servicenow

Zürich – KI aktivieren

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

Agentischer Workflow **6**

Aktivieren Sie KI-Experiences **7**

Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® 14

Now LLM Service Updates 15

Schreiben von Anweisungen für große Sprachmodelle 17

Now Assist 23

Now Assist erkunden 27

Wird Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen 159

Wird Analysiert Now Assist Leistung 201

Now Assist – Referenz 273

Wissensdiagramm 279

Generative-KI-Controller 311

Now Assist KI-Agents 365

Untersuchen 367

Konfigurieren 430

KI-Agenten erstellen 445

Agenten-Workflow erstellen 496

Stellen Sie KI-Agents für Sprachfunktionen bereit 513
[store-future: BEGIN review]
[End]

Bewerten Sie einen agentischen Workflow 543

Beispiele für die Verwendung von KI-Agents 553

Referenz 554

Modellkontext-Protokoll-Client 575

Web-Agents 592
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist-Kontextmenü 611
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist-Datenkit 613

Now Assist-Datenkit erkunden 615

Now Assist-Datenkit konfigurieren 617

Now Assist-Datenkit verwenden 618

Now Assist-Datenkit – Referenz 632

Now Assist Skill Kit 634

Now Assist Skill Kit erkunden 637

Now Assist Skill Kit konfigurieren 648

Now Assist Skill Kit verwenden 654

Now Assist Skill Kit – Referenz 677

KI-Kontrollstelle 682

Automatische Übersetzung

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

KI-Kontrollstelle erkunden ... 684
Wird Konfiguriert KI-Kontrollstelle Workflows ... 772
KI-Kontrollstelle verwenden ... 777
KI-Kontrollstelle Referenzen ... 802
Natural Language Understanding ... 824
Natural Language Understanding erkunden ... 829
Modellverwaltung ... 842
Verwaltung mehrsprachiger Modelle ... 944
Integration von Virtual Agent und NLU-Workbench ... 961
NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen ... 963
Natural Language Query ... 1011
Natürliche Sprachabfrage Erkunden ... 1013
Natural Language Query verwenden ... 1014
NLQ wird konfiguriert ... 1016
Natural Language Query Referenzen ... 1023
Predictive Intelligence ... 1025
Erkunden Sie Predictive Intelligence ... 1027
Predictive Intelligence installieren ... 1030
Predictive Intelligence konfigurieren ... 1032
Lösungen werden erstellt und trainiert ... 1068
Predictive Intelligence verwenden ... 1110
Predictive Intelligence Referenzen ... 1150
Document Intelligence ... 1156
Untersuchen ... 1158
Konfigurieren ... 1160
Integrieren ... 1184
Verwenden ... 1190
Monitor ... 1212
Referenz ... 1218
Now Assist in Document Intelligence ... 1249
Untersuchen ... 1252
Konfigurieren ... 1259
Verwenden ... 1271
Referenz ... 1273
Task Intelligence ... 1287
Task Intelligence erkunden ... 1288
Task Intelligence konfigurieren ... 1291
Verwalten Sie Modelle für maschinelles Lernen mit Task Intelligence ... 1292
Task Intelligence Referenzen ... 1297
Konversationseinblicke ... 1300
Konversationseinblicke Erkunden ... 1301
Installieren Sie Konversationseinblicke ... 1304

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

Referenz für Konversationseinblicke....1305
Now Assist Und Glossar der Agentischen KI....1306
Agents....1306
Agentische KI....1306
Agentische Konversation....1307
Agentisches System....1307
Agentischer Workflow....1307
KI-Agenten....1307
KI-Compliance....1307
KI-Kontrollstelle....1307
KI-Governance....1307
KI-Steward....1308
Bezugsvermerk....1308
Anwenderdefinierte Kompetenz....1308
Dynamische Übersetzung....1308
Connectors für externe Inhalte....1308
generative KI....1308
Generative-KI-Controller....1308
Schutzmaßnahmen....1308
Wissensdiagramm....1309
Großes Sprachmodell (LLM)....1309
Multi-Turn-Katalogbestellung....1309
Native Übersetzung....1309
Now Assist....1309
Now Assist-Administrator Konsole....1309
Now Assist Analytics....1309
Now Assist Kontextmenü....1309
Now Assist Guardian....1309
Now Assist-Bereich....1310
Now Assist Kompetenz....1310
Now LLM Service....1310
Erkennung anstößiger Inhalte....1310
Orchestrator....1310
Erkennung von Prompt Injection....1310
Genius-Ergebnis für F&A....1310
Retrieval-Augmented Generation....1310
Zusätzliche Ressourcen für KI-Produkte und -Lösungen....1311
Modellkontext-Protokoll-Server....1316
Untersuchen....1318
Konfigurieren....1320
Referenz....1323

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

Agentischer Workflow

Ein agentischer Workflow ist eine strukturierte Sequenz von Aufgaben, die von einem oder mehreren KI-Agents mit minimalem menschlichem Eingreifen ausgeführt werden, um ein Geschäftsziel zu erfüllen. Sie können diese Workflows in erstellen und verwalten KI-Agenten-Studio Mithilfe von Auslösern, Tools und Auswertungsplänen und Bereitstellung in allen ITSM, HR, Und CSM Anwendungsfälle.

Automatische Übersetzung

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

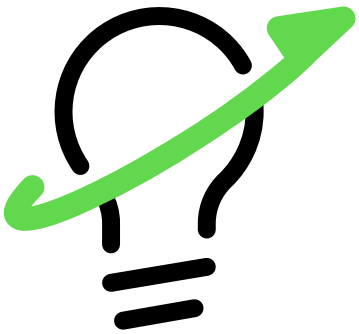
Aktivieren Sie KI-Experiences

Nutzen Sie Tools auf Basis künstlicher Intelligenz, um Routineaufgaben zu priorisieren und zu automatisieren,#schwerwiegende Incidents zu erkennen und Einblicke zu gewinnen.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Große Sprachmodelle (LLMS)

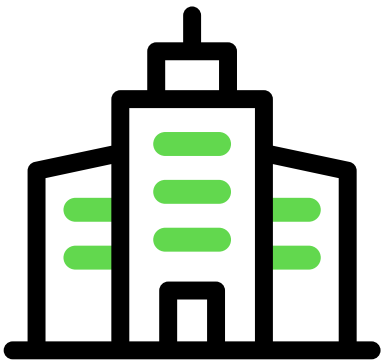


Wählen Sie aus Now LLM Service Oder unterstützte KI-Modelle von Drittparteien für Kompetenzen und Service Desk-Mitarbeiter.

Now Assist

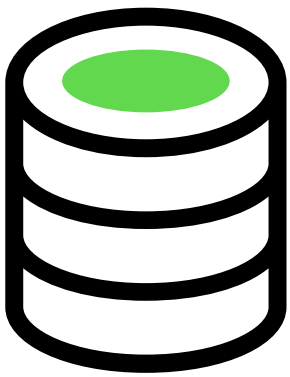
Verwenden Sie einen personalisierten Assistenten für generative KI und Kompetenzen, um Ihre Arbeit an zu verbessern ServiceNow AI Platform.

Now Assist KI-Agents



Erstellen und stellen Sie Anwendungsfälle zusammen, die die Geschäftsergebnisse fördern

Now Assist-Datenkit

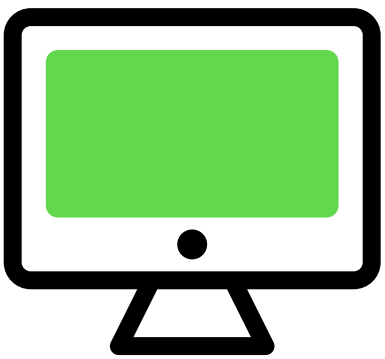


Fügen Sie einem Datenkatalog Datensätze hinzu.

Now Assist Skill Kit

Erstellen Sie anwenderdefinierte Kompetenzen und Eingabeaufforderungen für Now Assist Experience.

KI-Kontrollstelle



verwalten und steuern Sie KI-Assets im ServiceNow AI Platform.

Automatische Übersetzung

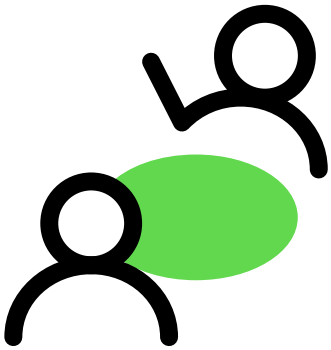
Überwachen,

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

Natural Language Understanding

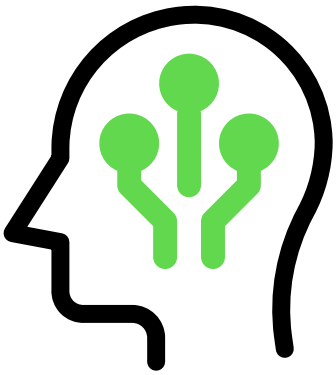
Verwenden Natural Language Understanding(NLU), damit Ihr System mit natürlichem menschlichen Ausdruck und natürlicher Absicht arbeiten kann.

Natural Language Query



Rufen Sie Daten aus Ihrer Instanz mithilfe von Anforderungen in nur-Sprache mit diesem Service auf der ab ServiceNow AI Platform.

Predictive Intelligence



Entwickeln Sie ML-basierte Lösungen mit Predictive Intelligence Um verbesserte Berufserfahrung in Ihrer Instanz zu erstellen.

Document Intelligence

Automatisieren Sie den Datenextraktionsprozess für Ihre Dokumente, und beschleunigen Sie Ihren Workflow mit einer leistungsstarken KI-basierten Lösung.

Now Assist in Document Intelligence

Verwenden Sie generative KI, um Informationen aus Dokumenten zu analysieren und zu extrahieren

Task Intelligence

Erstellen Sie ML-Lösungen mit diesem KI-Tool, und verfolgen Sie deren Auswirkungen auf Ihre Geschäftsanforderungen und -Ergebnisse.

Automatische Übersetzung

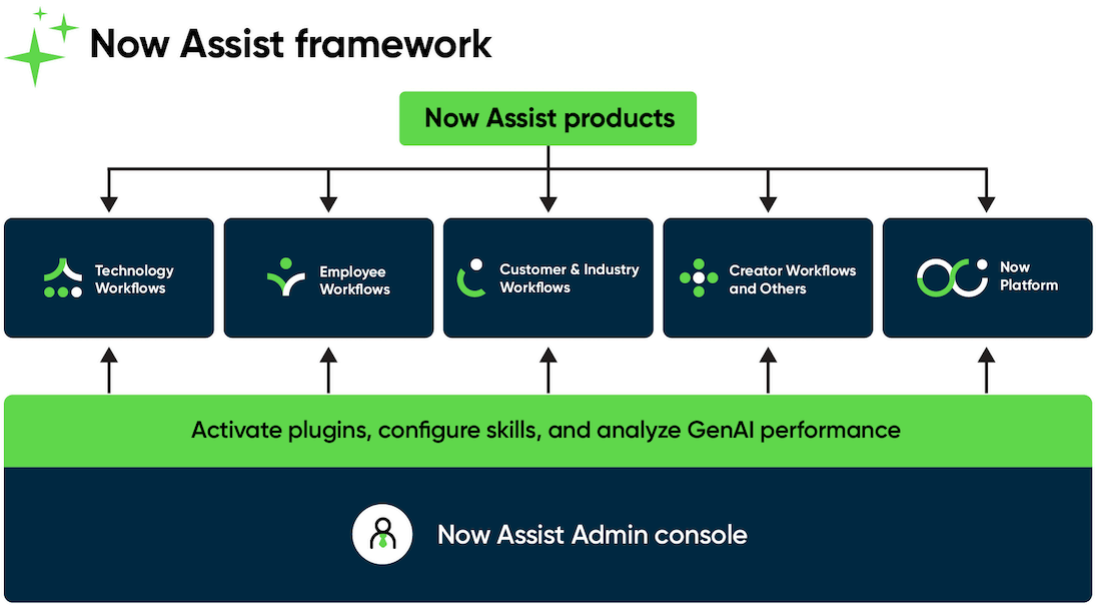
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zusätzliche Ressourcen

Aktualisieren Sie Ihre KI-Experience auf die nächste Ebene

Now Assist

Funktionen der generativen KI in aktivieren ServiceNow AI Platform Verwenden Now Assist Anwendungen. Generative KI kann Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Entwicklern helfen, schneller und produktiver zu arbeiten.



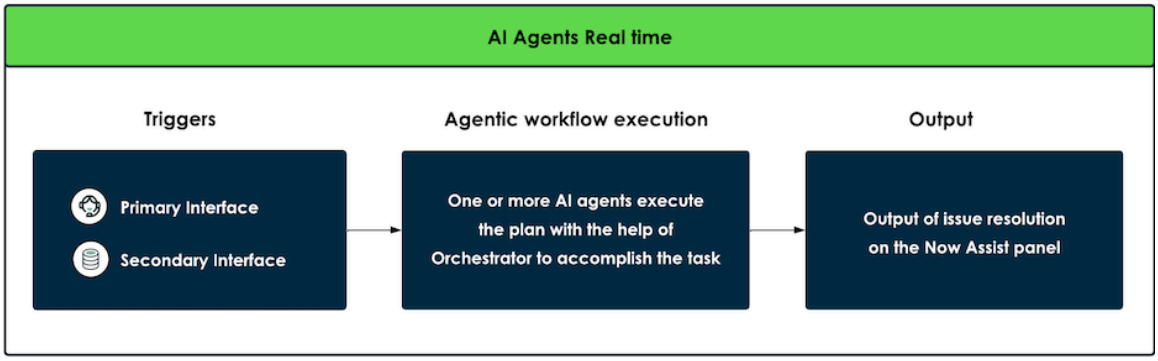
Now Assist KI-Agents

ServiceNow KI-Service Desk-Mitarbeiter können wichtige geschäftliche Herausforderungen autonom lösen, Ergebnisse beschleunigen und Mitarbeitern grenzenlose qualifizierte digitale Mitarbeiter bereitstellen, damit sie sich auf ihre beste Arbeit konzentrieren können.

Verwenden KI-Agenten-Studio Zum Erstellen, Verwalten und Testen von KI-Agents und Anwendungsfällen an einem Ort. Die Hauptübersichtsseite enthält drei Abschnitte,

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

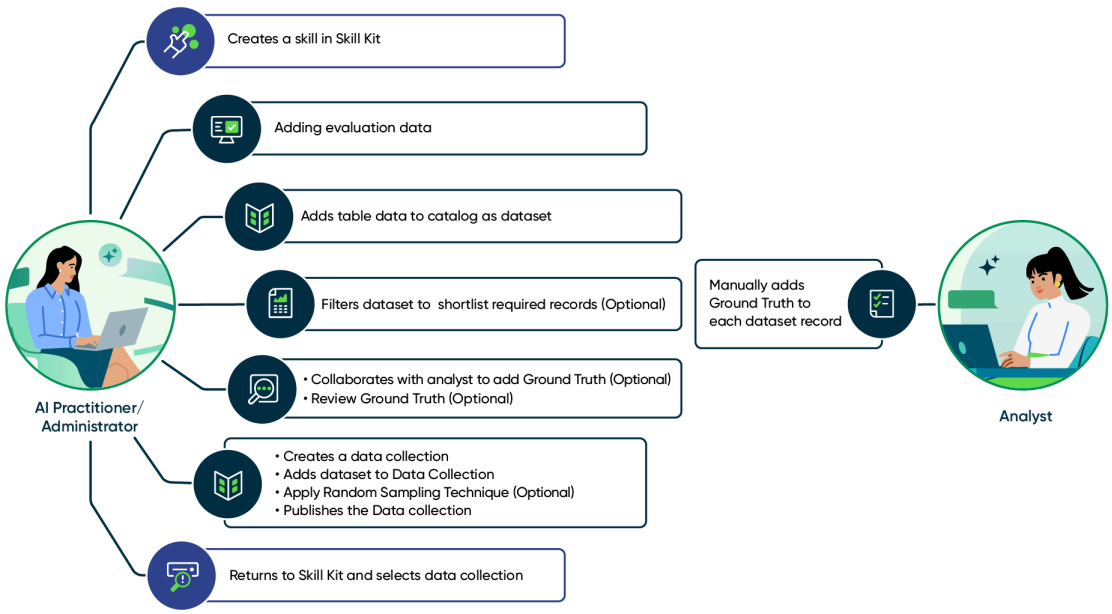
die Ihnen alles geben, was Sie verstehen, mit der Entwicklung von KI-Agents und Anwendungsfällen beginnen und fortfahren müssen.



Now Assist-Datenkit

Wenn das Basissystem Now Assist Kompetenzen entsprechen nicht Ihren Anforderungen, können Sie verwenden Now Assist-Datenkit Zum Erstellen anwenderdefinierter Datensätze und Datensammlungen, die in verwendet werden können Now Assist Skill Kit Zur Auswertung.

Anwender-Journey für Now Assist-Datenkit

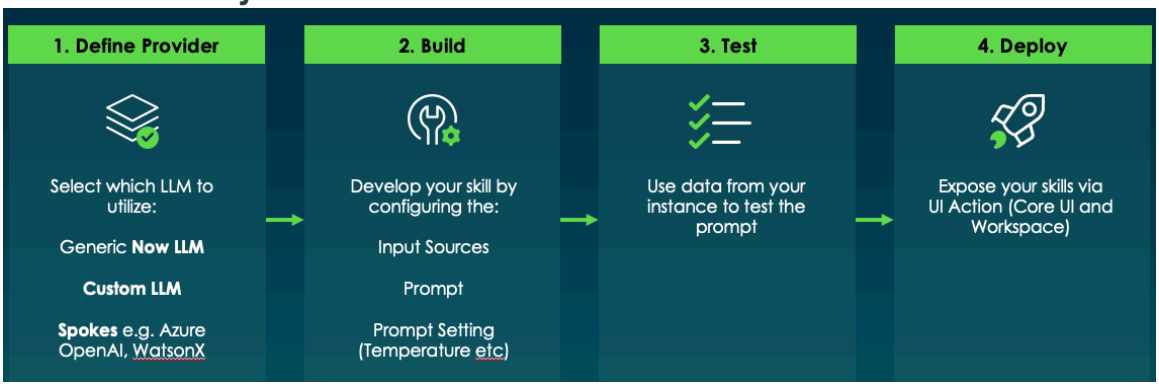


Now Assist Skill Kit

Verwenden Now Assist Skill Kit Zum Erstellen anwenderdefinierter Kompetenzen. Diese anwenderdefinierten Kompetenzen bieten Ihnen größere Flexibilität in Now Assist Umgebung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Journey für Now Assist Skill Kit

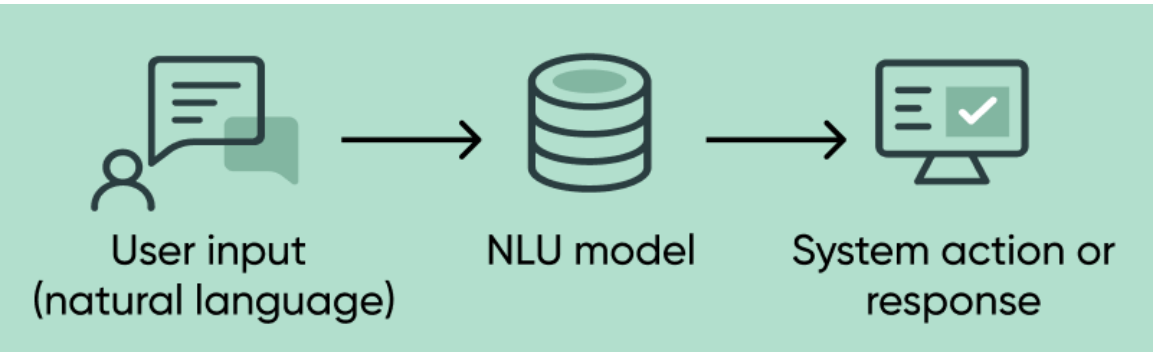


KI-Kontrollstelle

KI-Kontrollstelle Kann Organisationen bei der Überwachung, Verwaltung und Steuerung von KI-Assets im helfen ServiceNow AI Platform. Ein KI-Kontrollstelle Framework ist eine Reihe von Prinzipien, Praktiken und Protokollen, die die Entwicklung, Verwendung und Bereitstellung von KI-Systemen steuern. Die KI-Kontrollstelle Das Framework hilft Organisationen, KI bereitzustellen, die ihren eigenen Prinzipien der verantwortlichen KI entspricht.

Natural Language Understanding

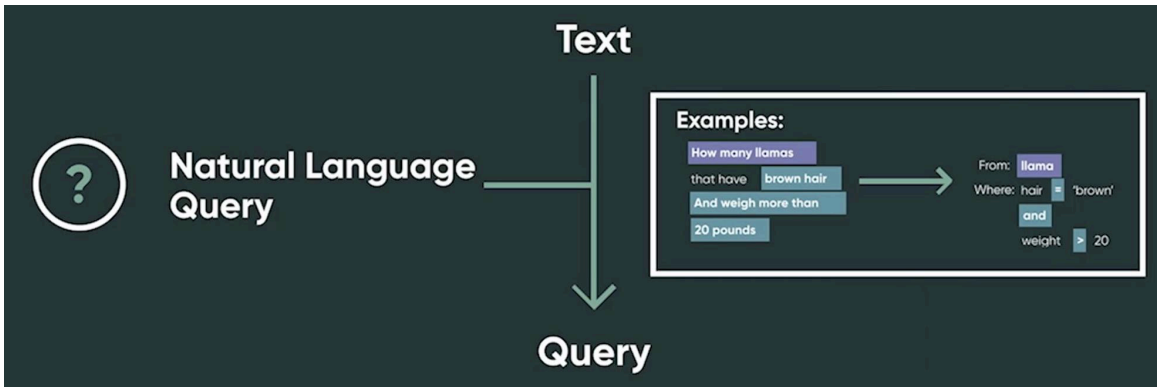
Helfen Sie Anwendern, mit mit Ihrem System in natürlicher Sprache zu kommunizieren Natural Language Understanding. NLU Ermöglicht Ihrem System die Ausführung intelligenter Aktionen als Reaktion auf die Eingabe menschlicher Sprache in 17 unterstützten Sprachen. Beginnen Sie mit den bereitgestellten vorgefertigten Modellen, und erweitern Sie sie weiter, oder erstellen Sie Ihre eigenen Modelle von Grund auf.



Natural Language Query

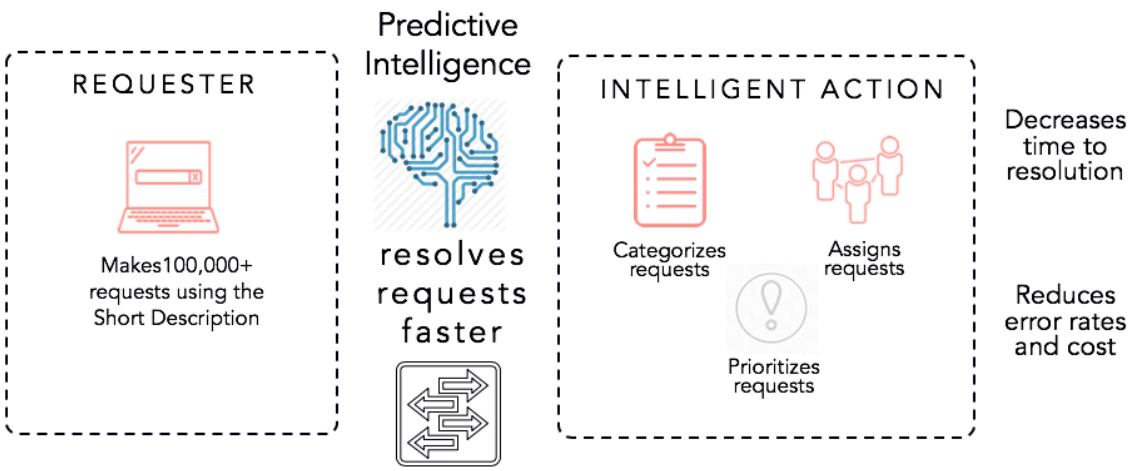
Transformieren Sie mit Fragen in natürlicher Sprache in formale Datenbankabfragen Natural Language Query(NLQ). Rufen Sie Daten aus Ihrer Instanz ab, indem Sie einfache Sprachanforderungen in den unterstützten Sprachen amerikanisch Englisch, Französisch, Französisch, Kanadisch, Deutsch, Japanisch, und Spanisch. NLQ Wird von mehreren anderen Anwendungen und Funktionen verwendet, einschließlich Analytics, Reporting und CMDB (Englisch ist die einzige unterstützte Sprache für CMDB).

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



Predictive Intelligence

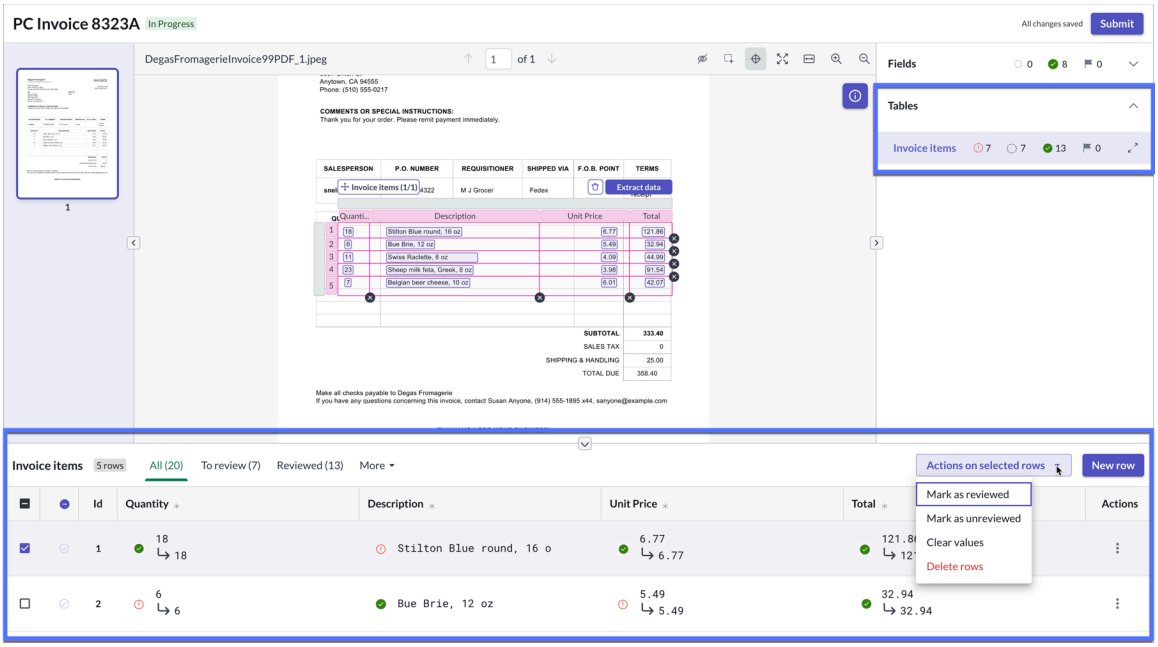
Trainieren Sie Ihr System, um Anforderungen schnell mit zu lösen Predictive Intelligence-Workbench. Es gibt vier separate Frameworks für maschinelles Lernen, die alle NLQ-Sprachen zusammen mit Niederländisch, Italienisch und brasilianischem Portugiesisch unterstützen. Diese Frameworks helfen Ihrer KI, eine Reihe von geschäftlichen Herausforderungen zu bewältigen. Reduzieren Sie die Aufgabenverarbeitungszeiten und die Anzahl der Interaktionen oder Fehler, lösen Sie Probleme, die zwischen ähnlichen Datensätzen geteilt werden, erkennen Sie Muster und adressieren Sie Datensätze gemeinsam, prognostizieren Sie numerische Ausgaben basierend auf Regressionsanalyse, und trainieren Sie mehrere andere ML-Lösungen.



Document Intelligence

Erhalten Sie schnell klare, präzise Daten aus Ihren Datensätzen, und integrieren Sie sie dort, wo Sie sie am meisten benötigen. Document Intelligence Kann ein- oder mehrseitige Dokumente in verschiedenen gängigen Formaten verarbeiten. Dieses Tool verwendet optische Zeichenerkennung (OCR) und eine KI für kontinuierliches Lernen, um Text und Daten zu identifizieren und zu extrahieren. Document Intelligence funktioniert ohne Code, was ein einfaches Setup, eine einfache Verwendung und die Integration von Daten in Workflows ermöglicht.

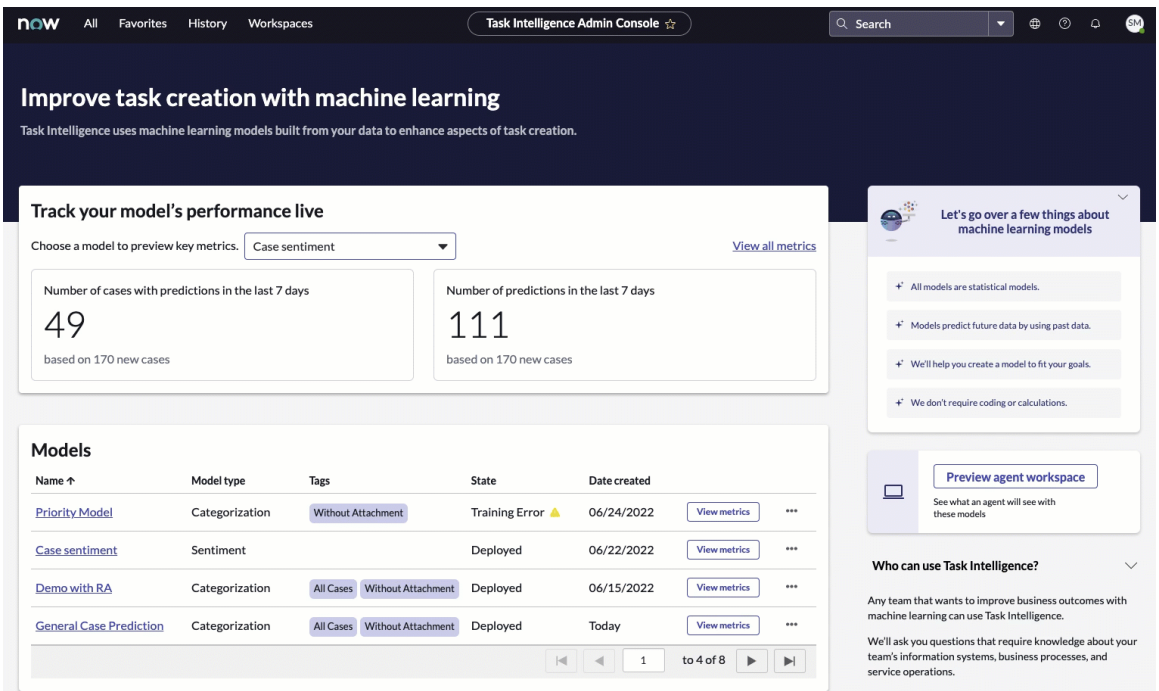
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Sie können verwenden Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen zum Extrahieren von Informationen und zum Finden von Antworten auf Fragen zu Dokumenten.

Task Intelligence

Erreichen Sie schnellere Antworten und Aufgabenlösungszeiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit Task Intelligence. Mit diesem Tool können Sie ML-Lösungen entwickeln, die Daten verarbeiten und die Wirksamkeit dieser Lösungen nachverfolgen. Erstellen, trainieren, bearbeiten und trainieren Sie Modelle für maschinelles Lernen in der Administratorkonsole, und exportieren Sie sie zur Verwendung im gesamten ServiceNow AI Platform. Folgen Sie mit Analytics Dashboard, in dem Sie die Leistung und die Auswirkungen Ihrer Modelle auf Ihr Unternehmen nachverfolgen und bestimmen können, welche Vorhersagen für eine zukünftige Wiederverwendung am besten geeignet 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.

Anwendungen und Funktionen

- Natural Language Understanding (NLU)
- Natural Language Query (NLQ)
- Predictive Intelligence
- Task Intelligence
- Dokument-Intelligenz

Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform®

ServiceNow AI Platform® Verwendet große Sprachmodelle (LLM) für generative KI und agentische KI-Funktionalität. Sie können auswählen ServiceNow® LLM oder unterstützte Drittparteimodelle. LLMS Erbringen Sie die Anwendung für generative KI Fähigkeiten durch Verständnis und Generierung menschlicher Sprache und Verarbeitung großer Datenmengen.

Drittpartei-Modellanbieter

ServiceNow® Unterstützt Drittanbieter von KI-Modellen, was bedeutet, dass die Administratorpersona eine große Drittpartei-Sprache oder einen KI-Modellanbieter für auswählen kann Now Assist Kompetenzen, die standardmäßig verfügbar sind. Die Now LLM Service Ist das Standard-LLM. Suchen Sie nach den unterstützten Modellanbietern, den LLM-Services und der Version.

Drittpartei-KI-Modellanbieter

Modellanbieter	Großes Sprachmodell	Version	Bereitstellungsrichtlinie
ServiceNow®	Now LLM Service	Aktuelles Update für Ihre Instanz	Standard
Microsoft Azure	Azure OpenAI	OpenAI GPT-4,1 und GPT-4,1-Mini	https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/openai/how-to/deployment-types#global-standard

Hinweis:
Einige sofort einsatzbereite Kompetenzen, Service Desk-Mitarbeiter und Agentic Workflows werden nicht unterstützt Now LLM Service Oder Drittpartei-Modellanbieter. Weitere Informationen zu den Ausnahmen für den LLM-Service und die Unterstützung von Drittanbietermodellen finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2222333

Große Auswahl an Sprachmodellen

Diese Auswahl wird auf verschiedenen Ebenen unterstützt, z. B. auf Kompetenz-, Kompetenzgruppen- und Instanzebene. Die Steuerungen, die die LLMS-Zuordnung zu verschiedenen Kompetenzen definieren, die an verschiedenen globalen Standorten zulässig sind, werden jedoch in konfiguriert und genehmigt KI-Kontrollstelle Vom KI-Steward. Die Modellanbieteroptionen für anwenderdefinierte Kompetenzen, die in erstellt wurden Now Assist Kompetenzkit und KI-Agenten-Studio Sind auch in konfiguriert KI-Kontrollstelle. Siehe Um mehr zu erfahren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Verwalten Sie große Sprachmodelle** Mit dieser Funktion kann die Administratorpersona zusätzliche Aktionen ausführen, z. B.:

- Bearbeiten Sie den Modellanbieter auf den Ebenen Instanz, Kompetenzgruppe und Kompetenz
- Deaktivieren Sie aktive Kompetenzen, die nicht mit Fallback AS konform sind **Nein** . Siehe KI-Modellanbieter Um mehr zu erfahren.
- Zeigen Sie den Audit-Verlauf von Richtlinienaktualisierungen nach KI-Steward in an KI-Kontrollstelle
- Wählen Sie zulässige Modellanbieter für domänengetrennte Instanzen aus.

Siehe Modellanbieter verwalten Um mehr über die Verwaltung zu erfahren.

Weitere Informationen zum Auswählen und Aktualisieren von Modellanbietern finden Sie unter Bearbeiten Sie Modellanbieter.

Now LLM Service Updates

Die Now LLM Service Bietet Zugriff auf spezialisierte große Sprachmodelle (LLMS), die von ServiceNow entwickelt werden. Es bietet auch Zugriff auf Open Source-LLMS, die von ServiceNow aus der ServiceNow-Community und -Partnern ausgewählt, konfiguriert oder erweitert werden. Überprüfen Sie diese Referenzmaterialien und Modellkarten auf zusätzliche Informationen zu Now LLM Service Und über die verwendeten Modelle.

Modellkarten

Große Sprachmodelle (LLMS) sind komplexe Modelle für maschinelles Lernen, die auf großen Datensätzen wie Websites und Dokumentation trainiert werden, um sprachbezogene Aufgaben auszuführen, z. B. die Textgenerierung für Fallzusammenfassungen und Lösungshinweise.

Modellkarten erläutern den Kontext des spezifischen Modells, die beabsichtigte Verwendung, Trainingsdaten, Einschränkungen und andere wichtige Informationen.

Diese Modellkarten sind für Kompetenzen gedacht, die verwenden Now LLM Service. Es gibt bestimmte Kompetenzen, z. B. Now Assist Multi-Turn-Katalogbestellung, die stattdessen Azure OpenAI verwendet. Um zu sehen, was LLM eine Kompetenz verwendet, können Sie die Kompetenzliste in überprüfen Now Assist-Administrator Konsole und überprüfen Sie die Spalte LLM-Service.

Modellkarte für ServiceNow Großes Sprachmodell

Modell, das für KI-gesteuerte Lösungen verwendet wird, um das Verständnis natürlicher Sprache, die Automatisierung und die Entscheidungsunterstützung zu unterstützen.

Diese Modellkarte ist in Yokohama-Patch 1 und höher verfügbar.

Modellkarte für ServiceNow Kleines Sprachmodell

Modell, das für KI-Enterprise-Anwendungen verwendet wird, indem die textbasierte Automatisierung und Inhaltsgenerierung in ServiceNow-Workflows verbessert wird.

Diese Modellkarte ist in Yokohama-Patch 1 und höher verfügbar.

Modellkarte für ServiceNow Großes Fremdsprachenmodell

Modell, das für KI-gesteuerte Lösungen für Textgenerierung, Zusammenfassung und Konversations-KI 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.

Diese Modellkarte ist in Yokohama-Patch 1 und höher verfügbar.

Modellkarte für ServiceNow Abgeleitete CSAT und Faktoren großes Sprachmodell

Dieses Modell dient dazu, eine Konversation zu erfassen und eine CSAT-Punktzahl sowie Faktoren vorherzusagen, die die vorhergesagte Punktzahl erklären.

Mai 2025

Ein erweitertes Allzweck-Small Language Model (SLM) von 12B mit einer einzigartigen Hochleistungsarchitektur, die eine Vielzahl von Aufgaben im Kontext von ServiceNow unterstützt, wurde veröffentlicht. Dieses auf Mistral-Nemo-12B-Instruct abgestimmte Modell wurde für Aufgaben wie Agent Assist, Text-to-Flow, Text-to-Cypher, Sicherheits- und Inhaltsmoderation und Text-to-Code entwickelt und optimiert.

Wichtige Erweiterungen:

- Verbesserte Anweisungseinhaltung: Verbesserte Fähigkeit des Modells zur genauen Interpretation und Befolgung von Anwenderanweisungen, um sicherzustellen, dass das Modell komplexe Befehle besser verstehen und ausführen kann. Dies führt zu präziseren und zuverlässigeren Ergebnissen als vorherige Releases.
- Erhöhtes Kontextfenster: Erhöhtes Kontextfenster von 16K auf 32K, sodass das Modell Langform-Eingaben besser verstehen kann, Kohärenz über erweiterte Interaktionen aufrechterhalten und komplexere Aufgaben mit einem umfassenderen kontextbezogenen Bewusstsein unterstützen kann.
- Verbesserte mehrsprachige Kenntnisse: Verbesserte Leistung in allen Sprachen im Vergleich zu vorherigen Releases, mit bemerkenswerten Verbesserungen bei der japanischen Verarbeitung.
- Optimiert für ServiceNow-Workflow-bezogene Funktionen: Erweiterte Support-Abdeckung für Text-to-Flow und verbesserte Leistung von Text-to-Code, Text-to-Cypher usw.
- Kontinuierlich verbesserte Konsolidierung der Modellbereitstellung: Integriert ServiceNow-bezogene Aufgaben in einem einzigen Modell, reduziert die Systemkomplexität und erhöht gleichzeitig die Gesamtleistung.

März 2025

Ein leistungsstarkes 12B Allzweck-Small Language Model (SLM) zur Verbesserung einer Vielzahl von Anwendungen, einschließlich Text-to-Code und Anwendungsfällen für Service Desk-Mitarbeiter, wurde veröffentlicht. Optimiert auf Mistral-Nemo-12B, optimiert es die Bereitstellung und konsolidiert mehrere Funktionalitäten in einer einzigen Architektur.

Wichtige Erweiterungen:

- Optimiert für die Erfüllung von Anwendungsfällen: Verbessert die Fallzusammenfassung, die Chatzusammenfassung, die Lösungshinweise und die Generierung der Knowledge Base in allen unterstützten Sprachen, einschließlich Verbesserungen der japanischen Qualität.
- Überlegene Text-to-Code- und Text-to-Cypher-Leistung: Bietet wichtige Fortschritte bei der Bearbeitung und Generierung von Glide-JavaScript und generischem JavaScript sowie eine verbesserte Genauigkeit bei der Generierung und Ausführung von Abfragen für strukturierte Datenbanken.
- Robuste Inhaltsmoderation und -Sicherheit: Bietet einen stärkeren Schutz vor Angreifer-Hinweismeldungen, Versuchen gegen Gefängnisse und der Generierung schädlicher Inhalte und stellt eine sicherere Bereitstellung mit integrierter Inhaltsfilterung sicher.

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

- Einheitliche Modellbereitstellung:integriert ServiceNow-bezogene Aufgaben in einem einzigen Modell, wodurch die Systemkomplexität reduziert und die Gesamtleistung erhöht wird.
- Verbesserte Instruktionseinhaltung: Bietet eine bessere Befolgung von Anweisungen und Konsistenz auf unterschiedlichen Ebenen der Strenge von Prompts und Anweisungen als das aktuelle NowLLM von Text zu Text.

November 2024

Mehrere wichtige Verbesserungen wurden hinzugefügt Now LLM Service Die auf die Verbesserung von Leistung und Qualität abzielen.

- Mehrsprachige Unterstützung: Now LLM Service Unterstützt 8 zusätzliche Sprachen, sodass globale Teams das Modell in ihren Muttersprachen verwenden können.

  Die unterstützten Sprachen sind: Englisch, Deutsch, Französisch, Japanisch, Niederländisch, Französisch-Kanadier, Spanisch, brasilianisches Portugiesisch und Italienisch.

- Unterstützung des JSON-Formats: Das Modell bietet jetzt Ausgaben im JSON-Format, wodurch es Entwicklern leichter ist, in verschiedene Anwendungen zu integrieren und Workflows nahtlos zu automatisieren.
  - Deterministische Antworten: Der JSON-Modus stellt eine strukturierte, konsistente Ausgabe sicher, was die Vorhersehbarkeit und Zuverlässigkeit bei der Integration mit Anwendungen verbessert.
  - Fehlerreduzierung: Im Gegensatz zum Freiform-Textmodus sind JSON-Antworten weniger anfällig für Formatfehler oder Streuzeichen, wodurch Integrationsprobleme minimiert werden.
  - Geringerer Tokenverbrauch: Die feste Struktur von JSON kann die Tokennutzung reduzieren und sie für Anwendungen mit hoher Antwortfrequenz effizienter und kosteneffektiver machen.
- Verbesserungen bei Anweisungen nach: Das Modell wurde optimiert, um Anweisungen genauer zu verstehen und zu befolgen. Dadurch kann das Modell zielorientiertere und umsetzbare Antworten bereitstellen, sodass Anwender die benötigten Informationen schneller und effizienter erhalten.

Allgemeine Richtlinien für das Schreiben von Anweisungen für Generative AI Large Language Models (LLMS)

Bei Verwendung von Now Assist Produkte und Kompetenzen haben Sie möglicherweise die Möglichkeit, dem LLM bestimmte Anweisungen oder andere Anleitungen zu geben. Das Schreiben von Anweisungen für generative KI unterscheidet sich von der Durchführung einer Stichwortsuche. Beachten Sie bei der Erstellung Ihrer Anweisungen die folgenden allgemeinen Richtlinien.

