. Dieses Symbol ist in Diskussionsfenstern und Suchergebnissen sichtbar, wird jedoch nicht im Aktivitätenstrom angezeigt.

Beispiele mit Slack Symbol

Diskussionsfenster mit Slack Symbol	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele mit Slack Symbol (Fortsetzung)

Registerkarte „alle“ im Diskussionsfenster mit Slack Symbol	
Diskussionsfenster mit Slack Symbol neben Suchergebnissen	
Diskussionsinformationsfenster mit Slack Symbol	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen von Anwendern zu einer Diskussion

Sidebar Anwender können den vollständigen oder vollständigen Namen eines Anwenders eingeben, den sie der Diskussion hinzufügen möchten. Wenn der Anwender im System vorhanden ist, wird der Name des Anwenders angezeigt und kann ausgewählt werden, um der Diskussion hinzugefügt zu werden. Anwender, die Zugriff auf haben Slack Aber nicht ServiceNow Kann durch identifiziert werden Slack Logo in ihrem Avatar-Bild. Slack Benutzer können der Diskussion Teilnehmer hinzufügen, indem sie sie dem Gruppenchat in hinzufügen Slack. Dadurch werden diese Anwender automatisch der Diskussion in hinzugefügt Sidebar.

Hinweis:
Zu können maximal 250 Anwender hinzugefügt werden Slack Privater Kanal.

Wird Synchronisiert Sidebar Und Slack Anwender

Wenn Sidebar Und Slack Sind integriert, wird alle 30 Minuten ein Auftrag ausgeführt, um zu synchronisieren Sidebar Und Slack Anwender. Wenn ein Slack Die E-Mail-Adresse des Anwenders stimmt mit überein Sidebar E-Mail-Adresse des Anwenders, die Slack Anwender ist dem zugeordnet Sidebar Anwender.

Nachrichten werden validiert

Nachrichten, die von gesendet werden Slack Bis Sidebar Werden mit verifiziert Slack Signiergeheimnis von .

Nachrichten werden zwischen gesendet Sidebar Und Slack

Nach Sidebar Und Slack Sind integriert, können Sie diese Arten von Nachrichten zwischen den beiden Anwendungen senden:

- Nachrichten mit nur-Text
- Nachrichten mit Bildern
- Nachrichten mit Emojis
- Nachrichten mit URLs
- Nachrichten mit Anhängen
- Nachrichten mit Links zu ServiceNow Datensätze

Antworten auf Nachrichten in Slack Werden als Antworten auf die entsprechenden Nachrichten in angezeigt Sidebar.

Entfernen von Anwendern aus einer Diskussion

Sidebar Anwender können einen entfernen Slack Anwender aus einem Sidebar Diskussion. Wenn ein Slack Anwender wird aus einer Diskussion entfernt, Sidebar Und Slack Anwender sehen eine Nachricht, dass der Anwender aus der Diskussion entfernt wurde. Nach einem Slack Der Anwender wird aus der Diskussion entfernt. Er kann weiterhin auf den Gruppenchat in zugreifen Slack Und zeigen Sie frühere Nachrichten an, aber sie können nicht mehr an der Diskussion teilnehmen. Wenn ein Slack Anwender lässt eine Diskussion selbst, beides Sidebar Und Slack Anwender sehen eine Nachricht, dass Slack Anwender hat die Diskussion verlassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichtenverlauf

Wenn der Administrator aktiviert Slack Gruppen-Chats für einen Anwender, der Nachrichtenverlauf von beliebig Sidebar Diskussionen, an denen der Anwender bereits teilnimmt, sind nicht in vorab geladen Slack Gruppenchat. In Slack Gruppen-Chat, der Anwender erhält nur Nachrichten, die gesendet werden, nachdem der Administrator sie empfangen hat Slack Gruppen-Chats.

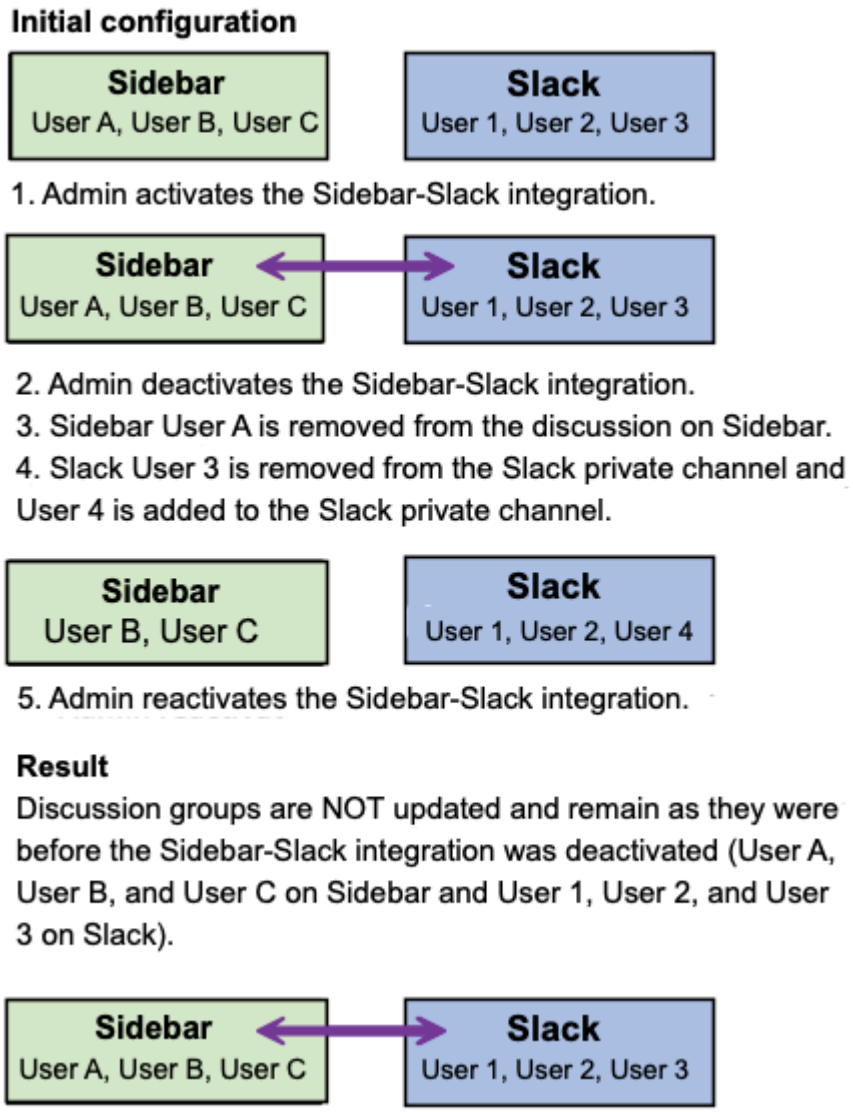
ServiceNow Zugriff von auf Slack Nachrichten

ServiceNow Zugriff von auf Slack Gruppenchats und -Nachrichten sind auf diejenigen beschränkt, die als Teil von generiert wurden Sidebar Und Slack Integration.

Synchronisierung der Teilnehmer

Die Diskussionsteilnehmer werden nicht synchronisiert, wenn die Integration zwischen erfolgt Sidebar Und Slack Wird mehrmals geändert.

Beispiel wird synchronisiert



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung mit Sidebar Und Slack Integration

Wenn Sidebar Ist in integriert Slack, Domänentrennung wird auf nicht unterstützt Slack Instanz. Infolgedessen wird **Einrichten** Schaltfläche für Slack Ist auf der Seite „Einstellungen“ inaktiv. Wenn Sie beispielsweise zwei Domänen in konfiguriert haben ServiceNow Aber verwenden Sie nur einen Microsoft Teams-Instanz können Sie nicht partitionieren Microsoft Teams Instanz, die einen Teil davon auf eine Domäne und einen anderen Teil auf eine andere Domäne verweisen soll.

Integrieren Sidebar Und Slack

Konversationen zwischen aktivieren Sidebar Und Slack Anwender durch Integration Sidebar Mit Slack.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integration durchzuführen Sidebar Und Slack.

Hinweis:
Für einige der folgenden Ressourcen müssen Sie sich bei Websites wie ServiceNow University, Now Create oder der ServiceNow Community anmelden. Wenn die erwartete Ressource nicht geladen wird, melden Sie sich an, und versuchen Sie erneut, auf die Ressource zuzugreifen.

1. Richten Sie ein Slack Account.
2. Hinzufügen Slack Anwender.
3. Aktivieren Slack Von ServiceNow.
4. Konfigurieren Sie das Ereignisabonnement und die Webhook-URL.

Richten Sie ein Slack Account

Richten Sie ein Slack Account.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Slack Entwicklerprogramm , Melden Sie sich bei an Slack Entwickler-Account.
2. Auf der Slack Dashboard, wählen Sie aus **Ihre Apps** In der oberen rechten Ecke des Bildschirms.
3. Wählen Sie auf dem Bildschirm Ihre Apps die Option aus **Erstellen Sie eine App.**
4. Wählen Sie im Dialogfeld App erstellen die Option aus **Von Grund auf neu** .
5. Füllen Sie im Dialogfeld „App benennen und Arbeitsbereich auswählen“ die Felder aus:
   - App-Name: Name der Anwendung, die Sie erstellen möchten. Notieren Sie sich den App-Namen, da Sie ihn in den verbleibenden Verfahren benötigen.
   - Wählen Sie einen Arbeitsbereich aus, in dem Sie Ihre App entwickeln möchten – Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Arbeitsbereich aus, in dem sich Ihre App befindet. Notieren Sie sich den App-Namen, da Sie ihn in den verbleibenden Verfahren benötigen.
6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine App** .
7. Geben Sie in einem Browserfenster ein `https://api.slack.com/apps` Und wählen Sie die App aus, die Sie in Schritt 5 erstellt haben.
8. Wählen Sie in den Einstellungen die Option aus **Oauth Und Berechtigungen** .
9. Geben Sie im Dialogfeld „Umleitungs-URLs“ ein `https://{instance_url}/oauth_redirect.do`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue direkte URL hinzu** .
11. Fügen Sie diese OAuth-Bereiche aus dem Abschnitt Anwender-T:ken-Bereich hinzu.

OAuth-Bereich	Beschreibung
Kanäle:Verlauf	Zeigen Sie Nachrichten und andere Inhalte in den öffentlichen Kanälen eines Anwenders an.
Kanäle:Lesen	Zeigen Sie grundlegende Informationen zu öffentlichen Kanälen in einem Arbeitsbereich an.
Kanäle:Schreiben	Verwalten Sie die öffentlichen Kanäle eines Anwenders, und erstellen Sie neue Kanäle im Namen eines Anwenders.
Kanäle:write.invites	Laden Sie Mitglieder zu öffentlichen Kanälen ein.
Chat:Schreiben	Senden Sie Nachrichten im Namen eines Anwenders.
Dateien:Schreiben	Laden Sie Dateien im Namen eines Anwenders hoch, bearbeiten und löschen Sie sie.
Gruppen: Lesen	Zeigen Sie grundlegende Informationen zu den privaten Kanälen eines Anwenders an.
Gruppen:Schreiben	Verwalten Sie die privaten Kanäle eines Anwenders, und erstellen Sie neue Kanäle im Namen eines Anwenders.
Gruppen:write.invites	Laden Sie Mitglieder zu privaten Kanälen ein.
im:lesen	Zeigen Sie grundlegende Informationen zu den Direktnachrichten eines Anwenders an.
im:schreiben	Starten Sie Direktnachrichten mit Personen im Namen eines Anwenders.
Mpin: Lesen	Zeigen Sie grundlegende Informationen zu den direkten Gruppennachrichten eines Anwenders an.
Mpin:write	Starten Sie die Gruppen von Direktnachrichten mit Personen im Namen eines Anwenders.
Anwender:lesen	Zeigen Sie Personen in einem Arbeitsbereich an.
Anwender:read.email	Zeigen Sie E-Mail-Adressen von Personen in einem Arbeitsbereich an.

12. Fügen Sie diese OAuth-Bereiche aus dem Abschnitt „Bot-Token-Bereich“ hinzu:

OAuth-Bereich	Beschreibung
Anwender:lesen	Zeigen Sie Personen in einem Arbeitsbereich an.
Anwender:read.email	Zeigen Sie E-Mail-Adressen von Personen in einem Arbeitsbereich an.

Hinzufügen Slack Anwender

Laden Sie Anwender zu ein Slack Wenn Slack Anwender sind nicht bereits vorhanden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie in einem Browserfenster ein `<workspace name>/admin` Wo `<workspace name>` Ist der Name des Arbeitsbereichs, den Sie beim Erstellen der App in angegeben haben Richten Sie ein Slack Account.
2. Wählen Sie Aus **Laden Sie Personen Ein** .
3. Fügen Sie die E-Mail-Adressen der Anwender hinzu, die Sie hinzufügen möchten.
   E-Mails werden an die eingeladenen Anwender gesendet.
4. Melden Sie sich bei der Anwender-E-Mail an, und nehmen Sie die Einladung an.
5. Wählen Sie Aus **Starten** Um zu starten Slack Chatbereich.

Aktivieren Slack Von ServiceNow

Stellen Sie das E-Mail-Feld der Systemanwenderdatensätze sicher, die zugeordnet werden Slack Anwender wurden ordnungsgemäß aktualisiert. Dies muss vor der geplanten Aufgabe erfolgen, zwischen der die Anwender synchronisiert werden Slack Und ServiceNow Wird ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Sidebar**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Integrationen die Option aus **Einrichten** Für Slack.
3. Füllen Sie auf der Setup-Seite der Slack-Integration die aus Slack Anmeldeinformationsfelder:
   - Client-ID: ID, die der von Ihnen erstellten App zugeordnet ist.
   - Geheimer Client-Schlüssel: Automatisch zugewiesener geheimer Client-Schlüssel auf dem Slack Bildschirm „App-Anmeldeinformationen“.
   - Signiergeheimnis: Automatisch zugewiesenes Signiergeheimnis auf dem Slack Bildschirm „App-Anmeldeinformationen“.
   - OAuth-Token für Bot-Anwender: Automatisch zugewiesenes Token auf dem Slack Bildschirm „OAuth und Berechtigungen“. Dieses Feld muss mit beginnen `Xoxb` .
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_cs_collab_settings.list` .
6. Aktivieren Sie auf der Seite „Einstellungen für Chat für Zusammenarbeit“ diese Option Slack Ist auf „wahr“ festgelegt, und dieser Einstellungskanal ist auf festgelegt Slack.

   Trouble?
   Wenn Aktiviert Slack Ist nicht auf „wahr“ festgelegt, oder der Einstellungskanal ist nicht auf festgelegt Slack, Deaktivieren und dann erneut aktivieren Slack.
7. Geben Sie im Navigationsfilter ein `oauth_credential.list` .
8. Überprüfen Sie auf der Seite „OAuth-Anmeldeinformationen“, ob ein neuer Datensatz mit der Bezeichnung Sidebar Slack OAuth-Entität vorhanden ist.
   Dies ist das Token auf App-Ebene, das erforderlich ist, damit die geplante Aufgabe erfolgreich ausgeführt wird, um die Anwender zu synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_cs_collab_Provider_user_Profile.list` .
10. Überprüfen Sie dies auf der Seite „Zusammenarbeits-Chat-Profile“ Slack Anwender wurden ordnungsgemäß importiert.
11. Wählen Sie Aus **Besprechen** Und fügen Sie mindestens einen externen Anwender hinzu (A Slack Anwender, der keinen hat ServiceNow Account).

Konfigurieren Sie das Ereignisabonnement und die Webhook-URL

Konfigurieren Sie das Ereignisabonnement und die Webhook-URL.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie Slack App aus Schritt 1.
2. Wählen Sie Aus **Ereignisabonnements** .
3. Geben Sie im Feld Anforderungs-URL die Anforderungs-URL ein.
   Geben Sie beispielsweise ein `https://{instancename}/api/sn_oe_sfs/collaboration_slack_event_processor/chats` .
4. Wählen Sie Aus **Abonnieren Sie Ereignisse im Namen von Anwendern** .
5. Fügen Sie diese Ereignisse hinzu:

Ereignisname	Beschreibung	Erforderlicher Umfang
member_joined_Channel	Ein Anwender ist einem öffentlichen Kanal, einem privaten Kanal oder MPDM beigetreten.	Kanäle:lesen oder Gruppen:lesen oder mpim:lesen
member_left_Channel	Ein Anwender hat einen öffentlichen oder privaten Kanal verlassen.	Kanäle:lesen oder Gruppen:lesen
message.channels	Eine Nachricht wurde in einem Kanal veröffentlicht.	Kanäle:Verlauf
message.groups	Eine Nachricht wurde in einem privaten Kanal veröffentlicht.	Gruppen:Verlauf
message.im	Eine Nachricht wurde in einem Direktnachrichtenkanal veröffentlicht.	im:Verlauf

6. Wählen Sie Aus **Abonnieren Sie Bot-Ereignisse** .
7. Fügen Sie diese Ereignisse hinzu:

Ereignisname	Beschreibung	Erforderlicher Umfang
member_left_Channel	Ein Anwender hat einen öffentlichen oder privaten Kanal verlassen.	Kanäle:lesen oder Gruppen:lesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignisname	Beschreibung	Erforderlicher Umfang
message.channels	Eine Nachricht wurde in einem Kanal veröffentlicht.	Kanäle:Verlauf
Nachricht.im	Eine Nachricht wurde in einem Direktnachrichtenkanal veröffentlicht.	im:Verlauf

Sidebar verwenden

Sie können erstellen Sidebar Diskussion für einen aufgabenbasierten oder Interaktionsdatensatz oder als eigenständige Konversation. Sidebar Diskussionen für einen aufgabenbasierten Datensatz oder einen Interaktionsdatensatz können aus einem konfigurierbaren Arbeitsbereich oder einem erstellt werden Next Experience Core-UI-Datensatzseite.

Zum Erstellen von Sidebar Diskussion für einen aufgabenbasierten Datensatz oder einen Interaktionsdatensatz finden Sie unter Erstellen Sie einen Sidebar Diskussion für einen Datensatz. Dient zum Erstellen eines eigenständigen Sidebar Konversation, siehe Erstellen Sie eine eigenständige Sidebar Diskussion.

Erstellen Sie einen Sidebar Diskussion für einen Datensatz

Arbeiten Sie mit anderen zusammen, indem Sie eine erstellen Sidebar Diskussion für einen Aufgaben- oder Interaktionsdatensatz. Diese Diskussionen können aus erstellt werden Next Experience Seite oder Core-UI-Datensatzseite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Anwender mit Zugriff auf den Datensatz, der dem zugeordnet ist Sidebar Diskussion

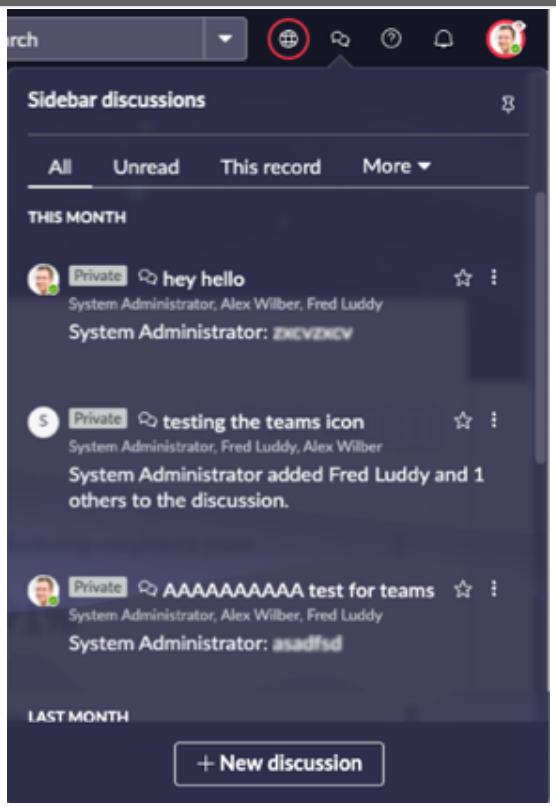
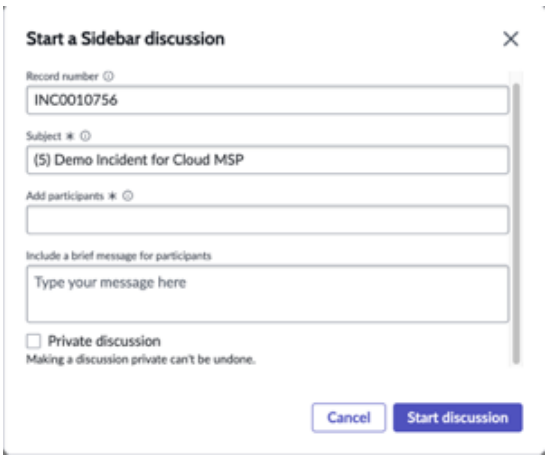
Hinweis:
Um Inkompatibilitäten mit neueren Funktionen zu vermeiden, verwenden Sie Sidebar Nur für Datensätze, denen eine Datensatznummer zugeordnet ist.

Prozedur

1. Starten Sie eine Sidebar-Diskussion von einem aus Next Experience Seite oder ein Core-UI-Datensatz:

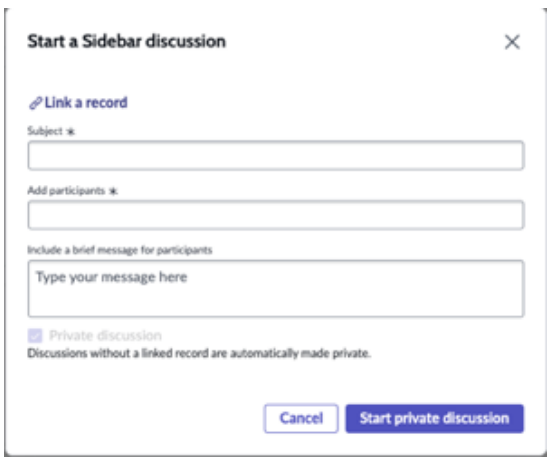
Next Experience Seite	Core-UI-Datensatz
a. Wählen Sie im oberen Menü die Option aus Sidebar Diskussionssymbol ( ), um anzuzeigen Sidebar Fenster „Diskussionen“.	a. Geben Sie im Navigationsfilter den Typ des Datensatzes (Interaktion oder Aufgabe) ein, für den Sie einen erstellen möchten Sidebar Diskussion. b. Wählen Sie Aus **Alle** Um alle Datensätze für den eingegebenen Typ anzuzeigen. c. Wählen Sie im Bildschirm Incidents oder Aufgaben den Datensatz aus, den Sie erstellen möchten Sidebar Diskussion für. d. Wählen Sie im Bildschirm Incident oder Aufgabe die Option aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Next Experience Seite	Core-UI-Datensatz
	**Besprechen** Zum Anzeigen von Start A Sidebar Diskussionsfenster: 

b. Um eine vorhandene anzuzeigen Sidebar Diskussion auswählen Sie sie auf der aus Sidebar Diskussionsmenü.

c. Starten Sie einen neuen Sidebar Diskussion durch Auswahl **Neue Diskussion** Zum Anzeigen von Start A Sidebar Diskussionsfenster.



d. Wählen Sie Aus **Verknüpfen Sie einen Datensatz** Und geben Sie die Aufgaben- oder Incident-Nummer in das Feld Datensatznummer ein.

2. Füllen Sie die Felder im aus Sidebar Diskussionsfenster:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
Datensatznummer	Datensatznummer, die dem zugeordnet ist Sidebar Diskussion.
Betreff	Dieses Feld ist mit der Kurzbeschreibung des Datensatzes vorab ausgefüllt. Wenn der Betreff mit einer Zahl in Klammern beginnt, gibt diese Zahl an, welche Nummer diese Diskussion für den Datensatz ist. Wenn die Betreffzeile beispielsweise „(2) E-Mail-Problem“ hat, gibt „2“ die zweite Diskussion für den E-Mail-Problemdatensatz an. Sie können das Betrefffeld bearbeiten oder hinzufügen.
Teilnehmer hinzufügen	Wählen Sie den Anwender oder die Anwendergruppe aus, der bzw. die in die Diskussion aufgenommen werden soll. Wenn für diesen Fall/diese Interaktion/diesen Incident eine Zuweisungsgruppe eingegeben wurde, wird dieses Feld mit seinen Mitgliedern vorab ausgefüllt. ○ Wenn Sie einzelne Anwender auswählen, können nur die Anwender mit Zugriff auf den Datensatz als Teilnehmer hinzugefügt werden. ○ Wenn Sie eine Anwendergruppe auswählen, werden nur die Anwender innerhalb der Gruppe, die Zugriff auf den Datensatz haben, als Teilnehmer hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Sidebar Mitgliederabfrage.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Nachricht für die Teilnehmer des ein Sidebar Diskussion.
Private Diskussion	Wählen Sie Aus **Private Diskussion** Zum Limit Sidebar Diskussionszugriff nur für den Service Desk-Mitarbeiter und andere Diskussionsteilnehmer. Diese Diskussionen sind als „privat“ markiert und können nicht in „nicht privat“ konvertiert werden. Teilnehmer können andere einladen, an der privaten Diskussion teilzunehmen, sofern die neuen Teilnehmer Zugriff auf den Datensatz haben. Private Diskussionen sind für nicht-Teilnehmer in Suchergebnissen nicht sichtbar.

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Private Diskussion starten: Starten Sie eine private Diskussion Sidebar Diskussion.
   - Diskussion starten: Starten Sie einen Sidebar Diskussion.
   - Abbrechen: Brechen Sie die Diskussion ab.
4. Sobald Sie eine Diskussion gestartet haben, können Sie Nachrichten bearbeiten und löschen.

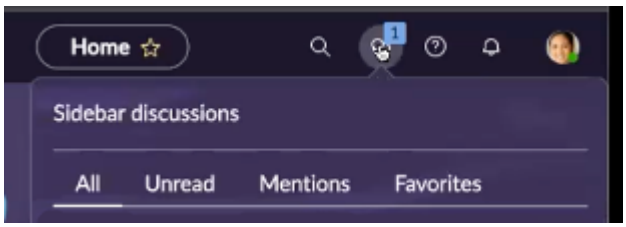
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Bearbeiten Sie eine Nachricht	Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ aus Neben der Nachricht und **Bearbeiten Sie die Nachricht** . Die Nachricht wird in einem Bearbeitungsfenster angezeigt, in dem Sie den Text ändern können. ○ Sie können nur Nachrichten bearbeiten, die Sie gesendet haben. ○ Sie können jeweils nur eine Nachricht bearbeiten. ○ Wenn Sie den Anhang einer von Ihnen gesendeten Nachricht ändern, werden sowohl die alten als auch die neuen Anhänge angezeigt. ○ Wenn eine von Ihnen gesendete Nachricht eine URL enthält, können Sie die Nachricht löschen, aber nicht bearbeiten.
Nachricht löschen	Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ aus Neben der Nachricht und **Nachricht Löschen** . Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie Ihre Nachricht wirklich löschen möchten. Wählen Sie Aus **Löschen** Um die Nachricht zu löschen oder auszuwählen **Abbrechen** Um die Nachricht zu verlassen. ○ Sie können nur Nachrichten löschen, die Sie gesendet haben. ○ Nachdem Sie eine Nachricht gelöscht haben, wird ein Hinweis mit dem Datum und der Uhrzeit angezeigt, zu der die Nachricht gelöscht wurde. ○ Wenn Sie eine Nachricht löschen, in der jemand erwähnt wird, der @Mention verwendet, wird diese @Mention ebenfalls gelöscht. ○ Sie können eine Löschung nicht rückgängig machen, nachdem Sie eine Nachricht gelöscht haben, ist sie verschwunden.

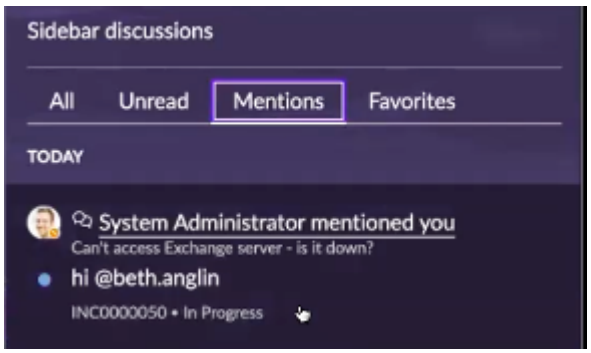
5. Um einen Anwender zu erwähnen, geben Sie ein `@Anwender` (Wo `Anwender` Ist der Name des Anwenders) oder Um Um eine Liste von Anwendern anzuzeigen und jemanden aus dieser Liste auszuwählen.
   - Nur Anwender, die Zugriff auf den zugrunde liegenden Datensatz haben, werden in der Liste angezeigt.
   - Die Liste ist in Anwender unterteilt, die derzeit an der Diskussion teilnehmen (Teilnehmer) und Anwender, die nicht sind (nicht-Teilnehmer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Anwender wird benachrichtigt, dass er in erwähnt wurde Sidebar Diskussionsnachricht. Das Chat-Symbol für Sidebar-Diskussionen zeigt eine Zahl an, die ungelesene Nachrichten oder Erwähnungen angibt.



- Wenn der Anwender auswählt **Erwähnungen** Registerkarte werden die Nachrichten angezeigt, die den Anwender mit @user erwähnen.



- Wenn der Anwender die Nachrichtenvorschaukarte auswählt, wird die entsprechende Nachricht mit der genauen Nachricht angezeigt, die die hervorgehobene @Erwähnung enthält.

6. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Anwender gesendet, wenn:
   - Der Anwender liest die Nachrichten nicht innerhalb von 24 Stunden. Die E-Mail wird als Erinnerung gesendet, um die Nachrichten anzuzeigen und die Diskussion fortzusetzen. Siehe Sidebar Zuordnung der anfordernden Person Weitere Informationen zur Zuordnung der anfordernden Person für E-Mail-Benachrichtigungen.
   - Wenn eine anfordernde Person einer vorhandenen Diskussion hinzugefügt wird.
7. Um das Diskussionsdialogfeld zu schließen (aber die Diskussion nicht zu beenden), wählen Sie das Symbol „Schließen“ ×.

Erstellen Sie eine eigenständige Sidebar Diskussion

Erstellen Sie eine eigenständige Sidebar Diskussion, die nicht an einen bestimmten Datensatz gebunden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

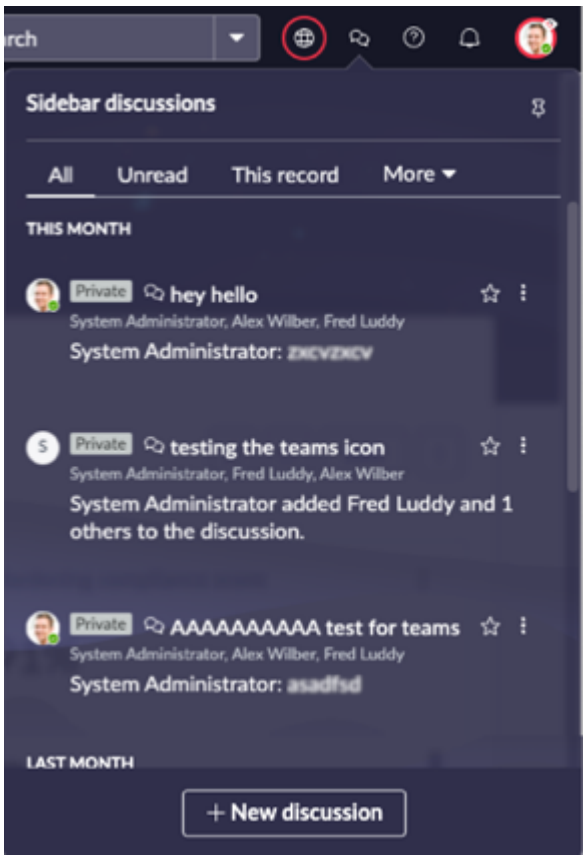
Starten von Sidebar Diskussion

Gehen Sie wie folgt vor, um einen zu starten Sidebar Diskussion:

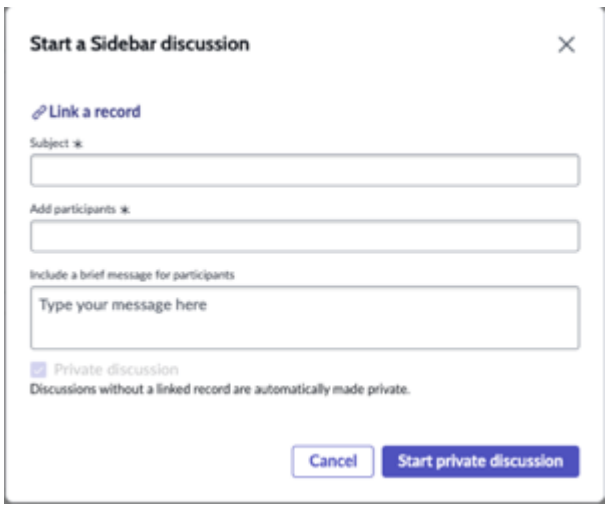
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im oberen Menü die Option aus Sidebar Diskussionssymbol ( ), um anzuzeigen Sidebar Fenster „Diskussionen“.



2. Um auf eine vorhandene zuzugreifen Sidebar Diskussion aus auswählen Sidebar Diskussionsmenü.
3. Starten Sie einen neuen Sidebar Diskussion durch Auswahl **Neue Diskussion** Zum Anzeigen von Start A Sidebar Diskussionsfenster.



4. Füllen Sie die Felder aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datensatz verknüpfen	Wählen Sie Aus **Verknüpfen Sie einen Datensatz** Wenn Sie eine Verbindung herstellen möchten Sidebar Diskussion zu einem Datensatz. (Wenn Sie mit einem Datensatz verknüpfen, ist die Diskussion keine eigenständige Diskussion mehr.) Ein neues Diskussionsdialogfeld wird angezeigt, und Sie können die Datensatznummer des Datensatzes eingeben, mit dem Sie eine Verknüpfung herstellen möchten. Alle Teilnehmer, die keinen Zugriff auf den Datensatz haben, werden automatisch aus der Diskussion entfernt.
Betreff	Geben Sie eine kurze Beschreibung für die Konversation ein.
Teilnehmer hinzufügen	Wählen Sie die Anwender oder Anwendergruppen aus, die in die Diskussion aufgenommen werden sollen.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Nachricht für die Teilnehmer des ein Sidebar Diskussion.
Private Diskussion	Eigenständige Diskussionen sind immer privat, und der Zugriff ist nur auf den Anwender und andere Diskussionsteilnehmer beschränkt. Diese Diskussionen sind als „privat“ markiert und können nicht in „nicht privat“ konvertiert werden. Private Diskussionen sind für nicht-Teilnehmer in Suchergebnissen nicht sichtbar.

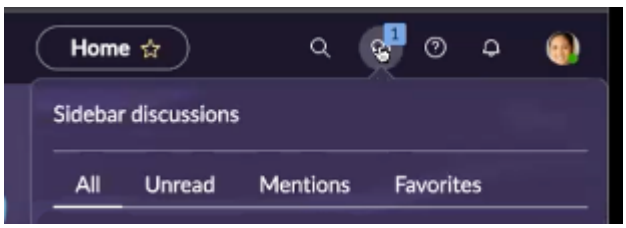
5. Sobald Sie eine Diskussion gestartet haben, können Sie Nachrichten bearbeiten und löschen.

Option	Beschreibung
Bearbeiten Sie eine Nachricht	Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ aus Neben der Nachricht und **Bearbeiten Sie die Nachricht** . Die Nachricht wird in einem Bearbeitungsfenster angezeigt, in dem Sie den Text ändern können. ○ Sie können nur Nachrichten bearbeiten, die Sie gesendet haben. ○ Sie können jeweils nur eine Nachricht bearbeiten. ○ Wenn Sie den Anhang einer von Ihnen gesendeten Nachricht ändern, werden sowohl die alten als auch die neuen Anhänge angezeigt. ○ Wenn eine von Ihnen gesendete Nachricht eine URL enthält, können Sie die Nachricht löschen, aber nicht bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

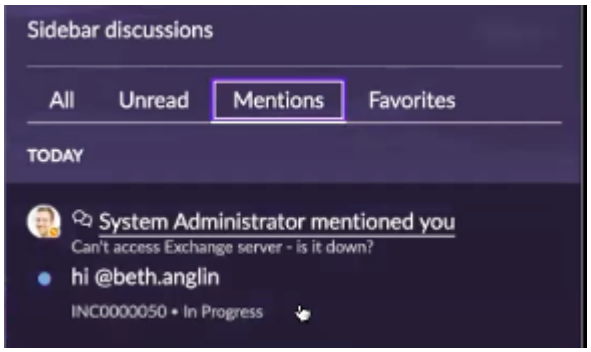
Option	Beschreibung
Nachricht löschen	Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ aus Neben der Nachricht und **Nachricht Löschen**. Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie Ihre Nachricht wirklich löschen möchten. Wählen Sie Aus **Löschen** Um die Nachricht zu löschen oder auszuwählen **Abbrechen** Um die Nachricht zu verlassen. ○ Sie können nur Nachrichten löschen, die Sie gesendet haben. ○ Nachdem Sie eine Nachricht gelöscht haben, wird ein Hinweis mit dem Datum und der Uhrzeit angezeigt, zu der die Nachricht gelöscht wurde. ○ Wenn Sie eine Nachricht löschen, in der jemand erwähnt wird, der @Mention verwendet, wird diese @Mention ebenfalls gelöscht. ○ Sie können eine Löschung nicht rückgängig machen, nachdem Sie eine Nachricht gelöscht haben, ist sie verschwunden.

6. Um einen Anwender zu erwähnen, geben Sie ein `@Anwender` (Wo `Anwender` Ist der Name des Anwenders) oder `Um` Um eine Liste von Anwendern anzuzeigen und jemanden aus dieser Liste auszuwählen.
   - Die Liste ist in Anwender unterteilt, die derzeit an der Diskussion teilnehmen (Teilnehmer) und Anwender, die nicht sind (nicht-Teilnehmer).
   - Der Anwender wird benachrichtigt, dass er in erwähnt wurde Sidebar Diskussionsnachricht. Das Chat-Symbol für Sidebar-Diskussionen zeigt eine Zahl an, die ungelesene Nachrichten oder Erwähnungen angibt.



   - Wenn der Anwender auswählt **Erwähnungen** Registerkarte werden die Nachrichten angezeigt, die den Anwender mit @user erwähnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wenn der Anwender die Nachrichtenvorschaukarte auswählt, wird die entsprechende Nachricht mit der genauen Nachricht angezeigt, die die hervorgehobene @Erwähnung enthält.

7. Um das Diskussionsdialogfeld zu schließen (aber die Diskussion nicht zu beenden), wählen Sie das Symbol „Schließen“ ×.

Sidebar – Referenz

Lesen Sie Informationen dazu Sidebar Funktioniert mit Domänentrennung.

Domänentrennung und Sidebar

Domänentrennung und Sidebar

Domänentrennung wird für unterstützt Sidebar . Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über Domänentrennung und Sidebar

Zum Einrichten der Domänentrennung für Sidebar, Aktivieren Sie die Domänentrennung für Ihre Instanz. Wenn Ihre Instanz mehrere Domänen hat, können Sie wechseln Sidebar Ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder aus für jede Domäne. Zum Konfigurieren einer domänengetrennten Umgebung mit ist keine spezielle Konfiguration erforderlich Sidebar. Domänentrennung für Sidebar Wird nur unterstützt, wenn Domänen mit einer über- und untergeordneten Domänenhierarchie eingerichtet werden.

Sidebar Diskussionen sind gemäß dem Basisdatensatz (Aufgaben- oder Interaktionsdatensatz) domänengetrennt. Sie können Sidebar-Diskussionen nur anzeigen und erstellen, wenn Sie Zugriff auf den Aufgaben- oder Interaktionsdatensatz haben.

Beispiel: INC00001 gehört zu dem in der ACME-Domäne erstellten Datensatz, und die Cisco-Domäne hat keinen Zugriff auf INC00001. Anwender, die zur Cisco-Domäne gehören, können nicht mit interagieren Sidebar Diskussionen basierend auf INC00001.

Sidebar Versionen für Domänentrennung

Um die Domänentrennung vollständig zu nutzen, müssen Sie sowohl die Vancouver-Version als auch die August-Version von verwenden Sidebar Store-App (Omni Experience Standard-Funktionssatz).

Wenn Sie zum ersten Mal sind Sidebar Anwender in Vancouver (Sie haben nicht verwendet Sidebar Früher und sind nicht auf die Vancouver Store-App vertraut) und möchten Domänentrennung nutzen, Sidebar Ist standardmäßig inaktiv. Navigieren Sie für jede Domäne zur Einstellungsseite für Konversationsschnittstellen, und aktivieren Sie sie Sidebar Manuell. Alternativ können Sie auf die Tabelle „sys_cs_collab_settings“ zugreifen und manuell einen neuen Datensatz für jede Domäne einfügen.

Es gibt ein bekanntes Problem, dass Emojis bei Verwendung mit Domänentrennung nicht wie erwartet funktioniert. Eine Problemumgehung für dieses Problem besteht darin, zum Block „Emojis ACE-Inhalt aktivieren“ zu wechseln und das Datensatzfeld mit der sys_cs_collab_settings-Datensatz-sys_ID für die angegebene Domäne zu aktualisieren.

Domänentrennung mit Sidebar Und Microsoft Teams Integration

Wenn Sidebar Und Microsoft Teams Sind integriert und konfiguriert, werden aktiviert Sidebar Fordert eine Nachricht auf, die angibt, dass Microsoft Teams Die Integration muss manuell aktiviert und deaktiviert werden Sidebar Fordert eine Meldung auf, die angibt, dass die Integration mit erfolgt Microsoft Teams Wird auch deaktiviert.

Domänentrennung funktioniert nicht mit Microsoft Teams Wenn mehrere Domänen konfiguriert sind. Unique wird gekoppelt Microsoft Teams Mit jeder Domäne wird nicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Verwalten Sie Personen und Arbeit

Verwenden Sie diese Anwendungen, um die Kommunikation zu optimieren und Arbeitszuweisungen und -Interaktionen zu verwalten.

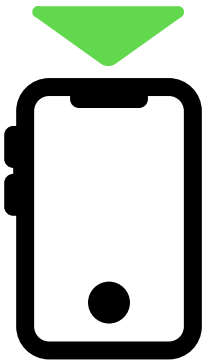
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung



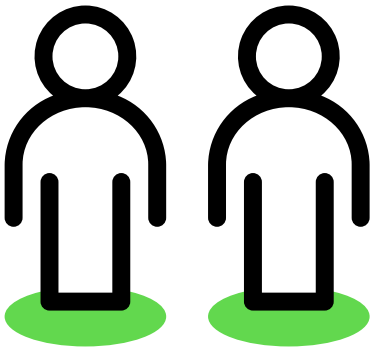
Bearbeiten Sie Teamzuweisungen, leiten Sie den Workflow weiter, und stellen Sie Anwenderunterstützung bereit.

Omni-Channel-Rückruf



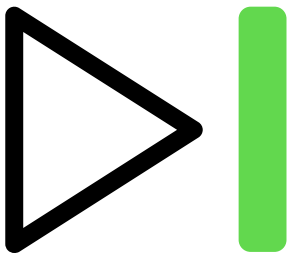
Verbinden Sie Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter mit Rückrufserviceoptionen.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf



Aktiviert andere ServiceNow® Anwendungen, die angezeigt werden sollen Zoom Rückrufoption.

Proaktive Auslöser



Stellt mithilfe von Echtzeitdaten hilfreiche Plattformaktionen bereit.

Automatische Übersetzung

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA)

Verwalten und verbessern Sie Ihren Geschäfts-Workflow auf dem ServiceNow AI Platform. Erweiterte Arbeitszuweisung Verfügt über Optionen zum Zuweisen von Aufgaben an Teams und einzelne Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit und Bedarf sowie deren Kompetenzniveaus. Bieten Sie Anwendern den bestmöglichen Service, indem Service Messaging und Rollenmanagement für jede Aufgabe oder Zuweisung direkt verwaltet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Omni-Channel-Rückruf

Erweitern Sie Ihre Servicekontaktmöglichkeiten mit Omni-Channel-Rückruf. Mit diesem Modul können Service Desk-Mitarbeiter Anwender kontaktieren, wenn sie in Zeiträumen mit hoher Aktivität Hilfeanrufe oder Serviceanfragen tätigen. Rückrufoptionen in anderen Apps auf anzeigen oder ankündigen ServiceNow AI Platform, Konfigurieren Sie Rückrufoptionen, um Anwender an Live- oder Virtual Agents weiterzuleiten und vieles mehr.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Die Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf App ist ein ServiceNow AI Platform Fähigkeit, mit der Anwender einen Rückruf anfordern können Zoom Wenn die Wartezeit des Service Desk-Mitarbeiters lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind. Service Desk-Mitarbeiter und Anwender können über zusammenarbeiten Zoom Besprechung zu einem Datum und einer Uhrzeit, die von Anwendern angefordert wurden.

Proaktive Auslöser

Proaktive Auslöser Unterstützt Endanwender durch Bereitstellung hilfreicher Plattformaktionen mithilfe von Echtzeitdaten. Administratoranwender können Regeln und Aktionen anpassen, um Rich-Text-Popup-Nachrichten bestimmten Anwendern anzuzeigen.

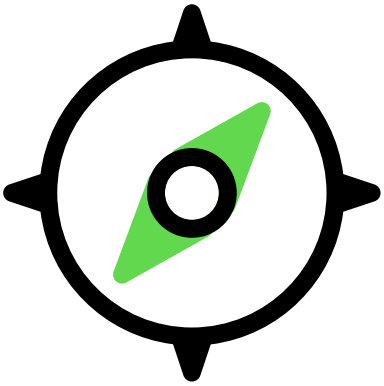
Erweiterte Arbeitszuweisung

Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Weist Ihren Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente zu, basierend auf ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional auf Kompetenzen. AWA Leitet Arbeit mithilfe von von Ihnen definierten Arbeitselementwarteschlangen, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

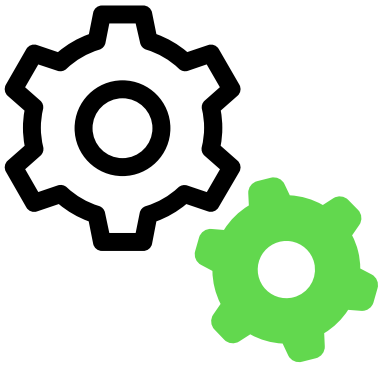
Erste Schritte

Untersuchen



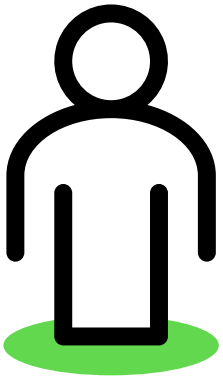
Erfahren Sie mehr über Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren



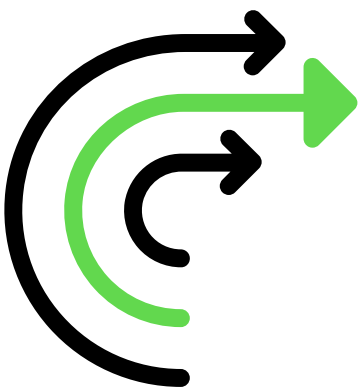
Installieren Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Und aktivieren Sie relevante Plugins. Einrichten AWA Dient zum automatischen Zuweisen von Arbeitselementen an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter anhand definierter Arbeitselementwarteschlangen, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien.

Verwenden



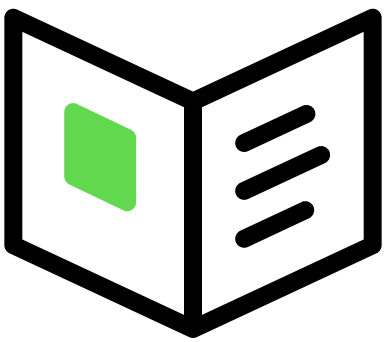
Verwenden Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Überprüfen Sie Arbeitselemente und, um SMS-Konversationen zu verfassen AWA Ereignisse und aktivieren die Protokollierung.

Analytics- Und Reporting-Lösungen



Arbeiten Sie mit Dashboards, z. B. Platform Analytics-Lösungen, Um Informationen zu analysieren.

Referenz



Abrufen Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Details für Domänentrennung, Komponenten und Eigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden

Verwenden Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA), um Ihren Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen automatisch zuzuweisen. AWA Leitet Arbeit mithilfe von von Ihnen definierten Arbeitselementwarteschlangen, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter. Service Desk-Mitarbeiter sehen ihre Zuweisungen in ihren Mitarbeiterbereich Posteingang.

Übersicht über die Vorgehensweise AWA Funktioniert

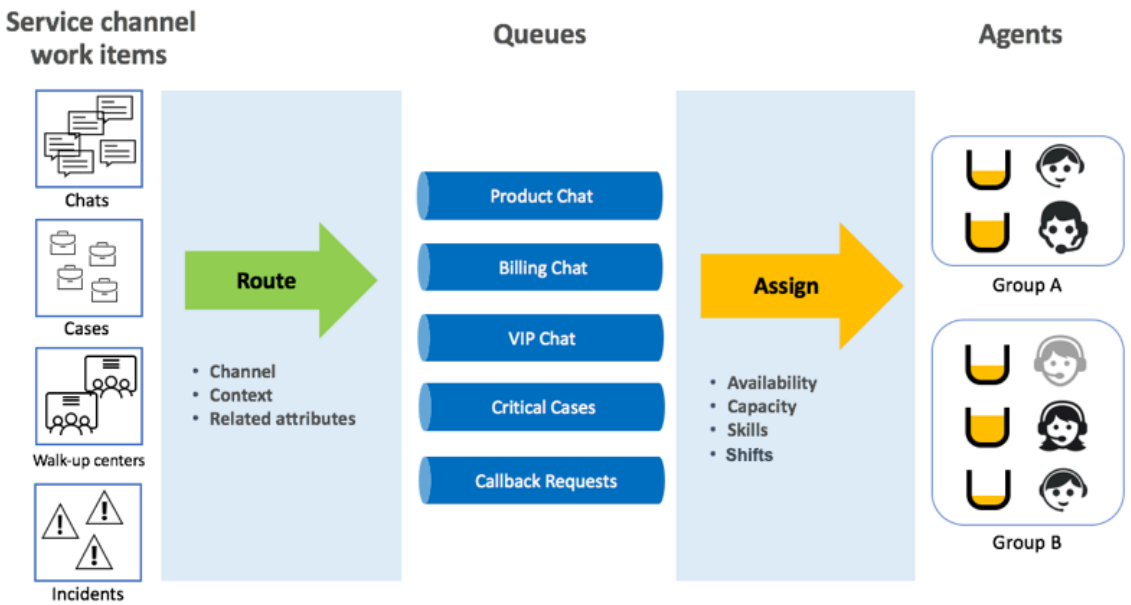
Kunden verwenden verschiedene Kanäle, um Service anzufordern, z. B. Chats, Fälle oder Incidents. Anforderungen von Kunden erstellen Aufgaben- oder Interaktionsdatensätze, die Informationen zu diesen Objekten speichern, als Arbeitselemente bezeichnet. AWA Leitet Arbeitselemente automatisch an Warteschlangen weiter, die sich auf bestimmte Arten von Support konzentrieren, und zwar anhand von von von Ihnen angegebenen Kriterien (z. B. Priorität oder Kundenstatus).

Warteschlangen können auf Grundlage des Bedarfs oder des Typs definiert werden, z. B. Produkt oder kritische Fälle. Sie identifizieren auch die Mitarbeitergruppen, die für die Arbeit in der Warteschlange verantwortlich sind. AWA Wendet dann Zuweisungsregeln an, die Sie festgelegt haben, und verwendet Verfügbarkeit, Kapazität, Kompetenzen (falls definiert) und Schichten (falls definiert), um dem qualifiziertesten Service Desk-Mitarbeiter Arbeit zuzuweisen.

AWA Verfügt über Sprachresilienz auf Enterprise-Ebene, die die Anrufbereitstellung an Servicemitarbeiter auch ohne vorhandene Interaktionserstellung sicherstellt. Diese kritische Fähigkeit ermöglicht es Contact-Center-as-a-Service (CCaaS)-Anbietern, strenge SLAs zu erfüllen, die direkt an Umsatzerkennungs- und Abrechnungsvereinbarungen mit ihren Kunden gebunden sind.

Workflow

Weitere Informationen zu finden Sie im folgenden Diagramm Erweiterte Arbeitszuweisung Prozess-Flow.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren Sie zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite** Um mit der Erkundung zu beginnen AWA Funktionen.

Vorteile

Erweiterte Arbeitszuweisung bietet die folgenden Vorteile.

Vorteil	Funktion	Anwender
Durch die Automatisierung der Zuweisung von Arbeitsaufgaben entfällt AWA manueller Aufwand bei der Verteilung von Arbeitsauslastungen. Arbeitselemente werden bequem in den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters verschoben, sodass sich der Service Desk-Mitarbeiter auf die Arbeit konzentrieren kann, anstatt nach Arbeit zu suchen.	Arbeitszuweisungen	awa_admin oder admin
AWA hilft Organisationen, die verfügbaren Ressourcen optimal zu nutzen, indem sie die richtigen Kompetenzen und Fachkenntnisse mit bestimmten Aufgaben abgleichen. Dies führt zu einer reduzierten Leerlaufzeit und einer besseren Zuweisung von Talenten im gesamten Unternehmen.	Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren	awa_admin oder admin
AWA stellt eine gerechte und ausgewogene Verteilung der Arbeitsaufgaben auf Ressourcen sicher. Berücksichtigt Faktoren wie Arbeitsauslastung, Kapazität und Verfügbarkeit, um zu vermeiden, dass bestimmte Personen überlastet werden, während andere nicht ausgelastet werden.	Bedienelemente für den Posteingang des Service Desk-Mitarbei	awa_admin oder admin

Erweiterte Arbeitszuweisung-Komponenten

Servicekanäle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Möglichkeit zur Bereitstellung von Kundenservice. AWA Bietet Basissystemkanäle für Chats, Fälle, Incidents und Walk-up-Center. Für jeden Kanal können Sie Attribute festlegen, z. B. Agentenkapazität und Nutzungsbedingungen, um festzulegen, welche Arbeiten der Kanal übernimmt.

Arbeitselemente

Eine einzelne Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter vom Start bis zum Abschluss bearbeitet wird. Beispielsweise ist ein Chat oder ein Fall ein Objekt, das weitergeleitet und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wird.

Arbeitselementwarteschlangen

Eine Warteschlange speichert einen bestimmten Typ von Arbeitselement für einen Servicekanal. AWA Administratoren können Warteschlangen erstellen, die sich auf bestimmte Arten von Support innerhalb des Kanals konzentrieren, z. B. VIP-Kunden oder kritische Fälle. AWA Leitet Arbeitselemente basierend auf bestimmten Bedingungen oder Anforderungen, die Sie definieren, z. B. Kundenstatus oder Region, an Warteschlangen weiter. Die jeder Warteschlange zugewiesenen Gruppen bearbeiten die eingehenden Arbeitselemente. Nachdem Arbeitselemente in einer Warteschlange platziert wurden, AWA Kann dann verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern Elemente basierend auf Zuweisungsregeln sowie Verfügbarkeit und Kapazität von Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.

Zuweisungsgruppen

Service Desk-Mitarbeiter gehören bestimmten Gruppen an, die nach der Art der ihnen zugewiesenen Arbeit organisiert sind. Sie geben Details zu einer Zuweisungsgruppe an, einschließlich Name und Beschreibung, Manager und Gruppen-E-Mail. Sie können für Agenten in einer Zuweisungsgruppe auch Rollen, Gruppen und Gruppenmitglieder, Warteschlangen und Agentenkapazitätsüberschreibungen einrichten.

Zuweisungsregel

Kriterien, die bestimmen, wie Arbeitselemente innerhalb einer qualifizierten Zuweisungsgruppe an einen geeigneten Agenten weitergeleitet werden.

Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität

Die maximale Anzahl von Arbeitselementen in einem bestimmten Servicekanal, an denen ein Agent gleichzeitig aktiv arbeiten kann. Wenn Sie eine maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter für alle Servicekanäle festlegen möchten, definieren Sie die maximale universelle Kapazität für diesen Service Desk-Mitarbeiter. Informationen zum Konfigurieren der maximalen universellen Kapazität finden Sie unter Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters. Messaging-Interaktionen im Status „Warten“ werden nicht als Teil der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters berechnet.

Verfügbarkeit von Mitarbeitern

Status, die die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters anzeigen und angeben, ob der Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit verfügbar ist, beschäftigt oder offline ist. AWA Verwendet den Verfügbarkeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters, um zu bestimmen, ob ein Service Desk-Mitarbeiter Arbeit erhalten kann.

Layout des Posteingangs

Eine Konfiguration, die an einen Servicekanal gebunden ist und definiert, welche Felder eines Datensatzes, der ein Arbeitselement darstellt, in den Posteingängen des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden. Ein Layout definiert, was der Service Desk-Mitarbeiter in sieht Mitarbeiterbereich.

Messaging-Konversationen werden neu zugewiesen

Wenn Sie möchten, dass Messaging-Konversationen automatisch neu zugewiesen werden, wenn der aktuelle Service Desk-Mitarbeiter in der Konversation nicht verfügbar ist, legen Sie den fest *glide.messaging.reassign.enabled*Systemeigenschaft zu Wahr. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft wirkt sich nur auf Messaging-Konversationen aus, und der Service Desk-Mitarbeiter wird als nicht verfügbar betrachtet, wenn er verwendet wird AWA Der Posteingangsstatus ist nicht auf „verfügbar“ festgelegt.

Erweiterte Arbeitszuweisung-Homepage

Erkunden, implementieren und verwalten ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung Verwenden einer Homepage-Experience. Erkennen AWA Installieren Sie relevante Plugins, und konfigurieren Sie Einstellungen für AWAÜber Erweiterte Arbeitszuweisung Homepage für Administratoren verfügbar.

Erweiterte Arbeitszuweisung Vorteile der Homepage

Die Erweiterte Arbeitszuweisung Die Homepage erleichtert Ihnen den Einstieg und die Arbeit an positiven Ergebnissen mit Ihrer Implementierung. Die Erweiterte Arbeitszuweisung Startseite ist ideal für Erstbenutzer, die noch nie installiert oder konfiguriert haben Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA), für erfahrene Anwender, die Fähigkeiten erweitern und vorhandene Implementierungen verwalten möchten.