Das Schreiben von Anweisungen für generative KI unterscheidet sich sehr von der Verwendung von Suchstichwörtern. Stichwörter sind die Wörter, die möglicherweise in Ihren Ergebnissen angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise nach „grauen Bobtail-Katzen“ suchen, können Sie mit ziemlicher Wahrscheinlichkeit erwarten, dass Ihre Suchergebnisse Themen oder Medien enthalten, die sich auf graue Katzen, Bobtail-Katzen oder sogar nur Katzen im Allgemeinen beziehen. Aber mit generativer KI bitten Sie das LLM, eine Aufgabe für Sie auszuführen. Der Ausdruck „graue Bobtail-Katzen“ enthält kein Verb, um 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.

LLM mitzuteilen, was zu tun ist. Was ist mit diesen grauen Katzen? Soll alles gefunden werden, was über sie zu wissen ist? Sollte sie graue Bobtail-Katzen finden, die adoptiert werden sollen? Soll ein Bild einer grauen Bobtail-Katze erstellt werden? Soll es sich um ein realistisches Bild oder mehr um eine Linienzeichnung handeln? Generative KI benötigt mehr als nur Stichwörter.

Allgemeine LLM-Anweisungen

Verwenden Sie Anweisungen oder Fragen, um dem LLM mitzuteilen, was Sie möchten. Sie können vier Teile umfassen:

Ziel

Welche Art von Ergebnis möchten Sie vom LLM erhalten?

Beispiel: Ich möchte eine Liste von 3-5 Aufzählungspunkten, um mich vorzubereiten...

Kontext

Warum benötigen Sie es, und wer ist beteiligt?

Beispiel: ...Für ein bevorstehendes Meeting mit [Client], bei dem der Schwerpunkt auf den aktuellen Status und das, was er mit seiner Markenkampagne „Phase 3+“ erreichen möchte.

Erwartungen

Wie sollte das LLM Ihre Anforderung am besten erfüllen?

Beispiel: Verwenden Sie eine einfache Sprache, damit ich schnell auf den neuesten Stand kommen kann.

Quelle

Welche Informationen oder anderen Ressourcen soll das LLM verwenden?

Beispiel: Konzentrieren Sie sich seit Juni auf E-Mails und Teams-Chats mit [Personen].

Beispiel für LLM-Anweisungen

Testen und verfeinern Sie Ihre Anweisungen kontinuierlich. Das Erstellen guter LLM-Anweisungen ist ein iterativer Prozess, und wenn das LLM-Modell lernt, sollten Sie Ihre Anweisungen im Laufe der Zeit ändern.

Angabe Ihres Ziels

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

- Lead mit Aktionsverben. Verwenden Sie das imperative Formular oder direkte Befehle.
- Seien Sie direkt und verwenden Sie einfache Sätze anstelle komplexer Sätze.
- Seien Sie spezifisch.
- Verwenden Sie keine Jargon- oder Sprachbegriffe.
- 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.
- Ihre Worte weisen die Logik an, die generative KI verwendet. Detaillierte Anweisungen zur Gedankenkette eignen sich hierfür gut.

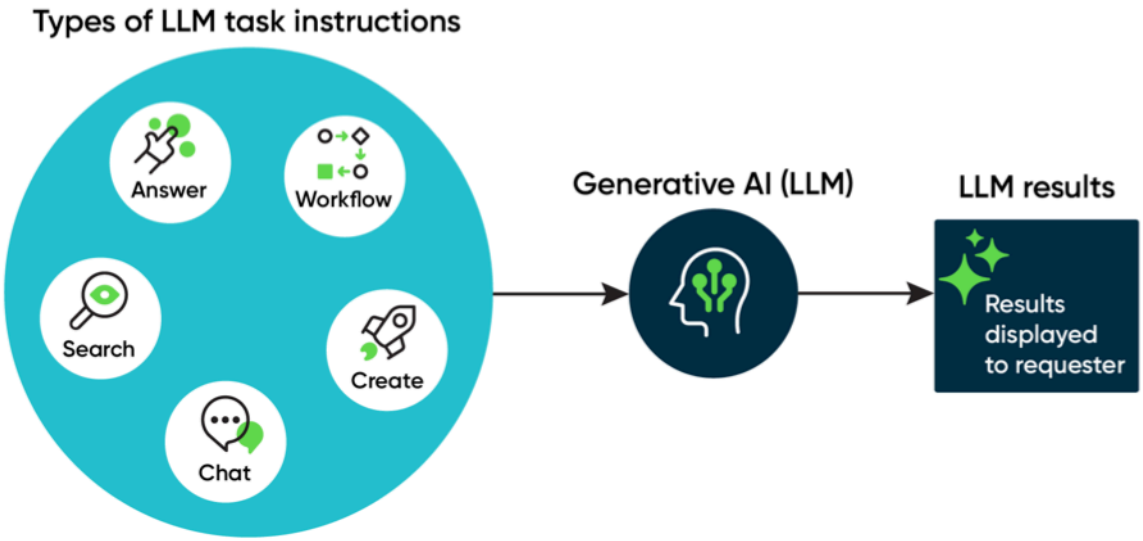
Anweisungen sollten auch auf den Typ der Aufgabe zugeschnitten sein. Die folgende Tabelle beschreibt die verschiedenen Arten von Aufgaben und die Art von Anweisungen, die Sie für jeden Fall schreiben können.

Typen von generativen KI-Aufgaben und Beispielanweisungen

Aufgabentyp	Beschreibung	Beispielanweisung
Einfache Suche	Einfache Suche nach einer Antwort.	Wann ist der nächste Feiertag des Unternehmens?
Antwort	Sammeln Sie Informationen aus mehreren Quellen, und geben Sie eine zusammengefasste Antwort an.	Was waren die schwerwiegenden Kundensupportprobleme in den letzten 30 Tagen?
Chat	Eine vor-und-her-Konversation, in der das LLM zusätzliche Informationen von der anfordernden Person erhält.	Ich habe ein neues Telefon und kann jetzt nicht darauf zugreifen Okta.
Erstellen	Erstellen Sie eine neue ServiceNow Komponente.	Schreiben Sie eine neue KB über häufige Gründe für die langsame Ausführung von Abfragen und wie sie behoben werden kann, basierend auf Problemen, die in den letzten 12 Monaten erstellt wurden.
Workflow	Nutzen Sie vorhandene Workflows, und erstellen Sie daraus Konversationen.	Meine zurücksetzen Okta Passwort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Anweisungen-Workflow



Geben Sie den Kontext in Ihren Anweisungen an

Die Bereitstellung von Kontext für das LLM kann sich anfühlen, als würden Sie das Offensichtliche angeben. Sie müssen beispielsweise erklären, warum Ihr Anwender die Aufgabe ausführen möchte, oder mehr darüber erklären, worum es bei der Aufgabe geht. Wenn Sie eine Sprache verwenden, die alternative Bedeutungen haben könnte, sollten Sie Ihre Begriffe definieren. Beispiel: Wenn Ihre Anweisungen sich auf beziehen Microsoft Teams, Sie müssen möglicherweise etwas sagen wie „Teams bezieht sich auf“ Microsoft Teams, Eine Anwendung, mit der Mitarbeiter in einem Unternehmen einzeln oder in Gruppen miteinander kommunizieren können.“

Denken Sie bei der Bereitstellung von Kontext an die Zielgruppe für die Aufgabe. Dies hilft Ihnen, bessere Anweisungen zu schreiben. Die Erwähnung, für wen die Aufgabe bestimmt ist, hilft dem LLM auch bei der Ausführung der Aufgabe.

Zu berücksichtigende Anwendertypen:

Administratoren

Administratoren konfigurieren Kompetenzen in Now Assist-Administrator Konsole. Sie arbeiten mit Plattformbesitzern und Produktbesitzern für Aufgaben und Anforderungen zusammen. Fachexperten überprüfen die Genauigkeit der Ergebnisse generativer KI. Governance-Gremien oder -Ausschüsse können die endgültige Unterzeichnung der Kompetenz überwachen.

Generatoren

Builder erstellen Assets wie Anwendungen und Workflows. Ihr Kompetenzniveau kann von „kein Code“, „Low-Code“, „Mid-Kompetenz“ oder „High-Skill“ variieren. Sie interagieren hauptsächlich miteinander und mit Administratoren.

Service Desk-Mitarbeiter

Service Desk-Mitarbeiter bieten Anwendern eines Produkts, Service oder einer Organisation technische Hilfe, Kundensupport oder andere Problemlösungshilfe. Service Desk-Mitarbeiter arbeiten mit Kollegen zusammen und unterstützen viele Arten von anfordernden Personen.

Anfordernde Personen

Anfordernde Personen können Mitarbeiter, Partner oder Kunden Ihrer Organisation sein. Anfordernde Personen konsultieren generative KI hauptsächlich in einem Selfservice-Kontext. Generative KI bietet anfordernden Personen die Möglichkeit, das Problem selbst zu lösen, bevor sie einen Service Desk-Mitarbeiter um Hilfe 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.

Darüber hinaus müssen Sie das LLM möglicherweise „anweisen“, wie Sie die gewünschte Antwort erhalten können. Detaillierte Anweisungen zur Denkkette führen eher zu den Ergebnissen, die Sie suchen. Wenn Sie in Ihren Anweisungen Annahmen treffen, können Ihre Ergebnisse stark variieren.

Beispiel für Anweisungen in der Gedankenkette

Standardanweisungen	Anweisungen zur Gedankenkette
F: Beginnen Sie mit 5 Tennisbällen. Kaufen Sie 2 weitere Dosen Tennisbälle. Jeder kann 3 Tennisbälle haben. Wie viele Tennisbälle gibt es derzeit? A: Die Antwort ist 11. F: Die Cafeteria hatte 23 Äpfel. Wenn die Cafeteria 20 zum Mittagessen verwendet und 6 weitere gekauft hat, wie viele Äpfel hat die Cafeteria?	F: Beginnen Sie mit 5 Tennisbällen. Kaufen Sie 2 weitere Dosen Tennisbälle. Jeder kann 3 Tennisbälle haben. Wie viele Tennisbälle gibt es derzeit? A: Es gibt 5 Bälle. 2 Dosen mit 3 Tennisbällen, jeweils 6 Tennisbälle. 5+6=11. Die Antwort ist 11. F: Die Cafeteria hatte 23 Äpfel. Wenn die Cafeteria 20 zum Mittagessen verwendet und 6 weitere gekauft hat, wie viele Äpfel hat die Cafeteria?
LLM-Ergebnisse (falsch!)	LLM-Ergebnisse (richtig!)
A: Die Antwort ist 27.	A: Die Cafeteria hatte ursprünglich 23 Äpfel. Sie haben 20 für das Mittagessen verwendet. Also hatten sie 23–20=3. Sie haben 6 weitere Äpfel gekauft, also 3+6=9. Die Antwort lautet 9.

Erwartungen

Sie können angeben, wie Ihre Ergebnisse klingen und aussehen sollen. Sie können dem LLM beispielsweise mitteilen, welche Art von Ton verwendet werden soll.

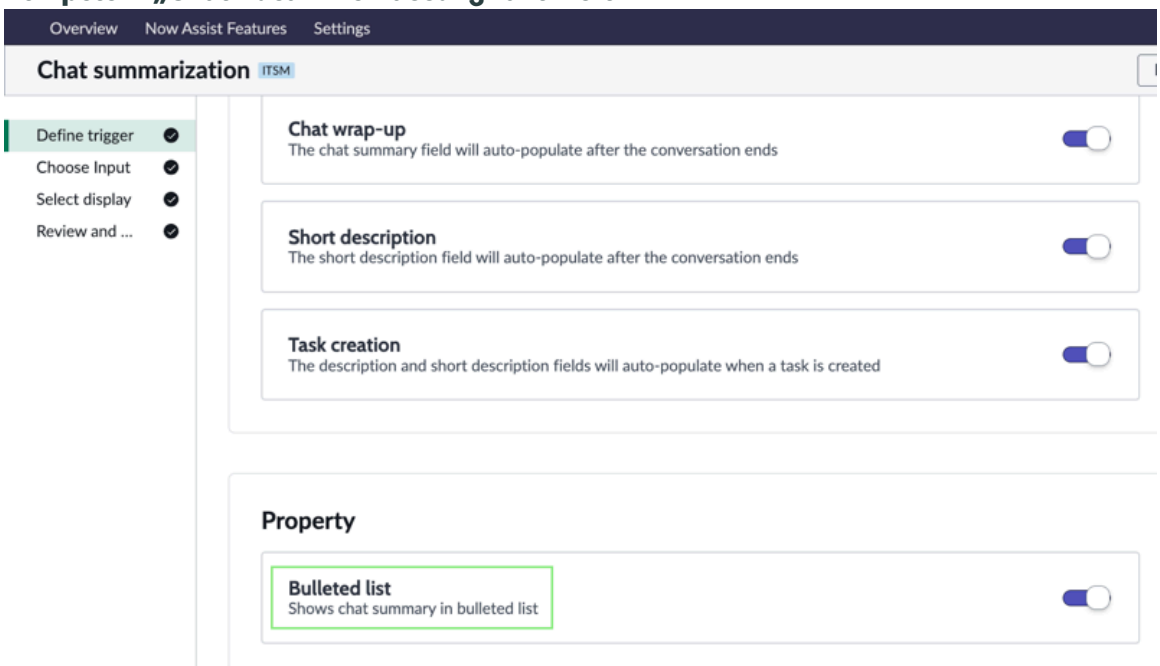
Ändert den Ton von LLM-Ergebnissen

Anweisung	LLM-Ergebnis	Auswertung des Ergebnisses
Begrüßen Sie den Anwender mit einem lässigen, entspannten Ton.	Hallo! (: Willkommen am 22. Mai 2024, einem Mittwoch. Entspannen Sie sich, und haben Sie einen großartigen Tag!	Zu lässig!
Begrüßen Sie den Anwender mit einem professionellen, geschäftsähnlichen Ton.	Guten Tag, willkommen in unserem Geschäft. Wie kann ich Sie heute unterstützen?	Etwas zu formell.
Begrüßen Sie den Anwender mit einem professionellen, aber freundlichen Ton.	Hallo zusammen! Ich freue mich, Ihnen heute, den 22. Mai 2024, zu helfen. Wie kann ich Ihnen helfen?	Großartig, aber ich möchte das Datum nicht.
Begrüßen Sie den Anwender mit einem professionellen, aber freundlichen Ton. Geben Sie das Datum nicht an.	Hallo! Ich bin hier, um zu helfen. Wie kann ich Sie heute unterstützen?	Perfekt.
Anweisung	LLM-Ergebnis	Auswertung des Ergebnisses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einigen Now Assist Anwendungen haben Sie möglicherweise die Möglichkeit, die Formatierung anzugeben. In diesen Fällen können Sie das LLM beispielsweise anweisen, Antworten in einer Aufzählungsliste anzugeben. Listen mit Aufzählungszeichen sind häufig leichter zu lesen.

Wenn Sie eine Liste mit Aufzählungszeichen aktivieren, werden Ergebnisse in der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktiviert



Quelle

Sie können eine Vielzahl von Quellen vorschlagen, die das LLM verwenden soll, um Antworten zu finden, einschließlich Microsoft Teams Konversationen, Microsoft SharePoint Online Sites, Incidents und Fälle und interne Wissensartikel. Damit ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Kompetenz auf alle diese Quellen zugreifen kann, muss ein Administrator den Zugriff auf die Instanz konfigurieren.

Für Entwickler können die Quellen, auf die eine Kompetenz oder KI-Agent zugreifen kann, je nach gewünschtem Ergebnis variieren. Beispielsweise verwendet die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ die Incident-Tabelle als Quelle. KI-Service Desk-Mitarbeiter verwenden verschiedene Tools und Wissensquellen, die an die von ihnen ausgeführte Aufgabe angepasst sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Quellen für die Verwendung von Kompetenzen oder KI-Agents finden Sie in den folgenden Themenbereichen:

- AI Search
- Now Assist in AI Search
- External Content Connectors
- Now Assist-Administrator Konsole
- Now Assist KI-Agents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Richtlinien für Now Assist Kompetenzen und Tools

Ressourcen zum Schreiben von LLM-Anweisungen für Now Assist Kompetenzen

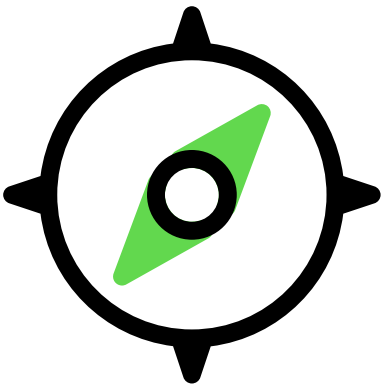
Kompetenz	Referenz
App-Generierung	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow Studio
Analytics-Generierung	Guidelines and example questions
Katalogelementgenerierung	Suggestions to describe catalog items
Codegenerierung	General guidelines for code generation
Flow-Generierung	Exploring flow generation
LLM-Themenkompetenz für Virtual Agent	LLM description and instruction guidelines for Virtual Agent topics
Now Assist Skill Kit	Allgemeine Richtlinien für Now Assist Skill Kit
RPA-Bot-Generierung	Allgemeine Richtlinien für die RPA-Bot-Generierung
Testgenerierung	Design considerations for prompting
UI-Generierung	General guidelines UI generation

Now Assist

ServiceNow® Now Assist Verwendet generative KI, die die Anwenderproduktivität und -Effizienz durch Konversation und proaktive Experiences verbessern soll.

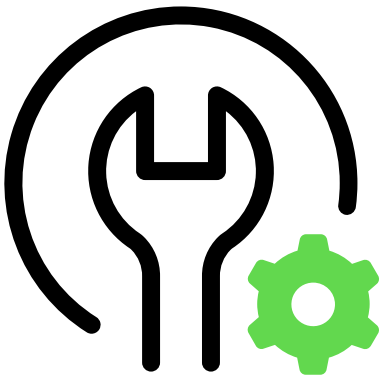
Erste Schritte

Untersuchen



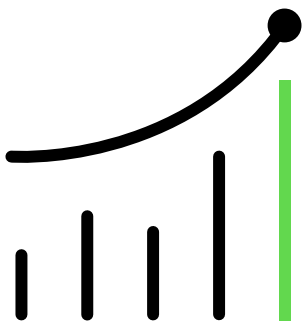
Erfahren Sie mehr über Now Assist Auf der ServiceNow AI Platform.

Konfigurieren



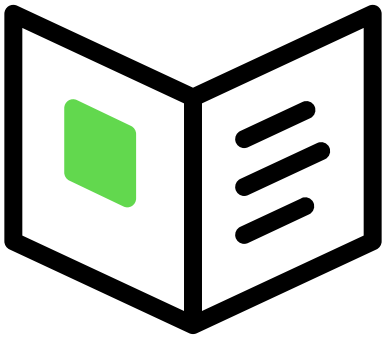
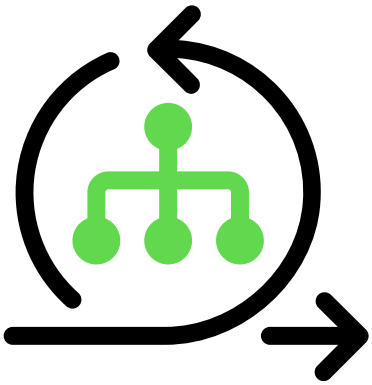
Erkunden, konfigurieren, verwenden und analysieren Sie Funktionen und Kompetenzen der generativen künstlichen Intelligenz (KI).

Analysieren



Analysieren und überwachen Now Assist Leistung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 LLM Service Modellaktualisierungen	Referenz	Generative-KI-Controller
		
Erfahren Sie mehr über Now LLM Service Modelle.	Erfahren Sie in mehr über Anwenderrollen, Datennutzungsrichtlinie und Domänentrennung Now Assist.	Passen Sie Ihre generative KI-Experience in an ServiceNow AI Platform Mit Generative-KI-Controller.

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.

Now Assist Produkte und Kompetenzen

Die Now Assist Framework wird in unterstützt ServiceNow AI Platform. Zu verwenden Now Assist Kompetenzen aktivieren Sie mindestens eine der folgenden Optionen Now Assist Produkte.

Now Assist Produkte

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
Technologie	Der Technologie-Workflow umfasst IT-Anwendungen wie IT-Services und -Vorgänge, die Verwaltung Ihrer Strategie zur Bereitstellung von Produkten und Services sowie die Plattformsicherheit.	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkte (Fortsetzung)

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
		• Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response
Kunde	Der Kunden-Workflow umfasst Anwendungen, die den Kundenservice unterstützen, einschließlich Außendienst, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und Medien sowie den öffentlichen Dienstleistungssektor.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Mitarbeiter	Der Mitarbeiter-Workflow unterstützt HR-Servicebereitstellung Und Mitarbeiter-Experience Funktionen.	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkte (Fortsetzung)

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
Ersteller	Der Creator-Workflow unterstützt eine Vielzahl von Plattform-Tools und Buildern, einschließlich: • App Engine Studio • ServiceNow AI Platform Skripting • Platform Analytics • Servicekatalog • Workflow-Studio • RPA-Hub • Process Mining	Now Assist for Creator
Finanzwesen und Lieferkette	Der Workflow für Finanzen und Lieferkette unterstützt Bestellanforderungen, Beschaffungsanforderungen und Anforderungen für Produkte oder Services.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Für eine vollständige Liste von Now Assist Kompetenzen und ihre Workflows, siehe Now Assist Kompetenzen.

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.

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

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Now Assist erkunden

Erfahren Sie, wie Now Assist Bringt generative KI-Fähigkeiten in die ServiceNow AI Platform. Mit Now Assist, Können Sie die Produktivität und Effizienz in Ihrer Organisation verbessern, besseren Selfservice bereitstellen, Aktionen empfehlen und Antworten geben und Ihren Anwendern die Möglichkeit geben, effektiver zu suchen.

Now Assist – Übersicht

Now Assist Ist eine wachsende plattformübergreifende Familie von generativen KI-Funktionen, die Aufgaben sind, die ein großes Sprachmodell (LLM) ausführen kann. Funktionen der generativen KI basieren auf dem ersten Training und der Architektur.

A *Kompetenz* Stellt dem Anwender eine Funktion plus den Anwendungsfall bereit. Ein Beispiel für eine Kompetenz ist Chat-Zusammenfassung In einem Kundenarbeitsbereich. Now Assist Produkte bieten Funktionen und Kompetenzen, die auf die Anforderungen von Anwendern in verschiedenen Workflows zugeschnitten sind.

Now Assist-Framework

Die Now Assist Framework wird in unterstützt ServiceNow AI Platform. Zu verwenden Now Assist Kompetenzen aktivieren Sie mindestens eine der folgenden Optionen Now Assist Produkte.

Now Assist Produkte

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
Technologie	Der Technologie-Workflow umfasst IT-Anwendungen wie IT-Services und -Vorgänge, die Verwaltung Ihrer Strategie zur Bereitstellung von Produkten und Services sowie die Plattformsicherheit.	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkte (Fortsetzung)

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
		• Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response
Kunde	Der Kunden-Workflow umfasst Anwendungen, die den Kundenservice unterstützen, einschließlich Außendienst, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und Medien sowie den öffentlichen Dienstleistungssektor.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Mitarbeiter	Der Mitarbeiter-Workflow unterstützt HR-Servicebereitstellung Und Mitarbeiter-Experience Funktionen.	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
Ersteller	Der Creator-Workflow unterstützt eine Vielzahl von Plattform-Tools und Buildern, einschließlich: • App Engine Studio • ServiceNow AI Platform Skripting • Platform Analytics • Servicekatalog • Workflow-Studio	Now Assist for Creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkte (Fortsetzung)

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
	• RPA-Hub • Process Mining	
Finanzwesen und Lieferkette	Der Workflow für Finanzen und Lieferkette unterstützt Bestellanforderungen, Beschaffungsanforderungen und Anforderungen für Produkte oder Services.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

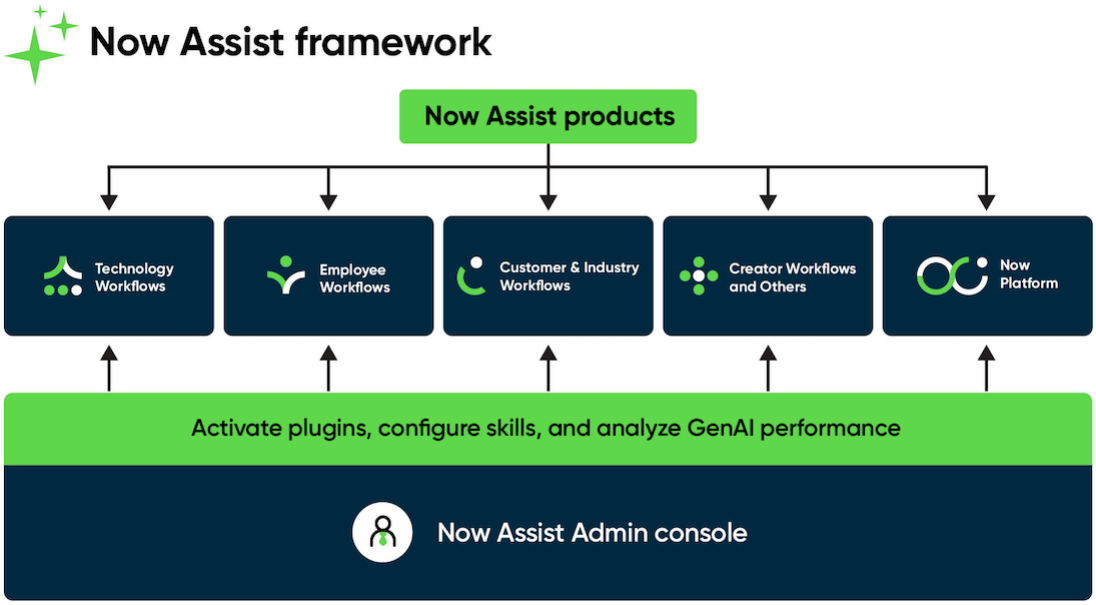
Now Assist-Produkte enthalten einige oder alle der folgenden grundlegenden Plattformtools für Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Kompetenzen im Plattform-Workflow.

- Administratoren installieren Plugins, verwalten Kompetenzen und analysieren Nutzung und Leistung mit Now Assist-Administrator Konsole.
- Anwender können Vorteile von nutzen Now Assist Kompetenzen mithilfe von Now Assist-Bereich In der Instanz.
- Verwenden Now Assist in AI Search Um Antworten für zu generieren KI-Suche.
- Verwenden Now Assist for Mobile Dient zum Ausführen von Kompetenzen der generativen KI in einer mobilen Umgebung.
- Verwenden Now Assist in Virtual Agent Dient zum Erstellen von Konversationskatalog-Experiences und zum Verfassen von Themen, die die LLM-Themen-Discovery verwenden.
- Entwickler können verwenden Generative-KI-Controller Zur Integration von Funktionen der generativen KI in anwenderdefinierte Flows und Konversationen mithilfe Ihrer eigenen LLM-Lizenzen (Large Language Model) von Drittanbietern.

Das folgende Diagramm zeigt, was in verfügbar ist Now Assist 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.

Now Assist-Framework



Now Assist – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Nutzen Sie die Leistungsfähigkeit der Suche mit dem generativen KI-Modell Now LLM, um Fragen in Anwendersuchen mit umsetzbaren KI-generierten Zusammenfassungen relevanter Wissensartikel zu beantworten.	Now Assist in AI Search	Jeden
Installieren und konfigurieren Now Assist Anwendungen und die von ihnen bereitgestellten Kompetenzen.	Now Assist-Administratorkonsole	Administratoren
Wählen Sie aus, welche Kompetenzen aktiviert werden sollen und welche Anwender darauf zugreifen können.	Now Assist-Administratorkonsole	Administratoren
Überwachen Sie die Nutzung und Leistung der Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI, die unter angeboten werden Now Assist.	Now Assist Analytics	Administratoren
Greifen Sie über eine anwenderfreundliche Oberfläche kontextbezogen auf Kompetenzen der generativen KI zu.	Now Assist-Bereich	Jeden
Verwenden Now Assist Kompetenzen auf Mobilgeräten.	Now Assist for Mobile	Jeden
Passen Sie Ihre Workflows an, und verwenden Sie Ihre eigene LLM-Lizenz einer Drittpartei.	Generative-KI-Controller	Administratoren oder Entwickler
Verwenden Now Assist In anderen Plattformfunktionen.	Now Assist Kompetenzen im Plattform-Workflow	Administratoren oder Entwickler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Anwender
Überwachen Now Assist Verbrauch in Ihrer Instanz.	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	Administratoren

Now Assist-Administrator Konsole

Die Now Assist-Administrator Die Konsole bietet Ihnen schnellen und mühelosen Zugriff auf die wichtigen Informationen, die Sie zum Einrichten, Konfigurieren und Überwachen benötigen Now Assist Anwendungen und Funktionen.

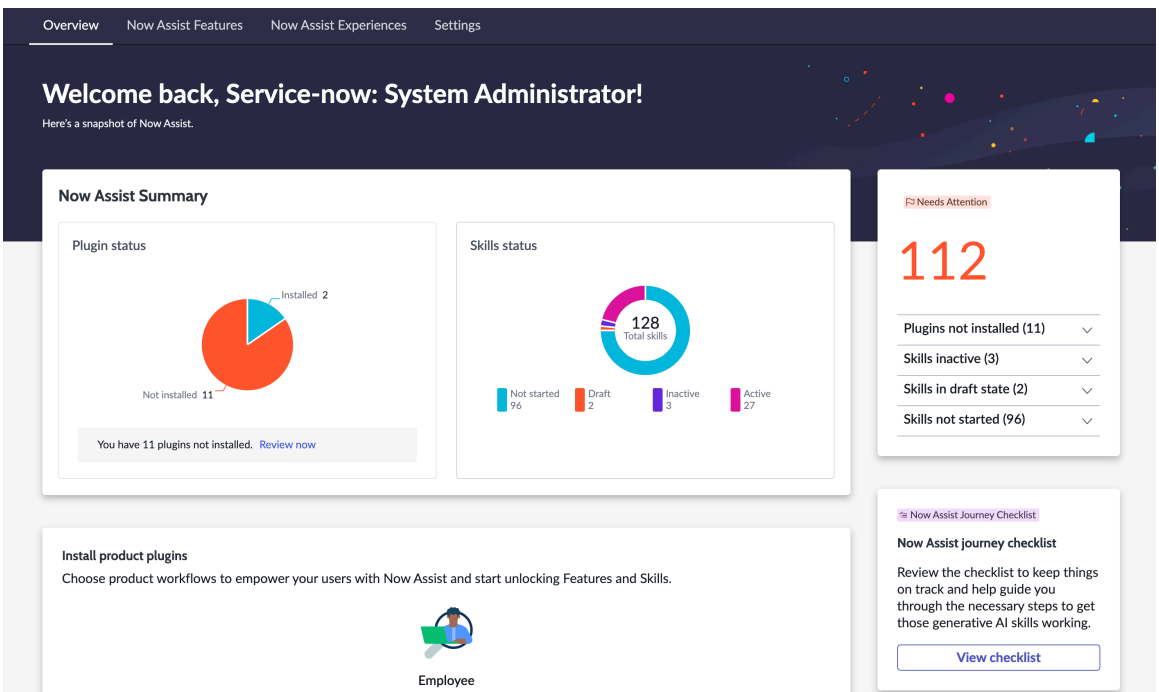
Einführung in Now Assist Administratorkonsole.

Now Assist-Administrator – Übersicht

Beginnen Sie mit der Erkundung von Now Assist Funktionen und Kompetenzen in Now Assist-Administrator Konsole. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die verschiedenen Funktionen der generativen KI im zu installieren, zu konfigurieren und mehr über sie zu erfahren ServiceNow AI Platform.

Das folgende Beispiel zeigt Now Assist-AdministratorÜbersichtsseite.

Now Assist-Administrator-Übersichtsseite



Now Assist-Administrator – Workflow

Führen Sie fünf Schritte aus, um mit der Verwendung von zu beginnen Now Assist-Administrator Konsole.

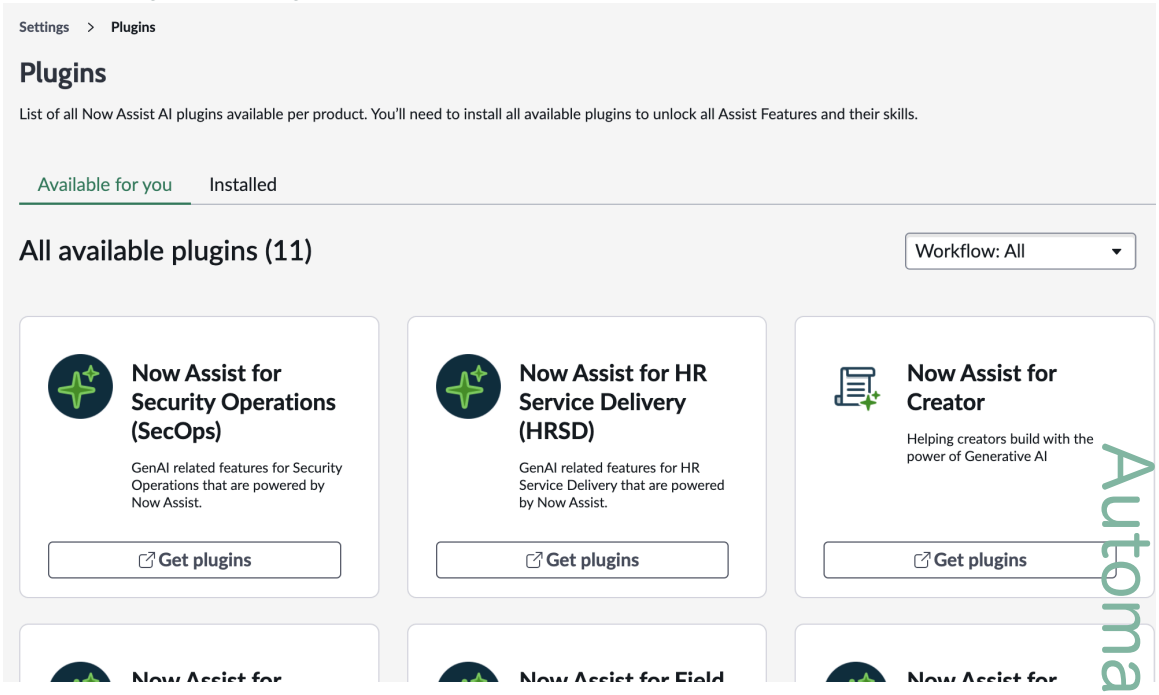
1. **Installieren Sie Plugins.**

   Auf der **Verfügbar für Sie** Auf der Registerkarte „Einstellungen“ können Sie die verfügbaren Plugins überprüfen und die für Ihre Geschäftsanforderungen relevanten Plugins installieren. Jedes Plugin enthält die Kompetenzen, die Sie aktivieren können, um Funktionen der generativen KI in Ihrer Instanz zu aktivieren. Das folgende Diagramm zeigt **Verfügbar für Sie** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Sie im verfügbar Now Assist-Administrator Seite „Einstellungen“ > „Plugins“



2. (Optional) Aktivieren Sie Now Assist Bereich.

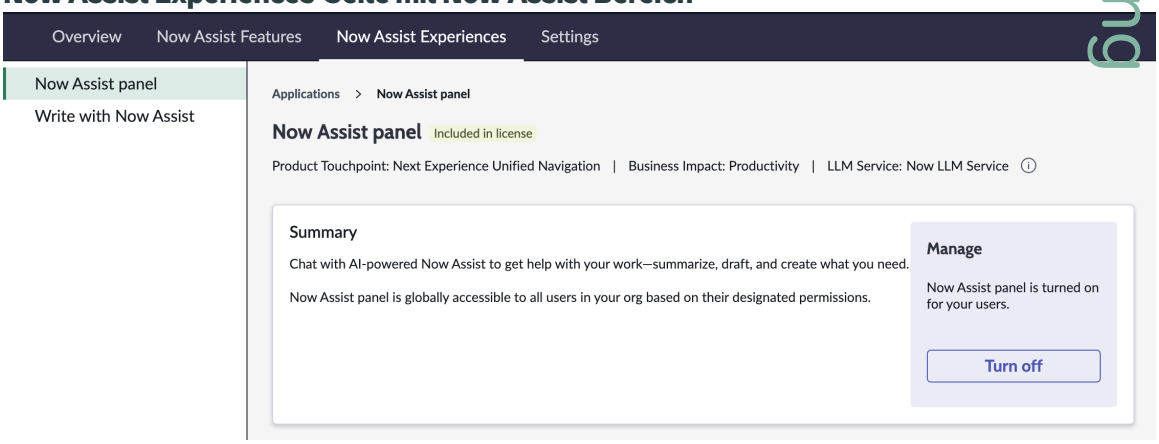
Die Now Assist-Bereich integriert Now Assist-Kompetenzen in Next Experience UI. Durch Aktivieren von Now Assist Bereich direkt aus Now Assist-Administrator-Konsole ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Zugriff auf Kompetenzen von überall in der ServiceNow AI Platform.

Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereich, siehe Now Assist Bereichsübersichtan.

Dieser Schritt ist optional, da die Kompetenzen auch produktintern in der Core-UI und in Arbeitsbereichen angezeigt werden können.

Sie können drehen Now Assist-Bereich auf über Now Assist Seite „Experiences“ der Administratorkonsole.

Now Assist Experiences-Seite mit Now Assist Bereich



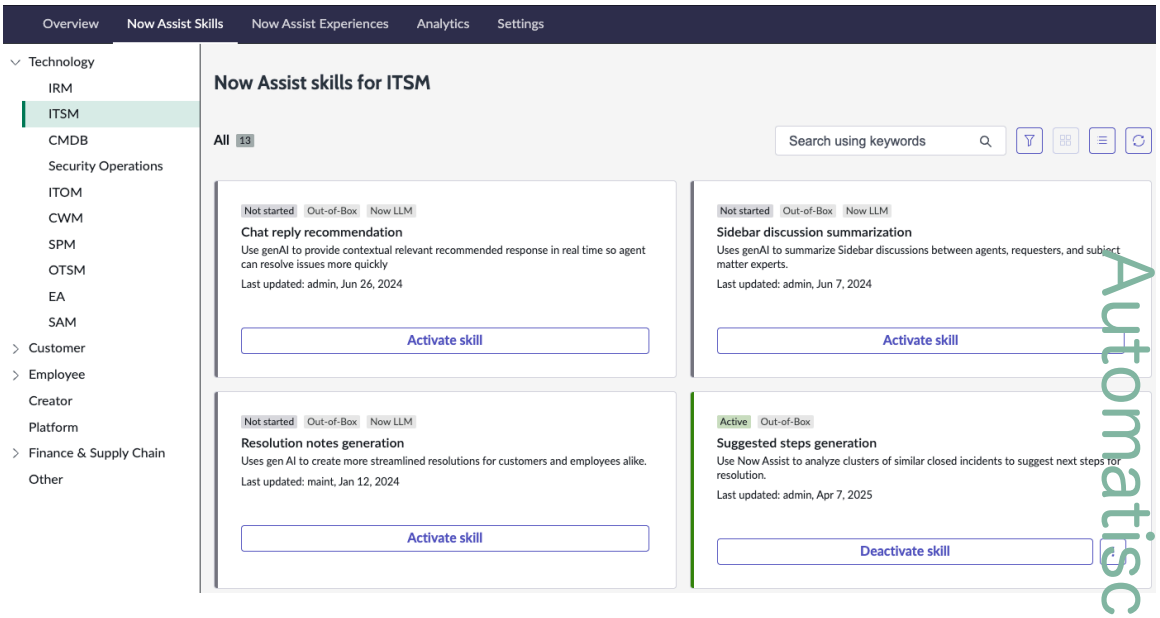
3. Aktivieren Sie Kompetenzen.

Automatische Übersetzung

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

Kompetenzen sind Funktionen, die für einen bestimmten Anwendungsfall in einem erstellt werden Now Assist Anwendung. Verwenden Sie Now Assist Seite „Kompetenzen“, um die Kompetenzen zu erkunden, die mit Ihren installierten Plugins verfügbar sind. Das folgende Diagramm zeigt die verfügbaren Funktionen und Kompetenzen im Technologie-Workflow.

Verfügbar Now Assist Funktionen und Kompetenzen im Technologie-Workflow



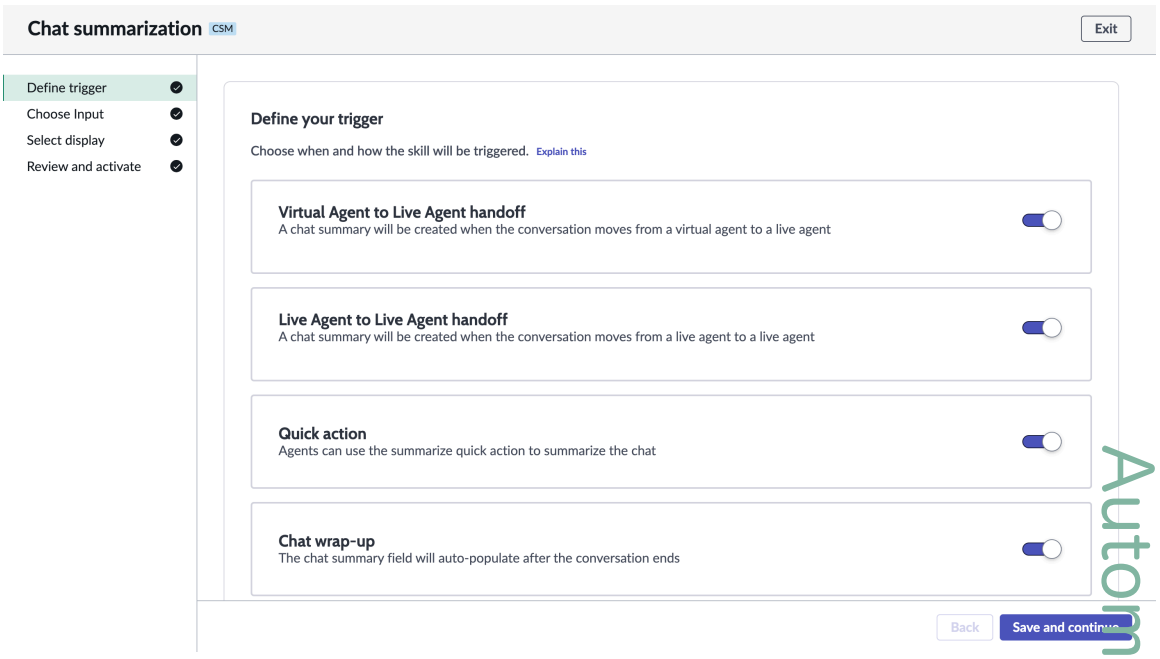
Nachdem Sie entschieden haben, welche Kompetenzen am besten zu Ihren Geschäftsanforderungen passen, können Sie sie über die -Konsole aktivieren. Einige Kompetenzen erfordern eine Konfiguration, damit Sie die Kompetenz an Ihre Anforderungen anpassen können, z. B. die Kompetenzeingaben und -Auslöser bestimmen. Sie können die Kompetenzen auswählen, die Sie in konfigurieren möchten Now Assist-Administrator Seite „Funktionen“.

Das folgende Beispiel zeigt einen Schritt im geführten Setup des Kompetenzaktivierungsprozesses, bei dem ausgewählt wird, wo die Kompetenz angezeigt werden soll. Kompetenzen können produktintern angezeigt werden, einschließlich der Core-UI und -Arbeitsbereiche, oder in Now Assist Bereich. Sie können einen oder beide Standorte auswählen. Das folgende Diagramm zeigt den Prozess für die Aktivierung der Chat-Zusammenfassung in Now Assist-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.