AWA Startseite bietet die folgenden Funktionen:

- Karten, die Sie durch die Reihenfolge wichtiger Einstellungen führen, z. B. das Erstellen von Servicekanälen, das Konfigurieren von Warteschlangen und das Hinzufügen von Zuweisungsregeln. Karten, die Sie zu zusätzlichen und erweiterten Einstellungen umleiten, z. B. zum Konfigurieren von anwesenheitsstatus, Einrichten von Ablehnungsgründen, Bestimmen der universellen Kapazität, Einrichten der Mitarbeiteraffinität und Einrichten schichtbasierter Zuweisungen.
- Listen der installierten und verfügbaren Plugins.
- Installieren Sie Plugins schnell über die Plugin-Seite. Die Plugin-Seite wird entweder in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte angezeigt, nachdem Sie eine Option ausgewählt haben **[Plugin] abrufen** Schaltfläche. Das Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“ wird auf der Homepage angezeigt, auf der Sie auswählen können **Nicht Jetzt** Um mit Ihrer aktuellen Homepage-Experience oder fortzufahren **Fertig** Um die Homepage nach der Installation Ihres Plugins zu aktualisieren.
- Greifen Sie auf hilfreiche Ressourcen und Videos zu, um mehr über die Konfiguration und Verwaltung zu erfahren AWA.

Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite** Um mit der Erkundung zu beginnen AWA Funktionen.

Wichtig:
Die AWA Die Homepage wird angezeigt, nachdem Sie die Omni-Experience-Standardfunktion über installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben ServiceNow Store. Bestandskunden müssen sie nicht aus dem Store installieren. Nachfolgende Updates sind dort jedoch verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Planung, Installation und Erkundung AWA

Wenn Sie noch nie installiert haben AWA, Erweiterte Arbeitszuweisung Homepage fordert Sie auf, dies zuerst zu tun. Vor der Implementierung AWA, Nehmen Sie sich einige Zeit, um einige wichtige Fragen in der Liste „diese Fragen mit Ihrem Team durchdenken“ zu besprechen Überdenken Sie diese Fragen mit Ihrer Teamliste. Diese Fragen sollen Ihnen bei der Vorstellung von helfen AWA Erfahrung, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

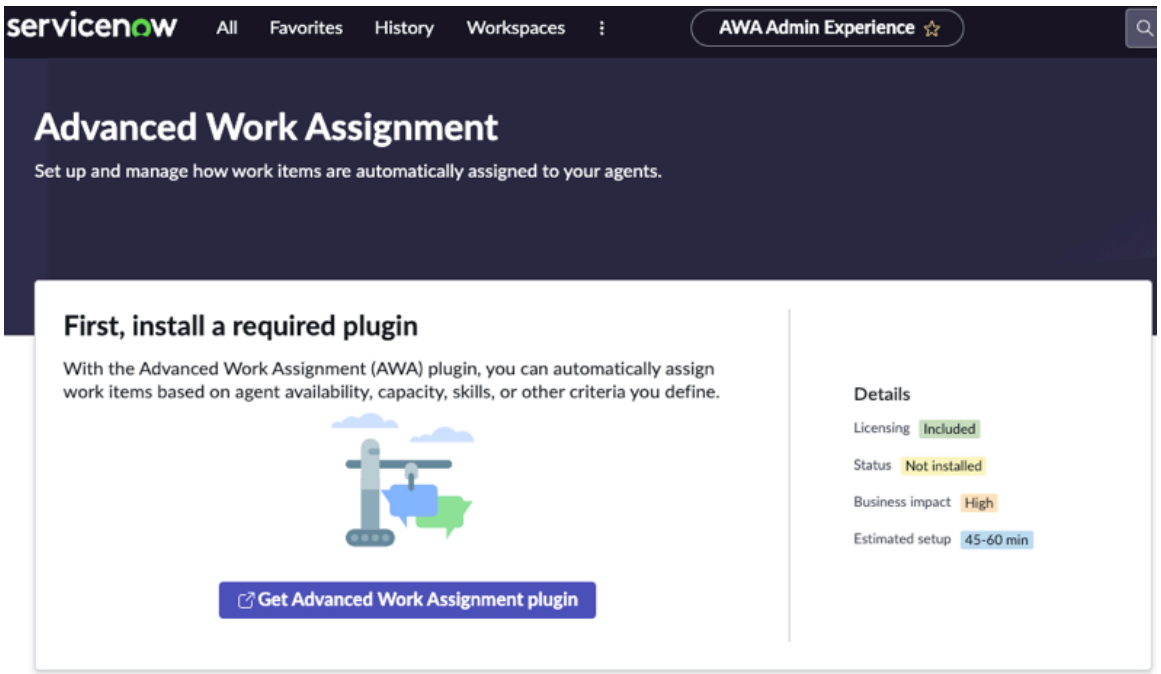
wünschen. Erweitern Sie die verfügbaren Fragen, um durchdachtere Überlegungen zu erkunden, z. B. welche Warteschlangen für Ihr Team am besten funktionieren würden und welche Kompetenzen Ihr Team besitzt.

Das Layout der Homepage kann variieren, je nachdem, welche Funktionen Sie installiert und konfiguriert haben.

Installieren Sie zuerst das erforderliche Plugin

Installieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin, um zu beginnen. Wählen Sie Aus **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung" abrufen** Um es zu installieren.

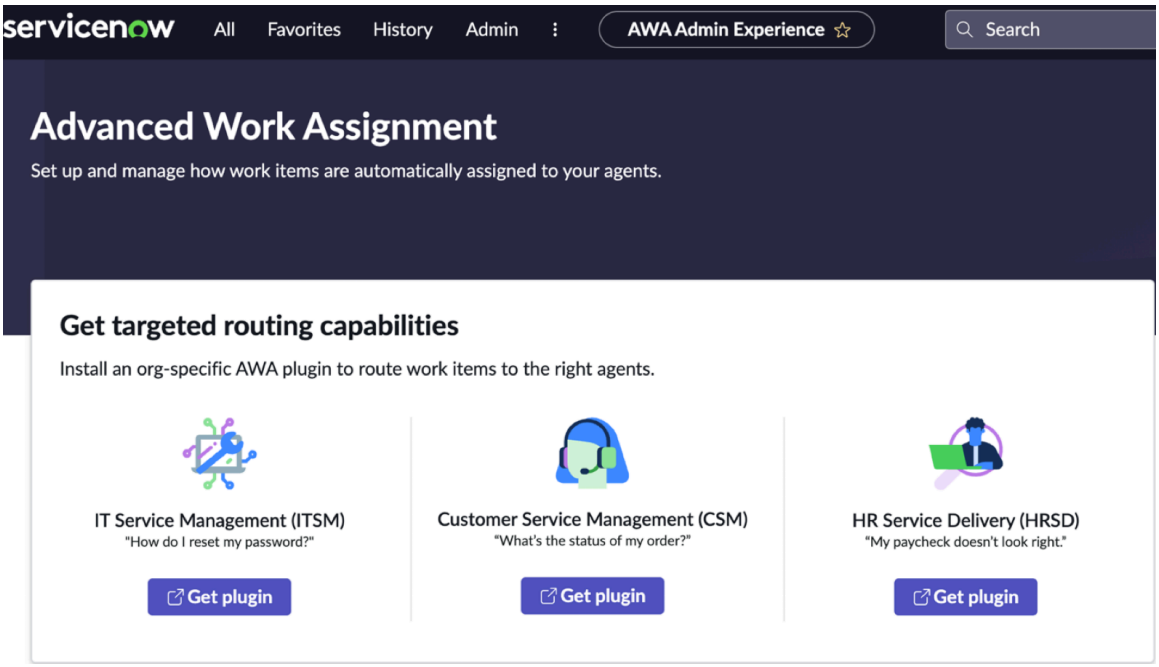
Hinweis:
Nur Anwender mit der Rolle „sys_admin" können ein Plugin aus dem installieren Erweiterte Arbeitszuweisung Homepage. Beispiel: Wenn ein Anwender mit der Rolle Awa_admin versucht hat, die zu installieren Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin, werden sie aufgefordert, ihren Administrator zur Installation zu kontaktieren. Nach Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin ist installiert, alle AWA Startseitenoptionen sind im Anwendungsnavigator für Anwender mit den Rollen admin und Awa_admin verfügbar.



Gezielte Weiterleitungsfunktionen abrufen

Aktivieren Sie organisationsspezifisch AWA Plugins über die **Plugin abrufen** Schaltfläche zum Weiterleiten von Arbeitselementen an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter für ServiceNow® IT Service Management(ITSM), ServiceNow® Kundenservice-Management, Und ServiceNow® HR-Servicebereitstellung(HRSD)-Plugins. Diese Plugins aktivieren org-spezifische Servicekanäle in AWA Einschließlich konfigurierter Daten und Demodaten.

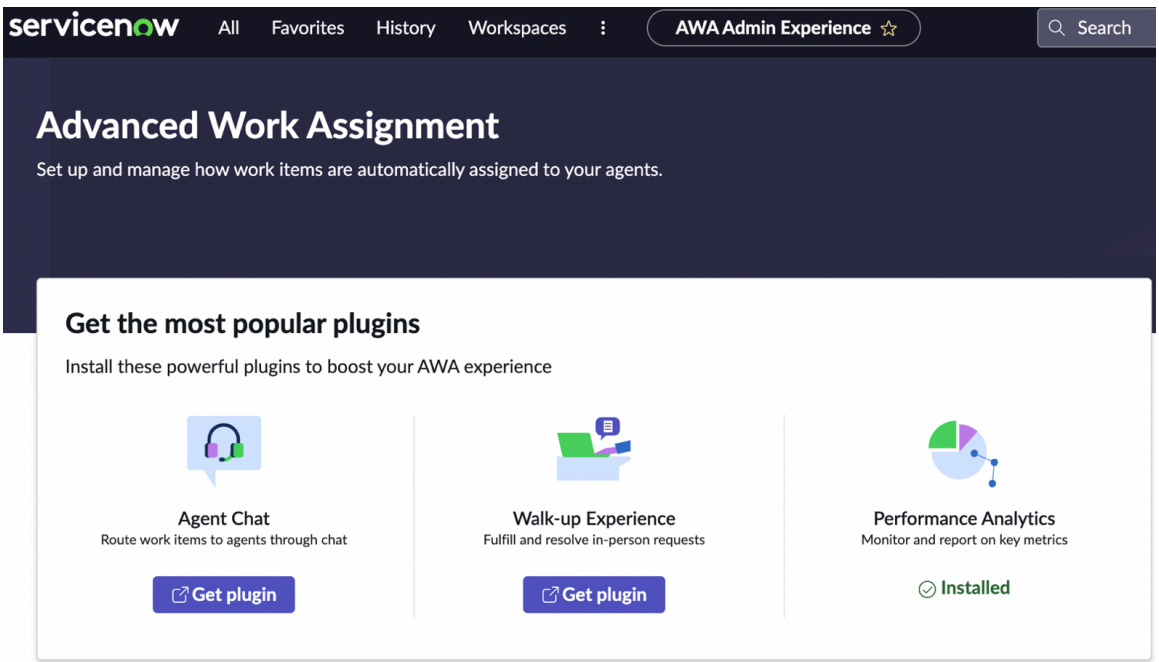
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Holen Sie sich die beliebtesten Plugins

Installieren Sie nach der Installation eines der Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen diese beliebten Plugins, um Ihre zu verbessern AWA Experience.

- Mitarbeiterchat: Die Mitarbeiterchat Plugin aktiviert den Chat-Servicekanal in AWA Und Chatüberwachung in Mitarbeiterbereich.
- Walk-Up Experience: Die Walk-Up Experience Das Plugin aktiviert den Walk-up-Kontaktservicekanal für vorgefertigte Technologie-Lounges.
- Performance Analytics: Die Performance Analytics Plugin aktiviert Performance Analytics Inhaltspaket für AWA.



Beobachten und lernen

Sehen Sie sich die eingebetteten an AWA Implementierungsleitfaden für weitere Informationen zur Installation und Implementierung AWA Direkt auf der rechten Seite der Homepage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hilfreiche Ressourcen

Erkunden Sie die hilfreichen AWA Ressourcen wie Versionshinweise, Produktdokumentation und ServiceNow Community Foren und Inhalte direkt auf der rechten Seite der Homepage. Diese Ressourcen geben Ihnen Informationen, um den Konfigurationsprozess und die Vorteile der Einrichtung zu verstehen AWA Funktionen.

Installierte Plugins

Zeigen Sie eine Liste der installierten Plugins an. Benutzer der Administratorrolle können den Link eines Plugins auswählen, damit die Plugins-Seite dieser Anwendung in einem separaten Fenster oder einer separaten Registerkarte angezeigt wird.

Verfügbare Plugins

Zeigen Sie eine Liste der verfügbaren Plugins an, mit denen Sie Zeit beim Einrichten sparen können AWA. Benutzer der Administratorrolle können den Link eines Plugins auswählen, um die Plugins-Seite oder dieser Anwendung anzuzeigen ServiceNow Store Site wird in einem separaten Fenster oder einer separaten Registerkarte angezeigt. Benutzer der Rolle „Awa_admin“ können die Plugin-Seite einer Store-App anzeigen, um mehr über das Plugin zu erfahren, aber nur Benutzer der Administratorrolle können Plugins installieren.

Essential wird konfiguriert AWA Einstellungen

Befolgen Sie die Reihenfolge des geführten Konfigurations-Setups, um Ihren einzurichten AWA Einstellungen in der logischsten Reihenfolge.

Karten mit wichtigen Einstellungen

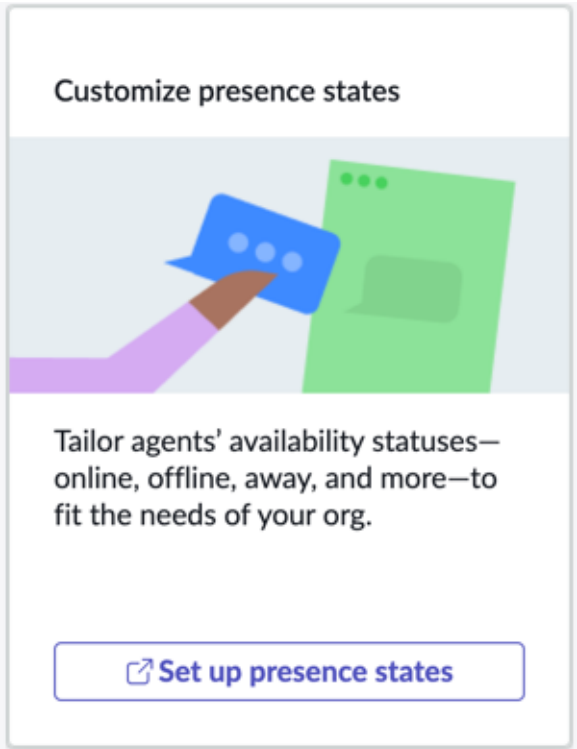
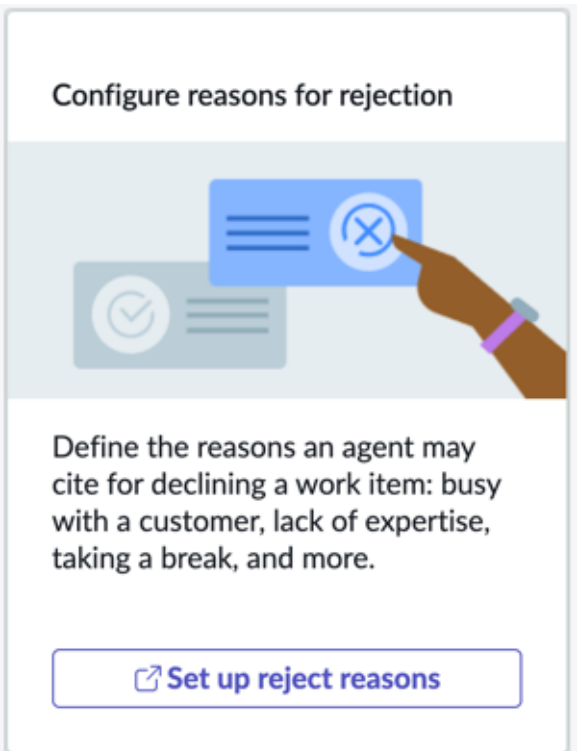
Karte	Funktion	Beschreibung
	Servicekanäle erstellen	Bieten Sie Kundensupport, indem Sie eingehende Arbeit automatisch über Servicekanäle an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten. Servicekanäle weisen Service Desk-Mitarbeitern einen bestimmten Arbeitstyp und -Umfang zu.
	Arbeitselementwarteschlangen konfigurieren	Bestimmen Sie die Weiterleitungsbedingungen und Ziele für Warteschlangen.
	Zuweisungsregeln hinzufügen	Richten Sie Zuweisungskriterien für Service Desk-Mitarbeiter ein, die entweder am längsten ohne Zuweisung eines Arbeitselements, die meiste Arbeitsverfügbarkeit oder die erforderlichen Kompetenzen haben.

Konfigurieren von „zusätzliche“ und „Erweitert“ AWA Einstellungen

Die zusätzlichen Karteneinstellungen erweitern die Fähigkeit Ihrer Organisation, die Produktivität mit zu maximieren AWA.

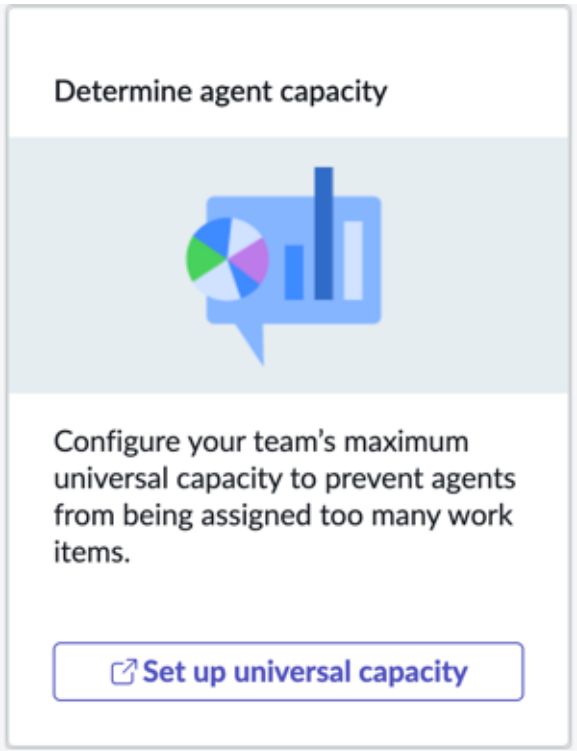
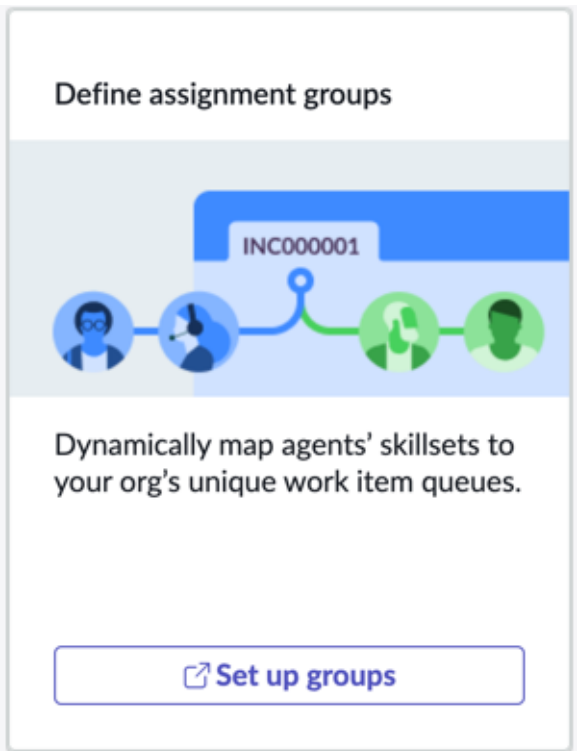
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten mit zusätzlichen Einstellungen

Karte	Funktion	Beschreibung
	Anwesenheitsstatus anpassen	Konfigurieren Sie verfügbarkeitsstatus, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit erhalten können, offline oder abwesend sind.
	Konfigurieren Sie Gründe für Ablehnungen	Definieren Sie die Gründe, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie in erhalten Mitarbeiterbereich Posteingang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten mit zusätzlichen Einstellungen (Fortsetzung)

Karte	Funktion	Beschreibung
	Mitarbeiterkapazität ermitteln	Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität Ihres Teams, um zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden. Wenn die maximale universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters erreicht wurde, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Wählen Sie Aus **Weitere Informationen** Zum Anzeigen dieser Karte. 	Zuweisungsgruppen definieren	Erstellen Sie Gruppen von Anwendersätzen, die einen gemeinsamen Zweck haben.

Karten mit erweiterten Einstellungen werden bedingt angezeigt, nachdem das jeweilige Plugin installiert wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten mit erweiterten Einstellungen

Karte	Funktion	Beschreibung
	Agent Affinity einrichten	Installieren Sie Agent Affinity Plugin, damit diese Karte bedingt angezeigt wird. Erstellen oder ändern Sie Agent Affinity Regeln, die Arbeitselemente in weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung.
	Schichtbasierte Zuweisung einrichten	Installieren Sie entweder eines oder beide der folgenden Plugins, damit diese Karte bedingt angezeigt wird: • Personaloptimierung für den Kundenservice • Personaloptimierung für ITSM Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf Schichten zu.

Servicekanäle

Bieten Sie Kundensupport, indem Sie eingehende Arbeit automatisch über Servicekanäle an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.

A *Servicekanal* Ist eine Möglichkeit, Service Desk-Mitarbeitern eine bestimmte Art und einen bestimmten Umfang von Arbeiten zuzuweisen. Sie können Basissystem-Servicekanäle konfigurieren, um den Kontext und die Attribute festzulegen, die die im Kanal behandelte Arbeit definieren, oder einen eigenen anwenderdefinierten Servicekanal erstellen.

Erweiterte Arbeitszuweisung Stellt mehrere Servicekanäle bereit, aus denen Arbeitselemente stammen. Das sind:

Servicekanal	Beschreibung	Plugin
Fall	Leitet Kundenservicefälle weiter und weist sie zu.	Enthalten in Kundenservice
Chat	Leitet Chat-Interaktionen weiter und weist sie zu.	Enthalten in Mitarbeiterchat Plugin (com.glide.interaction.awa).
Chat – Asynchron	Leitet lang laufende Konversationen weiter, die mehrere Servicekanäle verwenden.	Enthalten im Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa).
Facebook Messenger	Leitet Anforderungen von weiter Facebook Messenger Chat-Konversationen.	Enthalten in Konversationsintegration mit Facebook Messenger Store-Anwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekanal	Beschreibung	Plugin
Incident	Leitet Incidents weiter und weist sie zu.	Enthalten in Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin für Incidents (com.snc.incident.awa).
Liniendiagramm	Leitet Anforderungen von weiter LINE Chat-Konversationen.	Enthalten in Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Store-Anwendung.
SMS	Leitet SMS-Konversationen und -Konversationen mit langer Laufzeit weiter, die mehrere Servicekanäle verwenden.	Enthalten in Installieren Sie den Konversations-SMS-Servicekanal Anwendung.
Walk-Up	Leitet Anforderungen aus Walk-up-Kontaktkanälen weiter.	Enthalten im Plugin „Walk-up Experience“ (com.snc.Walkup).
WhatsApp	Leitet Anforderungen von weiter WhatsApp Chat-Konversationen.	Enthalten in Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Store-Anwendung.

Sie können auch einen anwenderdefinierten Servicekanal einrichten, um Arbeiten zu behandeln, die in den Basissystemkanälen nicht unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein.

Für jeden Servicekanal legen Sie Attribute fest, z. B.:

- Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters: Menge der Arbeit, die von den Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet werden kann, die den Kanal unterstützen.
- Filter: Bedingungen, die den Typ der im Kanal behandelten Arbeit filtern.
- Nutzung: Bedingungen, die bestimmen, wann Arbeitselemente generiert werden.

Für jeden Servicekanal führen Sie außerdem Folgendes durch:

- Sie erstellen das Kartenlayout für den Agenten-Posteingang in Agent Workspace.
- Legen Sie Kapazitätsüberschreibungen für bestimmte Service Desk-Mitarbeiter fest.
- Überprüfen und ändern Sie zugeordnete Arbeitselementwarteschlangen. Für den Chat-Servicekanal können Sie Warteschlangen mit erstellen **Warteschlangen** Zugehörige Liste.

Kapazität und Nutzung von Servicekanälen

In Erweiterte Arbeitszuweisung steht die Kapazität für die Anzahl der Arbeitselemente, die Agenten, die einen Servicekanal unterstützen, automatisch zugewiesen werden. Die Nutzung ist die Bedingung zur Identifikation der im Kanal unterstützten Arbeitselementstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter haben für jeden Servicekanal eine zugewiesene Kapazität. Diese Kapazität beruht auf der Standardkapazität, die für den Kanal festgelegt ist. Die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters für einen Servicekanal (z. B. Chat) stört nicht die Kapazität in anderen Servicekanälen (z. B. Fall oder Incident). Administratoren können festlegen **Standardkapazität** Für einen Kanal im Formular „Servicekanal“. Diese Einstellung gilt für alle Service Desk-Mitarbeiter, die den Kanal unterstützen.

Manager können die Standardkapazität auf folgenden Ebenen überschreiben:

- Einzelne Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von **Überschreibung Der Agent-Kapazität** Zugehörige Liste im Formular „Servicekanal“.
- Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von **Überschreibung Der Agent-Kapazität** Zugehörige Liste im Gruppenformular.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter bereits über eine Kapazitätsüberschreibung verfügt, wird die vorhandene Kapazität für diesen Service Desk-Mitarbeiter durch erneutes Festlegen der Überschreibung aktualisiert. Die überschriebene Kapazität wird in der Agentenkapazitätstabelle (awa_agent_capacity) gespeichert.

Konversations-SMS-Servicekanal

Verwenden der Konversations-SMS-Servicekanal-App auf dem ServiceNow Service Desk-Mitarbeiter im Store, Arbeitsbereich können Unterstützung für langjährige SMS-Konversationen und -Konversationen bereitstellen, die mehrere Servicekanäle verwenden.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Anfordernde Personen können Support-Konversationen per SMS initiieren. Da diese Support-Konversationen lange dauern können, müssen Service Desk-Mitarbeiter in der Lage sein, laufende Konversationen nachzuverfolgen und gleichzeitig anfordernde Personen in anderen Servicekanälen zu kontaktieren. Mit der Store-App für den Konversations-SMS-Servicekanal können Service Desk-Mitarbeiter SMS-Konversationen initiieren oder fortsetzen und SMS-Arbeitselemente aus dem Arbeitsbereich-Posteingang akzeptieren. Anfordernde Personen in SMS-Konversationen sehen eine begrenzte Teilmenge von Systemnachrichten. Dadurch wird die Anzahl der Systemnachrichten minimiert, falls die Konversation lange läuft.

Messaging-Profile

Messaging-Profile bieten eine Möglichkeit, eine eingehende Telefonnummer einer anfordernden Person zuzuordnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Neue SMS wird von einer anfordernden Person empfangen, die einer Telefonnummer in der Anwendertabelle [sys_user] zugeordnet ist, aber keine Übereinstimmung mit dem Messaging-Profil aufweist	• Ein Messaging-Profildatensatz wird generiert, um die Zahl der Anwendertabelle zuzuordnen. • Ein Interaktionsdatensatz ist der übereinstimmenden Anwendertabelle zugeordnet.
Neue Nachricht, die von einer anfordernden Person empfangen wurde, die keine Telefonnummernübereinstimmung in der Anwendertabelle hat, aber eine Übereinstimmung mit dem Messaging-Profil aufweist	• Ein Interaktionsdatensatz ist dem übereinstimmenden Messaging-Profilanwender zugeordnet. • Der Anwendertabellendatensatz ist der Telefonnummer nicht zugeordnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann manuell verifizieren.
Neue Nachricht, die von einer anfordernden Person empfangen wurde, die in der Anwendertabelle oder in den Messaging-Profilen keine Telefonnummernübereinstimmung aufweist	• Dem Gastanwender ist ein Interaktionsdatensatz zugeordnet (Virtual Agent oder Servicemitarbeiter können manuell verifizieren). • Ein Messaging-Profildatensatz wird für die Telefonnummer generiert, aber keinem Anwender zugeordnet.
Neue SMS von einer anfordernden Person, die mit einer vorhandenen Anwendertabelle oder einem vorhandenen Messaging-Profil in Konflikt steht	• Eine Interaktion ist dem Messaging-Profil/Anwender zugeordnet, das/der derzeit der Nummer zugeordnetist. • Virtual Agent oder Servicemitarbeiter können den Anwender verifizieren und die Interaktion/das Profil dem richtigen Anwender zuordnen.

Messaging-Aktionen

Messaging-Aktionen bieten eine Möglichkeit, Aktionen basierend auf der Messaging-Aktivität in einer Konversation auszulösen.

Messaging-Aktionsparameter	Beschreibung
Ereignis **1.** Nachricht der anfordernden Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters **2.** Agent-Nachricht ohne Antwort der anfordernden Person	Durch das Senden einer Nachricht von einer anfordernden Person oder einem Service Desk-Mitarbeiter wird ein Timer gestartet, der eine Aktion auslösen kann

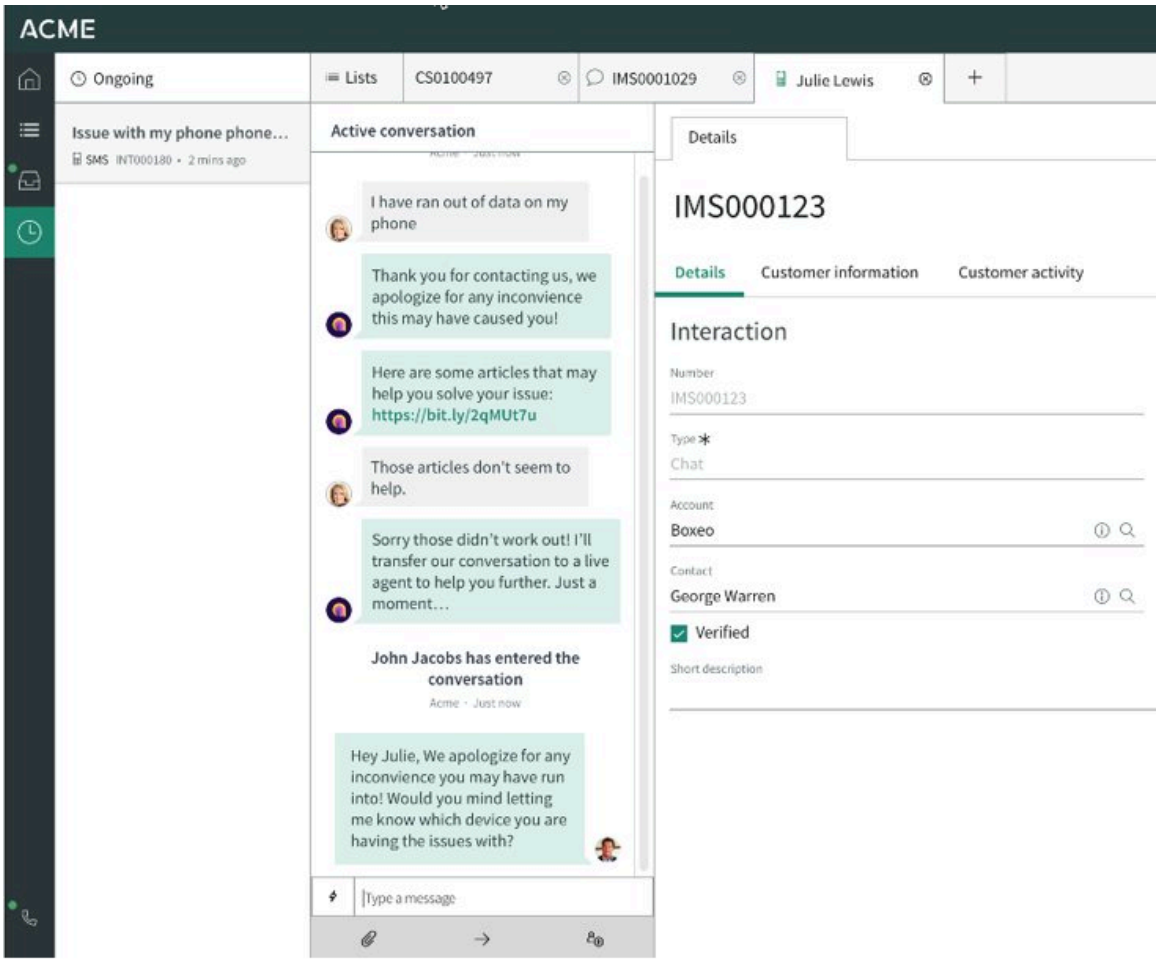
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messaging-Aktionsparameter	Beschreibung
Dauer	Zeit, die festgelegt ist, um eine Aktion basierend auf dem festgelegten Ereignisparameter auszulösen
Filterbedingungen	Bedingung, die für den Interaktionsdatensatz erforderlich ist, damit eine Messaging-Aktion ausgelöst wird (z. B. Status ist „Warten“)
Aktion	Mögliche Aktionen sind: • Agent auffordern: Arbeitsbereichsbenachrichtigung an Service Desk-Mitarbeiter gesendet • Anfordernde Person auffordern: Systemnachricht in Messaging-Konversation an anfordernde Person gesendet • Neu zuweisen: Zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter aus der Interaktion entfernen • Status festlegen: Legen Sie den Interaktionsstatus auf den gewünschten Status fest

Laufende Konversationen

Im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters werden neue SMS-Nachrichten angezeigt, und Service Desk-Mitarbeiter können derzeit zugewiesene SMS-Konversationen im finden **Fortlaufend** Registerkarte. Der Registerkartenindikator und die Datensatzhervorhebung zeigen an, wann eine SMS-Konversation eine neue Nachricht hat. Im Gegensatz zu Chatkonversationen können SMS-Konversationen lange dauern. Abgeschlossene SMS-Konversationen werden nicht in angezeigt **Fortlaufend** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anfordernde Person hat SMS-Konversationen initiiert

Wenn eine anfordernde Person eine Supportkonversation initiiert, spricht ein Virtual Agent oder ein Servicemitarbeiter die Konversation an. Wie andere Servicekanäle Erweiterte Arbeitszuweisung Verarbeitet die Weiterleitung von SMS-Konversationen an Servicemitarbeiter. So werden von der anfordernden Person initiierte SMS-Konversationen behandelt:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Weisen Sie die Interaktion einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter zu
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem Servicemitarbeiter	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fahren Sie mit Service Desk-Mitarbeiter in der aktuellen Konversation fort • Verfolgen Sie mit demselben Interaktionsdatensatz nach

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem Virtual Agent	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fahren Sie mit dem Thema „vorhandener Virtual Agent“ fort • Verfolgen Sie mit demselben Interaktionsdatensatz nach

Eine aktive SMS-Interaktion stellt eine laufende Konversation zwischen der Telefonnummer einer anfordernden Person und der Telefonnummer eines Unternehmens dar.

Service Desk-Mitarbeiter hat SMS-Konversationen initiiert

Um eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person zu initiieren, können Service Desk-Mitarbeiter eine Anbieternummer für einen ausgehenden Service auswählen oder manuell eine Anbieternummer eingeben. Wenn derzeit eine SMS-Konversation läuft, wird sie automatisch angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine SMS-Konversation initiiert:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Interaktion dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem Service Desk-Mitarbeiter	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fügen Sie dem Live-Gruppenprofil einen Service Desk-Mitarbeiter hinzu • Keine Neuzuweisung
Es gibt eine aktive Interaktion mit VA	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem anderen Kontakt/Verbraucher/Anwender	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie ein neues Kanalanwenderprofil, und deaktivieren Sie das vorhandene Kanalanwenderprofil • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu

Eine aktive SMS-Interaktion stellt eine laufende Konversation zwischen der Telefonnummer einer anfordernden Person und der Telefonnummer eines Unternehmens dar☒

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitselemente

Anzeigen Erweiterte Arbeitszuweisung Arbeitselemente mithilfe der Menüoptionen „Arbeitselemente“.

Arbeitselemente sind eine einzelne Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter von Anfang bis Ende bearbeitet wird. Beispielsweise ist ein Chat oder ein Fall ein Objekt, das weitergeleitet und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wird. Nur Anwender mit Awa_Manager-Berechtigungen können auf die Menüoptionen „Verwaltung“ zugreifen.

Arbeitselementwarteschlangen

In Erweiterte Arbeitszuweisung, Warteschlangen speichern einen bestimmten Typ von Arbeitselement für einen Servicekanal.

AWA Administratoren können Warteschlangen basierend auf den Kundenanforderungen erstellen oder ändern. Beim Erstellen oder Ändern einer Warteschlange identifiziert Awa_admin einige Informationen zur Warteschlange, einschließlich des Servicekanals, zu dem die Warteschlange gehört und welche Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen die eingehenden Arbeitselemente verarbeiten.

Der Awa_admin kann einen Zeitplan auswählen, der definiert, wann die Warteschlange verfügbar ist, und eine Zeitgrenze identifizieren, innerhalb der ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement in der Warteschlange akzeptieren soll. Wenn der ausgewählte Servicekanal ist **Chat** , Der Awa_admin erstellt die Chatnachrichten, die Anwendern angezeigt werden.

Weiterleitungsbedingungen legen fest, welche Arbeitselemente in eine Warteschlange weitergeleitet werden. Erstellen Sie Weiterleitungsbedingungen auf eine von zwei Arten:

- Einfach: Verwenden Sie einen Bedingungsgenerator, um Weiterleitungsbedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder hängen vom ausgewählten Servicekanal ab.
- Erweitert: Verwenden Sie ein JavaScript-Skript, um die Weiterleitungsbedingungen festzulegen.

Der Awa_admin kann auch eine Warteschlange ohne Weiterleitungsbedingungen erstellen, damit Arbeitselemente nicht automatisch an diese Warteschlange weitergeleitet werden. Kunden können der Warteschlange Arbeitselemente manuell zuweisen oder Arbeitselemente mithilfe von Zuweisungstools wie Übereinstimmungsregeln oder zuweisen Workflow-Studio.

Wenn ein Fall in einer Warteschlange manuell zugewiesen wird, wird der Fall aus der Warteschlange entfernt. Der Status des Arbeitselements wird auf festgelegt **Abgebrochen** Und der Abbruchgrund ist auf festgelegt **Manuell zugewiesen** .

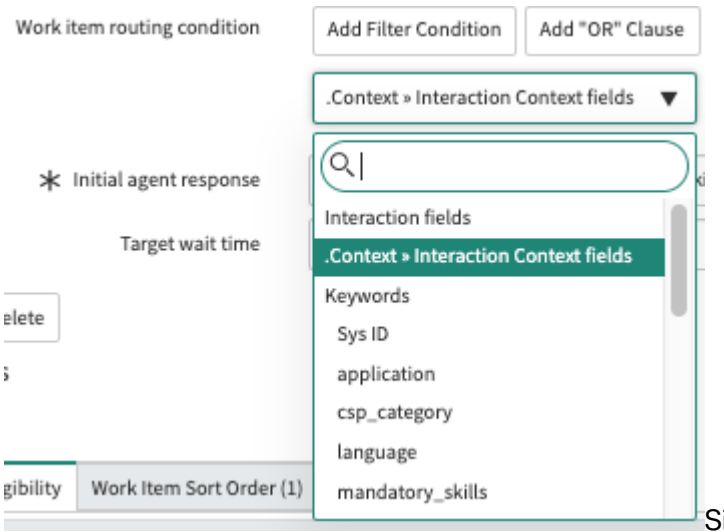
Hinweis:
Neue Arbeitselemente können nicht zugewiesen werden, wenn sie an Warteschlangen weitergeleitet werden, die mehr als 10.000 Arbeitselemente im Status „in Warteschlange“ enthalten.

Konfigurieren von Weiterleitungsregeln, die Chat-Kontextvariablen verwenden

Sie können Warteschlangenweiterleitungsregeln angeben, die Chat-Kontextvariablen im Bedingungsgenerator verwenden. Details zum Erstellen von Chat-Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern von Chat-bezogenen Informationen. Diese Variablen können kontextbezogene Informationen speichern, die in Weiterleitungsbedingungen verwendet werden können, um zu steuern, wohin Chat-Arbeitselemente weitergeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können beispielsweise Chat-Kontextvariablen definieren, aus denen Anwenderantworten gespeichert werden Umfragen vor dem Chat Die Sie erstellen. Wenn Sie diese Antworten in Chat-Kontextvariablen speichern, z. B. die Abteilung eines Anwenders oder ein Produktname, können Sie die Kontextvariablen in Warteschlangenweiterleitungsbedingungen angeben, um zu leiten, wohin der Live-Chat weitergeleitet wird. Wenn Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Weiterleitungsbedingung angeben, können Sie DOT-Walk zu den Kontextfeldern durchführen. Wählen Sie im Menü Felder die Option aus **Zugehörige Felder Anzeigen** Und öffnen Sie das Feldmenü erneut, um auszuwählen **Kontext → Interaktionskontextfelder**an.



Sie können dann aus den verfügbaren Chat-Kontextvariablen im Bedingungsgenerator auswählen. Beispiel: Auswählen **csp_category** Wird **Kontext.csp_Kategorie** .

Pools mit zur Bearbeitung von Elementen in einer Warteschlange geeigneten Agenten festlegen

Weisen Sie einer Warteschlange mithilfe von eine oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen zu **Berechtigungszuweisung** Zugehörige Liste. Diese Gruppen sind geeignet, Arbeitselemente aus der Warteschlange anzunehmen. Dadurch können Arbeitsaufgaben für Agenten mit entsprechender Eignung priorisiert werden.

Wählen Sie für jede Gruppe eine Agent-Zuweisungsregel und alle Berechtigungszeitbeschränkungen aus. Die Einschränkungen der Berechtigungszeit werden verwendet, um zu bestimmen, wann der nächste Pool von Service Desk-Mitarbeitern für die Zuweisung berechtigt ist. Sie können beispielsweise eine Gruppe zuweisen, um Arbeitselemente sofort zu verarbeiten, und eine zweite Gruppe, um den Überlauf aus der ersten Gruppe zu verarbeiten, nachdem Arbeitselemente für einen bestimmten Zeitraum in der Warteschlange liegen.

Hinweis:
Wenn einer Warteschlange keine Gruppen zugewiesen sind, können Arbeitselemente jedoch an die Warteschlange weitergeleitet werden Erweiterte Arbeitszuweisung Weist sie nicht zu.

Erstellen einer Sortierreihenfolge für eine Warteschlange

Verwenden Sie die zugehörige Liste Sortierreihenfolge für Arbeitselemente, um eine oder mehrere Sortierbedingungen für Arbeitselemente in einer Warteschlange zu erstellen. Geben Sie für jede Sortierbedingung ein Feld aus der ausgewählten Servicekanaltabelle und die Richtung für die Sortierung an, entweder aufsteigend oder absteigend. Elemente in der Warteschlange werden basierend auf diesen Bedingungen sortiert und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitszuweisungen

Nachdem Arbeitselemente an die entsprechenden Warteschlangen und die entsprechenden Mitarbeitergruppen weitergeleitet wurden, Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Leitet die Arbeit anhand der von Ihnen angegebenen Zuweisungskriterien an den qualifiziertesten Service Desk-Mitarbeiter weiter. Zuweisungskriterien drehen sich um den Typ der Zuweisungsregel (meiste Kapazität oder zuletzt zugewiesen) und ob Kompetenzen definiert sind.

Administratoren können Arbeitselemente basierend auf einer der folgenden Zuweisungsregeln an Service Desk-Mitarbeiter übertragen:

- Meiste Kapazität: Diese Option verschiebt Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter, die für einen bestimmten Kanal die meiste Kapazität (Verfügbarkeit für Arbeit) haben. Angenommen, zwei verfügbare Service Desk-Mitarbeiter, Agent 1 und Agent 2, haben unterschiedliche Kapazitäten. Service Desk-Mitarbeiter 1 hat Kapazität für drei Chats, aber Service Desk-Mitarbeiter 2 verfügt über Kapazität für zwei Chats und arbeitet derzeit an einem Chat. AWA Weist Service Desk-Mitarbeiter 1 mit der höchsten Kapazität das nächste Arbeitselement zu.
- Zuletzt zugewiesen: Mit dieser Option wird Arbeit an den Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, der ohne Arbeitszuweisung im Servicekanal am längsten gelaufen ist. Wenn mehr als ein Service Desk-Mitarbeiter in einem Servicekanal über die gleiche Reservekapazität verfügt, AWA Erstellt das nächste Arbeitselement und weist es dem Service Desk-Mitarbeiter zu, der am längsten ohne Arbeit im Servicekanal war.

Zusätzlich zur Auswahl der Zuweisungsregel AWA Administratoren können auch bestimmen, ob:

- Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitselemente ablehnen.
- Service Desk-Mitarbeiter akzeptieren automatisch Chat-Interaktionen.
- Ein Timer wird verwendet, um einen Zeitüberschreitungszeitraum festzulegen (die Dauer, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um ein Arbeitselement abzulehnen oder zu akzeptieren).
- Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern sind bei der Zuweisung zu berücksichtigen.

Zuweisungsprozess

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, AWA:

- Überprüft die Warteschlangenpriorität und ruft ein Element aus der Warteschlange mit der höchsten Priorität ab. AWAÜberprüft auch Elemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist oder die von Service Desk-Mitarbeitern abgelehnt wurden.
- Der geeignete Zuweisungspool wird identifiziert. Mit der geeigneten Zuweisungsgruppe wird die Gruppe der Agenten ausgedehnt, die geeignet sind, ein Element zu bearbeiten.
- Die verfügbaren Agenten werden aufgrund ihres Anwesenheitsstatus, der ausgewählten Zuweisungsregel (meiste Kapazität oder zuletzt zugewiesen) und, sofern definiert, auf Grundlage ihrer Fähigkeiten ermittelt. Service Desk-Mitarbeiter verfügen über Kapazitätsreserven, wenn sie ein Arbeitselement ablehnen, übertragen oder abschließen. Nachdem ein Agent z. B. einen Chat überträgt, hat er zusätzliche Kapazitäten.
- Verschiebt das Element in den Posteingang des qualifiziertesten Service Desk-Mitarbeiters (der Timer beginnt).
- Akzeptiert Arbeitselemente automatisch, wenn **Aktivieren Sie die automatische Zuweisung von Arbeitselementen** Ist ausgewählt. Service Desk-Mitarbeiter können nicht manuell **Akzeptieren** Oder **Ablehnen** Arbeitselemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzbasierte Arbeitszuweisung

In AWA, Können Sie die kompetenzbasierte Zuweisung aktivieren und bei Bedarf Kompetenzniveaus bewerten und Kompetenzzuweisungen obligatorisch machen (erforderlich). Der grundlegende Prozess zum Einrichten von Kompetenzen umfasst die folgenden Schritte:

1. Identifizieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, die über bestimmte Kompetenzen verfügen (z. B. eine Fremdsprache oder Fachwissen in einem bestimmten Bereich wie Netzwerkroutern), und weisen Sie diesen Service Desk-Mitarbeitern dann mithilfe der Funktion „Kompetenzmanagement“ die Kompetenzen zu.
2. Legen Sie die Agenten als Mitglieder der Zuweisungsgruppen für die Warteschlangen mit Arbeitselementen, die diese Kompetenzen erfordern, fest.
3. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel in AWA Die die Kompetenzverarbeitung für die spezifischen Kompetenzen ermöglicht.

   Wenn Sie ausgewählt haben **Bewerten Sie das Kompetenzniveau** Option beim Erstellen der Zuweisungsregel AWAÜberprüft auch die Kompetenzniveaus von Service Desk-Mitarbeitern, bevor das Arbeitselement dem qualifiziertesten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird. Wenn mehrere Service Desk-Mitarbeiter über die gleiche Anzahl übereinstimmender Kompetenzen verfügen, werden Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Kompetenzen auf dem ausreichenden Kompetenzniveau gegenüber Service Desk-Mitarbeitern mit weniger Kompetenzen auf dem ausreichenden Kompetenzniveau priorisiert. Beispielsweise führt ein Chat die Auflistung von drei Kompetenzen auf einem hohen Kompetenzniveau durch. Agent A und Agent B verfügen beide über die drei Kompetenzen. Service Desk-Mitarbeiter A verfügt über drei Kompetenzen mit den folgenden Kompetenzniveaus: Zwei hoch und eine niedrig. Service Desk-Mitarbeiter B verfügt über drei Kompetenzen mit den folgenden Kompetenzniveaus: Ein hoch und zwei niedrig. In diesem Beispiel wäre Service Desk-Mitarbeiter A der erste Beauftragte des Arbeitselements, da er mehr Kompetenzen mit dem ausreichenden Kompetenzniveau als Service Desk-Mitarbeiter B hat. Diesem Arbeitselement wird nur zugewiesen, wenn Service Desk-Mitarbeiter A die Arbeit abgelehnt hat.

   AWA Priorisiert auch die Anzahl der übereinstimmenden Kompetenzen gegenüber der Anzahl der Kompetenzen mit dem ausreichenden Kompetenzniveau. Beispielsweise führt ein Chat zwei Kompetenzen und ihre ausreichenden Kompetenzniveaus auf: Sowohl die Kompetenz Englisch als auch die Kompetenz Datenbanken sind einem erweiterten Kompetenzniveau zugeordnet. Service Desk-Mitarbeiter 1 verfügt über beide Kompetenzen, jedoch nur auf dem Kompetenzniveau für Anfänger. Service Desk-Mitarbeiter 2 verfügt nur über die Englischkompetenz auf dem ausreichenden Kompetenzniveau, verfügt jedoch nicht über die Kompetenz „Datenbanken“. In diesem Beispiel wird der Chat an Service Desk-Mitarbeiter 1 weitergeleitet, da dieser Service Desk-Mitarbeiter über beide Kompetenzen verfügt, auch wenn er nicht über das ausreichende Kompetenzniveau verfügt.

   Wenn Sie auch ausgewählt haben **Obligatorische Kompetenzen erzwingen** Option beim Erstellen der Zuweisungsregel AWA Weist das Arbeitselement nur Service Desk-Mitarbeitern zu, die über die obligatorischen Kompetenzen auf einem ausreichenden Kompetenzniveau verfügen. Zum Beispiel ist ein Arbeitselement mit zwei allgemeinen obligatorischen Kompetenzen und einer optionalen Kompetenz bereit für die Zuweisung. Service Desk-Mitarbeiter C verfügt über alle drei Kompetenzen, aber nur eine der obligatorischen Kompetenzen auf einem ausreichend hohen Kompetenzniveau. Service Desk-Mitarbeiter D verfügt nur über die beiden obligatorischen Kompetenzen, aber beide Kompetenzen verfügen über ein ausreichend hohes Kompetenzniveau. In diesem Beispiel wäre Service Desk-Mitarbeiter D der einzige zutreffende Arbeitselementbeauftragte,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

da er der einzige Service Desk-Mitarbeiter mit beiden Pflichtkompetenzen auf einem ausreichenden Niveau ist.

4. Erstellen Sie die Warteschlange für Arbeitselemente mit einer Weiterleitungsbedingung unter Einbeziehung der jeweiligen Fähigkeit, und fügen Sie die entsprechende Gruppe dem geeigneten Zuweisungspool hinzu.
5. Erstellen Sie eine geskriptete Geschäftsregel, welche die Fähigkeit in der mit dem entsprechenden Servicekanal verbundenen Tabelle (z. B. die Falltabelle) enthält.

Während der Arbeitszuweisung AWA Leitet Arbeitselemente dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs des qualifiziertesten Service Desk-Mitarbeiters basierend auf den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters und gegebenenfalls dem Kompetenzniveau und den obligatorischen Kompetenzeinstellungen weiter und weist sie zu.

Übersicht über externe Weiterleitung

Externe Weiterleitung umfasst die Weiterleitung an eine externe Warteschlange basierend auf den Servicekanal- und Warteschlangenbedingungen. Anschließend wird die Zuweisung vom Drittparteisystem abgeschlossen.

Prozessablauf

So werden die Arbeitselemente bei Verwendung externer Weiterleitung verarbeitet:

1. Arbeitselemente werden in einem Status in der Warteschlange an die Warteschlange weitergeleitet, sind jedoch nicht zugewiesen. Arbeitselemente laufen ab, wenn die maximale Zeitüberschreitung festgelegt ist.
2. Externe Lösung sucht nach Arbeitselementen im Status „in Warteschlange“ durch die API „Arbeitselementtabelle“.
3. Externe Lösung sucht nach Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern im AWA Agent-API vor der Zuweisung an Service Desk-Mitarbeiter.
4. Die externe Lösung verwendet AWA Zuweisungs-API zum Zuweisen der Arbeitselemente an den Service Desk-Mitarbeiter.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter sieht eine Posteingangskarte.

Wenn Erweiterte Arbeitszuweisung Ist für die Verwendung externer Weiterleitung konfiguriert:

- Für Warteschlangen dürfen keine Zuweisungsberechtigungsgruppen definiert sein.
- Arbeitselemente verbleiben in der Warteschlange mit dem Status „in Warteschlange“, bis das externe System das Arbeitselement zuweist oder die maximale Wartezeit der Warteschlange verstrichen ist.
- Zugehörige Listen werden nicht am unteren Rand des Bildschirms „Warteschlangen“ angezeigt.

Diese APIs sind für die externe Weiterleitung erforderlich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- AWA-Zuweisungs-API zur Unterstützung des externen Weiterleitungssystems zum Zuweisen von Arbeitselementen. Informationen zur AWA-Zuweisungs-API finden Sie unter AWA Zuweisungs-API an.
- API der Arbeitselementtabelle (Awa_work_item), um nach Arbeitselementen in der Warteschlange zu suchen, die auf die Zuweisung warten. Informationen zur Tabellen-API finden Sie unter Tabellen-API .
- AWA Agent-API, wenn die externe Lösung die Validierung der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb von erfordert Arbeitsbereich Vor der Zuweisung. Weitere Informationen zu finden AWA Agent-API, siehe AWA-Agent-API .

Funktionalität von AWA Komponenten

Wenn externe Weiterleitung aktiviert ist, wird AWA Komponenten bieten diese Fähigkeiten:

Agent

- Verwendete Komponenten
  - Agenten-Verfügbarkeit
  - Schaltfläche „Akzeptieren“
  - Die verwendete Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität (Servicekanalkapazität) erhöht sich, wird jedoch nicht für die maximale Kapazität des Servicekanals genutzt
  - Die verwendete universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters erhöht sich, wird jedoch nicht für die maximale universelle Kapazität genutzt
- Komponenten nicht verwendet
  - Schaltfläche „Ablehnen“ mit Ablehnungsgründen: Die Schaltfläche „Ablehnen“ wird verwendet, wenn sie in der API für manuelle Zuweisungen konfiguriert ist. Wenn die Schaltfläche „Ablehnen“ aktiviert ist (allowed_to_Decly= **Wahr** Parameter in Zuweisungs-API-Anforderung), dann werden die Ablehnungsgründe unterstützt.
  - Max. Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters
  - Max. Universelle Kapazität

Servicekanal

- Verwendete Komponenten
  - Erweiterte Kanalbedingung
  - Layouts des Posteingangs
  - Warteschlangenreihenfolge
- Komponenten nicht verwendet
  - Felder „Zuweisen an“ und „Zuweisungsgruppe“

    Diese Felder werden verwendet, um:
    - Legen Sie fest, ob ein Dokument für die Weiterleitung qualifiziert sein soll.
    - Bestimmen Sie, welches Feld aktualisiert werden soll, sobald das Arbeitselement erfolgreich einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde.
  - Kapazitäts- und Nutzungsfunktionen
  - Überschreibungen der Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität
  - Arbeitselementüberschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warteschlange

- Verwendete Komponenten
  - Die maximale Wartezeit läuft Arbeitselemente ab, wenn sie in der Warteschlange festgelegt sind
  - Weiterleitungsbedingungen für Arbeitselement
  - Warteschlangenreihenfolge
- Komponenten nicht verwendet
  - Anwesenheitsprüfungen von Service Desk-Mitarbeitern in der Warteschlange: Die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters wird während der Verarbeitung der Zuweisungs-API-Anforderung überprüft
  - Arbeitselemente verbleiben in der Warteschlange mit dem Status „in Warteschlange“, bis das externe System das Arbeitselement weiterleitet
  - Warteschlangenzeitpläne
  - Die folgenden zugehörigen Listen sind in der Warteschlange ausgeblendet, da sie nicht verwendet werden:
    - Zuweisungsberechtigung und -Regeln
    - Sortierreihenfolge des Arbeitselements
    - Agent Affinity
    - Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungen
    - Prioritäten der Gruppenwarteschlange
    - Arbeitselemente

Funktionalität der externen Weiterleitung in AWA

Externe Weiterleitung aktiviert AWA Zur Integration mit Drittanbietern von Contact-Center-as-a-Service (CCaaS). Wenn der externe Anbieter eine Zuweisungsentscheidung getroffen hat, wird das Arbeitselement mithilfe der vorhandenen zugewiesen AWA Zuweisungs-API.

Externe Weiterleitung kann

- Senden Sie Ereignisse, um Anbieter über das Arbeitselement und den Status des Service Desk-Mitarbeiters auf dem Laufenden zu halten.
- Verbessern Sie die Zuweisungs-API, um vom Anbieter initiierte Arbeitselemente zu verarbeiten.
- Verfolgen und bieten Sie Contact Center-Arbeitselemente an, während Sie die Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern an das Contact Center auslagern.

Wenn Erweiterte Arbeitszuweisung Ist für externe Weiterleitung konfiguriert:

- AWA Stellt zusätzliche Parameter für eine Posteingang-Experience bereit.
- AWA Bietet zusätzliche Protokollierung und Leistungsverbesserungen.
- Die Posteingangskarte wird dem Service Desk-Mitarbeiter mit den Schaltflächen „Ablehnen“ und „Akzeptieren“ angezeigt, wenn „automatisch akzeptieren“ auf „falsch“ festgelegt ist.
- Die Posteingangskarte zeigt den Zeitüberschreitungswert für Service Desk-Mitarbeiter an. Wenn die automatische Zuweisung auf „wahr“ festgelegt ist, wird dieses Feld ignoriert, wenn der Zeitüberschreitungswert des Arbeitselements größer als 0 ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters wechselt in den angegebenen Anwesenheitsstatus. Wenn die automatische Zuweisung auf „wahr“ festgelegt ist ODER keine Zeitüberschreitung übergeben wird, wird dieses Feld ignoriert.
- Das Arbeitselement wird sofort akzeptiert zugewiesen, wenn der Wert für die automatische Zuweisung auf „wahr“ festgelegt ist.
- Das automatisch zugewiesene Arbeitselement wird entweder als Posteingangskarte oder als Registerkarte „Posteingangskarte“ und „Arbeitsbereich“ angezeigt. Wenn der Wert für die automatische Zuweisung „falsch“ ist, wird dieses Feld ignoriert.

Layout des Posteingangs

Das Layout des Posteingangs bestimmt die Informationen, die auf Arbeitselementkarten angezeigt werden, die im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.

Der AWA-Administrator (Awa_admin) kann Layouts konfigurieren, die Elemente im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters darstellen. Die Konfiguration ermöglicht Agenten, die wichtigsten Attribute nach Arbeitselementen in einem Servicekanal geordnet anzuzeigen. Die im Layout des Posteingangs festgelegten Felder bestimmen, welche Informationen für ein Arbeitselement angezeigt werden.

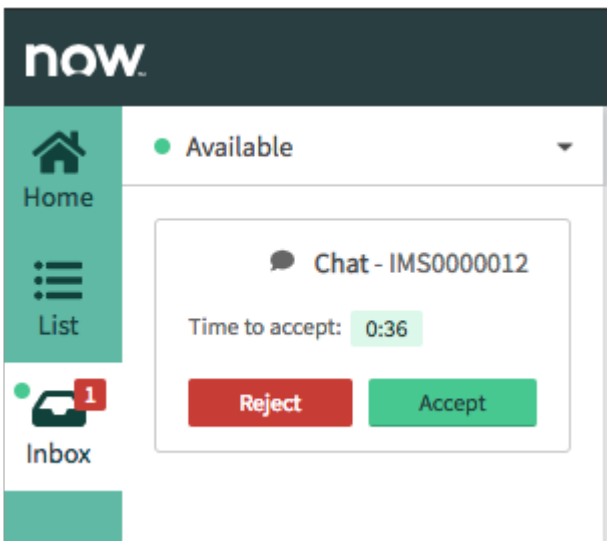
Jeder Basissystem-Servicekanal verfügt über vorkonfigurierte Posteingangslayouts für Arbeitselemente. Der AWA-Administrator kann diese Layouts anzeigen und bearbeiten und auch neue Layouts erstellen.

Im Kartenlayout können bis zu fünf Felder angezeigt werden.

- Felder können aus der Tabelle hinzugefügt werden, auf die der Servicekanal verweist.
- Für die Felder wird Dot-Walking unterstützt.
- Das erste Feld, das dem Layout hinzugefügt wird, wird zum Titelfeld auf der Karte.

Layoutbeispiel

Für Chats, die weder einen Kontakt noch einen Verbraucher haben, enthält das Layout nur den Chat-Betreff. Sie steuern die Anzeige von **Zeit bis zur Annahme** Anzahl (Timer) und **Ablehnen** Über die Schaltfläche Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter .



Siehe Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs Weitere Informationen zum Zugriff auf ein Posteingangslayout und zum Ändern dieses Layouts.

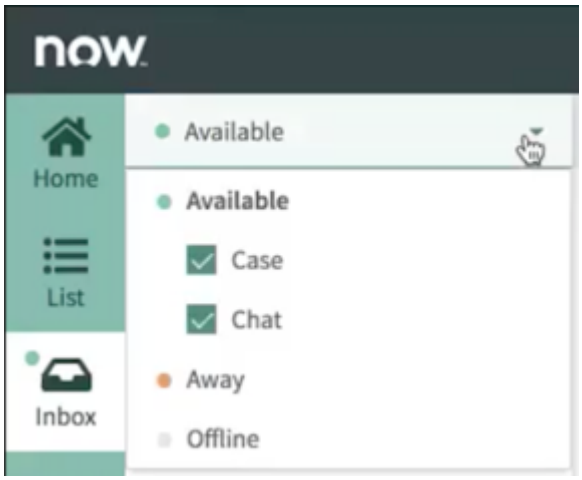
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedienelemente für den Posteingang des Service Desk-Mitarbei

Steuern Sie bestimmte Elemente der Service Desk-Mitarbeiter-Experience in Mitarbeiterbereich. Definieren Sie die anwesenheitsstatus (Verfügbarkeit) von Service Desk-Mitarbeitern und die Ablehnungsgründe für Arbeitselemente, die von Service Desk-Mitarbeitern verwendet werden, um Arbeitszuweisungen in abzulehnen Mitarbeiterbereich Posteingang.

anwesenheitsstatus des Service Desk

Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern in Mitarbeiterbereich Posteingang



AWA Administratoren können die anwesenheitsstatus definieren, die Service Desk-Mitarbeiter in ihrem Posteingang auswählen, um ihre Verfügbarkeit anzuzeigen. Die standardstatus sind

- Verfügbar: Eine durchgängig grüne Blase gibt an, dass der Agent zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.
- Abwesend: Eine durchgängig gelbe Blase gibt an, dass der Agent nicht zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.
- Offline: Ein durchgängig graue Blase gibt an, dass der Agent nicht zur Annahme von Arbeit verfügbar ist.

AWA Entwickler mit der Rolle Awa_Integration_user können auch JavaScript oder REST APIs verwenden, um die Anwesenheit von Service Desk-Mitarbeitern und die Verfügbarkeit von Agent-Kanälen abzurufen oder festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter

- Agent Presence API (REST APIs)
- Agent – Global (JavaScript-APIs)

Ablehnungssteuerungen für Service Desk-Mitarbeiter

AWA Administratoren können Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Arbeitszuweisungen abzulehnen, und den Grund für die Ablehnung angeben. Die **Ablehnen** Schaltfläche wird auf Arbeitszuweisungskarten angezeigt. Wenn ein Agent eine Zuweisung ablehnt, ermöglicht ein Pop-up-Fenster es dem Agenten, einen Grund für die Ablehnung des Arbeitselements auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung Stimmungsanzeige des Posteingangs

Zeigen Sie die Stimmung im AWA-Posteingang an, damit Service Desk-Mitarbeiter die Stimmung der anfordernden Person (falls verfügbar) während der Übergabe an Service Desk-Mitarbeiter oder der Mitarbeiterübertragung für alle Kanäle sichtbar machen können.

Mit Erweiterte Arbeitszuweisung Stimmung können Sie:

- Zeigen Sie die Stimmung (negativ oder positiv) in an Erweiterte Arbeitszuweisung Posteingangskarte für Interaktionenwährend der Übergabe durch Servicemitarbeiterund der Übertragung durch Service Desk-Mitarbeiter.
- Administratorkonfiguration zum Aktivieren oder Deaktivieren der Stimmung pro Servicekanal.

Abschlussübersicht

Wenn Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion schließen, können sie mit der Nachbearbeitungsfunktion Abschlussdetails und Nachbearbeitungscodes zur späteren Referenz eingeben.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Nachbearbeitungsfunktion zu konfigurieren:

- Abschlusskonfiguration
- Abschlusscodes
- Segmente abschließen

Management

Konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung Eigenschaften mit den Menüoptionen „Verwaltung“.

Nur Anwender mit Awa_Manager-Berechtigungen können auf die Menüoptionen „Verwaltung“ zugreifen.

Erweiterte Arbeitszuweisung konfigurieren

Installieren Sie die erforderlichen und beliebten Plugins schnell über die Plugin-Seite, nachdem Sie eines ausgewählt haben **[Plugin] abrufen** Schaltfläche auf der Erweiterte Arbeitszuweisung Homepage. Planen und konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA).

Vorbereitungen

Die AWA Die Homepage wird angezeigt, nachdem Sie die Omni-Experience-Standardfunktion über installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben ServiceNow Store an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Installation von Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin und alle relevanten org-spezifischen Plugins. Die folgende Liste enthält die grundlegenden Planungs- und Konfigurationsschritte, die Sie für festlegen müssen AWA:

- Bestimmen, was weitergeleitet werden soll: Konfigurieren Sie die zu verwendenden Basisservicekanäle.
- Bestimmen Sie, wohin weitergeleitet werden soll: Definieren Sie die Warteschlangen für Arbeitselemente und die Weiterleitungsregeln, die Ausführungsreihenfolge, die Sortierreihenfolge und die Strategie für Arbeitselemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bestimmen Sie, wie Arbeitselemente zugewiesen werden: Definieren Sie die Zuweisungsregeln, die die an Service Desk-Mitarbeiter übertragenen Arbeitselemente bestimmen.
- Bestimmen Sie, was Service Desk-Mitarbeiter sehen – legen Sie die Kartenlayouts des Posteingangs und die anwesenheitsstatus (Verfügbarkeit) fest, die Service Desk-Mitarbeiter in ihren verwenden Mitarbeiterbereich Posteingang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**, Und wählen Sie dann aus **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung" abrufen** Schaltfläche Installieren Sie zuerst ein erforderliches Plugin-Abschnitt.

   Hinweis:
   Nur Anwender mit der Rolle „sys_admin" können ein Plugin aus dem installieren Erweiterte Arbeitszuweisung Homepage. Beispiel: Wenn ein Anwender mit der Rolle Awa_admin versucht hat, die zu installieren Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin, werden sie aufgefordert, ihren Administrator zur Installation zu kontaktieren. Nach Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin ist installiert, alle AWA Startseitenoptionen sind im Anwendungsnavigator für Anwender mit den Rollen admin und Awa_admin verfügbar.

   Die Seite „alle Anwendungen" wird in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Wählen Sie auf der Seite alle Anwendungen die Option aus **Installieren** Und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
   Die AWA Die Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt „gezielte Weiterleitungsfähigkeiten abrufen" wird angezeigt.
3. **Wahlweise:** Installieren Sie organisationsspezifisch AWA Plugins über die **Plugin abrufen** Schaltfläche für ServiceNow® IT Service Management(ITSM), ServiceNow® Kundenservice-Management, Und/oder ServiceNow® HR-Servicebereitstellung(HRSD)-Plugins.
   Die AWA Die Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt Get the beliebtesten Plugins (die beliebtesten Plugins abrufen) wird angezeigt.
4. **Wahlweise:** Installieren Sie beliebte Plugins, z. B. Mitarbeiterchat, Walk-Up Experience, Und/oder Performance Analytics, Um zu fördern AWA Experience.
5. Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen" die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** Bis Konfigurieren Sie die Servicekanäle Die Sie aktiviert haben.
   a. Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs.
   b. Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität überschreiben , Nach Bedarf.
6. Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen" die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** Bis Erstellen Sie Arbeitselementwarteschlangen Für Ihre Servicekanäle.
   a. Legen Sie die Sortierreihenfolge für Arbeitselemente fest In der Warteschlange.
7. Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen" die Option aus **Richten Sie Zuweisungsregeln ein** Bis Konfigurieren Sie die Arbeitszuweisungsregeln Wird verwendet, um Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen.
8. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen" die folgenden Parameter, um Ihren zu verbessern AWA Funktionalität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie Aus **Richten Sie anwesenheitsstatus ein** Bis Konfigurieren Sie verfügbarkeitsstatus status, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind.

b. Wählen Sie Aus **Richten Sie Ablehnungsgründe ein** Bis Definieren Sie die Ablehnungsgründe Die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um Arbeitszuweisungen abzulehnen, die sie im Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten.

c. Wählen Sie Aus **Richten Sie universelle Kapazität ein** Bis Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität Ihres Teams Um zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden.

d. Wählen Sie Aus **Richten Sie Gruppen ein** Bis Erstellen Sie Gruppen von Anwendersätzen Die einen gemeinsamen Zweck haben.

9. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ die folgenden Parameter, um Ihren zu verbessern AWA Funktionalität.

Hinweis:
Karten mit erweiterten Einstellungen werden bedingt angezeigt, nachdem das jeweilige Plugin installiert wurde.

a. Wählen Sie Aus **Richten Sie Agent Affinity ein** Bis Erstellen oder ändern Sie Agent Affinity rules Die Arbeitselemente in weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung.

b. Wählen Sie Aus **Richten Sie die schichtbasierte Zuweisung ein** Bis Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf Schichten zu .

Erste Schritte mit Erweiterte Arbeitszuweisung

Führen Sie diese anfänglichen Konfigurations- und Setup-Schritte aus, um Erweiterte Arbeitszuweisung zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin und admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ abrufen** Um zu installieren Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin für Ihre Instanz.
   Die Seite „alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Wählen Sie auf der Seite alle Anwendungen die Option aus **Installieren** Und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
4. Kehren Sie zurück zu Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Homepage, und wählen Sie dann aus **Fertig** Im Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“.
   Die AWA Die Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt „gezielte Weiterleitungsfähigkeiten abrufen“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie Aus **Plugin abrufen** Zum Aktivieren von organisationsspezifisch IT Service Management(ITSM), Kundenservice-Management, Und HR-Servicebereitstellung(HRSD)-Plugins.
   Die Seite „alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Wählen Sie auf der Seite alle Anwendungen die Option aus **Installieren** Und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Kehren Sie zurück zu Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Homepage, und wählen Sie dann aus **Fertig** Im Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“.
   Die AWA Die Homepage-Experience wird aktualisiert, und der Abschnitt Get the beliebtesten Plugins (die beliebtesten Plugins abrufen) wird angezeigt.
8. **Wahlweise:** Installieren Sie zusätzliche Plugins auf verschiedene Arten.
   - Wählen Sie Aus **Plugin abrufen** Zum Installieren beliebter Plugins.
   - Wählen Sie den Plugin-Namen aus den Abschnitten „Verfügbare Plugins“ aus.

   Die Seite „alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte geöffnet.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite alle Anwendungen die Option aus **Installieren** Und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
10. **Wahlweise:** Kehren Sie zurück zu Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Homepage, und wählen Sie dann aus **Fertig** Im Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“.

    (Optional) Das Dialogfeld „Plugin-Seite geöffnet“ wird nur angezeigt, wenn Sie Plugins im Abschnitt „beliebteste Plugins abrufen“ installieren.

    Die AWA Die Homepage-Experience wird aktualisiert, und entweder wird der Abschnitt „Get the beliebtesten Plugins“ mit dem installierten Plugin aktualisiert, oder das Plugin wird im Abschnitt „installierte Plugins“ angezeigt.
11. Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** Zum Konfigurieren der von Ihnen aktivierten Servicekanäle.
    a. Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs.
    b. Überschreiben Sie die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters nach Bedarf.
12. Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** Dient zum Erstellen von Arbeitselementwarteschlangen für Ihre Servicekanäle.
    Legen Sie die Sortierreihenfolge für Arbeitselemente in der Warteschlange fest.
13. Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Zuweisungsregeln ein** Dient zum Konfigurieren der Arbeitszuweisungsregeln, die verwendet werden, um Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen.
14. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die folgenden Parameter, um Ihren zu verbessern AWA Funktionalität.
    a. Wählen Sie Aus **Richten Sie anwesenheitsstatus ein** Dient zum Konfigurieren von verfügbarkeitsstatus, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind.
    b. Wählen Sie Aus **Richten Sie Ablehnungsgründe ein** Um die Gründe zu definieren, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie im Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten.
    c. Wählen Sie Aus **Richten Sie universelle Kapazität ein** Dient zum Konfigurieren der maximalen universellen Kapazität Ihres Teams, um zu verhindern, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden.
    d. Wählen Sie Aus **Richten Sie Gruppen ein** Zum Erstellen von Gruppen von Anwendersätzen, die einen gemeinsamen Zweck haben.
15. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie im Abschnitt „Erweiterte Einstellungen“ die folgenden Parameter, um Ihren zu verbessern AWA Funktionalität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Karten mit erweiterten Einstellungen werden bedingt angezeigt, nachdem das jeweilige Plugin installiert wurde.

a. Wählen Sie Aus **Richten Sie Agent Affinity ein** Zum Erstellen oder Ändern von Agent Affinity Regeln, die Arbeitselemente in weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung.

b. Wählen Sie Aus **Richten Sie die schichtbasierte Zuweisung ein** Dient zum Zuweisen von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Schichten.

Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren

Sie können aktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin (com.Glide.awa), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erweiterte Arbeitszuweisung Aktiviert das Plugin „Kompetenzmanagement“ (com.snc.Skills_Management), um Anwender- und Gruppenkompetenzen zu implementieren.

Plugins für Kompetenzmanagement

Plugin	Beschreibung
Skills Management [com.snc.skills_management]	Implementiert Anwender- und Anwendergruppenkompetenzen. Beruht auf den Prinzipien des Rollenmanagements mithilfe von Vererbung zwischen Benutzergruppen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ abrufen** Um zu installieren Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin für Ihre Instanz.
   Die Seite „alle Anwendungen“ wird in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte geöffnet. Wenn Sie nicht sehen **Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ abrufen** Schaltfläche, sind Sie entweder nicht berechtigt, das Plugin zu installieren, oder das Plugin wurde bereits installiert.
3. Wählen Sie auf der Seite alle Anwendungen die Option aus **Installieren** Und schließen Sie die Installationsaufforderungen ab.
4. In Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Plugin-Seite der Homepage-Experience geöffnet, wählen Sie aus **Fertig** .
   Die AWA Die Home-Experience wird aktualisiert, der Abschnitt Zielweiterleitungsfähigkeiten abrufen wird angezeigt, und AWA Ist installiert.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie die Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen und andere beliebte AWA Plugins zum Aktivieren der entsprechenden Servicekanäle und Platform Analytics-Lösungen Für Erweiterte Arbeitszuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie zugehörige Plugins für Erweiterte Arbeitszuweisung

Nach der Aktivierung von Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin, zugehörige aktivieren AWA Plugins zum Aktivieren anderer Basissystem-Servicekanäle und des Performance Analytics Lösungs-Dashboard für AWA.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins für zu aktivieren AWA.

Plugins für gezielte Weiterleitungsfunktionen

Installieren Sie die folgenden Plugins aus dem AWA Der Abschnitt „Zielgruppenweiterleitungsfähigkeiten abrufen“ der Home-Experience oder der Abschnitt „Verfügbare Plugins“. Wenn Sie nach jedem Plugin einzeln suchen möchten, lesen Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Plugin	Beschreibung
Erweiterte Arbeitszuweisung Für Incidents [com.snc.incident.awa]	Aktiviert den Incident-Servicekanal in AWA. Enthält eine Standardkonfiguration zur Unterstützung von AWA für Incidents.
Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM [Com.sn_csm.Awa]	Aktiviert den Fallservicekanal in AWA. Enthält Konfigurationsdaten, die die Weiterleitung, Warteschlange und Zuweisung von CSM-Fällen unterstützen.
Erweiterte Arbeitszuweisung Für HRSD [Com.sn_HR_Awa]	Aktiviert Basissystemkonfigurationsdaten, die die Weiterleitung, Warteschlange und Zuweisung von HRSM-Fällen, Chats und Anrufen an Service Desk-Mitarbeiter unterstützen.

Beliebte Plugins

Installieren Sie die folgenden Plugins aus dem AWA Home Experience ruft den Abschnitt „beliebteste Plugins“ oder den Abschnitt „Verfügbare Plugins“ ab. Wenn Sie nach jedem Plugin einzeln suchen möchten, lesen Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Plugin	Beschreibung
Agent-Chat [com.glide.interaction.awa]	Aktiviert den Chat-Servicekanal in AWA und Chat-Messaging im Mitarbeiterbereich. Enthält Standardkonfigurationsdaten für Chats, einschließlich Demodaten.
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	Aktiviert den Walk-up-Kontaktservicekanal für vorgefertigte Tech-Lounges. Ermöglicht einer IT-Organisation die Unterstützung des Online- und Offsite-Check-ins.
Performance Analytics-Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung [Com.snc.PA.awa]	Aktiviert das Performance Analytics-Inhaltspaket für AWA. Stellt Basissystem-KPIs zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschieben von Connect-Support Bis Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat

Verschieben von ServiceNow® Connect-Support Bis Mitarbeiterchat(Live-Chat), das ist das Messaging-System, das Service Desk-Mitarbeiter in verwenden Mitarbeiterbereich Um mit Kunden zu interagieren. Wird von verschoben Connect-Support Umfasst auch die Verwendung Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Zum Erstellen der Chat-Warteschlangen für die Weiterleitung von Chat-Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Wichtig:

Ab Utah, Connect-Support Ist veraltet. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wechsel zu modernen Anwendungen wie Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat Bietet Funktionen und Vorteile, die in nicht verfügbar sind Connect-Support. Diese neuen Fähigkeiten umfassen:

- Automatische Zuweisung von Chats und Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter Basierend auf von Ihnen definierten Kriterien, z. B. Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, Kapazität, Kompetenzen, Agent-Affinität , Und Variable Größenanpassung des Arbeitselements .
- Automatisch Verarbeitung von Warteschlangenüberläufen
- Neuzuweisung der Chat-Zeitüberschreitung
- Nativ Chat-Umfragen
- Vorgesetztenfunktionen, z. B. Flüstern Des Service Desk-Mitarbeiters , Die es Managern ermöglichen, laufenden öffentlichen Kunden-Chats mit Service Desk-Mitarbeitern beizutreten oder private Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter zu senden.
- Agent-Funktionen, z. B. Arbeitsbereich Posteingangssteuerungen Zum Anzeigen, Akzeptieren oder Ablehnen eingehender Chats.

Wenn Sie derzeit verwenden Connect-Support APIs, siehe AWA-Routing-API Für Informationen zu AWA APIs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
2. Aktivieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat Plugins, wenn sie derzeit nicht aktiv sind.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf Ihre vorhandenen Connect-Support Chatwarteschlangen und bestimmen Sie, ob Sie einen ähnlichen Satz von Warteschlangen für den Chat-Servicekanal in erstellen möchten AWA.

   Hinweis:

   Sie können nicht verwenden Connect-Support Chat-Warteschlangen in AWA. Chat-Warteschlangen für Connect-Support Werden in der Tabelle „Chat-Warteschlange“ [Chat_Queue] gespeichert. Chat-Warteschlangen für AWA Werden in der Tabelle „AWA-Warteschlange“ [Awa_Queue] gespeichert.

4. In AWA Homepage, Konfigurieren Sie den Chat-Servicekanal , Erstellen Sie die zugehörigen Chatwarteschlangen , Und einrichten Mitarbeiterarbeitszuweisungen .
5. In Einstellungen für Mitarbeiterchat , Greifen Sie auf das Formular „Chat-Setup“ zu, um dies anzugeben Mitarbeiterbereich Als Erfüller-Schnittstelle für Live-Chat und andere Live-Chat-Funktionen aktivieren.
6. Aktivieren Sie Chat-Client in Ihrem Endanwender-Serviceportal .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trouble?

Vorschläge zur Problembehandlung umfassen die folgenden häufigen Probleme und Lösungen:

Problem: Bei Verwendung von AWA, Der Chat bleibt in der Weiterleitung und wird keinem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter angeboten.

Lösung: Dieses Problem kann auftreten, wenn AWA Versucht, den Chat an einen weiterzuleiten Connect-Support Warteschlange. In diesem Fall bleibt die Interaktion dem zugewiesen Virtual Agent Anwender und kein Datensatz „Awa_work_item“ wird erstellt. Eine häufige Ursache für dieses Problem ist, dass der Chat-Setup-Eintrag für die Anwendung des Chats noch auf festgelegt ist **Verbinden** .

Problem: Beim Versuch, eine Weiterleitung an einen Servicemitarbeiter durchzuführen, wird der anfordernden Person fälschlicherweise mitgeteilt, dass keine Servicemitarbeiter verfügbar sind.

Lösung: Dieses Problem kann durch eine der folgenden Situationen verursacht werden:

- Warteschlangenbedingungen, die von der Überprüfung von Interaktionsfeldern oder Kontext abhängen, wurden für die Interaktion zu spät für die Weiterleitung erstellt.
- Der Chat-Servicekanal ist dem verfügbaren Anwesenheitsstatus nicht zugeordnet. Eine häufige Ursache für dieses Problem ist die Deaktivierung und Reaktivierung des Chatkanals.

Debugging-Vorschläge enthalten folgende Fragen, die berücksichtigt werden sollen:

Hier sind einige Fragen, die Sie stellen können, und Orte, an denen Sie suchen sollten, ob Service Desk-Mitarbeiter keine Chats erhalten:

- Ist für die Interaktion ein Datensatz „Awa_work_item“ vorhanden? Wenn dies nicht der Fall ist, ist **Zugewiesen an** Feld für die Interaktion leer oder auf festgelegt Virtual Agent? Wenn **Zugewiesen an** Feld ist auf festgelegt Virtual Agent, Wird wahrscheinlich verwendet Connect-Support.
- Werden im Chat-Setup die Erfüller für jede Anwendung entsprechend festgelegt?
- In Interaction_JSON_BLOB, auf die verwiesen wird **Interaction.context_document** Feld, ist `LiveAgent_Application` Variable auf den erwarteten Wert festgelegt?

Installieren Sie den Konversations-SMS-Servicekanal

Sie können installieren Konversations-SMS-Servicekanal Anwendung (sn_Awa_sms_int), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa) muss installiert sein.

  Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Konversations-SMS-Servicekanal Wird automatisch mit einer Anwendung installiert, die einen SMS-Anbieter implementiert, z. B. die Anwendung „Integration von Konversations-SMS mit Twilio“ (sn_va_sms_twilio). Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option aus **Konversations-SMS** .

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie Aus **Installieren** , Und wählen Sie dann im Dialogfeld Installieren die Option aus **Installieren** .

Nächste Maßnahme

Richten Sie den Konversations-SMS-Servicekanal ein

Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal

Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal, der in verwendet wird Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können zusätzliche Bedingungen angeben, um die im Kanal behandelten Arbeitselemente zu filtern, die Kapazität (Arbeitsauslastung) für den Kanal zu ändern und die Layouts des Posteingangs festzulegen, in denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden Arbeitsbereich, Und zeigen Sie zugeordnete Arbeitselementwarteschlangen an.

Wenn Sie die entsprechenden Plugins aktivieren oder die entsprechenden Store-Anwendungen installieren, AWA Stellt Basissystemkanäle für diese Services bereit:

- Fälle-Plugin (com.snc_csm.Awa)
- Plugin „Chats“ (com.glide.interaction.awa)
- Chats – Asynchrones Plugin (com.glide.interaction.awa)
- Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger Anwendung (sn_va_fb_Messenger)
- Plugin „Incidents“ (com.snc.incident.awa)
- Integration für Konversationsfunktionen mit LINE Anwendung (sn_va_line)
- Plugin „Walk-up-Interaktionen“ (com.snc.Walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Anwendung (sn_va_whatsApp_twi)

Für jeden Kanal können Sie bestimmte Standardeinstellungen ändern, z. B. die Standardkapazität (Arbeitsauslastung) für Service Desk-Mitarbeiter. Sie können auch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die zugehörigen Listen verwenden, um zugeordnete Warteschlangen zu überprüfen und die zugehörigen Layouts des Posteingangs (Arbeitselementkarten) zu definieren, die in angezeigt werden Arbeitsbereich, Und überschreiben den Kapazitätswert des Service Desk-Mitarbeiters.

Sie können auch einen Servicekanal-Datensatz aus dem Servicekanal-Modul erstellen, müssen jedoch erforderlich sein Erstellen Sie eine Warteschlange , Zuweisungsregel , Und Berechtigter Zuweisungspool Dient zur Weiterleitung von Arbeit über den Servicekanal. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Servicekanal zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen Servicekanal zu aktualisieren, wählen Sie den Servicekanal-Datensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Servicekanal“

Feld	Definition
Name	Name des ausgewählten Basissystem-Servicekanals, der konfiguriert werden soll: ○ Chat ○ Chat – Asynchron ○ Fall ○ Facebook Messenger ○ Incident ○ Liniendiagramm ○ Walk-Up ○ WhatsApp
Reihenfolge des Posteingangs	Reihenfolge, in der Kanalelemente im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.
Anwendung	Name der Anwendung. ○ Chat: Global ○ Chat: Asynchron: Global ○ Fall: Erweiterte Arbeitszuweisung Für CSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Facebook Messenger: Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger ○ Incident: Erweiterte Arbeitszuweisung Für Incidents ○ Zeile: Integration für Konversationsfunktionen mit LINE ○ Walk-up: Walk-up Experience ○ WhatsApp: Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
Aktiv	Die Option zum Aktivieren des Servicekanals. Wenn Sie diese Option auswählen, können die Warteschlangen, die dem Servicekanal zugeordnet wurden, Arbeitselemente annehmen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Servicekanals: ○ Chat: Servicemitarbeiter Chat-Interaktionen ○ Chat: Asynchron: Asynchron Servicemitarbeiter Chat-Interaktionen ○ Fall: Fälle für Service Desk-Mitarbeiter ○ Facebook Messenger: Servicemitarbeiter Facebook Messenger Interaktionen ○ Incident: Incidents für Service Desk-Mitarbeiter ○ Zeile: Servicemitarbeiter ZEILENINTERAKTIONEN ○ Walk-up: Walk-up-Interaktionen zur Bearbeitung durch Agenten ○ WhatsApp: Servicemitarbeiter WhatsApp Interaktionen
Tabelle	Die Tabelle, in der die Servicekanal-Datensätze gespeichert werden.
Erweiterte Bedingung	Die erweiterten Bedingungen, die für den Kanal gelten, wenn sie aktiviert werden. Zum Beispiel: ○ Chat: **[Typ] [ist] [Chat]** ○ Chat – Asynchron: **[Untertyp] [ist] [mweb]** , **[Typ] [ist] [Messaging]** ○ Facebook Messenger: **[Untertyp] [ist] [Facebook Messenger]** ○ Zeile: **[Untertyp] [ist] [Zeile]** ○ Walk-up: **[Typ] [ist] [Walk-up]** ○ WhatsApp: **[Untertyp] [ist] [WhatsApp]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Zu Feld zuweisen	Feld, das auf den Anwender verweist, der dem Element zugewiesen ist. Sowohl in Fall als auch in Interaktion (und den meisten anderen Tabellen) ist dieses Feld das **Zugewiesen an** Feld (assigned_to).
Zuweisungsgruppenfeld	Feld, das auf die dem Element zugewiesene Zuweisungsgruppe verweist. In den meisten Tabellen ist dieses Feld **Zuweisungsgruppe** Feld.
Typ	Indikator, der angibt, ob ein Kommunikationsservicekanal als synchroner oder asynchroner Konversationskanal behandelt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Interaktion** In **Tabelle** Feld. ○ Chat ○ Telefon ○ Messaging ○ Sonstige
Protokollebene	Menge der aufgezeichneten Informationen wann AWA Ereignisse werden protokolliert. ○ Keine: Es werden keine Informationen protokolliert. ○ Standard: Es werden nur grundlegende Informationen protokolliert. ○ Ausführlich: Detaillierte Informationen, einschließlich Datensatzdetails und Ereignisdetails, werden protokolliert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Aktivieren Sie die Protokollierung** Ist aktiviert.
Warnaudio für Posteingang	Akustische Warnung, die ertönt, wenn ein neues Element in Ihrem Posteingang für diesen Servicekanal eintrifft. Wenn Sie keine Audiodatei angeben, ertönt die standardmäßige Audiodatei.
Warnaudio für Nachrichten	Akustische Warnung, die ertönt, wenn in Ihrer Konversation eine neue Nachricht für diesen Servicekanal eingeht. Wenn Sie keine Audiodatei angeben, ertönt die standardmäßige Audiodatei.
Kapazität und Auslastung	
Standardgröße eines Arbeitselements	Menge der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die verwendet wird, wenn dieses Arbeitselement zugewiesen wird. Der Standardwert lautet 1.
Standardkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Fall: Der Standardwert ist 2. ○ Chat: Der Standardwert lautet 4. ○ Chat: Asynchron: Der Standardwert ist 4. ○ Facebook Messenger: Der Standardwert ist 4. ○ Incident: Der Standardwert lautet 2. ○ Zeile: Der Standardwert ist 4. ○ Walk-up: Der Standardwert ist 1. ○ WhatsApp: Der Standardwert ist 4.
Auslastungsbedingung	Bedingung, die bestimmt, was ein aktives Element ausmacht, das für die Arbeitsauslastung/-Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters angerechnet wird. Der Datensatzstatus ist beispielsweise „Neu“, „Offen“ oder „Warten auf Informationen“. ○ Für Chat: Der Status ist nicht als abgeschlossen geschlossen oder als verworfen geschlossen ○ Für Chat – asynchron: Der Status ist „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen geschlossen“ ○ Für Fall: Der Status ist Neu oder Offen ○ Für Facebook Messenger: Der Status ist „Neu“ oder „in Bearbeitung“ ○ Für Incident: Der Status ist „Neu“, „in Bearbeitung“ oder „Warten“ ○ Für Position: Der Status ist „Neu“ oder „in Bearbeitung“ ○ Für Walk-up: Der Status ist nicht „Warten“, „Geschlossen – Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – verworfen“ ○ Für WhatsApp: Der Status ist „Neu“ oder „in Bearbeitung“
Protokollierung	
Protokollierung aktivieren	Option zum Aufzeichnen von Informationen in der Tabelle „syslog_Awa“, wenn AWA Ereignisse werden protokolliert. Geben Sie die Detailstufe an, die in aufgezeichnet werden soll **Protokollebene** Feld auf diesem Bildschirm.
Protokollierung beenden um	Datum und Uhrzeit, zu der die Protokollierung beendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Aktivieren Sie die Protokollierung** Ist aktiviert.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Der Kanal wird der Tabelle „Servicekanäle“ [Awa_Service_Channel] hinzugefügt oder aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Überschreiben Sie die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters Für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen.
- Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout Für den Servicekanal.
- Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren Für den Kanal.
- Definieren Sie Mitarbeiterpools, die für die Zuweisung berechtigt sind.
- Erstellen oder ändern Sie eine Arbeitselementwarteschlange Für den Kanal.
- Erstellen oder ändern Sie eine Überschreibung der Arbeitselementgröße Für den Kanal.

Richten Sie den Konversations-SMS-Servicekanal ein

Konfigurieren Sie die Store-App für den SMS-Servicekanal für Konversationen.

Vorbereitungen

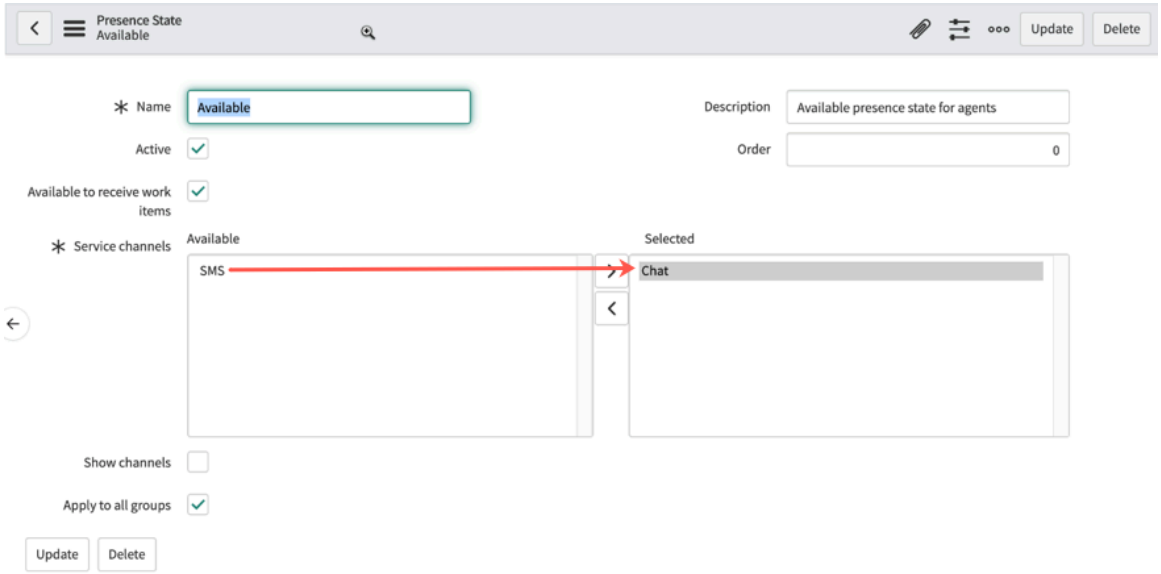
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen.
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den SMS-Servicekanal aus.
3. Wählen Sie im Bildschirm Servicekanal – SMS die aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren des Servicekanals.
4. Da die SMS-Gruppe standardmäßig keine Anwender hat, fügen Sie der SMS-Gruppe Anwender manuell hinzu.
5. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
6. Wählen Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie anwesenheitsstatus ein** .
7. Klicken Sie in der Spalte Name auf **Verfügbar** .
8. Wählen Sie im Bildschirm Anwesenheitsstatus – verfügbar die Option aus **SMS** In der Spalte verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wählen Sie den nach rechts zeigenden Pfeil aus, um SMS aus der Spalte verfügbar in die Spalte ausgewählt zu verschieben.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein

Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein, um den Typ und Umfang der Arbeit zu erweitern, die automatisch an Ihre Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Vorbereitungen

- Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie verwenden möchten, um Arbeit automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Nur Tabellen „Aufgabe“ [Aufgabe] und „Interaktion“ [Interaktion] werden unterstützt.
- Stellen Sie sicher, dass das Formularlayout für die ausgewählte Tabelle für die Arbeitsbereichsansicht konfiguriert ist. Datensatztypen ohne Arbeitsbereichsansicht werden in als schreibgeschützt angezeigt Mitarbeiterbereich. .
- Wenn Sie einen Datensatz in öffnen möchten AWA Stellen Sie für eine Tabelle, die eine andere Tabelle erweitert, für die ein Servicekanal definiert ist, sicher, dass die Arbeitsbereichsansicht für diese Tabelle bereits definiert wurde.
- Weisen Sie die Rollen „Awa_Agent“ und „Workspace_Agent“ den Mitarbeitern zu, die in Arbeitselemente erhalten Mitarbeiterbereich Aus Ihrem anwenderdefinierten Servicekanal.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Servicekanaldatensatz aus dem Servicekanalmodul erstellen, müssen jedoch eine Warteschlange für Arbeitselemente, eine Zuweisungsregel und einen berechtigten Zuweisungspool erstellen, um Arbeit über den Servicekanal weiterzuleiten. Sie müssen auch den anwenderdefinierten Servicekanal konfigurieren, um ihn im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters in verfügbar zu machen Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder „Servicekanal“ aus, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal.
4. Erstellt eine Zuweisungsregel
   Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren.
5. Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange für Ihren Servicekanal.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange.
6. Wechseln Sie im Formular für die von Ihnen erstellte Arbeitselementwarteschlange zu **Zuweisungsberechtigung** Zugehöriger Link und erstellen Sie einen berechtigten Zuweisungspool.

   Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Zuweisungsregel dem berechtigten Zuweisungspool zuordnen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Mitarbeiterpools, die für die Zuweisung berechtigt sind.
7. Machen Sie Ihren Servicekanal in verfügbar Mitarbeiterbereich.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
   b. Wählen Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie anwesenheitsstatus ein** , Und öffnen Sie dann **Verfügbar** .
   c. Verschieben Sie im Formular Ihren anwenderdefinierten Servicekanal in **Ausgewählt** Liste.
   d. Wählen Sie Aus **Aktiv** Option (falls nicht bereits ausgewählt).
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. **Wahlweise:** Erstellen oder ändern Sie das Kartenlayout des Posteingangs, um die wichtigsten Informationen aus einem Arbeitselement anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs.

Ergebnisse

Ihr anwenderdefinierter Servicekanal leitet Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter weiter. In Mitarbeiterbereich, Der Servicekanal wird als verfügbarer Servicekanal im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt.

Tutorial: Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal für Change-Anforderungen ein

Erfahren Sie, wie Sie konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zum automatischen Zuweisen von Change-Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter. Verwenden Sie dieses Tutorial als Leitfaden, um zu verstehen, wie Servicekanaldatensätze, Warteschlangen und Zuweisungsregeln zusammenarbeiten, um einen anwenderdefinierten Servicekanal zu erstellen.

In diesem Tutorial erfahren Sie, wie Sie einen anwenderdefinierten Kanal einrichten, der:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Weist dem Change-Management-Mitarbeiter neue Change-Anforderungen zu, der über die höchste Kapazität verfügt
- Füllt den Service Desk-Mitarbeiter-Posteingang des Beauftragten in aus Mitarbeiterbereich Mit Change-Anforderungen aus der Warteschlange
- Zeigt die Nummer der Change-Anforderung, die Kurzbeschreibung und den Typ auf der Posteingangskarte an
- Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, Change-Anforderungen zu akzeptieren oder abzulehnen

Informationen zum Einrichten anwenderdefinierter Servicekanäle finden Sie unter Richten Sie einen anwenderdefinierten Servicekanal ein.

Bevor Sie beginnen:

- Stellen Sie sicher, dass das Formularlayout für die Tabelle „Change-Anforderung“ für die Arbeitsbereichsansicht konfiguriert ist. Andernfalls werden Arbeitselemente aus dem Servicekanal „Change-Anforderung“ in als schreibgeschützt angezeigt Mitarbeiterbereich.
- Weisen Sie der Change-Management-Gruppe die Rollen Awa_Agent und Workspace_Agent zu, damit Mitglieder Arbeitselemente in öffnen können Mitarbeiterbereich.

Erstellen Sie einen Servicekanal, um Anforderungen weiterzuleiten

Erstellen Sie einen Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung Damit Sie Change-Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Name: Change-Anforderung
   - Reihenfolge Des Posteingangs: 100
   - Tabelle: Change Request [change_request]
   - Aktiv: Ausgewählt
   - Nutzungsbedingung: [Aktiv] [ist] [wahr]
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für Change-Anforderungen

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel in Erweiterte Arbeitszuweisung Die Change-Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter zuweist, die für die Aufgaben verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Zuweisungsregeln ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Name: Zuweisungsregel Für Change-Anforderungen
   - Zuweisen nach: Meiste Kapazität
   - Zulassen, dass Service Desk-Mitarbeiter ablehnen: Ausgewählt
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange, um neue Change-Anforderungen weiterzuleiten

Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange in Erweiterte Arbeitszuweisung Der neue Change-Anforderungen über den Servicekanal weiterleitet, der Change-Anforderungen verarbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Name: Change-Management
   - Servicekanal: Change-Anforderung
   - Bedingungsmodus: Einfach
   - Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement: [Status] [ist] [Neu]
4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.

Erstellen Sie einen Zuweisungspool von Service Desk-Mitarbeitern

Erstellen Sie einen berechtigten Zuweisungspool in Erweiterte Arbeitszuweisung Die Überlaufarbeitselemente erhält, nur für den Fall, dass Sie weitere Hilfe von anderen Service Desk-Mitarbeitern benötigen, um Change-Anforderungen zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Öffnen Sie die Change-Management-Warteschlange.
3. Wechseln Sie im Formular zu **Zuweisungsberechtigung** Zugehörige Liste, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Agent-Zuweisungsregel: Zuweisungsregel für Change-Anforderungen
   - Gruppen: Change-Management
5. Wählen Sie **Absenden**.

Machen Sie Ihren Servicekanal in verfügbar Mitarbeiterbereich

Machen Sie Ihren Servicekanal in verfügbar Mitarbeiterbereich Damit Service Desk-Mitarbeiter Change-Anforderungen in ihrem Posteingang erhalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für anwesenheitsstatus:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie anwesenheitsstatus ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**an.
2. Öffnen **Verfügbar** .
3. Verschieben Sie im Formular **Change-Anforderung** Zu **Ausgewählt** Liste.
4. Wählen Sie Aus **Aktiv** (Falls nicht bereits ausgewählt).
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie an, wie Change-Anforderungen in einem Service Desk-Mitarbeiter-Posteingang angezeigt werden

Passen Sie an, wie Change-Anforderungen in einem Service Desk-Mitarbeiter-Posteingang angezeigt werden, damit Service Desk-Mitarbeiter genügend Informationen erhalten, um zu entscheiden, ob das Arbeitselement akzeptiert oder abgelehnt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

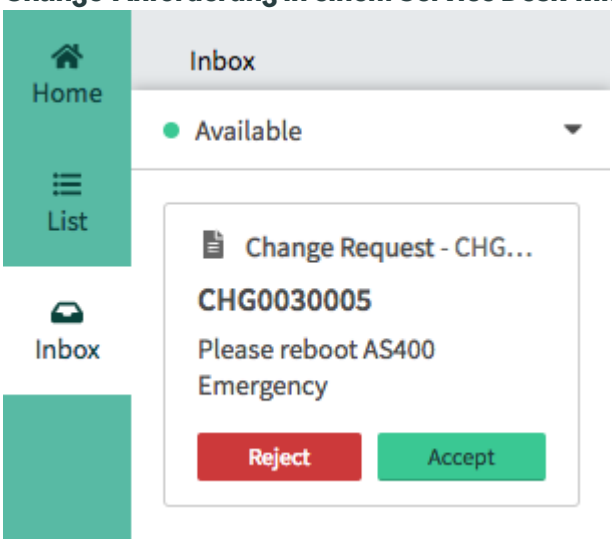
1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie aus **Change-Anforderung** Servicekanal-Datensatz.
3. Wechseln Sie im Formular „Change-Anforderung-Servicekanal“ zu **Layouts Des Posteingangs** Zugehörige Liste und öffnen **Standard-Layout für Change-Anforderungen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Feld 1: Nummer
   - Feld 2: Kurzbeschreibung
   - Feld 3: Typ
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn Sie eine Change-Anforderung erstellen, wird das Element über den Change-Anforderungs-Servicekanal weitergeleitet und dem Service Desk-Mitarbeiter in der Change-Management-Zuweisungsgruppe zugewiesen, der für den Empfang der Change-Anforderung verfügbar ist. Wenn der Beauftragte den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters überprüft, wird die Change-Anforderung mit der Option angezeigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement entweder ablehnen oder akzeptieren kann.

Change-Anforderung in einem Service Desk-Mitarbeiter-Posteingang



Erstellen oder ändern Sie die Größenüberschreibung eines Arbeitselements

Erstellen Sie bei Bedarf eine Überschreibung der Arbeitselementgröße Agent Affinity Dient zur Berechnung der Arbeitsauslastung eines Service Desk-Mitarbeiters mit einer anderen Arbeitselementgröße als der Standardgröße.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus.
3. Wählen Sie im Formular die aus **Überschreibung Der Arbeitselementgröße** Liste.
   - Um eine Überschreibung zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Überschreibung zu ändern, wählen Sie die Überschreibung aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Größe des Arbeitselements ändern“

Feld	Definition
Name	Name der Überschreibung.
Servicekanal	Servicekanal, der der Überschreibung zugewiesen ist.
Größe überschreiben	Größe, die anstelle des Standards verwendet werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Erweiterte Arbeitszuweisung Berücksichtigt diese Größenüberschreibung.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen mit dieser Größenüberschreibung: ○ Einfach: Geben Sie eine Routinebedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingungen	Bedingung, die für die Überschreibungsgrößen von Arbeitselementen gilt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Einfach** In **Bedingungsmodus** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die Größe des Überschreibungsarbeitselements angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Erweitert** In **Bedingungsmodus** Feld.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Überschreibung oder zu erstellen **Aktualisieren** Zum Ändern der Überschreibung.

Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange

Definieren oder ändern Sie eine Warteschlange, damit Sie bestimmen können, welche Arbeitselemente automatisch über einen bestimmten Servicekanal an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Je nach Servicekanal sind zusätzliche Konfigurationsoptionen verfügbar. So können Sie beispielsweise im Chatkanal die Standardnachrichten definieren, die während einer Chat-Sitzung mit einem Benutzer angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Warteschlange zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine Warteschlange zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Warteschlangendatensatz aus.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Definition
Name	Name der Warteschlange. Für den Servicekanal, den Sie über die Plugins im Zusammenhang mit aktiviert haben, ist möglicherweise eine Standardwarteschlange verfügbar AWA.
Anzahl	Basisnummer für die Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Weitere Informationen finden Sie unter Datensatznummerierung .
Servicekanal	Kanal, zu dem die Warteschlange gehört. Definieren Sie für den Chatkanal die Standardnachrichten, die Chat-Benutzern im Abschnitt mit den Chat-Nachrichten angezeigt werden.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Warteschlange aktiviert ist.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Zeitplan	Supportzeitplan, der definiert, wann die Warteschlange verfügbar ist.
Reihenfolge	Während der Weiterleitung die Reihenfolge, in der AWA Berücksichtigt die Weiterleitungsbedingung für diese Arbeitselementwarteschlange im Vergleich zu anderen Warteschlangen.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung zur Warteschlange.
Weiterleitungsbedingung	
Bedingung hier definieren	Option, die angibt, dass eine Weiterleitungsbedingung auf die Warteschlange angewendet werden soll. Wenn diese Option aktiviert ist, definieren Sie **Bedingungsmodus** Und **Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement** .
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen in der Warteschlange. ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement	Bedingung, die für die Weiterleitung von Arbeitselementen an diese Warteschlange gilt. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Weiterleitungsbedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder hängen vom ausgewählten Servicekanal ab. Für den Chat-Servicekanal können Sie Chat-Kontextvariablen im Bedingungsgenerator nach angeben Dot-Walking Zu zugehörigen Kontextfeldern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Wenn Sie beispielsweise Chatkontextvariablen definiert haben, die Informationen vor der Chatweiterleitung speichern, können Sie im Bedingungsgenerator DOT-Walk zu diesen Chat-Kontextvariablen durchführen. Sie können die Variablen in Weiterleitungsbedingungen verwenden, um anzugeben, wohin Chats weitergeleitet werden.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die in die Warteschlange weiterzuleitenden Arbeitselemente angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Erweitert** Ist im Bedingungsmodus ausgewählt.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Agent einen Chat annimmt. Beispiel: Vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewandt haben. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.
Nachricht zu maximaler Wartezeit	Nachricht, die Anwender sehen, wenn ein Chat endet, da die maximale Wartezeit abgelaufen ist. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Max. Wartezeit** Ist größer als 0.
Zielwartezeit	Geschätzte Zeit (Tage oder Stunden, Minuten, Sekunden), die einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist, um ein Element in der Warteschlange zu akzeptieren.
Max. Wartezeit	Maximale Zeit, die alle verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um eine Chat-Anforderung anzunehmen oder abzulehnen. Nachdem die Zeit abgelaufen ist, erhält die anfordernde Person den Wert entweder in **Nachricht für max. Wartezeit** Feld oder **Nachricht „Keine Service Desk-Mitarbeiter Verfügbar“** Feld definiert in Einstellungen für Mitarbeiterchat . **Hinweis:** Die **Max. Wartezeit** Das Feld ist verfügbar, nachdem Sie die Warteschlange dem Chat-Servicekanal zugeordnet haben.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Für eine neue Warteschlange oder **Aktualisieren** Zum Ändern der Warteschlange.
   Die Warteschlange wird der Tabelle „Warteschlangen“ [Awa_Queue_list] hinzugefügt oder aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Definieren Sie **Zuweisungsberechtigung** .
- Definieren Sie optional **Sortierreihenfolge Des Arbeitselements** .
- Definieren Sie optional **Warteschlangenauslöser** .
- Definieren Sie optional **Legen Sie Agent Affinity-Regeln fest** .

Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren

Legen Sie fest Erweiterte Arbeitszuweisung Kriterien für die Zuweisung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter. Wählen Sie die Zuweisungsregel aus, die den Service Desk-Mitarbeiter mit der höchsten Kapazität oder den Service Desk-Mitarbeiter berücksichtigt, der ohne Arbeit am längsten gelaufen ist. Legen Sie die Einstellungen für die zugehörigen Listen „Verarbeitung von automatischen Zuweisungen“, „Ablehnungsbehandlung“ und „Kompetenzbehandlung“ fest.

Vorbereitungen

- Ein grundlegendes Verständnis von Skills Management Funktion wird empfohlen.
- Wenn Sie möchten, dass die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern berücksichtigt werden, wenn Arbeit an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird, definieren Sie die Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen. Wenn Sie die Kompetenzbehandlungsoptionen im Formular „Zuweisungsregeln“ aktivieren, AWA Weist die Anwender in Gruppen mit den entsprechenden Kompetenzen den entsprechenden Arbeitselementen zu.
- Sie können Regeln verwenden, um Kompetenzen zu identifizieren und Arbeitselementen zuzuweisen. Weitere Informationen zum Definieren und Zuweisen von Kompetenzen für Arbeitselemente finden Sie unter Routing work items to agents based on skills .

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Zuweisungsregeln ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine Regel zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine Regel zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Regel aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuweisungsregel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zuweisungsregel“.
4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Für eine neue Regel oder **Aktualisieren** Wenn Sie die Regel ändern.
   Die Zuweisungsregel wird der Tabelle „Zuweisungsregeln“ [Awa_assignment_rule] hinzugefügt oder aktualisiert.

Tutorial: Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeit nach Kompetenz zuweisen

Erfahren Sie, wie Sie konfigurieren können Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zur automatischen Weiterleitung von Fällen an Service Desk-Mitarbeiter, die Deutsch sprechen. Verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie dieses Tutorial als Leitfaden, um zu verstehen, wie Sie Arbeitselemente gemäß ihren festgelegten Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können.

Bevor Sie beginnen:

- Aktivieren Sie das Plugin „Kompetenzmanagement“ (com.snc.Skills_Management).
- Ein grundlegendes Verständnis von Kompetenzmanagement Funktion ist erforderlich.
- Damit Kompetenzen automatisch Fällen zugewiesen werden, erwägen Sie die Aktivierung des Plugins „Kompetenzbestimmung“ (com.snc.Skill_Determination).
- Erstellen Sie eine Gruppe von Anwendern, die im Kundensupport arbeiten.
- Weisen Sie der Kundensupportgruppe die Rollen Awa_Agent und Workspace_Agent zu.

AWA-Tutorial (Advanced Work Assignment): Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeit nach Kompetenz zuweisen Sehen Sie sich dieses Video an, um eine visuelle Darstellung des folgenden Tutorial-Beispiels zu erhalten.

Erstellen Sie eine Kompetenz

Erstellen Sie eine Kompetenz „Deutsch“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name** : Deutsch
   - **Aktiv** : Ausgewählt
3. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, die die Arbeit von Service Desk-Mitarbeitern automatisch zuweist

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, die Fälle nach Kompetenzen weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Zuweisungsregeln:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Zuweisungsregeln ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name** : Fallzuweisungsregel mit Kompetenzen
   - **Zuweisen von** : Meiste Kapazität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Aktivieren Sie die automatische Zuweisung von Arbeitselementen** : Ausgewählt

  Hinweis:
  Wenn Sie diese Option auswählen, werden Chat-Interaktionen im Namen von Service Desk-Mitarbeitern automatisch akzeptiert. Die **Anzeigeoptionen** Das Feld wird angezeigt, und Sie können entweder auswählen **Posteingangskarte** Oder **Posteingangskarte und Registerkarte „Arbeitsbereich“** .

- **Kompetenzen aktivieren** : Ausgewählt
- **Bewerten Sie das Kompetenzniveau** : Gelöscht
- **Obligatorische Kompetenzen erzwingen** : Ausgewählt

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange

Erstellen Sie eine Warteschlange, in der Sie Arbeit an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können, die über die deutsche Kompetenz verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .

   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name** : Deutsche Fallwarteschlange
   - **Servicekanal** : Fall
4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Zuweisungsberechtigung

Definieren Sie, wer berechtigt ist, Fälle aus der Warteschlange für deutsche Fälle zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange für deutsche Fälle aus.
3. Wechseln Sie im Formular zum zugehörigen Link Zuweisungsberechtigung, und wählen Sie aus **Neu** .
4. In **Agent-Zuweisungsregel** Feld auswählen **Fallzuweisungsregel mit Kompetenzen** .
5. In **Gruppen** Wählen Sie Ihre Kundensupportgruppe aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivieren Sie die Kompetenzbestimmung

Aktivieren Sie die Geschäftsregel zur Kompetenzbestimmung, um Kompetenzen für Ihre Arbeitselemente zu kennzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Business-Regeln**an.
2. Wählen Sie aus **Kompetenzbestimmung für Fälle** Datensatz.
3. Wählen Sie im Formular die aus **Aktiv** Feld.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Definieren Sie eine Kompetenzbestimmungsregel

Erstellen Sie eine Kompetenzbestimmungsregel, um die deutsche Kompetenz in eingehenden Fällen von deutschsprachigen Sprechern zu kennzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - **Name** : Kompetenzbestimmung für deutsche Fälle
   - **Aktiv**: true
   - **Quelltabelle** : **Fall [sn_customerservice_Case]**
   - **Bedingung** : **Geöffnet von.language ist Deutsch**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Suchen Sie nach Zugehörige Felder anzeigen Option beim Definieren der Bedingungen zum Abrufen der Option „geöffnet von.language“.

- **Kompetenzen** : Deutsch

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Fälle, die Deutsch sprechen müssen, werden an Anwender in weitergeleitet Kundenservice und Support Die die deutsche Kompetenz haben.

Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs

Erstellen oder ändern Sie das Kartenlayout für Posteingangselemente für einen bestimmten Servicekanal. Kartenlayouts werden in der Posteingangsansicht des Service Desk-Mitarbeiters von angezeigt Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin. Benutzer mit der Rolle awa_manager oder Agent können Posteingangslayouts prüfen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Karten stellen Arbeitselemente im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters in dar Mitarbeiterbereich. Jeder Kanal verfügt über ein Standardlayout für diese Karten, in dem bis zu fünf Felder aus dem zugehörigen Tabellendatensatz angezeigt werden können. Verwenden Sie das Posteingangslayout-Formular, um ein Standardlayout zu ändern, z. B. den Namen, die Kurzbeschreibung und die jeweiligen Felder wie Kanal, Kontakt- oder Verbrauchernamen, die auf der Karte angezeigt werden. Sie können auch bestimmte Bedingungen angeben, die bestimmen, wann das Kartenlayout verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den zu aktualisierenden Servicekanal aus.
3. Wählen Sie im Formular Servicekanal die aus **Layouts Des Posteingangs** Zugehöriger Link.
   - Um ein Layout zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um ein Layout zu ändern, wählen Sie das zu aktualisierende Layout aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Definition
Name	Der Name des Layouts des Posteingangs.
Servicekanal	Der Name des ausgewählten Servicekanals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Kurzbeschreibung	Die Beschreibung des Layouts des Posteingangs.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Layouts im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.
Bedingung	Eine Bedingung, die bestimmt, wann dieses Layout verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung anzugeben, die als „wahr“ ausgewertet werden muss, um das Layout anzuwenden.
Kartenlayout	Beispiel für Kartenlayout.
Feld 1	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, z. B. die Interaktionstabelle [Interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie aus **Keine** Dient zum Entfernen eines vorhandenen Felds.
Feld 2	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, z. B. die Interaktionstabelle [Interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie aus **Keine** Dient zum Entfernen eines vorhandenen Felds.
Feld 3	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, z. B. die Interaktionstabelle [Interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie aus **Keine** Um es zu entfernen.
Feld 4	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal, z. B. die Interaktionstabelle [Interaction] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie aus **Keine** Um es zu entfernen.
Feld 5	Das Feld aus der Tabelle für den Kanal. Zum Beispiel die Tabelle „Interaktion“ [Interaktion] für den Chat-Servicekanal. Wählen Sie das Feld aus, oder wählen Sie aus **Keine** Um es zu entfernen.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Für ein neues Layout oder **Aktualisieren** Dient zum Ändern eines Layouts. Das Layout wird der Tabelle „Layout des Posteingangs“ [Awa_inbox_Layout] hinzugefügt oder aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Je nach Bedarf:

- Überschreiben Sie die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters Wert für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen.
- Erstellen oder ändern Sie eine Arbeitselementwarteschlange Für den Kanal.