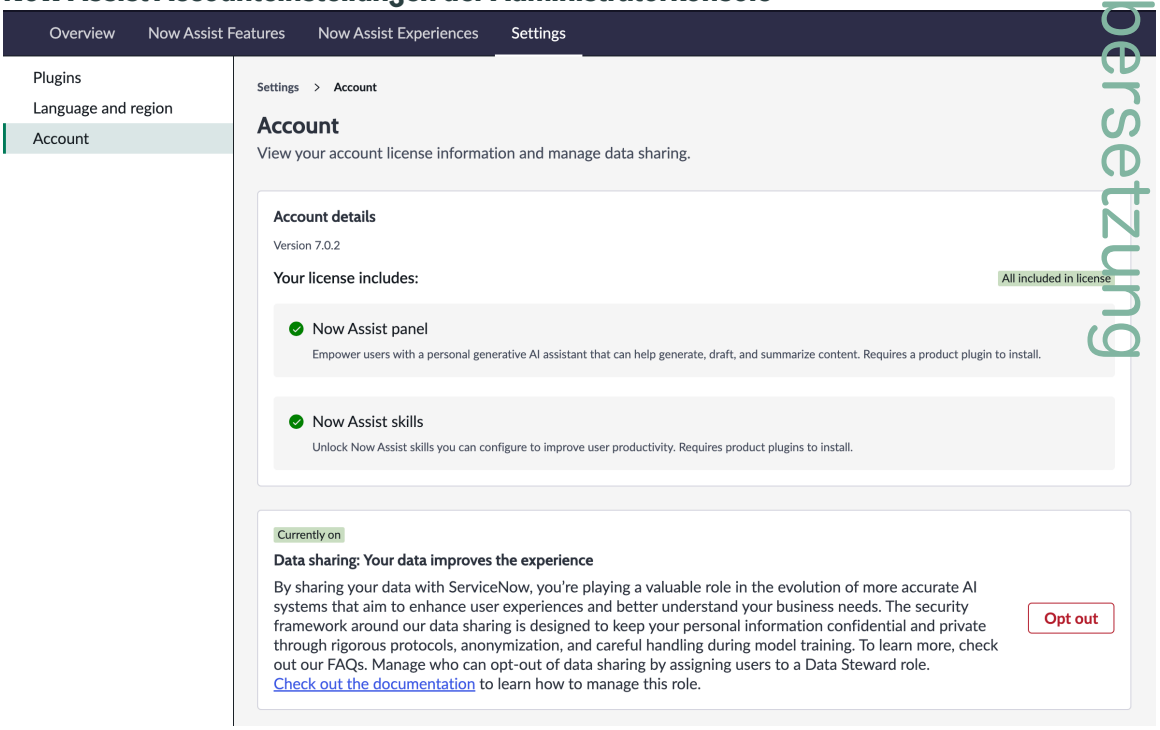
Aktivierung der Chat-Zusammenfassung in Now Assist-Administrator



4. Überprüfen Sie Ihren Now Assist Account-Einstellungen.

Die Now Assist Auf der Seite mit den Einstellungen der Administratorkonsole können Sie Sprachunterstützung einrichten, wenn Sie dynamische Übersetzung in Ihrer Instanz aktiviert haben, und Ihre Accountdetails überprüfen. Erhalten Sie aktuelle Informationen darüber, welche Plugins für Sie verfügbar sind, und zum Status der Datenfreigabe in Ihrer Instanz.

Now Assist Accounteinstellungen der Administratorkonsole



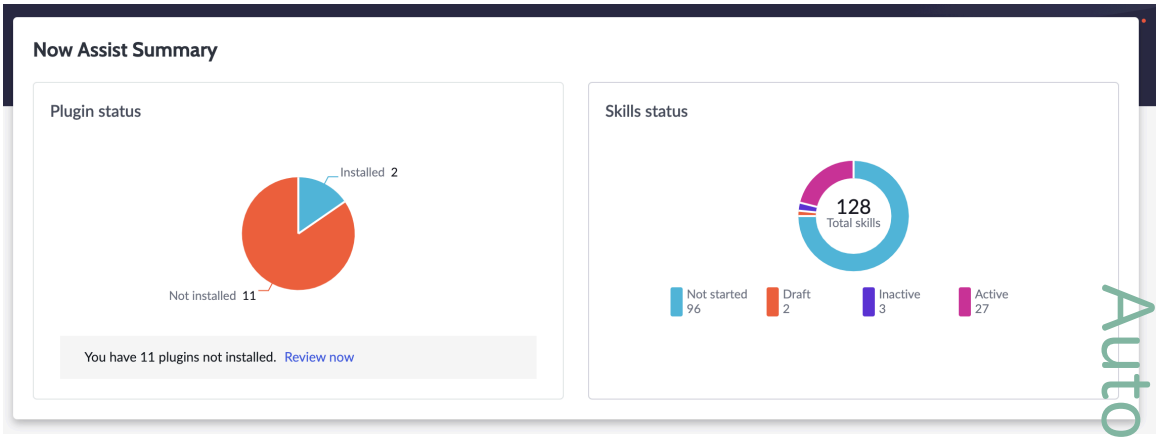
5. Überwachen und analysieren Sie die Kompetenzleistung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Metriken, die auf der Übersichtsseite verfügbar sind, um Zusammenfassungen, Leistungsinformationen und Probleme zu überprüfen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Das folgende Beispiel zeigt den aktuellen Plugin-Status sowie die Anzahl der aktiven Kompetenzen.

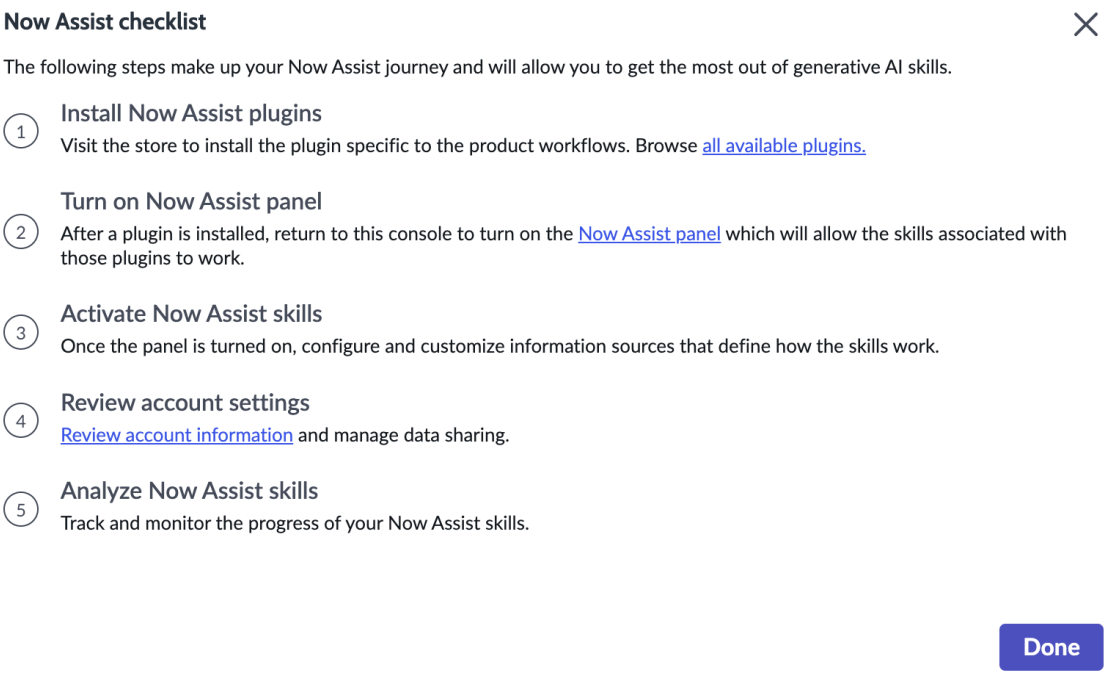
Plugin- und Kompetenzstatus auf der Now Assist-AdministratorÜbersichtsseite



Die Now Assist-Administrator-Konsole enthält **Now Assist-Journey-Prüfliste** Mit zusätzlichen Anweisungen für die Implementierung Now Assist In Ihrer Instanz.

Now Assist Journey-Prüfliste

Sie können die folgende Prüfliste aus dem abrufen Now Assist-Administrator Konsolenübersichtsseite jederzeit, um Ihre Implementierung von zu leiten Now Assist Anwendungen, Funktionen und Kompetenzen.



Erfahren Sie mehr über Now Assist Journey

- Verschaffen Sie sich einen Überblick über der/die/das Now Assist Frameworkan.
- Erkennen Sie Now Assist Bereichan.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Now Assist Kompetenzen Verfügbar.
- Aktivieren und konfigurieren Sie ein Now Assist Kompetenz Mit Now Assist-Administrator Konsole.
- Analysieren und überwachen Now Assist Kompetenznutzung und -Leistung.

Now Assist-Bereich

Mit Now Assist Bereich können Sie Hilfe von generativen KI-Experiences erhalten, um Kundenprobleme schneller zu lösen. Verwenden Sie diese Konversationsschnittstelle, um einen Chat, einen Fall oder einen Incident zusammenzufassen, Hilfe zu erhalten oder Lösungshinweise zu generieren, damit Sie schneller den Kontext dieser Informationen abrufen können.

Hinweis:
Next Experience Muss aktiviert sein, um zu verwenden Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Considerations for activating Next Experience .

Es gibt zwei Versionen von Now Assist Bereich:

- Standard-Chat – Bietet Unterstützung bei der Konversation innerhalb eines standardmäßigen, statischen Chatfensters.
- Erweiterter Chat – Bietet Unterstützung bei der Konversation innerhalb eines dynamischen Fensters, das eine intuitivere und personalisiertere Experience bietet. Ihr Now Assist Die Instanz muss so konfiguriert werden, dass der erweiterte Chat verwendet wird, um anzuzeigen Now Assist Verbesserter Chat.

Standard-Chat

Mit Now Assist Panel Standard-Chat erhalten Sie Unterstützung von generativen KI-Experiences, um Kundenprobleme schneller zu lösen. Verwenden Sie diese Konversationsschnittstelle, um einen Chat, einen Fall oder einen Incident zusammenzufassen, Hilfe zu erhalten oder Lösungshinweise zu generieren, damit Sie schneller den Kontext dieser Informationen abrufen können.

Hinweis:
Next Experience Muss aktiviert sein, um zu verwenden Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Considerations for activating Next Experience .

Now Assist Bereichsübersicht

Service Desk-Mitarbeiter können verwenden Now Assist Bereich, mit dem interagiert werden soll und Hilfe von generativer KI erhalten soll. Auf der Now Assist-Bereich können Sie Ihre Produktivität und Effizienz steigern, indem Sie die generative KI-Experience verwenden, um einen Chat, einen Fall, einen Incident zusammenzufassen oder Lösungsnotizen zu generieren.

Konversationsaspekte von Now Assist-Bereiche, z. B. Kompetenzerkennung, werden von unterstützt Now LLM Service.

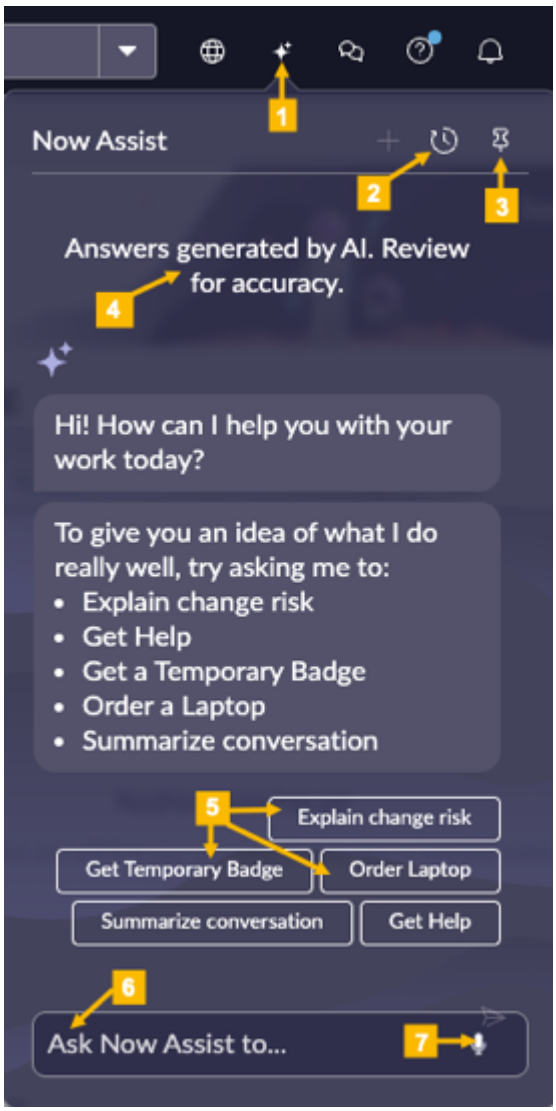
Hinweis:
Now Assist Kompetenzen müssen aktiviert sein, damit sie im angezeigt werden können Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Kompetenzen.

Wählen Sie zunächst aus Now Assist Symbol Um anzuzeigen Now Assist Bereich.

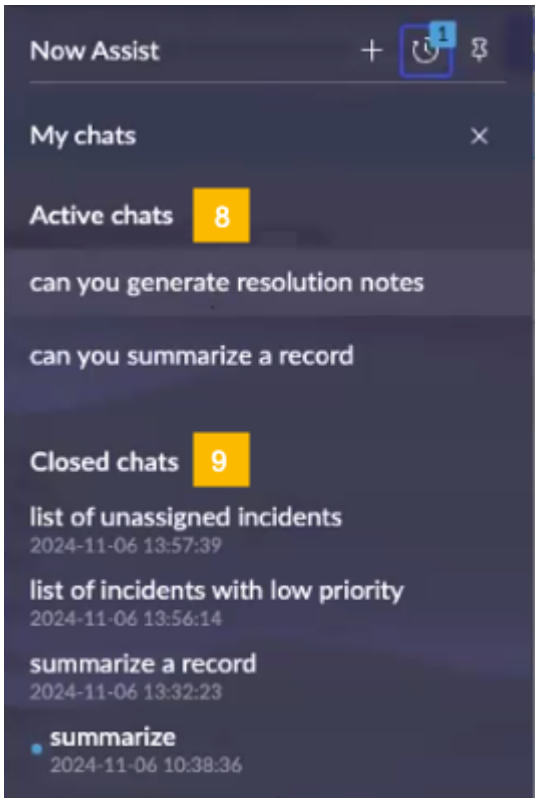
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-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.



Die Now Assist Bereich umfasst:

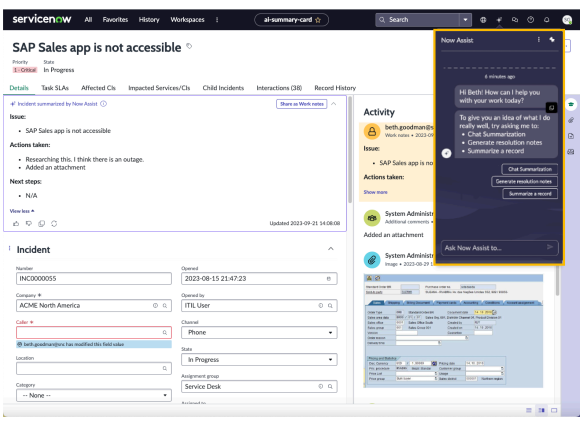
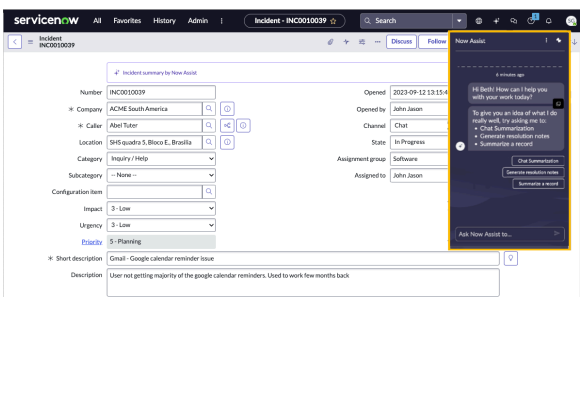
Elementnummer	Beschreibung
1 – ✦	Zeigt an Now Assist Bereich. Wenn eine Zahl in einem Quadrat angezeigt wird, gibt sie an, wie viele Nachrichten Sie verpasst haben, wenn der Now Assist Bereich wurde geschlossen. ✦1
2 – 🕒	Zeigt die Konversationsliste an. Wenn eine Zahl angezeigt wird, gibt sie an, wie viele Konversationen ungelesene Nachrichten haben.
3 – 📌	Positioniert oder anheftet, Now Assist Bereich zum Bildschirm.
4 – Now Assist Nachricht	Gibt an, dass die Antworten von KI generiert werden.
5: Optionsschaltflächen	Zeigt die verfügbaren Optionen an.
6 – Now Assist bitten,... Feld	Geben Sie Aktionen 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.

Elementnummer	Beschreibung
7 – Spracheingabe	Wenn Spracheingabe Ist aktiviert, wählen Sie das Mikrofonsymbol oder die Tastenkombination aus, um mit Ihrer Stimme zu interagieren Now Assist Bereich. Nachdem Sie gesprochen haben, gibt es eine Pause, während das System den Text transkribiert und ihn dann auf dem Bildschirm anzeigt. Siehe Spracheingabe für aktivieren Now Assist Bereich Für Informationen zum Aktivieren Spracheingabe. Siehe Next Experience keyboard shortcuts Für Now Assist Menü (Spracheingabe Modus) Verknüpfungen für Microsoft Und macOS.
8: Aktive Chats	Alle aktiven Chats werden im Abschnitt aktive Chats angezeigt. Im Abschnitt aktive Chats von Now Assist. Sie können zusätzliche Chats erstellen, indem Sie in der Überschrift auf das +-Symbol klicken.
9: Geschlossene Chats	Zeigt alle geschlossenen Chats an. Wenn Sie einen der geschlossenen Chats auswählen, wird der Verlauf dieses Chats angezeigt.

Now Assist Bereich ist in verfügbar Next Experience Und ServiceNow Studio. In den folgenden Screenshots wird angezeigt Now Assist Bereich in einem Arbeitsbereich und auf Core-UI Bildschirme unter Next Experience.

Now Assist-Bereich

Next Experience	Core-UI
	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 aus dem Now Assist Bereich

Navigieren Sie von Now Assist Bereich, ohne die aktuelle Konversation zu verlassen, indem Sie eine Navigationsanforderung in eingeben **Now Assist bitten, ...** Feld. Wenn Sie „mich zu aktiven Incidents navigieren“ eingeben, Now Assist Zeigt eine Schaltfläche an, mit der Sie die aktiven Incidents anzeigen können.

Chat-Zusammenfassung

Erfahren Sie schnell die Details eines Chats, indem Sie eine Chat-Zusammenfassung lesen. Die Chatzusammenfassung enthält genügend Details zum Chat, damit Ihre anfordernde Person nicht dieselben Informationen mit Ihnen wiederholen muss.

Dient zum Generieren einer Chatzusammenfassung aus dem Now Assist Bereich auswählen **Chat-Zusammenfassung** Oder geben Sie ein `Fassen Sie den Chat zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.

Hinweis:
Sie können auch eine Chat-Zusammenfassung generieren, indem Sie verwenden `/Zusammenfassen` Schnellaktion in Mitarbeiterchat.

Weitere Informationen zur Chat-Zusammenfassung finden Sie unter Chat-Zusammenfassung.

Fall- oder Incident-Zusammenfassung

Erfahren Sie schnell die Details eines Falls oder Incidents, indem Sie eine Fallzusammenfassung lesen. Die Zusammenfassung enthält genügend Details zur Interaktion, damit Ihre anfordernde Person nicht dieselben Informationen mit Ihnen wiederholen muss.

Sie können einen Fall oder eine Incident-Zusammenfassung aus generieren Now Assist Bereich für Now Assist für CSM, Now Assist für HRSD, Oder Now Assist für ITSM:

- Für Now Assist für CSM, Wählen Sie aus **Fassen Sie den Datensatz zusammen** Oder geben Sie ein `Fassen Sie einen Datensatz zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.
- Für Now Assist für HRSD, Wählen Sie aus **Fassen Sie den Datensatz zusammen** Oder geben Sie ein `Fassen Sie einen Datensatz zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.
- Für Now Assist für ITSM, Wählen Sie aus **Incident zusammenfassen** Oder geben Sie ein `Fassen Sie einen Incident zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.

Weitere Informationen zum Fall oder zur Incident-Zusammenfassung finden Sie unter Datensatzzusammenfassung.

Konversationshilfe

Erhalten Sie spezifische und genaue Antworten auf Ihre Fragen, indem Sie die Kompetenz „Hilfe erhalten“ im verwenden Now Assist Bereich. Diese Kompetenz ist für alle berechtigt, die berechtigt sind Now Assist Fähigkeiten.

Weitere Informationen zu finden Now Assist Kompetenz für Konversationshilfe, die als Hilfe zu erhalten darstellt Now Assist Bereich, siehe Now Assist Konversationshilfe.

Lösungshinweise generieren

Erfahren Sie schnell, wie eine Interaktion gelöst wurde, indem Sie Lösungshinweise generieren und 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.

Dient zum Generieren von Lösungshinweisen aus Now Assist Bereich auswählen **Generieren Sie Lösungshinweise** Oder geben Sie ein Generieren Sie Lösungshinweise In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.

Weitere Informationen zum Generieren von Lösungshinweisen finden Sie unter Lösungshinweise generieren.

Streaming-Antworten

Nachdem Sie eine Frage oder Anforderung in eingegeben haben Now Assist Bereich, Now Assist Sammelt Informationen aus Knowledge Base-Artikeln, externen Inhalten, Produktdokumentation, Katalogelementen und Workflows und kombiniert sie in einer synthetisierten, umfassenden Antwort. Anstatt darauf zu warten, dass die gesamte Nachricht gerendert wird, wird die synthetisierte Antwort in Echtzeit gestreamt und beendet das Streaming, nachdem die gesamte Nachricht zugestellt wurde. Ein animiertes Glitzersymbol (✦) Wird angezeigt, während die Antwort generiert wird, und ändert sich in das statische Funkeln-Symbol, nachdem die Antwort vollständig geladen wurde.

Erweiterter Chat

Now Assist Der Panel Enhanced Chat ist eine Konversationssupport-Experience innerhalb eines dynamischen Fensters, die auch die Möglichkeit umfasst, mehrere aktive Konversationen zu führen, und überlegene Suchfunktionen. Verwenden Now Assist Bereichsverbesserter Chat, um Ihre Produktivität und Effizienz zu verbessern, indem generative KI genutzt wird, um Aufgaben wie das Zusammenfassen eines Chats, eines Falls oder eines Incidents, das anfordern von Hilfe, das Generieren von Lösungshinweisen auszuführen, unter anderem.

Hinweis:
Next Experience Muss aktiviert sein, um zu verwenden Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Considerations for activating Next Experience .

Service Desk-Mitarbeiter können verwenden Now Assist Bereichserweiterter Chat, mit dem Sie interagieren und Hilfe von generativer KI erhalten können. 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.

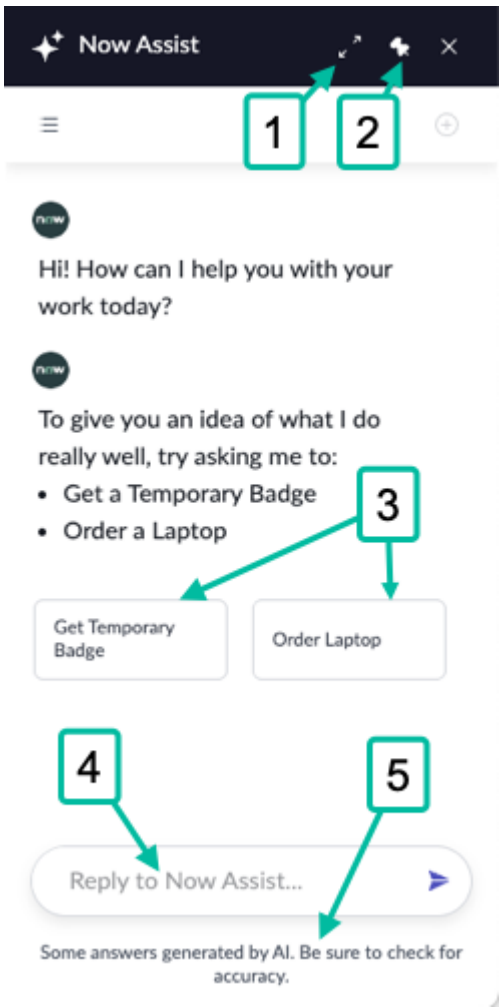
Konversationsaspekte von Now Assist-Bereiche, z. B. Kompetenzerkennung, werden von unterstützt Now LLM Service.

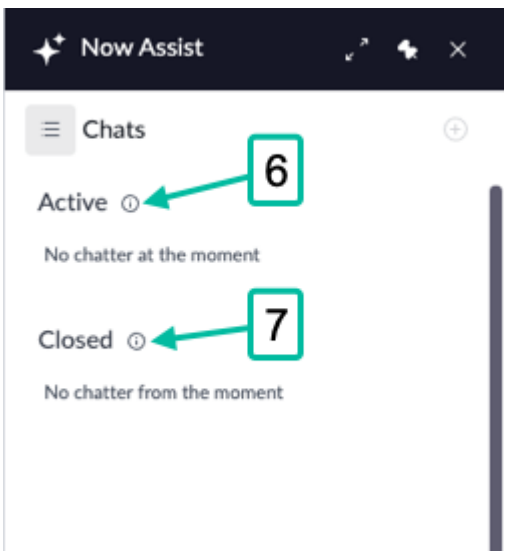
Hinweis:
Now Assist Kompetenzen müssen aktiviert sein, damit sie im angezeigt werden können Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Kompetenzen.

Wählen Sie zunächst aus Now Assist Symbol ✦ Um anzuzeigen Now Assist 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.

Now Assist-Bereich





Die Now Assist Bereich umfasst:

Elementnummer	Beschreibung
1 –	Erweitert den Chat in ein Fenster mit einer Bildschirmgröße von 90 %. Die Größe des Fensters mit einer Bildschirmgröße von 90 % kann nicht

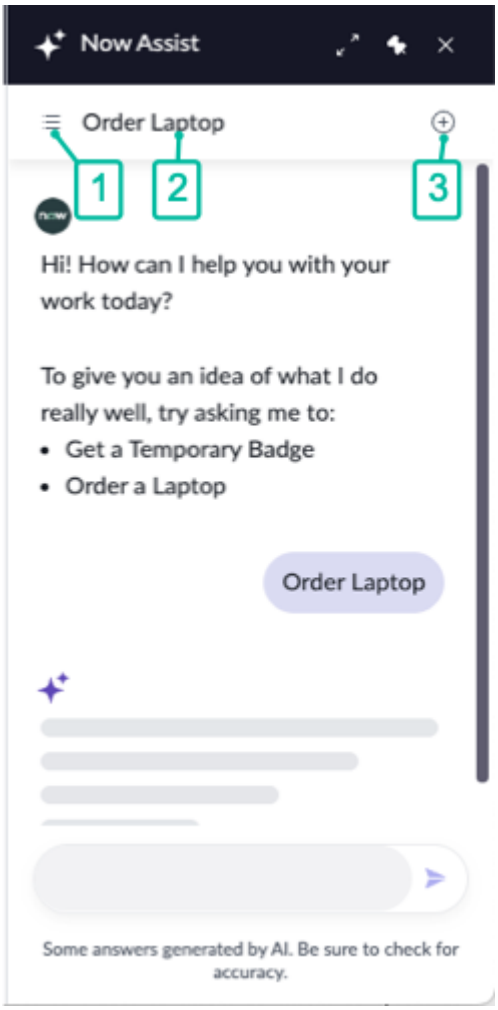
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Elementnummer	Beschreibung
	geändert oder verschoben werden. Wenn Sie das Symbol erneut auswählen, wird die Größe des Chats zurück in das fließende Fenster geändert.
2 –	Positioniert oder anheftet, Now Assist Bereich zum Bildschirm.
3: Optionsschaltflächen	Zeigt die verfügbaren Optionen an.
4 – Antwort auf Now Assist...	Geben Sie Aktionen ein.
5 – Now Assist Nachricht	Gibt an, dass die Antworten von KI generiert werden.
6: Aktive Chats	Alle aktiven Chats werden im Abschnitt aktive Chats angezeigt. Im Abschnitt aktive Chats von Now Assist. Sie können zusätzliche Chats erstellen, indem Sie in der Überschrift auf das +-Symbol klicken.
7: Geschlossene Chats	Zeigt alle geschlossenen Chats an. Wenn Sie einen geschlossenen Chat auswählen, wird der Verlauf des Chats angezeigt.

Die Now Assist Der Unterheader besteht aus diesen Elementen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	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*Ist auf festgelegt Wahr (Standard), einfach (nicht umsetzbar) Now Assist Fensterbenachrichtigungen 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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• Geschlossen: Geschlossene Chats können so konfiguriert werden, dass sie angezeigt werden. Eine Nachricht wird geschlossen, wenn die festgelegte Zeit verstrichen ist (2 Stunden Inaktivität) oder Sie die folgende Antwort im Chat erhalten: 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 Chatnamen. Der Chatname wird in beiden angezeigt Now Assist Unterheader und **Chats-Liste** > **Aktiv** Abschnitt.
3. Neuer Chat ( )	Eine neue Konversation beginnt.

Automatische Übersetzung

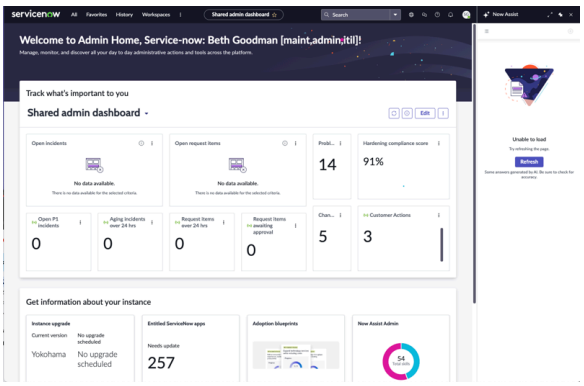
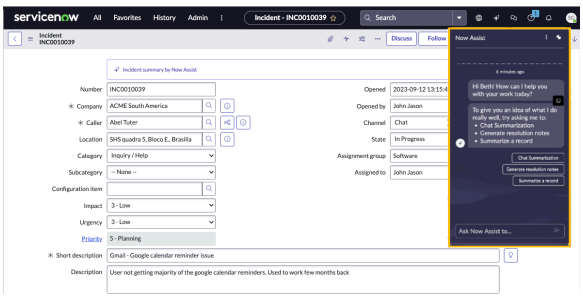
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Now Assist-Unterheader-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Sie werden möglicherweise mit einer Begrüßungsnachricht zusammen mit allen heraufgestuften Konversations-Assets wie Themen, Subflows und/oder Aktionen oder vorgeschlagenen Abfragen aufgefordert.

Now Assist Bereich ist in verfügbar Next Experience Und ServiceNow Studio. In den folgenden Screenshots wird angezeigt Now Assist Bereich in einem Arbeitsbereich und auf Core-UI Bildschirme unter Next Experience.

Now Assist-Bereich

Next Experience	Core-UI
	

Wenn Sie eine Frage an stellen Now Assist Panel Enhanced Chat, der Service Desk-Mitarbeiter versteht die Abfrage und beginnt einen Flow. Sie kann für KI-Agents Gründe, planen und ausführen, Now Assist Bereichsthemen, Konversationsaktionen und Subflows, Kataloge, Knowledge Base artikel, anwenderdefinierte Kompetenzen und beliebige Now Assist Unterstützte Kompetenzen, um Ihnen zu helfen. Sie erhalten auf dem Bildschirm Nachrichten, um Sie vor dem Empfang der Antwort darüber zu informieren, wo sich der Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Verarbeitungs-Flow befindet. Sie können den Flow der agentischen Verarbeitung jederzeit anhalten, indem Sie auf das Symbol Flow beenden klicken. Nachdem eine Aktion gestartet wurde, kann sie nicht mehr angehalten werden. Wenn Sie das Symbol „Flow beenden“ auswählen, werden nur die fortlaufenden Verarbeitungsschritte angehalten.

Agentic-Konversationen

Hinweis:
Administratoren müssen zuerst KI-Agents aktivieren, bevor Endanwender über agentische Konversationen verfügen können.

Wenn Sie eine Frage in stellen Now Assist Panel Enhanced Chat, der Service Desk-Mitarbeiter versteht die Abfrage und beginnt einen Flow. Sie kann KI-Agents, Konversationsaktionen und Subflows, Kataloge, Knowledge Base artikel und anwenderdefinierte Kompetenzen, die Ihnen 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 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.

agentischen Verarbeitung jederzeit anhalten, indem Sie 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.

Navigieren aus dem Now Assist Bereich

Sie können von navigieren Now Assist Bereich, ohne die aktuelle Konversation zu verlassen, indem Sie eine Navigationsanforderung in eingeben **Now Assist bitten, ...** Feld. Wenn Sie „mich zu aktiven Incidents navigieren“ eingeben, Now Assist Zeigt eine Schaltfläche an, mit der Sie die aktiven Incidents anzeigen können.

Chat-Zusammenfassung

Erfahren Sie schnell die Details eines Chats, indem Sie eine Chat-Zusammenfassung lesen. Die Chatzusammenfassung enthält genügend Details zum Chat, damit Ihre anfordernde Person nicht dieselben Informationen mit Ihnen wiederholen muss.

Dient zum Generieren einer Chatzusammenfassung aus dem Now Assist Bereich auswählen **Chat-Zusammenfassung** Oder geben Sie ein `Fassen Sie den Chat zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.

Hinweis:
Sie können auch eine Chat-Zusammenfassung generieren, indem Sie verwenden `/Zusammenfassen` Schnellaktion in Mitarbeiterchat.

Weitere Informationen zur Chat-Zusammenfassung finden Sie unter Chat-Zusammenfassung.

Fall- oder Incident-Zusammenfassung

Erfahren Sie schnell die Details eines Falls oder Incidents, indem Sie eine Fallzusammenfassung lesen. Die Zusammenfassung enthält genügend Details zur Interaktion, damit Ihre anfordernde Person nicht dieselben Informationen mit Ihnen wiederholen muss.

Sie können einen Fall oder eine Incident-Zusammenfassung aus generieren Now Assist Bereich für Now Assist für CSM, Now Assist für HRSD, Oder Now Assist für ITSM:

- Für Now Assist für CSM, Wählen Sie aus **Fassen Sie den Datensatz zusammen** Oder geben Sie ein `Fassen Sie einen Datensatz zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.
- Für Now Assist für HRSD, Wählen Sie aus **Fassen Sie den Datensatz zusammen** Oder geben Sie ein `Fassen Sie einen Datensatz zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.
- Für Now Assist für ITSM, Wählen Sie aus **Incident zusammenfassen** Oder geben Sie ein `Fassen Sie einen Incident zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.

Weitere Informationen zum Fall oder zur Incident-Zusammenfassung finden Sie unter Datensatzzusammenfassung.

Konversationshilfe

Erhalten Sie spezifische und genaue Antworten auf Ihre Fragen, indem Sie die Kompetenz „Hilfe erhalten“ im verwenden Now Assist Bereich. Diese Kompetenz ist für alle berechtigt, die berechtigt sind Now Assist Fähigkeiten.

Weitere Informationen zu finden Now Assist Kompetenz für Konversationshilfe, die als Hilfe zu erhalten darstellt Now Assist Bereich, siehe Now Assist Konversationshilfe.

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

Lösungshinweise generieren

Erfahren Sie schnell, wie eine Interaktion gelöst wurde, indem Sie Lösungshinweise generieren und lesen.

Dient zum Generieren von Lösungshinweisen aus Now Assist Bereich auswählen **Generieren Sie Lösungshinweise** Oder geben Sie ein `Generieren Sie Lösungshinweise` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld.

Weitere Informationen zum Generieren von Lösungshinweisen finden Sie unter Lösungshinweise generieren.

Streaming-Antworten

Nachdem Sie eine Frage oder Anforderung in eingegeben haben Now Assist Bereich, Now Assist Sammelt Informationen aus Knowledge Base-Artikeln, externen Inhalten, Produktdokumentation, Katalogelementen und Workflows und kombiniert sie in einer synthetisierten, umfassenden Antwort. Anstatt darauf zu warten, dass die gesamte Nachricht gerendert wird, wird die synthetisierte Antwort in Echtzeit gestreamt und beendet das Streaming, nachdem die gesamte Nachricht zugestellt wurde. Ein animiertes Glitzersymbol ( ) Wird angezeigt, während die Antwort generiert wird, und ändert sich in das statische Funkeln-Symbol, nachdem die Antwort vollständig geladen wurde.

Now Assist Kontextmenü

Die Now Assist Das Kontextmenü verwendet generative KI, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, schriftliche Inhalte zusammenzufassen, zu erstellen und zu bearbeiten und so ihre Schreibaufgaben zu optimieren.

Service Desk-Mitarbeiter erstellen verschiedene Arten von Inhalten, einschließlich E-Mails und Chatantworten. Die Now Assist Das Kontextmenü verwendet generative KI, um Service Desk-Mitarbeiter beim Zusammenfassen, Erstellen und Bearbeiten von E-Mails und Chat-Antworten zu unterstützen. Service Desk-Mitarbeiter können eine Vorschau von KI-generierten Inhalten anzeigen, durch zuvor erstellte Inhalte scrollen und den Text mithilfe der KI verfeinern. Die Now Assist Das Kontextmenü kann von einer beliebigen Anwendung oder einem beliebigen Feld in ausgelöst werden ServiceNow Arbeitsbereich, in dem Now Assist Kontextmenü ist aktiviert.

Die Now Assist Kontextmenü entsperrt die Leistung generativer KI und ist in verfügbar Next Experience Für:

- Kundenservice-Management (CSM)
- Human Resources (HR)
- IT Service Management (ITSM)
- Strategisches Portfoliomanagement (SPM)
- IT Operations Management (ITOM)

Die Now Assist Kontextmenü ist mit nicht verfügbar Core-UI.

Mit Now Assist Kontextmenü

Die Now Assist Das Kontextmenü ist in jedem Feld verfügbar, in dem sich die Floating-Datei befindet Now Assist Schaltfläche ( ) Wird angezeigt. Wenn Sie mit der Eingabe in das Feld beginnen, wird ein Menü mit verfügbar angezeigt Now Assist Kontextmenüaktionen. Die

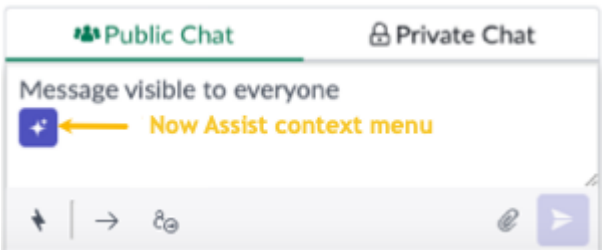
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Now Assist Das Kontextmenü hilft Ihnen, vorhandene Dokumentation zusammenzufassen, zu erstellen oder zu ändern.

Chat-Fenster mit Now Assist Kontextmenü

Sie können verwenden Now Assist Kontextmenü bei der Kommunikation mit Anwendern in Mitarbeiterchat:

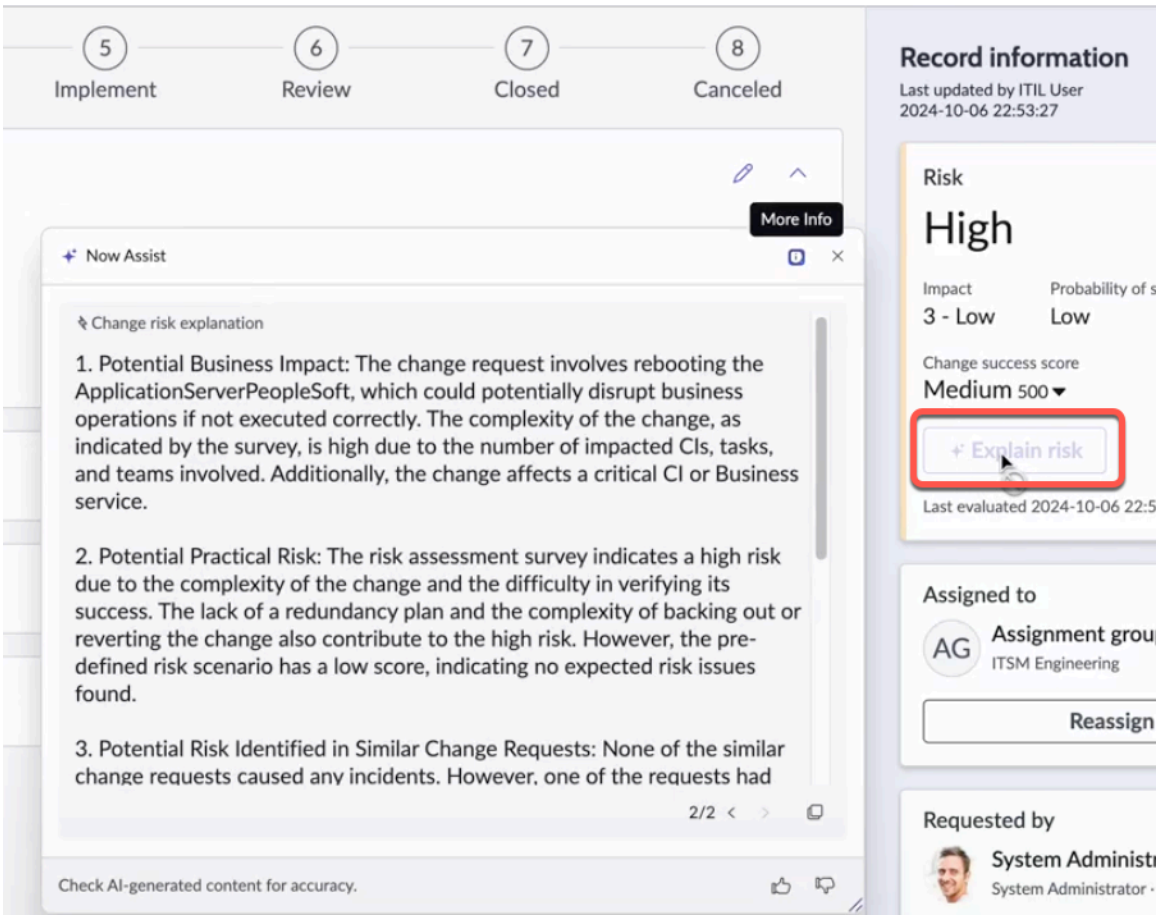
Wenn das Generieren von Text oder zu lange dauert Now LLM Service Ist nicht verfügbar, wird eine Fehlermeldung angezeigt.



Erklärung des Change-Anforderungsrisikos mit Now Assist Kontextmenü

Die Now Assist Das Kontextmenü macht die Erklärung des Change-Anforderungsrisikos nach der Bewertung und Berechnung im Arbeitsbereich und in UI16 verfügbar.