Überschreiben Sie die Agent-Kapazität für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter

Ändern Sie die Anzahl an Arbeitselemente, die ein Service Desk-Mitarbeiter standardmäßig für einen Servicekanal bearbeiten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Kapazität ausgewählter Service Desk-Mitarbeiter zu ändern, verwenden Sie **Überschreibung Der Agent-Kapazität** Zugehörige Liste für den Servicekanal. Um die Kapazität für ein oder mehrere Mitglieder einer ausgewählten Gruppe zu ändern, verwenden Sie **Überschreibung Der Agent-Kapazität** Zugehörige Liste für die Gruppe (**Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Gruppen**) an.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Servicekanaleinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Servicekanäle ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus.
3. In **Überschreibung Der Agent-Kapazität** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Definition
Servicekanal	Name des ausgewählten Kanals.
Kapazität überschreiben	Anzahl der Arbeitselemente, die die ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter verarbeiten können.
Anwender	Service Desk-Mitarbeiter, für die diese Überschreibung gilt. Verschieben Sie die Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus dem **Verfügbar** Liste zu **Ausgewählt** Liste. Mithilfe des Filters können Sie Bedingungen festlegen, um die Liste der Agenten einzuschränken. **Hinweis:** Der Filter zeigt nur Anwender oder Gruppen mit AWA-Rollen (Awa_Agent, Awa_Manager, Awa_admin, admin) an.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter und die zugehörigen Kapazitätswerte werden in der Tabelle „Agent-Kapazitäten“ aufgeführt.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie einen Servicekanal konfigurieren, können Sie dies Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs Für den Kanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie Mitarbeiterpools, die für die Zuweisung berechtigt sind

Geben Sie Pools von Agenten an, die geeignet sind, den Überlauf von zugewiesenen Arbeitselementen für eine Warteschlange anzunehmen. Ein geeigneter Zuweisungspool kann aus einer oder mehreren Gruppen von Agenten bestehen, die für die Bearbeitung von Elementen in der Warteschlange zur Verfügung stehen. Diese Funktion aktiviert Erweiterte ArbeitszuweisungUm einen qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter aus einem breiteren Pool von Service Desk-Mitarbeitern zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie **Zuweisungsberechtigung** Zugehöriger Link zum erweitern des Pools von Service Desk-Mitarbeitern, die berechtigt sind, an Elementen in der Warteschlange zu arbeiten, wenn andere Service Desk-Mitarbeiter beschäftigt sind oder nicht verfügbar sind. Wählen Sie für jeden Agenten-Pool die Zuweisungsregel aus, die die Zuweisungseignung bestimmt. Wenn Sie keinen berechtigten Zuweisungspool für eine Warteschlange definieren, werden Arbeitselemente an die Warteschlange weitergeleitet, aber AWA Weist sie nicht zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Um einen Zuweisungspool zu erstellen, wechseln Sie zu **Zuweisungsberechtigung** Zugehöriger Link.
   - Um einen neuen berechtigten Zuweisungspool zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um die Zuweisungsberechtigung für einen Pool von Service Desk-Mitarbeitern zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Pool aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Definition
Agent-Zuweisungsregel	Der Name der Regel, die bestimmt, wie Arbeitselemente zugewiesen werden sollen. Wählen Sie eine Zuweisungsregel aus der Liste aus.
Berechtigt in	Die Dauer in Sekunden davor AWA Berücksichtigt den nächsten Satz von Service Desk-Mitarbeitern für die Zuweisung.
Gruppen	Der Satz an Gruppen, die für die Zuweisung geeignet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Klicken Sie zum Entsperren auf das Schlosssymbol, und wählen Sie die Service Desk-Mitarbeitergruppen im geeigneten Zuweisungspool aus. ○ Klicken Sie zum Sperren auf das Schlosssymbol.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Dient zum Erstellen des berechtigten oder **Aktualisieren** Wenn Sie einen berechtigten Zuweisungspool ändern.
   Die Warteschlangentabelle [awa_queues] wird mit dem geeigneten Zuweisungspool aktualisiert.

Sortierreihenfolge für Arbeitselemente festlegen

Geben Sie die Reihenfolge an, in der Arbeitselemente in einer Warteschlange sortiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Sortierreihenfolge Des Arbeitselements** Das Feld bestimmt nur die Reihenfolge, in der AWA das Arbeitselement zuweist, und wirkt sich nicht auf die Reihenfolge der Arbeitselemente auf der Posteingangskarte des Service Desk-Mitarbeiters aus. Arbeitselemente auf der Posteingangskarte werden basierend auf der Zeit angezeigt, zu der sie ankommen. Die **Sortierreihenfolge Des Arbeitselements** Das Feld weist Service Desk-Mitarbeitern eine Reihe ausstehender Arbeitselemente zu, die in der definierten Sortierreihenfolge für Arbeitselemente entworfen wurden. Wenn beispielsweise zwei Arbeitselemente ausstehen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar wird, wird der **Sortierreihenfolge Des Arbeitselements** Entscheidet, welches Arbeitselement zuerst über einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird AWA.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie aus **Sortierreihenfolge Des Arbeitselements** Zugehörige Liste, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Wählen Sie im Formular „Sortierreihenfolge für Arbeitselemente“ Folgendes aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Feld** : Das Feld, das für die Sortierung verwendet werden soll. Die Felder stammen aus der Tabelle für den zugehörigen Kanal. Beispielsweise stammen die für den Chat-Servicekanal verfügbaren Felder aus der Interaktionstabelle.
- **Sortierrichtung** : Die Reihenfolge, in der Arbeitselemente sortiert werden. Wählen Sie entweder Aufsteigend (kleinste nach größte oder älteste nach neueste) oder Absteigend (größte nach kleinste oder neueste nach älteste) aus.
- **Reihenfolge** : Der Wert von **Reihenfolge** Wert relativ zu anderen Elementen in der Warteschlange.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen und verwalten Sie Warteschlangenauslöser

Erstellen und verwalten Sie Warteschlangenauslöser, um während der Kundenwartezeiten für eine bestimmte Warteschlange mehrere Aktionen auszulösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Warteschlangenauslöser aus.
   - Um einen Warteschlangenauslöser zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen Warteschlangenauslöser zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Warteschlangenauslöserdatensatz aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Warteschlangenauslöser“

Feld	Beschreibung
Warteschlange	Arbeitselemente, die zu einem Servicekanal gehören.
Nachricht	Nachricht, die Anwender sehen, weil **Auslöserzeit** Ist verstrichen. Wenn **Auslösertyp** Feldwert ist **Max. Wartezeit** , Dieses Feld ist schreibgeschützt und zeigt den im Warteschlangenformular eingegebenen Wert an **Nachricht für max. Wartezeit** Feld. Wenn **Nachricht für max. Wartezeit** Wird Anwendern angezeigt, werden sie aufgefordert, eine auszuwählen Virtual Agent Thema und wenn sie ein Thema auswählen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	kehren sie nicht zur Warteschlange des Servicemitarbeiters zurück.
Auslösertyp	Typ des konfigurierbaren Auslösers: **Warten** Oder **Max. Wartezeit** . Die **Warten** Auslöser definiert die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn Anwender in der Warteschlange und in warten **Max. Wartezeit** Wurde nicht erfüllt. Die **Max. Wartezeit** Auslöser definiert die Aktionen, die ausgeführt werden, wenn Anwender in der Warteschlange und in warten **Max. Wartezeit** Ist erfüllt.
Auslöserzeit	Zeit (Tage oder Stunden, Minuten, Sekunden), die für zugeteilt wird **Auslösertyp** . Wenn **Auslösertyp** Feldwert ist **Max. Wartezeit** , Dieses Feld ist schreibgeschützt und zeigt den im Warteschlangenformular eingegebenen Wert an **Max. Wartezeit** Feld.
Flow	Name des Flows oder Subflows. **Hinweis:** Workflow-Studio Subflows müssen einen Zeichenfolgeneingabeparameter mit dem Namen haben `Konversations-ID` Für AWA Warteschlangenauslöser, um den entsprechenden Subflow zu erkennen. Stellen Sie sicher, dass der Subflow, den Sie verwenden möchten, über einen Zeichenfolgeneingabeparameter namens verfügt `Konversations-ID` Über **Ausführung** Registerkarte in Workflow-Studio.
Virtual Agent Thema	Name des vorhandenen Virtual Agent Thema, das Anwendern angezeigt wird, wenn die maximale Wartezeit erreicht ist.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Für eine neue Warteschlange oder **Aktualisieren** Zum Ändern der Warteschlange.
   Die Warteschlangenauslöser werden der zugehörigen Liste Warteschlangenauslöser hinzugefügt oder aktualisiert.

Erstellen Sie einen Verbindungsalias für den Drittanbieter

Erstellen Sie einen Verbindungsalias für Ihren Drittanbieter, um die externe Weiterleitung in Ihrer Instanz zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zu installierende Plugins:
  - Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin (com.Glide.awa)
  - Plugin „Unterstützung für externe Weiterleitung“ (com.Glide.Awa-external)

    Hinweis:
    Laden Sie die Demodaten während der Installation des Plugins.

- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Auf Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** Und wählen Sie aus **ServiceNow_Basic** Datensatz.
2. Erstellen Sie eine Verbindung aus dem **Verbindungen** Registerkarte.
   - Richten Sie Anmeldeinformationen für den Verbindungsdatensatz ein.

     Hinweis:
     Wählen Sie für das lokale Setup die Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung aus.

     - Geben Sie im Anmeldeinformationsdatensatz an **Name** , **Anwendername** , Und **Passwort** .
     - Wählen Sie Aus **Übermitteln** Und wählen Sie diese Anmeldeinformationen aus.
     - Geben Sie für die Verbindungs-URL eine aktive URL (eines beliebigen Drittanbieters) für die lokale Einrichtung an.
   - Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Flow-Aktion

Erstellen Sie in eine anwenderdefinierte Flow-Aktion Workflow-Studio Zum Aktivieren der externen Weiterleitung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Auf Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Alle** > **Flow Designer** > **Aktionen**an.
2. Öffnen Sie in der Liste Aktionen **AWA – Ereignisse nach externer Weiterleitung – Demo** .
3. Wählen Sie Aus **Kopieraktion** Über das Menü „weitere Aktionen“  , Kopieren Sie den Inhalt von **AWA – Ereignisse nach externer Weiterleitung – Demo** Aktion und geben Sie einen Namen an.
4. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Erstellen Sie einen Subflow

Erstellen Sie einen Subflow für Workflow-Studio Zum Aktivieren der externen Weiterleitung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Auf Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Alle** > **Flow Designer** > **Subflows**an.
2. Wählen Sie in der Liste Aktionen die Option aus **Vorlage: AWA – Ereignis senden** .
3. Wählen Sie Aus **Subflow kopieren** Über das Menü „weitere Aktionen“  , Kopieren Sie den Inhalt von **Vorlage: AWA – Ereignis senden** subflow und geben Sie einen Namen an.
4. Konfigurieren Sie die Aktion, die Sie in erstellt haben Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Flow-Aktion.
   a. Wählen Sie Aktion hinzufügen, Flow-Logik oder Subflow aus.
   b. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Aktion aus, und füllen Sie die Felder im Formular „Aktionen“ aus.

Formular „Aktion“

Feld	Beschreibung
Aktion	Die von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Aktion. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Flow-Aktion.
Nutzlast	Geben Sie die Variablen für die Aktion ein.
Verbindungsalias [Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen	Die von Ihnen erstellte HTTP(s)-Verbindung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbindungsalias für den Drittanbieter.
Ressourcenpfad	Die Endpunkt-URL des externen CAAS-Anbieters.

   c. Wählen Sie **Fertig**.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Erstellen Sie eine Nutzlast für externe Drittanbieter

Erstellen Sie eine Nutzlast für externe Drittanbieter, um Ihre Arbeitselemente an die externe Warteschlange zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

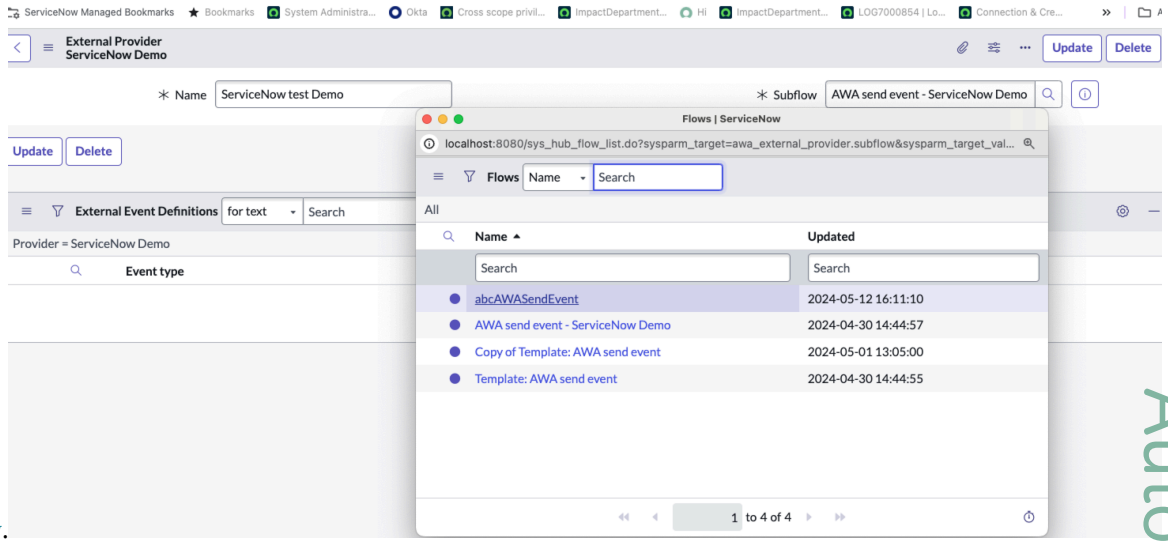
Prozedur

1. Auf Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Erstellen Sie eine Warteschlange, die die externe Weiterleitung aktiviert.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Warteschlange mit externer Weiterleitung finden Sie unter Aktivieren Sie die externe Weiterleitung für Warteschlangen.

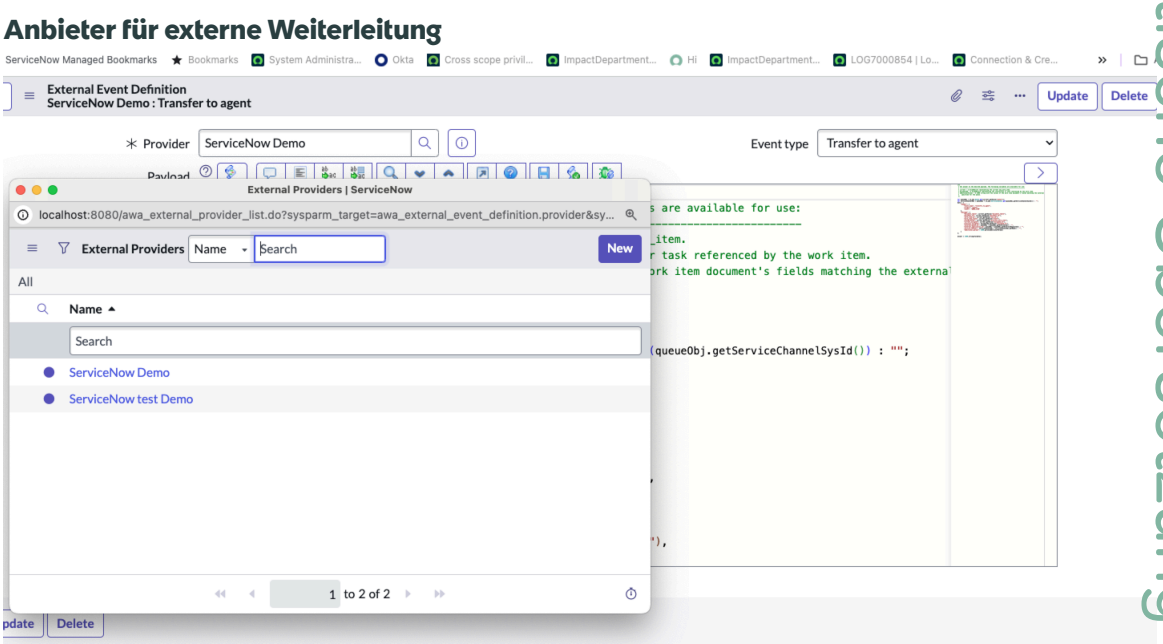
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie den Anbieterdatensatz, wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Subflows finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow.



4. Erstellen Sie im Abschnitt Definition des externen Ereignisses ein Definitionsformular, oder ändern Sie die vorhandenen Demodatensätze, indem Sie den von Ihnen erstellten Anbieternamen ändern.

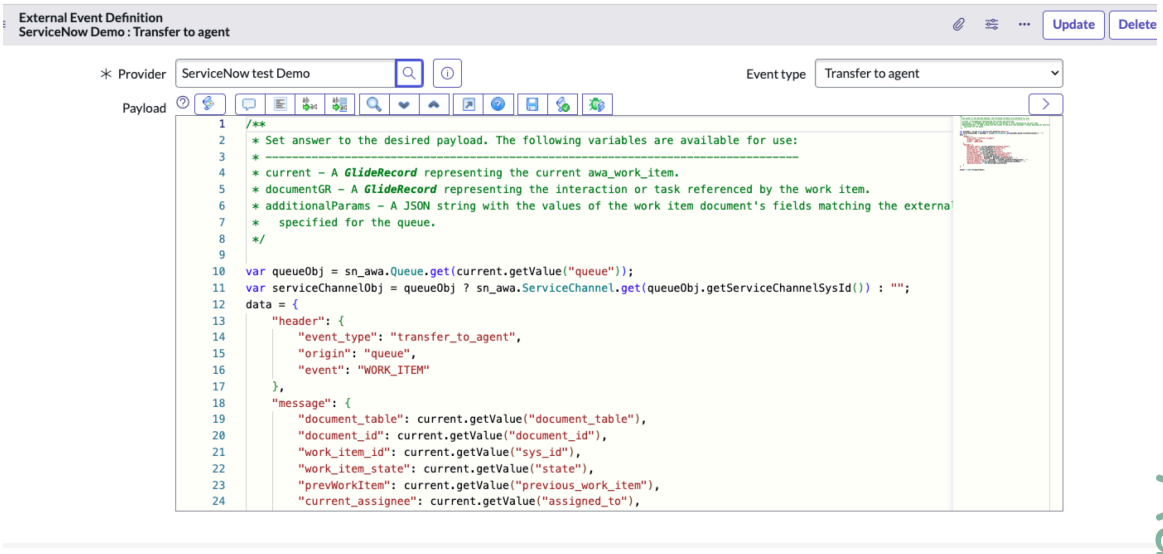


Das Nutzlastskript in der Tabelle „externe Ereignisdefinition“ [Awa_external_event_Definition] enthält den Ereignistyp und die Nutzlastinformationen, die Sie an die Drittpartei senden. Daher müssen Sie den Anbieter aller Ereignisse in den von Ihnen erstellten Anbieter ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzlast für externe Weiterleitung



Im Nutzlastskript:

- `Aktuell` Bezieht sich auf das Arbeitselement glideRecord, das der Warteschlange zugeordnet ist. Sie können über den aktuellen glideRecord auf alle Arbeitselementdatensätze zugreifen.
- `WarteschlangenObj` Ist der glideRecord für den vorhandenen Awa_Queue-Datensatz.
- `Zusätzliche Parameter` Bezieht sich auf die Parameter aus der Dokumenttabelle.

Hinweis:
Stellen Sie vor dem Speichern des Skripts sicher, dass Sie über die erforderlichen Daten verfügen.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verknüpfen Sie Subflow und Nutzlast mit externen Warteschlangen

Verknüpfen Sie den Subflow und die Nutzlast mit Ihrer externen Warteschlange, um die externe Weiterleitung abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Auf Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen** Und wählen Sie Ihre Warteschlange aus.
2. Überprüfen Sie in Ihrem Warteschlangenformular **Extern** Feld-Kontrollkästchen.
3. Wählen Sie im Abschnitt externer Drittanbieter den Anbieter aus, den Sie beim Erstellen der Nutzlast ausgewählt haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Nutzlast für externe Drittanbieter

   Wenn Sie zusätzliche Informationen benötigen, fügen Sie sie in hinzu `Zusätzliche Parameter` Des Nutzlastskripts und wählen Sie die hinzugefügten Parameter aus **Einzuschließende Dokumentfelder** Slush-Bucket.
4. Wählen Sie im FDIH-Dashboard die Option aus **Testen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Ihre Flow-Aktion testen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie die zuvor konfigurierte HTTP(s)-Verbindung, die Ressourcenpfad-URL für den externen Drittanbieter auswählen und die Beispielnutzlast angeben.

5. Geben Sie im Skript zur Ausführung des FD die erforderliche Arbeitselement-ID und die Interaktions-sys_ID an
6. Stellen Sie nach dem Testen sicher, dass die URL des externen Drittanbieters in den ausgehenden HTTP-Protokollen vorhanden ist.
   Öffnen Sie den externen CCaaS-Anbieter der Drittpartei, und überprüfen Sie die Transaktionsprotokolle für den Endpunkt.

Nächste Maßnahme

Sie können mithilfe der Demodaten einen Schnellsetup-Test durchführen, indem Sie eine Verbindung zu Ihrem externen Anbieter herstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie die Implementierung eines externen Weiterleitungstests.

Aktivieren Sie die externe Weiterleitung für Warteschlangen

Konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zur Weiterleitung von Arbeitselementen in der Warteschlange mithilfe externer Weiterleitung.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob Sie die Funktionalität der externen Weiterleitung überprüft und die erforderlichen APIs konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über externe Weiterleitung.

Erforderliche Rolle: awa_external_user

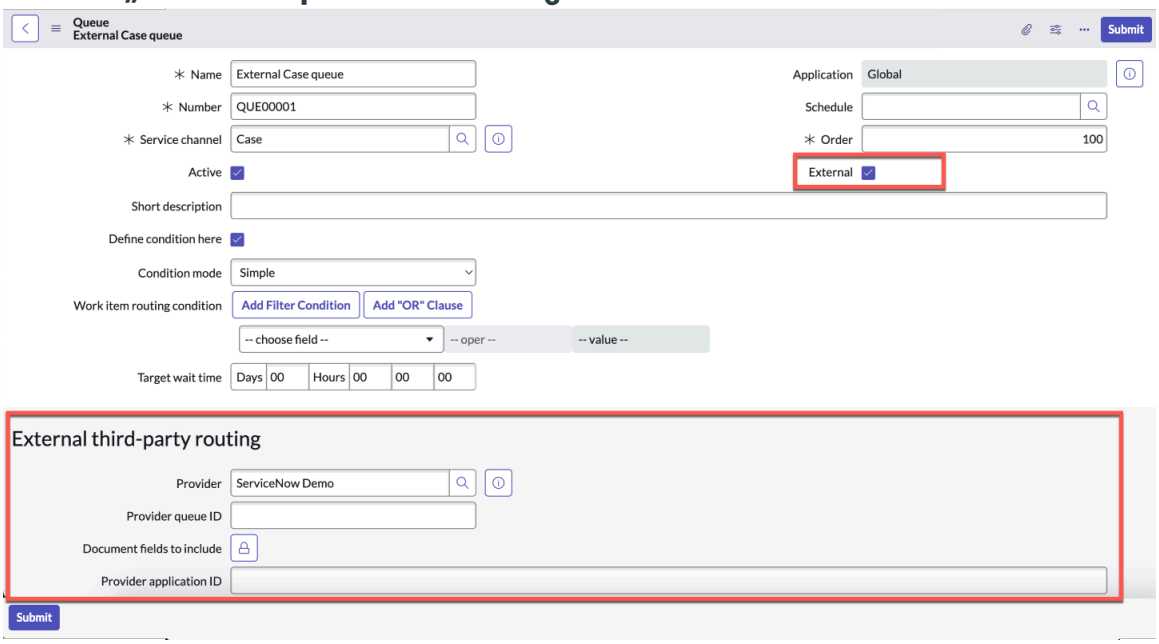
Hinweis:
Mit der Installation des Plugins „External Routing Support“ (com.Glide.Awa-external) ist standardmäßig die Rolle „Awa_external_user“ verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Xanadu Release können Sie hinzufügen **Extern** Feld zu AWA Formularansicht „Warteschlange“. Die **Extern** Das Feld ist standardmäßig nicht verfügbar, aber mit der Installation des Plugins „External Routing Support“ (com.Glide.Awa-external) in ist es verfügbar Xanadu Release. Die **Extern** Das Feld kann dem UI-Formular der Warteschlange nur hinzugefügt werden, wenn das Plugin in Ihrer Instanz installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „externe Drittpartei-Weiterleitung“



Bei der Installation des Plugins „Support für externe Weiterleitung“ (com.Glide.Awa-external) werden Demodaten für Folgendes hinzugefügt:

- Ein AWA Externer Anbieter (Awa_external_Provider).
- Ein sys_alias, der einen Endpunkt für die externe Provider-API darstellt.
- Eine Reihe von Datensätzen „Awa_external_event_Definition“ demonstriert angemessene Nutzlasten für jeden Ereignistyp.

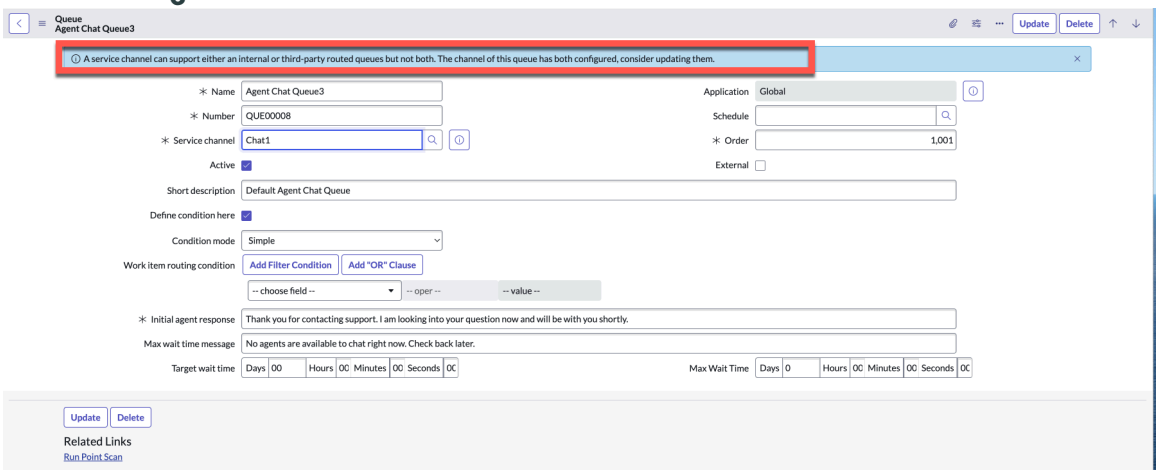
Hinweis:

- Wenn der Kunde die Standardansicht des AWA-Warteschlangenformulars ändert **Extern** Das Feld wird dem Formular nicht hinzugefügt, auch wenn das Plugin „externe Weiterleitung“ installiert ist, da die Installation die Kundenkonfigurationen nicht überschreibt und dem Formular manuell hinzugefügt werden muss.
- Wird Installiert AWA Ohne dieses Plugin können AWA und Mitarbeiterchat weiterhin normal funktionieren und führen nicht zu Fehlern oder Warnungsprotokollen, da Code versucht, auf Tabellen oder Felder zuzugreifen, die nicht vorhanden sind.

Wenn extern (mit externem Partner) und intern AWA Warteschlangen werden mit dem jeweiligen Servicekanal in einer für den externen Partner definierten Konfiguration der ausgehenden Nutzlast verwechselt, dann wird eine Warnmeldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnmeldung



Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Für ein Formular „externe Weiterleitungswarteschlange“.
3. Überprüfen Sie **Extern** Kontrollkästchen zur Verwendung der externen Weiterleitung.

   Hinweis:
   - Wenn **Extern** Feld wird nicht angezeigt. Wählen Sie das Symbol „personalisierte Liste aktualisieren“ ( ) Und fügen Sie hinzu **Extern** Feld zum Bildschirm.
   - Wenn Sie keine externe Weiterleitung verwenden möchten, löschen Sie **Extern** Kontrollkästchen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Externe Drittanbieter-Weiterleitung

Feld	Beschreibung
Anbieter	Der Drittpartei-Anbieter für die externe Weiterleitung. **Hinweis:** Standardmäßig ServiceNow Stellt bereit ServiceNow Demo-Anbieter, Sie können jedoch einen Anbieter Ihrer Wahl auswählen.
Provider-Warteschlangen-ID	Warteschlangen-ID des externen Drittanbieters.
Einzubeziehende Dokumentfelder	Felder des Dokuments, in dem sich der Servicekanal befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Arbeitselementfelder, die an die externe Drittpartei gesendet werden können. Sie können die erforderlichen Felder auswählen.
Anbieteranwendungs-ID	Eindeutiger Anwendungs- oder Integrationsbezeichner, der vom Weiterleitungssystem einer Drittpartei verwendet wird, um bei Bedarf Anforderungen zu stellen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie externe Weiterleitungsereignisse und Nutzlast

Konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung Mit externer Weiterleitung mithilfe der AWA External Service API für CCaaS und Drittanbieter, damit sie Ereignisse übermitteln können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die AWA-Warteschlange für die externe Weiterleitung konfiguriert ist, kann ein REST-Endpunkt eingerichtet werden, der dem CCaaS-Einstiegspunkt für die Weiterleitung entspricht, der:

- Nimmt die Schemaänderungen vor, die für die Zuordnung einer externen AWA-Warteschlange zum CCaaS-REST-Endpunkt erforderlich sind.
- Stellt die folgenden Felder bereit, um die Nutzlast für den REST-Aufruf bereitzustellen:
  - Fall (sn_customerservice_case)
  - Aufgabe (sn_customerservice_Case)
  - Interaktion (interaction)

Wird Konfiguriert AWA Mit externer Weiterleitung können Sie die Weiterleitung von konsolidieren ServiceNow Kanäle (z. B. Chat, Fälle oder Incidents) und die CCaaS-Kanäle. Die an der Konfiguration beteiligte AWA External Service-API spielt eine Schlüsselrolle:

- Erkennt das Arbeitselement (erstellt oder übertragen)
- Verwendet die Funktion „PushEvent“ (EVENT_TYPE) der externen AWA-Service-API, um das Arbeitselement zu übergeben.
- Generiert die Anforderungsnutzlast und erstellt das Flow-Objekt mithilfe der ExternalAWAServiceAPI.
- Sendet die Ereignisse mithilfe des Subflows an das externe System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

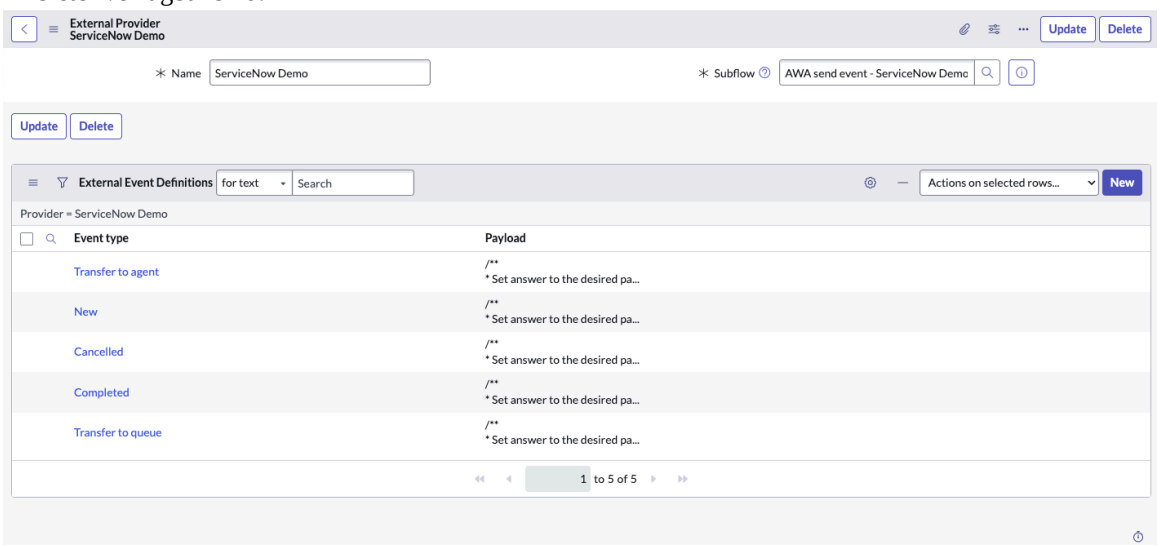
Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie ein vorhandenes Element der externen Weiterleitungswarteschlange aus, oder erstellen Sie eines.
3. Wählen Sie aus **Extern** Kontrollkästchen zum Erstellen eines externen Weiterleitungs-Arbeitselements.

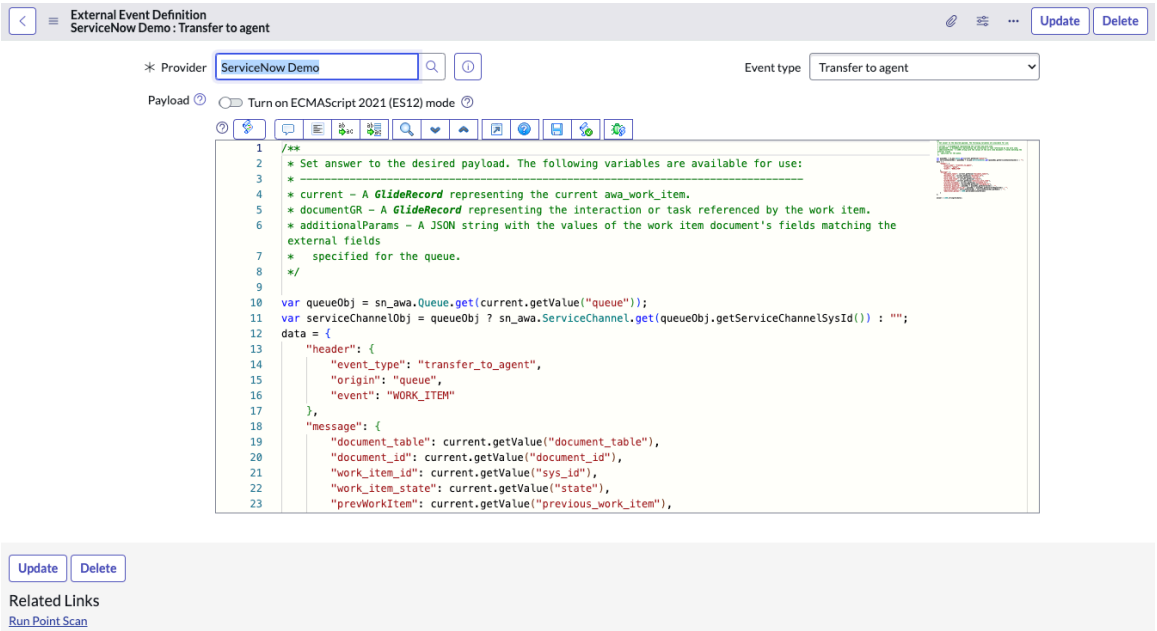
   Hinweis:
   Wenn Sie ein vorhandenes AQA-Warteschlangenelement ausgewählt haben, überprüfen Sie, ob die externe Weiterleitung mit aktiviert ist **Extern** Feld aktiviert.
4. Wählen Sie im Abschnitt „externe Weiterleitung von Drittparteien“ des Warteschlangenformulars das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen Und wählen Sie aus **Datensatz öffnen** .

   Hinweis:
   Sie werden benachrichtigt, den Warteschlangendatensatz für alle Änderungen zu speichern, die Sie beim Navigieren vorgenommen haben. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Für eine vorhandene Warteschlange oder wählen Sie aus **Übermitteln** Für eine neue Warteschlange.
5. Wählen Sie aus **Subflow** Aus der Liste der Flows, die zum Senden von Ereignissen an den ausgewählten Anbieter verfügbar sind.



6. Wählen Sie die erforderlichen externen Ereignisdefinitionen für den Anbieter aus.
   Die ausgewählten externen Ereignisdefinitionen sind dem Anbieter zugeordnet, um die externen Ereignisse zu definieren, die vom Anbieter verarbeitet werden müssen. Sie können entweder aus den vorhandenen Ereignisdefinitionen auswählen oder eine erstellen.
7. Wählen Sie eine externe Ereignisdefinition aus, um anzuzeigen **Ereignistyp** Und **Nutzlast** Dass es enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie nach dem Antwortblock keine Info- oder Fehlermeldung hinzufügen. Die Antwort muss immer eine Rückgabezeichenfolge sein. Wenn sich die Antwort im Testblock befindet, können Sie Info-/Fehlermeldungen im Auffangblock hinzufügen.

Verwenden Sie die folgenden standardmäßig verfügbaren Elemente, um die Nutzlastinhalte zu erstellen, die Sie auf dem externen System wünschen:

- `Aktuell` = stellt den AWA-Arbeitselementdatensatz dar
- `DocuemntGR` = stellt die Interaktion oder Aufgabe dar, auf die das Arbeitselement verweist.
- `Zusätzliche Parameter` = enthält Objekte mit den Werten der Felder des Arbeitselementdokuments.
- Nutzlastskript = enthält skriptfähige APIs.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Service Desk-Mitarbeiter-Chatwarteschlange ist für die externe Weiterleitungswarteschlange konfiguriert.

Ergebnisse

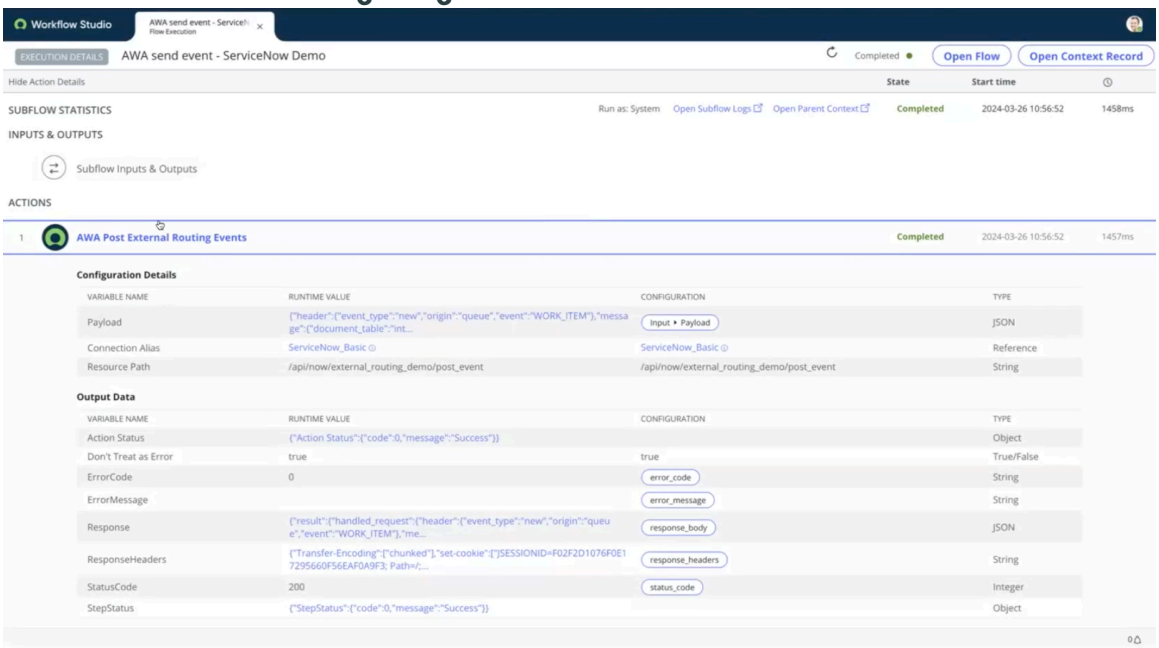
Nach der Konfiguration werden alle eingehenden Chats an die externe Warteschlange weitergeleitet, und Sie können die Liste der Arbeitselemente, die an die externe Warteschlange gesendet wurden, in der Tabelle „Arbeitselemente“ [Awa_work_items] anzeigen. Sie finden die aufgezeichneten Ereignisprotokolle der Subflows, die dem Anbieter zugeordnet sind, in der Tabelle „Flow-Engine-Kontexte“ [sys_Flow_context].

Um die Ausführungsdetails der Ereignisnutzlast anzuzeigen, öffnen Sie einen Ereignisdatensatz aus der Tabelle „Flow-Engine-Kontexte“ [sys_Flow_context], und wählen Sie aus **Öffnen Sie in der Vorgangsansicht** . Sie sehen den AWA-Flow nach externen Weiterleitungsereignissen mit der Nutzlast.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA – externe Weiterleitungsereignisse veröffentlichen



Definieren Sie die Implementierung eines externen Weiterleitungstests

Definieren Sie das Plugin „Extern Routing Test Tools“ [com.Glide.Awa.external.Test_Tools] mit einem vereinfachten Beispiel für Automated Test Framework (ATF) eines externen Routing-Anbieters, indem Sie die Demodaten verwenden, die mit der Plugin-Installation verfügbar sind.

Um das ExternalRoutingConfigurationTestTool auszuführen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

- Die Demodaten für wurden geladen AWA, Awa.external und Awa.external.Test_Tools.
- Hat die Anmeldeinformationen in ausgefüllt **AutomationUser** In der Tabelle sys_auth_Profile_Basic.
- Die HTTP(s)-Verbindung wurde im Datensatz „sys_alias“, „ServiceNow_Basic“ erstellt.

Sie müssen den Datensatz ExternalRoutingConfigurationTestTool öffnen und auf Test ausführen klicken, um die Aktionen des Extern Routing-Tests abzuschließen.

Funktionen des Plugins „Extern Routing Test Tools“ (com.Glide.Awa.external.Test_Tools)

Wenn das Plugin „Extern Routing Test Tools“ (com.Glide.Awa.external.Test_Tools) ausgeführt wird, wird überprüft, ob:

- Der Verbindungsdatensatz wird in der HTTP(S)-Verbindung [http_connection] erstellt.
- Die Anmeldeinformationen werden in der HTTP(S)-Verbindung [http_connection] bereitgestellt.
- Der Datensatz „AWA_Queue“ wurde erfolgreich mit den folgenden Werten aktualisiert:
  - **Extern** = **Wahr**
  - **Anbieter** = **ServiceNow-Demo**
- In der Tabelle „Interaktion“ [Interaktion] wurde erfolgreich ein Datensatz mit den folgenden Werten erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kurzbeschreibung** = **Aus ATF-Testautomatisierung erstellt**
- **Status** = **Neu**
- **Typ** = **Chat**

- Der Datensatz wird automatisch im Arbeitselement erstellt.
- Das serverseitige Validierungsskript wird ausgeführt, indem die Arbeitselement-ID an übergeben wird Workflow-Studio Und Aufruf an den externen Drittpartei-CCaaS-Provider.
- Die sys_Flow_context-ID wird aus der Ausführung „sys_Flow_context“ abgerufen.
- Die abgerufene sys_Flow_context-ID stellt die Nutzlastantwort bereit.
- Die Nutzlastantwort gehört zu dem von Ihnen erstellten Arbeitselement.
- Das serverseitige Validierungsskript wird ausgeführt, um zu überprüfen, ob die Antwort erfolgreich ist, und dann wird die Nutzlast an die REST-API für manuelle Zuweisung gesendet.
- Die Autorisierung für Anmeldeinformationen wird in der Tabelle „Konfiguration der Standardauthentifizierung“ [sys_auth_Profile_Basic] konfiguriert.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter ist in der Anwendertabelle [sys_user] verfügbar, um die Nutzlast zu erhöhen.
- Das serverseitige Validierungsskript wird ausgeführt, um sicherzustellen, dass der Service Desk-Mitarbeiter im richtigen Servicekanal verfügbar ist.
- Die REST-API für manuelle Zuweisung wird aufgerufen, wenn der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist.
- Der Antwortstatus ist erfolgreich, und die Antwortnutzlast enthält Manuelle Zuweisung erfolgreich angefordert .
- Die AWA Arbeitselement wurde dem Service Desk-Mitarbeiter erfolgreich zugewiesen und befindet sich nicht im Warteschlangenstatus.

Hinweis:
Wenn der Test zu einem beliebigen Schritt fehlschlägt, werden dem Anwender detaillierte Informationen darüber bereitgestellt, wo die Konfiguration fehlgeschlagen ist, zusammen mit der Lösung, um sie zu beheben.

Konfigurieren Agent Affinity Regeln

Erstellen oder ändern Sie Agent Affinity Regeln, die Arbeitselemente in weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für die Agent-Affinität:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Einstellungen die Option aus **Richten Sie Agent Affinity ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Agent Affinity-Regeln**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Affinitätsregel zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
- Um eine vorhandene Affinitätsregel zu aktualisieren, wählen Sie die Affinitätsregel aus.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Definition
Name	Name der Affinitätsregel.
Servicekanal	Servicekanal, für den die Regel gilt.
Anwendung	Name der Anwendung.
Affinität basierend auf	Typ der Affinität. Es werden nur Affinitätstypen angezeigt, die Ihrer Auswahl entsprechen. ○ Verlauf ○ Zugehörige Aufgaben ○ Verantwortung des Account-Teams
Affinität des Service Desk-Mitarbeiters zu	Account-Ebene oder Kontaktebene. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Verlauf** In **Affinität basierend auf** Feld.
Anzahl der Tage	Vergangene Anzahl von Tagen, in denen der Service Desk-Mitarbeiter mit dem Kunden zusammengearbeitet hat. Die maximale Anzahl von Tagen beträgt 30. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Verlauf** In **Affinität basierend auf** Feld.
Verantwortlichkeit	Service Desk-Mitarbeiter, der Teil des Account-Teams ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Verantwortlichkeit Des Account-Teams** In **Affinität basierend auf** Feld.

4. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Für eine neue Affinitätsregel oder **Aktualisieren** Dient zum Ändern einer vorhandenen Affinitätsregel.

Festlegen Agent Affinity Regeln

Geben Sie an Agent Affinity Regeln zur Bestimmung der Reihenfolge, in der Arbeitselemente in einer Warteschlange sortiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie die Warteschlange aus.
3. Wählen Sie aus Agent Affinity Zugehörige Liste.
   - Zum Erstellen von Agent Affinity Regelzuordnung, wählen Sie aus **Neu** .
   - Dient zum Ändern eines vorhandenen Agent Affinity Regelzuordnung: Wählen Sie die zu aktualisierende Zuordnung aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Agent Affinity Formular „Regelzuordnung“

Feld	Definition
Agent Affinity Regel	Agent Affinity Regel, die für die Sortierung verwendet werden soll.
Reihenfolge	Wert dieser Regel relativ zu den anderen Regeln in der Warteschlange. Regeln werden vom niedrigsten zum höchsten sortiert, daher wird eine Regel mit einer Reihenfolge von 100 vor einer Regel mit einer Reihenfolge von 200 berücksichtigt.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können maximal drei angeben Agent Affinity Regeln pro Warteschlange.

Agent Affinity deaktivieren

Deaktivieren Agent Affinity Wenn Sie nicht möchten Agent Affinity Dient zum Zuweisen von Arbeitszuweisungen an Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. In **Suchen** Feld eingeben `Glide.Awa.Agent_Affinity.enabled` .
3. Klicken Sie Auf **Glide.Awa.Agent_Affinity.enabled** .
4. Ändern Sie im Bildschirm „Systemeigenschaft“ **Wert** Von **Wahr** Bis **Falsch** Und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
   Agent Affinity ist jetzt deaktiviert.

Konfigurieren Sie die anwesenheitsstatus des Service Desk

Erstellen oder ändern Sie die verfügbarkeitsstatus, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diese status in fest Arbeitsbereich Posteingang.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin. Benutzer mit den Rollen awa_manager und awa_agent können die Anwesenheitsstatus prüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die standardmäßigen anwesenheitsstatus sind verfügbar, Abwesend und Offline. Achten Sie beim Status „Verfügbar“ darauf, diesen zu aktivieren (mit dem Kontrollkästchen „Aktiv“), damit AWA Arbeit an Agenten weiterleiten kann.

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für anwesenheitsstatus:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie anwesenheitsstatus ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Anwesenheitsstatus zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen Anwesenheitsstatus zu aktualisieren, wählen Sie den Anwesenheitsdatensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Definition
Name	Name des Anwesenheitsstatus, z. B. Abwesenheitsstatus. Die standardmäßigen anwesenheitsstatus sind verfügbar, Abwesend oder Offline.
Aktiv	Aktiviert diesen Anwesenheitsstatus für Service Desk-Mitarbeiter. **Hinweis:** Für den standardmäßig verfügbaren Status müssen Sie dies aktivieren **Aktiv** Kontrollkästchen, damit Arbeitselemente an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Wenn **Aktiv** status ist nicht aktiviert, AWA leitet keine Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter weiter.
Verfügbar für den Empfang von Arbeitselementen	Gibt an, dass Service Desk-Mitarbeiter Arbeitselemente in diesem Anwesenheitsstatus bearbeiten können. Wenn der Anwesenheitsstatus „Abwesend“ oder „Offline“ ist, ist dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert.
Servicekanäle	Servicekanäle, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um einen Servicekanal auszuwählen, verschieben Sie den Kanalnamen aus dem **Verfügbar** Liste zu **Ausgewählt** Liste.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieser Status im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird.
Kanäle anzeigen	Ermöglicht Ihnen, die Servicekanäle einzuschränken, in denen Service Desk-Mitarbeiter ihre Anwesenheit mithilfe dieses Status aktualisieren können. Wenn Sie dieses Feld auswählen, wird **Service Desk-Mitarbeiter-Update einschränken** Feld wird angezeigt.
Deaktivieren Sie die Inaktivitätsprüfung für Service Desk-Mitarbeiter	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters nicht automatisch basierend auf Inaktivität auf „offline“ festgelegt, und muss manuell von festgelegt werden AWA-Agent-API . Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Service Desk-Mitarbeiter-Updates beschränken	Servicekanäle, in denen Service Desk-Mitarbeiter diesen Status nicht verwenden können, um ihre Anwesenheit zu aktualisieren. Wählen Sie das Schlosssymbol, und wählen Sie die entsprechenden Kanäle aus. Wenn Sie Ihre Auswahl abgeschlossen haben, wählen Sie das Schlosssymbol, um das Feld zu sperren. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Auf alle Gruppen anwenden	Gibt an, dass alle Gruppen diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um nur bestimmte Gruppen anzugeben, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Auf Gruppen anwenden** Liste. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
Auf Gruppen anwenden	Ausgewählte Gruppen, die diesen Anwesenheitsstatus verwenden können. Um eine Gruppe auszuwählen, verschieben Sie den Gruppennamen aus dem **Verfügbar** Liste zu **Ausgewählt** Liste. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Für einen neuen Anwesenheitsstatus oder **Aktualisieren** Wenn Sie einen vorhandenen Anwesenheitsstatus ändern.
   Der Anwesenheitsstatus wird der Tabelle „Anwesenheitsstatus“ [Awa_presence_State] hinzugefügt oder aktualisiert. Der Anwesenheitsstatus wird auch im Abschnitt „Verfügbarkeit“ des Posteingangs des Mitarbeiterbereichs für die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die zu den Gruppen und Kanälen gehören, die diesen Status verwenden.

Konfigurieren Sie Gründe für die Ablehnung von Arbeitselementen

Definieren Sie die Gründe, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie im Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten. Ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ablehnungsgrund kann für alle Servicekanäle oder einen einzelnen Kanal, den Sie angeben, gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Ablehnungsgründe:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Ablehnungsgründe ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Ablehnungsgründe**an.
2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um einen Ablehnungsgrund zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen vorhandenen Ablehnungsgrund zu aktualisieren, wählen Sie den Ursachendatensatz aus.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Definition
Grund	Name des Grunds für die Ablehnung von Arbeitselementen.
Von Service Desk-Mitarbeiter auswählbar	Gibt an, dass der Ablehnungsgrund von Service Desk-Mitarbeitern im Posteingang des Mitarbeiterbereichs ausgewählt werden kann.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Ablehnungsgründe im Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters aufgeführt werden.
Auf alle Servicekanäle anwenden	Gibt an, dass der Ablehnungsgrund für alle Servicekanäle gilt. Um den Grund für einen einzelnen Kanal verfügbar zu machen, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und im **Servicekanal** Wählen Sie den entsprechenden Kanal aus.
Servicekanal	Servicekanal, für den die Regel gilt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Auf alle Servicekanäle anwenden** Ist nicht aktiviert.
Neu zuweisbar	Gibt an, ob das Arbeitselement dem Service Desk-Mitarbeiter, der es abgelehnt hat, neu zugewiesen werden kann.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Wählen Sie für einen neuen Grund oder wenn Sie einen vorhandenen Grund ändern **Aktualisieren** .
   Der Ablehnungsgrund wird der Tabelle „Ablehnungsgründe“ [Awa_ject_reason] hinzugefügt oder aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tutorial: Interaktionen nach Kontext weiterleiten

Erfahren Sie, wie Sie konfigurieren können Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zur Weiterleitung von Konversationen an Service Desk-Mitarbeiter entsprechend dem Konversationskontext.

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Management Demodaten“ (com.snc.customerservice.demo).

Ein grundlegendes Verständnis von Kontextvariablen ist erforderlich. Weitere Informationen zu Kontextvariablen finden Sie unter Virtual Agent Skriptsan.

Die **Womit können wir Ihnen helfen?** Datensatzersteller ist standardmäßig mit dem Plugin „Customer Service Management Demodaten“ (com.snc.customerservice.demo) verfügbar. Im Datensatzersteller können anfordernde Personen eine von drei Problemkategorien angeben, bei denen sie Hilfe benötigen:

- Produkt
- Abrechnung
- Reihenfolge

Welche Kategorie sie auswählen, übergibt einen Wert über den `liveagent_csp_category` Kontextvariable. Erfahren Sie, wie Sie Warteschlangen erstellen, die Konversationen an Service Desk-Mitarbeiter gemäß den Werten weiterleiten, die durch diese Kontextvariable übergeben werden.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Produktprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Chat-Servicekanal, der Produktprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Warteschlangeneinstellungen:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „wichtige Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Warteschlangen ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - Name: Produktsupport
   - Servicekanal: Chat
   - Bedingungsmodus: Erweitert
4. In **Skript** Geben Sie dieses Skript ein:

```
(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();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
if(interactionBlobRecord.next()){
 var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
 if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
  return true;
}
return false;
})(current);
```

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Abrechnungsprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Chat-Servicekanal, die Abrechnungsprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie in der Listenansicht Warteschlangen auf **Neu** .
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:
   - Name: Abrechnungsunterstützung
   - Servicekanal: Chat
   - Bedingungsmodus: Erweitert
3. In **Skript** Geben Sie dieses Skript ein:

```
(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. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Warteschlange für Auftragsprobleme

Erstellen Sie eine Warteschlange für den Chat-Servicekanal, der Auftragsprobleme weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie in der Listenansicht Warteschlangen auf **Neu** .
2. Geben Sie die folgenden Informationen in die aufgeführten Felder ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Name: Bestellsupport
- Servicekanal: Chat
- Bedingungsmodus: Erweitert

3. In **Skript** Geben Sie dieses Skript ein:

```
(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 == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie neu zuweisbare Einstellungen

Konfigurieren Sie, ob ein Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, berechtigt ist, dasselbe Arbeitselement anzubieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für Ablehnungsgründe:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie Ablehnungsgründe ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Ablehnungsgründe**an.
2. Wählen Sie den Ursachendatensatz aus, den Sie ändern möchten.
3. Konfigurieren Sie im -Formular **Neu Zuweisbar** Feld:
   - Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, berechtigt sein soll, dasselbe Arbeitselement anzubieten, wählen Sie aus **Neu Zuweisbar** Feld.
   - Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter, der ein Arbeitselement abgelehnt hat, nicht berechtigt sein soll, dasselbe Arbeitselement anzubieten, deaktivieren Sie die Option **Neu Zuweisbar** Feld.

Abschlusskonfiguration

Richten Sie die Abschlusskonfiguration ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Abschlusskonfiguration**an.
   Der Bildschirm Interaktionsnachbearbeitungskonfigurationen wird angezeigt.
2. Wenn dies das erste Mal ist, dass Sie die Nachbearbeitungskonfiguration einrichten
   a. Wählen Sie Aus **Abschluss für Chat-Interaktionen** .
   b. Wählen Sie im Bildschirm Nachbearbeitung für Chat-Interaktionen die Option aus **Aktiv** .
   c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Oder konfigurieren Sie andere Optionen auf dem Bildschirm.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um einen vorhandenen Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie den Namen des Datensatzes aus.
   - Um einen neuen Datensatz zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name der Abschlusskonfiguration.
Anwendung	
Tabelle	
Aktiv	Gibt an, ob Nachbearbeitung aktiviert ist.
Reihenfolge	Wert dieser Konfiguration im Vergleich zu den anderen Konfigurationen.
Bedingungen	Legen Sie die Bedingungen fest, die die Klasse der Interaktionen definieren, die diese Konfiguration verwenden.

5. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte Dauer die Einstellungen für die Nachbearbeitungsdauer:
   - Nachbearbeitungsdauer erzwingen: Wenn diese Option ausgewählt ist, hat der Service Desk-Mitarbeiter eine begrenzte Dauer (definiert in **Dauer in Sekunden** Feld) zum Eingeben von Abschlussinformationen.
   - Dauer für Service Desk-Mitarbeiter anzeigen: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** Und gibt an, ob die Nachbearbeitungsdauer für den Service Desk-Mitarbeiter auf dem Bildschirm angezeigt wird.
   - Dauer in Sekunden: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** Und definiert die Dauer (in Sekunden), die der Service Desk-Mitarbeiter zum Abschließen der Interaktion benötigt.
6. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte Codes die Nachbearbeitungscodes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nachbearbeitungscodes aktivieren: Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter beim Schließen einer Interaktion vordefinierte Nachbearbeitungscodes eingeben.
- Standard-Nachbearbeitungscode: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Nachbearbeitungscodes erzwingen** Und gibt den standardmäßigen Nachbearbeitungscode an.
- Zulässige Nachbearbeitungscodes: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Nachbearbeitungscodes erzwingen** Und listet alle Nachbearbeitungscodes auf, die ein Service Desk-Mitarbeiter verwenden kann.

7. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Wenn Sie eine vorhandene Konfiguration oder aktualisieren **Übermitteln** Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellen.

Abschlusscodes

Definieren Sie die Nachbearbeitungscodes.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Abschlusscodes**an.
   Der Bildschirm „Interaktionsnachbearbeitungscodes“ wird angezeigt.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um einen vorhandenen Code zu bearbeiten, wählen Sie den Namen des Codes aus.
   - Um einen neuen Code zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Code	Name des Nachbearbeitungscodes.
Anwendung	
Aktiv	Gibt an, ob der Nachbearbeitungscode aktiviert ist.
Beschreibung	Beschreibung des Nachbearbeitungscodes.

4. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Wenn Sie einen vorhandenen Code oder aktualisieren **Übermitteln** Wenn Sie einen neuen Code erstellen.

Segmente abschließen

Definieren Sie die Abschlusssegmente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Segmente abschließen**an.
   Der Bildschirm Interaktionsnachbearbeitungssegmente wird angezeigt.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um ein vorhandenes Segment zu bearbeiten, wählen Sie den Namen des Segments aus.
- Um ein neues Segment zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .

3. Füllen Sie die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Status	
Geöffnet am	
Agent	
Interaktion	
Abschlusskonfiguration	
Segmentiert	
Extern	
Segmenttabelle	
Externe Segment-ID	
Segment-ID	
Abschlusscode	
Notizen	
Zeitüberschreitung	
Eingereicht am	
Warten auf Bestätigung	
Bestätigt am	

4. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Wenn Sie ein vorhandenes Segment oder aktualisieren **Übermitteln** Wenn Sie ein neues Segment erstellen.

Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters

Verhindern Sie, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden, indem Sie die maximale universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters konfigurieren. Wenn die maximale universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters erreicht wurde, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie über einen der folgenden Navigationspfade zu den Einstellungen für die universelle Kapazität:
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.

     Wählen Sie im Abschnitt „zusätzliche Einstellungen“ die Option aus **Richten Sie universelle Kapazität ein** .
   - **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Universelle Kapazität**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie eine Situation aus.
   - Um eine neue maximale universelle Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** :

Feld	Definition
Max. universelle Kapazität	Maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter in allen Servicekanälen. Wenn die aktuelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters der maximalen universellen Kapazität entspricht, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Anwender	Die maximale universelle Kapazität wird den Anwendern (Service Desk-Mitarbeitern) in der ausgewählten Liste zugewiesen. Wählen Sie Service Desk-Mitarbeiter in der Liste verfügbar aus, und wählen Sie dann den Rechtspfeil aus, um sie der Liste ausgewählt hinzuzufügen. Um die Service Desk-Mitarbeiter in der verfügbaren Liste zu filtern, erstellen Sie einen Filter, indem Sie auswählen **Filter Hinzufügen** Oder führen Sie einen vorhandenen Filter aus, indem Sie auswählen **Filter Ausführen** .

   - Um eine vorhandene maximale universelle Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter zu aktualisieren, wählen Sie die maximale universelle Kapazität aus, die aktualisiert werden soll:

Feld	Definition
Max. universelle Kapazität	Maximale Kapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter in allen Servicekanälen. Wenn die aktuelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters der maximalen universellen Kapazität entspricht, werden dem Service Desk-Mitarbeiter keine zusätzlichen Arbeitselemente zugewiesen.
Universelle Kapazität wird verwendet	Aktuelle Arbeitsauslastung für einen Service Desk-Mitarbeiter in allen Servicekanälen.
Agent	Der Name des Außendienstmitarbeiters.

3. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Für eine neue universelle Kapazität oder **Aktualisieren** Für eine vorhandene universelle Kapazität.

Erstellen oder ändern Sie Gruppen für Erweiterte Arbeitszuweisung Warteschlangen

Erstellen oder verwalten Sie Gruppen, die zugeordnet sind Erweiterte Arbeitszuweisung Warteschlangen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_Manager oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gruppen sind Gruppen von Anwendern, die einen gemeinsamen Zweck haben. Durch Erstellen dieser Gruppen Informationen, die in angezeigt werden AWA Ist auf nur Anwender beschränkt, die sich in befinden AWA Gruppen. Die Zuweisungsgruppe kann so konfiguriert werden, dass Arbeitselemente mit der Gruppenwarteschlangenpriorität zugewiesen werden. Jede Zuweisungsrunde kann mehrere Durchgänge durch die Arbeitselemente enthalten, jeweils mit einem zunehmend inklusiven Satz von Gruppen. Dieser Prozess stellt sicher, dass Service Desk-Mitarbeitern in jeder Gruppe Elemente gemäß der Warteschlangenprioritätsreihenfolge ihrer Gruppe angeboten werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite** > **Management** > **Gruppen**
2. Wählen Sie eine Situation aus:
   - Um eine Gruppe zu erstellen, wählen Sie aus **Neu**
   - Um eine Gruppe zu ändern, wählen Sie die Gruppe aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Füllen Sie die Felder auf dem Gruppenbildschirm aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind keine Mitglieder der übergeordneten Gruppe. Wenn beispielsweise ein Incident der übergeordneten Gruppe zugewiesen ist und Sie das Symbol „Zugewiesen an Suche“ auswählen, sind nur die Mitglieder in der übergeordneten Gruppe verfügbar. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht verfügbar.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wenn Sie die Warteschlangenprioritätsreihenfolge für die Gruppe konfigurieren möchten, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie den Gruppennamen in der Liste aus.
   b. Wählen Sie die zugehörige Liste Warteschlangen unten im Bildschirm aus.
   c. Doppelklicken Sie auf das Feld „Auftragsnummer“, das Sie ändern möchten.
   d. Geben Sie im Popup-Dialogfeld „Reihenfolge“ die neue Auftragsnummer ein.
   e. Aktivieren Sie das grüne Häkchen, um die Änderung zu speichern.

AWA Arbeitselement-Subflow veröffentlichen

Konfigurieren Sie das Basissystem AWA Arbeitselement-Subflow veröffentlichen, indem die Eingabe in definiert wird Workflow-Studio.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*an.
2. Auf der Workflow-Studio Bildschirm auswählen **Subflows** .
3. Geben Sie in der Spalte Name ein Vorlage: AWA-Post-Arbeitselement .

   Dies sucht nach dem Post-Arbeitselement „Vorlage: AWA“.
4. Wählen Sie Aus **Vorlage: AWA-Post-Arbeitselement** .
5. Wählen Sie im Subflow-Header das Symbol weitere Aktionen ( ) Und dann **Subflow kopieren.**
6. Geben Sie im Dialogfeld Kopie dieses Subflows erstellen einen eindeutigen und beschreibenden Namen für den kopierten Subflow in ein **Neuer Subflow-Name** Feld.
7. Wählen Sie **Kopieren**.
   Der neue Subflow wird erstellt und als Registerkarte im Subflow-Designer-Editor angezeigt.
8. Sie können den Subflow anpassen, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Integrieren Sie in ein Drittparteisystem, indem Sie eine Aktion mit einer Spoke aus dem Integration Hub hinzufügen (weitere Informationen finden Sie unter Spokes)
   - Verwenden Sie einen REST-Aktionsschritt, und rufen Sie den externen Endpunkt auf (weitere Informationen finden Sie unter REST-Schritt).
   - Rufen Sie eine REST-Nachricht im Subflow selbst auf (weitere Informationen finden Sie unter Ausgehender REST-Webservice).

Konfigurieren Sie Messaging-Aktionen

Erstellen oder ändern Sie Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Ereignis auftritt. Diese Aktionen gelten nur für Messaging.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa). Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie Messaging-Aktionen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Für das Ereignis „Nachricht anfordernder Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters“ beträgt die Standarddauer, die vergeht, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Erinnerung sendet, 30 Minuten.

- Für das Ereignis „Service Desk-Mitarbeiter-Nachricht ohne Antwort der anfordernden Person“ beträgt die Standarddauer, die vergeht, bevor die Konversation auf den Status „Abgebrochen geschlossen“ gesetzt wird, 2 Tage.

  Wenn Sie sowohl Virtual Agent als auch Servicemitarbeiter verwenden, schließt das System eine verworfene Live-Konversation basierend auf dem niedrigsten Zeitüberschreitungswert für das Schließen von Konversationen. Beachten Sie, dass sich andere Verhaltensweisen bei der Konversationszeitüberschreitung unabhängig von auf die Zeitüberschreitungen bei Live-Chats im Leerlauf auswirken können **Dauer** Und **Aktion** Die Sie angeben. Details finden Sie unter Wird Geschlossen Virtual Agent Und Mitarbeiterchat Konversationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Messaging** > **Aktionen**an.
   - Klicken Sie auf, um eine neue Messaging-Aktion zu erstellen **Neu** .
   - Um eine vorhandene Messaging-Aktion zu aktualisieren, klicken Sie auf die Messaging-Aktion.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Messaging-Aktion“

Feld	Definition
Name	Name der Messaging-Aktion.
Ereignis	Ereignis, das den Timer startet: ○ Nachricht der anfordernden Person ohne Antwort des Service Desk-Mitarbeiters: Nachricht einer anfordernden Person, auf die kein Service Desk-Mitarbeiter geantwortet hat. ○ Agent-Nachricht ohne Antwort der anfordernden Person: Nachricht eines Service Desk-Mitarbeiters, auf die keine anfordernde Person geantwortet hat.
Dauer	Dauer, die nach dem Ereignis vergeht, bevor die Aktion ausgeführt wird.
Aktiv	Option zum Nachverfolgen der Timer und Ausführen von Aktionen.
Filterbedingungen	Bedingung, für die der Timer ausgewertet wird.
Aktion	Aktion, die nach Ablauf der Zeit ausgeführt werden soll: ○ Agent auffordern: Fordern Sie den Service Desk-Mitarbeiter mithilfe einer Arbeitsbereichsbenachrichtigung auf. ○ Anfordernde Person auffordern: Systemnachricht mit Aufforderung an anfordernde Person anzeigen. ○ Neu zuweisen: Löschen Sie **Zugewiesen an** Feld der Interaktion, damit sie an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden kann. ○ Status festlegen: Legen Sie die Interaktion auf den angegebenen Status fest.
Aufforderung	Nachricht, die der anfordernden Person angezeigt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Agent Auffordern** In **Aktion** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Status	Zustand der Interaktion. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Status** In **Aktion** Feld.

3. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Für eine neue Messaging-Aktion oder **Aktualisieren** Dient zum Ändern einer vorhandenen Messaging-Aktion.

Aktivieren Sie die Protokollierung für Erweiterte Arbeitszuweisung

Aktivieren Sie die Protokollierung zur Überwachung AWA Weiterleitung und Zuweisung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_Logger_Configuration.list` .
2. Wählen Sie im Bildschirm „Protokollierungskonfigurationen“ die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Bildschirm „neuer Datensatz“ die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Protokollierungsname	Name des Protokollierers, für den diese Konfiguration gilt. Dies sollte auf festgelegt werden `Com.snc.awa` .
Anwendung	Dieses Feld ist standardmäßig auf festgelegt `Global` Und können nicht geändert werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Protokollierung.
Zusatz	Option zur Verwendung der neuen Protokollierung zusätzlich zu einer vorhandenen Protokollierung. Dies sollte auf festgelegt werden `Falsch` .
Ebene	Typ der Fehler, die protokolliert werden sollen: ○ SCHWERWIEGEND: Fehler, die dazu führen, dass der Service heruntergefahren wird (Status 0). ○ FEHLER: Nicht schwerwiegende Servicefehlernachrichten. ○ WARNUNG: Warnmeldungen, die auf potenzielle Probleme hinweisen. ○ INFO: Informationsnachrichten, die Serviceaktionen darstellen. ○ DEBUGGEN: Detaillierte Nachrichten zum Servicevorgang, die bei der Behebung von Problemen helfen. ○ ABLAUFVERFOLGUNG: Sehr detaillierte Nachrichten zum Servicevorgang, die bei der Behebung von Problemen helfen. ○ ALLE: Alle Fehler müssen protokolliert werden. Dies sollte auf festgelegt werden `INFO` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filter	Geben Sie alle Filter und ihre Werte ein, die Sie auf die Ergebnisse anwenden möchten.
Ziel	Wohin das Formatprotokoll gesendet wird. Dies sollte auf festgelegt werden Datenbank .
Layout	Layoutformat, das auf die Protokolle angewendet werden soll.

4. Wählen Sie Absenden.
   Protokollierung für AWA Die Zuweisungs-Engine ist in der syslog-Tabelle aktiviert.
5. Navigieren Sie zum Anzeigen des Systemprotokolls zu **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.

Agent Affinity aktivieren

Sie können aktivieren Agent Affinity Plugin (com.Glide.Awa.Agent_Affinity), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option aus **Agent-Affinität** .

Hinweis:
Wenn das Plugin nicht im Abschnitt „Verfügbare Plugins“ angezeigt wird, suchen Sie mithilfe der Suchleiste nach dem Plugin. Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise über anfordern ServiceNow Personal.

3. Wählen Sie Aus **Alle Installieren/Aktualisieren** , Und wählen Sie dann im Dialogfeld Installieren die Option aus **Installieren** .

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Aktivieren Sie Konversationsnachrichten

Sie können das Plugin „Conversational Messaging“ (com.Glide.Messaging.awa) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Plugins die Option aus **Konversationsnachrichten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn das Plugin nicht im Abschnitt „Verfügbare Plugins“ angezeigt wird, suchen Sie mithilfe der Suchleiste nach dem Plugin. Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise über anfordern ServiceNow Personal.

3. Wählen Sie Aus **Alle Installieren/Aktualisieren** , Und wählen Sie dann im Dialogfeld Installieren die Option aus **Installieren** .

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Erweiterte Arbeitszuweisung verwenden

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie die Rollen Awa_Manager oder Awa_Agent verwenden können Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Zum Ausführen verschiedener Aufgaben, z. B. Überprüfen der Anwesenheit und Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, Überprüfen nicht zugewiesener Arbeitselemente und Erstellen von SMS-Konversationen.

Überprüfen Sie die Anwesenheit und Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters

Zeigen Sie eine Liste der Service Desk-Mitarbeiter in an Erweiterte Arbeitszuweisung, Deren Anwesenheitsstatus und Kapazität für jeden der Servicekanäle des Service Desk-Mitarbeiters, um zu sehen, welcher Service Desk-Mitarbeiter einen Fall bearbeiten kann. Diese Liste wird nach verschiedenen Teams, Kanälen in Teams und Kanälen-Dashboards gefiltert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität**an.
2. Überprüfen Sie in der Liste, welcher Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung eines Falls verfügbar ist:

Formular „AWA-Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazitäten“

Feld	Definition
Agent	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Aktueller Anwesenheitsstatus	Anwesenheitsstatus, der dem Service Desk-Mitarbeiter derzeit zugewiesen ist.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Service Desk-Mitarbeiters.
Kanal	Servicekanal, der dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Kapazität in Gebrauch	Aktuelle Arbeitsauslastung des Service Desk-Mitarbeiters.
Kapazität	Maximale Kapazität, die der Service Desk-Mitarbeiter verarbeiten kann.

Überprüfen Sie nicht zugewiesene Interaktionen

Zeigen Sie eine Liste nicht zugewiesener Interaktionen in an Erweiterte Arbeitszuweisung Aus Chat und Telefon, die derzeit in der Warteschlange warten und keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Sie können diese Liste verwenden, um zu debuggen, erweiterte Arbeitszuweisungen zu implementieren oder zu bestimmen, warum bestimmte Arbeitselemente nicht zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_Manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Nicht zugewiesene Interaktionen**an.
2. Überprüfen Sie in der Liste die nicht zugewiesenen Interaktionen:

Feld	Beschreibung
Anzahl	Interaktionsnummer.
Typ	Wie die Interaktion begann (z. B. Chat, Telefon oder Walk-up).
Erstellt	Datum, an dem die Interaktion erstellt wurde.
Geöffnet für	Name des Benutzers, der die Interaktion gestartet hat.
Account	Name des Unternehmens, das der Interaktion zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Anwender, der der Interaktion zugewiesen ist.
Status	Status der Interaktion.
Warteschlange	Warteschlange, die der Interaktion zugewiesen ist.
Angeboten am	Datum, an dem die Interaktion einem Service Desk-Mitarbeiter zum ersten Mal angeboten wurde.
Abgelehnt	Interaktion, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Interaktion, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Interaktion, die länger gewartet hat als die Zielwartezeit der Warteschlange.

Überprüfen Sie nicht zugewiesene Aufgabenarbeitselemente

Zeigen Sie eine Liste nicht zugewiesener Aufgabenarbeitselemente in an Erweiterte Arbeitszuweisung, Z. B. Fälle und Incidents, die derzeit in der Warteschlange warten und keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Sie können diese Liste verwenden, um zu debuggen, erweiterte Arbeitszuweisungen zu implementieren oder zu bestimmen, warum bestimmte Arbeitselemente nicht zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_Manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Nicht zugewiesene Aufgabenarbeitselemente**an.
   - Klicken Sie auf , um eine Aufgabe zu erstellen **Neu** .
   - Um eine vorhandene Aufgabe zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Aufgabe aus.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Arbeitselementformular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob die Aufgabe noch bearbeitet wird oder abgeschlossen ist.
Anzeigename	Aufgabenname.
Angeboten am	Datum, an dem die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zum ersten Mal angeboten wurde.
Status	Liste, die den Status der Aufgabe anzeigt: ○ Akzeptiert ○ Abgebrochen ○ Akzeptanz steht aus ○ In der Warteschlange
Zuweisungsregel	Regel, die einem Kundenservice-Mitarbeiter Fälle zuweist, die die Übereinstimmungsregelkriterien erfüllen.
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Aufgabe, die länger gewartet hat als die Zielwartezeit der Warteschlange.
Abgelehnt	Aufgabe, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Aufgabe, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zugewiesen an	Anwender, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokument-ID	Dokument-ID, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorheriges Arbeitselement	Verweis auf ein vorheriges Arbeitselement für dieselbe Dokument-ID.
Status geändert am	Datum, an dem der Aufgabenstatus zuletzt geändert wurde.
Abbruchgrund	Grund, warum die Aufgabe abgebrochen wurde: ○ In Servicekanal disqualifiziert ○ Manuell zugewiesen ○ Zeitüberschreitung ○ Übertragung wurde abgebrochen oder abgelehnt
Ist verworfen	Gibt an, ob die Aufgabe verworfen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitselementgröße	Menge der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die verwendet wird, wenn diese Aufgabe zugewiesen wird.
Wartezeit	Dauer, die die Aufgabe in der Warteschlange gewartet hat, bevor sie zugewiesen wurde.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokumenttabelle	Dokumenttabelle, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Warteschlange	Warteschlange, die der Aufgabe zugewiesen ist.

3. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Um die Aufgabe oder zu erstellen **Aktualisieren** Zum Ändern der Aufgabe.

Überprüfen Sie Arbeitselemente und AWA Ereignisse

Zeigen Sie eine Liste der Arbeitselemente und an AWA Ereignisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Arbeitselement** > **Alle**an.
   Eine Liste der Arbeitselemente wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Schaltfläche Vorschau ( ) Für das Arbeitselement, das Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie im Dialogfeld Arbeitselement die Option aus **Öffnen Sie Den Datensatz** .

Arbeitselementformular

Feld	Definition
Zielwartezeit der Warteschlange überschritten	Indikator, dass die Interaktion länger gewartet hat als die Zielwartezeit der Warteschlange.
Warteschlange	Warteschlange, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokument-ID	Dokument-ID, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Status	Status der Aufgabe: ○ Akzeptiert ○ Abgebrochen ○ Akzeptanz steht aus ○ In der Warteschlange
Aktiv	Indikator, der angibt, ob die Aufgabe noch bearbeitet wird (aktiv) oder abgeschlossen ist.
Abbruchgrund	Grund für den Abbruch der Aufgabe: ○ In Servicekanal disqualifiziert ○ Manuell zugewiesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ Zeitüberschreitung ○ Übertragung wurde abgebrochen oder abgelehnt **Hinweis:** Arbeitselemente können abgebrochen werden, wenn alle Service Desk-Mitarbeiter für die gesamte Interaktion voll ausgelastet bleiben.
Ist verworfen	Indikator, der angibt, ob die Aufgabe verworfen wurde.
Abgelehnt	Aufgabe, die vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt wurde.
Zeitüberschreitung	Aufgabe, die die in der Zuweisungsregel angegebene Zeitüberschreitung überschritten hat.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Dokumenttabelle	Dokumenttabelle, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorheriges Arbeitselement	Verweis auf ein vorheriges Arbeitselement für dieselbe Dokument-ID.
Status geändert am	Datum, an dem der Aufgabenstatus zuletzt geändert wurde.
Zugewiesen von	Anwender, der das Arbeitselement zugewiesen hat.
Anzeigename	Aufgabenname.
Angeboten am	Datum, an dem die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zum ersten Mal angeboten wurde.
Arbeitselementgröße	Menge der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters, die verwendet wird, wenn diese Aufgabe dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.
Wartezeit	Dauer, die die Aufgabe in der Warteschlange gewartet hat, bevor sie zugewiesen wurde.
Zuweisungsregel	Regel, die einem Kundenservice-Mitarbeiter Fälle zuweist, die die Übereinstimmungsregelkriterien erfüllen.
Angebotsanzahl	Gibt an, wie oft das Arbeitselement Service Desk-Mitarbeitern angeboten wurde.

4. Scrollen Sie zum Ende des Arbeitselementformulars, um die Liste von anzuzeigen AWA Ereignisse.
5. Wählen Sie die Schaltfläche „Vorschau“ aus  Für AWA Ereignis, das Sie anzeigen möchten.
6. Auf der AWA Ereignisdialogfeld auswählen **Öffnen Sie Den Datensatz** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA Ereignisformular

Feld	Definition
Verursacht durch	Anwender, der ausgelöst hat AWA Ereignis.
Datensatz-ID	Interaktionsdatensatz-ID.
Typ	Typ von AWA Ereignis: ○ Zuweisung ○ Manuelle Zuweisung ○ Weiterleitung ○ Annahme ○ Ablehnung ○ Abbruch
Name	Name der entsprechenden Interaktion.
Kanal	Servicekanal, der für verwendet wird AWA Ereignis.
Datensatztabelle	Tabellenname des protokollierten Dokuments.
Datensatzdetails	Details des Arbeitselementdatensatzes.
Zeitstempel	Datum und Uhrzeit der AWA Ereignis ist aufgetreten.
Ereignisdetails	Details zum AWA Ereignis: ○ Weiterleitungsereignis: Details der ausgewählten Warteschlange. ○ Zuweisungsereignis: Details dazu, welcher Service Desk-Mitarbeiter ausgewählt wurde und welche Berechtigungspools berücksichtigt wurden. Diese Details umfassen eine Liste aller Kandidaten-Service Desk-Mitarbeiter, die aus jedem Pool berücksichtigt wurden, und eine Zusammenfassung, welche Service Desk-Mitarbeiter nach Berücksichtigung gefiltert wurden. ○ Ablehnungsereignisse: Details zum Anwender, der das Element abgelehnt hat, und den Grund. ○ Manuelle Zuweisungen: Details zum Manager, der die Zuweisung vornimmt, zu den vorherigen und neuen Service Desk-Mitarbeitern und zum vorherigen Arbeitselement (falls vorhanden). ○ Stornierungsereignisse: Keine zusätzlichen Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Zusammenfassung	Ereigniszusammenfassung.

Die AWA Das Ereignisformular wird angezeigt.

Agent Affinity verwenden

Agent Affinity Ist ein Erweiterte Arbeitszuweisung Funktion, mit der Sie Arbeitselemente anhand des Arbeitsverlaufs, der zugehörigen Aufgabe oder der Affinität des Account-Teams zuweisen können.

Erweiterte Arbeitszuweisung Weist Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente nach Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu. Sie können verwenden Agent Affinity Um dies anzupassen AWA Zuweisungsprozess und identifizieren Sie den Service Desk-Mitarbeiter, der am besten für das Arbeitselement geeignet ist. Agent Affinity Stellt sicher, dass derselbe Service Desk-Mitarbeiter einem ähnlichen Arbeitselement zugewiesen wird, anstatt jedes Mal einen neuen Service Desk-Mitarbeiter auszurichten.

Hinweis:
Agent Affinity Regeln überschreiben keine Zuweisungsberechtigung oder Einschränkungen, die in angegeben sind AWA Zuweisungsregeln.

Die Arten von Affinitäten sind:

Historisch

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem Verlauf der Betreuung desselben Kunden durch den Service Desk-Mitarbeiter.

Zugehörige Aufgabe

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den früheren Zuweisungen zugehöriger Aufgaben durch den Service Desk-Mitarbeiter.

Account-Team

Identifiziert den besten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Verantwortung oder Rolle des Service Desk-Mitarbeiters im Account-Team.

Hinweis:
Die Affinität des Account-Teams ist nur für verfügbar Kundenservice-Management Kunden.

Affinitätsregeln sind zugeordnet AWA Warteschlangen. Jeder Warteschlange können bis zu drei Regeln zugeordnet werden. Die Affinitätsreihenfolge bestimmt, wie die Zuweisungs-Engine die Service Desk-Mitarbeiter ordnet. Der Service Desk-Mitarbeiter mit der Affinitätsregel höherer Ordnung wird zuerst als bester Service Desk-Mitarbeiter betrachtet.

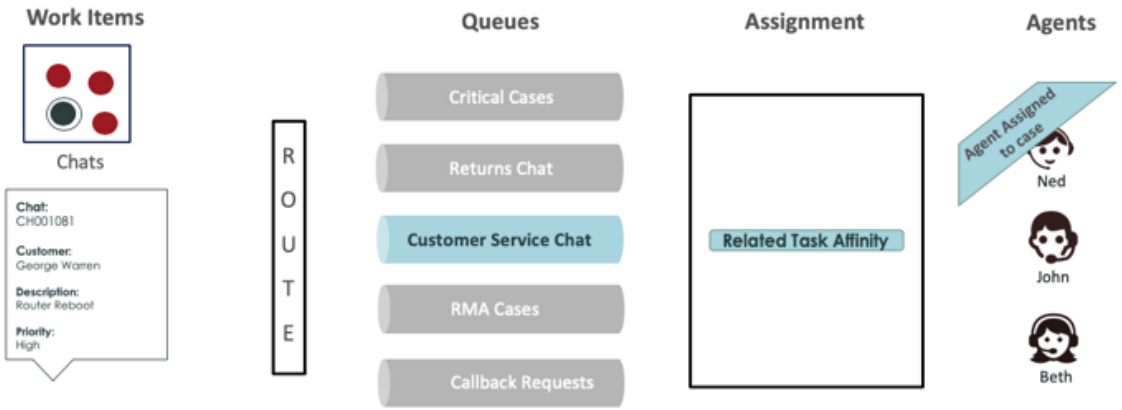
Das folgende Beispiel zeigt, wie AWA Verwendet Agent Affinity Um den besten Service Desk-Mitarbeiter für ein Arbeitselement zu bestimmen. In diesem Beispiel AWA Ist so konfiguriert, dass alle drei Affinitäten in dieser Reihenfolge verwendet werden: Affinität der zugehörigen Aufgabe, Affinität des Account-Teams und historische Affinität. George Warren, der Kunde des Unternehmens Boxeo ist, hat ein Routerproblem. George hat sich zuvor an den Support gewandt, um ein Problem zu melden. Dieser Fall wurde Service Desk-Mitarbeiter Ned zugewiesen. Der primäre Support-Agent für Boxeo ist Agent John. Innerhalb der letzten sieben Tage hat ein anderer Service Desk-Mitarbeiter, Agent Beth, einen Chat mit Boxeo behandelt.

Wenn George das nächste Mal einen Kundenservice-Chat über die Fallseite initiiert, wird der Fall automatisch als zugehörige Aufgabe zur Chat-Interaktion hinzugefügt. Agent Affinity Verwendet die zugehörige Aufgabenaffinität, um nach einem Service Desk-Mitarbeiter zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

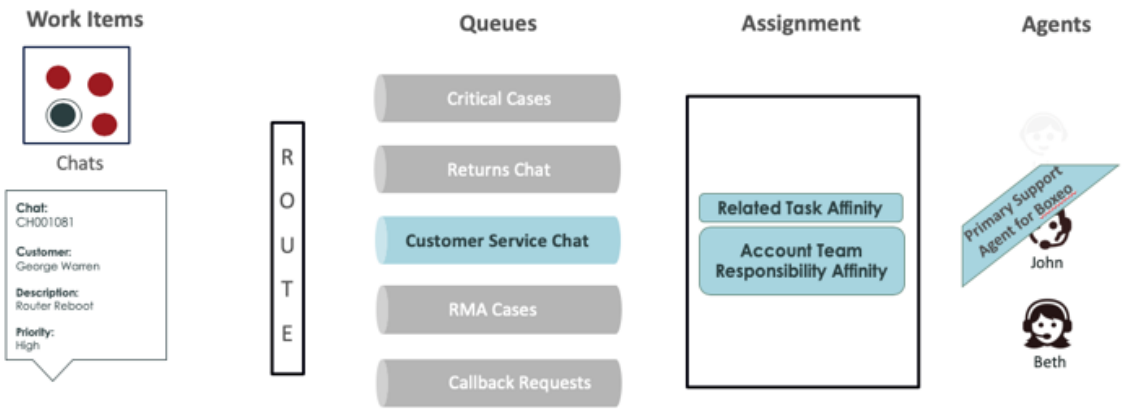
suchen, der frühere Zuweisungen für eine zugehörige Aufgabe erfüllt hat. Da Service Desk-Mitarbeiter Ned einer zugehörigen Aufgabe im Datensatz zugewiesen wurde, AWA Weist das Arbeitselement dem Service Desk-Mitarbeiter Ned zu, falls verfügbar mit Kapazität.

Beispiel für zugehörige Aufgabenaffinität



Wenn Service Desk-Mitarbeiter Ned nicht verfügbar ist oder nicht über die Kapazität verfügt, AWA Verwendet die Affinität des Account-Teams. AWA Sucht basierend auf der Verantwortung oder Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters im Account-Team nach einem anderen Service Desk-Mitarbeiter. Da Agent John der primäre Support-Mitarbeiter für das Boxeo-Unternehmen ist, AWA Weist das Arbeitselement Agent John zu, falls mit Kapazität verfügbar.

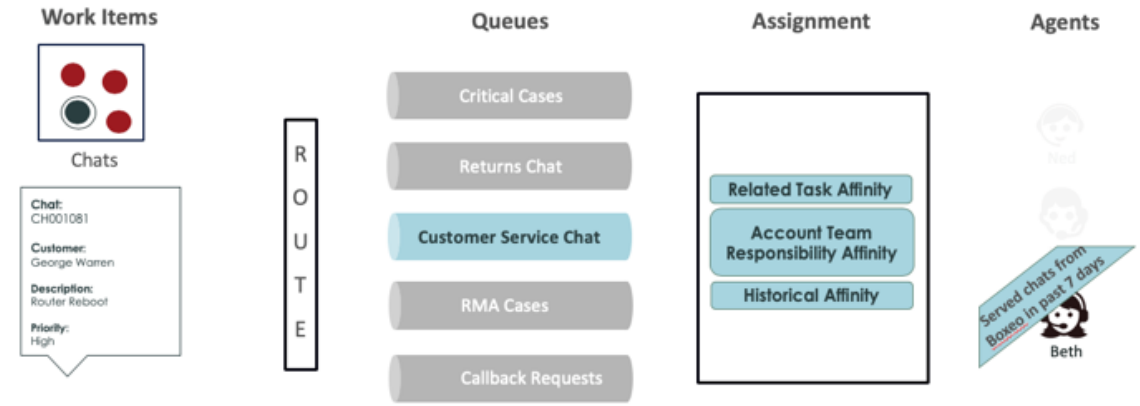
Beispiel für Affinität des Account-Teams



Wenn Agent John nicht verfügbar ist, AWA Verwendet die historische Affinität und sucht nach einem Service Desk-Mitarbeiter, der kürzlich mit dem Unternehmen interagiert hat. Diese Informationen werden im gespeichert Agent Affinity Bildschirm. Da Service Desk-Mitarbeiter Beth innerhalb der letzten sieben Tage einen Chat mit Boxeo behandelt hat, AWA Weist das Arbeitselement dem Service Desk-Mitarbeiter Beth zu, falls mit Kapazität verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für historische Affinität



Service Desk-Mitarbeiter hat eine SMS-Konversation

Customer Service Management unterstützt zusätzliche Messaging-Kanäle, z. B. SMS, die Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde nachverfolgen.

Anforderungen

Mindestens eine Anbieterkonfiguration für den Messaging-Typ-Kanal muss verfügbar sein, um anzuzeigen **SMS verfassen** Option im Interaktionsbildschirm des Service Desk-Mitarbeiters. Weitere Informationen zum Anbieter sys_cs_Provider_Application.list finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner .

Validierung der Telefonnummer

REST-Endpunkt /api/now/initiate_message/validate_phone_number Wird verwendet, um zu validieren, ob die Telefonnummer das E.164-Format hat. Wenn die Nummer eines bekannten Verbrauchers nicht im E.164-Format liegt, konvertiert das System sie in das E.164-Format, z. B. basierend auf dem Standort des Verbrauchers. Wenn der Standort nicht gefunden wird, wird die Zahl standardmäßig in ein E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen zu E.164-Formaten und -Validierung finden Sie unter Feldtyp „Telefonnummer“ .

Validierung des Kundenprofils

REST-Endpunkt /api/now/initiate_message/validate_Profile Wird verwendet, um das Kanalanwenderprofil zu validieren. Wenn Sie eine SMS als Antwort auf eine Interaktion vom Typ „Telefon“ senden, wird die Nachricht an einen Verbraucher gesendet, der ursprünglich der Interaktion zugeordnet ist. Wenn dieselbe Telefonnummer einem anderen Verbraucher zugeordnet ist und Sie eine SMS senden, erhalten Sie eine Nachricht, dass die Telefonnummer derzeit einem anderen Verbraucher zugeordnet ist. Durch das Senden der neuen Nachricht wird die Telefonnummer dem aktuellen Anwender zugeordnet.

Eine Telefonnummer ist Verbraucher A zugeordnet, und es ist eine Interaktion aufgetreten, nach der die Telefonnummer für Verbraucher A getrennt wurde. Es gibt eine neue Interaktion mit Verbraucher B, und Sie wählen dieselbe Telefonnummer aus, die Verbraucher A zugeordnet war. Es wird eine Nachricht angezeigt, dass die Telefonnummer derzeit Verbraucher A zugeordnet ist, und durch das Senden einer neuen Nachricht wird die Telefonnummer des Verbrauchers A dem Verbraucher B zugeordnet, der der aktuelle Anwender ist.

Service Desk-Mitarbeiter hat SMS-Konversationen initiiert

Um eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person zu initiieren, können Service Desk-Mitarbeiter eine Anbieternummer für einen ausgehenden Service auswählen oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

manuell eine Anbieternummer eingeben. Wenn derzeit eine SMS-Konversation läuft, wird sie automatisch angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine SMS-Konversation initiiert:

Falls	Dann
Es gibt keine aktive SMS-Interaktion	• Erstellen Sie eine neue SMS-Interaktion • Interaktion dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem Service Desk-Mitarbeiter	• Fügen Sie die Nachricht in eine vorhandene Konversation ein • Fügen Sie dem Live-Gruppenprofil einen Service Desk-Mitarbeiter hinzu • Keine Neuzuweisung
Es gibt eine aktive Interaktion mit VA	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu
Es gibt eine aktive Interaktion mit einem anderen Kontakt/Verbraucher/Anwender	• Schließen Sie die vorhandene Interaktion • Erstellen Sie ein neues Kanalanwenderprofil, und deaktivieren Sie das vorhandene Kanalanwenderprofil • Erstellen Sie eine neue Interaktion, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu

Passen Sie das Verhalten der Nummern „Senden von“ und „an“ an

Der Erweiterungspunkt AgentInitiatedConversationUtil wird hinzugefügt, um die Logik eines Kunden zu implementieren, um das Standardverhalten von zu ändern **Senden von** Und **Senden an** Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnen von Anwenderprofilen zu Messaging-Interaktionen . Für diese Store-Anwendung ist der Erweiterungspunkt AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl zum Abrufen der von- und bis-Nummern konfiguriert.

Verfassen Sie eine SMS-Konversation

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine SMS verfassen, um mit einem Kunden zu interagieren, um verschiedene Probleme zu lösen. Wenn die Interaktion kein Messaging-Typ ist, wird angezeigt **SMS verfassen** Option.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Ein Anbieter ist für den Kanal vom Typ SMS-Messaging konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie eine SMS verfassen und an eine laufende Interaktion senden, die nicht vom Messaging-Typ ist.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **SMS verfassen**.
   Der Bildschirm „per SMS senden“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Telefonnummer aus dem aus **Senden von:** Dropdown-Liste.
   - Wenn nur eine Telefonnummer des Anbieters vorhanden ist, wird dieses Feld mit der Nummer vorab ausgefüllt.
   - Wenn mehrere Anbieterprofile für SMS-Kanäle verfügbar sind, können Sie aus der Dropdown-Liste auswählen.
3. Wählen Sie eine Telefonnummer aus dem aus **Senden an:** Dropdown-Liste.
   - Die Telefonnummern werden aus den Verbraucher- oder Kontaktdatensätzen vorab ausgefüllt.
   - Wenn beide nicht ausgefüllt sind, sucht das System nach der Nummer aus dem Datensatz „geöffnet für“ in der Tabelle „sys_user“.
   - Wenn einem Verbraucher oder Kontakt bereits ein Kanalanwenderprofil zugeordnet ist, wird die Telefonnummer vorab ausgefüllt.

   a. Wählen Sie Aus **Sonstiges** Und wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Telefonnummer aus.

   Hinweis:
   Alle Telefonnummern müssen im E.164-Format vorliegen. Weitere Informationen zur Validierung von Telefonnummern und Kanalanwenderprofilen finden Sie unter Validierung der Telefonnummer.

   Wenn bereits eine laufende SMS-Interaktion mit demselben oder einem anderen Verbraucher vorhanden ist, können Sie die Interaktionskarte auf demselben Bildschirm anzeigen. Die Interaktionskarte für die von Ihnen ausgewählte Verbrauchernummer enthält Interaktionsnummer, Nachrichtentyp, Uhrzeit der letzten Aktualisierung, Verbraucher und Informationen zu Zugewiesen an.
4. Geben Sie Ihre Nachricht in ein **Nachricht** Feld.
5. Klicken Sie Auf **Datei anhängen** , Durchsuchen, Datei auswählen und anhängen.

   Hinweis:
   Sie können nur Bilddateien an die Nachricht anhängen. Weitere Informationen zur REST-API zum Hochladen von Anhängen finden Sie unter Anhang: VERÖFFENTLICHEN SIE /now/attachment/upload .
6. Klicken Sie auf **Senden**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Service Desk-Mitarbeiter hat SMS-Konversationen initiiert.

Erweiterte Arbeitszuweisung – Referenz

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Eigenschaften für beschrieben Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Sowie Informationen zur Domänentrennung und Leistungsstatistik.

Analytics- Und Reporting-Lösungen

In den folgenden Abschnitten werden erweiterte Analytics und überprüft Platform Analytics-Lösungen. Mit Advanced Analytics können Sie Karten anzeigen, die darstellen Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboards, auf die Sie zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Advanced Analytics für den Zugriff AWA Dashboards

Mit erweiterten Analytics können Sie Karten anzeigen, die darstellen Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboards, auf die Sie Zugriff haben. Sie können auch eine Dashboard-Auswahl anzeigen, mit der Sie die Karten für alle Dashboards in einer Gruppe anzeigen können. Sie können dann ein Dashboard aus einer Liste suchen und auswählen.

Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Erweiterte Analytics**an.

Mit den erweiterten Analytics für die Dashboards können Sie die Dashboards in einer der folgenden Kategorien anzeigen: Standardmäßig wird die aktuelle Kategorie ausgewählt, wenn Sie die erweiterten Analytics für die Dashboards aufrufen.

- **Letzte** zeigt bis zu neun Dashboards, die Sie kürzlich besucht haben. Die neuesten werden zuerst angezeigt.
- **In meinem Besitz** zeigt die Dashboards, die Sie erstellt haben, und die Dashboards, für die Ihnen Zuständigkeit zugewiesen wurde.
- **Für mich freigegeben** zeigt die Dashboards, die für Sie als Benutzer oder Mitglied einer Gruppe oder Rolle freigegeben wurden.
- **Alle** zeigt alle Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben.

Hinweis:
Die von Ihnen ausgewählte Kategorie schränkt die Dashboard-Gruppen und einzelnen Dashboards ein, die angezeigt werden, wenn Sie aus der Gruppenliste und dem auswählen **Dashboard-Auswahl** Feld. Wenn keine Dashboards in der Incident-Gruppe für Sie freigegeben wurden und Sie Incident in der Liste Gruppen auswählen, wird in der Übersicht ein Hinweis angezeigt, dass keine Dashboards mit Ihrer Suche übereinstimmen.

Alle Registerkarten mit Ausnahme der Registerkarte „Zuletzt verwendet“ sind aufsteigend sortiert nach:

1. Dashboard-Gruppe – Bestellung

   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular der Dashboard-Gruppe angeben. Dieses Feld ist optional.

2. Dashboard-Gruppe – Name
3. Dashboard – Bestellung

   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular des Dashboards angeben. Dieses Feld ist optional.

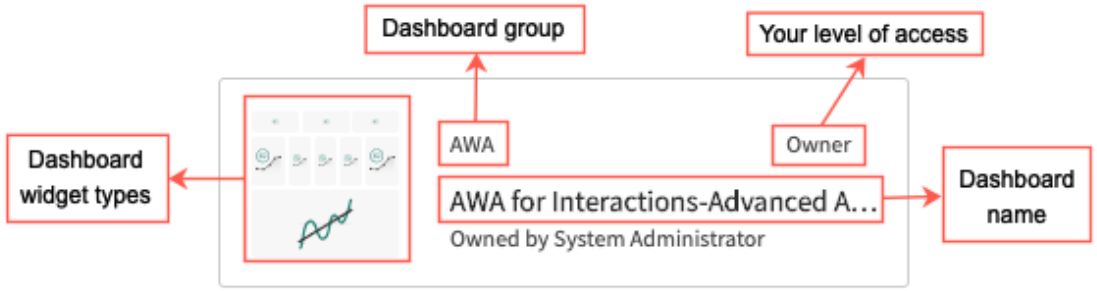
4. Dashboard – Name

Erweiterte Analytics-Kacheln verwenden

Kacheln in Advanced Analytics zeigen Miniaturansichten der Widgets im Dashboard, der Dashboard-Gruppe, Ihrer Zugriffsebene auf dem Dashboard, den Namen des Dashboards und den Besitzer des Dashboards an. Dashboard-Zugriffsebenen sind Besitzer, Editor und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betrachter. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie ein reaktionsfähiges Dashboard frei

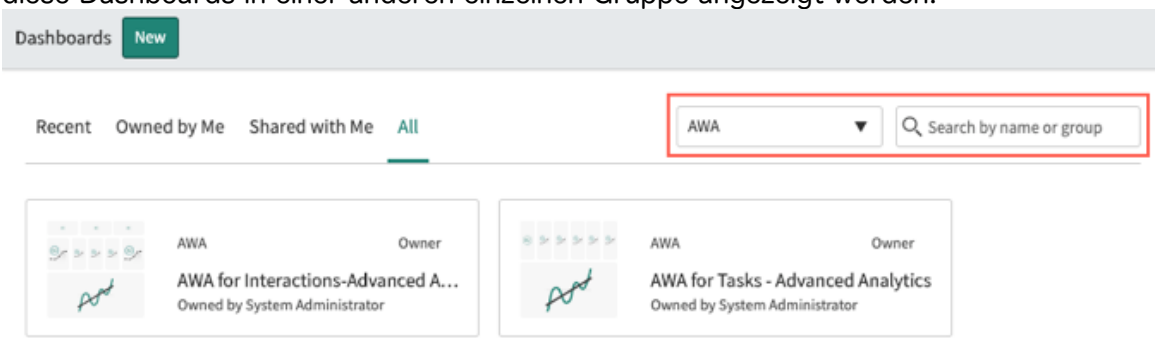


.

Hinweis:
Wenn Sie kein Dashboard-Widget anzeigen können, wird eine Meldung angezeigt, die Sie auffordert, sich an den Administrator zu wenden. Möglicherweise können Sie ein Dashboard-Widget nicht anzeigen, da falsche Konfigurationseinstellungen, Zugriffsbeschränkungen oder keine Daten zum Anzeigen vorhanden sind.

Mithilfe der Liste Advanced Analytics-Gruppen

Der Bildschirm „Erweiterte Analytics“ zeigt standardmäßig nur die Dashboards im Zusammenhang mit an AWA. Sie können andere Dashboards anzeigen, indem Sie die Gruppenliste so ändern, dass nur diese Dashboards in einer anderen einzelnen Gruppe angezeigt werden.



Klicken Sie Auf **Neu** Bis Erstellen oder konfigurieren Sie ein reaktionsfähiges Dashboard .

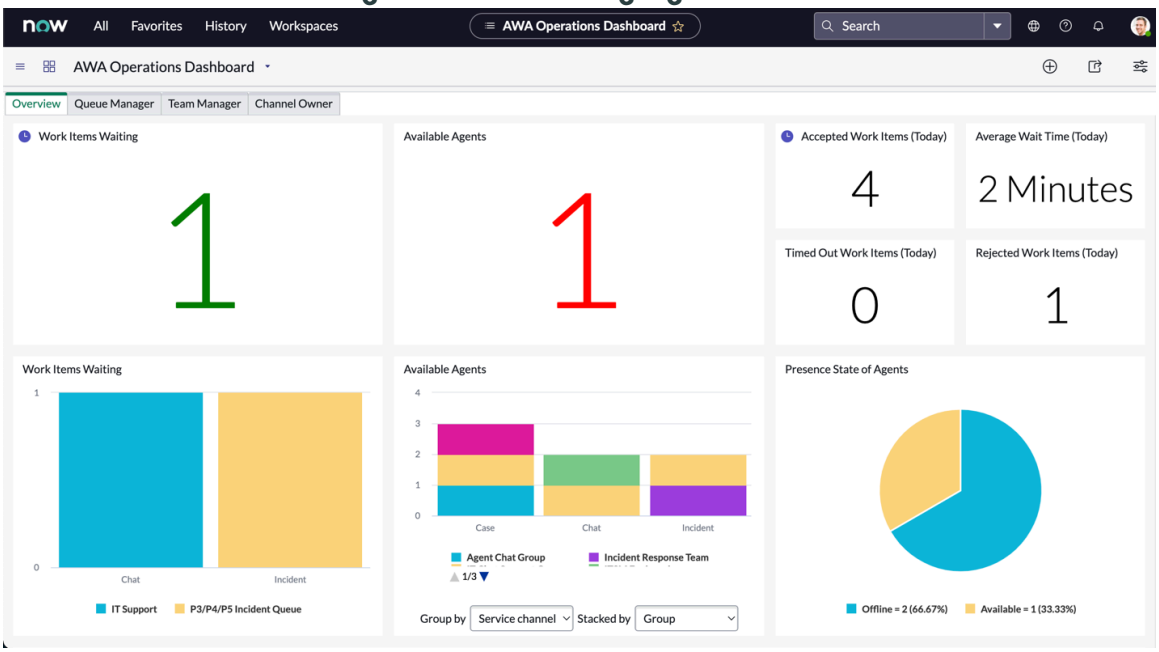
Dashboard für Vorgänge

Ermöglichen Sie Managern, Arbeitselemente über alle Servicekanäle hinweg zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist in verfügbar Erweiterte Arbeitszuweisung Inhaltspaket. Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen Für Erweiterte Arbeitszuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Vorgänge



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA-Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung Um den Geschäftsanforderungen des Kundenservice am besten gerecht zu werden.	awa_admin
AWA-Manager: Identifiziert die Bereiche, die für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle relevant sind.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Service Desk-Mitarbeiter-Manager möchte wissen, woran Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics Administrator: Stellt sicher, dass Geschäftsmanager optimal nutzen Performance Analytics Lösungen.	pa_admin oder PA_Viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern einen Überblick über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern für deren Bearbeitung. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der heute erstellten Interaktionsarbeitselemente. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Interaktionsarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert haben.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt haben.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in jedem der folgenden status für die letzte Woche: • Neu • Ziel Wird Überschritten • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung

Aufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange
- Zuweisungsgruppe

Weitere Informationen zur Analyse von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Akzeptierte Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Verworfene Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde verworfen haben.
Durchschnittliche Wartezeit: Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters gewartet haben.

Platform Analytics-Lösungen Für Erweiterte Arbeitszuweisung

Dieses Platform Analytics-Lösung enthält vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Wird Aktiviert Platform Analytics-Lösungen

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Lösungen können Sie mit minimalem Setup Wert von Performance Analytics für Ihre Anwendung erzielen.

Hinweis:
Zu den Lösungen gehören einige Dashboards, die standardmäßig inaktiv sind. Sie können diese Dashboards aktivieren, um sie für Endanwender entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen sichtbar zu machen.

Um unbegrenzten Zugriff auf alle Funktionen dieses Platform Analytics-Lösung zu erhalten, erwerben Sie ein Performance Analytics-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um eine Lösung für zu aktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung , Navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** Und aktiviert Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung Plugin.

Virtual Agent Academy: Verwendung von Analytics zur Optimierung der erweiterten Arbeitszuweisung Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zur Platform Analytics-Lösung für erweiterte Arbeitszuweisung zu erhalten.

Zugehörige Informationen

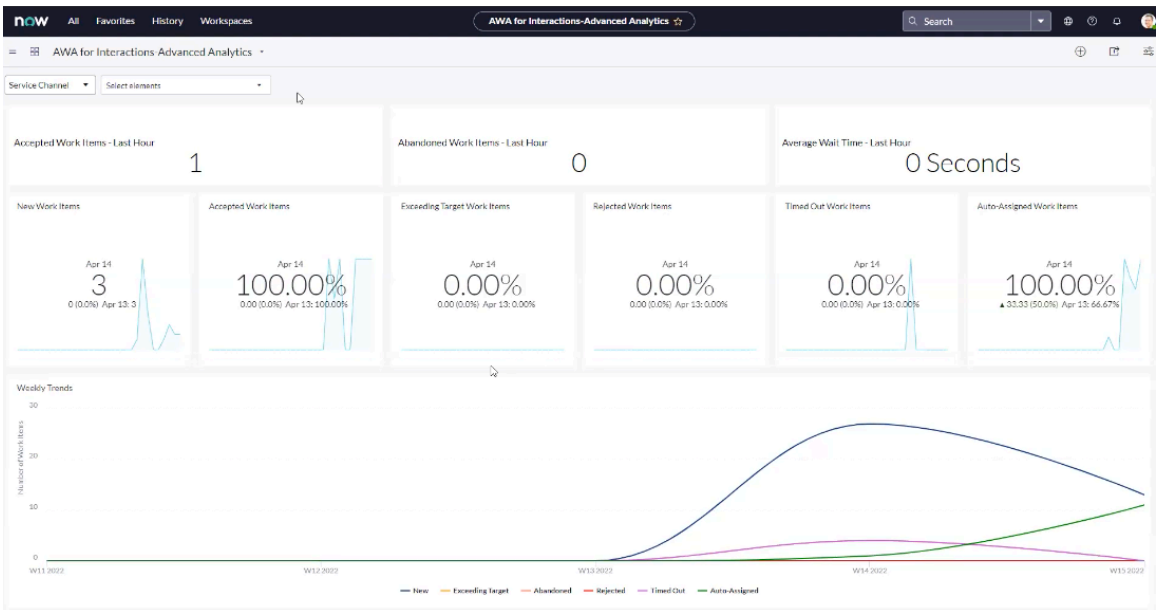
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Interaktionen

Ermöglichen Sie Managern die Überwachung von Interaktionselementen [Interaktion], damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen Für Erweiterte Arbeitszuweisung.

AWA Dashboard für Interaktionen



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung Um den Geschäftsanforderungen des Kundenservice am besten gerecht zu werden.	awa_admin
AWA manager: Identifiziert die Bereiche, die für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle relevant sind.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Service Desk-Mitarbeiter-Manager muss wissen, woran Service Desk-	sn_customerservice_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	
Performance Analytics Administrator: Stellt sicher, dass Geschäftsmanager optimal nutzen Performance Analytics Lösungen.	pa_admin oder PA_Viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern einen Überblick über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern für deren Bearbeitung. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der heute erstellten Arbeitselemente. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Interaktionsarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt haben.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Automatisch zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die automatisch zugewiesen wurden.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in jedem der folgenden status für die letzte Woche: • Neu • Ziel Wird Überschritten • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung • Automatisch Zugewiesen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zur Analyse von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden .

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Akzeptierte Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde akzeptiert haben.
Verworfene Arbeitselemente – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter in der letzten Stunde verworfen haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Wartezeit: Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters gewartet haben.

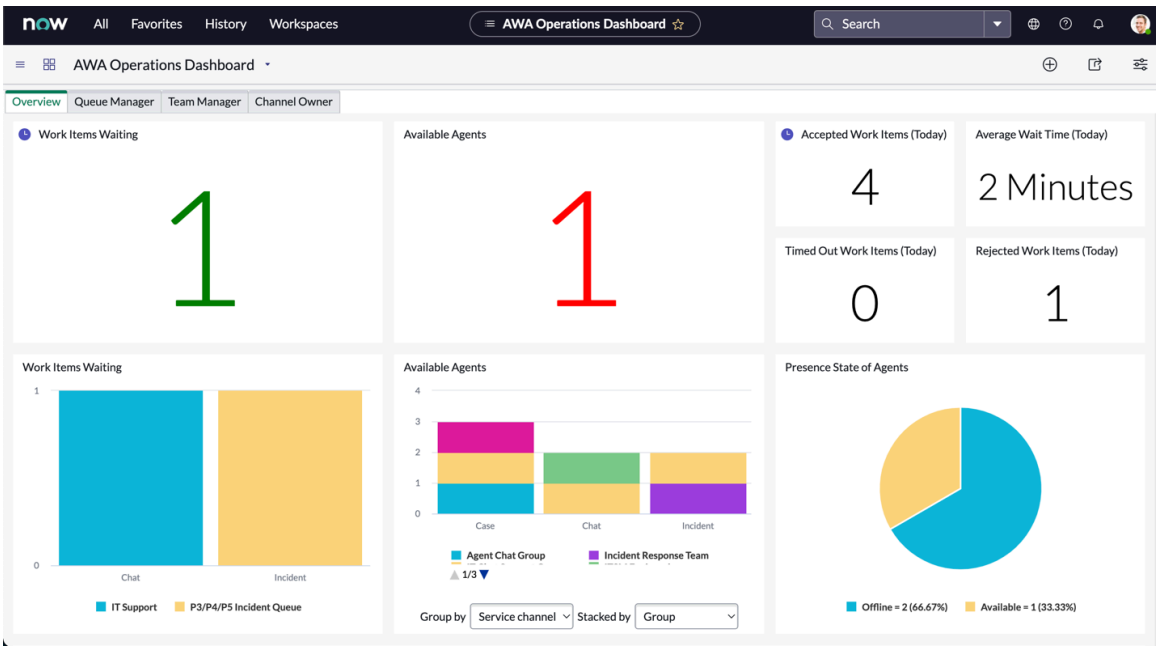
Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Vorgänge

Ermöglichen Sie Managern, Arbeitselemente über alle Servicekanäle hinweg zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen Für Erweiterte Arbeitszuweisung.

AWA Dashboard für Vorgänge – Übersicht

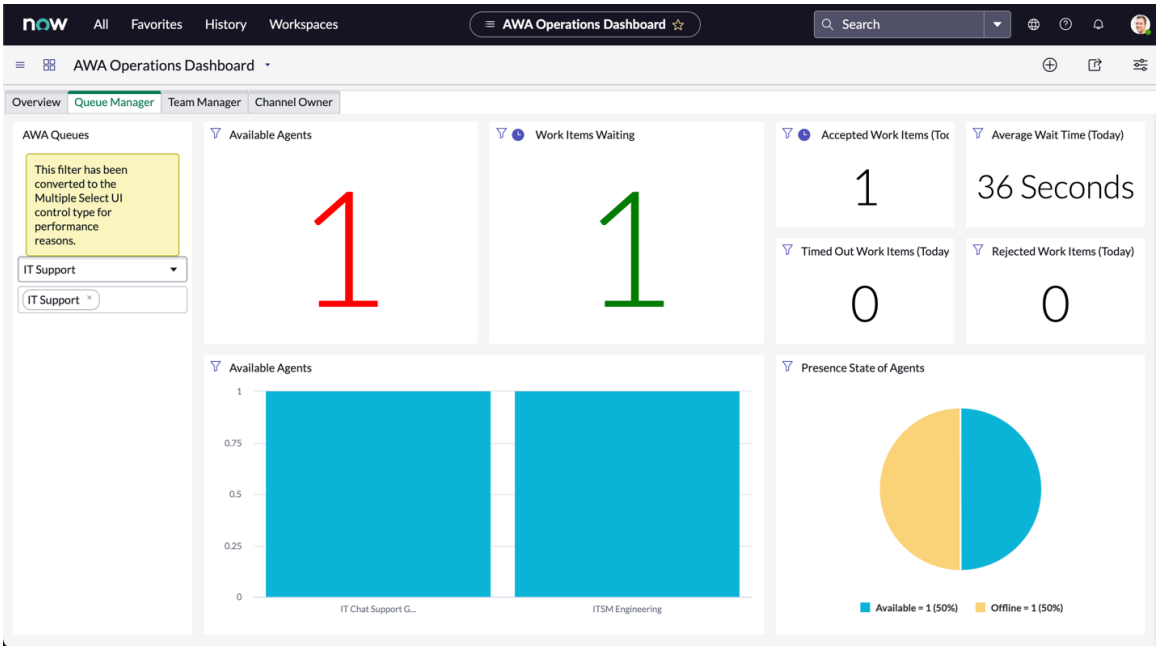
Auf der Registerkarte Übersicht des Dashboards „Vorgänge“ werden Informationen für alle Warteschlangen, Teams und Kanäle angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

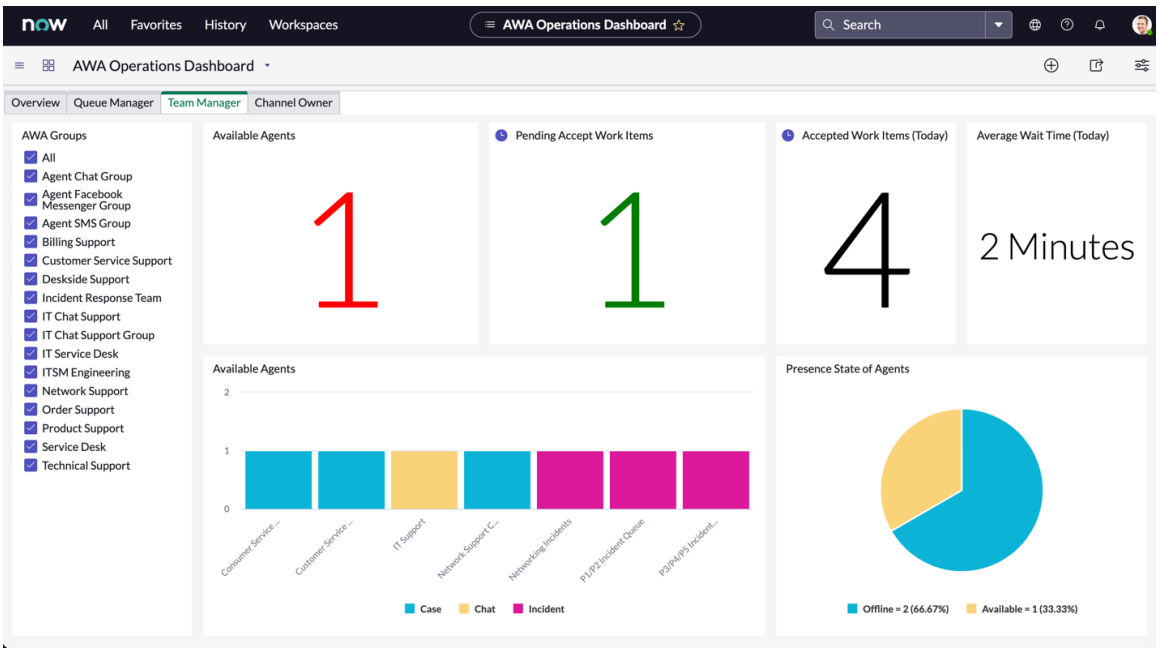
AWA Dashboard für Vorgänge – Warteschlangenmanager

Auf der Registerkarte Warteschlangenmanager des Dashboards „Vorgänge“ werden allgemeine Warteschlangeninformationen angezeigt. Sie können die Warteschlange, die Sie sich ansehen möchten, im linken Bereich auswählen.