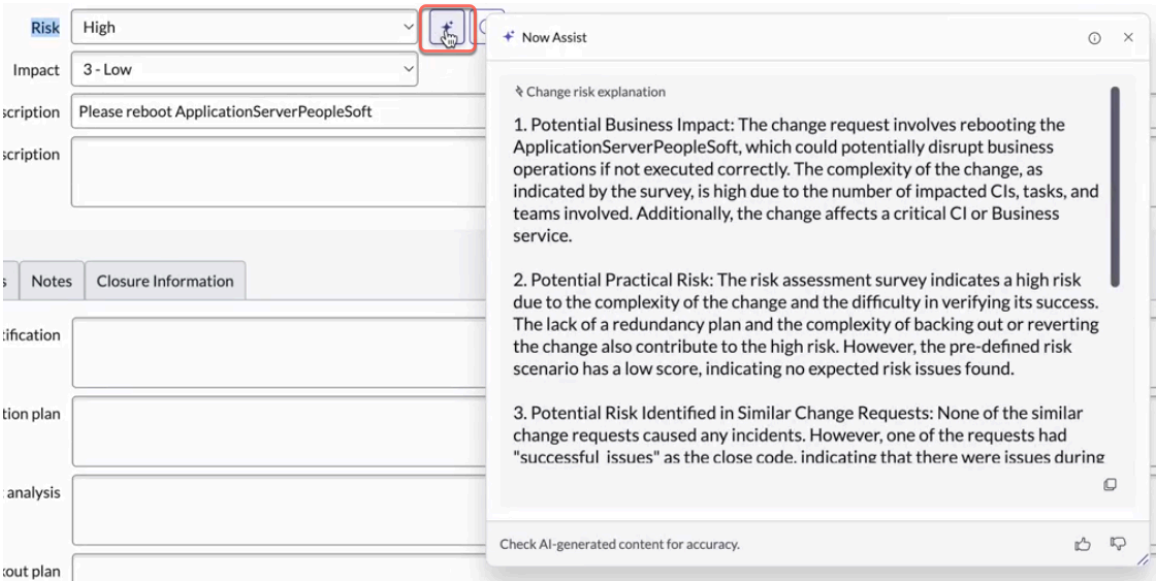
Wenn das Risiko bewertet und berechnet wird, wird angezeigt **Erklären Sie das Risiko** Schaltfläche mit Now Assist Symbol im Arbeitsbereich, das die Risikoerklärung in einem Dialogfeld im Abschnitt „Datensatzinformationen“ anzeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Risiko bewertet und berechnet wird, wird angezeigt Now Assist Symbol für **Risiko** Feld in UI16, das die Risikoerklärung in einem Dialogfeld anzeigt.



Hinweis:
Die Risikoerklärung, die im Dialogfeld angezeigt wird, wird im Change Request-Formular bewertet und berechnet.

Weitere Informationen zur Risikobewertung und -Berechnung finden Sie unter Risk assessment .

Inhaltsbearbeitung in Knowledge Base artikel, die verwenden Now Assist Inhaltsmenü

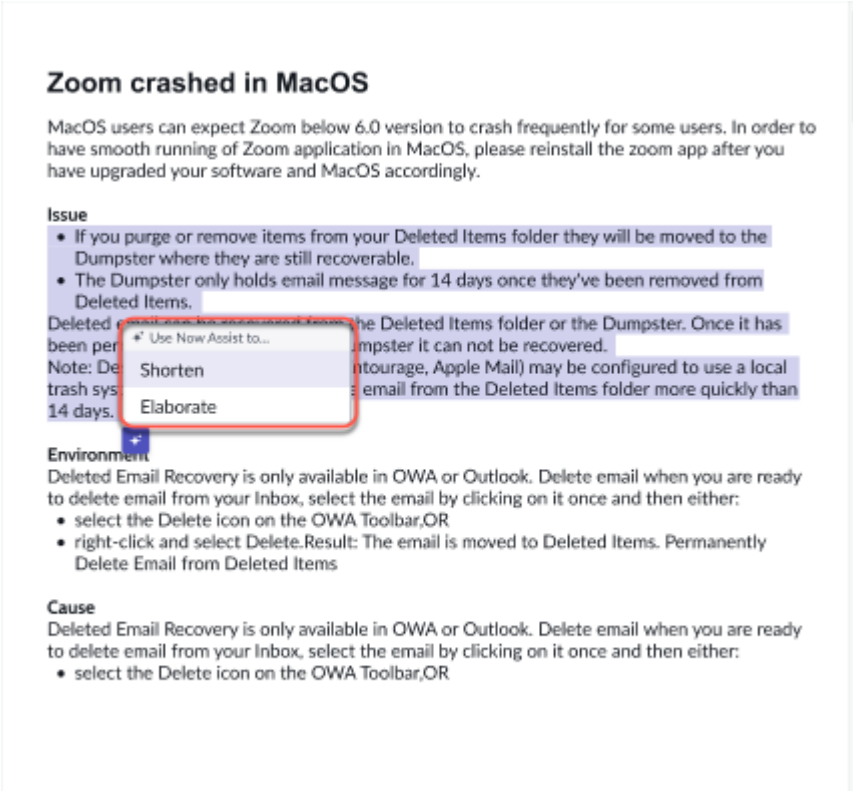
Die Now Assist Kontextmenü aktiviert generative KI-gestützte Inhaltsbearbeitungsfunktionen für Knowledge Base Erstellen und Bereitstellen von Lösungshinweisen in Arbeitsbereichen und UI16.

Wenn Sie einen wissensartikel öffnen und den Inhalt darin auswählen, wird angezeigt Now Assist Symbol-Popup und schweben zusammen mit Ihrem Mausgerät.

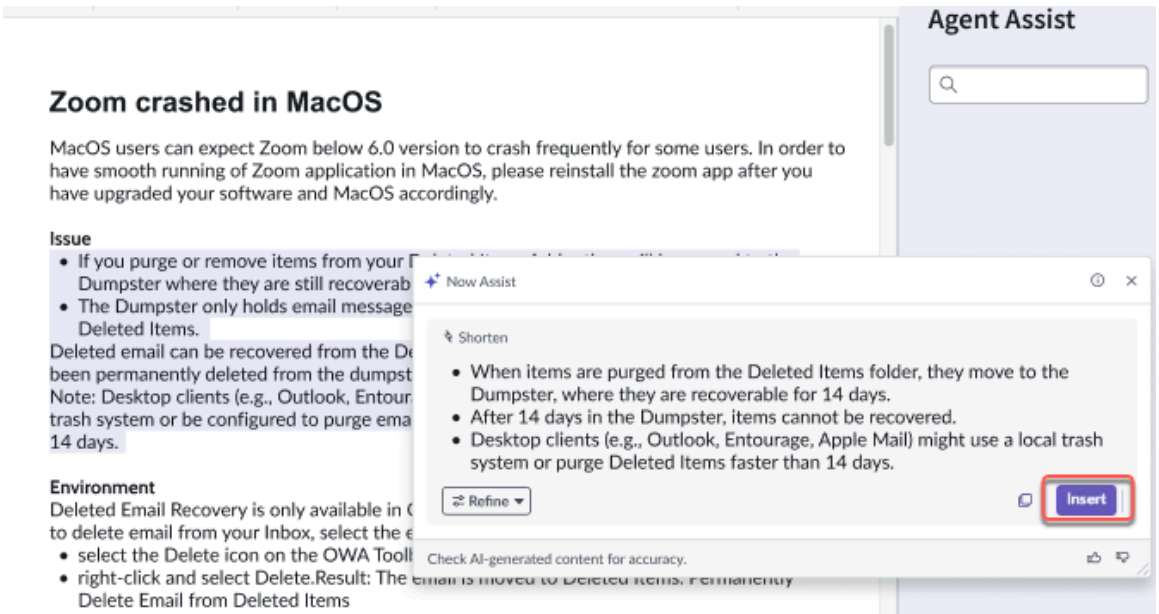
Wenn Sie den Mauszeiger über bewegen Now Assist Symbol, werden die folgenden Menüoptionen angezeigt, die Ihnen beim Bearbeiten des Inhalts helfen:

- **Ausarbeiten** : Generative KI zeigt den ausgewählten Text an.
- **Kürzen** : Generative KI verkürzt den ausgewählten Text.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den ausgearbeiteten oder gekürzten Inhalt der generativen KI in einfügen Knowledge Base artikel mit verwenden **Einfügen** Schaltfläche und aktualisieren oder veröffentlichen Sie sie.



Für weitere Informationen zum Generieren Knowledge Base artikel über das Now Assist-Kontextmenü, siehe Edit an article using the Now Assist context menu .

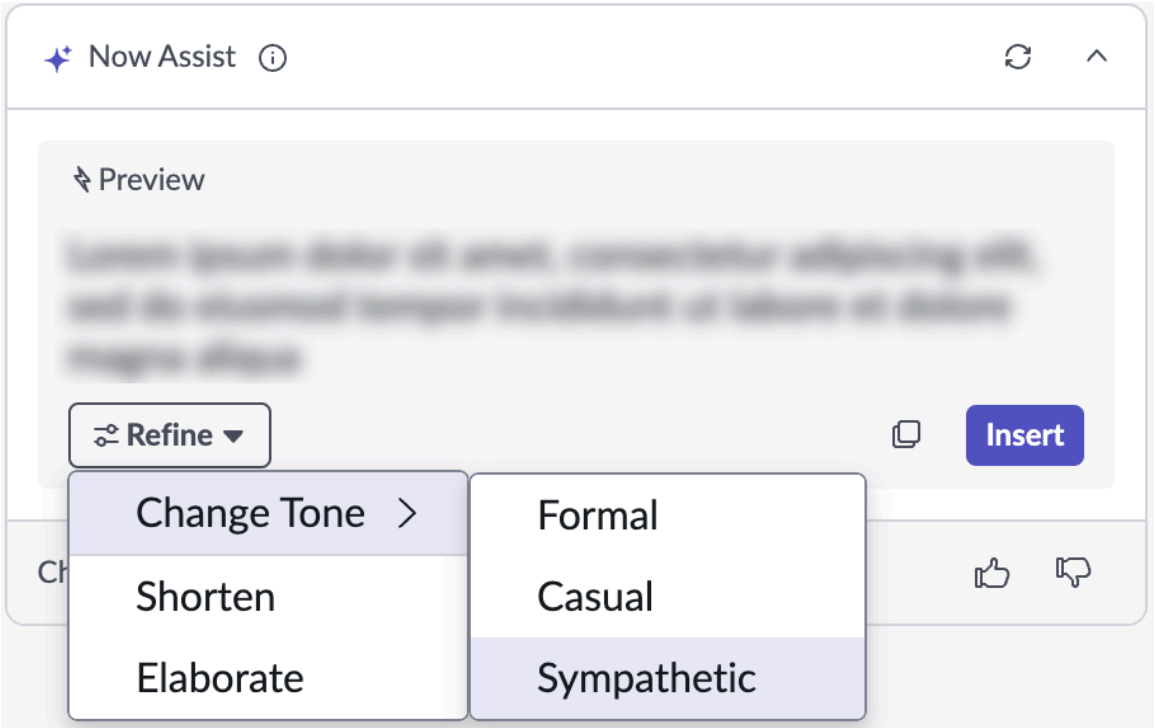
Ändern Sie den Ton mit Now Assist Kontextmenü

Die Now AssistÜber das Kontextmenü können Anwender den Ton ihres Inhalts ändern. Benutzer können zwischen lässigem, formellem und sympathischem Ton wählen, um ihre Inhalte mithilfe der generativen KI-Fähigkeiten weiter 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.

Wenn Sie den Mauszeiger über bewegen Now Assist Symbol oder auswählen **Verfeinern** Menü, sehen Sie **Ton Ändern** Menüoption.

Sie können außerdem einen bevorzugten Ton auswählen und auswählen **Formell** , **Leger** , Und **Sympathisch** . Überprüfen Sie die Änderungen, und wählen Sie aus **Einfügen** Um den neuen Text abzuschließen.



Hinweis:
Wenn die Option zum Ändern des Tontons für Ihre Anwendung oder Ihr Produkt nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an ServiceNow.

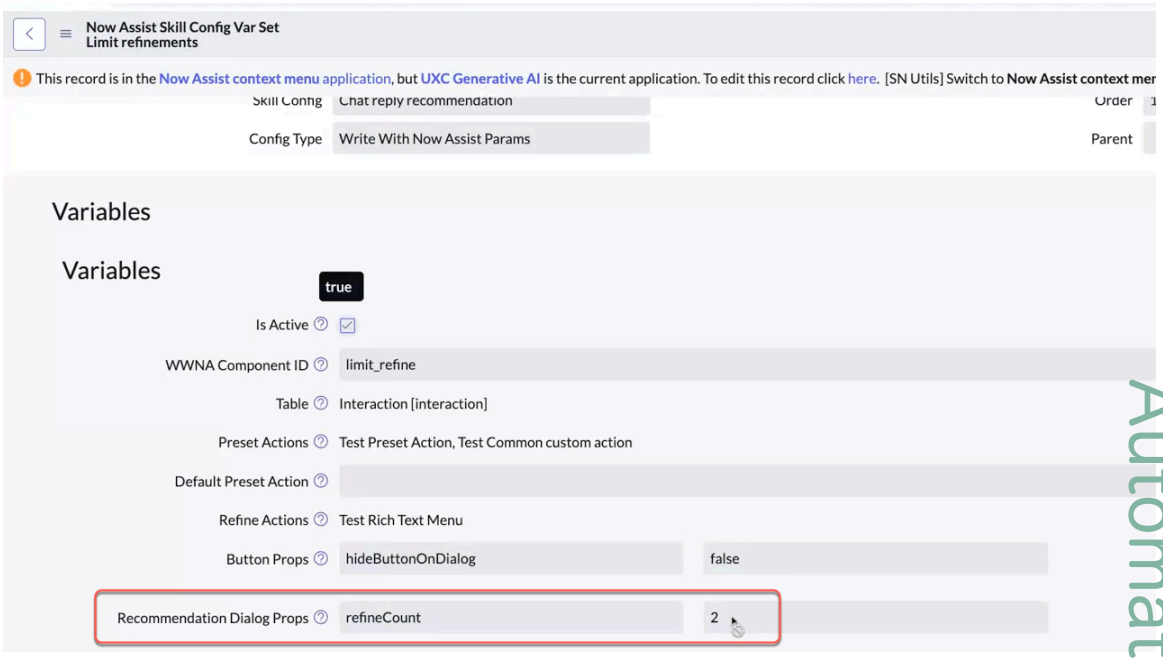
Beschränken Sie die Anzahl der Aufrufe zur Inhaltsverfeinerung mit Now Assist Kontextmenü

Konfigurieren und beschränken Sie die Anzahl der Inhaltsverfeinerungen mit auf die Kompetenz pro Sitzung Now Assist Kontextmenü. Standardmäßig ist die maximale Anzahl von Verfeinerungen nicht festgelegt, und Sie können konfigurieren, um sie zu begrenzen.

Sie können die Einschränkung der Verfeinerungsaufrufe in konfigurieren **Eigenschaften Des Dialogfelds „Empfehlungen“** Feld in **Verfeinerungen begrenzen** Datensatz mit `refineCount` Eigenschaft.

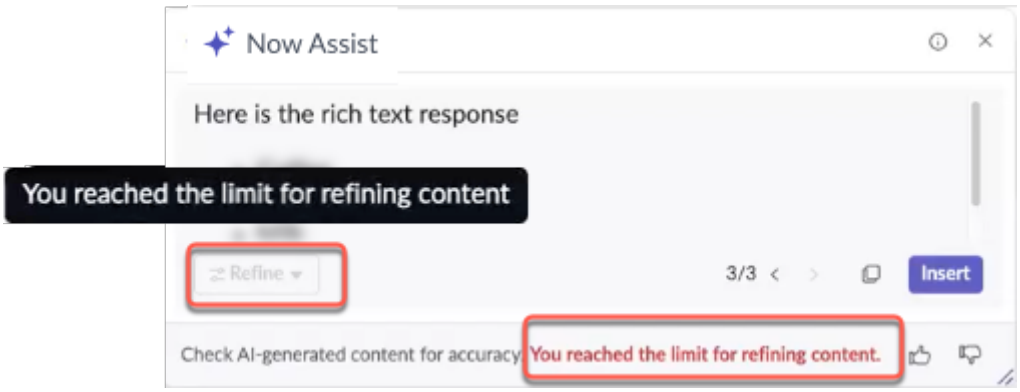
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Die **Verfeinerungen begrenzen** Datensatz ist in verfügbar Now Assist Konfigurations-VAR-Satz-Datensatz in Now Assist Kontextmenüanwendung für Kompetenz.



Sie können den RefineCount wie folgt festlegen:

- Der Standardwert der Eigenschaft ist **-1** . Wenn der Wert kleiner als 0 ist, ist die Anzahl der Verfeinerungen der Kompetenz unbegrenzt.
- Wenn Sie 0 als Wert angeben, wird die Schaltfläche „Verfeinern“ deaktiviert, und die Sie haben das Limit für das Verfeinern von Inhalten erreicht. Nachricht wird angezeigt.

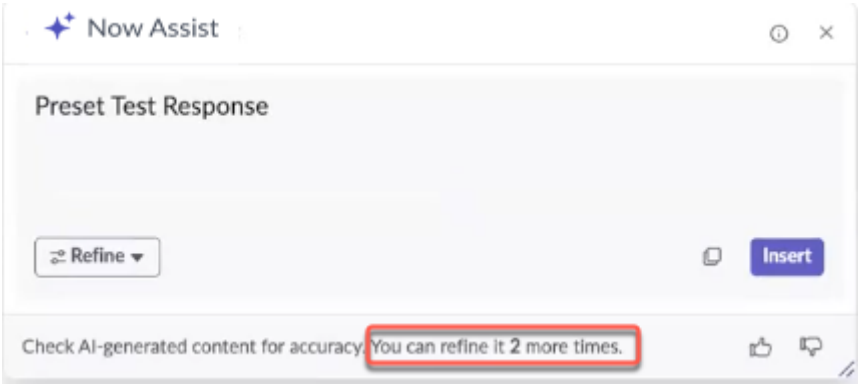


- Wenn Sie sie mit einem Wert größer als 0 konfigurieren, können Sie den Inhalt entsprechend dem festgelegten Wert verfeinern. Wenn Sie

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.

beispielsweise den Wert „RefineCount“ auf 2 festlegen, können Sie den Inhalt nur zweimal verfeinern.



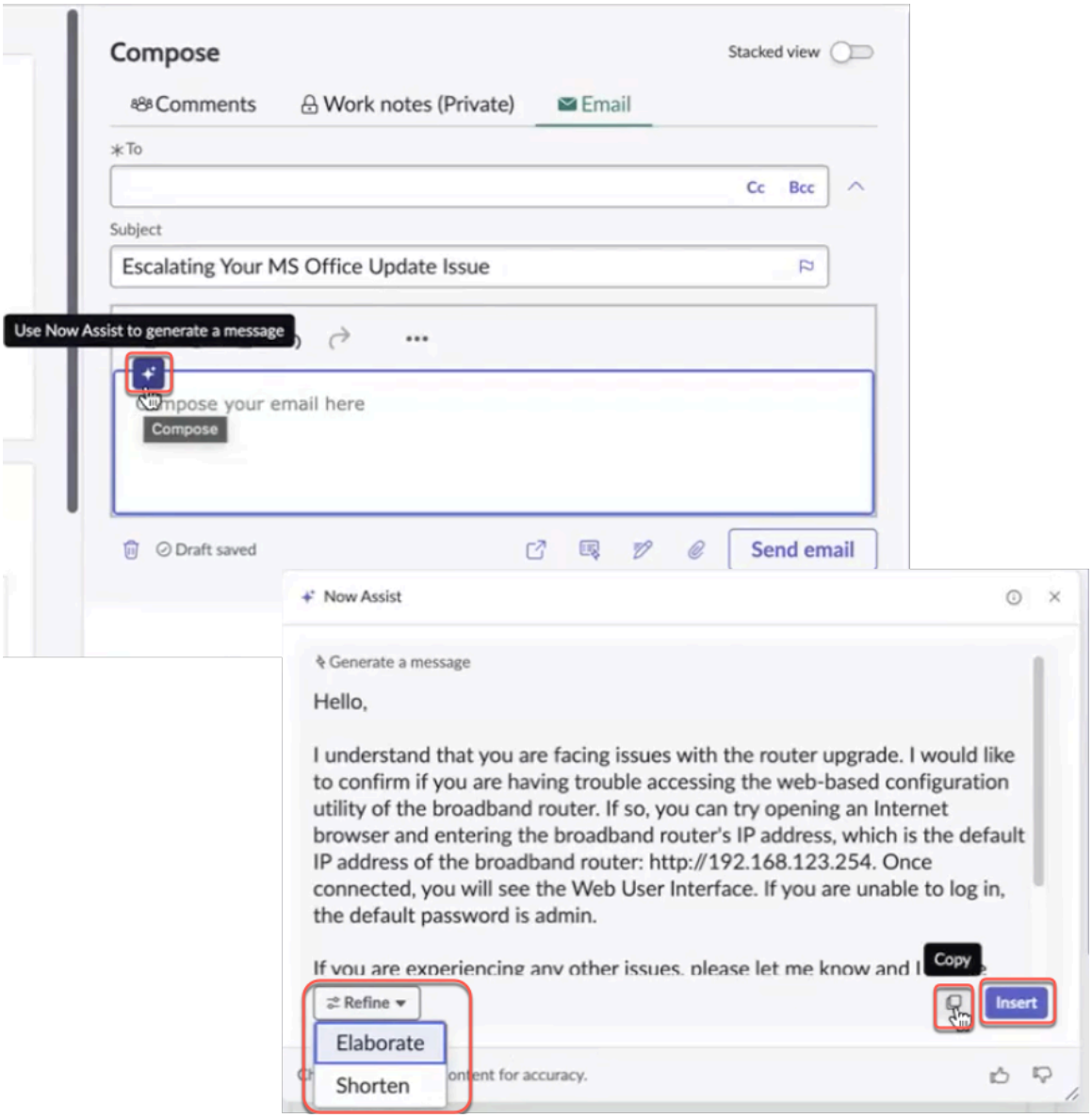
E-Mail-Empfehlungen mit Now Assist Kontextmenü

Verwenden Sie Now Assist Kontextmenü zum Verfassen oder Beantworten von E-Mails mit Empfehlungen aus Now Assist Mit Vorlagenvorschlägen für generative KI. Die Now Assist Mit dem Kontextmenü können Anwender E-Mail-Antwortempfehlungen in neuen Szenarien, Weiterleiten, Antworten oder Antworten auf alle Szenarien generieren.

E-Mail erstellen

Während Sie eine neue E-Mail verfassen, wird angezeigt Now Assist Kontextmenü-Symbol ( ), die die Nachricht anzeigt Verwenden Sie Now Assist, um eine Nachricht zu generieren . Wenn Sie das Symbol auswählen, generiert generative KI eine Nachrichtenempfehlung.

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

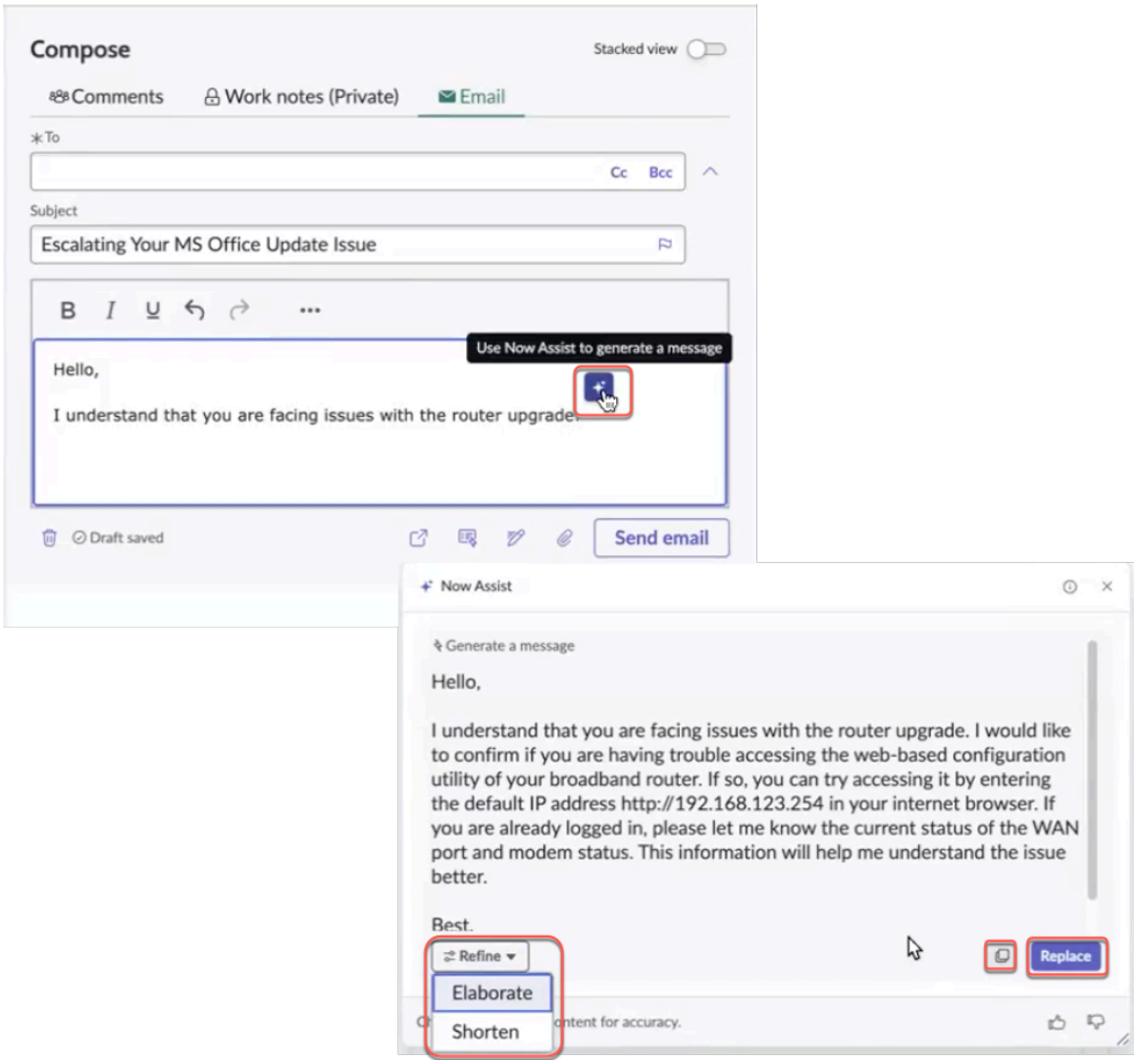


Sie können den generierten Text verfeinern, indem Sie entweder auswählen **Ausarbeiten** Oder **Kürzen** Kontextmenüoptionen auf der Now Assist Administratormodell. Sie können auch den neuen Text oder kopieren **Einfügen** Der generierte Text im E-Mail-Text.

E-Mail-Entwurf abschließen

Sie können verwenden Now Assist Kontextmenü, um Ihre E-Mail-Entwürfe abzuschließen. Sie können Text eingeben und generative KI verwenden, um Ihre Entwürfe abzuschließen, indem Sie auswählen Now Assist Kontextmenü-Symbol ( ), die die Nachricht anzeigt Verwenden Sie Now Assist, um eine Nachricht zu generieren . Wenn Sie das Symbol auswählen, sehen Sie, dass die generative KI die Nachricht für Sie generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den generierten Text weiter verfeinern, indem Sie auswählen **Ausarbeiten** Oder **Kürzen** Kontextmenüoptionen auf der Now Assist administratormodell. Sie können den neuen Text auch kopieren oder auswählen **Ersetzen** Um den generierten Text in den E-Mail-Text zu ersetzen.

Zeigen Sie Inline-Zitate an

Sie können die LLM-Antwort auswählen und alle zugehörigen Informationsquellen wie KB-Artikel, E-Mails, zugehörige Datensätze usw. anzeigen

Wählen Sie die nummerierten Bezugsvermerke aus, um Details zusammen mit dem Link zur Quelle anzuzeigen. Sie können auch auswählen **Quellen anzeigen** Option zum Anzeigen der Liste aller zugehörigen Ressourcenlinks.

Wählen Sie Aus **Ersetzen** Zum Hinzufügen der Quellinformationen im E-Mail-Text als nur-Text. Das nummerierte Zitat und alle Quelllinks werden nicht kopiert.

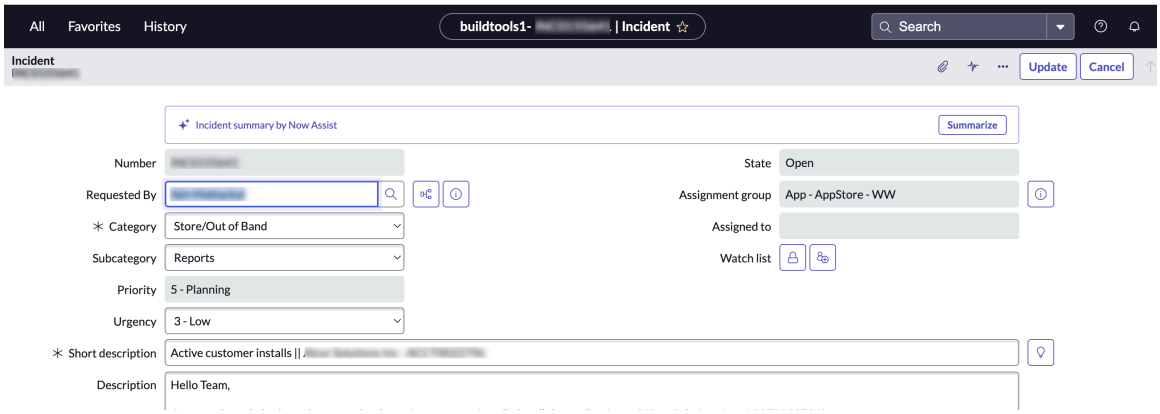
Fassen Sie Datensätze mit zusammen Now Assist Kontextmenü

Verwenden Sie Now Assist Kontextmenü zum Generieren einer Datensatzzusammenfassung für die Seite mit Anwendung für generative KI Unterstützte Zusammenfassungsfunktionen in Arbeitsbereichen und UI16. Die Now Assist Das Kontextmenü kann eine neue Zusammenfassung generieren, die Zusammenfassungskarte erweitern oder reduzieren, die

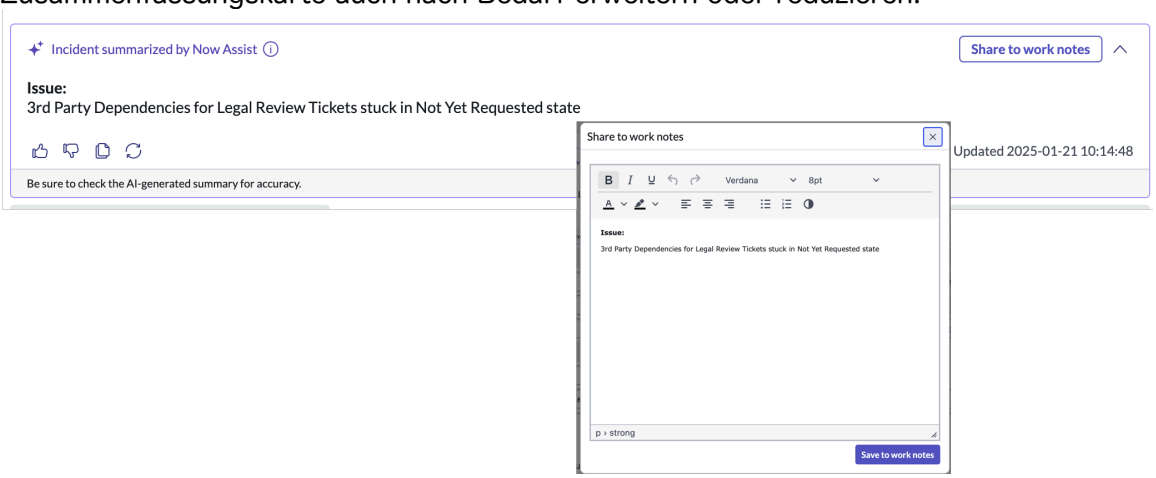
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zusammenfassung für Arbeitsnotizen freigeben, die Zusammenfassung erneut generieren oder kopieren.

Wechseln Sie zu einer beliebigen Datensatzseite, um auf zuzugreifen Now Assist Kontextmenü-Symbol ( ) Mit der Nachricht Incident-Zusammenfassung von Now Assist . Wählen Sie Aus **Zusammenfassen** Dient zur Verwendung generativer KI zum Generieren einer Datensatzzusammenfassung.



Sie können verwenden **In Arbeitsnotizen freigeben**Schaltfläche zum Freigeben der Zusammenfassung für Arbeitsnotizen. Sie können die Zusammenfassungskarte auch nach Bedarf erweitern oder reduzieren.



Verwenden Sie die Feedback-Symbole ( ) Oder ( ) Wenn Sie mit der bereitgestellten Zusammenfassung nicht zufrieden sind, verwenden Sie das Symbol „erneut generieren“ ( ), um die Zusammenfassung erneut zu generieren. Sie können die Zusammenfassung auch über das Kopiersymbol (in die Zwischenablage kopieren)

Verbessern Sie den Dokumentinhalt in Strategisches Portfoliomanagement Mit Now Assist Kontextmenü

Verwenden Sie Now Assist Kontextmenü zum Starten von Konversationen und zum Ausstellen von Abfragen mithilfe von Fähigkeiten der generativen KI und anwenderdefinierten integrierten Kompetenzen in Strategisches Portfoliomanagement.

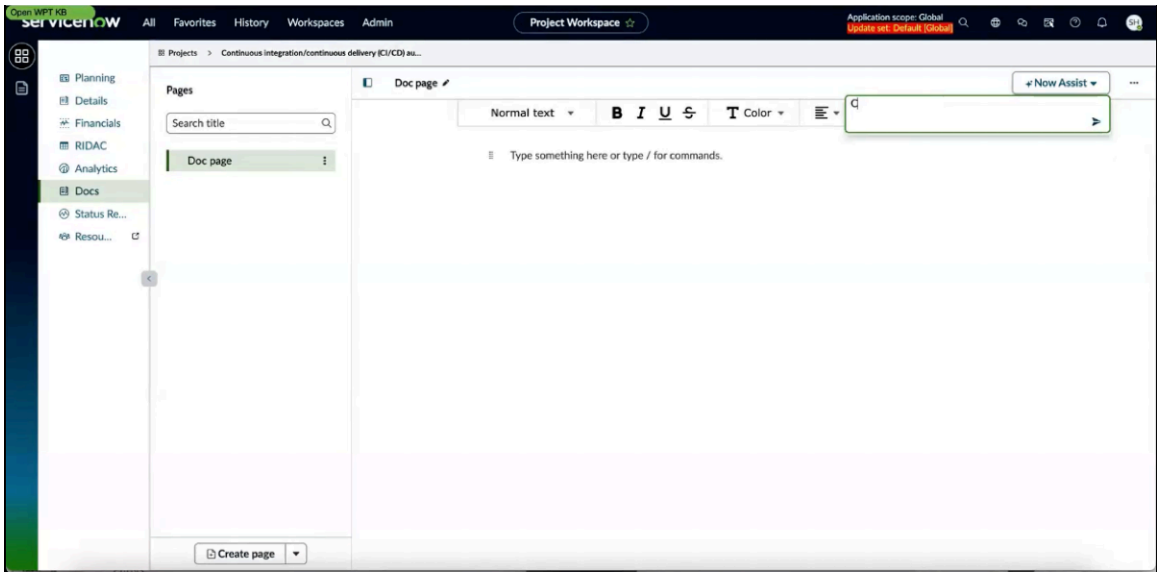
Sie können jetzt mit interagieren Now Assist Direkt aus dem Abschnitt „Dokumente“ in Strategisches Portfoliomanagement, Arbeitsbereich für strategische Planung, Arbeitsbereich für Portfolioplanung, Und Projektarbeitsbereich Um offene Abfragen zu stellen, erstellen Sie neue Inhalte, fügen Sie Kontext hinzu oder verbessern Sie vorhandene Abschnitte. Dies hilft

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

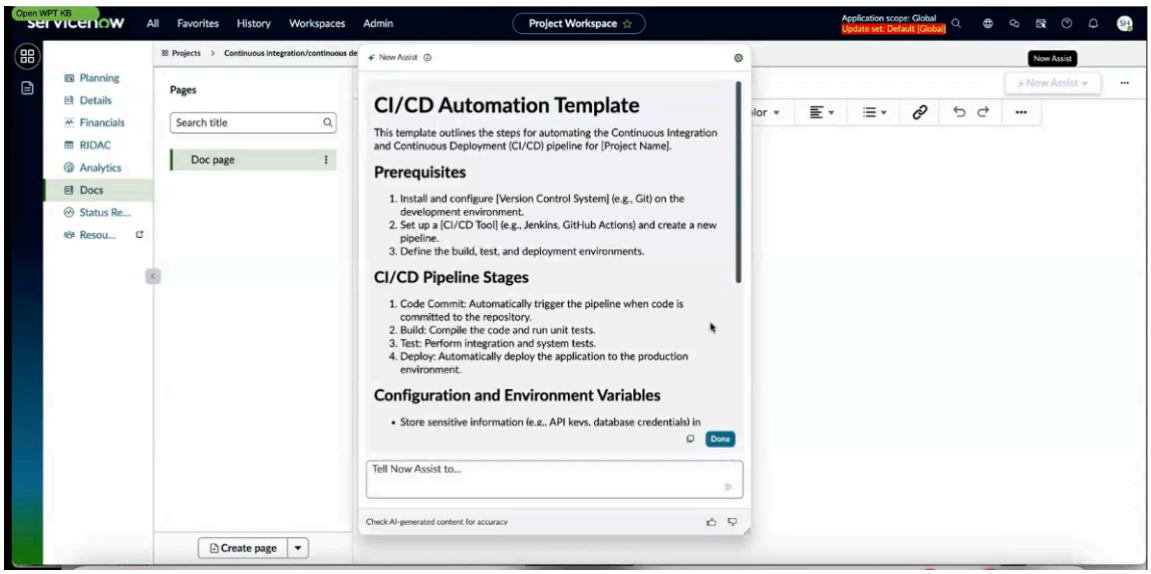
Ihnen, schneller zu entwerfen, Ideen zu verfeinern und Ihre Arbeit relevant zu halten, ohne die Seite zu verlassen.

Um auf diese Funktion zuzugreifen, wechseln Sie zu einer beliebigen Dokumentseite in Strategisches Portfoliomanagement, Arbeitsbereich für Portfolioplanung Oder Projektarbeitsbereich.

Wählen Sie aus Now Assist Symbol ( ) Und geben Sie Ihre Abfrage ein.



Die Abfrageantwort wird in einer neuen generiert Now Assist Fenster. Sie können das Eingabefeld verwenden, um Antworten und Anweisungen für Folgeabfragen bereitzustellen.



Sie können auch auswählen Now Assist Symbol ( ) Und verwenden **Zusammenfassen** Option aus dem Dropdown-Menü zur Verwendung generativer KI zum Generieren einer Datensatzzusammenfassung.

Die Now Assist Symbol ( ) Wird zusammen mit dem Texteingabefeld auch angezeigt, wenn Sie Text auf der Dokumentseite auswählen.

Sie können auch die Option zu sehen **Zusammenfassen** , **Kürzen** , **Ausarbeiten** , Oder **Ton ändern** Für den ausgewählten 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.

Zugehörige Informationen

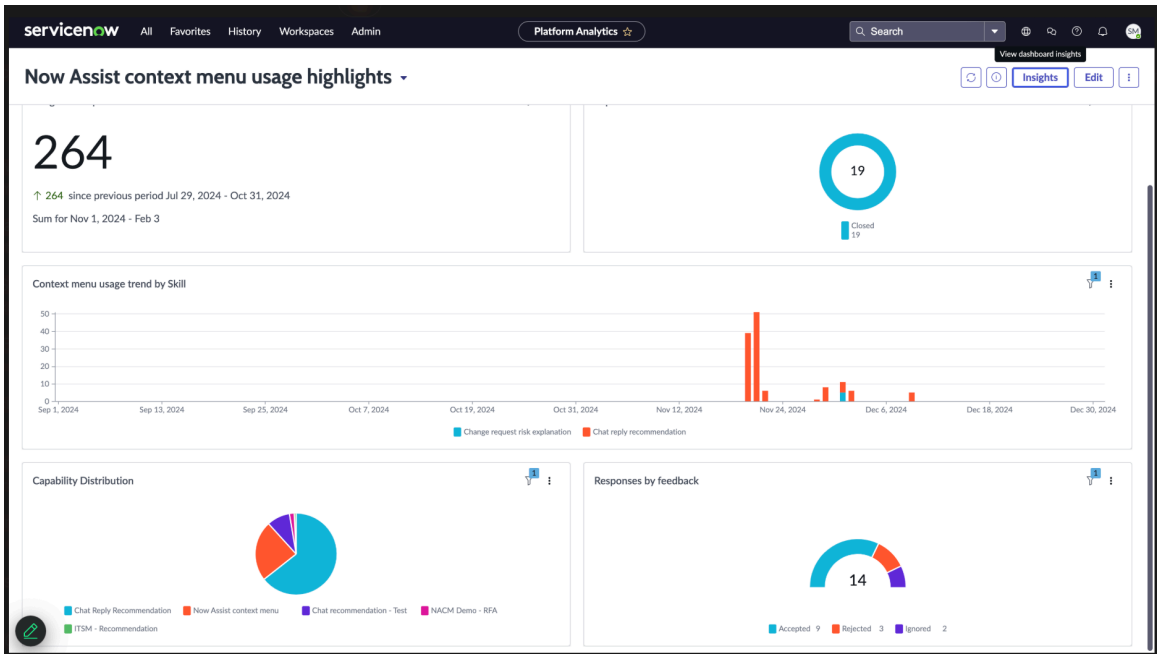
Generate and improve Docs content with Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Now Assist Dashboard für Kontextmenünutzung

Verwenden Sie Now Assist Kontextmenü-Dashboard zur Überwachung der Verwendung von Now Assist Kontextmenü für die verschiedenen Anwendungen.