AWA Dashboard für Vorgänge – Teammanager

Auf der Registerkarte Teammanager des Dashboards „Vorgänge“ werden Informationen auf Gruppenebene angezeigt. Sie können die Gruppe, die Sie sich ansehen möchten, im linken Bereich auswählen.

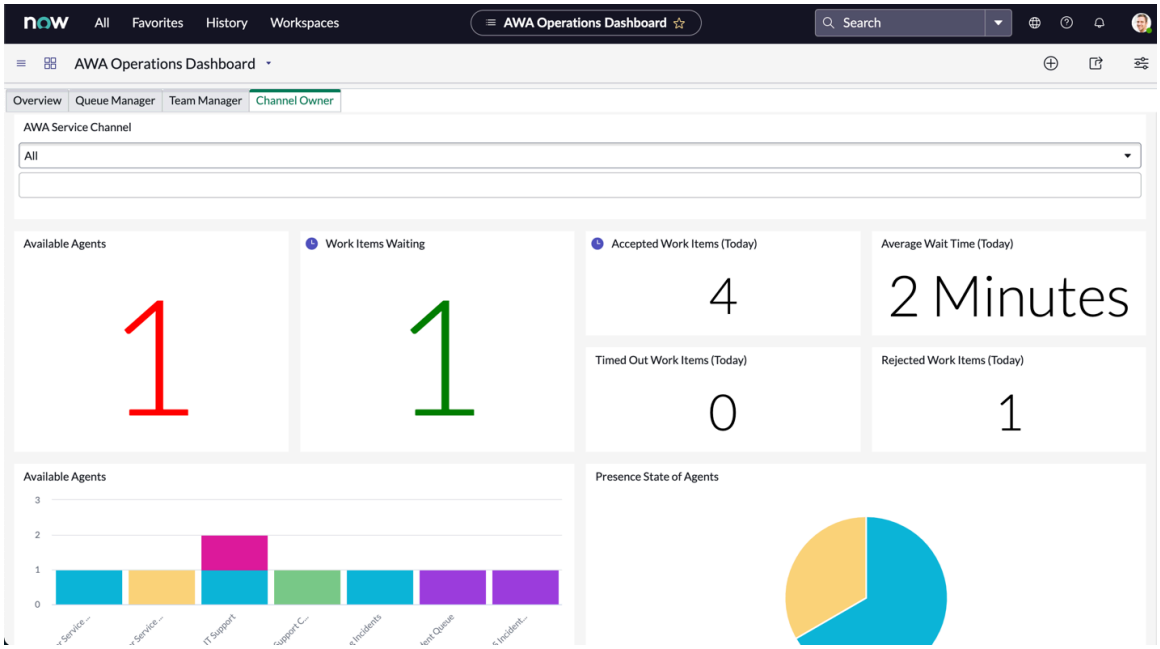


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA Dashboard für Vorgänge – Kanalbesitzer

Auf der Registerkarte Kanalbesitzer des Dashboards „Vorgänge“ werden die Gesamtkanaldaten je nach Servicekanal angezeigt, den Sie in der Dropdown-Liste auswählen.



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA Administrator: Konfiguriert AWA Um den Geschäftsanforderungen des Kundenservice am besten gerecht zu werden.	awa_admin
AWA manager: Identifiziert die Bereiche, die für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle relevant sind.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Service Desk-Mitarbeiter-Manager möchte wissen, woran Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics Administrator: Stellt sicher, dass Geschäftsmanager optimal nutzen Performance Analytics Lösungen.	pa_admin oder PA_Viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern einen Überblick über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern für deren Bearbeitung. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

Aufgliederungen unterteilen Informationen in verschiedene Kategorien. Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zur Analyse von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden .

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Wartende Arbeitselemete	Einzelne Punktzahl 	Arbeitselemente, deren Annahme aussteht oder in der Warteschlange stehen.
Verfügbare Agents	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.
Akzeptierte Arbeitselemente (Heute)	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der Vorgangsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter heute akzeptiert haben. Dies umfasst automatisch zugewiesene Arbeitselemente, die akzeptiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Wartezeit (Heute)	Einzelne Punktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter heute benötigt, um einen Chat in der Warteschlange anzunehmen.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung (heute)	Einzelne Punktzahl 	Arbeitselemente, bei denen heute eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Abgelehnte Arbeitselemente (Heute)	Einzelne Punktzahl 	Arbeitselemente, die abgelehnt wurden, aber keine Zeitüberschreitung aufweisen.
Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern		Verteilung der Service Desk-Mitarbeiter auf verschiedene anwesenheitsstatus.
Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität		Anzahl und Liste der Service Desk-Mitarbeiter in einer Zuweisungsgruppe mit ihrem aktuellen Anwesenheitsstatus, der Zeit seit der Eingabe des Anwenders in den aktuellen Anwesenheitsstatus und der für jeden Kanal verwendeten Kapazität. • Agent • Aktueller Anwesenheitsstatus • Aktualisiert • Kanal • Kapazität in Gebrauch • Angewendete maximale Kapazität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

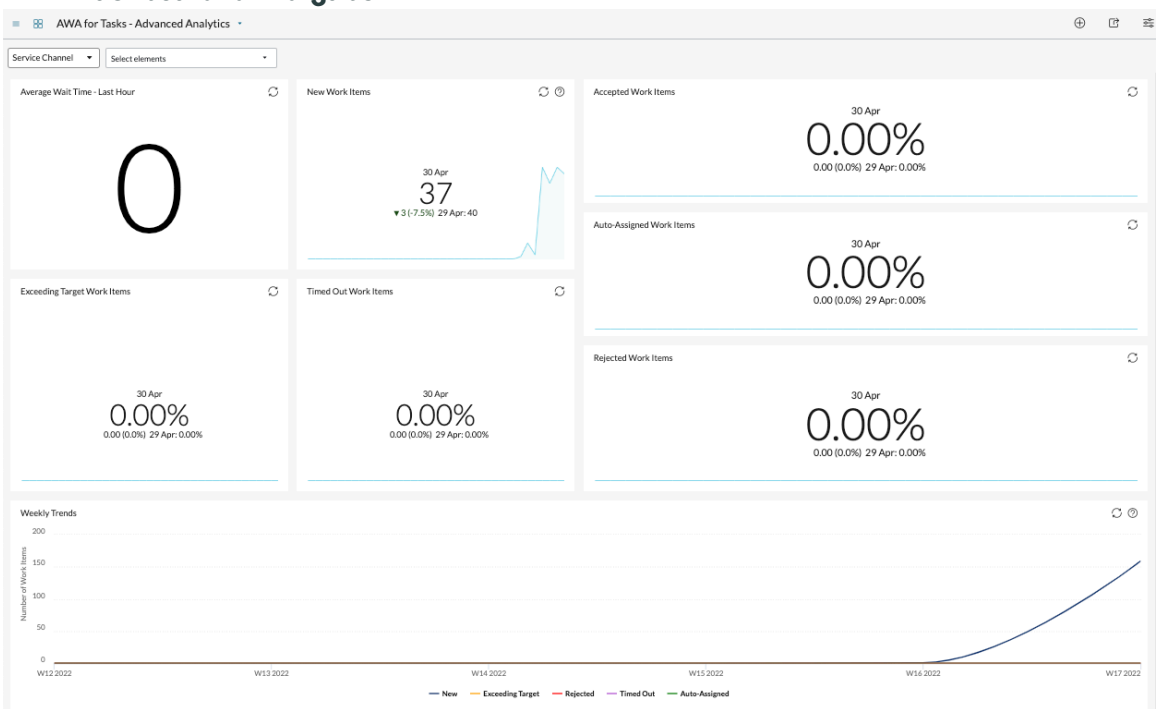
Titel	Typ	Beschreibung
		• Universelle Kapazität wird verwendet • Max. universelle Kapazität

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Aufgaben

Ermöglichen Sie Managern, Aufgabenarbeitselemente [Aufgabe] zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen Für Erweiterte Arbeitszuweisung.

AWA Dashboard für Aufgaben



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung Um den Geschäftsanforderungen des Kundenservice am besten gerecht zu werden.	awa_admin
AWA manager: Identifiziert die Bereiche, die für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle relevant sind.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Service Desk-Mitarbeiter-Manager muss wissen, woran Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Performance Analytics Administrator: Stellt sicher, dass Geschäftsmanager optimal nutzen Performance Analytics Lösungen.	pa_admin oder PA_Viewer

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern einen Überblick über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern für deren Bearbeitung. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Neue Arbeitselemente	Gesamtzahl der heute erstellten Aufgabenarbeitselemente. Das Ziel dieses Indikators besteht darin, die Anzahl der Aufgabenarbeitselemente zu minimieren, die Service Desk-Mitarbeiter erhalten.
Akzeptierte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Aufgabenarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert haben.
Automatisch zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Aufgabenarbeitselemente, die automatisch zugewiesen wurden.
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Arbeitselemente mit Zeitüberschreitung	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, bei denen eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Abgelehnte Arbeitselemente	Prozentsatz aller Interaktionsarbeitselemente, die Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt haben.
Wöchentliche Trends	Anzahl der Arbeitselemente in jedem der folgenden status für die letzte Woche: • Neu • Ziel Wird Überschritten • Eingestellt • Abgelehnt • Zeitüberschreitung • Automatisch Zugewiesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

Um Daten nach verschiedenen Kategorien zu analysieren, wählen Sie im Dashboard-Menü eine Aufgliederung aus:

- Servicekanal
- Warteschlange

Weitere Informationen zur Analyse von Daten mit Aufgliederungen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden .

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Aufgabenwartezeit – Letzte Stunde	Einzelne Punktzahl 	Durchschnittliche Zeit in der letzten Stunde, die Kunden auf eine Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters gewartet haben.

Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboard für Messaging

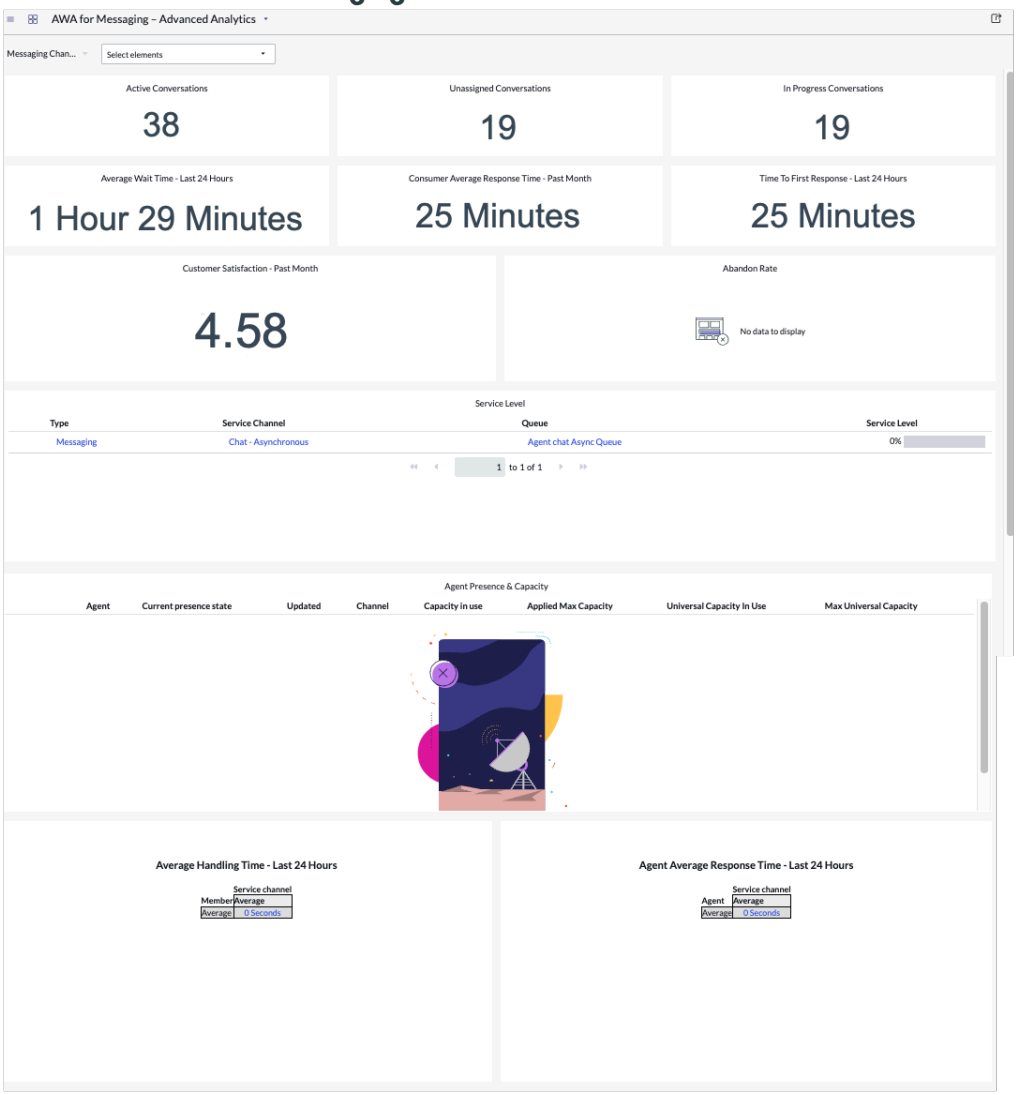
Ermöglichen Sie Managern, die Arbeitselemente für Konversationen [Interaktion] zu überwachen, damit ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kundenanforderungen besser unterstützen können.

Dieses Dashboard ist im Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Erweiterte Arbeitszuweisung“ verfügbar. Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen Für Erweiterte Arbeitszuweisung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA Dashboard für Messaging



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
AWA Administrator: Konfiguriert Erweiterte Arbeitszuweisung Um den Geschäftsanforderungen des Kundenservice am besten gerecht zu werden.	awa_admin
AWA manager: Identifiziert die Bereiche, die für die Weiterleitung und Zuweisung von Arbeitselementen über Servicekanäle relevant sind.	awa_manager
Agentenmanager: Verwaltet Agenten oder Agentengruppen. Der Service Desk-Mitarbeiter-Manager muss wissen, woran Service Desk-Mitarbeiter arbeiten, um sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden.	sn_customerservice_manager
Performance Analytics Administrator: Stellt sicher, dass Geschäftsmanager optimal nutzen Performance Analytics Lösungen.	pa_admin oder PA_Viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall

Dieses Dashboard bietet Support-Managern einen Überblick über eingehende Arbeitselemente und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern für deren Bearbeitung. Manager können diese täglichen Trends überwachen, um zu ermitteln, ob Korrekturen an den Weiterleitungskriterien, den Kapazitätswerten der Agenten und anderen Einstellungen vorgenommen werden sollten, die bestimmen, wie Arbeit an Agenten weitergeleitet wird.

Indikatoren

Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird.

Indikator	Beschreibung
Abbruchrate	Prozentsatz der Konversationen, die von der anfordernden Person abgebrochen wurden.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Aktive Konversationen	Einzelne Punktzahl 	Messaging-Konversationen im Mitarbeiterchat, die nicht abgeschlossen oder als abgebrochen geschlossen wurden und nicht abgebrochen wurden.
Nicht zugewiesene Konversationen	Einzelne Punktzahl 	Messaging-Konversation für Mitarbeiterchat, die sich im Status „Akzeptieren ausstehend“ oder „in Warteschlange gestellt“ befindet.
Laufende Konversationen	Einzelne Punktzahl 	Messaging-Konversation für Mitarbeiterchat, die angehalten, neu oder in Bearbeitung ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Wartezeit – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl 	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter heute benötigt, um einen Chat in der Warteschlange anzunehmen.
Durchschnittliche Verbraucherantwortzeit – Vergangener Monat	Einzelne Punktzahl 	Messaging-Konversation, die als abgeschlossen oder als verworfen geschlossen geschlossen wurde und zugewiesen ist und die durchschnittliche Antwortzeit der anfordernden Person nicht leer ist und nach einem Monat erstellt wurde.
Zeit bis zur ersten Antwort – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl 	Eingehende Messaging-Konversation, bei der die Wartezeit der ersten Antwort nicht leer ist und nach 24 Stunden erstellt wurde.
Kundenzufriedenheit – Vergangener Monat	Einzelne Punktzahl 	Kundenzufriedenheitspunktzahl im letzten Monat
Servicelevel	Einzelne Punktzahl 	• Typ • Servicekanal • Warteschlange • Servicelevel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheit und Kapazität		• Agent • Aktueller Anwesenheitsstatus • Aktualisiert • Kanal • Kapazität in Gebrauch • Angewendete maximale Kapazität • Universelle Kapazität wird verwendet • Max. universelle Kapazität
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl 	Durchschnittliche Zeit der Bearbeitungsdauer von Interaktionen in den letzten 24 Stunden.
Durchschnittliche Antwortzeit des Service Desk-Mitarbeiters – Letzte 24 Stunden	Einzelne Punktzahl 	Durchschnittliche Antwortzeit des Service Desk-Mitarbeiters in den letzten 24 Stunden.

Wird Migriert Erweiterte Arbeitszuweisung Dashboards

Migrieren von Erweiterte Arbeitszuweisung CoreUI-Dashboards zu Next Experience Erhöht die Produkteinführung wichtiger Plattformfähigkeiten, um den Kundennutzen zu steigern.

Das neue Erweiterte Arbeitszuweisung Anwender sehen Next Experience Dashboards standardmäßig.

Die vorhandenen Anwender sehen ihre anwenderdefinierten Änderungen beim Upgrade standardmäßig nicht in den neuen Dashboards. Die CoreUI-Dashboards der vorhandenen Anwender werden nicht gelöscht oder veraltet. Um die anwenderdefinierten Änderungen im CoreUI-Dashboard in der neuen anzuzeigen Next Experience Dashboard, müssen sie ihre angepassten CoreUI-Dashboards zu migrieren Next Experience Beim Upgrade von Washington DC Release für Xanadu Release.

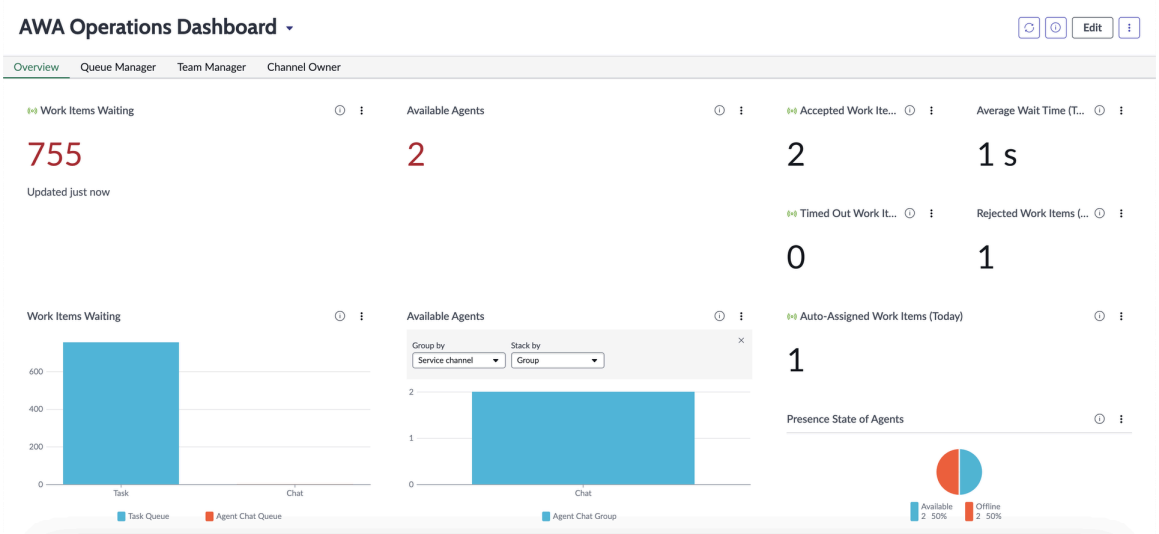
AWA Next Experience Dashboards

Alle AWA Core-UI-Dashboards wurden zu migriert Next Experience.

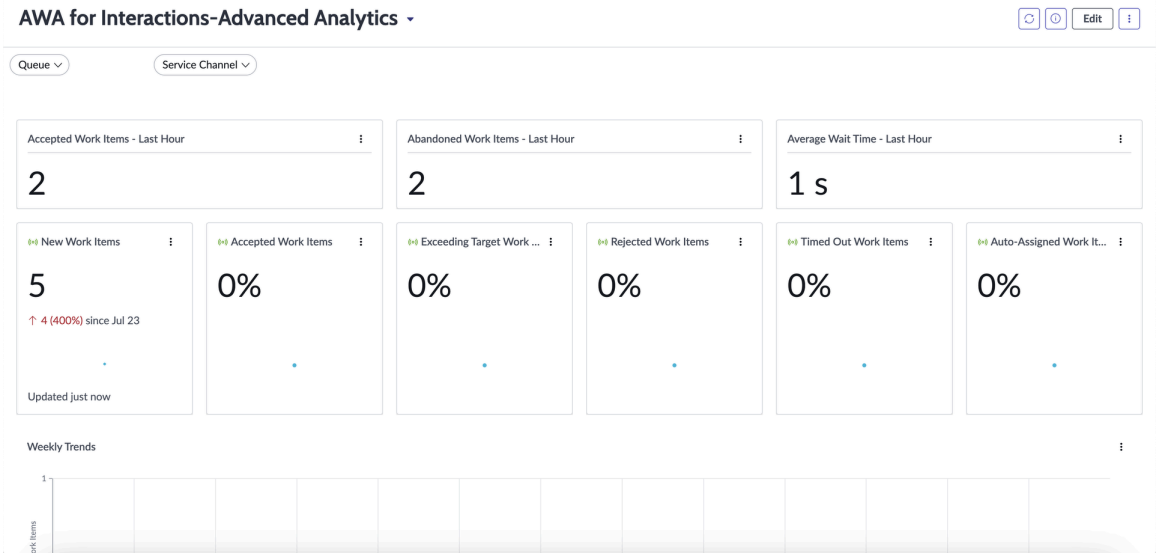
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

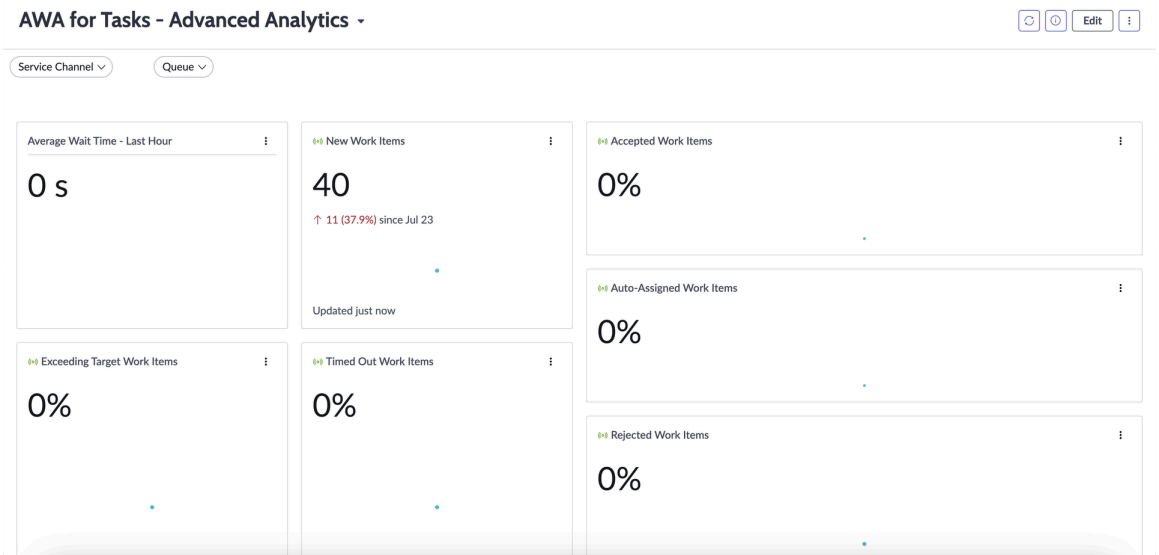
AWA Vorgangs-Dashboard



AWA Interaktionen-Dashboard

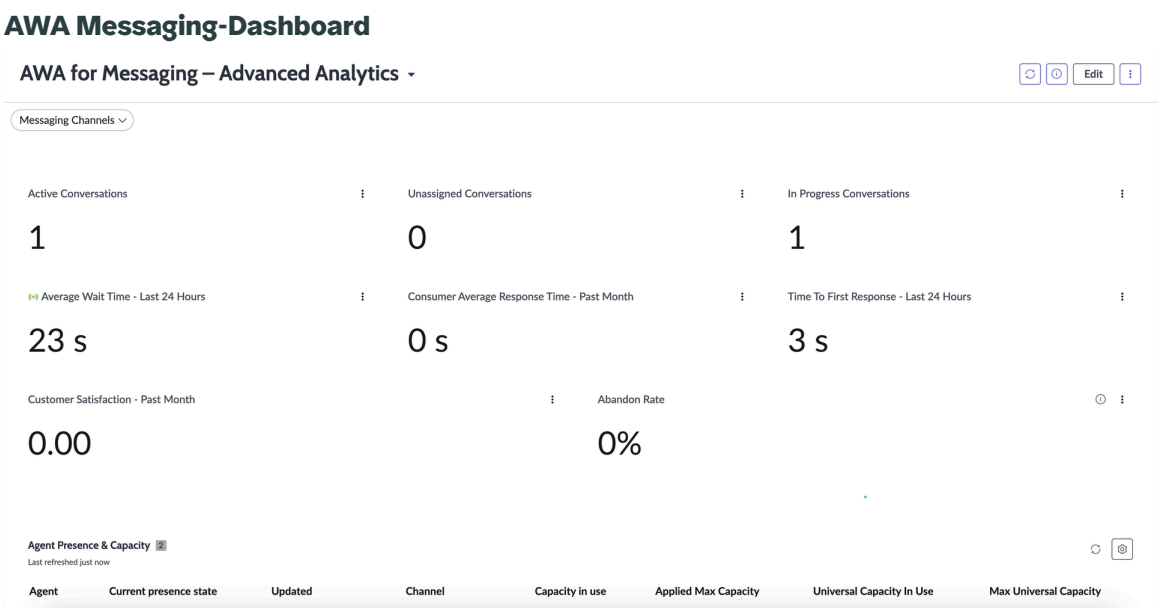


AWA Aufgaben-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Formular „Zuweisungsregel“

Beim Erstellen oder Ändern von Erweiterte Arbeitszuweisung Zuweisungsregel: Das Formular „Zuweisungsregel“ enthält die folgenden Felder.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Definition
Name	Der Name der Zuweisungsregel
Anwendung	Name der Anwendung, zu der diese Zuweisungsregel gehört. Die Standardanwendung ist **Global**.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Zuweisungsregel.
Zuweisen nach	Der Typ der Zuweisung. Wählen Sie einen der folgenden Werte: • **Zuletzt Zugewiesen** : Leitet ein Arbeitselement an den Service Desk-Mitarbeiter weiter, der am längsten gegangen ist, ohne dass Arbeit zugewiesen wurde. • **Meiste Kapazität** : Leitet ein Arbeitselement an den Service Desk-Mitarbeiter weiter, der über die größte Verfügbarkeit für die Bearbeitung der Arbeit verfügt.
Bearbeitung automatisch zuweisen	Arbeitselemente werden automatisch akzeptiert, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter auswählen müssen **Akzeptieren** Oder **Ablehnen** . • **Aktivieren Sie die automatische Zuweisung von Arbeitselementen** : Wählen Sie diese Option aus, damit Arbeitselemente automatisch im Namen von Service Desk-Mitarbeitern akzeptiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition

	werden. Service Desk-Mitarbeiter können nicht manuell **Akzeptieren** Oder **Ablehnen** Arbeitselemente.
	• **Anzeigeoptionen** : Wählen Sie einen der folgenden Werte aus:
	  ○ Wählen Sie Aus **Posteingangskarte** Um die Chat-Interaktionen zu akzeptieren und dem Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters hinzuzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können die akzeptierte Interaktion über den Posteingang öffnen.
	  ○ Wählen Sie Aus **Posteingangskarte und Registerkarte „Arbeitsbereich“** Um Chat-Interaktionen zu akzeptieren und eine Registerkarte für jede akzeptierte Interaktion zu öffnen.

Ablehnungsverarbeitung	Arbeitselemente werden abgelehnt und bearbeitet.
	• Ablehnung durch Agenten zulassen: Ermöglichen Sie es den Agenten, Arbeitselemente in ihrem Posteingang abzulehnen.
	• Bei Timeout neu zuweisen: Ermöglichen Sie die Neuzuweisung von Arbeitselementen, die von Agenten nicht innerhalb des festgelegten Timout-Zeitraums angenommen oder abgelehnt wurden:
	  ○ Timeout-Wert (in Tagen und Stunden, Minuten, Sekunden): Zeitspanne, die einem Agenten zum Annehmen oder Ablehnen eines Arbeitselements eingeräumt wird, bevor der Zuweisungszeitraum überschritten (beendet) ist und das Arbeitselement einem anderen Agenten zugewiesen wird.
	  ○ Anwesenheitsstatus für Zeitüberschreitung: Verfügbarkeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters nach Auftreten der Zeitüberschreitung: Verfügbar, Abwesend oder Offline.
	Diese Registerkarte ist nicht verfügbar, wenn die Verarbeitung der automatischen Zuweisung aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Kompetenzverarbeitung	Kompetenzbasierte Arbeitszuweisungen. • **Kompetenzen aktivieren** : Weiterleiten von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter mit den entsprechenden Kompetenzen. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Bewerten Sie das Kompetenzniveau** Und **Obligatorische Kompetenzen erzwingen** Kontrollkästchen werden deaktiviert angezeigt. • **Bewerten Sie das Kompetenzniveau** : Weiterleiten von Arbeitselementen an die qualifiziertesten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrem Kompetenzniveau. • **Obligatorische Kompetenzen erzwingen** : Weiterleiten von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter mit erforderlichen Kompetenzen.
Schichtverarbeitung	Arbeitselemente werden Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Schichten zugewiesen. • Schichtbasierte Zuweisung aktivieren: Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente basierend auf der in ihren Schichten verfügbaren Zeit zu. • Zeitbeschränkungen hinzufügen: Fügen Sie die Zeit hinzu, die zum Abschließen von Arbeitselementen in Schichten erforderlich ist, und geben Sie an, ob Service Desk-Mitarbeiter für den erforderlichen Zeitraum kontinuierlich verfügbar sein sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Aktivieren Sie die schichtbasierte Zuweisung** Option ist ausgewählt. • Kriterien für Service Desk-Mitarbeiter: Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der verbleibenden Zeit in der Schicht des Service Desk-Mitarbeiters aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Aktivieren Sie die schichtbasierte Zuweisung** Option ist ausgewählt. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	○ Geringste verbleibende Zeit in Schicht: Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter aus einer Gruppe verfügbarer Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement zu, basierend auf der geringsten in seinen Schichten verfügbaren Zeit. ○ Meiste verbleibende Zeit in der Schicht: Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter aus einer Gruppe verfügbarer Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der maximal verfügbaren Zeit in seinen Schichten ein Arbeitselement zu. • Erforderliche Zeit: Zeit, die zum Abschließen eines Arbeitselements erforderlich ist. • Kontinuierlich für die erforderliche Zeit verfügbar: Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente zu, die für den erforderlichen Zeitraum ohne Pausen in einer Schicht kontinuierlich verfügbar sind. Service Desk-Mitarbeiter, die nicht über die erforderliche Mindestzeit in ihren Schichten verfügen, werden für Arbeitselementzuweisungen nicht berücksichtigt. **Hinweis:** Die **Schichtabwicklung** Das Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.Awa) aktiviert ist und das Plugin „Personaloptimierung für Kundenservice“ (com.snc.wfo.csm) oder das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (com.snc.wfo_itsm) oder beides aktiviert ist. Als Manager müssen Sie über geplante Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter verfügen, um ihnen Schichten zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Scheduling in Workforce Optimization for Customer Service Und Scheduling in Workforce Optimization for ITSM . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Fügen Sie Zeitbeschränkungen hinzu** Option ist ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung Überwachungsseite

Administratoren (admin oder Awa_admin) können überwachen Erweiterte Arbeitszuweisung Aktivität durch Überprüfen von Informationen in Erweiterte Arbeitszuweisung Statistikseite.

Die Erweiterte Arbeitszuweisung Die Seite „Statistiken“ wird angezeigt AWA Leistungsstatistiken. Administratoren können auf zugreifen Erweiterte Arbeitszuweisung Statistikseite durch Eingabe `<instance_url>/Awa_stats.do` Wobei instance_url die Basis der ServiceNow-URL ist.

Hinweis:
Die Statistiken „Mittelwert“, „Mittelwert“, „Höchstwert“ und „Mindestwert“ sind repräsentativ für den jeweiligen Knoten, den Sie anzeigen.

Zusammenfassung Des Service Desk-Mitarbeiters Insgesamt

Feld	Beschreibung
Agentstatus	Übersicht über den Agent-Status für alle zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter

Kanalzusammenfassungen

Arbeitselemente

Feld	Beschreibung
Nummer In Warteschlange	Anzahl der derzeit in der Warteschlange befindlichen Arbeitselemente
Nummer Mit Ausstehender Akzeptanz	Anzahl der Arbeitselemente, deren Annahme derzeit aussteht
Anzahl der Duplikate	Anzahl der doppelten Arbeitselemente (bedeutet dieselbe Dokument-ID, normalerweise aus Übertragungen)
Anzahl Abgelehnt	Anzahl der abgelehnten Arbeitselemente
Aktuelle Nummer – Bedingung Für Meeting-Kanal	Anzahl der Arbeitselemente, bei denen die Kanalbedingung erfüllt ist
Nutzungsbedingung Für Aktuelle Nummer Der Besprechung	Anzahl der Arbeitselemente, deren aktuelle Nutzungsbedingung erfüllt ist
Aktuelle Nummer – Besprechungskanal Und Nutzungsbedingung	Anzahl der Arbeitselemente, die sowohl Kanal- als auch Nutzungsbedingung erfüllen
Gesamtanzahl Der Arbeitselemente	Gesamtanzahl der Arbeitselemente für den angegebenen Kanal

Abfrageperformance

Feld	Beschreibung
Max. Abfrageantwortzeit	Maximale Zeit für die Antwort der Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfrageperformance (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Min. Abfrageantwortzeit	Mindestdauer für die Antwort der Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Durchschnittliche Abfrageantwortzeit	Durchschnittliche Zeit für die Antwort der Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Mittlere Abfrageantwortzeit	Mittlere Zeit für die Antwort der Abfrage aller aktiven und nicht zugewiesenen Arbeitselemente eines bestimmten Kanals
Gesamtanzahl Der Abfragen	Gesamtzahl der Abfragen für inaktive/nicht zugewiesene Arbeitselemente für den angegebenen Kanal

Datensatzbeobachter

Feld	Beschreibung
Datensatzbeobachtungseinträge Vorhanden	„Wahr“, wenn die erforderlichen Datensatzbeobachter für den Kanal vorhanden sind (Responder für Kanalberechtigung, Beantworter für Arbeitselemente, Workload Responder).
Anzahl der ausgelösten Einträge	Anzahl der Aufrufe von onEntry auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter
Anzahl der ausgelösten Ausgänge	Anzahl der Aufrufe von onExit auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter
Anzahl der ausgelösten Changes	Anzahl der Aufrufe von onChange auf diesem Knoten für den angegebenen Datensatzbeobachter

Warteschlangen

Feld	Beschreibung
Gesamtanzahl der Warteschlangen	Gesamtzahl der aktiven Warteschlangen für einen bestimmten Kanal
Anzahl der Warteschlangen im Zeitplan	Anzahl der Warteschlangen für einen bestimmten Kanal, die sich derzeit im Zeitplan befinden
Anzahl der Warteschlangen außerhalb des Zeitplans	Anzahl der Warteschlangen für einen bestimmten Servicekanal, die derzeit außerhalb des Zeitplans liegen
Anzahl der inaktiven Warteschlangen	Anzahl der Warteschlangen, die nicht als aktiv markiert sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterstatusübersicht für den angegebenen Kanal	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit diesem Status

Kanalaufgliederung

Warteschlangen

Feld	Beschreibung
In Zeitplan	„Wahr“, wenn sich die Warteschlange im Zeitplan befindet, andernfalls „falsch“
Service Desk-Mitarbeiter verfügbar	„Wahr“, wenn für die angegebene Warteschlange Agents verfügbar sind, andernfalls „falsch“
Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die für die angegebene Warteschlange als verfügbar markiert sind
Anzahl der in der Warteschlange befindlichen Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente, die für die angegebene Warteschlange in der Warteschlange stehen
Anzahl der Arbeitselemente mit ausstehender Akzeptanz	Anzahl der Arbeitselemente, deren Annahme für die angegebene Warteschlange aussteht
Max. Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Maximale Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und die Zuweisung an die Warteschlange
Min. Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Minimale Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und die Zuweisung an die Warteschlange
Durchschnittliche Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Durchschnittliche Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und die Zuweisung an die Warteschlange
Mittlere Weiterleitungszeit für Arbeitselemente	Mittlere Weiterleitungszeit für die Erstellung eines Arbeitselements für einen bestimmten Datensatz und die Zuweisung an die Warteschlange
Gesamtanzahl der Weiterleitungen von Arbeitselementen	Gesamtzahl der Arbeitselemente, die aus erstellten Datensätzen an die Warteschlange weitergeleitet wurden

Erweiterte Arbeitszuweisung Rollen

Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

AWA-Administrator [awa_admin]

Die AWA Der Administrator konfiguriert und verwaltet AWA.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Chat_Survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_Guided_Setup_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

AWA-Service Desk-Mitarbeiter [awa_Agent]

Die AWA Service Desk-Mitarbeiter verarbeitet Kundeninteraktionen und verwaltet die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

AWA-Integrationsanwender [awa_Integration_user]

Die AWA Integrationsanwender verwendet AWA Integrations-APIs.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

AWA-Manager [awa_Manager]

Die AWA der manager überwacht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern in allen Servicekanälen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Mit Erweiterte Arbeitszuweisung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Erweiterte Arbeitszuweisung-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

AWA Fügt die folgenden Rollen für Anwender hinzu, die Arbeitszuweisungen konfigurieren, verwalten und erhalten.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterte Arbeitszuweisung-Administrator [awa_admin]	Administratorrolle für AWA Funktion. Konfiguriert und verwaltet AWA.	awa_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterte Arbeitszuweisung Entwickler [awa_integration_user]	Entwicklerrolle für AWA Funktion. Verwendet AWA Integrations-APIs.	Keine
Erweiterte Arbeitszuweisung Service Desk-Mitarbeiter [awa_Agent]	Agent-Rolle für AWA Funktion. Bearbeitet Kundeninteraktionen und verwaltet die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg.	Keine
Erweiterte Arbeitszuweisung-Manager [awa_manager]	Managerrolle für AWA Funktion. Überwacht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern in allen Servicekanälen.	Keine

Regelmäßige Aufgaben installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
AWA WorkItem TimeOut Job	
AWA-Bereinigungsauftrag	

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
AWA-Agent-Kapazität [awa_agent_capacity]	Definiert Überschreibungsdatensatz für die Kapazität von Agenten in einzelnen Kanälen.
AWA-Agent-Kanalverfügbarkeit [awa_Agent_Channel_Availability]	Speichert die Datensätze, mit denen festgelegt wird, welche Agenten in einem Kanal verfügbar sind.
AWA-Mitarbeiterpräsenz [awa_Agent_presence]	Speichert die Datensätze, die den Verfügbarkeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters definieren.
AWA-Anwesenheitsverlauf für Service Desk-Mitarbeiter [awa_Agent_presence_history]	Speichert Datensätze zu Änderungen des Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters.
AWA-Zuweisungsregel [awa_Assignation_rule]	Speichert die Zuweisungsregeldatensätze, die zur Bestimmung der Arbeitselemente verwendet werden, die an Service Desk-Mitarbeiter übertragen werden.
AWA-Berechtigungspool [awa_eligible_Pool]	Speichert die Datensätze für die Gruppierung zum Erhalt von Arbeitselementen in der Warteschlange geeigneter Agenten, wenn die Elemente von Agenten abgelehnt wurden oder Agenten nicht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Priorität der AWA-Gruppenwarteschlange [awa_Group_Queue_Priority]	Speichert die Prioritätswerte für Warteschlangen, die Gruppen zugewiesen sind.
Layout des AWA-Posteingangs [awa_inbox_layout]	Definiert die Felder, die auf einer Arbeitselementkarte im angezeigt werden Mitarbeiterbereich Posteingang.
AWA-Angebotsdetails [awa_offer_Details]	Speichert, ob ein Arbeitselement mit zugewiesen wurde Agent Affinity Und wie die Zuweisung abgeschlossen wurde.
AWA-Anwesenheitsstatus [awa_presence_State]	Definiert Anwesenheitsstatus.
AWA-Warteschlange [awa_queue]	Speichert die Datensätze der Arbeitselementwarteschlange.
AWA-Warteschlangenelementsortierung [awa_Queue_item_sorting]	Definiert, nach welchen Feldern in einem Arbeitselement für eine Warteschlange Sie sortieren können.
AWA-Ablehnungsgrund [awa_ject_reason]	Speichert die Datensätze zur Definition von Gründen, die Agenten verwenden, um ihnen zugewiesene Arbeitselemente abzulehnen.
AWA-Servicekanal [awa_service_channel]	Definiert den Kommunikationskanal, für den Arbeitselemente in die Warteschlange gestellt werden können.
AWA-Arbeitselement [awa_work_item]	Speichert Arbeitselemente, z. B. Chats, Fälle oder Incidents, die von Servicekanälen an Warteschlangen und dann an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.
AWA-Arbeitselement-Ablehnung [awa_work_item_rejection]	Speichert die Ablehnungsverlaufsdatensätze für jedes Arbeitselement.

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.Awa.aktiviert	Aktiviert die automatische Zuweisung von Arbeitselementen für die erweiterte Arbeitszuweisung. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
com.snc.awa.cache.enabled	Aktiviert den Cache „Erweiterte Arbeitszuweisung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Domain Separation und Erweiterte Arbeitszuweisung

Domänentrennung wird in unterstützt Erweiterte Arbeitszuweisung Funktion. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Erweiterte Arbeitszuweisung ermöglicht die automatische Zuweisung von Arbeitselementen an entsprechend qualifizierte Agenten. Hierbei werden für bestimmte Servicekanäle definierte Arbeitselemente verwendet. Managed Service Provider können domänenspezifische Warteschlangen erstellen, indem sie eine bestimmte Domäne als Warteschlangen-Weiterleitungsbedingung angeben.

So funktioniert die Domain Separation in Erweiterte Arbeitszuweisung

Wenn eine Instanz eine Domänenhierarchie aufweist, bei der Benutzer und Gruppen verschiedenen Domänen angehören, müssen Sie möglicherweise die Transparenz von Arbeitselementen auf bestimmte Agenten in einer Domäne beschränken. Möglicherweise müssen Sie auch sicherstellen, dass Arbeitselemente an Service Desk-Mitarbeiter in der richtigen Domäne weitergeleitet werden. AWA Administratoren können Servicekanäle und zugehörige Arbeitselementwarteschlangen konfigurieren, um:

Arbeit nach Domänen geordnet weiterzuleiten

Um Arbeitselemente an Agenten in Domänen weiterzuleiten, in denen nur bestimmte Aufgaben oder Interaktionen für sie sichtbar sind, verwenden Sie eine Weiterleitungsbedingung zur Weiterleitung dieser Arbeitselemente in die entsprechenden Warteschlangen. Zum Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Warteschlange auf Elemente zu beschränken, die genau einer bestimmten Domäne X entsprechen, geben Sie diese Bedingung an: **[Domäne] [ist] [X]**
- Um alle Arbeitselemente in Domäne X und ihre untergeordneten Domänen an eine Warteschlange weiterzuleiten, verwenden Sie **Domänenpfad** Und geben Sie eine Bedingung an, z. B.: **[Domänenpfad] [beginnt mit] [!!!!/!!#/]**

Arbeit den Agenten in der richtigen Domäne zuzuweisen

Damit Arbeitselemente Agenten in einer geeigneten Domäne zugewiesen werden, stellen Sie sicher, dass die in den Eignungszuweisungspools der Warteschlange angegebenen Zuweisungsgruppen über Agenten verfügen, die den Domänen angehören, in denen sie die in die Warteschlange weitergeleiteten Arbeitselemente sehen können.

Wenn eine Nichtübereinstimmung auftritt und Service Desk-Mitarbeiter in einer berechtigten Zuweisungsgruppe kein Arbeitselement in einer Warteschlange sehen können, AWA Kann einem Service Desk-Mitarbeiter vorübergehend ein Element zuweisen. Bevor das Element jedoch in den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters verschoben wird, AWA Lehnt die Zuweisung automatisch mit dem Grund ab **Kein Zugriff** . AWA Weist das Arbeitselement einem anderen Service Desk-Mitarbeiter neu zu, der möglicherweise Zugriff hat. Falls keiner der verfügbaren Agenten das Arbeitselement anzeigen kann, wird das Element unter Umständen mehrmals abgelehnt.

Warnung:
Das Element kann bis zum in der Warteschlange stecken bleiben AWA der administrator korrigiert die berechtigte Zuweisungskonfiguration.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Eigenschaften für Erweiterte Arbeitszuweisung

Die Erweiterte Arbeitszuweisung Die Eigenschaftenseite enthält Konfigurationsoptionen für AWA.

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie diese Eigenschaften erstellen oder ändern, indem Sie zu navigieren **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.

Eigenschaften für AWA

Eigenschaft	Beschreibung
AWA Rückblickzeit Für Weiterleitung `com.glide.awa.routinglookback`	AWA Standardmäßig werden Arbeitselemente weitergeleitet, die innerhalb der letzten 10 Minuten erstellt wurden. Wenn ein Arbeitselement nach 10 Minuten erstellt wird, wird es für nicht berücksichtigt AWA Weiterleitung. Erstellen Sie für Arbeitselemente, die außerhalb des standardmäßigen 10-Minuten-Fensters erstellt werden, diese Systemeigenschaft, um zu erweitern AWA Rückblickzeit für Weiterleitung: • **Name** : Com.Glide.Awa.routinglookback • **Typ** : **Ganzzahl** • **Wert** : Anzahl der Sekunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für AWA (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Legen Sie beispielsweise die Eigenschaft fest **Wert** Bis 86400 (24 Stunden), um eine ganze Schicht für verpasste Arbeitselemente abzudecken. • **Beschreibung** : Anzahl der Sekunden *AWA*Blickt auf die Weiterleitung zurück, sobald die Arbeitselemente berechtigt sind *AWA*. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wirkt sich auf alle Servicekanäle im System aus.
Deaktivieren Sie AbfrageBusiness-Regeln `glide.awa.query_br_disable`	Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, AWA Deaktiviert vor Abfrage von Geschäftsregeln während ihrer Ausführung. Wenn diese Option aktiviert ist, kann eine Instanz beispielsweise eine anwenderdefinierte Business-Regel vor der Abfrage in der Interaktionstabelle haben, ohne dass dies sich darauf auswirkt AWA Leitet Interaktionen weiter oder weist sie zu. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**
Umgehung *AWA*Maximale Wartezeit Der Warteschlange `glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled`	Diese Eigenschaft überschreibt den Wert für die maximale Wartezeit der Warteschlange mit dem Zeitüberschreitungswert der Zuweisungsregel, um zu verhindern, dass Arbeitselemente vorzeitig im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters verschwinden.
Ausführung von Subflows aktivieren/deaktivieren `glide.awa.enable_routing_subflow`	Aktiviert/deaktiviert die Ausführung von Subflows, die auf definiert sind AWA Warteschlangen, wenn Arbeitselemente weitergeleitet werden. • **Typ**: true | false • Standardwert: falsch

Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

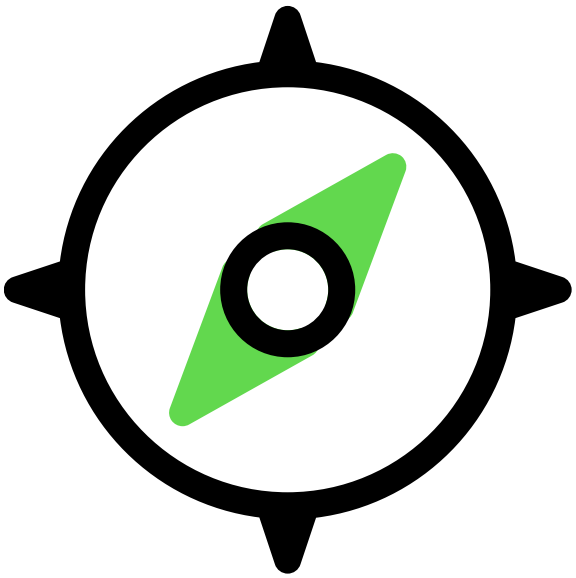
Omni-Channel-Rückruf

ServiceNow® Omni-Channel-Rückruf App aktiviert andere ServiceNow® Apps zum Anzeigen oder Ankündigen von Rückrufoptionen für Anwender. Die Omni-Channel-Rückruf Die App ist über verfügbar ServiceNow® Store.

Erste Schritte mit Omni-Channel-Rückruf

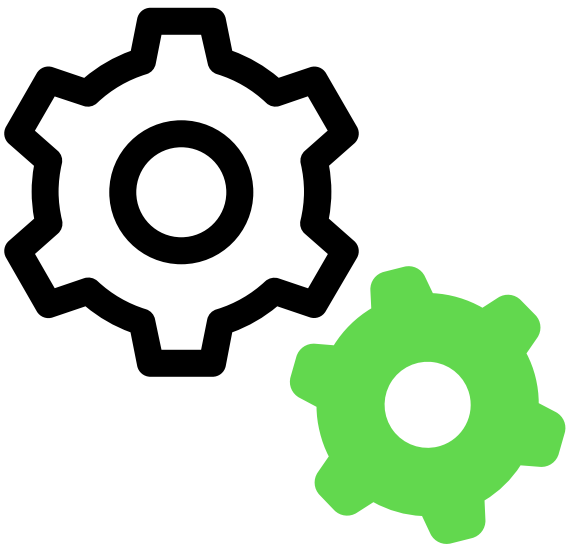
Wählen Sie eine Kachel aus, mit der Sie beginnen möchten Omni-Channel-Rückruf.

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Omni-Channel-Rückruf Und überprüfen Sie die Vorteile

Konfigurieren

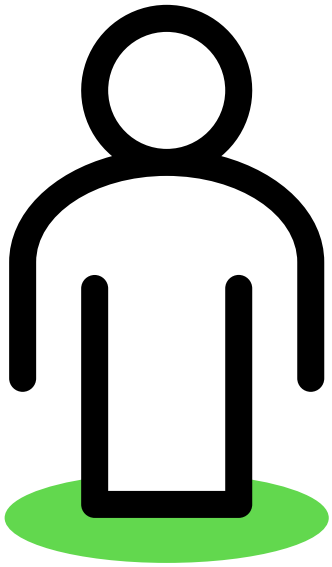


Konfigurieren Sie Funktionen und Komponenten, die erforderlich sind, um Service Desk-Mitarbeiter mit Rückrufanforderungen zu unterstützen

Automatische Übersetzung

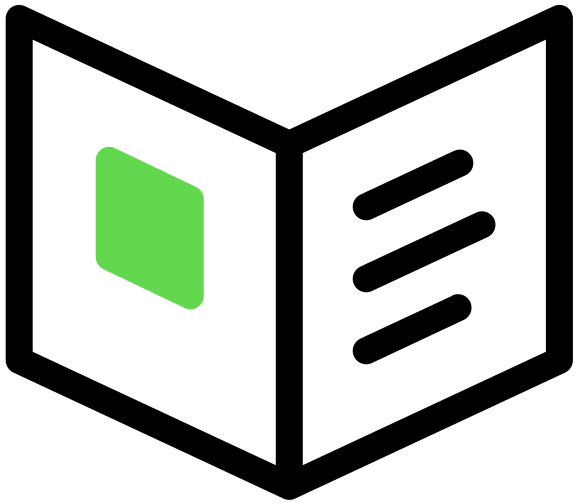
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie an Rückrufdatensätzen



Erfahren Sie, wie Sie an Rückrufdatensätzen arbeiten

Referenz



Rufen Sie zusätzliche Informationen zum Konfigurieren und Verwalten ab Omni-Channel-Rückruf

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Omni-Channel-Rückruf erkunden

Erfahren Sie mehr über Omni-Channel-Rückruf Und überprüfen Sie die Vorteile.

Omni-Channel-Rückruf – Übersicht

Die Omni-Channel-Rückruf App ist ein ServiceNow AI Platform® Fähigkeit, die eine verbesserte Anwender-Experience bietet, indem Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit geboten wird, Anwender zurückzurufen, anstatt in der Warteschlange auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu warten. Sie können beispielsweise die Rückruffunktion verwenden, um Anwender zurückzurufen, wenn die Wartezeit des Service Desk-Mitarbeiters lang ist oder wenn keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Rückrufe sind eine gut empfangene Ergänzung zu jeder interaktiven Sprachantwort (IVR). Sie können Rückrufe für alle unterstützten Integrationskanäle für Konversationen aufrufen.

Omni-Channel-Rückruf – Workflow

In diesem Workflow:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Benutzer, die Hilfe von einem Servicemitarbeiter benötigen, fordern einen Rückruf an, wenn der Servicemitarbeiter entweder nicht verfügbar ist oder die Wartezeit für den Kontakt mit einem Servicemitarbeiter lang ist.
2. Omni-Channel-Rückruf Bestimmt die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern über ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Und platziert ein Rückruf-Arbeitselement für einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.
3. AWA Nimmt die Rückrufaufgabe ab und platziert sie in die Rückrufwarteschlange.
4. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält einen **Rückruf** Karte akzeptieren. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter entscheidet, die Interaktion zu schließen oder den Rückruf manuell in die Warteschlange zu stellen, kann er dies über den Arbeitsbereich tun.

Omni-Channel-Rückruf – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Omni-Channel-Rückruf Erstellt Rückruf-Arbeitselemente für verfügbare Service Desk-Mitarbeiter über AWA. Rückrufanforderungen werden in platziert AWAWarteschlange sofort nach Übermittlung. Wenn der Kunde den ersten Rückruf nicht beantwortet, hat der Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit, manuell eine Wiederholung zu initiieren. In solchen Fällen wird der Rückruf gemäß dem im System definierten Wiederholungsmechanismus erneut in die Warteschlange gestellt.	ASAP-Rückruf	Service Desk-Mitarbeiter
Benutzer, die einen Rückruf anfordern, können basierend auf den verfügbaren Zeitfenstern nach Datum und Uhrzeit planen. Omni-Channel-Rückruf Stellt das Framework für den geplanten Rückruf bereit. Verbraucheranwendungsfälle für geplanten Rückruf werden derzeit über unterstützt Kundenservice-Management (CSM) Nur Anwendung.	Geplanter Rückruf	Kunden
Der Anwender kann zu einem bestimmten Zeitpunkt einen Videorückruf anfordern. Derzeit wird Videorückruf nur über unterstützt Zoom Service und erfordert Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Store-App. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf.	Videorückruf	Kunden

Omni-Channel-Rückruf – APIs

Omni-Channel-Rückruf APIs helfen Ihnen, Rückrufanforderungen zu erstellen und zu verwalten. Mithilfe von Omni-Channel-Rückruf APIs können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie die Rückrufmetadaten, die von den unterstützten Chat-Anwendungen von Drittanbietern übergeben werden, und stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern kontextbezogene Informationen zur Verfügung.
- Leiten Sie die Rückrufanforderungen, die in den unterstützten Chat-Anwendungen von Drittanbietern empfangen wurden, an den weiter ServiceNow AI Platform®, Mit dem Service Desk-Mitarbeiter sie über eine einzige Schnittstelle bearbeiten können.
- Reduzieren Sie die Wartezeit, bis der Anrufer den Rückruf erhält, und verbessern Sie Ihre Kunden-Experience.

Um mehr über zu erfahren Omni-Channel-Rückruf APIs, siehe .

Omnichannel-Rückruf Wird Konfiguriert

Konfigurieren Sie Omni-Channel-Rückruf Funktionen und Komponenten, die Sie benötigen, um Service Desk-Mitarbeiter mit Rückrufanforderungen zu unterstützen.

Konfiguration – Übersicht

Administratoren können die Rückruffunktion aktivieren und einen oder mehrere Rückrufkanäle konfigurieren, indem sie zu navigieren **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Omni-Channel-Rückruf** Und klicken Sie auf **Verwalten** . Das Rückrufverhalten pro Kanal kann festgelegt werden, indem die folgenden Rückrufparameter konfiguriert werden: Thema, maximale Rückrufversuche und Schwellenwert für Rückruf-Zeitüberschreitung. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Rückrufverhaltens finden Sie unter Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal.