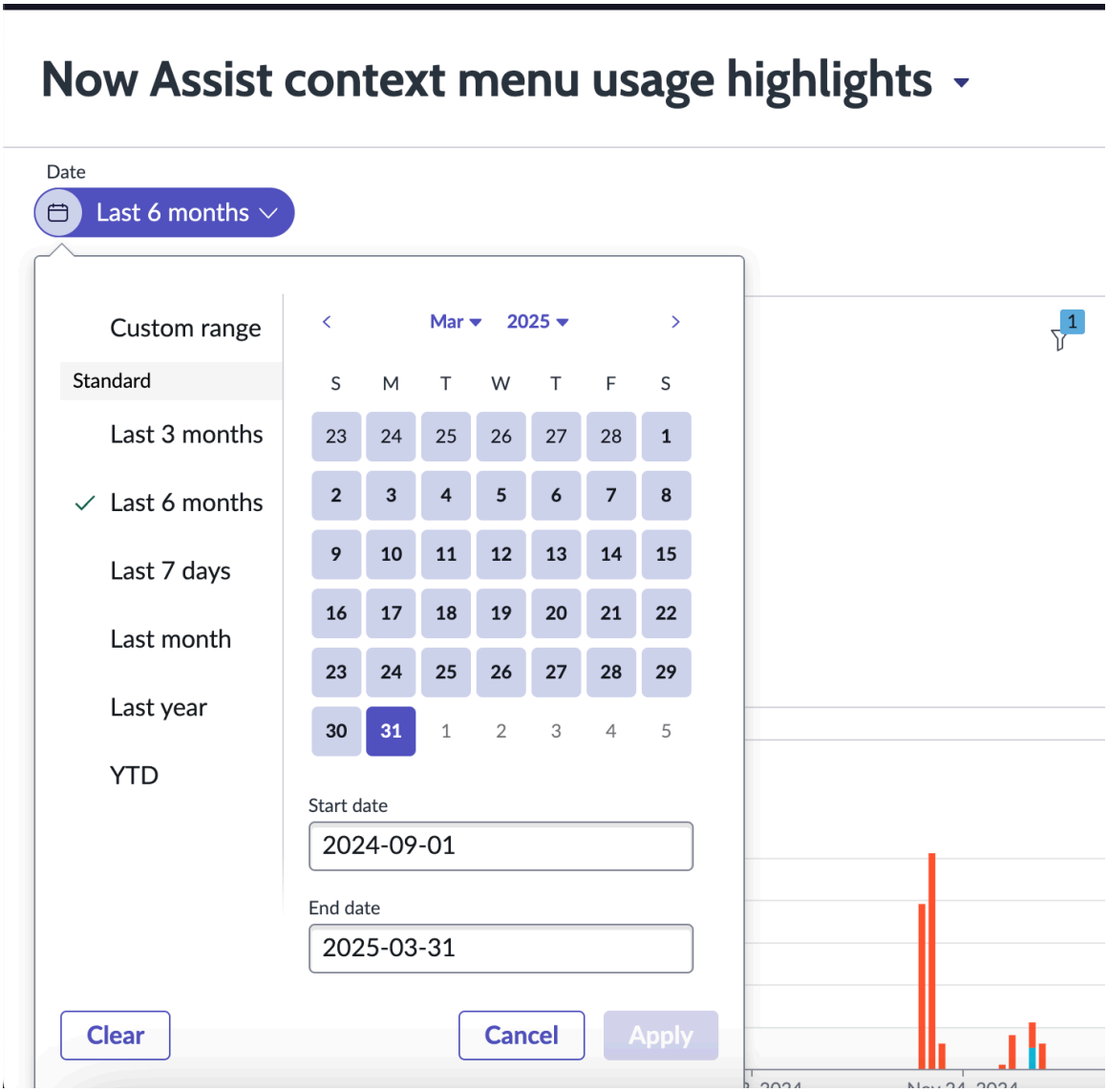
Die Now Assist Das Dashboard für die Kontextmenünutzung bietet Einblicke in Nutzungsmuster, Häufigkeit und Effektivität der Kontextmenüaktionen für die Anwender und hilft Ihnen, die Funktionalitäten entsprechend zu verfeinern. Das Dashboard enthält Indikatoren, die Folgendes anzeigen:

- Verwendungsmetriken
- Nutzung basierend auf Anwendung
- Nutzung basierend auf Kompetenzen
- Kapazitätsverteilung
- Antworten nach Feedback



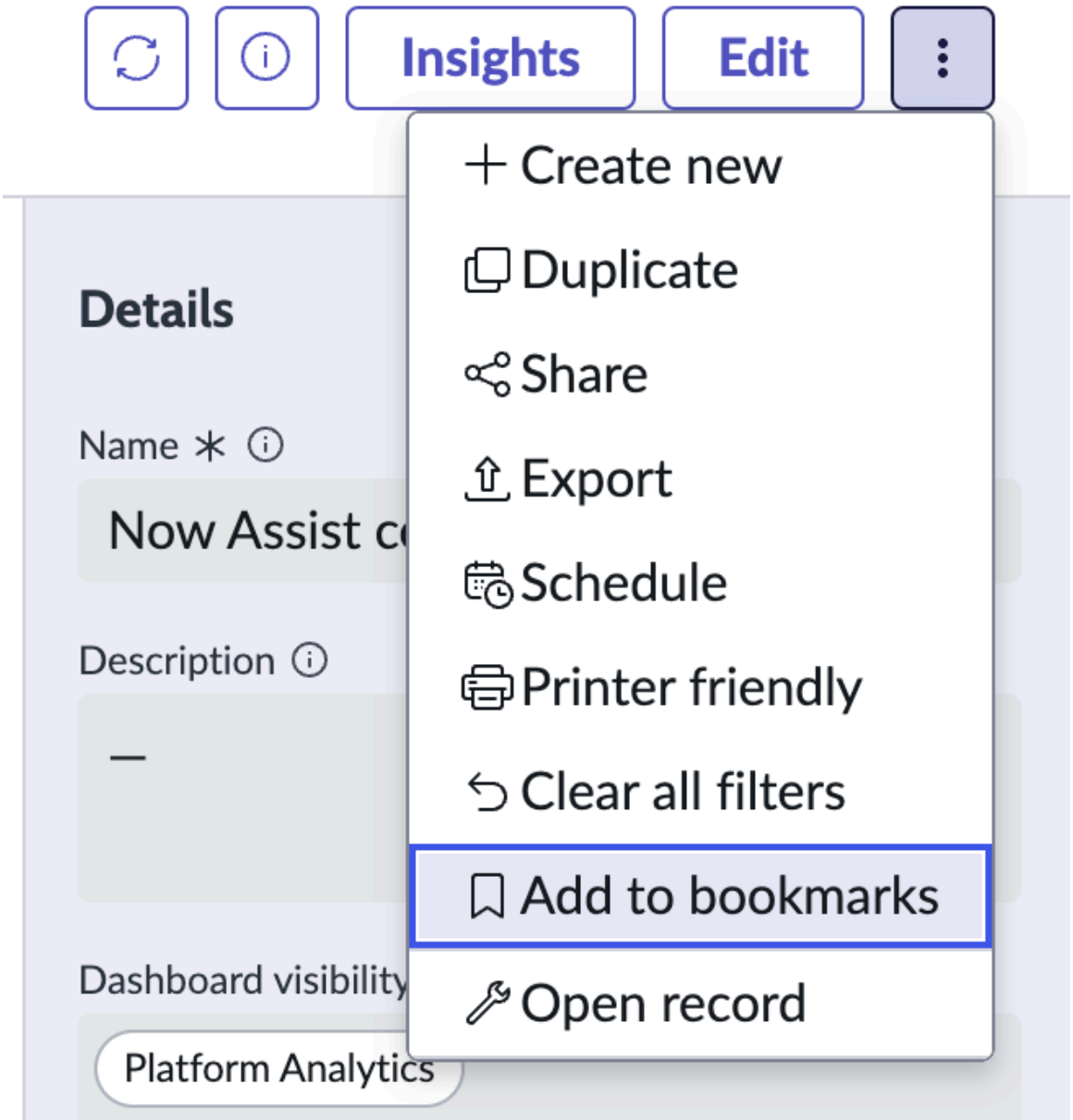
Die Now Assist Mit dem Dashboard für die Kontextmenünutzung können Sie die Daten basierend auf dem Nutzungsdatum filtern. Sie können aus den Standardoptionen auswählen oder einen anwenderdefinierten Bereich angeben und Anwenden auswählen, um die Daten zu filtern.

© 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.



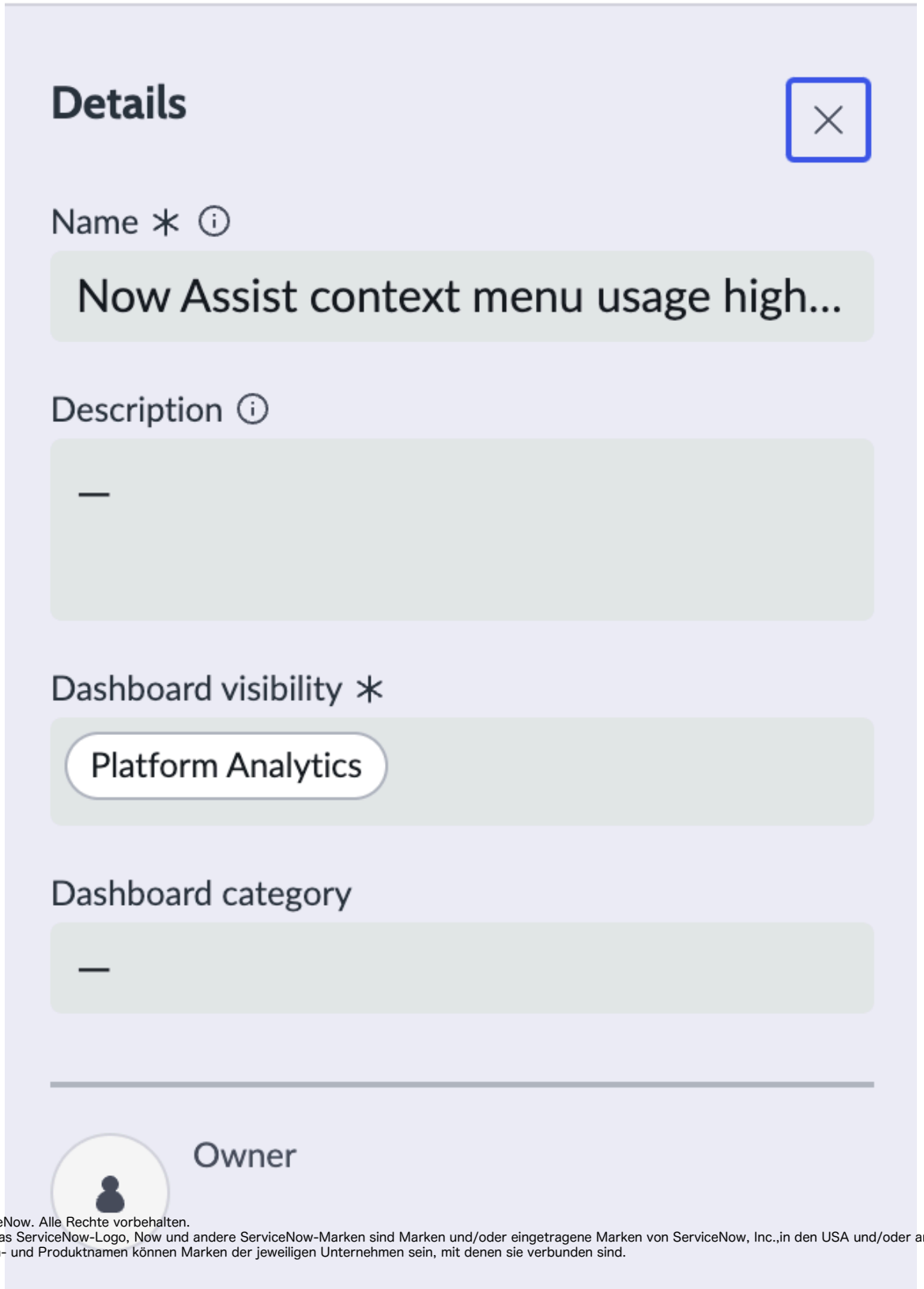
Sie haben die Möglichkeit, ein Dashboard zu aktualisieren, zu duplizieren, zu bearbeiten, zu erstellen und zu exportieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Infosymbol () auswählen, um die Dashboard-bezogenen Informationen 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.



Automatische Übersetzung

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

Schlüsselfunktionen

Nutzungsmatrix: Anzahl oder Anzahl der Male, Now Assist Kontextmenü wurde während der ausgewählten Dauer verwendet. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, verfügbare Einblicke oder Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Dauer des impliziten Feedbacks: Die Aufgliederung des Feedbacks basierend darauf, ob die Antwort während des ausgewählten Zeitbereichs eingefügt und geschlossen wird. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, verfügbare Einblicke oder Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Nutzungstrend nach Kompetenz: Die Gesamtnutzungsverteilung basierend auf den Kompetenzen, die verwenden Now Assist Kontextmenü. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, verfügbare Einblicke oder Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Kapazitätsverteilung: Die Kapazitätsverteilung basierend auf den verschiedenen Anwendungen, die verwenden Now Assist Kontextmenü. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, verfügbare Einblicke oder Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Antwort nach Feedback: Das Feedback-Feld basierend auf den Protokollen der generativen KI. Die Optionen werden akzeptiert, abgelehnt oder ignoriert. Sie können diese Matrix auch aktualisieren, verfügbare Einblicke oder Vorschläge anzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter filtern.

Einblicke: Zeigen Sie Einblicke und Vorschläge für an Now Assist Nutzung.

`

Verwenden Now Assist Kontextmenü für die Bereitstellung anwenderdefinierter Kompetenzen

Verwenden Sie Now Assist Kontextmenü zum Bereitstellen der mit erstellten anwenderdefinierten Kompetenzen Now Assist Kompetenzkit.

KI-Ärzte können verwenden Now Assist Kompetenzkit zum Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz zur Bereitstellung anwenderdefinierter Lösungen mit den generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist.

Now Assist Ermöglicht Administratoren die Auswahl der anwenderdefinierten Kompetenzen für die Bereitstellung. Verwenden Now Assist Kontextmenü als bevorzugter Kanal zur Bereitstellung einer anwenderdefinierten Kompetenz, wenn Sie die Bereitstellungseinstellung in konfigurieren Now Assist Kompetenzkit. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung.

Sie müssen auch auswählen Now Assist Kontextmenü als Anzeigeoption, wenn Sie die Kompetenz in aktivieren Now Assist Admin. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz.

Um den Aktivierungsprozess abzuschließen, erstellen Sie einen neuen Now Assist Kontextmenükonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Now Assist Kontextmenükonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Now Assist Kontextmenükonfiguration

Erstellen Sie eine neue Now Assist Kontextmenükonfiguration zum Bereitstellen und Aktivieren einer anwenderdefinierten Kompetenz.

Vorbereitungen

Um anwenderdefinierte Kompetenzen in Aktion zu konfigurieren, stellen Sie sicher, dass die Kompetenz in aktiviert ist Now Assist.

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Experiences** > **Now Assist-Kontextmenü**an.
2. Wählen Sie Aus **Konfigurationen** Registerkarte in Now Assist Startseite des Kontextmenüs.
3. Wählen Sie **Neu erstellen**.
4. Geben Sie Werte für die folgenden Felder in Konfigurieren ein Now Assist Kontextmenü-Formular.
   - Workflow
   - Produkt
   - Name
5. Wählen Sie Aus **Starten Sie Die Konfiguration** .
6. Geben Sie die folgenden Details in an **Allgemeine Einstellungen** Registerkarte im Konfigurationsformular:
   - Name
   - Beschreibung
   - Tabellenname
7. Wählen Sie einen Standort aus, an dem Sie den Auslöser für hinzufügen möchten Now Assist Kontextmenü. Die Optionen sind:
   - Datensatzformularfeld: Wählen Sie diese Option aus, um den Auslöser im UI16-Formular hinzuzufügen
   - Anwenderdefinierter Standort: Wählen Sie diese Option aus, um den Auslöser an einem anderen gewünschten Standort hinzuzufügen.
8. Wenn Sie Formularfelder „Datensatz“ auswählen, fügen Sie die Formularfelder an der gewünschten Stelle hinzu Now Assist Kontextmenü-Symbol.
9. Wenn Sie Anwenderdefinierter Speicherort auswählen, wählen Sie den Anzeigetyp des Kontextmenüs aus. Wählen Sie zwischen den folgenden Anzeigeoptionen:
   - Fenster ohne Modus: Ein ziehbares und skalierbares Dialogfeld.
   - Eingebettete Karte: Ein festes Fenster, das auf der Seite angezeigt wird.

   Wenn Sie auswählen **Anwenderdefinierter Standort** , Stellen Sie sicher, dass Sie abgeschlossen haben UIB Now Assist Konfigurationen der Kontextmenükomponente. Informationen zum Setup finden Sie unter Now Assist-Kontextmenü – UIB-Setup .
10. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
    Sie landen auf der Registerkarte Experience konfigurieren.
11. Wählen Sie auf der Registerkarte Experience konfigurieren Optionen für die folgenden 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.

- Aktionen
- Verfeinerungsaktionen
- Aktivieren Sie diese Option, um die Aktion zur Zugriffsverfeinerung zu verhindern
- Maximale Verfeinerungen
- Aktionen für generierte Inhalte
- Ermöglichen Sie Anwendern, Feedback zu den Empfehlungen zu geben

Geben Sie für jedes der von Ihnen ausgewählten Formularfelder dieselben Informationen an.

Wenn Sie fortfahren, ohne die erforderlichen Werte für jedes Formularfeld anzugeben, fordert das System Sie auf, die Konfiguration anzugeben.

12. **Wahlweise:** Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Ja, anwenden** In der Eingabeaufforderung „Konfigurationen anwenden“, wenn Sie dieselben Konfigurationen anwenden möchten.
13. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Sobald Sie die Werte überprüft und bei Bedarf bearbeitet haben.
    Sie landen auf der Registerkarte „Überprüfen und aktivieren“.
14. Wählen Sie eine Option aus dem aus **Wählen Sie einen Datensatz aus, um die Konfigurationen zu testen** Dropdown-Menü.
15. Wählen Sie Aus **Vorschau** Und **Fertig** .

Now Assist Kompetenzen

Now Assist Produkte bieten generative KI-Kompetenzen, die auf die Anforderungen von Anwendern in verschiedenen Workflows zugeschnitten sind.

In den folgenden Abschnitten werden die verfügbaren beschrieben Now Assist Kompetenzen.

Verfügbare Kompetenzen nach Workflow

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
Technologie	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• Zusammenfassung des Konfigurationselements (Configuration Item, CI) • Doppelte Konfigurationselemente (CIs) verwalten • Service Graph Connector Diagnose
Technologie	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	AdR-Dokumentzusammenfassung und -Aktionen
Technologie	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	• Problemzusammenfassung • Empfehlung für ähnliche Kontrollziele • Regulatorische Warnung hat sich auf Bezugsvermerke ausgewirkt • Regulatorische Warnung hat Auswirkungen auf 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.

Verfügbare Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
		• Regulatorische Warnung hat sich auf Kontrollziele ausgewirkt • Zusammenfassung regulatorischer Warnungen • Zusammenfassung der Risikobewertung • Risikoereigniszusammenfassung in der klassischen Anwenderoberfläche • Risikoereigniszusammenfassung im Risiko-Arbeitsbereich
Technologie	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• Warnungsanalyse • Warnungsuntersuchung
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Erklärung des Change-Anforderungsrisikos • Zusammenfassung der Change-Anforderung • Chatempfehlung • Chat-Zusammenfassung • Kompetenz „E-Mail-Antwort“ • Incident Assist • Incident-Zusammenfassung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Sidebar Zusammenfassung
Technologie	Now Assist for Security Incident Response	• Analyse nach Incident • Empfohlene Aktionen für Security Incident • Security Incident-Zusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Korrelationseinblicke
Technologie	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	Zusammenfassung der Herausgeber-Compliance
Technologie	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• GenAI-Dokumente für EAP-Teams • Projektzusammenfassung per E-Mail senden • Feedback-Zusammenfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
		• Zusammenfassung mehrerer Feedbacks • Dokumente zur generativen KI des Projekts • Dokumente zur generativen KI des Planungselements
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• Fallzusammenfassung • Chatempfehlung • Chat-Zusammenfassung • Kompetenz „E-Mail-Antwort“ • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Sidebar Zusammenfassung • [store-future: BEGIN review]Zusammenfassung des Sprachanrufs[End]
Kunde	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• KB-Generierung • Sidebar Zusammenfassung • Zusammenfassung des Abschlusses der Arbeitsauftragsaufgabe
Kunde	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• Zusammenfassung des Anspruchsfalls • Konfliktfallzusammenfassung
Kunde	Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)	• Chat-Zusammenfassung • Regierungsfallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Interaktionszusammenfassung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Zusammenfassung des Serviceproblemfalls • Testzusammenfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
		• Transformationszuordnungsassistent • Kontaktpunktzusammenfassung
Mitarbeiter	Now Assist for Health and Safety	Zusammenfassung des Arbeitsschutz-Incidents
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• Chat-Zusammenfassung • Sidebar Zusammenfassung • Chatempfehlung • KB-Generierung • Kompetenz „E-Mail-Antwort“ • Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren
Mitarbeiter	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit • Zusammenfassung der Anforderung an die Rechtsabteilung
Mitarbeiter	Now Assist in Contract Management	• Vertragsanalyse • Extraktion von Vertragsmetadaten
Mitarbeiter	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	LLM-Thema „Platz reservieren“ in Now Assist in Virtual Agent
Ersteller	Now Assist for Creator	• App-Generierung • Katalogelementgenerierung • Intelligente Codeempfehlungen • Datenvisualisierungsgenerierung • Flow-Generierung • Flow-Empfehlungen • Playbook-Generierung • Inhalt verfeinern • Robotic Process Automation Bot-Generierung (RPA) • Spoke-Generierung • UI-Generierung • Analyse der 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.

Verfügbare Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
Plattform	Now Assist Plattform	• Now Assist Konversations-Experience ○ Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A ○ Now Assist Multi-Turn-Katalogbestellung ○ Now Assist Themen ○ Subflows und Aktionen • Now Assist Document Intelligence-Kompetenzen ○ Now Assist Dokumentextraktion ○ • Wissensinhaltsempfehlung • Dashboard- und Visualisierungsexport-Kompetenz • Navigation • Now Assist F&A
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	Rechnungsfallzusammenfassung
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	Lieferantenfallzusammenfassung
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	Erfüller-Zusammenfassung für Sourcing and Procurement Operations

Now Assist Analysekompetenzen

Diese Kompetenzen bieten generative KI-Fähigkeiten für die Analyse von Daten in ServiceNow AI Platform, Einschließlich Security Incident-Analyse, Warnungen in Ereignismanagement, Und Rechtsverträge.

Warnungsanalyse

Verwenden Sie diese Kompetenz, um vereinfachte generative KI-Warnungsanalysen für bereitzustellen ServiceNow Ereignismanagement Anwendung.

Warnungsanalysen umfassen eine visuell lesbare Kurzbeschreibung der Warnung sowie technische Informationen, mit denen Sie die Warnung effektiver untersuchen können. In Ereignismanagement, Die Warnungsanalyse ist eine wichtige Funktion, die den Warnungsselektierungsprozess vollständig transformiert und zu einem schnelleren, nahtlosen Warnungsmanagement beitragen kann. Diese Kompetenz verwendet ein großes Sprachmodell (LLM), um visuell lesbare Warnungstitel und detaillierte Beschreibungen basierend auf angereicherten und umsetzbaren Warnungsdaten zu generieren. Die KI-generierten Warnungsinformationen erleichtern die schnelle Selektierung von Warnungen und eine effektive Analyse für Ihr Team, was zu einer erheblichen Verkürzung der Lösungszeit führen kann.

Weitere Informationen finden Sie unter Using skills in Now Assist for IT Operations Management (ITOM) .

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

Warnungsuntersuchung

Diese Kompetenz ermöglicht Now Assist Dient zur Untersuchung vergangener zugehöriger Incidents.

Now Assist Fragt Verlaufsdatensätze ab, um vergangene Incidents für dieselben oder zugehörige CIs zu finden, und analysiert ihre Häufigkeit, Relevanz, Arbeitsnotizen und Lösung. Es wird eine Zusammenfassung der relevantesten zugehörigen Incidents in angezeigt Now Assist Bereich. Die Zusammenfassung enthält verwendete Lösungsstrategien sowie Kontaktdetails für Einzelpersonen oder Teams, die die Incidents gelöst haben und bei der aktuellen Warnung helfen könnten. Die bereitgestellten Informationen helfen Ihnen, den Kontext und die Bedeutung der aktuellen Warnung besser zu verstehen und effizienter an ihrer Lösung zu arbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Generate a Now Assist summary of past related incidents .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

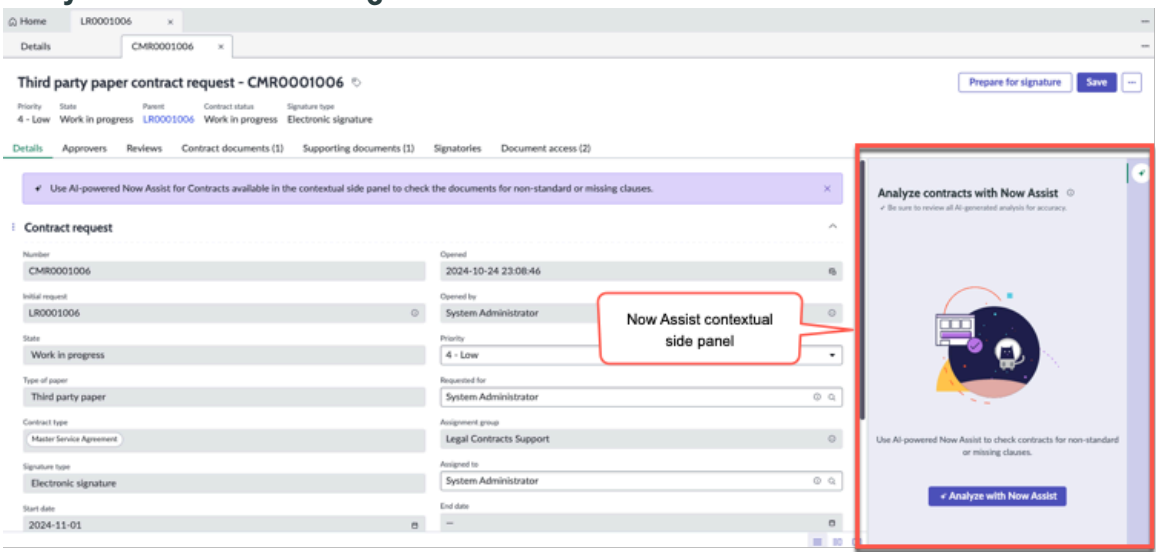
Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Vertragsanalyse

Diese Kompetenz verwendet generative KI, um Verträge zu analysieren und nicht standardmäßige und fehlende Klauseln 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.

Analysieren Sie einen Vertrag mit Now Assist Seitenbereich



Nach der Generierung kann ein Erfüller überprüfen Now Assist Empfehlungen und nehmen Sie eine Überarbeitung vor.

Vertragsanalyse wird generiert

Sie können eine Vertragsanalyse im folgenden Produkt generieren.

Contract analysis using Now Assist in Contract Management

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Mitarbeiter	Now Assist in Contract Management Ist in den folgenden Produkten verfügbar: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Analyse nach Incident

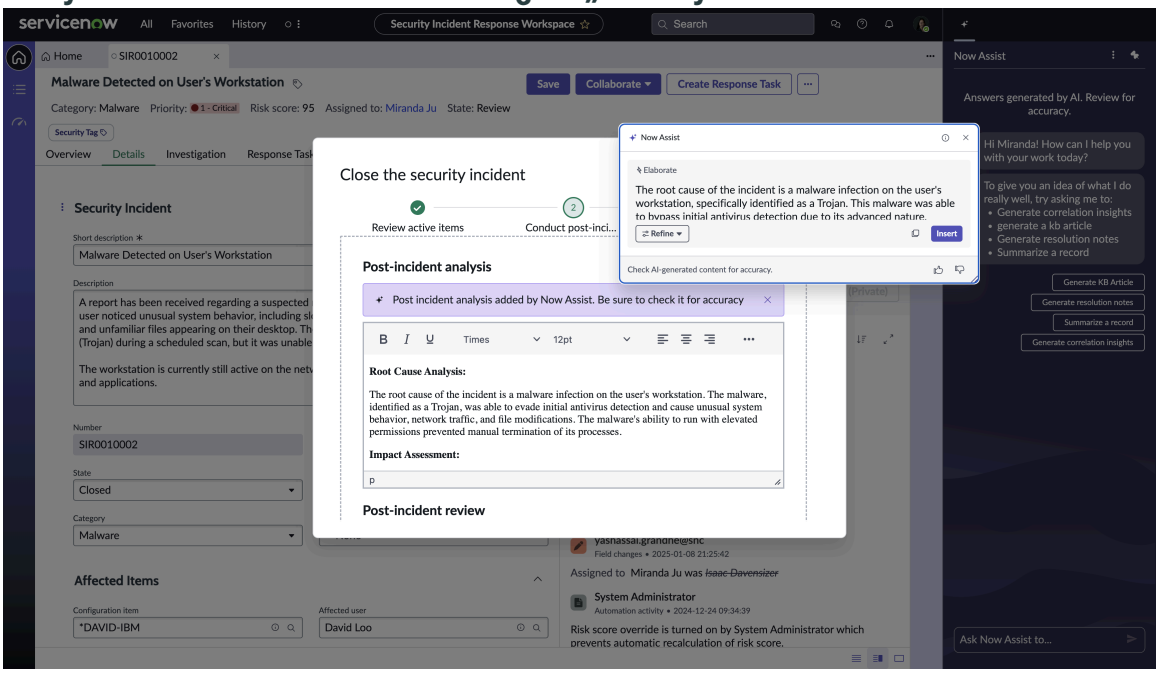
Generieren Sie eine Analyse nach dem Incident, die eine Ursachenanalyse, eine Auswirkungsbewertung und gelernte Lektionen im Workflow zum Schließen eines Security Incidents umfasst.

Sicherheitsmanager und -Analysten können Analysedaten nach Incidents innerhalb des Security Incident-Workflows an den folgenden Standorten generieren:

- Die Security Incident Response Arbeitsbereich.
- Security Incident-Datensätze in UI16.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 nach Incident im modalen Dialogfeld „Security Incident schließen“



Weitere Informationen finden Sie unter Generate a post-incident analysis for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Stimmungsanalyse

Anwenden Now Assist Stimmungsanalyse An jede Kundeninteraktion, um die Anwenderzufriedenheit zu bewerten und fundierte Entscheidungen zu erleichtern. Die Kundenkommunikation kann sich auf Fälle, Datensätze oder Probleme beziehen. Verwenden Sie diese Kompetenz, um diese Daten basierend auf der allgemeinen Stimmung und der Begründung zu priorisieren, indem Sie den Erfüllern eine generative KI-Analyse bereitstellen und ihnen ermöglichen, Fälle zu identifizieren, die dringende Aufmerksamkeit erfordern.

Now Assist Stimmungsanalyse Verwendet ein großes Sprachmodell (LLM), um Stimmungsauswertungen für neue oder aktive Fall-/Problemdatensätze zu erstellen, und veranschaulicht auch Stimmungstrends im Zeitverlauf. Erfüller erhalten eine Zusammenfassung, um die Gründe für die Stimmungen zu verstehen, ohne alle Notizen und Kommentare zu lesen. Dies ermöglicht es ihnen, dringende Fälle und Probleme basierend auf dem Schweregrad der Stimmungen zu priorisieren und sich auf sie zu konzentrieren und die allgemeine Kunden-Experience zu verbessern.

Now Assist Stimmungsanalyse Aktualisieren

Die Kompetenz speichert die Analyse, Trends und Begründungen im Datensatz und wird nicht mit Seitenaktualisierungen aktualisiert. LLM-Anrufe werden zur

Automatische Übersetzung

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

Stimmungsaktualisierung getätigt, wenn eine relevante Änderung an diesem spezifischen Datensatz oder Aktualisierungen der in der Eingabeaufforderung definierten Eingabefelder vorhanden sind. Die Eingabefelder sind in definiert Now Assist-Administrator, Als Parameter für die Analyse der Kundeninteraktion. Now Assist Stimmungsanalyse Gilt nur für Datensätze, die die in den Eingabevorlagen angegebenen Filterbedingungen sowie die im Abschnitt „Verfügbarkeit“ von definierten Filterbedingungen erfüllen Now Assist-Administrator.

Now Assist Stimmungsanalyse In Listenansicht

Die gespeicherten Werte für Stimmung, Stimmungstrends und die zugrunde liegenden Begründungen sind auch in der Listenansicht verfügbar.

Wenn Sie sich in einer Listenansicht befinden und zugrunde liegende Datensätze aktualisiert wurden und ein neuer LLM-Anruf ausgelöst wird, erhalten Sie eine Benachrichtigung, die Sie auffordert, die Seite zu aktualisieren. Dies hilft Ihnen, auf dem Laufenden zu bleiben und mit den neuesten Informationen zu interagieren. Obwohl die Liste lang sein kann, konzentriert sich die visuelle Benachrichtigung nur auf die Datensätze, die derzeit auf Ihrer Seite sichtbar sind. Dadurch können Sie die Relevanz bei der Bearbeitung der Stimmungsauswertungen beibehalten.

Verfügbarkeitsbedingungen für Kompetenzen

Für die Verfügbarkeit von stehen im Wesentlichen zwei Bedingungen zur Auswahl Now Assist Stimmungsanalyse Kompetenz. Mindestens eines dieser Skripts wird basierend auf der Auswahl der Kompetenzverfügbarkeitsbedingung ausgeführt:

- Skripts, die für Verlaufsdatensätze ausgeführt werden: Wird nur bei Kompetenzaktivierung ausgeführt
- Reguläres Skript: Wird nach der Kompetenzaktivierung zu einer definierten Zeitdauer ausgeführt

Verfügbarkeitsbedingungen für Kompetenzen

Szenarien	Kompetenz ist immer verfügbar	Anwenderdefinierte Verfügbarkeit
Bedingungen	Es ist keine Verfügbarkeitsbedingung angegeben	Verfügbarkeitsbedingungen sind ausgewählt
Szenarien	Antwort	
Standardstatus	Wertet die Stimmung für keinen Datensatz aus, der vor der Kompetenzaktivierung erstellt wurde	Wertet Stimmungen für alle Datensätze aus, die die Bedingung erfüllen, mithilfe eines Verlaufsskripts
Verlaufsdatensatz wird aktualisiert	Auslöser und Ergebnisse der Stimmungsauswertung werden gespeichert. Die Ergebnisse werden beim Speichern in der Listenansicht angezeigt	Regelmäßige Skriptausführungen, wenn die Bedingungen erfüllt sind
Neuer Datensatz	Regelmäßige Skriptausführungen und Stimmung werden ausgewertet	Regelmäßige Skriptausführungen und Stimmung werden ausgewertet

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

Verfügbarkeitsbedingungen für Kompetenzen (Fortsetzung)

Szenarien	Kompetenz ist immer verfügbar	Anwenderdefinierte Verfügbarkeit
Seitenlast des Verlaufsdatensatzes auf der Datensatzseite	Die Stimmungsberechnung wird ausgelöst, da das Laden der Seite ein Auslöserereignis ist	Stimmungsberechnung wird ausgelöst, wenn die Bedingungen erfüllt sind

Now Assist Stimmungsanalyse wird generiert

Sie können Stimmungsanalyse für die folgenden Produkte generieren.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Now Assist Kompetenzen für Konversationslösungen

Konversationskompetenzen verwenden Now Assist In Virtual Agent Damit Anwender Aufgaben in einem Chat in natürlicher Sprache ausführen können.

Agile Story-Generierung

Aufgliederung von Epics und Funktionen in Stories mit Now Assist In Enterprise Agile Planning(EAP) Arbeitsbereich. Produktmanager oder Scrum-Leads können Zeit sparen und funktionale Lücken in Stories reduzieren und dadurch die Gesamtqualität und Produktivität verbessern.

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

Produktmanager und Scrum-Leiter verbringen normalerweise Zeit und Mühe, um detaillierte Stores für ihre Epics und Funktionen zu erstellen. Häufig sind Stories, die manuell erstellt werden, oft nicht detailliert genug, ohne Kontext und vollständige Informationen. Dieser Mangel an Informationen wirkt sich auf das Verständnis der Anforderungen durch die Scrum-Teams aus und wirkt sich somit auf die Qualität des Produkts aus. Außerdem dauert das manuelle Erstellen detaillierter einzelner Stories für jede Epic eine beträchtliche Zeit.

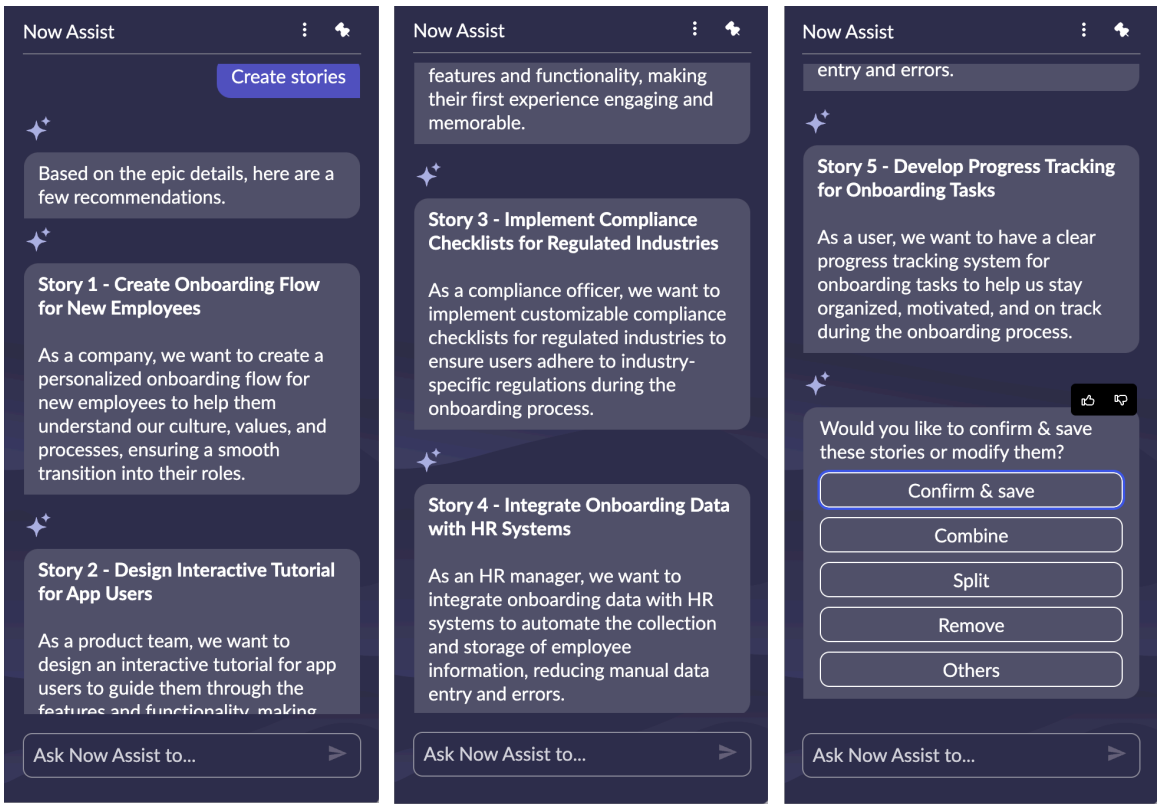
Die Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) Die Anwendung enthält die Kompetenzen generativer KI, mit denen Produktmanager und Scrum-Leads automatisch

Automatische Übersetzung

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

kontextbasierte Stories für ihre Arbeitselemente generieren können. Über die Kompetenz Agile Story Generation, Now Assist Stellt Story-Empfehlungen für ein Epic oder eine Funktion mithilfe des Namens, der Beschreibung, des Dokumentinhalts und aller vorhandenen Stories bereit. Basierend auf den Empfehlungen können Sie fragen Now Assist So führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Teilen Sie eine Story-Empfehlung in mehrere Stories auf.
- Kombinieren Sie mehrere Story-Empfehlungen in einer Story.
- Generieren Sie Stories gemäß den ursprünglichen Empfehlungen.
- Entfernen Sie alle Story-Empfehlungen.
- Schlagen Sie die Änderung von Details in der Empfehlung vor, z. B. Story-Titel, Persona und Beschreibung.
- Schlagen Sie vor, eine neue Story-Empfehlung zu generieren.



Daher wird verwendet Now Assist Um Stories für Epics und Funktionen zu generieren, können Produktmanager den Zeitaufwand für die Erstellung hochwertiger Stories reduzieren und gleichzeitig die Produktivität des gesamten Scrum-Teams verbessern.

Informationen zur Verwendung dieser Kompetenz finden Sie unter Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten 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.

Now Assist Produkt und Workflow

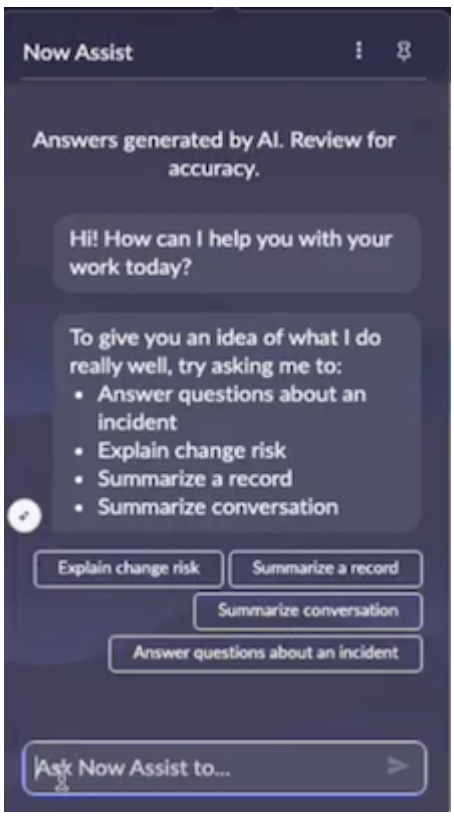
Workflow	Produkt
Technologie	• Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Enterprise Agile Planning in Strategic Planning

Die Kompetenz Agile Story-Generierung wird ab unterstützt Yokohama Patch 3 Release und mit Strategische Planung V4.5.0. Wenn Sie frühere Versionen von verwenden Yokohama Release können Sie die Kompetenz „Story-Generierung“ aktivieren, die nur Stories aus Epics generiert.

Incident Assist

Verwenden Sie diese Konversationskompetenz, um allgemeine Incident-bezogene Informationen innerhalb des Incident-Datensatzes zu erhalten, indem Sie Fragen in stellen Now Assist Bereich.

Sie können Fragen zu einem Incident stellen, indem Sie verwenden Now Assist Bereich in Core-UI Und Service Operations-Arbeitsbereich Für ITSM.



Weitere Informationen finden Sie unter Ask questions about an incident by using the Now Assist panel .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten 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.

Now Assist Produkte und Workflows

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

Doppelte Konfigurationselemente (CIs) verwalten

Verwenden Now Assist Um Deduplizierungsaufgaben zu überprüfen, erstellen Sie Deduplizierungsvorlagen, weisen Sie Aufgaben Vorlagen zu, und führen Sie die Vorlagen aus. Bei jedem Schritt und jeder Auswahl, die Sie treffen, werden Sie mit der Kompetenz „Duplikations-CIs verwalten“ zum nächsten Schritt entsprechend Ihrer Auswahl weitergeleitet.

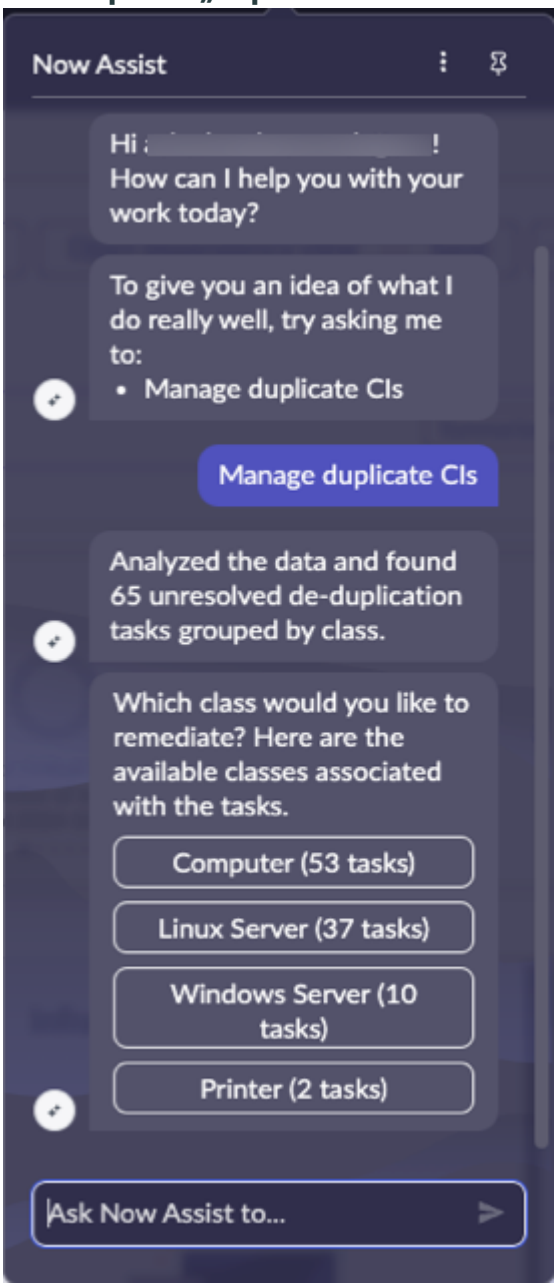
In CMDB-Arbeitsbereich Sie können öffnen Now Assist Bereich und wählen Sie dann aus **Duplikate verwalten** . Fahren Sie mit der Überprüfung der Antworten auf fort Now Assist Bereich und zum Auswählen der nächsten Aktionen zum Verwalten und Beheben doppelter CIs.