Die Omni-Channel-RückrufDie App enthält die standardmäßigen Themen „Rückruf – Telefon“ und „Rückruf – Allgemein“. Die Themen „Rückruf – Telefon“ und „Rückruf – Allgemein“ werden ausgelöst, wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind oder die Wartezeit des Service Desk-Mitarbeiters länger als die Rückrufschwellenzeit ist, die dem Durchschnitt der letzten entspricht AWA Warteschlangenzeit. Sie können die standardmäßigen Rückrufthemen entsprechend Ihren Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen der Rückrufthemen finden Sie unter Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an.

1. Erste Schritte mit Omni-Channel-Rückruf

   Überprüfen Sie diese Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung beginnen Omni-Channel-Rückruf.

2. Installieren Sie Omnichannel-Rückruf

   Sie können Omni-Channel-Rückruf installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

3. Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal

   Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal mithilfe der Rückrufparameter.

4. Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an

   Passen Sie das standardmäßige Rückrufthema entsprechend Ihren Anforderungen an.

Erste Schritte mit Omni-Channel-Rückruf

Überprüfen Sie die folgenden Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung beginnen Omni-Channel-Rückruf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfliste

Setupaufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie, ob ServiceNow Kernanwendungen oder Plugins, die für die Unterstützung erforderlich sind Omni-Channel-Rückruf Sind installiert und aktiviert.	Stellen Sie sicher, dass die folgenden Anwendungen oder Plugins über installiert und aktiviert sind ServiceNow Store. Wenn Sie das erste Plugin aktivieren, werden seine abhängigen Plugins automatisch aktiviert. Wenn nicht installiert, installieren und aktivieren Sie jeweils eine Anwendung in der folgenden Reihenfolge, um eine reibungslose Implementierung sicherzustellen. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • Com.Glide.cs.custom.Adapter • Com.snc.appointment_booking Weitere Informationen finden Sie unter Omni-Channel-Rückruf installieren.
Überprüfen Sie, ob Sie die erforderliche zugewiesen haben ServiceNow AI Platform Rollen.	Die folgenden Rollen werden im verwendet Omni-Channel-Rückruf Funktionen: • Der Administrator (Administrator) installiert die Anwendung aus dem ServiceNow Store Und weist die Rollen zu. • sn_omni_callback.callback_api

Omni-Channel-Rückruf installieren

Sie können installieren Omni-Channel-Rückruf Anwendung (sn_omni_Callback), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Omni-Channel-Rückruf Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Omni-Channel-Rückruf installiert:

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Omni-Channel-Rückruf Anwendung (sn_omni_Callback) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für einen Kanal mithilfe der Rückrufparameter. Sie können eine separate Rückrufkonfiguration für jeden unterstützten Integrationskanal für Konversationen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**an.
2. Wischen Sie im Formular „Rückruf-Konfiguration“ über **Aktivieren** Wechseln Sie nach rechts, geben Sie den Wartezeitschwellenwert ein, und wählen Sie aus **Speichern** .

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich von ServiceNow Instanz wird auf „global“ festgelegt, bevor das Rückrufkonfigurationsformular bearbeitet wird.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Kanal einen Kanal aus, für den Sie den Rückruf konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie ein Rückrufthema aus der Dropdown-Liste Rückrufthema aus.
   Wählen Sie Aus **Rückruf – Telefon** Für Sprachkanäle und **Rückruf – Allgemein** Für Messaging- oder Chatkanäle. Diese standardmäßigen Rückrufthemen werden ausgelöst, wenn keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, um den Anruf anzunehmen, oder wenn die durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange den vordefinierten Schwellenwert überschreitet. Sie können auch ein anwenderdefiniertes Rückrufthema

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

basierend auf Ihren Anforderungen verwenden. Weitere Informationen zum Anpassen eines Rückrufthemas finden Sie unter Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an.

5. Geben Sie an **Max. Rückrufversuche** .
   Nachdem die maximale Anzahl von Rückrufversuchen erreicht ist, wird die Rückrufaufgabe geschlossen, und es werden keine weiteren Rückrufversuche unternommen.
6. Geben Sie an **Rückruf-Zeitüberschreitung (Schwellenwert (in Stunden)** .
   Wenn die Rückrufzeitüberschreitung erreicht ist, werden keine weiteren Rückrufversuche unternommen, und die Rückrufaufgabe wird geschlossen.

Passen Sie ein standardmäßiges Rückrufthema an

Passen Sie die standardmäßigen Rückrufthemen entsprechend Ihren Anforderungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eines der folgenden standardmäßigen Rückrufthemen anpassen: Rückruf-Telefon für Sprachkanäle und Rückruf-Allgemein für Messaging- oder Chatkanäle. Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie das Thema „Rückruf-Telefon“ angepasst wird.

Prozedur

1. Duplizieren Sie das Thema „Rückruf – Telefon“ aus dem Virtual Agent-Designer.
   Weitere Informationen zum Duplizieren eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema duplizieren .
2. Im Abschnitt Erweiterte Eigenschaften von **Eigenschaften** Wählen Sie den Sprachkanal aus, den Sie dem anwenderdefinierten Rückrufthema zuordnen möchten.
3. Auf der **Flow** Ändern Sie den standardmäßigen Rückruf-Flow, und legen Sie bei Bedarf die folgenden Eigenschaften im Skriptaktionsdienstprogramm fest.

   a. Legen Sie den ausgeführten globalen Rückruf (vaVars.global_Callback_execute) auf fest **Wahr** .

   b. Legen Sie „kein Agent verfügbar“ (vaVars.global_Show_no_Agent_available_msg) auf fest **Falsch** .

   c. Legen Sie die folgenden Eigenschaften im Knoten Rückrufaufgabe erstellen fest.

   - Legen Sie den ausgeführten globalen Rückruf (vaVars.global_Callback_execute) auf fest **Wahr** .
   - Legen Sie „kein Agent verfügbar“ (vaVars.global_Show_no_Agent_available_msg) auf fest **Falsch** .
   - Rückrufnummer (Callback_number): Pflichtfeld, das mit der Nummer ausgefüllt werden muss, für die der Anwender einen Rückruf angefordert hat. Diese Nummer kann die Nummer sein, von der der Anwender anruft, oder die gewählte Nummer.
   - Kurzbeschreibung (short_description): Beschreibung des Anwenderproblems.
   - Anfängliche Interaktion (initial_Interaction): Interaktionsdetail, aus dem die Rückrufaufgabe initiiert wurde.
   - Max. Wiederholungsversuche (max_retry_attempts): Maximale Wiederholungsversuche, nach denen die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
   - Ablaufzeit (expire_time): Rückruf-Zeitüberschreitung, nach der die Rückrufaufgabe geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Messaging-Kanal (Messaging_Channel): Messaging-Kanäle, die für die Verwendung konfiguriert sind. Wenn nicht angegeben, wird der standardmäßige Rückrufkanal verwendet.
- Geplant (geplant): Auf festgelegt **Wahr** Damit die Rückrufaufgabe für den automatischen Rückruf geeignet ist.

4. Speichern und veröffentlichen Sie Ihr anwenderdefiniertes Rückrufthema, indem Sie auf klicken **Speichern** Und **Veröffentlichen** .
5. Ordnen Sie das anwenderdefinierte Rückrufthema dem Voice Service Provider zu.
   a. Rufen Sie die sys_ID Ihres anwenderdefinierten Rückrufthemas aus der Tabelle „Themen“ [sys_cs_topic] ab.
   b. Wählen Sie Ihren Sprachdienstanbieter aus der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_Provider_Application] aus.
   c. Auf der **Eigenschaften Der Anbieteridentität** Registerkarte aktualisieren Sie den Wert von **Callback_topic_ID** Eigenschaft mit der sys_ID Ihres anwenderdefinierten Rückrufthemas, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

An Rückrufdatensätzen arbeiten

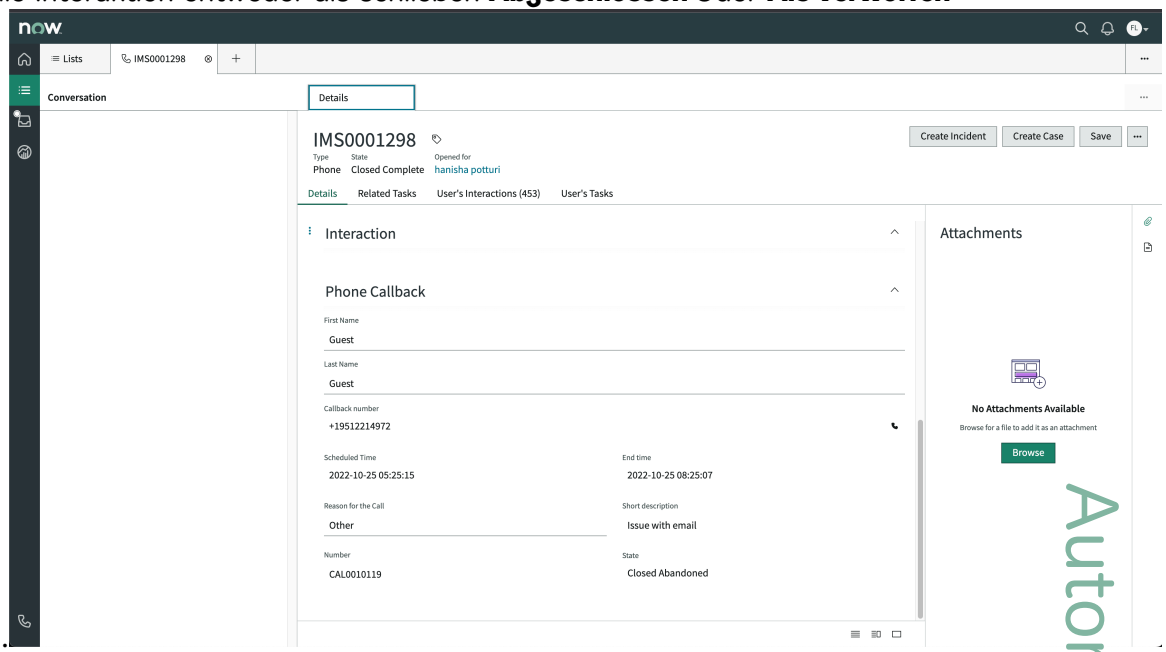
Verwenden Arbeitsbereich Dient zur Bearbeitung von Rückrufdatensätzen, die von stammen Omni-Channel-Rückruf.

Service Desk-Mitarbeiter können die Datensätze für die folgenden Rückrufszenarien bearbeiten.

- ASAP-Rückruf: Wenn ein Anwender einen ASAP-Rückruf anfordert, wird die Rückrufanforderung zu hinzugefügt AWA Warteschlange. AWA Leitet das Rückruf-Arbeitselement basierend auf dem vordefinierten Intervall für Rückrufversuche an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält dann einen **Rückruf** Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf beim Anwender. Basierend auf der Lösung kann der Service Desk-Mitarbeiter entweder die Interaktion schließen oder den Rückruf in die Warteschlange stellen.
- Geplanter Sprachrückruf: Wenn ein Anwender einen Sprachrückruf zu seinem bevorzugten Datum und seiner bevorzugten Uhrzeit anfordert, wird eine Minute vor der geplanten Anrufzeit ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, und ein Service Desk-Mitarbeiter erhält das Rückruf-Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf beim Anwender. Basierend auf dem Ergebnis kann der Service Desk-

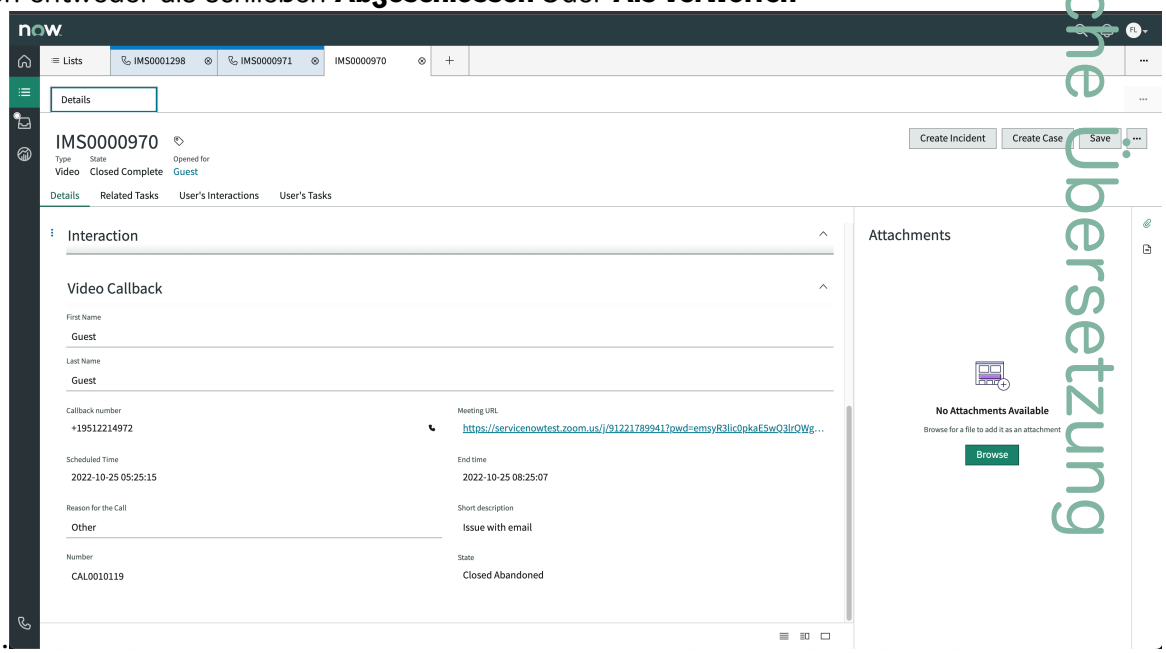
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter die Interaktion entweder als schließen **Abgeschlossen** Oder **Als Verworfen**



Geschlossen.

- Geplanter Videorückruf: Wenn ein Anwender einen Videorückruf zum gewünschten Zeitpunkt anfordert, wird ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, der eine URL zum Initiieren des Videoanrufs enthält. Basierend auf dem Ergebnis kann der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als schließen **Abgeschlossen** Oder **Als Verworfen**



Geschlossen.

Automatische Übersetzung

Omni-Channel-Rückrufreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden können Omni-Channel-Rückruf.

Mit Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Omni-Channel-Rückruf Plugin, einschließlich Anwenderrollen, geplanten Aufgaben und Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Rückrufplaner: Geplant	Führt die Rückrufaufgabe vom Typ „geplant“ eine Minute vor der geplanten Startzeit aus.
Rückrufplaner – so bald wie möglich	Führt die Rückrufaufgabe vom Typ „ASAP“ nach der Erstellung der Rückrufaufgabe oder beim nächsten Wiederholungsversuch aus.
Omni-Channel-Rückruf Schließen Sie abgelaufene Aufgaben	Markiert die Rückrufaufgaben in den folgenden Szenarien als verworfen geschlossen. • ASAP-Rückruf: Wenn die aktuelle Zeit die Ablaufzeit überschritten hat oder die Anzahl der Rückrufversuche die maximalen Wiederholungsversuche überschreitet. • Geplanter Rückruf: Wenn die Rückrufaufgabe eine Stunde nach der geplanten Endzeit nicht geschlossen wird.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Rückrufeigenschaften [sn_omni_Callback_St_Callback_properties]	Listet die Rückrufeigenschaften auf, die das Rückrufverhalten bestimmen.
Rückruf [sys_cs_Callback]	Listet die Rückrufaufgaben vom Typ „geplant“ und „ASAP“ auf.

Installierte Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Rückruf-API-Rolle [sn_omni_callback.callback_api]

Lesen/Schreiben aus der Tabelle [sys_cs_callback].

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Erwägungen

Keine.

Domänentrennung und Omni-Channel-Rückruf

Domänentrennung wird für Omni-Channel-Rückruf unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit der Domänentrennung können Sie die Daten und die administrative Kontrolle Ihrer Organisation in separate Domänen partitionieren. Auf diese Weise können Sie Daten isolieren und den Zugriff darauf steuern, was besonders in Umgebungen wichtig ist, in denen mehrere Mandanten eine gemeinsame Plattform teilen.

So funktioniert Domain Separation in Omni-Channel-Rückruf

Domänentrennung in Omni-Channel-Rückruf Leitet Rückrufanforderungen an domänenspezifische verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weiter.

Wenn Domänentrennung für verwendet wird Omni-Channel-Rückruf, Beachten Sie die folgenden Punkte.

- Domänentrennung gilt sowohl für den Service Desk-Mitarbeiter als auch für den Kunden, der einen Rückruf anfordert. Dies bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter nur auf Interaktionsdatensätze zugreifen können, die unter der Domäne des Anwenders erstellt wurden, der den Rückruf anfordert.
- Der Service Desk-Mitarbeiter muss sich in derselben Domäne wie der Anwender befinden, um eine Rückrufanforderung im Arbeitsbereich zu erhalten.
- Für die Domänentrennung für ist keine Konfiguration erforderlich Omni-Channel-Rückruf.

Domänengetrennte Tabellen

Die Tabelle „sys_cs_Callback“ ist domänengetrennt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Wenn Domänentrennung verwendet wird, wird eine Rückrufanforderung von Gastanwendern an den Service Desk-Mitarbeiter mit derselben Domäne wie der Gastanwender weitergeleitet. Für anwenderdefinierte Chatkanäle wird die Domäne der Anbieteranwendung als Referenz verwendet, um den Rückruf an den domänenspezifischen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Proaktive Auslöser

Proaktive Auslöser Unterstützt Endanwender durch Bereitstellung hilfreicher Plattformaktionen mithilfe von Echtzeitdaten. Administratoranwender können Regeln und Aktionen anpassen, um Rich-Text-Popup-Nachrichten bestimmten Anwendern anzuzeigen.

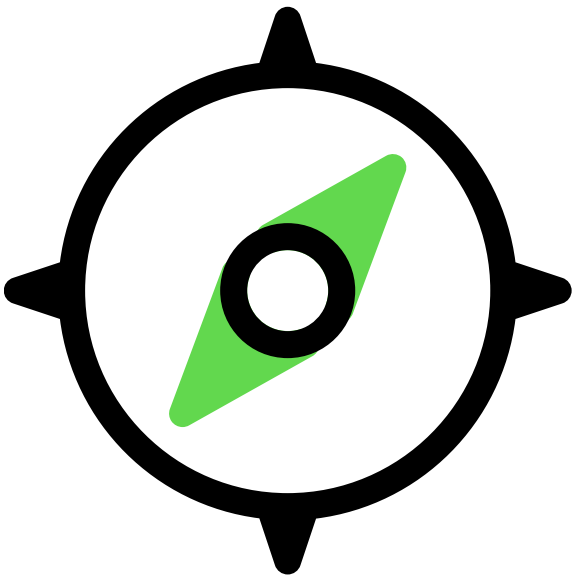
Für eine Einführung in Proaktive Auslöser Und um sich mit dem Produkt vertraut zu machen, sehen Sie sich dieses Video an. Proaktive Auslöser – allgemeine Übersicht über das Produkt

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

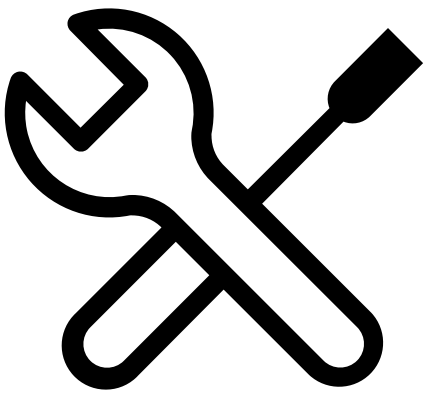
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Proaktive Auslöser Konzepte und Prozess-Flows.

Installieren

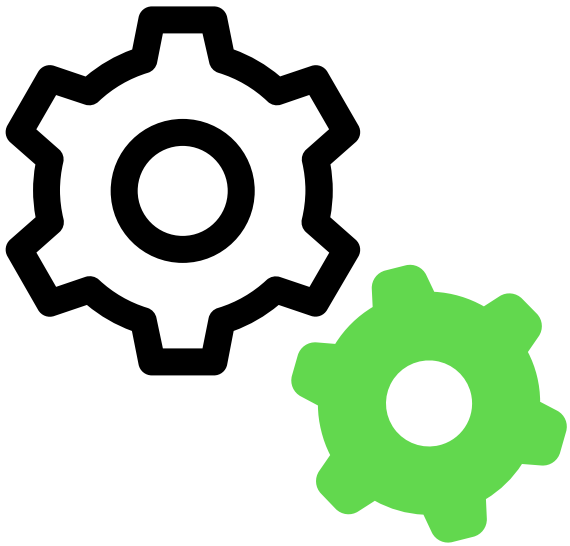


Aktivieren Sie Proaktive Auslöser Funktion.

Automatische Übersetzung

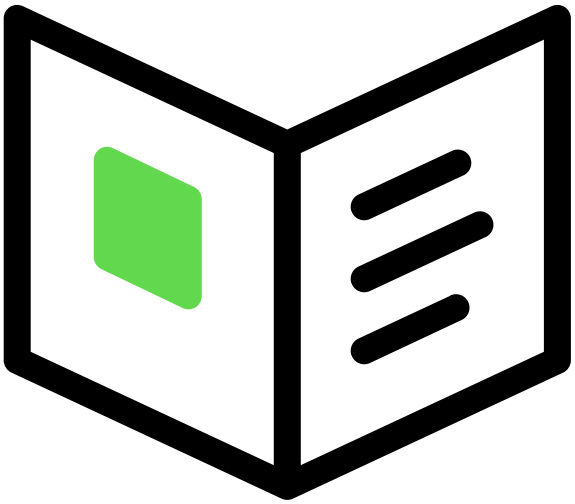
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren



Verwalten und richten Sie Regeln und Aktionen für ein Proaktive Auslöser Um zu bestimmen, wann die ausgelösten Nachrichten Endanwendern im angezeigt werden ServiceNow® Portal.

Referenz



Ruft Komponentendetails für ab Proaktive Auslöser.

Proaktive Auslöser erkunden

Proaktive Auslöser Ist ein ServiceNow® Store-Anwendung, die für alle verfügbar ist Virtual Agent Chat-Widget und Mitarbeiterchat Kunden standardmäßig. Proaktive Auslöser Kann die Akzeptanz von erhöhen Virtual Agent Indem kontextspezifische Nachrichten proaktiv an Endanwender gesendet werden.

Proaktive Auslöser – Übersicht

Die Proaktive Auslöser Rich-Text-Popup-Nachrichten bieten Anwendern Aktionen in Echtzeit Proaktive Auslöser Daten. Wenn Endanwender mit interagieren Proaktive Auslöser Nachricht, die Virtual Agent Wird geöffnet. Wenn es einen gibt Virtual Agent Thema, das der Aktion zugeordnet ist, wird das Thema ausgeführt. Wenn Endanwendern Schaltflächen angezeigt werden (maximal drei), können sie die relevanteste Schaltfläche auswählen, um die zugehörige auszuführen Virtual Agent Thema. Proaktive Auslöser Kann mit LLM-Themen verwendet werden, wenn Now Assist In Virtual Agent Ist eingerichtet. Proaktive Auslöser Kann auch mit verwendet werden Mitarbeiterchat Dient zum Verbinden von Kunden mit einem Servicemitarbeiter in Konfigurationen ohne Virtual Agent. Weitere Informationen zu finden Proaktive Auslöser Prozess, siehe Wie Proaktive Auslöser Arbeit.

Proaktive Auslöser Administratoren verwenden Proaktive Auslöser Regeln zum Definieren, wann, wo und wie mit Kunden interagiert werden soll. Proaktive Auslöser Aktionen definieren mithilfe mehrerer Schlüsselfelder, was die Regel tut. Administratoren passen diese Regeln und Aktionen darauf an, wann und wie ihre Kunden wahrscheinlich Hilfe benötigen. Beispielsweise benötigen Kunden möglicherweise Hilfe, wenn sie Geräte bestellen, einen Incident/Fall öffnen oder Informationen in anzeigen Knowledge Base artikel. Proaktive Auslöser Regeln können auf jede definierte URL angewendet werden, einschließlich Portal-URL, Katalogelement oder externe Site. Proaktive Auslöser Regeln können auf angewendet werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Auslöser API nach **Proaktiver Auslöser bei Suche** Business-Regel und zugehöriger Auslösertyp, Regel und Aktion sind aktiviert. Für zusätzliche Informationen und ein Beispiel für Proaktive Auslöser API-Skript, siehe ProactiveTriggerAPI - Scoped .

Proaktive Auslöser Beispiele

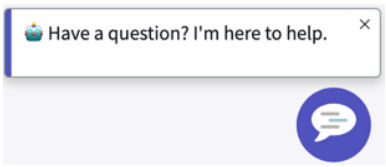
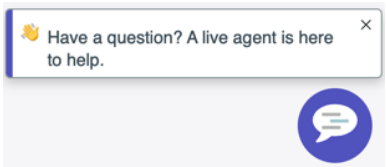
Die Proaktive Auslöser Die Funktion verwendet Regeln und zugehörige Aktionen basierend auf diesen Regeln, um Endanwendern Nachrichten anzuzeigen. Diese Regeln und Aktionen sind kontextspezifisch und basieren auf Echtzeitdaten, die erfasst werden, wenn Endanwender über Portalseiten oder durch navigieren Proaktive Auslöser API-Aufruf.

Standardmäßig ist Proaktive Auslöser Die Funktion enthält diese Beispielregeln: Virtual Agent Begrüßungs- und Chat-Willkommensnachricht, wenn ein Servicemitarbeiter verfügbar ist.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu Aktionstypbeispielen. Die Bilder in der Beispielspalte sind alle Standardchat, diese Funktion funktioniert jedoch im erweiterten Chat gleich.

Hinweis:
Abhängig von den installierten Plugins wird möglicherweise nur eine dieser Regeln oder auch andere Regeln angezeigt.

Standardmäßige Beispielregeln

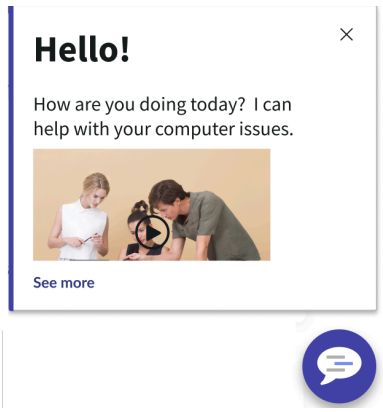
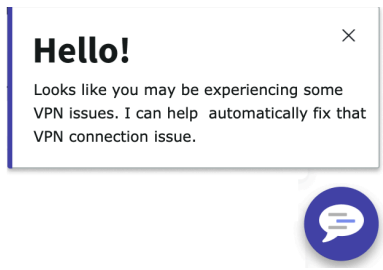
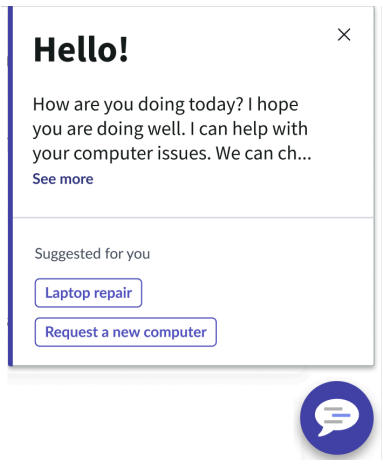
Standardmäßige Beispielregeln	Beschreibung	Beispiel
Virtual Agent Begrüßung	Diese Regel gibt Endanwendern auf einer Portalseite eine Beispielwillkommensnachricht. Mit dieser Nachricht wird eingeführt Virtual Agent Für interne und externe Endanwender.	
Chat-Willkommensnachricht, wenn ein Servicemitarbeiter verfügbar ist	Diese Regel gibt Endanwendern eine Beispielwillkommensnachricht, wenn das Chat-Widget nur für Servicemitarbeiter konfiguriert ist. Diese Nachricht wird eingeführt Mitarbeiterchat An Endanwender. **Hinweis:** Diese Nachricht wird nur angezeigt, wenn Sie über verfügen Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Plugin (Mitarbeiterchat) installiert.	

Nachdem eine Regel erstellt wurde, erstellt der Administrator eine oder mehrere Aktionen, die von der Regel ausgelöst werden. Aktionen definieren die Nachrichten, die Endanwender basierend auf der Regel und den nächsten Schritten sehen, die Endanwender ausführen können. Diese Nachrichten werden je nach ausgewähltem Aktionstyp unterschiedlich angezeigt.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu Aktionstypbeispielen. Die Bilder in der Beispielspalte sind alle Standardchat, diese Funktion funktioniert jedoch im erweiterten Chat gleich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionstypen

Aktionstyp	Beschreibung	Beispiel
Nur Nachricht	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht.	
Nachricht, durch die ein Virtual Agent-Thema gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht, die sie zu einem verfügbaren leitet Virtual Agent Thema.	
Nachricht, durch die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht mit bis zu drei vorgeschlagenen Aktionsschaltflächen, die sie zu einem relevanten leiten Virtual Agent Thema.	

Sie können die Darstellung von anpassen Proaktive Auslöser Nachricht. Sie können beispielsweise die Farbe der Seitenleiste der Nachricht ändern. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

Wie Proaktive Auslöser Arbeit

Erkunden Sie Beispielanwendungsfälle und wie Informationen durch fließen Proaktive Auslöser Prozess.

Proaktive Auslöser – Anwendungsfälle

Proaktive Auslöser Sind in verschiedenen Szenarien nützlich. Erkunden Sie die folgenden Beispielanwendungsfälle, um die Verwendung zu bestimmen Proaktive Auslöser Effektiv für Ihre Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Administrator erstellt einen Proaktive Auslöser Regel, die ausgeführt wird, wenn ein Anwender eine anzeigt Wissen artikel, der das Stichwort „VPN“ (oder ein anderes Stichwort mit einer Übereinstimmung enthält Virtual Agent Thema). Der Administrator konfiguriert die Regel für die Ausführung der VPN-Konnektivität Virtual Agent Konversation, die dem Anwender proaktiv hilft, die VPN-Probleme zu lösen.
- Ein Administrator erstellt einen Proaktive Auslöser Regel, die ausgeführt wird, wenn ein Anwender ein Katalogelement mit einer Kurzbeschreibung anzeigt, die ein bestimmtes Stichwort enthält, z. B. „Laptop“. Der Administrator konfiguriert die Regel, um den Anwender mit einem Servicemitarbeiter zu verbinden, und zwar mithilfe des Themas „Servicemitarbeiter-Support“, das dem Anwender proaktiv hilft, Hilfe bei der Bestellung eines Laptops zu erhalten.

Sie können auch verwenden Proaktive Auslöser Um in komplexeren Szenarien mit Kunden zu interagieren. Administratoranwender können mehrere Regeln mit unterschiedlichen Verzögerungszeiten und verschiedenen Anwenderkriterien erstellen, um eine anwenderdefinierte Anwender-Experience zu erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren komplexerer Szenarien finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.

Proaktive Auslöser Prozess

1. Wann immer ein Endanwender zu navigiert Proaktive Auslöser Aktivierte Seite, Proaktive Auslöser Liest die Seiten-URL oder die aufgerufene API, um festzustellen, ob vorhanden Proaktive Auslöser Regeln müssen ausgeführt werden.
2. Während dieser Analyse Proaktive Auslöser Bestimmt die Quelle „Auslösertyp“.

Web-Browsing (Client-Seite)	Auslösertyp
Knowledge Base Seiten	Wissen
Servicekatalog Seiten	Katalogelement
Portal-Startseiten	Portal-Startseite
Alle anderen Portalseiten	URL

System-API (serverseitig)	Auslösertyp
Ereignis auf Portalseiten durchsuchen	Ereignis durchsuchen

3. Als Nächstes, Proaktive Auslöser Wertet alle aus Proaktive Auslöser Regeln für diesen Auslösertyp einzeln, bis eine übereinstimmende Regel gefunden wird.

   Hinweis:
   Regeln werden mit den Pflichtfeldern erstellt **Verzögerungszeit** Und **Reihenfolge** . Während des Regelübereinstimmungsprozesses werden Regeln in aufsteigender Reihenfolge gemäß der zugewiesenen Reihenfolgenummer analysiert. Wenn die Verzögerungszeit vor der Auftragsnummer erreicht wird, hat die Verzögerungszeit Vorrang.

4. Nachdem eine proaktive Regel abgeglichen wurde, werden die Aktionen der Regel nacheinander ausgewertet. Diese Auswertung wird gemäß in aufsteigender Reihenfolge fortgesetzt **Reihenfolge** Feld in den zugehörigen proaktiven Aktionen. Als Teil dieses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozesses wird die **Gilt Für** Das Feld wird mit dem Anwender verglichen, der die Seite besucht, um zu bestimmen, ob die Aktion für diesen Anwender gilt.

5. Nach Proaktive Auslöser Gibt mindestens eine Regel und Aktion an, die für den Besucher gelten, und die Verzögerungszeit wurde eingehalten. Eine Popup-Nachricht wird direkt auf der Webseite angezeigt. Der Inhalt dieser Nachricht wird vom Administrator für die übereinstimmende Aktion konfiguriert.
6. Wenn der Anwender die Popup-Nachricht auswählt, wird das Chat-Widget geöffnet. Wenn die übereinstimmende Aktion vom Typ ist *`Virtual Agent Topic`*, Das Chat-Widget führt auch das in dieser Aktion konfigurierte Thema aus.

Proaktive Auslöser installieren

Aktivieren Proaktive Auslöser Damit Sie mit der Funktion beginnen können.

Vorbereitungen

Die Proaktive Auslöser Funktion [sn_pt] ist als App verfügbar und muss über installiert werden ServiceNow Store . Diese Funktion ist erst verfügbar, nachdem Sie die Omni-Experience-Standardfunktion über installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben ServiceNow Store .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick über die Aktivierung Proaktive Auslöser.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**an.
2. Wählen Sie unter proaktive Auslöser die aus Proaktive Auslöser aktivieren Feldumschalter zum Aktivieren der Funktion.
3. Legen Sie die Systemeigenschaft com.Glide.cs.Advanced-Chat-Popover auf fest **Wahr** In der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].

   Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Persona der anfordernden Person.

Proaktive Auslöser aktivieren

Verwenden Proaktive Auslöser Um kontextspezifische Nachrichten zu erstellen und anzuzeigen und relevante Aktionen im Chat-Widget zu verwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Proaktive Auslöser Funktion [sn_pt] ist als App verfügbar und muss über installiert werden ServiceNow Store. Diese Funktion ist erst verfügbar, nachdem Sie die Omni-Experience-Standardfunktion über installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben ServiceNow Store. Nachfolgende Updates sind dort auch verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store-Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.

Für konzeptionelle Informationen zu Proaktive Auslöser, Siehe Proaktive Auslöser Erkunden .

Die Proaktive Auslöser Funktion kann mit Domänentrennung verwendet werden. Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domain separation explained .

Erforderliche Rolle: Administrator

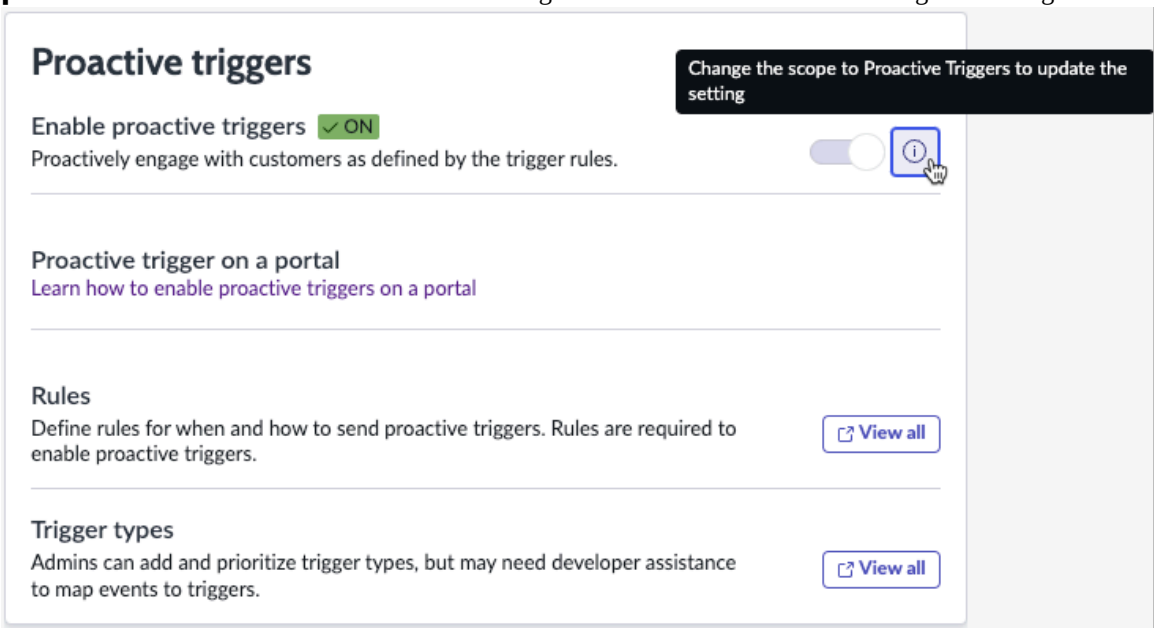
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator aktiviert zuerst Regeln und Aktionen als separate Aufgaben und erstellt sie dann.

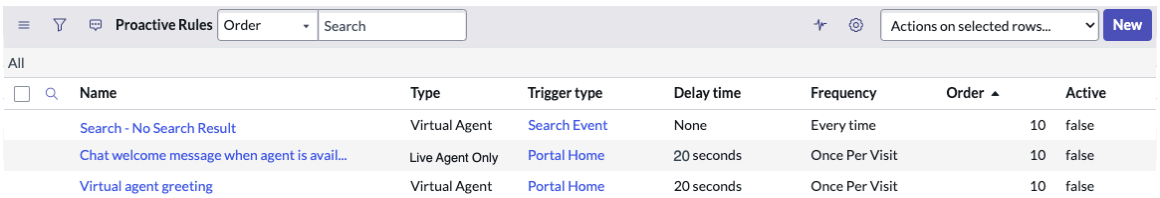
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach `Com.Glide.cs.Advanced-Chat-Popover` Systemeigenschaft und ändern Sie dann den Wert von **Falsch** (Standard) bis **Wahr** .
   Diese Systemeigenschaft aktiviert die Smart-Chat-Komponente auf der Serviceportal. Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Persona der anfordernden Person.
3. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
   Sie müssen sich in befinden Proaktive Auslöser Bereich zum Aktivieren dieser Funktion.
4. Wählen Sie unter proaktive Auslöser das Symbol „weitere Informationen“ (ⓘ) Neben **Aktivieren Sie proaktive Auslöser** Feldumschalter zum Anzeigen von Proaktive Auslöser Umfangserinnerung.



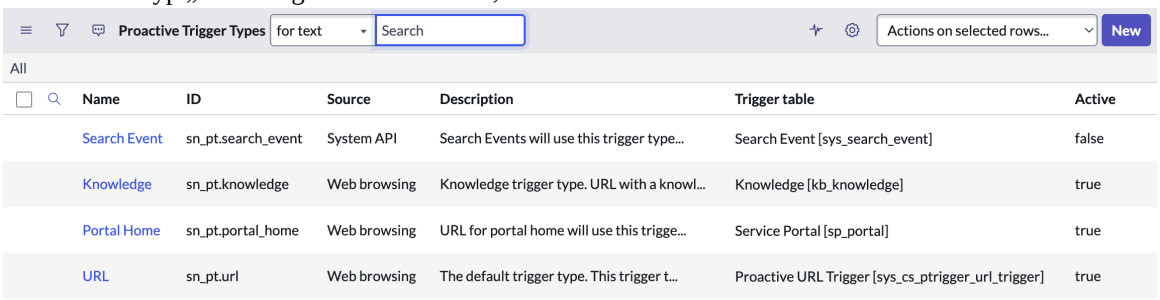
   Weitere Informationen zu Umfängen und zum Ändern dieser Bereiche finden Sie unter Anwendungsumfang.
5. Unter **Proaktive Auslöser** , Wählen Sie aus **Aktivieren Sie proaktive Auslöser** Feldumschalter zum Aktivieren der Funktion.

   Standardmäßig ist Proaktive Auslöser Funktion ist inaktiv.
6. Neben **Regeln** , Wählen Sie aus **Alle anzeigen** .
   Die in enthaltenen Standardbeispielregeln Proaktive Auslöser Angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Navigieren Sie zurück zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** Seite und neben **Auslösertypen** , Wählen Sie aus **Alle anzeigen** .
   Die Standardauslösertypen werden angezeigt. Alle Auslösertypen sind standardmäßig auf festgelegt **„Aktiv" ist „wahr"**Mit Ausnahme des Auslösertyps „Suchereignis".
   Um den Auslösertyp „Suchereignis" zu aktivieren, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.



Name	ID	Source	Description	Trigger table	Active
Search Event	sn_pt.search_event	System API	Search Events will use this trigger type...	Search Event [sys_search_event]	false
Knowledge	sn_pt.knowledge	Web browsing	Knowledge trigger type. URL with a knowl...	Knowledge [kb_knowledge]	true
Portal Home	sn_pt.portal_home	Web browsing	URL for portal home will use this trigge...	Service Portal [sp_portal]	true
URL	sn_pt.url	Web browsing	The default trigger type. This trigger t...	Proactive URL Trigger [sys_cs_ptrigger_url_trigger]	true
Catalog Item	sn_pt.catalog_item	Web browsing	Catalog item trigger type. URL with a ca...	Catalog Item [sc_cat_item]	true

8. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Auslöser „Suchereignis".

   (Optional) Das Suchereignis löst eine Popup-Nachricht auf dem aus Serviceportal Standardsuchprofil, wenn ein Suchergebnis kein Ergebnis ergibt. Der Suchereignis-Auslöser ist ein inaktiver Standardauslösertyp, der die System-API-Quelle anstelle der Webbrowserquelle verwendet. Da dieser Auslösertyp standardmäßig inaktiv ist, muss ein Administrator die zugehörige Business-Regel, den Auslösertyp, aktivieren. Proaktive Auslöser Regel und Aktion vor Verwendung dieses Auslösers.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.

   b. Suchen Sie nach Proaktiver Auslöser bei Suche In **Business-Regeln** Und wählen Sie dann die Business-Regel aus.

   c. Wählen Sie aus **Aktiv** Option zum Aktivieren der Business-Regel.

   d. **Wahlweise:** Passen Sie alle Einstellungen nach Bedarf an.

   Hinweis:
   Ihre Organisation möchte möglicherweise aktualisieren **Filterbedingungen** Auf der **Zeitpunkt der Ausführung** Zugehörige Registerkarte. Beispiel: Wenn Ihre Organisation nicht verwendet Serviceportal, Aktualisieren Sie die Standardwerte im Abschnitt „Filterbedingungen", um das bevorzugte Portal oder die bevorzugte Website Ihrer Organisation widerzuspiegeln. Ihre Organisation möchte möglicherweise auch anpassen Proaktive Auslöser API-Skript in **Erweitert** Zugehörige Registerkarte. Für zusätzliche Informationen zu Proaktive Auslöser API-Skript, siehe ProactiveTriggerAPI - Scoped .

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   f. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** Und unter **Proaktive Auslöser** , Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Neben **Auslösertypen** .

   g. Wählen Sie Aus **Ereignis Durchsuchen** .

   h. Wählen Sie im Formular „proaktiver Auslösertyp" für Suchereignis aus **Aktiv** Option zum Aktivieren des Auslösertyps und Anpassen aller Einstellungen nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

j. Wählen Sie Aus **Suche: Kein Suchergebnis** Aus der zugehörigen Liste proaktive Regeln.

k. Wählen Sie im Formular „proaktive Regel“ für Suche – kein Suchergebnis die Option aus **Aktiv** Option zum Aktivieren der Regel und zum Anpassen aller Einstellungen nach Bedarf.

l. Wählen Sie **Aktualisieren**.

m. Wählen Sie Aus **Keine Suchergebnisnachricht** Aus der zugehörigen Liste proaktive Aktionen.

n. Wählen Sie im Formular „proaktive Aktion“ für keine Suchergebnisnachricht die Option aus **Aktiv** Option zum Aktivieren der Aktion und zum Anpassen der Einstellungen nach Bedarf.

o. Wählen Sie **Absenden**.

Der Auslösertyp „Suchereignis“ ist aktiviert.

Ergebnisse

Die Proaktive Auslöser Die Funktion ist aktiviert, und Sie wissen, wo Regeln, Aktionen und anwenderdefinierte Auslösertypen erstellt werden sollen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Nachrichtenvorschau im Chat-Widget

Anwendungsumfang

Um anwenderdefinierte Anwendungen in den ServiceNow Store hochzuladen und zu verteilen, müssen Sie einen privaten Bereich für Ihre Anwendungen erstellen.

Alle Anwendungen haben einen Anwendungsbereich, der bestimmt, welche ihrer Ressourcen für andere Teile des Systems verfügbar sind. Die Anwendungsbereichsdefinition stellt sicher, dass sich eine Anwendung nicht auf eine andere Anwendung auswirkt. Sie geben an, auf welche Teile einer Anwendung andere Anwendungen zugreifen können, indem Sie Anwendungszugriffssteuerungen festlegen.

Wenn Sie beispielsweise eine Konferenzraumbuchungsanwendung in einem eigenen Anwendungsbereich erstellen, kann die Anwendung standardmäßig auf ihre eigenen Tabellen und Geschäftslogik zugreifen und diese ändern, andere Anwendungen wie das Incident-Management können jedoch ohne ausdrückliche Berechtigung keine Änderungen daran vornehmen.

Ein Anwendungsbereich stellt Folgendes sicher:

- Die Konferenzraumbuchungsanwendung unterbricht keine wichtigen Business Services.
- Andere Anwendungen beeinträchtigen nicht die normale Funktionsweise der Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Anwendungsbereich ist für neue und aktualisierte Instanzen ab dem Fuji-Release verfügbar.

Proaktive Auslöser konfigurieren

Planen, konfigurieren und überprüfen Sie Ihren Proaktive Auslöser.

Vorbereitungen

Aktivieren Die Proaktive Auslöser Funktion.

Hinweis:
Für das Onboarding neuer Kunden ab Vancouver ist das Chat-Widget standardmäßig nur für authentifizierte Anwender zugänglich. Damit nicht authentifizierte Anwender auf das Chat-Widget zugreifen können, müssen Sie die Seiten $sn-va-Web-Client-App und sn_va_Web_Client_App_embed für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick über Proaktive Auslöser Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, Und wählen Sie dann aus **Alle Anzeigen** Schaltfläche neben Proaktive Auslöser S **Regeln** .
2. Wählen Sie Aus **Neu** Bis Erstellen Sie Regeln, und definieren Sie Aktionen Die durch diese Regeln ausgelöst werden.
3. **Wahlweise:** Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, Und wählen Sie dann aus **Alle Anzeigen** Schaltfläche neben Proaktive Auslöser S **Auslösertypen** .
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neu** Bis Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen .
5. **Wahlweise:** Erstellen Mehrere Regeln Bezieht sich bei Bedarf auf denselben Auslösertyp.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Ausführungsprotokollierungstabellen, und erkunden Sie allgemeine Probleme und ihre Lösungen Um sicherzustellen, dass Ihr Proaktive Auslöser Funktion funktioniert wie erwartet.

Erstellen Sie Regeln und Aktionen für Proaktive Auslöser

Erstellen Sie Regeln und zugehörige Aktionen für Proaktive Auslöser. Diese Regeln und die zugehörigen Aktionen bestimmen die Nachrichten, die Endanwender im sehen ServiceNow Portal.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie Proaktive Auslöser Funktion, Und überprüfen Sie die Liste der Standardregeln, die in enthalten sind Proaktive Auslöser.

Erforderliche Rolle: sn_pt.proactive_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie eine Standardregel in aus Proaktive Auslöser Regelliste, um zu sehen, wie die Standardregel definiert ist. Administratoren oder proaktive Administratoren können diese Regeln verwenden, ändern oder Regeln erstellen. Nachdem eine Regel erstellt wurde, erstellt der Administrator eine oder mehrere Aktionen, die von der Regel ausgelöst werden. Aktionen definieren die Nachrichten, die Endanwender basierend auf der Regel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und den nächsten Schritten sehen, die Endanwender ausführen können. Beispiele für Standardregeln und Aktionstypen finden Sie unter Proaktive Auslöser erkunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, Und wählen Sie dann aus **Alle Anzeigen** Neben Proaktive Auslöser **Regeln** .
   Die Liste der Standardregeln, die in enthalten sind Proaktive Auslöser Wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Anzeigen des Formulars „proaktive Regel“.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „proaktive Regel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „proaktive Regel“.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Regel wird erstellt und in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.
5. Wählen Sie die neu erstellte Regel aus, und wechseln Sie dann zur zugehörigen Liste aktive Aktionen.
6. Wählen Sie Aus **Neu** Und wählen Sie bei Aufforderung den Aktionstyp für die Regel aus.

Aktionstypen

Aktionstyp	Beschreibung
Nur Nachricht	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht.
Nachricht, durch die ein Virtual Agent-Thema gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht, die sie zu einem verfügbaren leitet Virtual Agent Thema.
Nachricht, durch die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen gestartet wird	Endanwender sehen eine HTML-Popup-Nachricht mit bis zu drei vorgeschlagenen Aktionsschaltflächen, die sie zu einem relevanten leiten Virtual Agent Thema.

Hinweis:
Wenn Sie erstellt haben Regeln für Servicemitarbeiter , Sie können für diese Regeln nur Nachrichtenaktionstypen auswählen.

7. Füllen Sie die Felder im Formular „aktive Aktion“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „proaktive Aktion“.
8. **Wahlweise:** Wenn Sie auswählen **Nachricht, die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen startet** Aktionstyp: Arbeiten Sie mit den folgenden Standardlistenspalten in der zugehörigen Liste „Virtual Agent-Themensteuerungen für proaktive Aktionen“, um die Anzeigereihenfolge der Schaltflächen zu bestimmen:

Zugehörige Liste „Virtual Agent-Themensteuerungen für proaktive Aktion“

Spalte	Beschreibung
Bezeichnung	Die Schaltflächenbezeichnung, die Endanwendern angezeigt wird. Doppelklicken Sie auf den Wert (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um eine Schaltflächenbezeichnung mit maximal 40 Zeichen einzugeben. Lassen Sie diesen Wert leer, wenn die Bezeichnung automatisch mit dem Thementitel ausgefüllt werden soll.
Thema	Die Virtual Agent Thema, mit dem Endanwender interagieren, nachdem sie die Schaltfläche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	ausgewählt haben. Doppelklicken Sie auf den Wert (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um einen einzugeben oder nach einem zu suchen Virtual Agent Thema.
Aktiv	Der aktive Status der Regelaktion. Eine Regel benötigt mindestens eine aktive Aktion, damit die Regel ausgelöst wird. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um eine der beiden auszuwählen **Wahr** Oder **Falsch** . Lassen Sie diesen Wert leer, um diesen Wert automatisch zu füllen **Wahr** .
Reihenfolge	Die Schaltflächenreihenfolge, die auf den Bildschirmen der Endanwender angezeigt wird. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um die Reihenfolge der Schaltflächeneinstellungen einzugeben. Lassen Sie diesen Wert leer, wenn Sie automatisch die nächste verfügbare Bestellnummer eingeben möchten, die um eins erhöht wird.

Hinweis:
In der proaktiven Nachricht können bis zu drei Schaltflächen angezeigt werden.

9. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Proaktive Aktion Wird erstellt.

   Sie können nach Bedarf zusätzliche Regeln und Aktionen erstellen. Informationen zur Verwendung mehrerer Regeln und Aktionen finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.

   Sie können die Sprache für Endanwender lokalisieren, indem Sie Einträge in der Tabelle „übersetzter Text“ vornehmen. Weitere Informationen zum Einfügen von Einträgen in die Tabelle „übersetzter Text“ finden Sie unter Translating text fields .

Ergebnisse
Die auslösenden Regeln und Aktionen können validiert und getestet werden.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen

Erstellen Sie während des Regelerstellungsprozesses Ihren eigenen Auslösertyp, der für Ihre Organisation spezifisch ist, um zu verbessern Proaktive Auslöser Nutzung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pt.proactive_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um eine erweiterte Konfiguration zu erhalten, erstellen Sie eigene anwenderdefinierte Auslösertypen. Sie können anwenderdefinierte Auslösertypen über zwei verschiedene Pfade erstellen.

1. Über **Alle Anzeigen** Schaltfläche neben **Auslösertypen** Feld in **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Proaktive Auslöser**an.
2. Durch den Regelerstellungsprozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**, Und wählen Sie dann aus **Alle Anzeigen** Neben **Regeln** Feld in Proaktive Auslöser.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Anzeigen des Formulars „proaktive Regel“.
3. Neben **Auslösertyp** Wählen Sie das Symbol „Neuen Auslösertyp erstellen“ aus ( ).
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

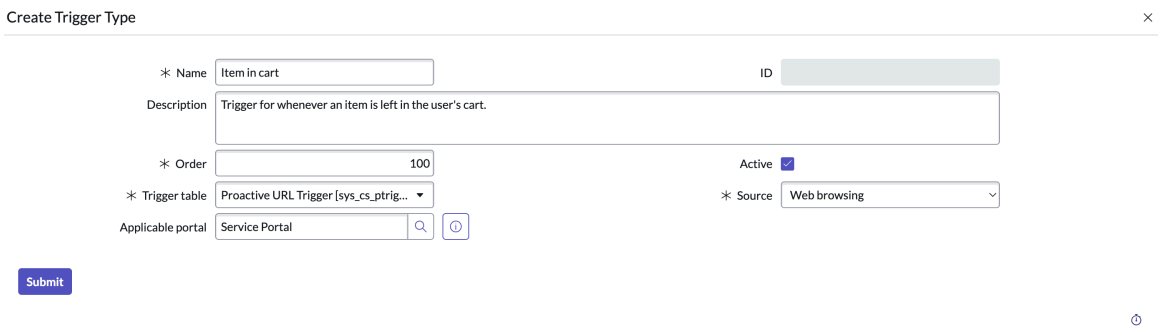
Proaktive Auslöser Formular „Auslösertyp erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des anwenderdefinierten Auslösertyps.
ID	Systemgenerierte, schreibgeschützte ID, die für API-Aufrufe erforderlich ist. Diese ID wird erst angezeigt, nachdem Sie den neuen Auslösertyp übermittelt und den Auslöserdatensatz angezeigt haben.
Beschreibung	Auslösertypbeschreibung.
Reihenfolge	Lösen Sie die Ausführungsreihenfolge aus, wenn zwei Regeln im selben Zeitrahmen in Konflikt stehen. Die niedrigste Zahl wird zuerst ausgewertet, wenn mehrere Auslöser gleichzeitig ausgeführt werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösertyps, damit er beim Erstellen einer Regel als Auslösertyp verfügbar ist.
Auslösertabelle	Die Tabelle, auf die im Regelbedingungsgenerator verwiesen wird. Für dieselbe referenzierte Tabelle kann nur ein Auslösertyp vorhanden sein. Wenn Sie beispielsweise versuchen, einen Auslösertyp zu erstellen, der auf die Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] mit einer Web-Browsing-Quelle verweist, wird beim Speichern des Auslösertyps ein Fehler angezeigt. Dieser Fehler wird angezeigt, da der standardmäßige Wissensauslöser bereits dieselbe Tabelle und Quelle verwendet.
Quelle	Die Auslöserinitiierung ist entweder **System-API** Oder **Web-Browsen** . ○ **System-API** : Ruft auf Proaktive Auslöser API. Beispielsweise ruft eine Business-Regel in der Auslösertabelle die API auf, die den Auslöser initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Auslösertypen mit **System-API** Quelle funktioniert nur für intern ServiceNow Sites und nicht externe Sites. ○ **Web-Browsen** : Ruft eine URL auf. Die standardmäßig aktiven Auslösertypen sind der Webbrowserquelle zugeordnet.
Anwendbares Portal	Der Auslösertyp gilt nur für die Auswahl von Seiten in einem bestimmten Portal.

Beispiel für einen anwenderdefinierten Auslösertyp



5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue anwenderdefinierte Auslösertyp wird als angezeigt **Auslösertyp** Feldwert.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den anwenderdefinierten Auslösertyp erstellt haben **Erstellen Sie einen neuen Auslösertyp** Die Schaltfläche wird auf aktualisiert **Vorschau dieses Datensatzes anzeigen** Schaltfläche ( ). Wählen Sie Aus **Vorschau dieses Datensatzes anzeigen** Um eine Vorschau des neuen Auslösertyps anzuzeigen, den Sie erstellt haben, und die vom System generierte ID anzuzeigen. Wählen Sie aus, um Änderungen an diesem Auslösertyp vorzunehmen **Öffnen Sie Den Datensatz** Zum Verwalten der Parameter des anwenderdefinierten Auslösertyps.

Sie können auch Änderungen an diesem neuen Auslösertyp vornehmen, indem Sie auswählen **Alle Anzeigen** Neben **Auslösertypen** Feld in **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Proaktive Auslöser**an.

Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen

Die Proaktive Auslöser Die Funktion verwendet Regeln und Aktionen, um kontextspezifisch auszulösen Virtual Agent Konversationen mit Endanwendern auf dem Webclient.

Ein -Administrator aktiviert Proaktive Auslöser Funktion.

Ein Administrator erstellt dann Regeln und definiert Aktionen, die durch diese Regeln ausgelöst werden. Administratoren können mehrere Regeln und Aktionen erstellen. Sie geben auch den Endanwender an, für den die Regeln und Aktionen gelten.

Mehrere Regeln können mit denselben Auslösertypreferenzen (z. B. Katalogelement, Wissen, Portal-Startseite, URL) definiert werden, solange sie nicht verwendet werden **Reihenfolge** Und **Verzögerungszeit** Die Einstellungen unterscheiden sich. Mit mehreren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

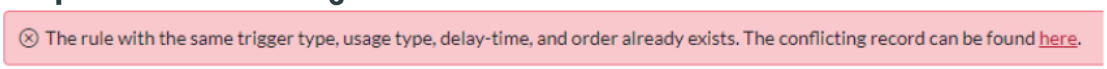
Regeln, die für dieselben Auslösertypreferenzen definiert sind, können Sie Nachrichten basierend auf der Länge des Endanwenders auf der Seite abgleichen.

Eine Regel kann mehr als eine Aktion enthalten, stellen Sie jedoch sicher, dass Sie die Aktion auf verschiedene Anwender in anwenden **Gilt für** Felder.