Während Sie mit der Kompetenz interagieren, werden Sie entsprechend Ihrer Auswahl zum nächsten Schritt geleitet. Sie können die Ursachenanalyse für die Deduplizierungsaufgaben überprüfen. Ursachenanalyse gruppiert die Deduplizierungsaufgaben nach IRE-Identifizierungsregeln (einschließlich Kriteriumsattributen) und Discovery-Quellen. Verwenden Sie diese Informationen, um die weitere Generierung doppelter CIs zu verhindern.

Weitere Informationen finden Sie unter Using agentic workflows in Now Assist for CMDB .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“ in Now Assist Bereich



Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

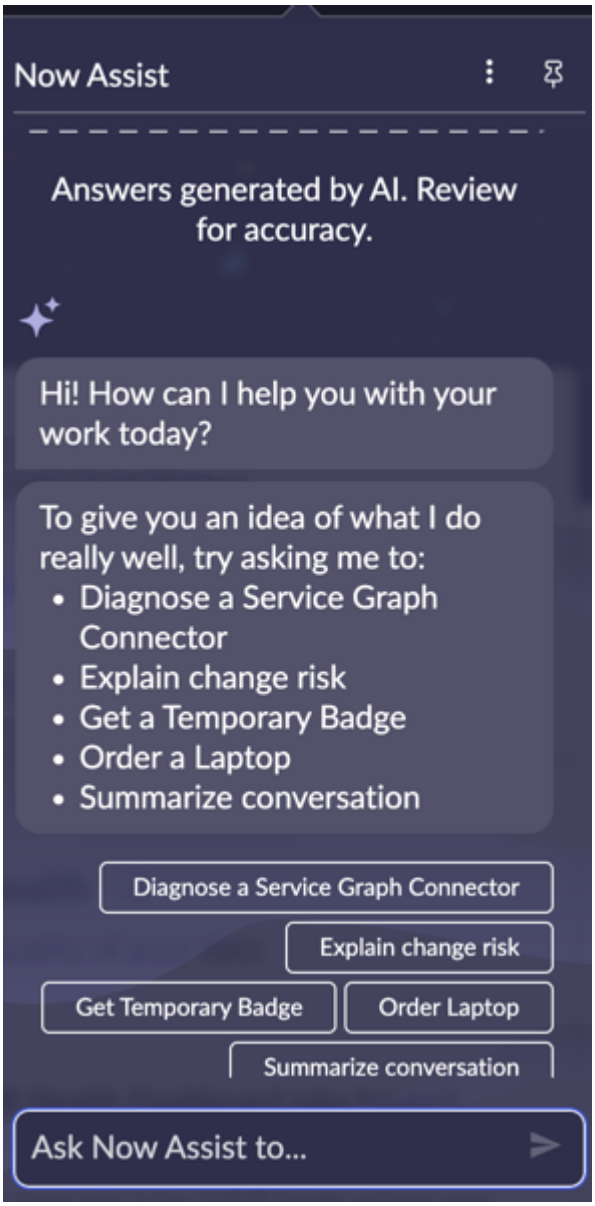
Service Graph Connector Diagnose

Verwenden Sie diese Kompetenz, um einen fehlgeschlagenen Importsatz zu diagnostizieren, der einem zugeordnet ist Service Graph Connector. Now Assist Gibt eine Zusammenfassung der Fehler mit den Empfehlungen zur Lösung der Probleme 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.

Die Service Graph Connector Diagnose Mit der Kompetenz können Sie Probleme schneller identifizieren und lösen, wodurch der manuelle Aufwand und die Debugging-Zeit reduziert werden.

Öffnen Sie Now Assist Bereich in CMDB-Arbeitsbereich



Weitere Informationen finden Sie unter Fix SGC import set issues with the Now Assist SGC diagnosis skill .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

Automatische Übersetzung

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

Aufgabengenerierung in Kollaboratives Arbeitsmanagement

Sparen Sie Zeit, und reduzieren Sie den manuellen Aufwand erheblich, indem Sie Aufgaben aus dem Kontext einer Dokumentseite generieren und der Tafel in hinzufügen Kollaboratives Arbeitsmanagement(CWM) Mit Now Assist.

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

Erstellen von Aufgaben mit detaillierten Beschreibungen für Ihren CWM Tafel erfordert erheblichen Zeit- und manuellen Aufwand. Wenn die Aufgaben nicht detailliert genug sind, kann dies zu Verwirrung und Fehlausrichtung im Team führen, was sich auf das Verständnis der erwarteten Ergebnisse auswirkt. Um diesen manuellen Aufwand zu vermeiden und die Amortisierungszeit zu verbessern, Now Assist Kann mithilfe der Informationen in Ihren Dokumenten Aufgaben für Ihre Tafel generieren. Auf diese Weise können Sie klare und umfassende Aufgabenbeschreibungen sicherstellen, sodass Sie sich mehr auf die Ausführung und weniger auf die administrative Arbeit konzentrieren können.

Basierend auf den Empfehlungen können Sie fragen Now Assist So führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Generieren Sie Aufgaben gemäß den ersten Empfehlungen.
- Teilen Sie eine Aufgabenempfehlung in mehrere Aufgaben auf.
- Kombinieren Sie mehrere Aufgabenempfehlungen in einer Aufgabe.
- Entfernen Sie alle Aufgabenempfehlungen.

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkt und Workflow

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

Die Kompetenz „Aufgabenerstellung“ wird ab unterstützt Yokohama Patch 3 Release und Kollaboratives Arbeitsmanagement V6.0.0.

Zugehörige Informationen

Generate tasks from Docs in Collaborative Work Management (CWM)

Now Assist Content-Management-Kompetenzen

Diese Now Assist Kompetenzen bieten generative KI-Fähigkeiten für Chat-Funktionen im ServiceNow AI Platform.

Die Vertragskompetenzen im Workflow-Bereich „Mitarbeiter“ sind bei der Installation verfügbar Now Assist für Legal Service Delivery (LSD). Diese Kompetenzen funktionieren in Vertragsmanagement Pro.

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

Extraktion von Vertragsmetadaten

Verwenden Sie dies Now Assist In Vertragsmanagement Pro Kompetenz zum Extrahieren von Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag und Hinzufügen der Informationen zu den zugeordneten Feldern im Vertrags-Repository. Sie können die extrahierten Informationen überprüfen und die erforderlichen Korrekturen im DocIntel-Viewer vornehmen.

Unterzeichnete Verträge enthalten wichtige Metadaten, die für die Verwaltung der Verträge nützlich sind. Beispielsweise sind Startdatum, Laufzeit und Zahlungsbedingungen wichtig. Häufig werden diese Metadaten manuell identifiziert, was zeitaufwändig ist und dazu führen kann, dass Daten fehlen oder fehlerhaft sind.

Nach der Konfiguration sendet die Kompetenz zur Extraktion von Vertragsmetadaten unterzeichnete Verträge mit den erforderlichen Metadatenelementen an Document Intelligence Für Extraktion. Diese Metadaten werden im Vertragsdatensatz ausgefüllt und zur Genehmigung an den Vertragsadministrator gesendet.

Vertragsmetadaten werden extrahiert

Sie können Vertragsmetadaten im folgenden Produkt extrahieren.

Contract metadata extraction using Now Assist in Contract Management

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Mitarbeiter	Now Assist in Contract Management Ist in den folgenden Produkten verfügbar: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist Kompetenzen zur Inhaltsgenerierung

Diese Now Assist Kompetenzen können Lösungshinweise und Wissensartikel generieren.

KB-Generierung

Mit können Sie schnell Entwürfe von Wissensartikeln basierend auf Fällen, Incidents oder Arbeitsauftragsaufgaben schreiben Now Assist. Durch das Generieren von artikelinhalten mit künstlicher Intelligenz (KI) können Service Desk-Mitarbeiter effizient schreiben, wenn sie allgemeine Anwenderangelegenheiten berücksichtigen.

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

KB-Generierungsübersicht

Now Assist Kann Entwürfe von Wissensartikeln zur Lösung eines Falls, eines Incident oder einer Arbeitsauftragsaufgabe erstellen, die Service Desk-Mitarbeiter vor der Veröffentlichung überprüfen und bearbeiten können. Artikel können in erstellt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Operations-Arbeitsbereich Für ITSM, 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.

für HR-Fallmanagement, Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM, Klassische Umgebung oder in Now Assist Bereich.

Die folgenden Felder werden als Eingaben verwendet:

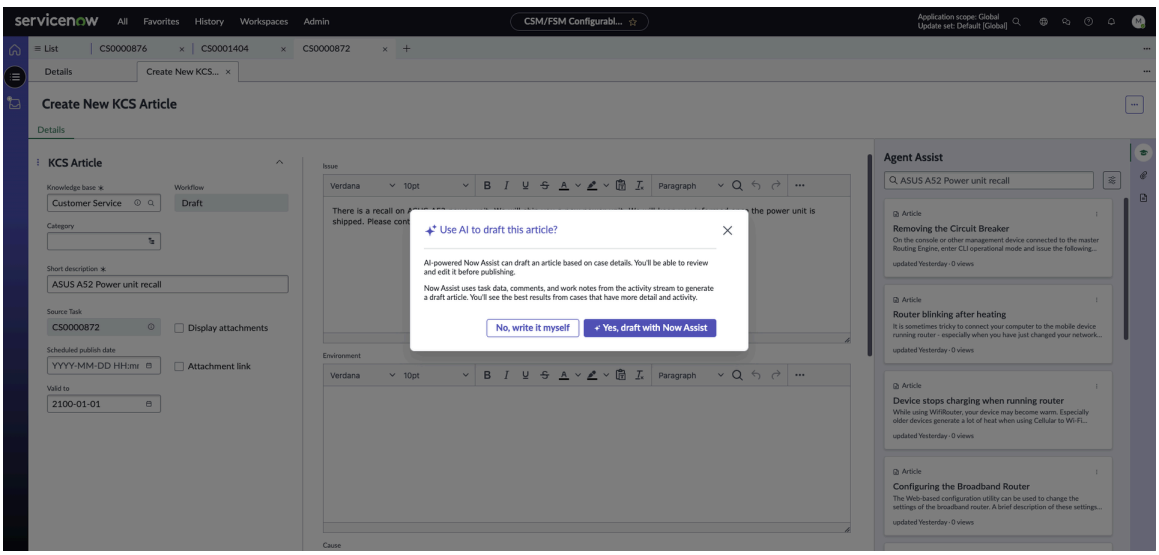
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Lösungsnotizen
- Abschlussnotizen
- Arbeitsnotizen
- Kommentare

Hinweis:
Now LLM Service Ist der Anbieter dafür Now Assist Kompetenz.

Einmal pro Now Assist Anwendung installiert ist, hat der Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit zu verwenden Now Assist Dient zum Generieren eines wissensartikels zu Fällen, die gelöst und geschlossen wurden, zu Incidents, die gelöst wurden, sowie zu Arbeitsauftragsaufgaben, die abgeschlossen oder unvollständig geschlossen wurden.

In diesem Beispiel ein Service Desk-Mitarbeiter, der in arbeitet Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Hat die Option zur Verwendung Now Assist Um einen artikel zu entwerfen.

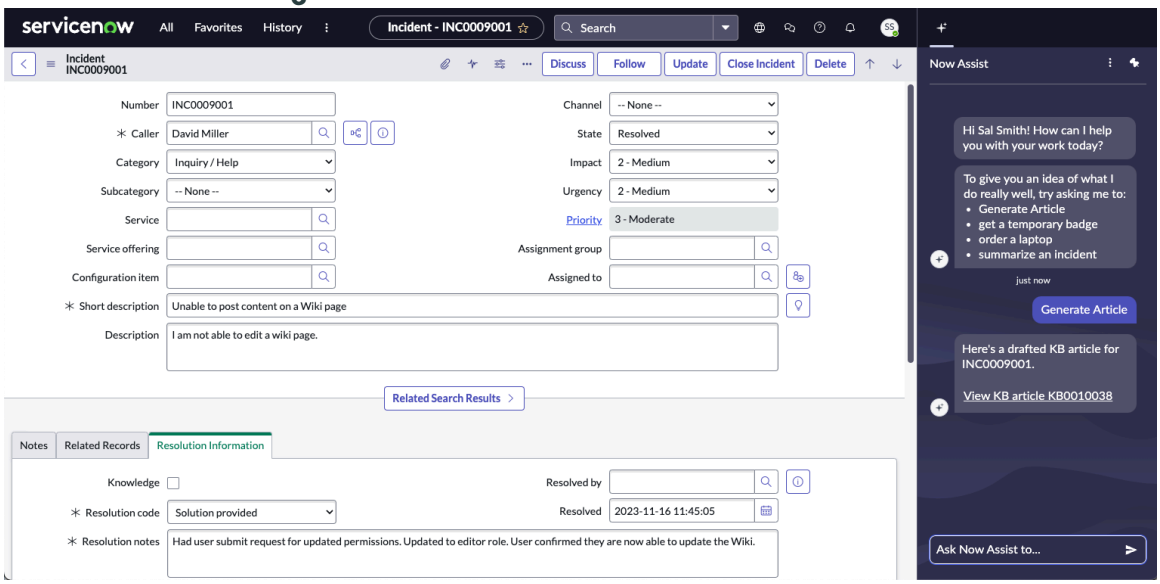
In wird ein neuer wissensartikel generiert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



In diesem Beispiel hat ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet Now Assist Bereich zum Starten eines Entwurfs aus einem gelösten Incident in der klassischen Umgebung. Nachdem ein artikelentwurf generiert wurde, klickt der Service Desk-Mitarbeiter auf einen Link, um den artikel zu überprüfen, zu bearbeiten und 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.

wissensartikel wird in generiert Now Assist Bereich



Wissensartikel werden generiert

Sie können Wissensartikel in den folgenden Produkten generieren.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Automatische Übersetzung

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

Lösungshinweise generieren

Sie können schnell erfahren, wie eine Interaktion gelöst wurde, indem Sie generieren und lesen Now Assist Lösungshinweise.

Durch das Generieren der Lösungshinweise wird eine komprimierte Version der Lösungshinweise des Incident erstellt, die von generiert werden Now Assist. Die generierten Lösungshinweise können Informationen für andere Service Desk-Mitarbeiter bereitstellen, die möglicherweise auf ähnliche Interaktionen stoßen.

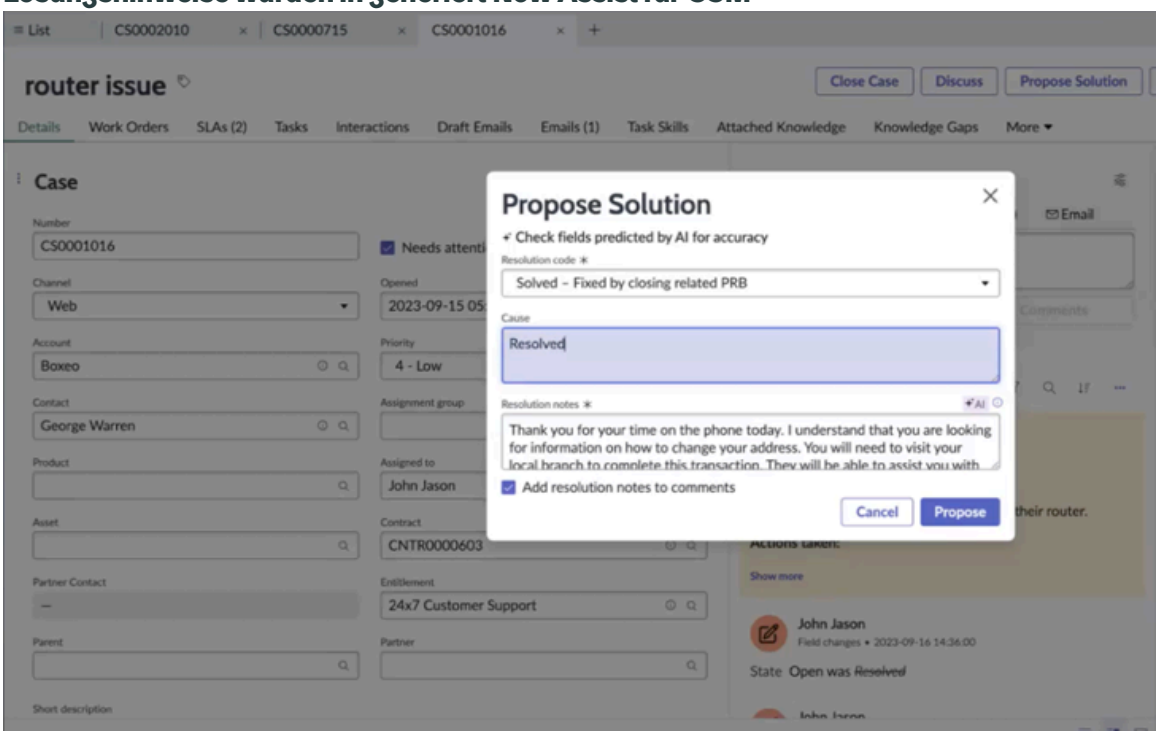
Hinweis:
Now LLM Service Ist der Anbieter dafür Now Assist Kompetenz.

Sie können verwenden Now Assist Animiertes Symbol zum Ausführen dieser Aktionen:

- Generieren Sie Lösungshinweise, die auf den Informationen im Incident basieren.
- Verwenden Now Assist Kontextmenü zum Verfeinern der Lösungshinweise durch Ausarbeiten oder Kürzen.
- Ändern Sie das Standardausgabefeld für Lösungshinweise in ein anwenderdefiniertes Feldziel. Diese Ausgabeweiterleitung kann in konfiguriert werden Now Assist-Administrator.

Die folgenden Beispiele werden angezeigt Now Assist Lösungshinweise wurden in verschiedenen Produkten generiert.

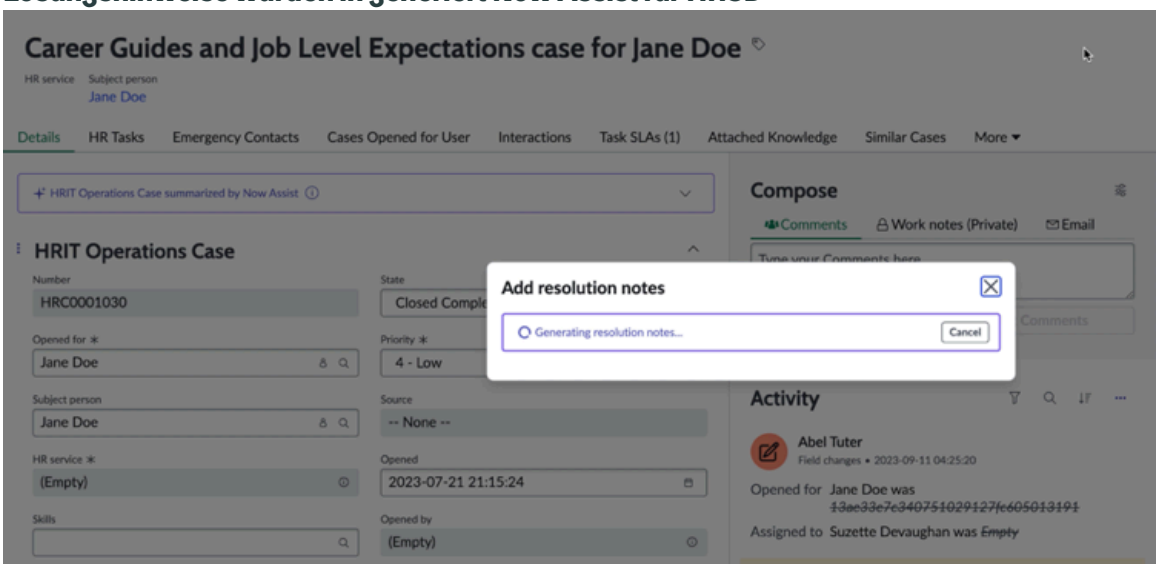
Lösungshinweise wurden in generiert Now Assist für CSM



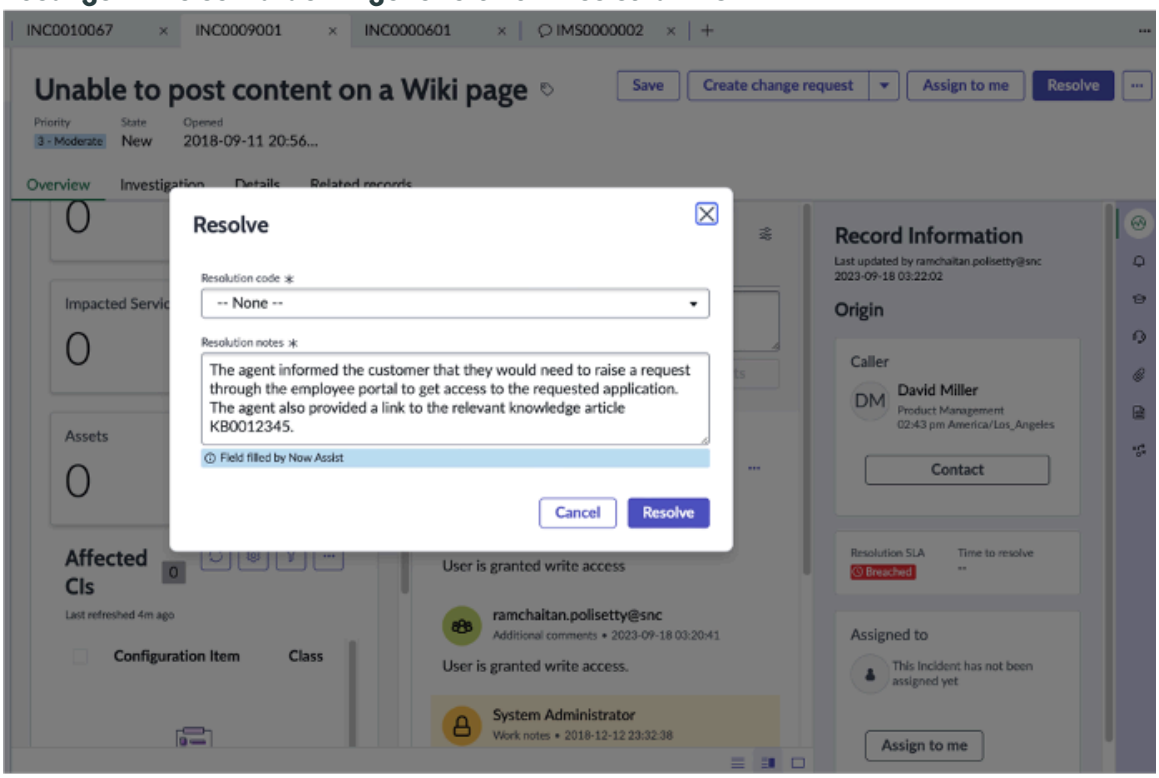
Automatische Übersetzung

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

Lösungshinweise wurden in generiert Now Assist für HRSD



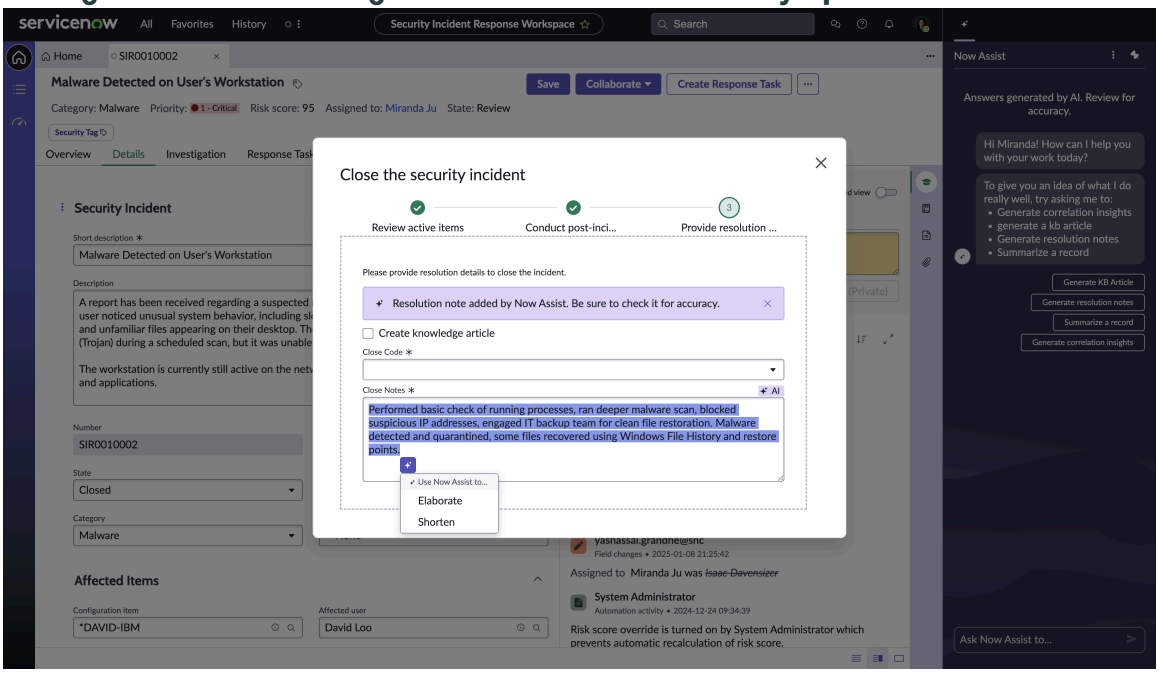
Lösungshinweise wurden in generiert Now Assist für ITSM



Automatische Übersetzung

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

Lösungshinweise wurden in generiert Now Assist für Security Operations



Lösungshinweise werden erstellt

Sie können Lösungshinweise für die folgenden Produkte generieren.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kompetenzen für Inhalt und Datensatzzusammenfassung

Now Assist Kompetenzen können Funktionen zur generativen KI-Zusammenfassung für Fälle, Incidents und andere Datensätze im bereitstellen ServiceNow AI Platform.

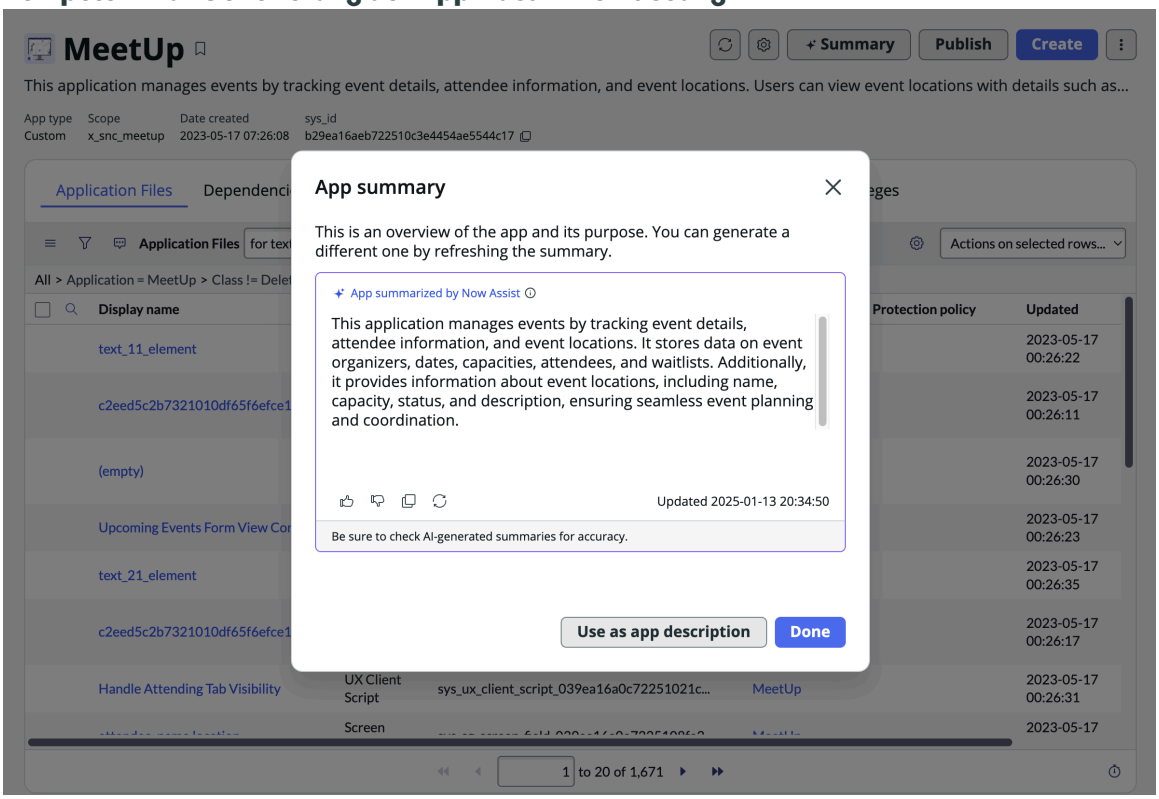
Generierung der App-Zusammenfassung

Verwenden Sie die Kompetenz zur Generierung von App-Zusammenfassungen, um schnell zusammenzufassen, was eine App tut.

Sie können die Zusammenfassung dann in die App-Beschreibung kopieren und mit anderen Zusammenfassungen vergleichen, um doppelte Apps zu identifizieren und zu beseitigen.

Generierung der App-Zusammenfassung in ServiceNow Studio

Kompetenz zur Generierung der App-Zusammenfassung



App-Zusammenfassung wird generiert

Sie können eine App-Zusammenfassung im folgenden Produkt generieren: Now Assist for app summary generation in ServiceNow Studio .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	ServiceNow 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.

Datensatzzusammenfassung

Sie können die Details eines Datensatzes schnell aus der von generierten Datensatzzusammenfassung erfahren Now Assist. Wenn Sie eine Datensatzzusammenfassung lesen, können Sie Details zu einem Fall oder Incident abrufen und Ihre anfordernde Person davor bewahren, dieselben Informationen zu wiederholen, die die anfordernde Person bereits angegeben hat.

Hinweis:
Die ServiceNow Großes Sprachmodell (Now LLM Service) Ist der Anbieter dafür Now Assist Kompetenz.

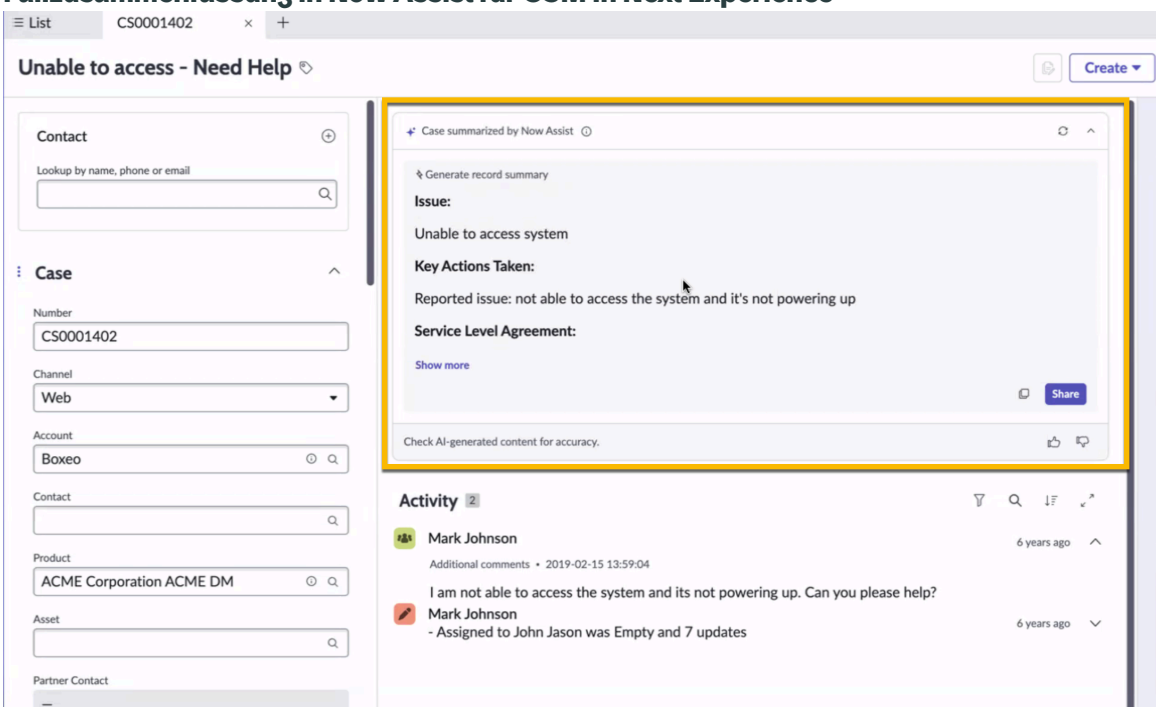
Datensatzzusammenfassung in integriert Now Assist Kontextmenü

Die Kompetenz „Datensatzzusammenfassung“ ist mit NAcm-Fähigkeiten aktiviert. Das animierte NAcm-Symbol befindet sich im **Arbeitsnotizen** Und **Kommentar** Felder des Datensatzes. Durch Klicken auf das NACM-Symbol wird ein Anruf beim Large Language Model (LLM) initiiert, und die Antwort wird in einem modalen Fenster angezeigt.

Sie können **Ausarbeiten** Oder **Kürzen** Antworten, um die generierte Antwort zu ändern. Das Funkeln-Symbol wird erneut angezeigt, wenn ein Teil oder der gesamte Teil des generierten Texts ausgewählt wird, und bietet ein Menü mit Optionen zum Ausarbeiten oder Kürzen. Der ausgewählte und geänderte Text wird durch den neuen Text ersetzt, der vom LLM-Aufruf zurückgegeben wird, während der nicht ausgewählte Text unverändert bleibt. Sie können dann den endgültig generierten Text einfügen, nachdem Sie eine beliebige Anzahl von Iterationen von Regenerierungen oder Schnellaktionen angewendet haben, zurück in das Feld, von dem aus der Texterstellungsaufruf initiiert wurde.

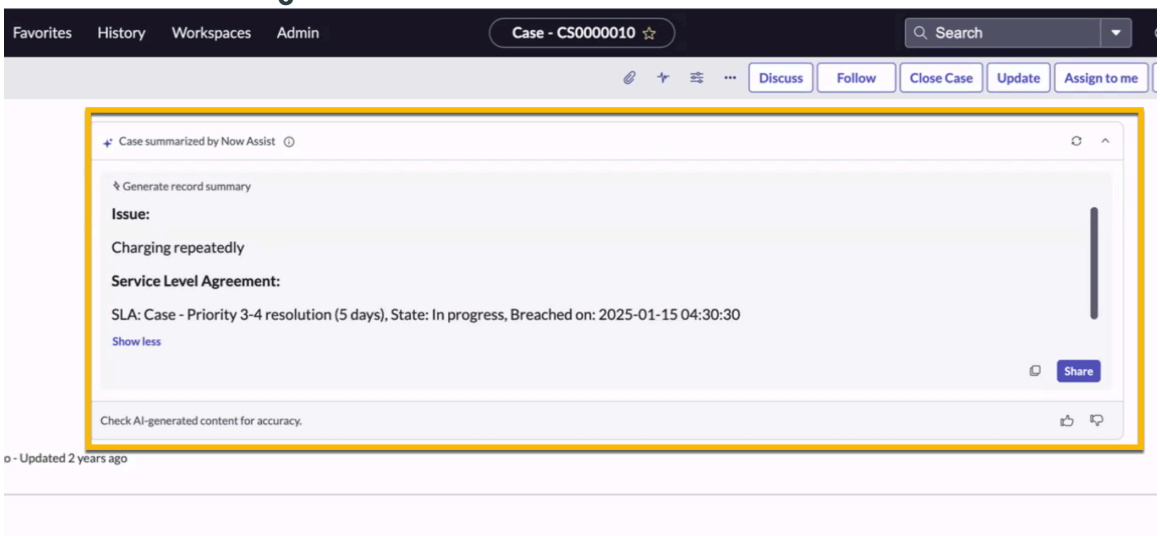
In den folgenden Beispielen Now Assist Hat eine Fall-/Incident-Zusammenfassung in generiert Now Assist für CSM Und Now Assist für ITSM. Die Incident-Zusammenfassung wird im Bereich aktiver Chat angezeigt.

Fallzusammenfassung in Now Assist für CSM In Next Experience



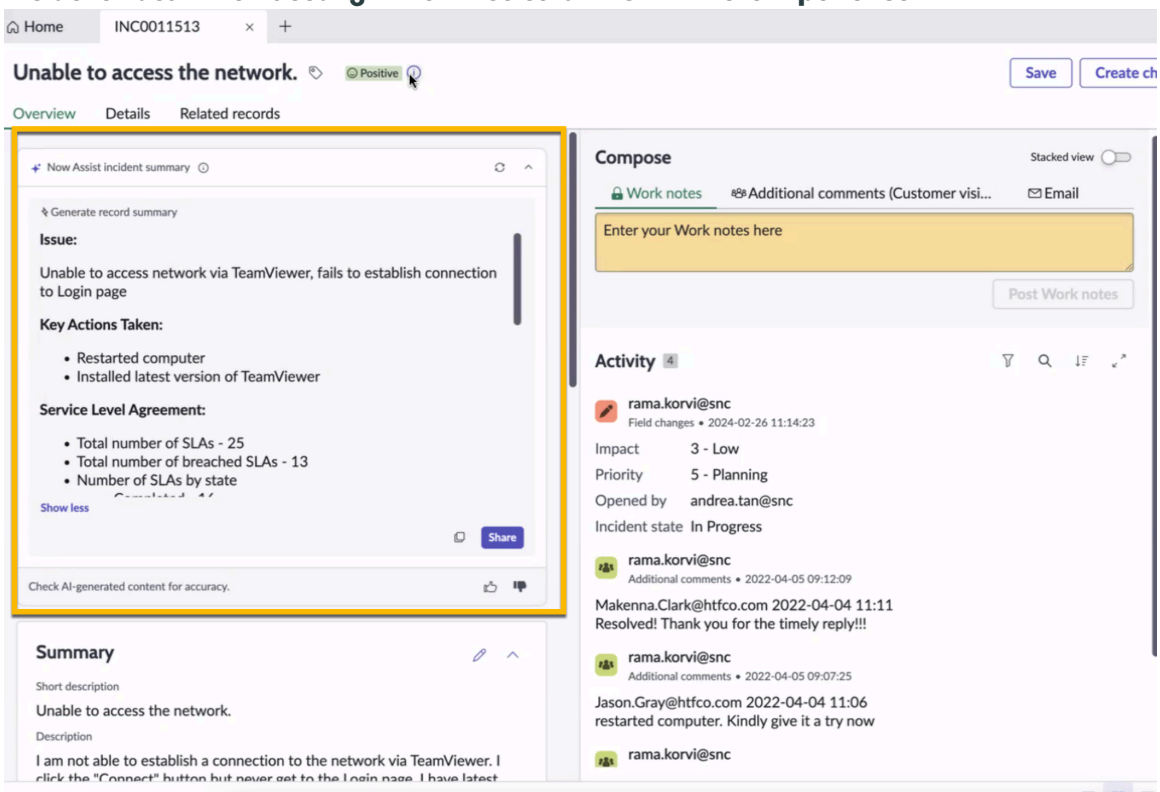
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Fallzusammenfassung in Now Assist für CSM In Core-UI



In Now Assist für ITSM Beispiel: Now Assist Hat eine Incident-Zusammenfassung generiert, die in angezeigt werden kann Next Experience Oder Core-UI.

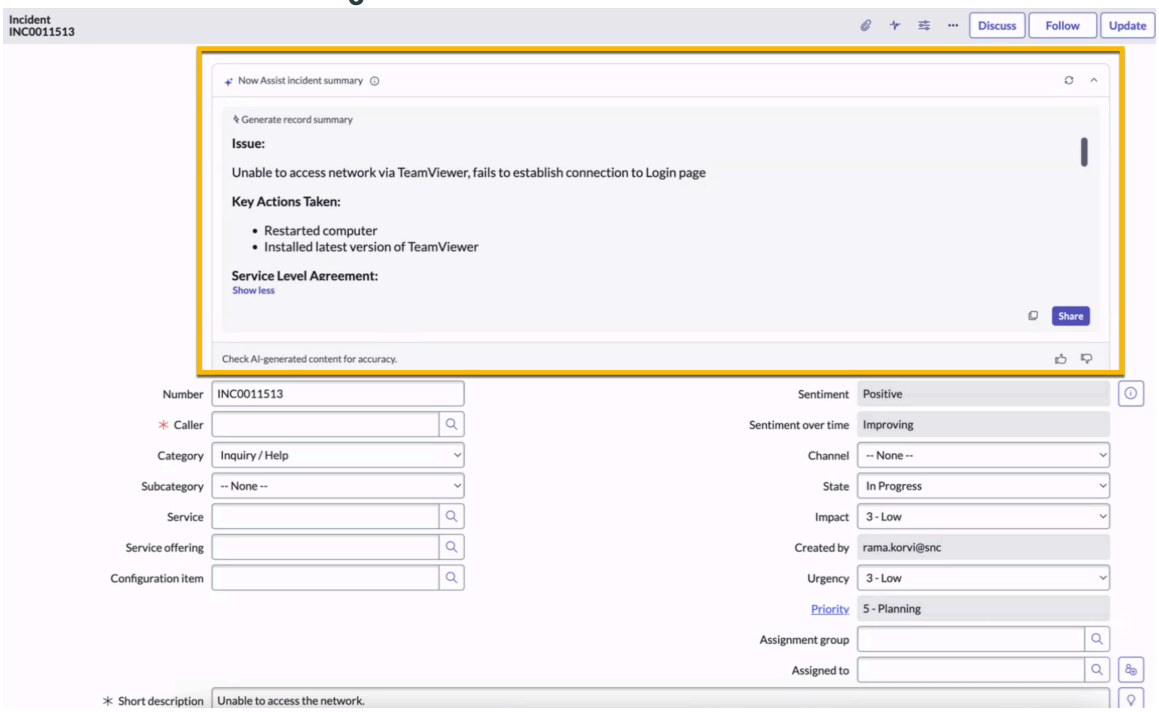
Incident-Zusammenfassung in Now Assist für ITSM In Next Experience



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.

Incident-Zusammenfassung in Now Assist für ITSM In Core-UI



Generieren eines Falls oder einer Incident-Zusammenfassung

Sie können eine Fall- oder Incident-Zusammenfassung für die folgenden Produkte generieren:

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkte und Workflows (Fortsetzung)

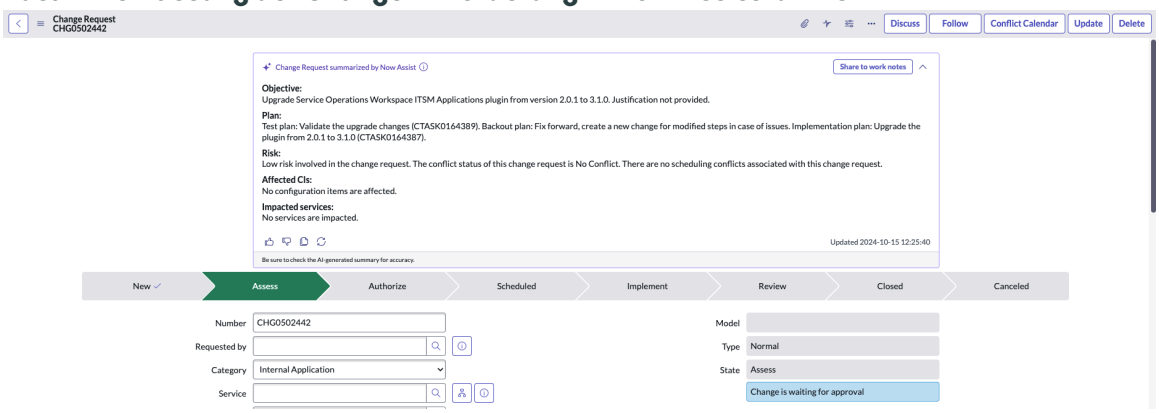
Workflow	Produkt
	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO) Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Mitarbeiter	Now Assist for Health and Safety Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Zusammenfassung der Change-Anforderung

Verwenden Sie die Kompetenz „Zusammenfassung von Change-Anforderungen“, um schnell wichtige Details der Change-Anforderung zu erfassen, einschließlich des aktuellen Status.