Wenn beim Erstellen einer Regel Fehler auftreten, überprüfen Sie die folgenden Felder, um festzustellen, ob ein Konflikt vorliegt:

Tipp:
Die Fehlermeldung, die angezeigt wird, enthält einen Link, den Sie auswählen können, um die Konflikte zu identifizieren.

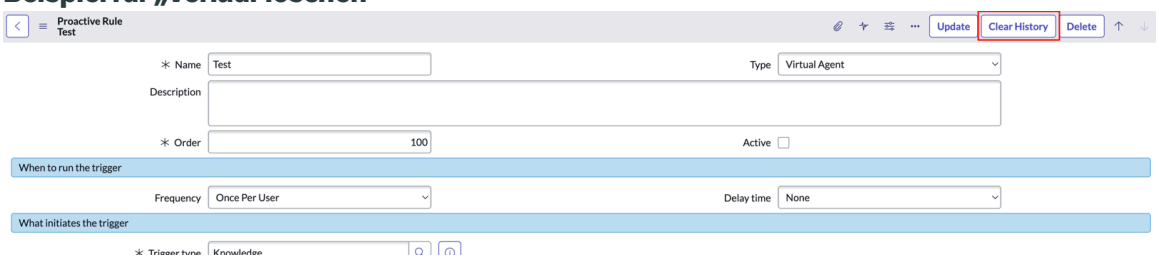
Beispiel für Fehlermeldung



- **Auslösertyp**
- **Verzögerungszeit**
- **Reihenfolge**

Möglicherweise muss der Regelverlauf gelöscht werden, damit die Regel wie erwartet funktioniert. Wenn Sie Ihre Regel festlegen **Häufigkeit** Feld bis **Einmal pro Anwender** Und wenn Sie die Regel erneut ausführen möchten, müssen Sie den Verlauf löschen. Durch das Löschen des Verlaufs können Sie die Regel erneut für diesen Anwender anwenden. Um den Verlauf der Regel zu löschen, wählen Sie aus **Löschen Sie Den Verlauf** Im Formular „proaktive Regel“ der Regel. Nachdem der Verlauf gelöscht wurde, muss ein Administrator die Regel erneut aktivieren.

Beispiel für „Verlauf löschen“



Zugehörige Informationen

Proaktive Auslöser verwalten

Proaktive Auslöser verwalten

Nachdem Administratoren installiert haben Proaktive Auslöser Und hat zugehörige Aktionen und Regeln erstellt, können Administratoren überprüfen, ob der Proaktive Auslöser Funktion funktioniert wie erwartet. Administratoren können beispielsweise die Tabelle „proaktiver Ausführungsverlauf“ und die Tabelle „proaktiver täglicher Bericht“ anzeigen.

Dieses Thema enthält Informationen, mit denen Administratoren sehen können, ob Proaktive Auslöser Funktion funktioniert wie erwartet. Beispielsweise können Administratoren überprüfen Proaktive Auslöser Verlaufstabellen, um sicherzustellen, dass die Regeln und Aktionen wie vorgesehen funktionieren.

Dieses Thema enthält auch allgemeine Probleme, auf die Administratoren beim Erstellen von Regeln und Aktionen stoßen können, zusammen mit den vorgeschlagenen Lösungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigen Proaktive Auslöser Verlauf und Berichtstabellen

Um zu sehen, ob Proaktive Auslöser Funktion wird wie vorgesehen ausgeführt. Administratoren können die Daten dieser beiden Tabellen überprüfen:

- #Tabelle „proaktiver Ausführungsverlauf“ (sys_cs_ptrigger_Execution)
  - Echtzeit-Ausführungsverlauf von Proaktive Auslöser Ereignisse.

    Tipp:
    Die Spalte Notizen enthält einen kurzen Ausführungsstatus der Regel. Um zusätzliche Informationen dazu zu erhalten, warum Proaktive Auslöser Wurde nicht erfolgreich ausgeführt. Wählen Sie das Ausführungsereignis in der Spalte erstellt aus, und zeigen Sie dann an **Details** Feld unter **Andere** Abschnitt.

  - Die Daten aus dieser Tabelle werden alle sieben Tage entfernt.
- Tabelle „proaktiver täglicher Bericht“ (sys_cs_ptrigger_Report_Daily)
  - Aggregierte Ausführungsdaten nach Anwender, Regel und Aktion pro Tag.
  - Ausführungsdaten werden stündlich verarbeitet und aktualisiert diese Tabelle.
  - Die Daten aus dieser Tabelle werden alle 35 Tage entfernt.

Häufige Probleme und Lösungen

In der folgenden Tabelle sind Probleme aufgeführt, die beim Erstellen von Regeln und Aktionen auftreten können, sowie die vorgeschlagenen Lösungen.

Problem	Lösung
Wenn ein Auslösertyp in der Regel als URL definiert ist und die Seite tatsächlich ein Katalogelement, Wissen oder Portal ist, wird die Regel nicht ausgeführt.	Der Administrator muss die Regel so korrigieren, dass sie dem Seitentyp entspricht.
Die **Häufigkeit** Ist so festgelegt, dass sie einmal pro Anwender ausgeführt wird, die Regeln werden jedoch nicht ausgeführt.	Löschen Sie den Regelverlauf auf Regelebene. Details zum Löschen des Regelverlaufs finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.
Regel wird für einige Endanwender und nicht ausgeführt **Aktion** Ausgewählter Typ ist **Virtual Agent-Thema** .	Endanwender haben möglicherweise keinen Zugriff auf Virtual Agent In der Aktion definiertes Thema. Überprüfen Sie den Zugriff auf das Thema in Virtual Agent-Designer.
Die Proaktive Auslöser Regel wird nicht ausgeführt.	Schließen Sie alle aktiven Konversationen in Virtual Agent Chat-Widget.

Proaktive Auslöser – Referenz

Im folgenden Abschnitt werden die installierten Komponenten für beschrieben Proaktive Auslöser.

Mit installierte Komponenten Proaktive Auslöser Funktion

Wenn Proaktive Auslöser Die Funktion ist installiert. Die Funktion enthält erforderliche Komponenten, z. B. bestimmte Rollen und Tabellen. Administratoren können diese Rollen und Tabellen überprüfen, um sicherzustellen, dass die Funktion ordnungsgemäß installiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten suchen, die mit einer Anwendung installiert sind Find components installed with an application .

Mit installierte Rollen Proaktive Auslöser Funktion

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen proaktiver Regeln und den Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige Datensätze	• user_criteria_admin • sp_admin

Mit installierte Tabellen Proaktive Auslöser Funktion

Tabelle	Beschreibung
Proaktive anwenderdefinierte Auslösertypen [sys_cs_ptrigger_type_list]	Erstellen und zeigen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen an
Proaktive Regeln [sys_cs_ptrigger_rule]	Speichert alle Proaktive Auslöser Regeln
Proaktive Aktionen [sys_cs_ptrigger_action]	Übergeordnete Aktionstabelle
Proaktiv Virtual Agent Themenaktion[sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	Erweiterte Tabelle aus Aktion für Virtual Agent Aktion
Proaktiver Ausführungsverlauf#[sys_cs_ptrigger_Execution]	Ausführungsverlauf für die letzten 7 Tage
Proaktiver täglicher Bericht [sys_cs_ptrigger_Report_Daily]	Aggregierte Ausführungsdaten nach Anwender, Regel oder Aktion pro Tag

Proaktive Auslöserrollen

Proaktive Auslöser Fügt die Administratorrolle proaktive Auslöser hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen	Gruppen	Erweitert	Überlegungen
Administrator für proaktive Auslöser [sn-pt.proactive_admin]	Anwender, die proaktive Regeln erstellen und Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige	• Anwenderkriterienadministrator [user_critera_admin] • Service Portal-Administrator [sp_admin]	Keine.	Nein	Anwender, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf alle zugehörigen Tabellen und Datensätze zugreifen, einschließlich potenziell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen	Gruppen	Erweitert	Überlegungen
	Datensätze haben.				geschützter Informationen sowie proaktiver Regeln.

Hinweis:

Vereinfachen Sie die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen erstellen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas und nicht für einzelne Anwender erforderlich sind. Sie können diesen Gruppen dann einzelne Anwender zuweisen. Wenn Anwender zu neuen Rollen wechseln, können Sie ihre Gruppenmitgliedschaften neu zuweisen und Szenarien vermeiden, in denen Anwender unerwartete Rollen beibehalten.

Details zur Verwaltung von Anwendern, Gruppen und Rollen finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Administrator für proaktive Auslöser [sn-pt.proactive_admin]

Anwender, die proaktive Regeln erstellen und Zugriff auf zugehörige Tabellen und zugehörige Datensätze haben.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Anwenderkriterienadministrator [user_critera_admin]
- Service Portal-Administrator [sp_admin]

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Wichtig:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Domänentrennung und Proaktive Auslöser

Domänentrennung wird für Proaktive Auslöser unterstützt. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Proaktive Auslöser Rich-Text-Popup-Nachrichten bieten Anwendern Aktionen in Echtzeit Proaktive Auslöser Daten. Domänentrennung ist aktiviert und wird auf der Basisebene unterstützt.

So funktioniert Domain Separation in Proaktive Auslöser

Jede Domäne verfügt über einen eigenen Satz von Regeln und Auslösertypen, die unabhängig von anderen Domänen ausgewertet werden.

Zugehörige Informationen

Domain separation explained

Domain separation for service providers

Formular „proaktive Regel“

Beim Erstellen von Proaktive Auslöser Regel enthält das Formular „proaktive Regel“ die folgenden Felder.

Formular „proaktive Regel“

Feld	Beschreibung
Name	Name der neuen Regel, die Sie erstellen möchten.
Typ	Proaktive Auslöser Konversationstyp für Endanwender. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Virtual Agent Regeln werden ausgelöst, wenn Virtual Agent Ist verfügbar. • Nur Servicemitarbeiter Regeln werden ausgelöst, wenn der Webclient nur für Servicemitarbeiter konfiguriert ist. Sie können den Webclient nur über den als Servicemitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „proaktive Regel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	konfigurieren Serviceportal. Anweisungen dazu finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .
Beschreibung	Regelbeschreibung.
Reihenfolge	Reihenfolge, wenn ein Proaktive Auslöser Regel muss angewendet werden. Wenn mehr als eine Regel vorhanden ist, werden zuerst die Regeln mit niedrigeren Zahlen für eine bestimmte Verzögerungszeit angewendet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Zeitpunkt zum Ausführen des Auslösers	
Häufigkeit	Wie oft die Regel angewendet werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Jedes Mal: Jedes Mal, wenn ein Endanwender die Seite besucht. • Einmal pro Besuch: Jedes Mal, wenn ein Endanwender eine Seite besucht, melden Sie sich pro Anwender an. • Einmal pro Anwender: Wendet die Regel nur an, wenn ein Endanwender die Seite zum ersten Mal besucht. Mit dieser Häufigkeitseinstellung müssen Sie den Verlauf der Regel löschen, wenn Sie diese Regel für einen Anwender erneut ausführen möchten. Weitere Informationen zum Löschen des Regelverlaufs finden Sie unter Mehrere Proaktive Auslöser Regeln und Aktionen.
Verzögerungszeit	Wartezeit, bis die Regel angewendet wird. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Keine • 10 Sekunden • 20 Sekunden • 30 Sekunden • 1 Minute • 3 Minuten
Was löst den Auslöser aus?	
Auslösertyp	System-API oder Webbrowser-URL für den Auslösertyp. Wählen Sie

Automatische Übersetzung

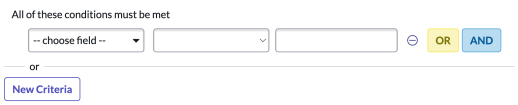
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „proaktive Regel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	das Suchlistensymbol ( ), um Ihre Standardauswahlen anzuzeigen. Wenn diese Option aktiviert ist, ist Ihre standardmäßige System-API-Auswahl **Ereignis Durchsuchen** . Dieser Auslösertyp löst eine Aktion aus, wenn keine Suchergebnisse in gefunden werden Serviceportal Oder Mitarbeiter-Servicecenter. **Tipp:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Geschäftsregel „proaktiver Auslöser“ (**Proaktiver Auslöser bei Suche**), Auslösertyp (**Ereignis Durchsuchen**), Regel (**Suche: Kein Suchergebnis**) Und Aktion (**Keine Suchergebnisnachricht**) Haben **Aktiv** Option aktiviert, damit diese Regel effektiv ausgeführt wird. Diese Parameter sind standardmäßig inaktiv. Ihre standardmäßigen Auswahlmöglichkeiten für Web-Browsing-URL sind: • **Katalogelement** : Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern des Katalogelements aus. • **Wissen** : Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern des wissensartikels aus. • **Portal-Startseite** : Löst eine Aktion basierend auf den Referenzfeldern der Portal-Homepage aus. • **URL** : Löst eine Aktion basierend auf der definierten URL aus. Definieren Sie die URL-Komponenten, wie in diesem Beispiel gezeigt.

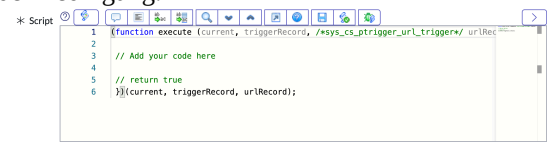
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „proaktive Regel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	 **Wichtig:** ○ Wenn Sie verwenden Virtual Agent Webclient außerhalb von ServiceNow Instanz (z. B. als Teil einer Drittpartei-Website) verwenden Sie den Auslösertyp URL. Verwenden Sie keinen der anderen Auslösertypen. ○ Der URL-Auslösertyp gilt nur, wenn keine anderen verfügbaren Auslösertypen mit der URL übereinstimmen. Wenn der benötigte Auslösertyp nicht angezeigt wird, verwenden Sie das Suchlistensymbol ( ) Können Sie einen eigenen anwenderdefinierten Auslösertyp erstellen. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Auslösertypen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Auslösertypen.
Bedingungen	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit der Auslösertyp wie vom Administrator definiert ausgeführt wird. Die Bedingungen variieren je nach Auslösertyp. Geben Sie an Proaktive Auslöser Bedingungen, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zur Verwendung von Bedingungen finden Sie unter Condition builder . **Hinweis:** Bei Regelbedingungen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden und muss übereinstimmen. Wenn Sie beispielsweise den Namen eines Katalogelements verwenden möchten, z. B. die iPhone-Bedingung, erhalten Sie durch Eingabe von „iphone“ nicht die gewünschten Ergebnisse. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „proaktive Regel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie die Bedingungen angeben, die für einen Auslösertyp erfüllt sein müssen, achten Sie darauf, dass Sie keine in Konflikt stehenden Auslösertypen und -Bedingungen angeben. In Konflikt stehende URL-Auslösertypen und -Bedingungen können zu Fehlern führen. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Auslöser verwalten.
Erweiterte Bedingungen	Option zur Verwendung von Skripts zum Definieren der Bedingung. 
Verfügbaren Agenten suchen	Option, um nach verfügbaren Servicemitarbeitern zu suchen.

Formular „proaktive Aktion“

Beim Erstellen von Proaktive Auslöser Regel enthält das Formular „proaktive Aktion“ die folgenden Felder.

Formular „proaktive Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktion, die Sie einer Regel zuordnen möchten.
Beschreibung	Beschreibung der anzuwendenden Aktion.
Betrifft	Die Gruppe der Endanwender, für die diese Aktion gilt. Sie können beispielsweise eine Aktion auf jeden anwenden **Alle Anwender** Oder **Gastanwender** Anwenderkriterien. Verwenden Sie das Symbol „Suchen mit Liste“ ( ), um den Anwender auszuwählen. Die **Gilt für** Einstellungen müssen für die Aktionen für jede Regel eindeutig sein. Informationen zum Erstellen eines Anwenderkriteriendatensatzes finden Sie unter Create a user criteria record for Service Portal . **Hinweis:** Wenn Sie keinen Anwender angeben, wird diese Regel auf alle Anwender angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „proaktive Aktion“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Modelltyp	Thementyp, entweder ein **LLM** Oder **NLU/ Stichwort** Wert, der dem zugeordnet ist Proaktive Auslöser Aktion. Dieses Feld gilt nur, wenn Now Assist Ist installiert und aktiviert.
Thema	Liste von Virtual Agent Themen verfügbar. Das ausgewählte Thema wird ausgeführt, wenn Endanwender öffnen Proaktive Auslöser Nachricht. **Hinweis:** Nur die Themen, die aktiv und veröffentlicht sind, werden in der Liste angezeigt. Systemthemen sind nicht in der Themenliste enthalten. (Für **Nachricht, die ein Virtual Agent-Thema startet** Nur Aktionen.)
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Reihenfolge, wenn ein Proaktive Auslöser Aktion muss angewendet werden. Wenn mehr als eine Aktion vorhanden ist, werden zuerst die Aktionen mit niedrigeren Zahlen angewendet.
Regel	Regel, für die diese Aktion gilt.
Variablen auswählen aus	Option zur Auswahl aus einer Liste von Variablen, die in der Nachricht verwendet werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Auslösertyp: Verweist auf die für die Regel ausgewählte Auslösertyptabelle. • Anwender: Verweist auf die Anwendertabelle. Verwendet die Attribute in der Anwendertabelle für Proaktive Auslöser Nachricht.
Nachricht	Text, den Endanwender sehen, wenn die Aktion angewendet wird. Um den Text einzugeben, können Sie: • Verwenden Sie die Tools und Optionen des HTML-Editors. **Hinweis:** Unterstützung für die Verwendung der Link-Schaltfläche kann in zukünftigen Releases enthalten sein. • Verwenden Sie Variablen (Auslösertyp oder Anwender).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „proaktive Aktion“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Überschrift	Text, den die Endanwender über den von Ihnen erstellten Schaltflächen sehen. Der standardmäßige Tagline-Text ist Für Sie vorgeschlagen . (Für **Nachricht, die eine Auswahl von Virtual Agent-Themen startet** Nur Aktionen.)

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Die ServiceNow® Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Die Anwendung aktiviert andere ServiceNow® Anwendungen, die angezeigt werden sollen Zoom Rückrufoption für Anwender. Die Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Die Anwendung ist über verfügbar ServiceNow® Speichern.

Die Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf App ist ein ServiceNow AI Platform® Fähigkeit, mit der Anwender einen Rückruf anfordern können Zoom Wenn die Wartezeit des Service Desk-Mitarbeiters lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind. Service Desk-Mitarbeiter und Anwender können über zusammenarbeiten Zoom Besprechung zu einem Datum und einer Uhrzeit, die von Anwendern angefordert wurden.

Features

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Ermöglicht Anwendern das anfordern eines Videorückrufs von Omnichannel wie Virtual Agent, Engagement Messenger, Portale und Chats.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Anwendern die Zusammenarbeit, um ein Problem zu lösen.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einer beizutreten Zoom Besprechung aus einem Interaktionsdatensatz.
- Importiert Zoom Besprechungstranskript zum Interaktionsdatensatz. Die eingefügten Transkripte werden nicht analysiert.
- Importiert Zoom URL der Besprechungsaufzeichnung zum Interaktionsdatensatz.
- Zeigt die Namen der Teilnehmer an, die an der Besprechung teilgenommen haben.
- Markiert den Abschluss der Interaktion, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - Beide Teilnehmer sind der Besprechung beigetreten.
  - Die Zoom Besprechung wurde beendet.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installieren

Sie können installieren Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Anwendung (com.sn.zoom.callback), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installiert:

- Skripteinbindungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Anwendung (com.sn.zoom.callback) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf installierte Komponenten

Mit der Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
ZoomCallDatabase	Enthält datenbankbezogene Funktionen.
ZoomCallDriver	Implementiert Erweiterungspunkt für sn_omni_callback.VideoCallDriver.
ZoomCallEventHandler	Überschreibt die Funktionen von ZoomCallEventHandlerSNC.
ZoomCallEventHandlerSNC	Enthält Dienstprogrammfunktionen für die Verarbeitung der abgeschlossenen Transkript-Ereignisse.
ZoomCallTranscriptProcessor	Enthält Dienstprogrammfunktionen zur Verarbeitung von Zoom Transkript.
ZoomCallUtils	Überschreibt die Funktionen von ZoomCallUtilsSNC.
ZoomCallUtilsSNC	Enthält die Dienstprogrammfunktionen für Zoom Rückruf.

Business-Regeln

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf-Geschäftsregeln

Interaktion schließen (Zoom-Rückruf)	Notify-Telefonkonferenz [notify_conference_call]	Schließt die Interaktion nach dem Zoom Besprechungen enden. Sowohl der Service Desk-Mitarbeiter als auch die anfordernde Person müssen dem Anruf beitreten, um die Interaktion zu schließen.
Erstellen Sie einen Notify-Konferenzanruf-Datensatz	Rückruf [sys_cs_Callback]	Erstellt einen Notify-Konferenzanruf-Datensatz, wenn Zoom Rückruf wird erstellt.
Aufzeichnung Abgeschlossen (Zoom-Rückruf)	Notify-Aufzeichnung [notify_recording]	Speichert die Aufzeichnungs-URL in der Interaktion, wenn die Aufzeichnung abgeschlossen ist.
Aktualisieren Sie den Zoom-Host, wenn der Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist	Interaktion [interaction]	Macht den Service Desk-Mitarbeiter zum Host, wenn die Interaktion vom Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert wird.

Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf einrichten

Ermöglichen Sie Ihren Anwendern, einen Rückruf anzufordern Zoom Durch Integration von Zoom Account mit ServiceNow Instanz. Sie können den Account auch aktivieren, um Anforderungen von Ihrer Instanz zu authentifizieren, indem Sie im Account eine anwenderdefinierte OAuth-Anwendung erstellen.

Der Konfigurationsprozess besteht aus den in der folgenden Tabelle aufgeführten Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Einrichten von Zoom Spoke für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf	Integrieren Sie die Ihrer Organisation Zoom Account bei Ihrem ServiceNow Instanz, die verwendet Zoom Zu erstellende Spoke Zoom Besprechungen.
Wird eingerichtet Notify Zoom Connector für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf	Richten Sie ein Notify Zoom Connector in Zoom Um die Ereignisinformationen von zu erhalten Zoom.
Konfigurieren Sie ein Zoom Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf	Konfigurieren Sie ein Zoom Webhook in ServiceNow Um die Zoom Extension-App zu benachrichtigen, wenn bestimmte Ereignisse in auftreten Zoom.
Konfigurieren Sie Zoom Kanal für Rückrufe über Zoom	Aktivieren Sie Zoom Rückrufkanal und geben Sie die Host-E-Mail-Adresse für einen Rückruf an Zoom.

Einrichten von Zoom Spoke für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Aktivieren Sie Zoom Spoke zum Ausführen verschiedener Aktionen, z. B. Erstellen von Besprechungen, Neuplanung von Besprechungen, Löschen einer Besprechung oder Abrufen der Teilnehmerdetails von Ihrem Zoom Account durch Integration von erstellen Zoom Account bei Ihrem ServiceNow Instanz.

Erstellen Sie eine verbundene App in Zoom

Erstellen Sie eine verbundene App in Ihrem Zoom Account zum Aktivieren der OAuth 2,0-Authentifizierung mit Zoom Spoke.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über einen verfügen IntegrationHub Abonnement.
- Stellen Sie sicher Omni-Channel-Rückruf Ist auf Ihrer Instanz installiert.
- Stellen Sie sicher, dass Zoom Spoke ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Spoke

Erforderliche Rolle: Zoom Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Zoom-Marktplatz .
2. In **Entwickeln** Dropdown-Liste auswählen **App Erstellen** .
3. Wählen Sie aus **OAuth** Karte aus den verfügbaren Karten.
4. Deaktivieren Sie **Möchten Sie diese App im Zoom App Marketplace veröffentlichen?** Option.
5. Wählen Sie Aus **Erstellen.**
6. Geben Sie einen Namen für die App in an **Name** Feld.
7. Legen Sie den App-Typ auf fest **App auf Account-Ebene** .

   Hinweis:
   Apps auf Account-Ebene müssen von installiert werden Zoom administrator, der die App für alle Account-Anwender im Account verwaltet.

8. Konfigurieren Sie die Umleitungs-URLs für die Authentifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie im Abschnitt App-Anmeldeinformationen den ein ServiceNowInstanzumleitungs-URL in **Umleitungs-URL für OAuth** Feld im folgenden Format:
https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

b. Fügen Sie im Abschnitt „OAuth-Allow-Liste“ hinzu ServiceNowInstanzumleitungs-URL im folgenden Format:
https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

c. Zeichnen Sie die Werte von auf **Client-ID** Und **Geheimer Client-Schlüssel** Felder, die für die Anwendungsregistrierung verwendet werden sollen.

9. Wählen Sie im linken Bereich aus **Umfänge** .
10. Wählen Sie im Abschnitt Bereiche hinzufügen die Option aus **Fügen Sie Bereiche Hinzu** .
11. Auf der **Fügen Sie Bereiche Hinzu** Dialogfeld wählen Sie den Umfangstyp aus.
12. Wählen Sie aus **Besprechung** Bereichstyp.
13. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
    - Zeigen Sie alle Anwenderbesprechungen an
    - Zeigen Sie alle Anwenderbesprechungen an, und verwalten Sie sie
14. Wählen Sie aus **Aufzeichnung** Bereichstyp.
15. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
    - Zeigen Sie alle Anwenderaufzeichnungen an
    - Zeigen Sie alle Anwenderaufzeichnungen an, und verwalten Sie sie
16. Wählen Sie aus **Anwender** Bereichstyp.
17. Wählen Sie aus **Zeigen Sie alle Anwenderinformationen an** Umfang.
18. Wählen Sie **Fertig**.

Ergebnisse

Die Aktionen in den ausgewählten Bereichen werden für verfügbar Zoom Spoke.

Konfigurieren Sie eine Zoom-Verbindung in ServiceNow Instanz

Verwenden Sie die während generierten Informationen Zoom Account-Konfiguration zum Registrieren von Zoom Spoke als OAuth-Provider und zulassen, dass die Instanz OAuth 2,0-Token anfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie im Flow Designer die aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. Suchen Sie nach Zoom Verbindung und wählen Sie aus **Details Anzeigen** .
4. Wählen Sie auf der Zoom-Verbindungskarte aus **Bearbeiten** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Ihrer Zoom-Instanz: `https://api.zoom.us` .
OAuth-Entitätsname	Name zur Identifizierung des Anwendungsregistrierungsdatensatzes.
OAuth-Client-ID	Client-ID, die während der Anwendungsregistrierung erstellt wurde.
OAuth-Client-Geheimnis	Während der Anwendungsregistrierung erstellter geheimer Clientschlüssel.
OAuth-Umleitungs-URL	OAuth-Rückrufendpunkt: `https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do` .

6. Wählen Sie Aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .
   Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass das Token verfügbar ist.

Wird eingerichtet Notify Zoom Connector für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Einrichten von Notify Zoom Connector in Zoom Und dann in Ihrem ServiceNow Mit der Instanz kann Ihre Instanz die Ereignisinformationen von empfangen Zoom. Ein Ereignis ist normalerweise eine Aktion, die sich auf eine Besprechung bezieht.

Hinweis:
Derzeit nur die Zoom Die Aufzeichnungs-URL ohne Passcode wird in der Interaktion gespeichert. Sie können konfigurieren Zoom Account zum Deaktivieren der Passcode-Option.

Konfigurieren Sie Notify Zoom Connector in Zoom

Konfigurieren Sie Notify Zoom Connector in Zoom Um Ereignisinformationen in zu erhalten ServiceNow Instanz von Zoom.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher Notify Zoom Connector und Omni-Channel-Rückruf Werden auf Ihrer Instanz installiert.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über verfügen Zoom-SpokeAuf Ihrer Instanz installiert.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen Anmeldeinformationen für und -Verbindungen mit verfügen Zoom In Ihrer Instanz.
- Die Notify Zoom Connector muss mit demselben konfiguriert worden sein Zoom Account, mit dem Sie die OAuth-App für erstellt haben Zoom Spoke.

Erforderliche Rolle: administrator, Zoom-Administrator

Prozedur

1. Auf Ihrem Zoom OAuth-App, navigieren Sie zu **Funktion** > **Fügen Sie Eine Funktion Hinzu** > **Ereignisabonnement**an.
2. Aktivieren Sie die Ereignisabonnementfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Ereignisabonnement Hinzufügen** Zum Hinzufügen des ersten Ereignisabonnements.
4. Geben Sie die URL ein, die zum Veröffentlichen von Informationen zu Ereignissen in verwendet werden soll Zoom Zu Ihrer Instanz:
   https://<instance name>.com/api/sn_Notify_Zoom/Notify_Zoom/ZoomEvent
5. Wählen Sie aus **Fügen Sie Ereignisse Hinzu** Schaltfläche.
6. Wählen Sie Aus **Besprechung** Und wählen Sie dann die folgenden Besprechungen aus der Liste aus:
   - Besprechung starten
   - Besprechung beenden
   - Teilnehmer/Host ist der Besprechung beigetreten
   - Teilnehmer/Host hat das Meeting verlassen
7. Wählen Sie Aus **Aufzeichnung** Und wählen Sie dann aus **Alle Aufzeichnungen wurden abgeschlossen** Aus der Liste.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie im Bildschirm Funktion hinzufügen die Option aus **Speichern** Zum Speichern der Ereignisabonnementkonfiguration.
10. Wählen Sie Aus **Ereignisabonnement Hinzufügen** Zum Hinzufügen eines zweiten Ereignisabonnements.
11. Geben Sie im Formular die URL ein, die zum Veröffentlichen von Informationen zu Ereignissen in verwendet wird Zoom Zu Ihrer Instanz:
    https://<instance name>.com/api/sn_Zoom_Spoke/Zoom_webhook_endpoint/Webhook
12. Wählen Sie aus **Fügen Sie Ereignisse Hinzu** Schaltfläche.
13. Wählen Sie Aus **Aufzeichnung** Und wählen Sie dann aus **Die Aufzeichnung von Transkriptdateien wurde abgeschlossen** Aus der Liste.
14. Wählen Sie **Fertig**.
15. Wählen Sie im Abschnitt Funktion hinzufügen die Option aus **Speichern** Zum Speichern der Ereignisabonnementkonfiguration.
16. Wählen Sie im Abschnitt Token die Option aus **Kopieren** Zum Aufzeichnen des Verifizierungstoken, das während der Konfiguration von verwendet werden soll Notify Zoom Connector.

Konfigurieren Sie Notify Zoom Connector in ServiceNow

Konfigurieren Notify In Ihrem ServiceNow Instanz, von der Ereignisinformationen empfangen werden sollen Zoom.

Vorbereitungen

Sie müssen das Verifizierungstoken kopiert haben, das während der Konfiguration von angezeigt wird Notify Zoom Connector in Zoom.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. Fügen Sie das Verifizierungstoken in ein **Webhook-Validierungstoken** Feld.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie ein Zoom Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Konfigurieren Sie ein Zoom Webhook für Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf

Konfigurieren Sie ein Zoom Webhook in ServiceNow Um zu benachrichtigen Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf App, wenn bestimmte Ereignisse in auftreten Zoom.

Vorbereitungen

Sie müssen das Verifizierungstoken kopiert haben, das während der Konfiguration von angezeigt wird Notify Zoom Connector in Zoom.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zoom-Spoke** > **Zoom-Webhook-Registrierungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Zoom-Rückruf-Transkript abgeschlossen** Aus der Liste.
3. Fügen Sie das Verifizierungstoken für die Validierung von Ereignisbenachrichtigungen in ein **Token** Feld.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Zoom Kanal für Rückrufe über Zoom

Service Desk-Mitarbeitern erlauben, Anwender zurückzurufen Zoom Durch Aktivieren von Zoom Rückrufkanal und Angabe der Host-E-Mail-Adresse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Channel.list` Im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie im Formular Messaging-Kanäle die aus **Zoom** Kanal.
3. Wenn Sie in einer Nachricht oben im Formular aufgefordert werden, Anwendungen zu wechseln, um den Datensatz bearbeiten zu können, wählen Sie das Wort aus **Hier** .
4. Konfigurieren Sie im Abschnitt Kanaleigenschaften die Kanaleigenschaften.
   - Legen Sie die Eigenschaft *`enabled`* auf „Wahr“ fest.
   - In *`host_email`*Eigenschaft: Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, mit der die Besprechungen erstellt werden sollen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

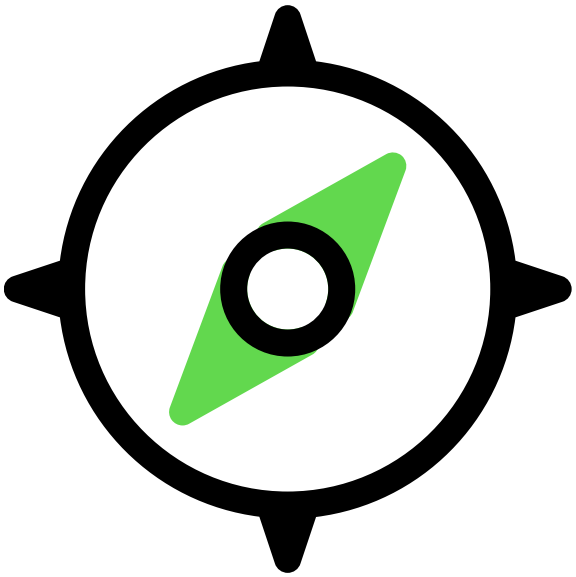
Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen Diagnosetool zum Identifizieren, Beheben und Finden von Lösungen für Probleme mit Konversationsschnittstellen, bevor Sie sich an wenden Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

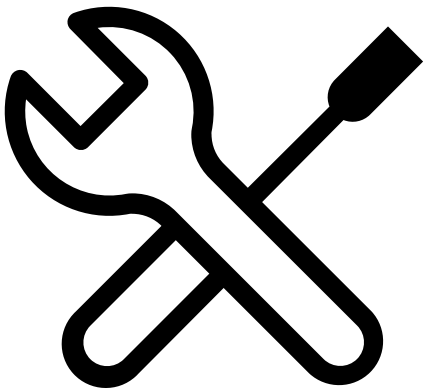
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Funktionen des Diagnosetools.

Verwenden



Verwenden Sie das Tool, um Fehler zu beheben und Konfigurationsprobleme mit zu lösen Microsoft Teams Und Erweiterte Arbeitszuweisung.

Problembehandlung und Hilfe

- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU)
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Die Konversations-Schnittstellen Mit dem Diagnosetool können Administratoren Probleme mit Konversationsschnittstellen suchen, identifizieren und lösen.

Die Konversations-Schnittstellen Mit dem Diagnosetool können Administratoren Probleme mit Konversationsschnittstellen suchen, identifizieren und lösen.

Techniker des technischen Supports haben eingerichtet Konversations-Schnittstellen Diagnosetool auf dem Server. Techniker des technischen Supports erstellen und verwalten Konversations-Schnittstellen Diagnosekategorie-Datensätze und -Inhalte, die Konversations-Schnittstellen Diagnosetool verwendet.

Nachdem die Techniker des technischen Supports die Diagnosekategorien und -Inhalte erstellt haben, können Administratoren mit der Verwendung von beginnen Konversations-Schnittstellen Diagnosetool im Chat-Widget. Administratoren müssen über die Rolle admin oder Virtual_Agent_admin verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Konversations-Schnittstellen Das Diagnosetool ist für beide verfügbar Virtual Agent Und Virtual Agent Lite.

Hinweis:
Vor der Verwendung von Konversations-Schnittstellen Diagnosetool. Administratoren müssen das Plugin „Konversationsschnittstellen – Diagnose“ (sn_ci_Diagnostics) aktivieren, das auf der verfügbar ist ServiceNow® Store Speichern.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool-Workflow

Nachdem Sie das Problem beschrieben haben, das Sie lösen möchten Konversations-Schnittstellen Der Diagnose-Tool-Workflow beginnt mit der Verwendung der relevanten Diagnosethemen und Themenblöcke. Diese Themen und Themenblöcke werden zum Identifizieren, Diagnostizieren, Lösen und Sammeln von Daten für das beschriebene Problem verwendet.

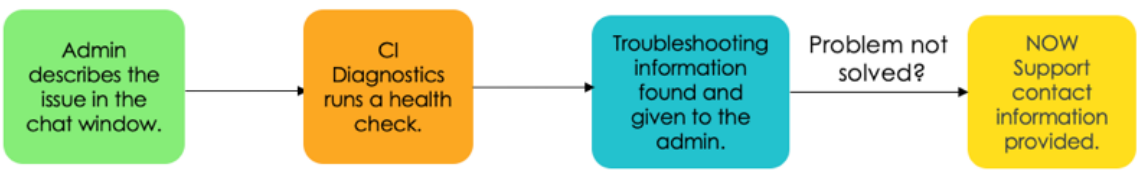
Der Diagnose-Workflow führt beispielsweise Folgendes aus:

- Fordert Sie basierend auf dem Problem, das Sie lösen möchten, zur Eingabe der erforderlichen Daten auf.
- Enthält eine Liste von Knowledge Base-Artikeln (KB), in denen Sie gegebenenfalls weitere Informationen finden können. Wenn Sie die benötigten Informationen nicht finden, können Sie auch nach zusätzlichen KB-Artikeln suchen.
- Bietet Ihnen die Möglichkeit, Informationen zum Diagnosesupport herunterzuladen.
- Ermöglicht die Auswahl eines anderen Problems zur Lösung.

Der Diagnose-Workflow sowie die angezeigten Optionen und Hinweismeldungen entsprechen dem Problem, das Sie diagnostizieren und lösen möchten. Der Diagnose-Workflow verwendet einen KI-Suche Filter als Teil der Diagnose. Weitere Informationen zu finden KI-Suche Und Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Configuring AI Search .

Der Workflow für Diagnosethemenblock enthält auch Lösungen für Messaging-Integrationen, z. B. Microsoft Teams. Es hilft auch bei Erweiterte Arbeitszuweisung Konfigurationsprobleme.

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool-Workflow



Im Workflow beschreibt der Administrator das Problem. Das Tool führt eine Integritätsprüfung aus und gibt verfügbare Informationen zur Fehlerbehebung sowie Kontaktinformationen für zurück Now Support Wenn das Problem nicht gelöst wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversations-Schnittstellen Vorteile des Diagnosetools

Leistung	Funktion	Anwender
Diagnostizieren Sie allgemeine Fehler, z. B. Fehlermeldungen und Probleme mit Systemeigenschaften.	Diagnose Konversations-Schnittstellen Fehler	Administratoren
Identifizieren und lösen Microsoft Teams Konfigurationsprobleme.	Diagnose Microsoft Teams Konfigurationsprobleme	Administratoren
Identifizieren und lösen Sie allgemeine Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Konfigurationsprobleme.	Diagnose Erweiterte Arbeitszuweisung Konfigurationsprobleme	Administratoren

Mit Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Verwenden Sie das Tool, um allgemeine Diagnosen durchzuführen Konversations-Schnittstellen Fehler und Systemeigenschaftseinstellungen sowie Probleme mit Microsoft Teams Und Erweiterte Arbeitszuweisung Konfiguration.

Diagnose Konversations-Schnittstellen Fehler

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen Diagnosetool zur Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Konversationsschnittstellen wie Fehlermeldungen und Systemeigenschaftsproblemen, bevor Sie sich an wenden Now Support.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie diese Aufgabe, um Fehler zu beheben und Systemeigenschaftswerte zu suchen und zu ändern.

Prozedur

1. Beginnen Sie eine Konversation mit Virtual Agent Chatbot.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht ein `Diagnose vor Chat` .
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.

   Wenn es sich um ein Problem mit einer Fehlermeldung handelt, können Sie die Fehlermeldung kopieren und einfügen oder in die Chatbot-Konversation eingeben.

   Für Systemeigenschaften müssen Sie den genauen Namen der Systemeigenschaft nicht kennen. Geben Sie einen Funktionsnamen ein, der sich auf die Eigenschaft bezieht, um eine Liste der übereinstimmenden Systemeigenschaften anzuzeigen.

   Wenn Ihre Eingabe mit einer vorhandenen Systemeigenschaft übereinstimmt, sich diese Eigenschaft aber nicht in Ihrer Instanz befindet, wird der Name der Systemeigenschaft gefolgt von zwei Bindestrichen angezeigt. Beispiel: `some.property.name--`

   Suchen oder erstellen Sie die Systemeigenschaft in Ihrer Instanz, und nehmen Sie gegebenenfalls Änderungen vor.

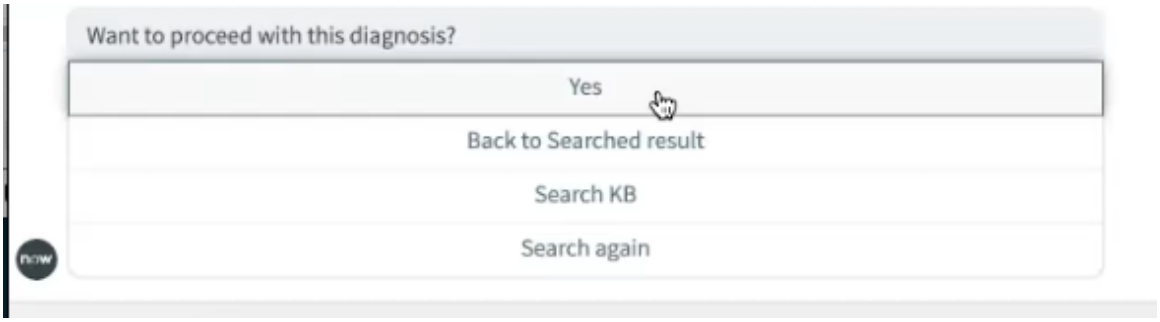
   Das Tool zeigt eine Liste von Lösungen an.
4. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

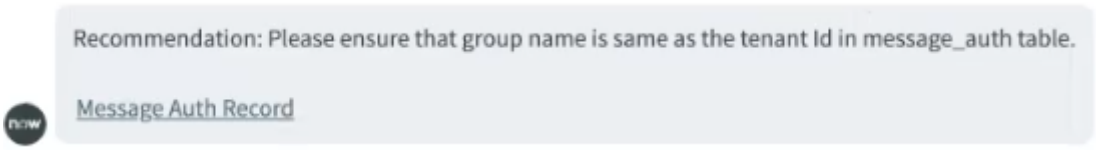
Das Diagnosetool fragt, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

Fahren Sie fort, oder suchen Sie die Chatantwort erneut

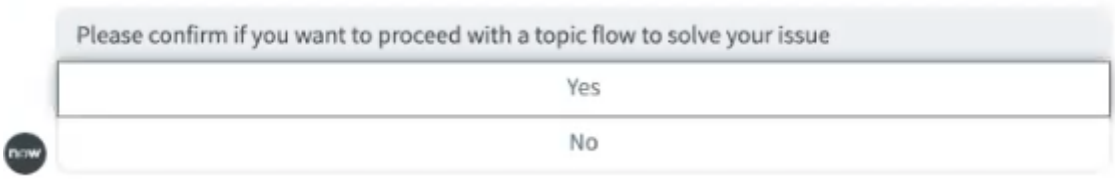


5. Wählen Sie Aus **Ja** Um fortzufahren.
   Das Tool initiiert den Workflow und führt Sie durch die relevanten Hinweismeldungen. Die angezeigten Hinweismeldungen hängen von dem Problem ab, das Sie diagnostizieren und lösen möchten.
6. Beantworten Sie die Eingabeaufforderungen.
   Wenn die Diagnose abgeschlossen ist, zeigt das Diagnosetool eine empfohlene Lösung an.

Problemempfehlung



Problembestätigung



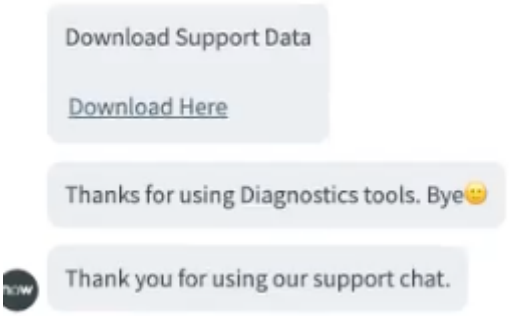
7. Wählen Sie Aus **Ja** Um zu bestätigen, oder wählen Sie aus **Nein** Um den Workflow zu beenden.
   Das Diagnosetool führt Sie durch den relevanten Workflow. Die angezeigten Optionen und Hinweismeldungen hängen vom Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die Hinweismeldungen. Möglicherweise sehen Sie auch einen Link zum entsprechenden Knowledge Base-artikel (KB), in dem Sie weitere Informationen finden.
8. Geben Sie Feedback.
   Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Wählen Sie Aus **Ja** , Wenn die Lösung nicht hilfreich war.

     Sie werden gebeten, zusätzliche Informationen bereitzustellen, die bei der Feinabstimmung der Lösung helfen.

     Die angezeigten Hinweismeldungen variieren je nach Problem, das Sie lösen möchten.
   - Wählen Sie Aus **Nein** Um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und den Workflow zu beenden.
   - Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufforderung zum Herunterladen von Supportdaten



9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Link, um Supportdaten herunterzuladen.

Diagnose Microsoft Teams Konfigurationsprobleme

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen Diagnosetool zur Identifizierung und Lösung Microsoft Teams Konfigurationsprobleme, bevor Sie sich an wenden Now Support.

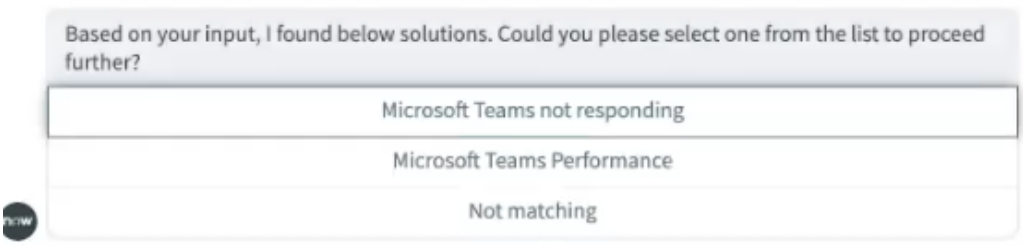
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Beginnen Sie eine Konversation mit Virtual Agent Chatbot.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht ein `Diagnose vor Chat` .
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.
   Beispiel: Wenn Microsoft Teams Anwendung reagiert nicht, Sie können eingeben `Keine Antwort` .
   Das Tool zeigt eine Liste von Lösungen an.

Beispiellösungen für „keine Antwort“

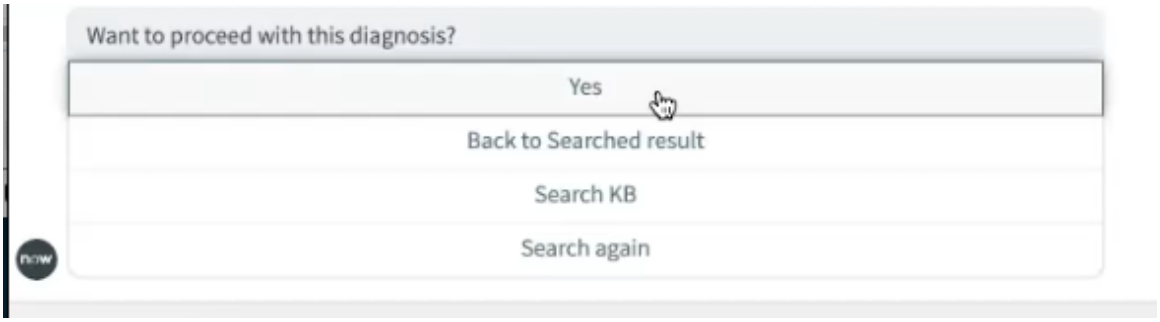


4. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten.
   Das Diagnosetool fragt, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fahren Sie fort, oder suchen Sie die Chatantwort erneut



5. Wählen Sie Aus **Ja** Um fortzufahren.
   Listen der Integritätsprüfungsparameter und MS Teams-Mandantenkonfigurationen werden angezeigt.

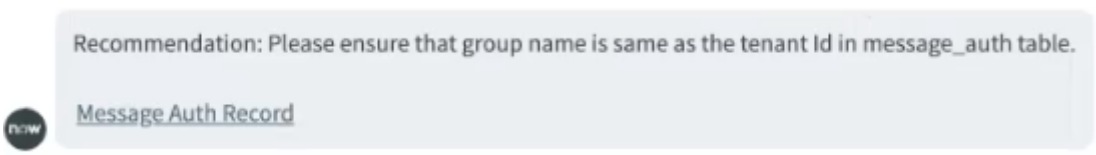
Integritätsprüfungsparameter und Mandantenkonfigurationsstatus

Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. Überprüfen Sie die Werte auf alle Parameter, die falsch festgelegt sind.
   Beispiel: Wenn ein Wert auf festgelegt ist **Falsch** Wann er auf festgelegt werden soll **Wahr** .
   Wenn die Diagnose abgeschlossen ist, zeigt das Diagnosetool eine empfohlene Lösung an.

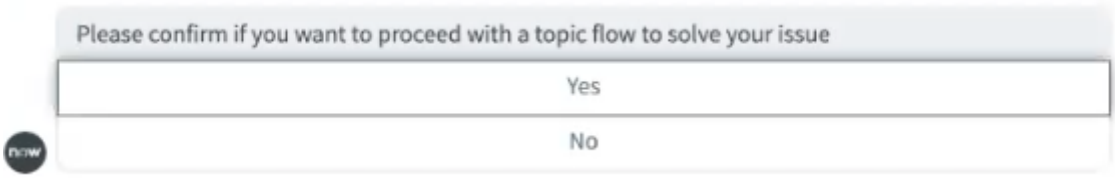
Problemempfehlung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembestätigung

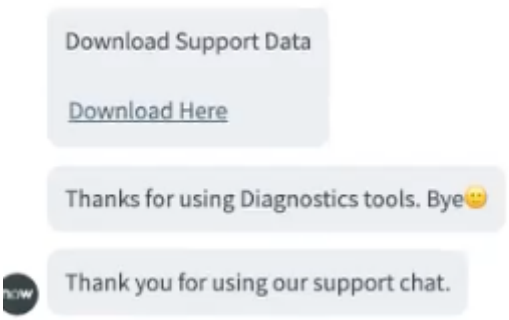


7. Wählen Sie Aus **Ja** Um zu bestätigen, oder wählen Sie aus **Nein** Um den Workflow zu beenden.
   Das Diagnosetool führt Sie durch den relevanten Workflow. Die angezeigten Optionen und Hinweismeldungen hängen vom Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die Hinweismeldungen. Möglicherweise sehen Sie auch einen Link zum entsprechenden Knowledge Base-artikel (KB), in dem Sie weitere Informationen finden. Beispielsweise wird möglicherweise ein Link zu angezeigt Master-KB-artikel Für allgemeine und bekannte Probleme mit Microsoft Teams.
8. Geben Sie Feedback.
   Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Wählen Sie Aus **Ja** , Wenn die Lösung nicht hilfreich war.

     Sie werden gebeten, zusätzliche Informationen bereitzustellen, die bei der Feinabstimmung der Lösung helfen. Beispielsweise werden Sie aufgefordert, die MS Teams-Bot-Mandanten-ID anzugeben, oder gefragt, ob die Instanz aus einer anderen Instanz geklont wurde.

     Die angezeigten Hinweismeldungen variieren je nach Problem, das Sie lösen möchten.
   - Wählen Sie Aus **Nein** Um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und den Workflow zu beenden.
   - Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.

     Aufforderung zum Herunterladen von Supportdaten

9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Link, um Supportdaten herunterzuladen.

Diagnose Erweiterte Arbeitszuweisung Konfigurationsprobleme

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen Diagnosetool zum Identifizieren und Lösen allgemeiner Elemente Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Konfigurationsprobleme, bevor Sie sich an wenden Now Support.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

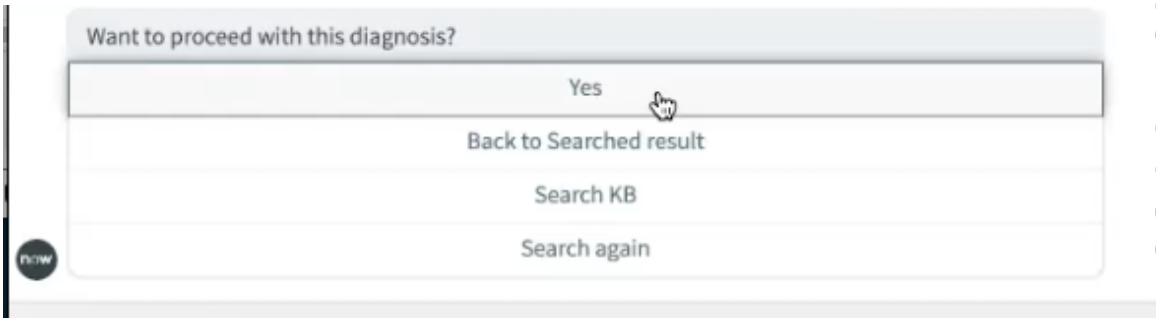
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lösen Sie Probleme mit AWA Konfiguration. Sie können beispielsweise Probleme wie lösen **Keine Service Desk-Mitarbeiter Verfügbar** Nachrichten.

Prozedur

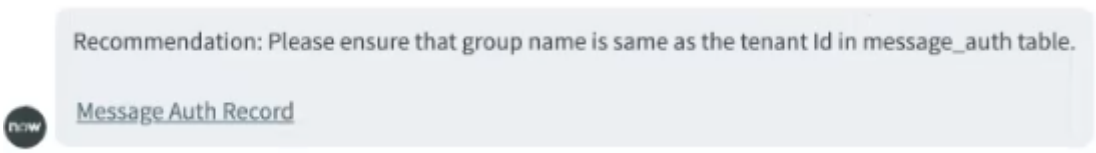
1. Beginnen Sie eine Konversation mit Virtual Agent Chatbot.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht ein `Diagnose vor Chat` .
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.
   Sie können die Fehlermeldung eingeben oder in die Chatbot-Konversation einfügen. Sie können beispielsweise eingeben `Keine Service Desk-Mitarbeiter Verfügbar` .
   Das Tool zeigt eine Liste von Lösungen an.
4. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten.
   Die Lösungen entsprechen dem Problem, das Sie lösen möchten.
   Das Diagnosetool fragt, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

Fahren Sie fort, oder suchen Sie die Chatantwort erneut

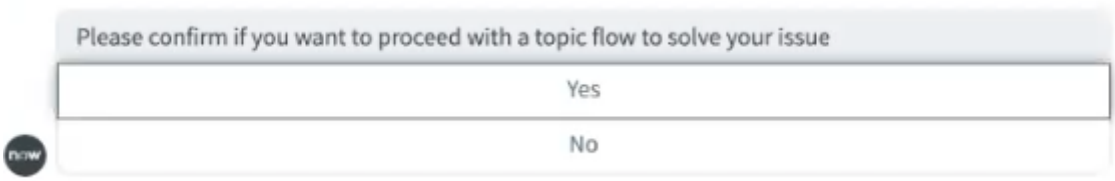


5. Wählen Sie Aus **Ja** Um fortzufahren.
   Das Tool initiiert den Workflow und führt Sie durch die relevanten Hinweismeldungen. Die angezeigten Hinweismeldungen hängen von dem Problem ab, das Sie diagnostizieren und lösen möchten.
6. Beantworten Sie die Eingabeaufforderungen.
   Wenn die Diagnose abgeschlossen ist, zeigt das Diagnosetool eine empfohlene Lösung an.

Problemempfehlung



Problembestätigung



7. Wählen Sie Aus **Ja** Um zu bestätigen, oder wählen Sie aus **Nein** Um den Workflow zu beenden.
   Das Diagnosetool führt Sie durch den relevanten Workflow. Die angezeigten Optionen und Hinweismeldungen hängen vom Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

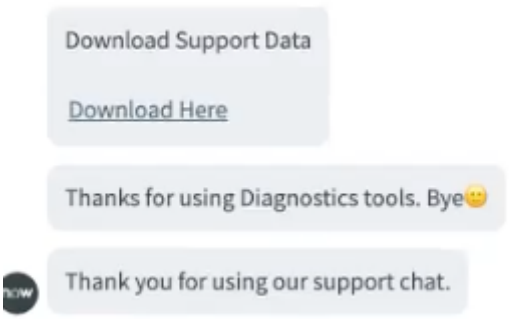
Hinweismeldungen. Möglicherweise sehen Sie auch einen Link zum entsprechenden Knowledge Base-artikel (KB), in dem Sie weitere Informationen finden.

8. Geben Sie Feedback.
   Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Wählen Sie Aus **Ja** , Wenn die Lösung nicht hilfreich war.

     Sie werden gebeten, zusätzliche Informationen bereitzustellen, die bei der Feinabstimmung der Lösung helfen.

     Die angezeigten Hinweismeldungen variieren je nach Problem, das Sie lösen möchten.
   - Wählen Sie Aus **Nein** Um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und den Workflow zu beenden.
   - Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.

Aufforderung zum Herunterladen von Supportdaten



9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Link, um Supportdaten herunterzuladen.

Zusätzliche Ressourcen für Konversations-Schnittstellen

Wenn Sie suchen Konversations-Schnittstellen(CI) Best Practices, Fehlerbehebung oder andere Implementierungsrichtlinien: Wählen Sie einen zu erkennenden Funktions- oder Ressourcentyp aus ServiceNow® Ressourcen auf anderen relevanten Websites.

Ressourcen-Links

CI-Funktionen	Ressourcentyp	Ressourcen
Mitarbeiterchat	Erste Schritte	Kurzanleitung für Mitarbeiterchat (ServiceNow-Community)
Mitarbeiterchat	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zum Mitarbeiterchat
Now Assist in Virtual Agent	Release-Hinweise	Now Assist in Virtual Agent release notes
Now Assist in Virtual Agent	Tipps und Beispiele	Wann Now Assist in Virtual Agent berücksichtigt werden soll

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

CI-Funktionen	Ressourcentyp	Ressourcen
		So fordern Sie Katalogelemente in Now Assist in Virtual Agent an Now Assist in Virtual Agent – Konversationskataloganordnung NLU-Themen werden zu LLM migriert
Sidebar	Release-Hinweise	Sidebar release notes
Sidebar	Tipps und Beispiele	Ermöglichen Sie Sidebar-Anwendern die Zusammenarbeit mit Microsoft Teams-Anwendern
Sidebar	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zur Sidebar
Virtual Agent	Release-Hinweise	Virtual Agent release notes
Virtual Agent	Erste Schritte	Virtual Agent und NLU-Kurzanleitung
Virtual Agent	Best Practices	Die 7 Gewohnheiten für einen hocheffektiven Chatbot
Virtual Agent	Tipps und Beispiele	Virtual Agent: Tipps für den Erfolg der Implementierung Virtual Agent-Implementierungsprüfliste – ein tieferer Einblick
Virtual Agent	Häufig gestellte Fragen	Virtual Agent-FAQs Virtual Agent NLU – FAQs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.