Diese Art der Zusammenfassung bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung einer Change-Anforderung. Die Zusammenfassung basiert auf dem Status der Change-Anforderung und wird aus den Informationen in der zugehörigen Tabelle generiert.

Zusammenfassung der Change-Anforderung in Now Assist für ITSM



Zusammenfassung einer Change-Anforderung wird generiert

In den folgenden Produkten können Sie eine Change-Anforderungszusammenfassung generieren.

Automatische Übersetzung

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

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

Chat-Zusammenfassung

Sie können die Details eines Chats schnell aus der von generierten Chatzusammenfassung erfahren Now Assist. Wenn Sie eine Chat-Zusammenfassung lesen, können Sie genügend Details zum Chat erhalten und Ihre anfordernde Person nicht mehr die gleichen Informationen wiederholen muss, die die anfordernde Person bereits angegeben hat Virtual Agent.

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist für Kundenservice-Management zusammen

Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ generiert eine komprimierte Version der Konversation zwischen Servicemitarbeitern oder zwischen einer anfordernden Person und Virtual Agent. Chat-Zusammenfassungen werden in den folgenden Situationen generiert:

- Wenn die Konversation endet.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter verwendet `/Zusammenfassen` Schnellaktion in Mitarbeiterchat. Die Konversation muss für die Zusammenfassung mindestens sechs Zeilen lang sein.
- Wenn der Anwender auswählt **Chat-Zusammenfassung** Oder tritt ein `Fassen Sie den Chat zusammen` In **Bitten Sie Now Assist um** Feld auf der Now Assist Bereich.
- Sobald die Interaktion von übertragen wird Virtual Agent An einen Servicemitarbeiter, und die Konversation ist mindestens sechs Zeilen lang. Die Chat-Zusammenfassung wird in der Konversation auf einer Zusammenfassungskarte angezeigt und füllt auch die Zusammenfassungs- und Kurzbeschreibungsfelder der Interaktion aus.
- Ein Servicemitarbeiter überträgt eine Interaktion an einen anderen Servicemitarbeiter.

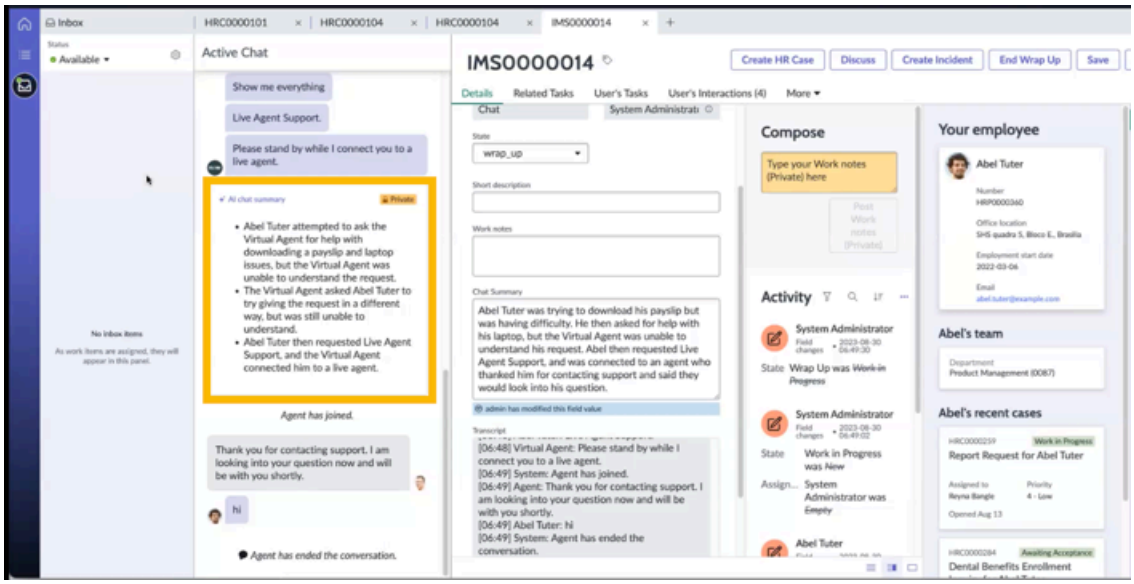
Hinweis:
Der Servicemitarbeiter kann die Schaltfläche „Daumen nach unten“ auf der Chat-Zusammenfassungskarte verwenden, um explizites Feedback zu geben.

Hinweis:
Now LLM Service Ist der Anbieter dafür Now Assist Kompetenz.

Siehe Konfigurieren Sie die Kompetenzen Chatzusammenfassung und Chatantwortempfehlung in Now Assist-Administrator Konsole Informationen zum Aktivieren von Now Assist Kompetenz „Chat-Empfehlung“.

Im folgenden Beispiel: Now Assist Hat eine Chat-Zusammenfassung in generiert Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Zusammenfassung wird generiert

Sie können eine Chat-Zusammenfassung in den folgenden Produkten generieren.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) und Now Assist for Employee Experience

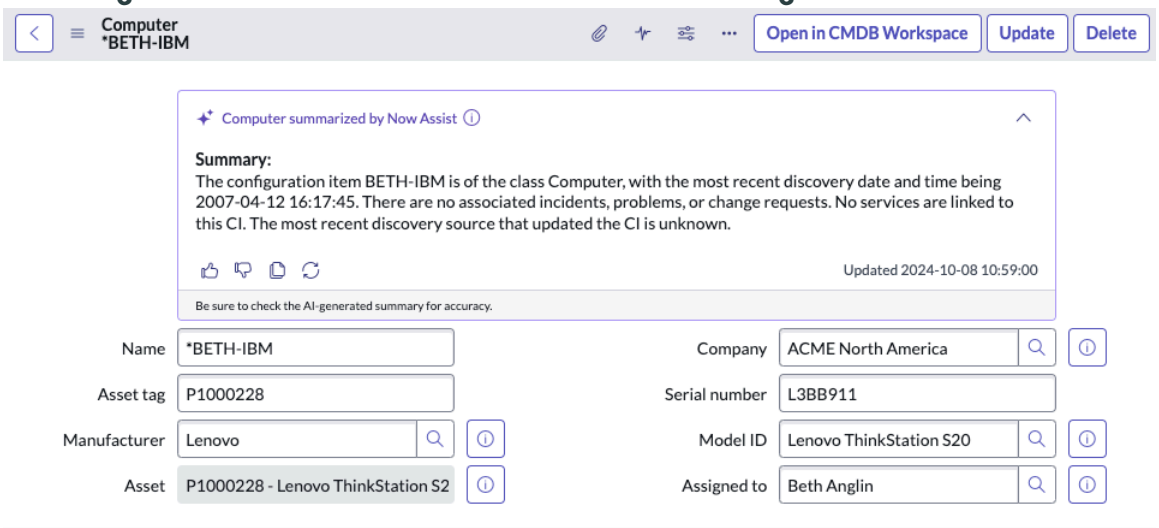
Zusammenfassung des Konfigurationselements (Configuration Item, CI)

Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) sind ein zentrales Element in zahlreichen Funktionen wie Incident-Management und Ereignismanagement und sind den jeweiligen Incidents und Warnungen zugeordnet. Diese Kompetenz fasst alle diese Incidents, Warnungen, Sicherheitsschwachstellen und zugehörigen Datensätze in einer einzigen Zusammenfassung zusammen.

Sie können verwenden Now Assist Dient zum Erstellen einer Zusammenfassung eines Konfigurationselements und aller zugehörigen 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.

Ein Konfigurationselement mit Now Assist Zusammenfassung



Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) und Configuration Management Database (CMDB).

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

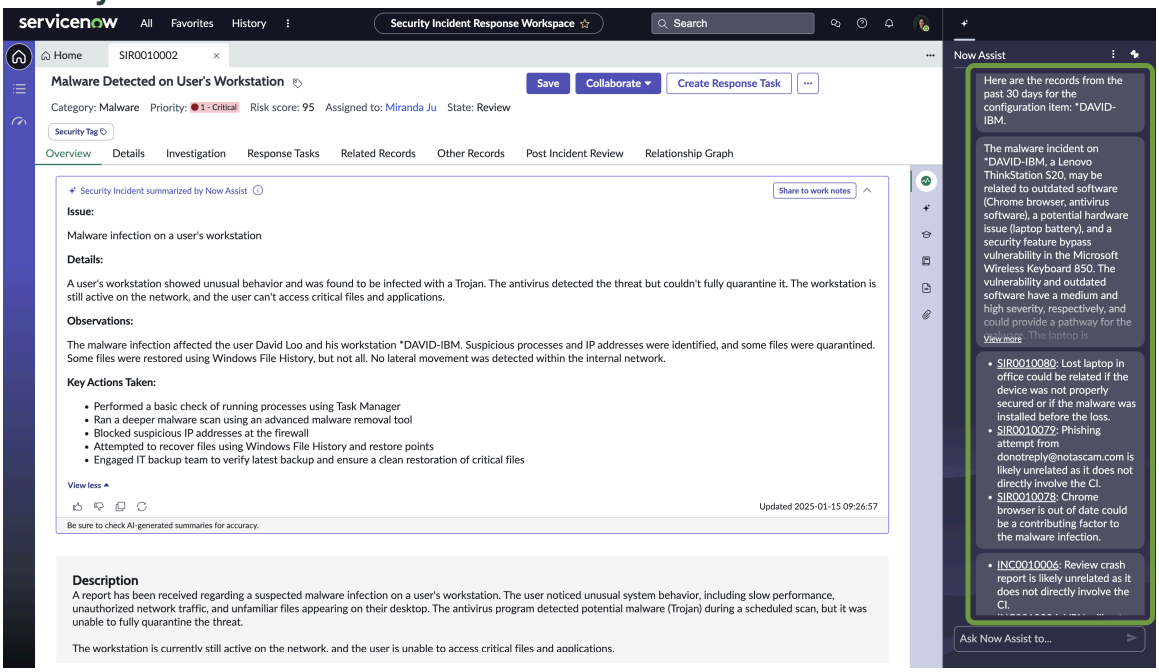
Korrelationseinblicke für Datensätze in Security Operations

Generieren Sie Korrelationseinblicke aus dem Now Assist Bereich, mit dem Sie vergangene Ereignisse mit den Security Incidents verknüpfen können, an denen Sie arbeiten.

Sie können die zugehörigen Informationen verwenden, die Sie aus vorhandenen Security Incident-Datensätzen (SIR), Incident (INC), Change Request (CHG), Problem (PRB) und angreifbare Elemente (VIT) generieren, um zu vermeiden, dass Ihre Untersuchung des Security Incident, an dem Sie arbeiten, dupliziert wird. Rufen Sie Informationen zu betroffenen Anwendern, Konfigurationselementen und erkennbaren Elementen ab, die bereits vorhanden sind, damit Sie neue Security Incidents schneller lösen 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.

Hat Ergebnisse für Korrelationseinblicke zurückgegeben, die für ein Konfigurationselement aus generiert wurden Now Assist Bereich für einen Security Incident



Korrelationseinblicke werden generiert

Sie können Korrelationseinblicke mit generieren Korrelationseinblicke mit Now Assist für Security Incident Response .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Dokumentzusammenfassung

Mit können Sie Dokumente schnell zusammenfassen und wichtige Einblicke erhalten Now Assist In Dokumentverwaltung Anwendung.

Dokumentzusammenfassung – Übersicht

Die Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung der Dokumente, die einem Workflow zugeordnet sind. Aus der Zusammenfassung erhalten Sie schnell die wichtigsten Informationen, Einblicke und relevanten Informationen, die Sie benötigen, um bei der Ausführung Ihrer Aufgaben produktiver zu sein. Mit dieser Kompetenz sparen Sie Zeit und werden effizienter, indem Sie kurze und kontextbezogene Übersichten lesen, anstatt detaillierte Berichte, Richtlinien, Verträge oder Falldateien zu lesen.

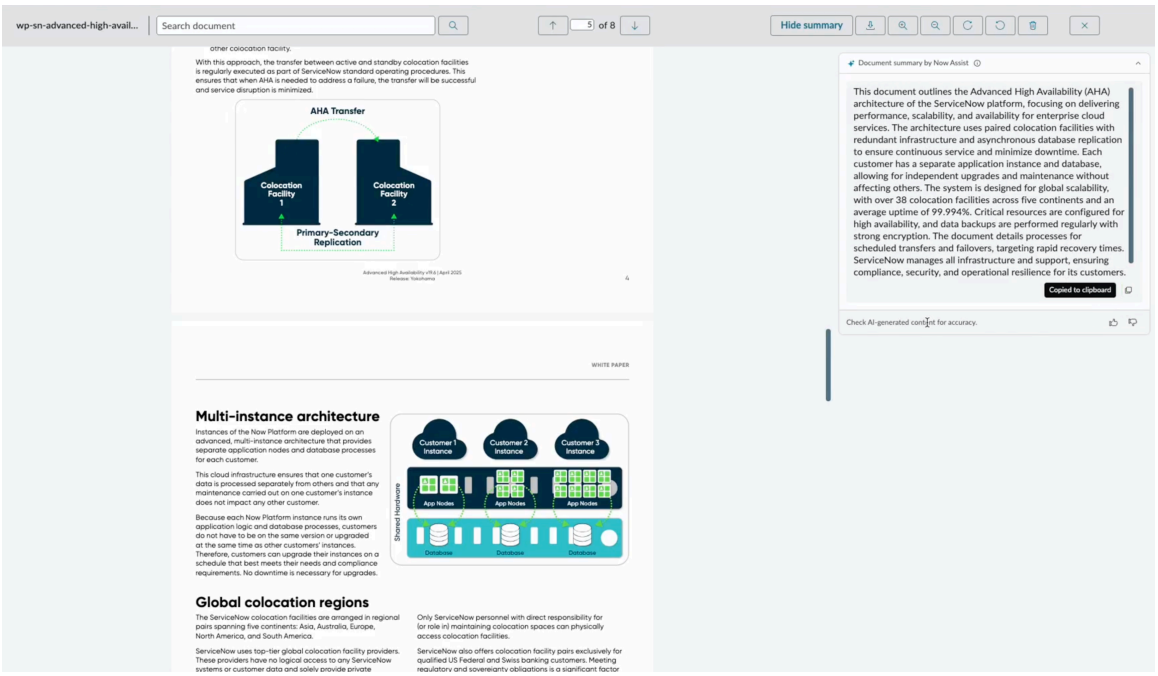
Automatische Übersetzung

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

Zusammenfassen eines Dokuments

Sie können ein Dokument in einem Arbeitsbereich zusammenfassen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Generate a document summary by using Now Assist in Document Management .

Das folgende Diagramm zeigt, dass Sie mithilfe der Kompetenz „Dokumentationszusammenfassung“ schnell ein Dokument zusammenfassen können, z. B. ein Whitepaper, einen Bericht, eine Richtlinie, einen Vertrag oder eine Falldatei.



Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und Produkt verfügbar, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Dokumentzusammenfassung in Kollaboratives Arbeitsmanagement

Erhalten Sie Einblicke in den Seiteninhalt, indem Sie ihn zusammenfassen, oder verbessern Sie die Inhaltsqualität, indem Sie ihn in „Dokumente für“ verfeinern Kollaboratives Arbeitsmanagement(CWM).

Fassen Sie den Inhalt einer Seite in schnell zusammen CWM Dokumente. Ob Sie lange Dokumente überprüfen oder sich auf Besprechungen vorbereiten, die Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“ hilft Ihnen, auf dem Laufenden zu bleiben und effizient zu 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.

Mit der Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“ können Sie auch ausgewählte Inhalte ausarbeiten und kürzen, was zu einer verbesserten Inhaltsqualität in führt CWM Dokumentseiten. Kürzen Sie lange Absätze, geben Sie Aufzählungspunkte an, oder erweitern Sie wichtige Punkte, um sicherzustellen, dass Ihre Inhalte auf bestimmte Anforderungen zugeschnitten sind.

Auswählen **Zusammenfassen** Über den Dokumentheader können Sie den Inhalt auf der gesamten Seite zusammenfassen. Um nur einen Teil des Dokuments zusammenzufassen, wählen Sie Ihren Inhaltsblock aus, und wählen Sie aus **Now Assist** .

Zugehörige Informationen

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

Projektzusammenfassung per E-Mail senden

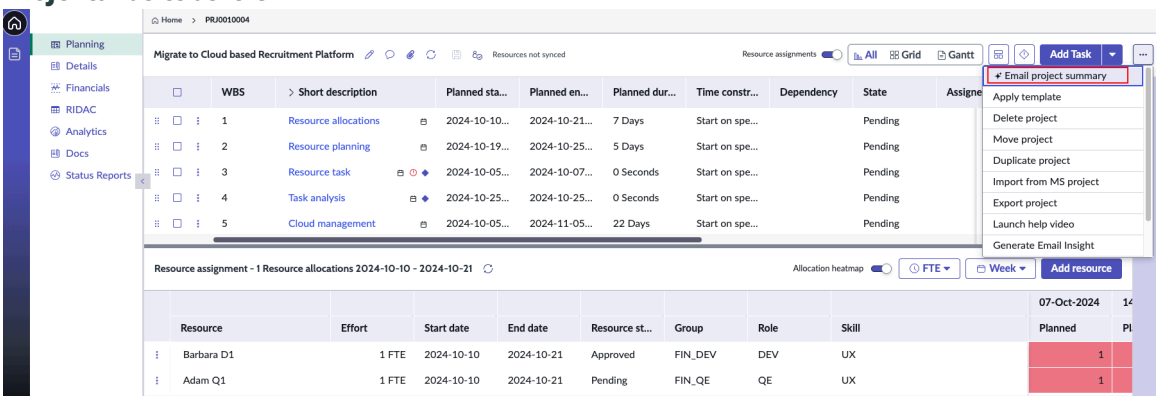
Planen Sie die Projektzusammenfassungs-E-Mails, damit Projektmanager wichtige Elemente wie Meilensteine, Ressourcenzuweisungen, Aufgaben, Finanzen, RIDAC (Risiko, Problem, Entscheidung, Aktion, Change-Anforderung) und allgemeine Projektmetriken.

Die Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) Die Anwendung enthält die Kompetenzen und Funktionen von generativer KI, mit denen Projektmanager eine Zusammenfassung aus dem Projekt generieren können. Ihre Projektmanager können die Kompetenz „E-Mail-Projektzusammenfassung“ verwenden, um Projektänderungen zu analysieren und sie basierend auf ihrer Auswirkung und Dringlichkeit zu priorisieren.

Hinweis:
Now LLM Service Ist der Standardanbieter für die E-Mail-Projektzusammenfassung Now Assist Kompetenz. Sie können auch auswählen Azure OpenAI KI-Anbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Generative-KI-Controller konfigurieren.

Im folgenden Beispiel Now Assist In wurde eine Zusammenfassung des Projekts generiert Projektarbeitsbereich.

Kompetenz „Projektzusammenfassung per E-Mail senden“ in Projektarbeitsbereich



Weitere Informationen finden Sie unter Schedule the project insights email .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkt und Workflow

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

Zusammenfassung der Interaktion und des Kontaktsteins

Verwenden Sie diese Kompetenz, um eine Zusammenfassung einer Interaktion zu erstellen, einschließlich Risiken, Initiativen, Ergebnissen, Fällen und internen Wiedergaben. Sie können auch eine Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus erstellen.

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung aller Aktivitäten und wichtigen Informationen, die einer Interaktion zugeordnet sind. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

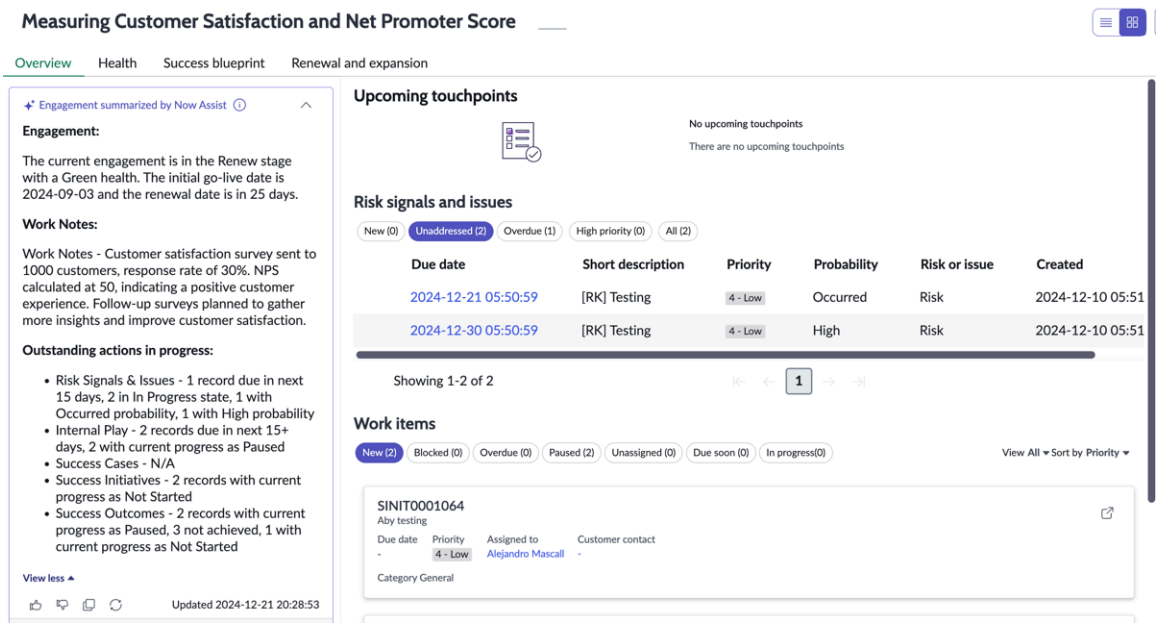
- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung der Interaktion, damit Sie den Kontext verstehen können.
- Fassen Sie alle Arbeiten zusammen, die einer Interaktion zugeordnet sind.

Die Kompetenz „Kontaktpunktzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung des Kontaktpunkts, damit Sie den Kontext verstehen können.
- Fassen Sie alle Arbeiten zusammen, die einem Kontaktpunkt zugeordnet sind.

Beide Kompetenzen sind im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

Eine Interaktionszusammenfassung im konfigurierbaren Arbeitsbereich



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden 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.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Feedback und Zusammenfassung mehrerer Feedbacks

Fassen Sie ein oder mehrere Feedbacks zusammen, die Sie mit der von generierten Feedback-Zusammenfassung oder der Mehrfachfeedback-Zusammenfassung erhalten haben Now Assist. Wenn Sie eine Feedback-Zusammenfassung lesen, können Ihre Produktmanager genügend Details erhalten, um die Produktfunktionen, Nutzbarkeit und Leistung zu verbessern.

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

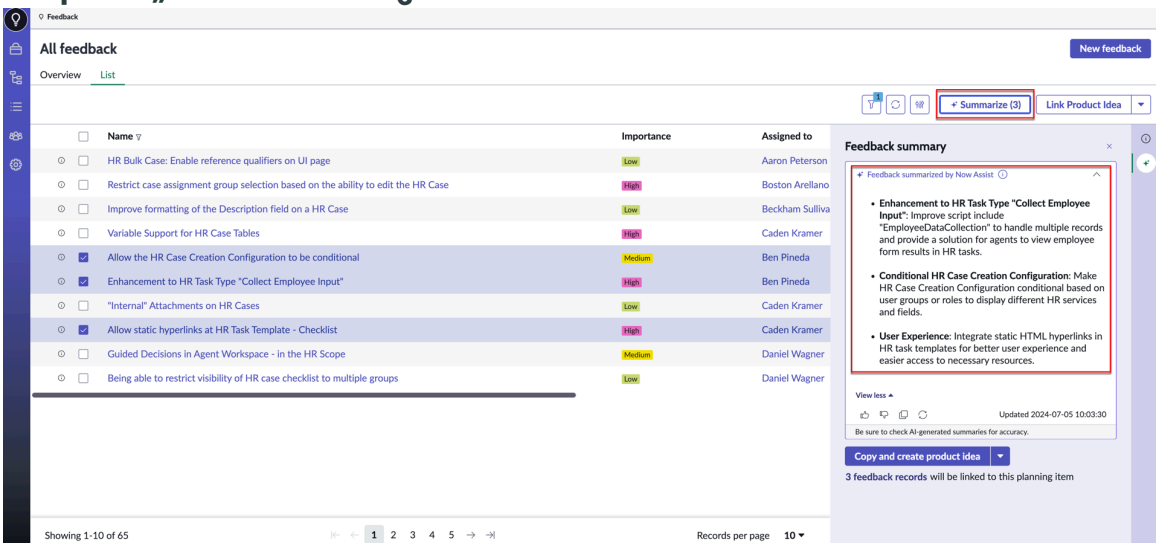
Die Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) Die Anwendung enthält die Kompetenzen und Funktionen von generativer KI, mit denen Produktmanager eine Zusammenfassung aus dem Kundenfeedback generieren können. Ihre Produktmanager können eine Zusammenfassung aus dem Namen und der Beschreibung eines oder mehrerer Feedback-Datensätze generieren, damit sie den Feedback-Kontext schnell verstehen können. Mit der Kompetenz „Feedback-Zusammenfassung“ oder „Multi-Feedback-Zusammenfassung“ können Ihre Produktmanager keine manuelle Analyse des Feedbacks mehr erforderlich machen.

Hinweis:
Now LLM Service Ist der Standardanbieter für die Feedback-Zusammenfassung oder die Multi-Feedback-Zusammenfassung Now Assist Kompetenz. Sie können auch auswählen Azure OpenAI KI-Anbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Generative-KI-Controller konfigurieren.

Im folgenden Beispiel: Now Assist In wurde eine Zusammenfassung mehrerer Feedbacks generiert Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM).

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

Kompetenz „Zusammenfassung mehrerer Feedbacks“



Weitere Informationen finden Sie unter Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkt und Workflow

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

Erfüller-Zusammenfassung für Sourcing and Procurement Operations

Fassen Sie Anforderungen und deren zugehörigen Datensätze zusammen, um Erfüller schnell über ihre Fortschritte und offenen Aktionselemente zu informieren.

Diese Kompetenzen bieten einem Erfüller eine Zusammenfassung der beschaffungsbezogenen Datensätze. Dadurch erhalten sie Einblick in den Status des Datensatzes im Beschaffungsprozess und können somit schnell die erforderlichen Maßnahmen ergreifen.

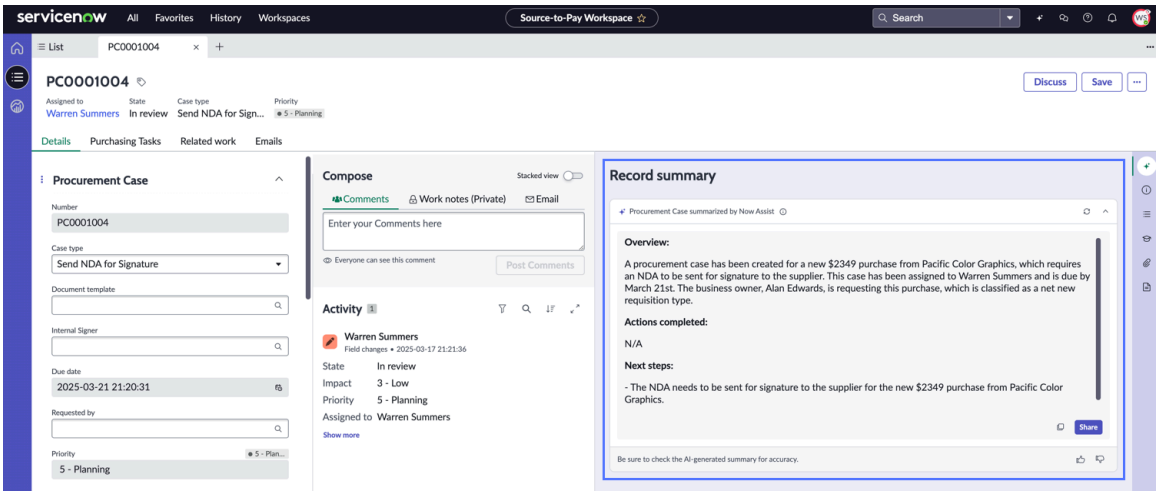
Die Erfüller können mit eine Zusammenfassung der folgenden Beschaffungsdatensätze abrufen Source-to-Pay-Arbeitsbereich.

- Zusammenfassung der Beschaffungsanforderung
- Zusammenfassung der Bestellanforderung
- Zusammenfassung des Beschaffungsfalls

Weitere Informationen finden Sie unter Summarize a record by using Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) in Source-to-Pay Workspace .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Datensatzzusammenfassung von Now Assist In Source-to-Pay-Arbeitsbereich



Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

GenAI-Dokumente

Fassen Sie Inhalte in Dokumenten mit GenAI-Dokumenten zusammen, die von generiert werden Now Assist. Wenn Sie eine Dokumentzusammenfassung lesen, können Sie genügend Details erhalten, um die Funktionen, Nutzbarkeit und Leistung eines Produkts oder Projekts zu verbessern.

Verwenden Sie diese Kompetenzen der generativen KI, um eine Zusammenfassung aus Dokumenten zu generieren und die manuelle Analyse von Dokumenten zu vermeiden. Die folgenden Kompetenzen sind in verfügbar Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) Und Now Assist für Enterprise-Architektur (EA):

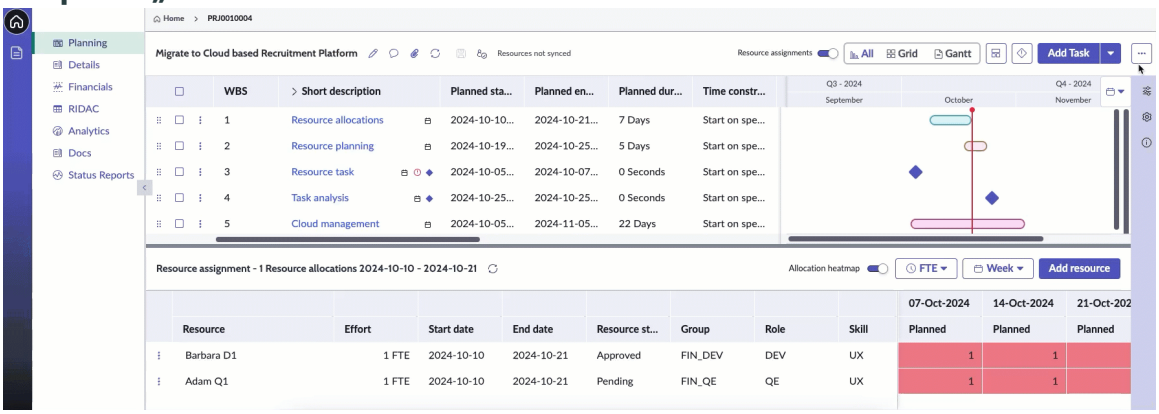
- AdR-Dokumentzusammenfassung und -Aktionen
- EAP-Teams – Generative KI-Dokumente
- Dokumente zur generativen KI des Planungselements
- Dokumente zur generativen KI des Projekts

Hinweis:
Now LLM Service Ist der Standardanbieter für diese Now Assist Kompetenzen. Sie können auch auswählen Azure OpenAI KI-Anbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Generative-KI-Controller konfigurieren.

Im folgenden Beispiel: Now Assist In wurde eine Dokumentzusammenfassung generiert Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM).

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

Kompetenz „GenAI-Dokumente“



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Now Assist Produkt und Workflow

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

Zusammenfassung der Herausgeber-Compliance

Verwenden Sie diese Kompetenz, um eine umfassende Zusammenfassung der Herausgeberdetails zu generieren, um die Compliance-Details des Herausgebers besser zu verstehen.

Bietet Einblicke in Herausgeberzusammenfassungen mit Schwerpunkt auf Softwarebestand, Lizenz-Compliance, Optimierungen und Konfigurationsintegrität. Der optimierte Prozess hebt wichtige Informationen zu Ihren Software-Assets hervor, wodurch die Verwaltung von Lizenzen erleichtert und die Compliance mit Herausgeberverträgen sichergestellt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Generate publisher compliance summaries by using Now Assist for SAM .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten 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.

Now Assist Produkte und Workflows

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

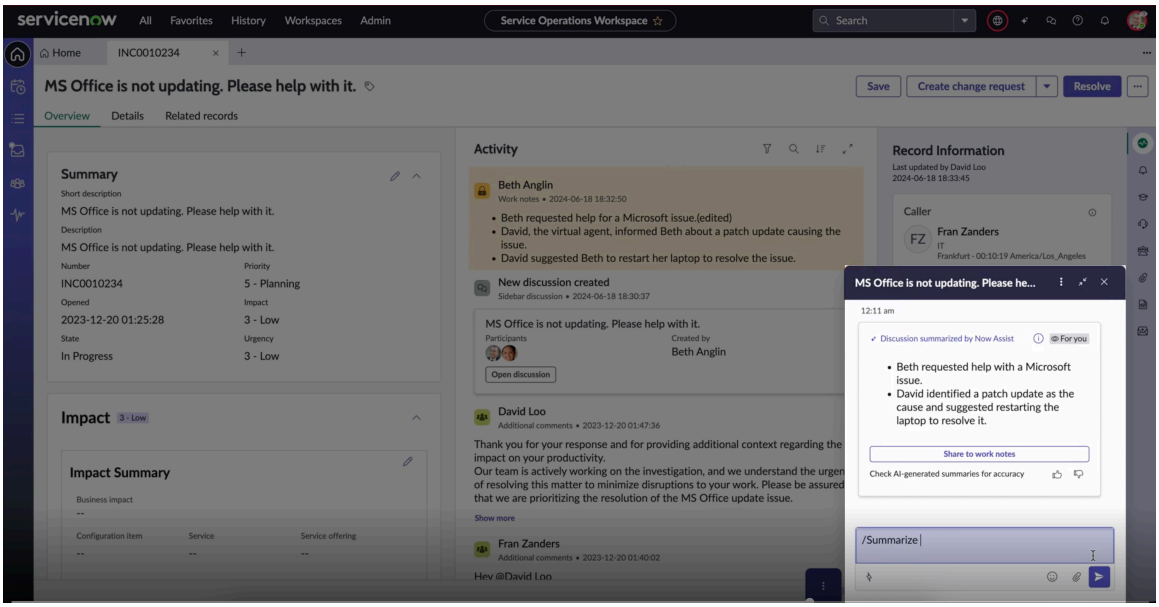
Sidebar Zusammenfassung

Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, anfordernden Personen und Fachexperten, die verwenden Sidebar Kompetenz „Diskussionszusammenfassung“.

Sie können verwenden Sidebar Diskussionszusammenfassung für jede von Ihnen aktivierte Aufgabentabelle Sidebar Ein.

Zusammenfassung Sidebar In integrierte Chats Microsoft Teams Wird auch unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar and Microsoft Teams .

Fassen Sie einen zusammen Sidebar Diskussion im Arbeitsbereich



Wird generiert Sidebar Diskussionszusammenfassung

Sie können eine Chatantwortempfehlung in den folgenden Produkten generieren.

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

Verfügbarkeit

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (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.

Now Assist Produkte und Workflows (Fortsetzung)

Workflow	Produkt
	Now Assist for Field Service Management (FSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

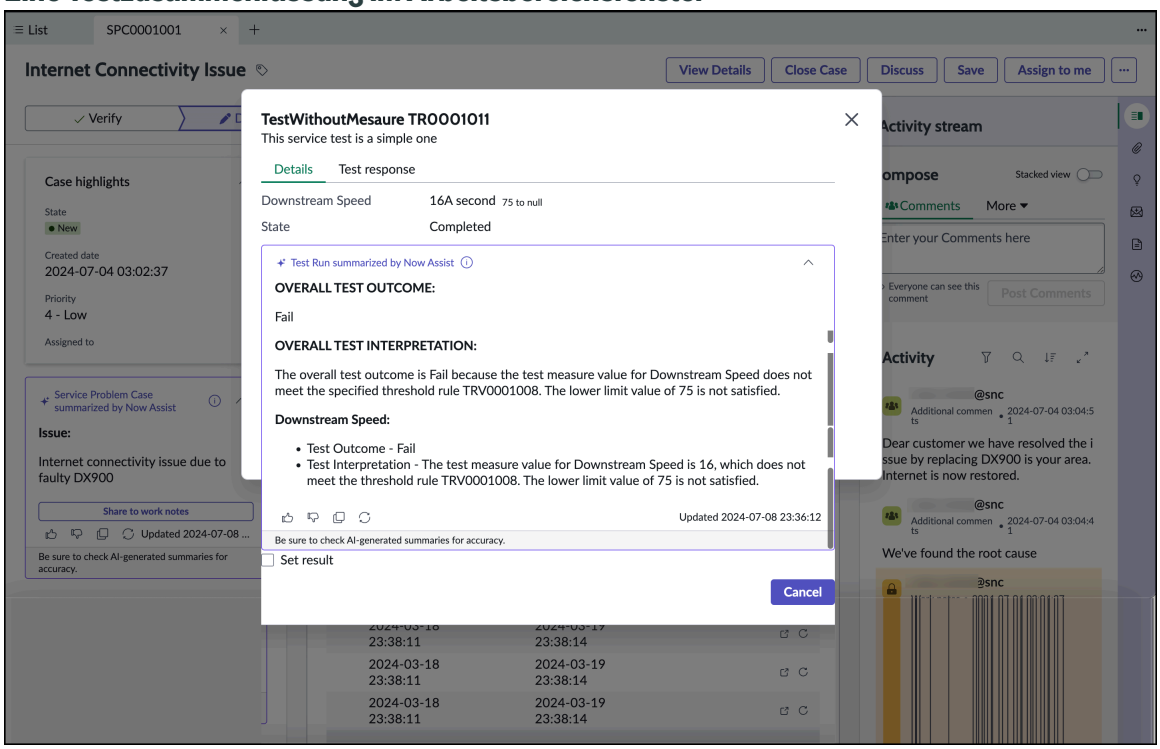
Testzusammenfassung

Verwenden Sie diese Kompetenz, um nach der Ausführung des Tests eine Testlaufzusammenfassung zu erstellen. Sie enthält die während der Testausführung abgedeckten Hauptpunkte, einschließlich der Testausgabe, der Testinterpretation und anderer definierter Testparameter.

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung des Tests, der für ein Serviceproblem oder einen Fall des Technologieprodukts ausgeführt wird, einschließlich des Testergebnisses, der Testinterpretation und anderer Parameter, die für die spezifische Testdefinition konfiguriert sind. Mit dieser Kompetenz können Sie die Testzusammenfassung generieren, um die Ursache des Problems zu analysieren.

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in verfügbar Core-UI.

Eine Testzusammenfassung im Arbeitsbereichsfenster



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

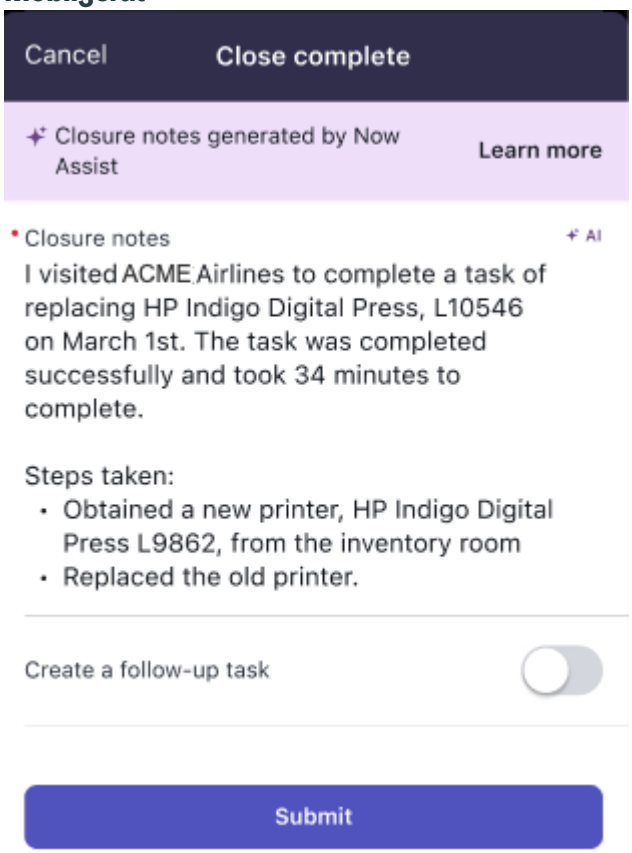
Zusammenfassung des Abschlusses der Arbeitsauftragsaufgabe

Außendienstmitarbeiter können mit Hilfe von detaillierte Notizen erstellen und Arbeitsauftragsaufgaben schneller schließen Now Assist.

Hinweis:
Now LLM Service Ist der Anbieter dafür Now Assist Kompetenz.

Im folgenden Beispiel: Now Assist Hat eine Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe generiert, die in der Mobile-App angezeigt wird.

Beispiel für Abschlussnotizen für eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät



Weitere Informationen finden Sie unter Generate work order task closure summaries in ServiceNow Agent und Generate a work order task summary .

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Field Service Management (FSM)

Planungselementkompetenz schreiben

Verfeinern Sie Ihren kontextbezogenen Text mit der Kompetenz „Planungselement schreiben“, die von generiert wird Now Assist. Durch Lesen einer ausführlichen oder verkürzten Textzusammenfassung können Ihre Portfoliomanager genügend Details erhalten, um die Planungselemente zu verbessern.

Die Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) Die Anwendung enthält die Kompetenzen und Funktionen von generativer KI, mit denen Portfoliomanager kontextbezogene Informationen verfeinern können. Ihre Portfoliomanager können aus den Feldern „Name“ und „Beschreibung“ eine ausgereifte oder kürzere Textzusammenfassung generieren, damit sie den Planungselementkontext schnell verstehen. Verbessern Sie die Datensatzqualität und die Anwenderzufriedenheit, indem Sie KI-Unterstützung im Feld Beschreibung für alle aktivieren Arbeitsbereich für strategische Planung Formulare, einschließlich Produktidee, Bedarf, Epic, Projekt, Fähigkeit, Funktion und Story. Mit der Kompetenz „Planungselement schreiben“ können Ihre Portfoliomanager Planungselemente und Stories nicht mehr manuell analysieren.

Die Kompetenz „Planungselement schreiben“ trägt dazu bei, die Klarheit und Vollständigkeit Ihres Arbeitselements zu verbessern und die Überarbeitungen aufgrund fehlender oder unklarer Planungselementinformationen zu reduzieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Improve efficiency and quality using refine records skill with Now Assist Context Menu .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkt und Workflow

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

Now Assist Erklärungskompetenzen

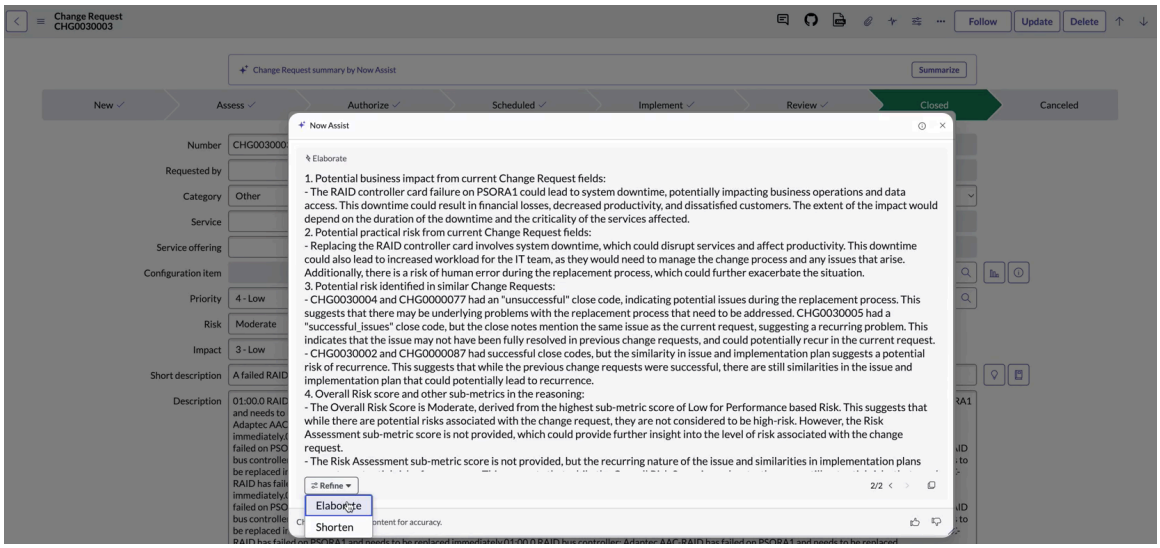
Diese Now Assist Kompetenzen bieten generative KI-Fähigkeiten zum Verständnis von Tabellenwerten in ServiceNow AI Platform.

Erklärung des Change-Anforderungsrisikos

Verwenden Sie diese Kompetenz, um die Erklärung der berechneten Risikobewertung für eine Change-Anforderung anzuzeigen.

Verwenden Sie Now Assist Symbol ✨Im Feld Risiko der Change-Anforderung, um das Risiko zu berechnen. Die Ergebnisse sind niedrig, Mittel oder 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.



Weitere Informationen finden Sie unter Explain the risk of a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

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

Now Assist Empfehlungskompetenzen

Diese Kompetenzen bieten generative KI-Empfehlungen für Chat- und E-Mail-Antworten sowie empfohlene Aktionen für Security Incidents.

Chatempfehlung

Generieren Sie mit eine Antwort basierend auf dem Kontext der Chat-Konversation Now Assist. Chatantwortempfehlungen bieten Service Desk-Mitarbeitern schnelle Antworten auf häufig gestellte Fragen.

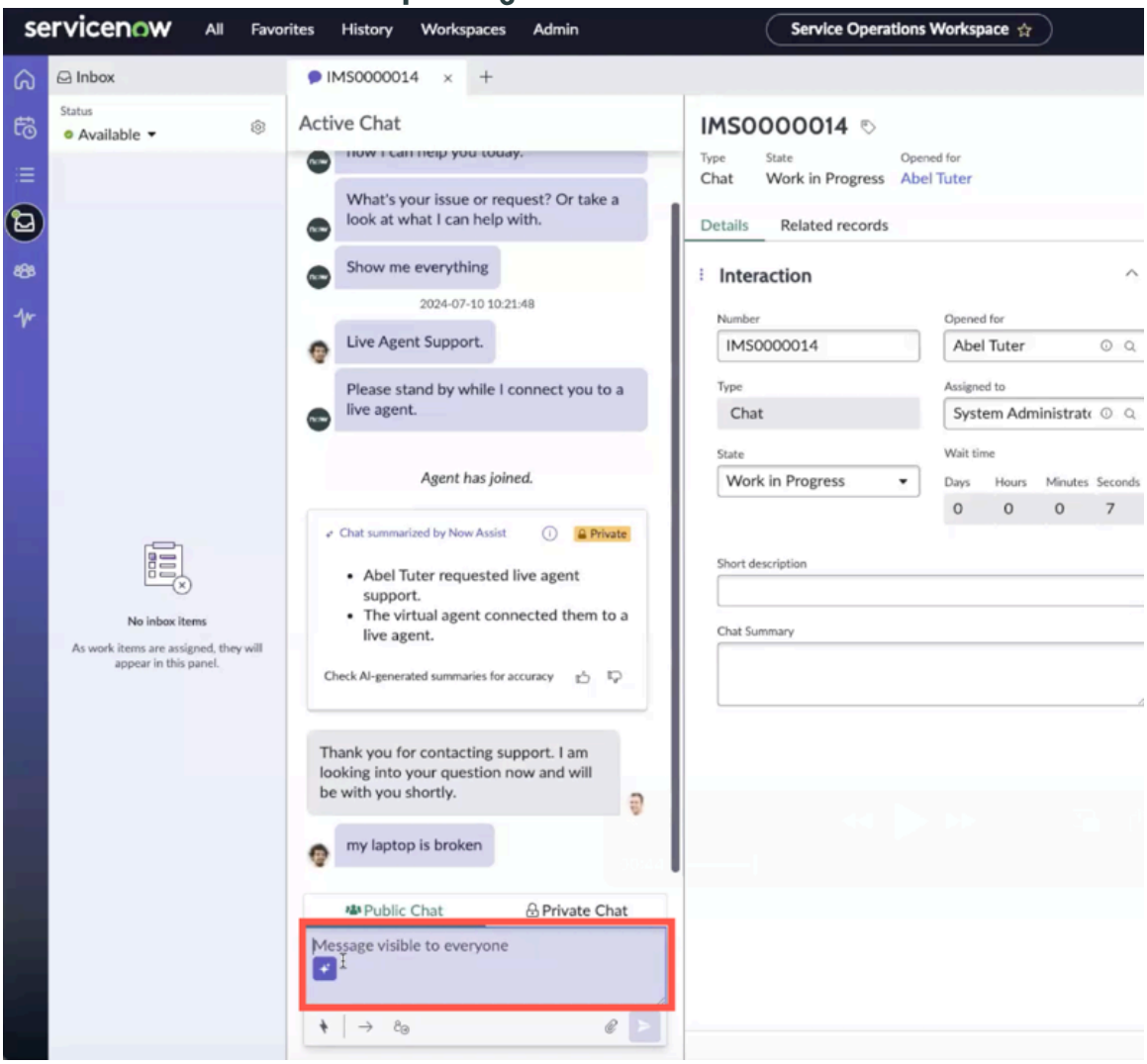
Die Kompetenz „Chatantwortempfehlung“ zeigt ein Popup-Fenster an, mit dem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung mit Schreiben generieren kann Now Assist, Und überprüfen Sie sie dann, bevor Sie sie als Antwort senden. Geben Sie im Chat-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie sie leer, und wählen Sie dann aus Now Assist Animiertes Symbol . Antwortempfehlungen werden basierend auf KB-Artikeln, ähnlichen Chats und dem Konversationskontext generiert.

Siehe Konfigurieren Sie die Kompetenzen Chatzusammenfassung und Chatantwortempfehlung in Now Assist-Administrator Konsole Informationen zum Aktivieren von Now Assist Kompetenz „Chat-Empfehlung“.

Hinweis:
Das System führt Indexierungsvorgänge für einige Tabellen durch, einschließlich Interaktion, Incident und Fall, wenn die Funktionalität für Chatantwortempfehlungen 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.

Generieren Sie eine Antwortempfehlung im Arbeitsbereich



Eine Chatantwortempfehlung wird generiert

Sie können eine Chatantwortempfehlung in den folgenden Produkten generieren.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Automatische Übersetzung

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

Kompetenz „E-Mail-Antwort“

Generieren Sie Antwortempfehlungen für E-Mails, und schlagen Sie Vorlagen basierend auf dem Konversationskontext mit vor Now Assist. Diese Kompetenz kann Ihren Service Desk-Mitarbeitern helfen, E-Mails schnell zu entwerfen und sich auf sie zu konzentrieren.

Sie können E-Mail-Antworten in den Szenarien „Neu“, „Weiterleiten“ und „Antwort“ generieren. Die Kompetenz „E-Mail-Antwort“ zeigt ein Popup-Fenster an, mit dem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Antwortempfehlung generieren oder eine neue E-Mail verfassen oder einen Entwurf abschließen kann. Geben Sie im E-Mail-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie sie leer, und wählen Sie dann aus Now Assist Animiertes Symbol .

Die folgenden Aktionen sind über verfügbar Now Assist Kontextmenü:

- Generieren Sie eine E-Mail-Antwort für neue, weitergeleitete und abschließende Entwürfe von E-Mails.
- Überprüfen Sie die in den generierten Antworten hervorgehobenen KB-artikelausschnitte, und wählen Sie eine entsprechende E-Mail-Antwort aus.
- Verfeinern Sie die Antwortempfehlung, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.
- Konfigurieren Sie die Kompetenz für Now Assist Konfigurieren Sie die Seite zur Verwendung von **Ton ändern** Aktion beim Erstellen von E-Mail-Antworten. Die möglichen Töne sind lässige und formale Töne.
- Nutzen Sie E-Mail-Vorlagenempfehlungen beim Verfassen einer E-Mail.

Hinweis:

- Antwortempfehlungen werden basierend auf KB-Artikeln, ähnlichen Chats und dem Konversationskontext generiert.
- Links zu KB-Fragmenten werden den generierten E-Mail-Antworten zur Überprüfung hinzugefügt.
- Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ befindet sich unter „Fallkompetenz“ in der Gruppe „Kunde“. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ befindet sich in unter „Incident-Kompetenz“ Now Assist Kompetenzen für ITSM. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ befindet sich unter „Fallkompetenz“ in der Mitarbeitergruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Derzeit Anwendung für generative KI Wird nur für die englische Sprache unterstützt.

Sie können auf verschiedene zugreifen Anwendung für generative KI Funktionen im Arbeitsbereich und in Ui16 oder klassischen Experiences gleichermaßen:

- E-Mail-Antwortempfehlung wird generiert
- E-Mail-Vorlagenempfehlungen

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

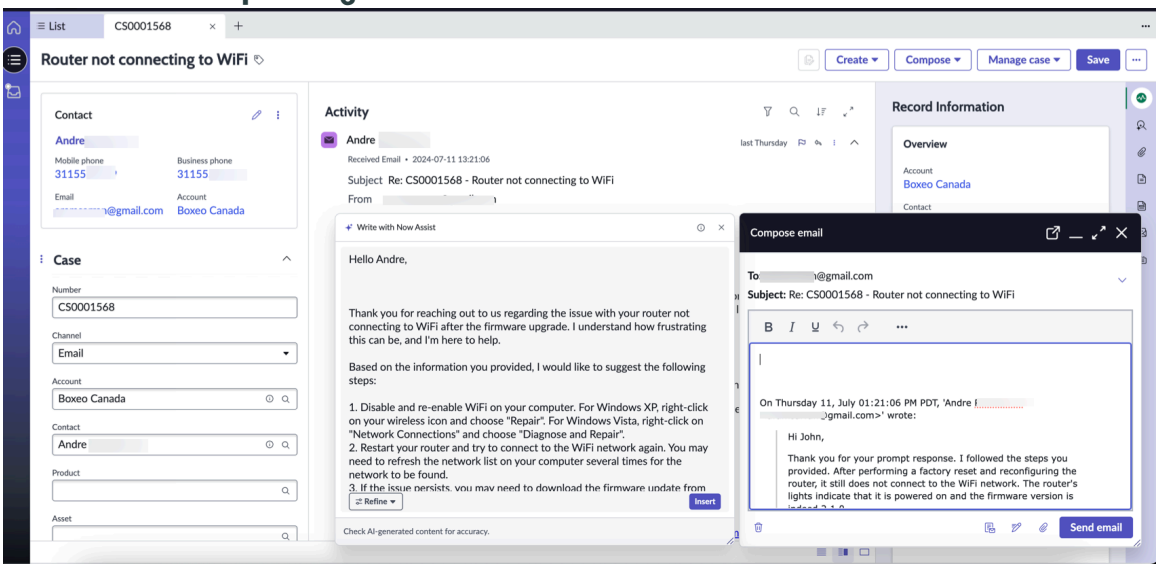
Hinweis:
Aktivieren Sie die Systemeigenschaft Glide_ui_load_seismic_email_Client auf der Now Assist-Administrator Bereich zum Laden der neuen und aktualisierten E-Mail-Client-Experience in UI16, entsprechend den Arbeitsbereichen. Diese Änderung zum automatischen Aktivieren der Systemeigenschaft gilt nur, wenn Anwendung für generative KI Die Kompetenz „E-Mail-Antwort“ ist zum ersten Mal aktiviert. Wenn Sie bereits haben Anwendung für generative KI In Ihrer Instanz konfiguriert und auf diese Funktionen in Ui16 oder der klassischen Experience zugreifen möchten, können Sie die Systemeigenschaft manuell aktivieren. Die Systemeigenschaft ist standardmäßig auf „False“ gesetzt.

Der Zugriff auf den aktualisierten E-Mail-Client ist mit E-Mail-Optionen, die von Geschäftsbereichen angepasst werden, nicht verfügbar. Aktualisieren Sie die sys-email-Tabelle, und überarbeiten Sie die Geschäftsregeln, um den aktualisierten E-Mail-Client auf UI 16 zu verwenden.

Generiert eine E-Mail-Antwort von Now Assist

Sie können eine E-Mail-Antwort generieren:

E-Mail-Antwortempfehlung



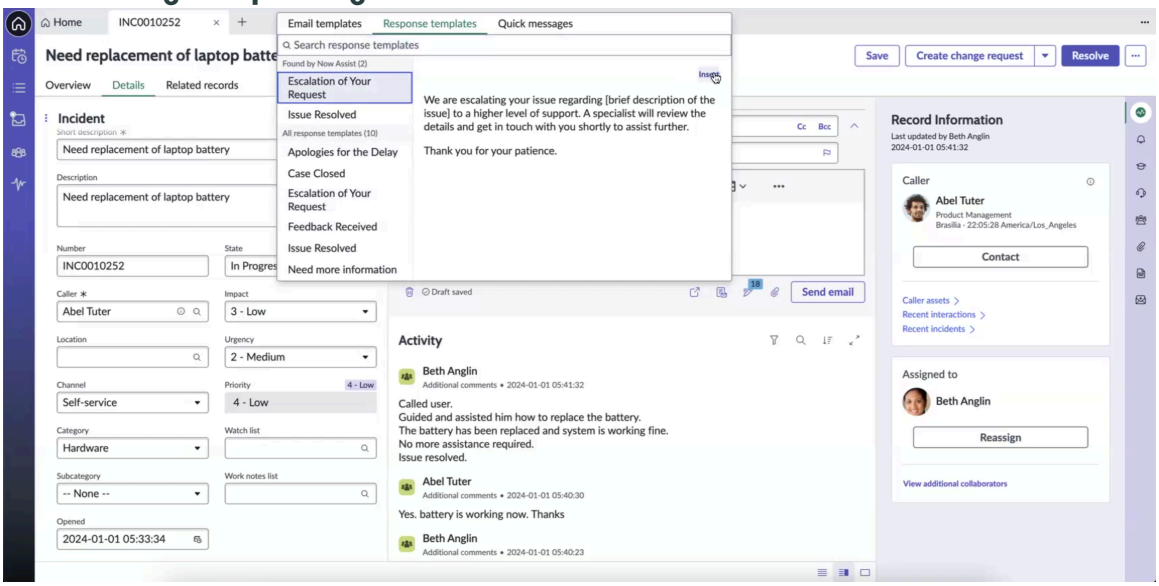
Weitere Informationen finden Sie unter Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

E-Mail-Vorlagenempfehlungen von Now Assist

Sie können die von Now Assist empfohlenen E-Mail-Vorlagen anzeigen. Sie wählen Vorlagen anwenden im Bildschirm E-Mail verfassen, um die E-Mail-Vorlagen, Antwortvorlagen und Schnellnachrichten anzuzeigen. Now Assist Empfiehlt Ihnen die Vorlagen zum Auswählen und Einfügen in Ihre E-Mail-Adresse.

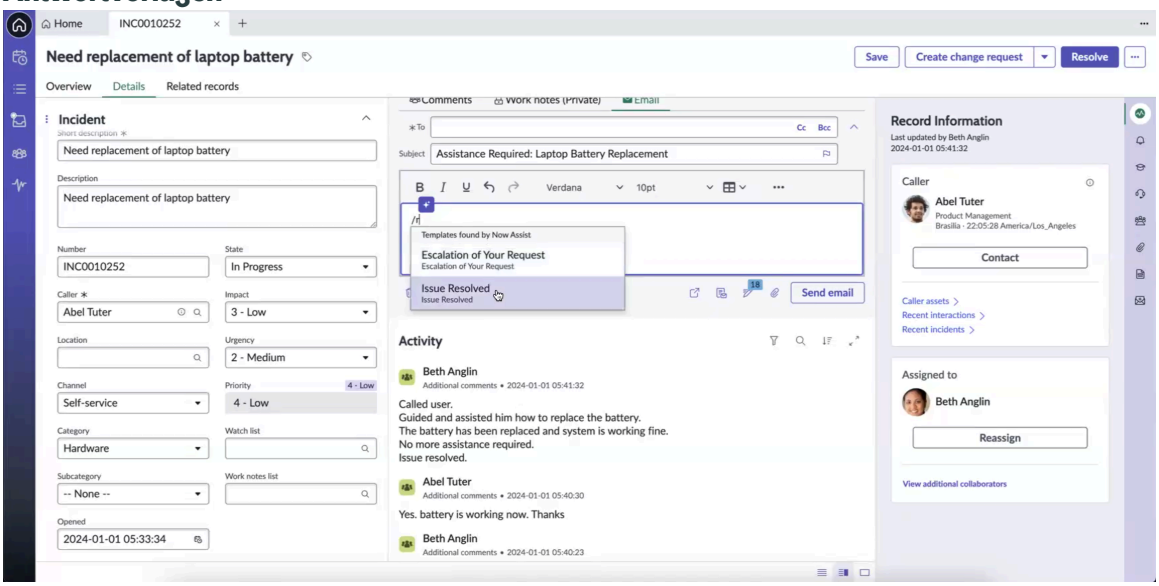
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

E-Mail-Vorlagenempfehlung



Sie können auch mithilfe der Tastenkombinationen nach Antwortvorlagen suchen. In **E-Mail verfassen** Bildschirm, Typ /R Zum Anzeigen der von empfohlenen Antwortvorlagen Now Assist.

Tastenkombination zum Anzeigen von von von Now Assist empfohlenen Antwortvorlagen



Hinweis:
Mit der neuen und aktualisierten E-Mail-Client-Experience können Sie auch auf die Optionen für die Entwurfsverwaltung zugreifen, z. B. E-Mail erstellen, Entwürfe verwalten, eine Vorschau der Entwürfe anzeigen und die Option „Verwerfen“ auswählen.

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten 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.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

E-Mail-Inhaltsempfehlung für Management schwerwiegender Incidents

Entwerfen Sie eine E-Mail mit gut strukturierten Vorlagen, um mit Stakeholdern über einen schwerwiegenden Incident zu kommunizieren. Verwenden Sie verschiedene GenAI-Variablen in den Vorlagentypen, um anfordernde Personen entsprechend dem Kontext effizient zu kommunizieren.

Sie können E-Mail-Inhalte verfassen, um im Rahmen des Incident-Managements über ein Szenario für schwerwiegende Incidents zu kommunizieren. Die Kompetenz „E-Mail-Inhaltsempfehlung für Management schwerwiegender Incidents“ bietet gut strukturierte Vorlagen, in denen Sie die erforderlichen Feldwerte ausfüllen und E-Mail-Inhalte mithilfe einer KI-generierten Antwort erstellen können.

Diese Kompetenz empfiehlt die relevantesten Vorlagen aus der Liste der Vorlagen basierend auf dem Fallkontext. Der Kontext umfasst verschiedene Faktoren wie vorherige E-Mails, gezielte E-Mail-Empfänger, Zeitleisten und neueste Entwicklungen seit der letzten Kommunikation. Wählen Sie eine Vorlage aus, die dem Kontext entspricht, und verfeinern Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten, bis Sie eine finden, die Ihre E-Mail-Antwort eindeutig kommuniziert.

In einem Szenario, in dem der Inhalt nicht wie erforderlich generiert wird, identifiziert die Kompetenz die potenziellen Fehler und zeigt sie an.

Verwenden Now Assist Kontextmenü zum Verfeinern des empfohlenen Inhalts, indem der Ton der Antwort ausgearbeitet, gekürzt oder geändert wird.

Erstellen einer E-Mail-Inhaltsempfehlung von für das Management schwerwiegender Incidents

Sie können eine Inhaltsempfehlung für das Management schwerwiegender Incidents für verfassen Now Assist for IT Service Management (ITSM) . Weitere Informationen finden Sie unter Generate a Major Incident email content recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

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

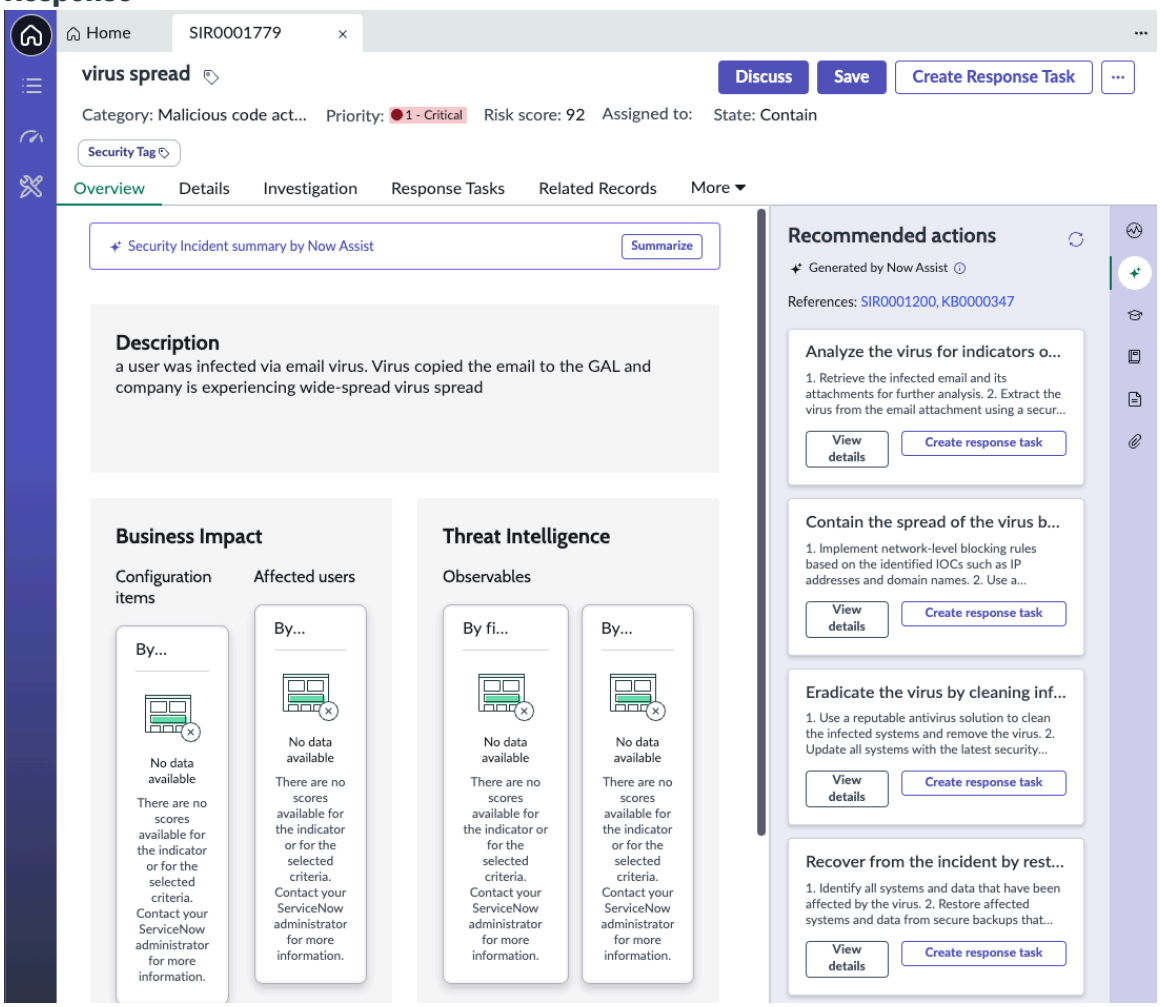
Empfohlene Aktionen für Security Incident

Zeigen Sie generierte Korrekturschritte an, die Security Incidents lösen könnten, ohne mehrere Quellen auf Informationen überprüfen zu müssen.

In Arbeitsbereich für Security Incident Response, Können Sie verwenden Now Assist Symbol in der Sidebar zum Generieren empfohlener Aktionen aus vorhandenen Security Incidents und Wissensartikeln. Ihre Analysten können aus den empfohlenen Aktionen eine Antwortaufgabe erstellen.

Generierte empfohlene Aktionen werden auf Karten angezeigt. Oben werden bis zu vier Referenzen für die Aktionen angezeigt. Diese Referenzen können eine beliebige Kombination von Wissensartikeln (KB) oder Security Incidents (SIR#) sein.

Empfohlene Aktionen für einen Incident in Arbeitsbereich für Security Incident Response



Weitere Informationen finden Sie unter Generate recommended actions for a security incident with Now Assist for Security Incident Response.

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten 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.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Now Assist Transformationskompetenzen

Transformieren Sie eingehende und ausgehende Daten zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).

Transformationszuordnungsassistent

Verwenden Sie diese Kompetenz, um eingehende und ausgehende Daten in automatisch zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen umzuwandeln Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).

Die Kompetenz „Zuordnungsassistent transformieren“ verwendet Now LLM Service. Aktiviert Service Bridge Anbieter, um automatisch eine Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen zu generieren. Diese Kompetenz optimiert den Transformationszuordnungsprozess, indem Fehler reduziert und die Gesamteffizienz verbessert wird.

Die Kompetenz „Zuordnungsassistent transformieren“ führt Folgendes aus:

- Generiert automatisch Auswahlzuordnungen zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen.
- Stellt aussagekräftige Fehlermeldungen bereit, wenn die eingehenden oder ausgehenden Daten nicht umgewandelt werden können.
- Verwaltet detaillierte Protokolle für erfolgreiche Vorgänge und Fehler, um die Fehlerbehebung zu erleichtern.
- Spart Zeit und reduziert den manuellen Aufwand durch die Automatisierung des Transformationszuordnungsprozesses.
- Reduziert Fehler und verbessert die Qualität von Integrationen durch automatische Zuordnung.

Weitere Informationen finden Sie unter Automate transforms with Now Assist for TMT .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist Kompetenzen im Creator-Workflow

Now Assist für Entwickler Enthält eine Reihe von Kompetenzen, die die Entwicklung auf dem ermöglichen ServiceNow AI Platform Effizienter.

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

App-Generierung

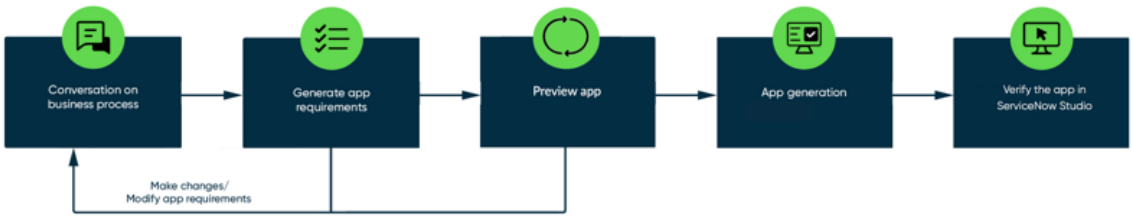
Mit der App-Generierung können Entwickler die Anwendungsentwicklung durch Konversation starten.

Mit der Kompetenz „App-Generierung“ können Ihre Entwickler mit der Erstellung von Anwendungen durch eine natürliche Konversation mit generativer KI beginnen. Sie können ihren Geschäftsprozess beschreiben und sich an einer hin- und hergehenden Konversation mit beteiligen Now Assist Um eine Anwendung für Ihre Organisation zu entwickeln. Mit dieser Funktion kann Ihre Organisation die anfängliche Entwicklung einer Basis-App beschleunigen, die dann angepasst werden kann.

Hinweis:
Ihren Administratoren und Entwicklern müssen die Rollen admin und now.Assist.Creator zugewiesen werden, um die App-Generierung verwenden zu können. Weitere Informationen zur Verwendung der App-Generierung finden Sie unter Generate apps with Now Assist for app generation within ServiceNow Studio .

Es gibt vier verschiedene Phasen zum Erstellen von Apps mit der Kompetenz „App-Generierung“ und eine fünfte Phase zur Verifizierung der App.

App-Generierungs-Workflow



Konversation

Chatten Sie mit Now Assist Für die App-Generierung, um die Geschäftsprozesse anzugeben, die Sie in der Anwendung wünschen, einschließlich der Details zu den Zielen, Anwendern, Workflows und Experiences.

Verfeinerung (App-Anforderungen generieren und Vorschau anzeigen)

Now Assist Für die App-Generierung bietet eine Zusammenfassung der Anwendungsanforderungen basierend auf den während der Konversation gesammelten Informationen. Zeigen Sie eine Vorschau der Anwendung an, und überprüfen Sie, ob sie korrekt ist. Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, bleiben Sie in der Konversation, und bearbeiten Sie weiter. Now Assist Für die App-Generierung aktualisiert die Registerkarte „Vorschau“ basierend auf Ihren Kommentaren weiter und stellt Zusammenfassungen bereit, bis Sie mit der Generierung der Anwendung fortfahren.

App-Generierung

Now Assist Bei der App-Generierung werden die Anwendung und die zugehörigen Komponenten erstellt, einschließlich Tabellen, Rollen, Zugriffssteuerungslisten (ACLs), Datensatzersteller, Flows und einem Arbeitsbereich.

Verifizierung

In ServiceNow Studio, Verifizieren Sie alles, was generiert wird. Ändern Sie die App so, dass sie den Anforderungen Ihrer Organisation entspricht. Beispielsweise kann die App-Funktionalität durch Hinzufügen von Automatisierung, Skripteinbindungen, Geschäftsregeln und anderen Funktionen erweitert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for app generation in ServiceNow 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.

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Katalogelementgenerierung

Verwenden Sie die Kompetenz Katalogelementgenerierung, um Katalogelemente Ihrer Wahl mit zu erstellen Now Assist.

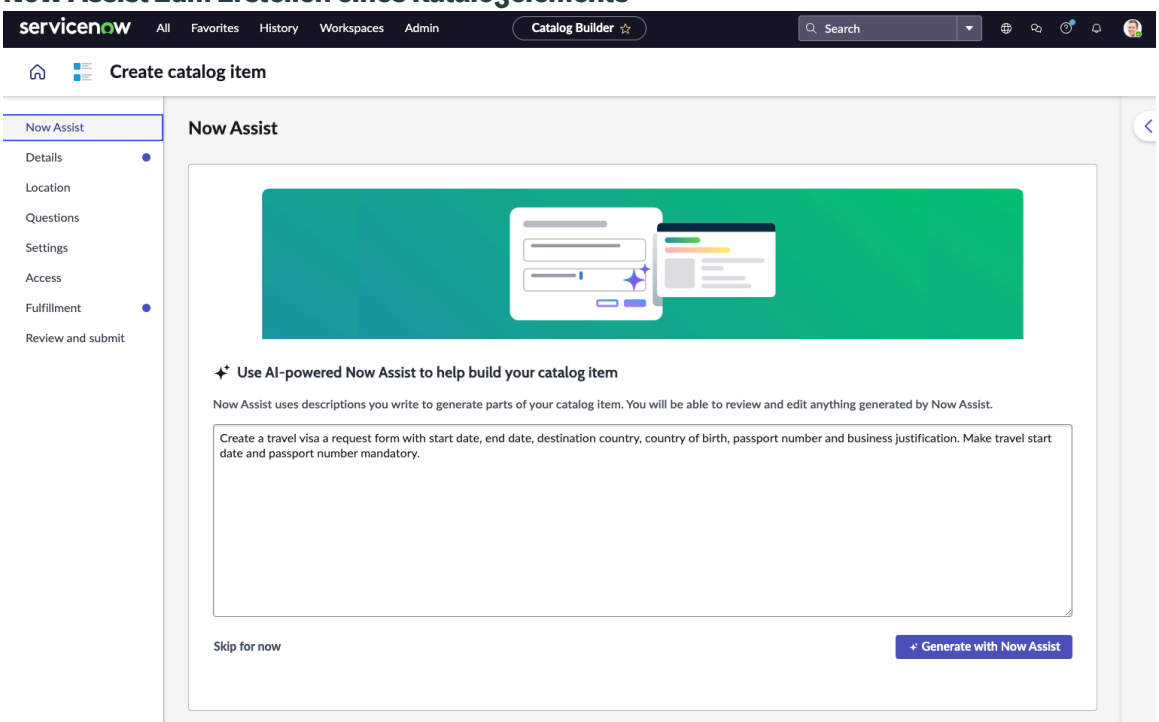
Die Kompetenz „Katalogelementgenerierung“ trägt dazu bei, den Zeitaufwand für die Erstellung von Katalogelementen zu reduzieren. Beim Erstellen eines Katalogelements können Sie das gewünschte Katalogelement und beschreiben Now Assist Generiert das Katalogelement für Sie.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Catalog Builder .

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass Sie die Kompetenz aktiviert haben, bevor Sie mit ein Katalogelement erstellen Now Assist.

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Kontrollstelle Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsolean. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform.

Now Assist Zum Erstellen eines Katalogelements



Automatische Übersetzung

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im folgenden Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Zugehörige Informationen

Now Assist in Catalog Builder

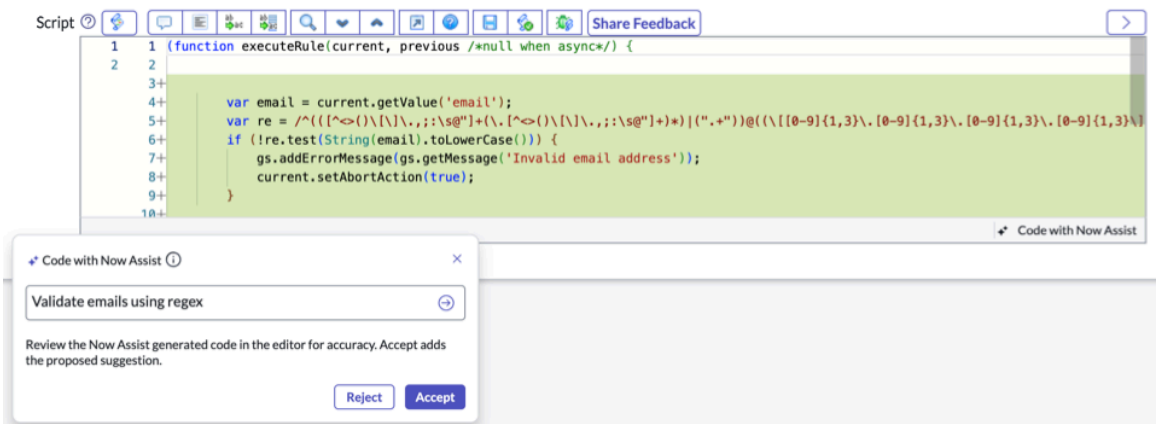
Intelligente Codeempfehlungen

Die Codegenerierung ermöglicht es Entwicklern, schnell Skripts mit KI-generiertem Code basierend auf Text- oder Codeaufforderungen zu schreiben, und kann die Amortisierungszeit für Anwendungen verbessern.

Now Assist für Entwickler Aktiviert die Kompetenz „Codegenerierung“. Bei der Codegenerierung stellen Sie Text bereit, der den zu generierenden Code beschreibt, und rufen Codevorschläge im JavaScript-Editor für Formulare in ab ServiceNow AI Platform Und in Skriptschritte in Workflow-Studio. Entwickler mit unterschiedlichen Kenntnissen in der Skripterstellung auf dem ServiceNow AI Platform Kann von der Codegenerierung profitieren, um mit dem Schreiben anwenderdefinierter Skripts zu beginnen oder Skripts effizienter zu iterieren.

Hinweis:
Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Fähigkeiten dieser Now Assist-Anwendung.

Um Codevorschläge zu generieren, beschreiben Sie das Ziel des zu generierenden Codes im Code mit Now Assist Dialogfeld. Der Codevorschlag wird in den Zeilen nach Ihrer Aufforderung angezeigt, Ihrem Skript jedoch erst hinzugefügt, wenn er akzeptiert wurde.



Optional können Sie die Codevervollständigungsfunktion aktivieren, um Code- oder Einzelaufnahme-Prompts in Skripteditoren mit zu verwenden Now Assist Für Codegenerierung.

Entwicklern muss die Rolle „now.Assist.Creator“ zugewiesen werden, um die Codegenerierung verwenden zu können.Informationen zu den ersten Schritten zur Entwicklung mit KI-generiertem Code finden Sie unter Now Assist for Code .

Automatische Übersetzung

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

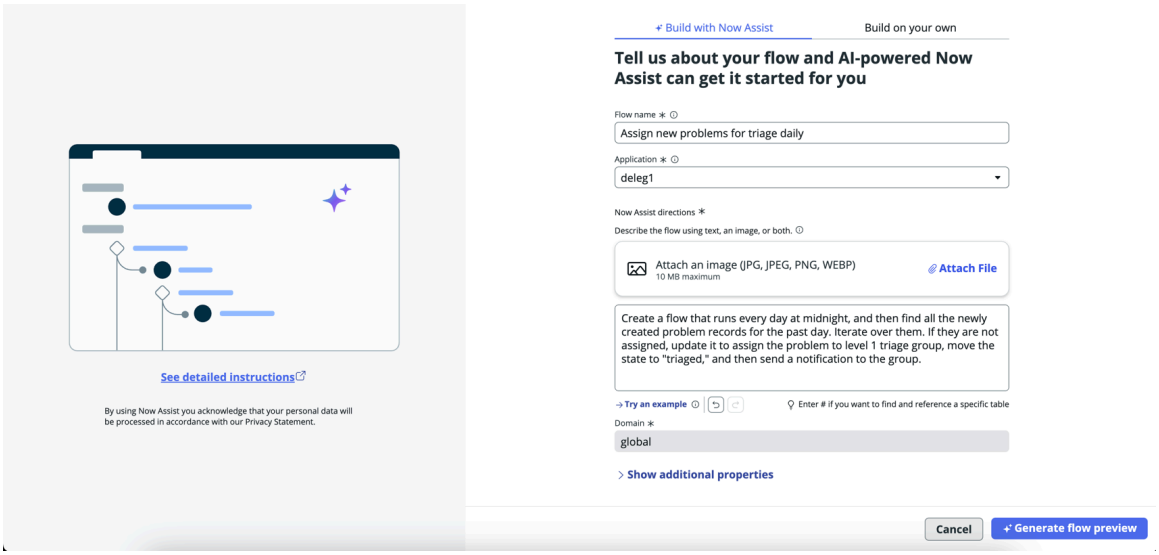
Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Flow-Generierung

Verwenden Sie die Kompetenz Flow-Generierung in Workflow-Studio Zum Erstellen neuer Flows.

Erstellen Sie mehrere Schritt-Flows und Subflows mit generativer KI. Generieren Sie entsprechende Datenpillenwerte für unterstützte Flow-Auslöser und Aktionseingaben.

Verwenden Now Assist Dient zum Erstellen eines Flows



Weitere Informationen finden Sie unter Flow generation .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Flow-Generierung mit Bildern

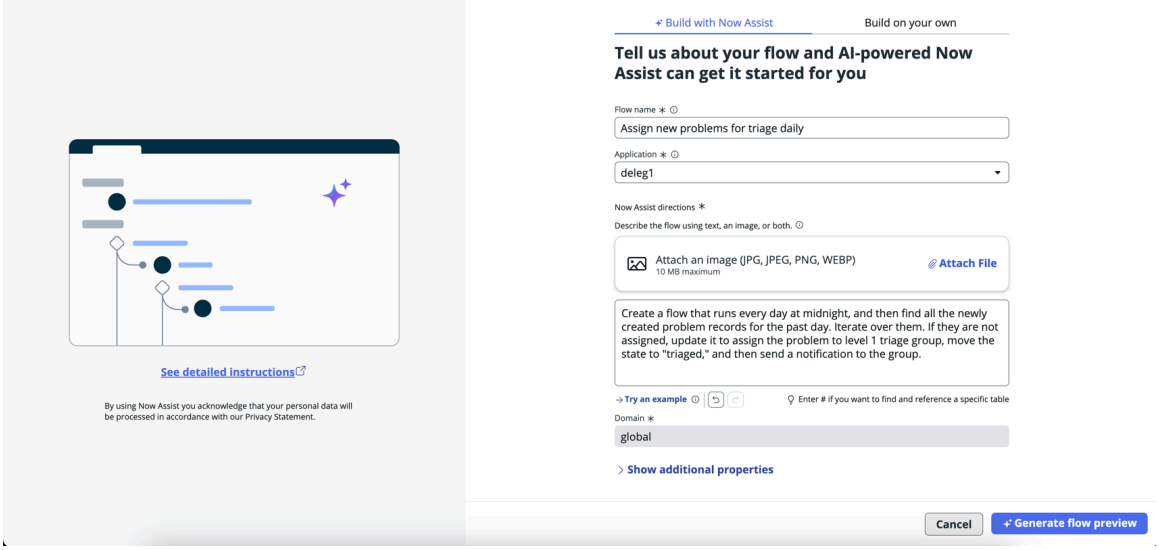
Verwenden Sie die Kompetenz Flow-Generierung mit Bildern in Workflow-Studio Zum Erstellen neuer Flows.

Erstellen Sie mithilfe von einen Flow oder Subflow aus einem Bild Now Assist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Now Assist Dient zum Erstellen eines Flows



Weitere Informationen finden Sie unter Flow generation with images .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

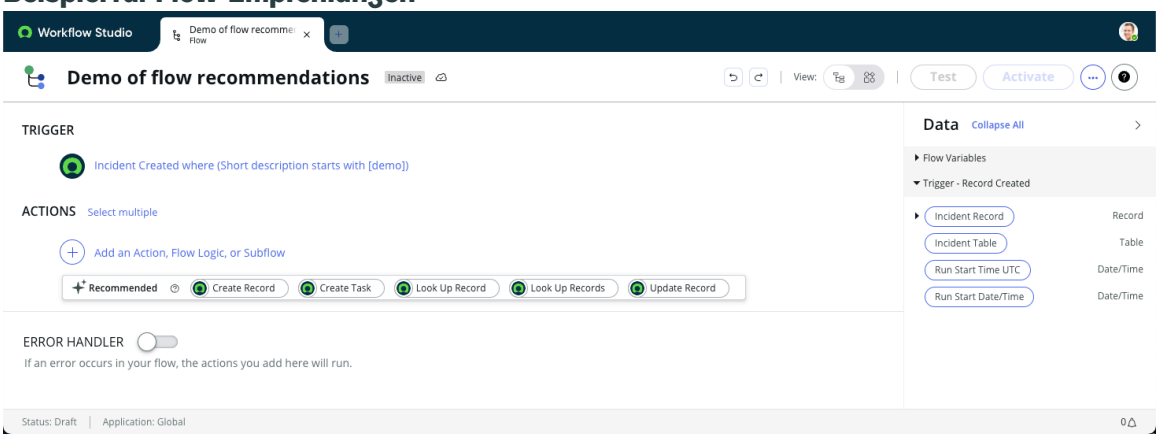
Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Flow-Empfehlungen

Empfehlungen für generative KI können Ihnen beim Verfassen von Flows helfen, indem Sie mögliche Komponenten basierend auf den eingegebenen Elementen empfehlen.

Wählen Sie die nächste Komponente in Ihrem Flow aus einer Liste von KI-generierten Empfehlungen aus. Das System generiert Empfehlungen basierend auf der aktuellen Position im Flow und den Namen der zuvor aufgeführten Flow-Komponenten.

Beispiel für Flow-Empfehlungen



Weitere Informationen finden Sie unter Flow-Empfehlungen.

Automatische Übersetzung

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

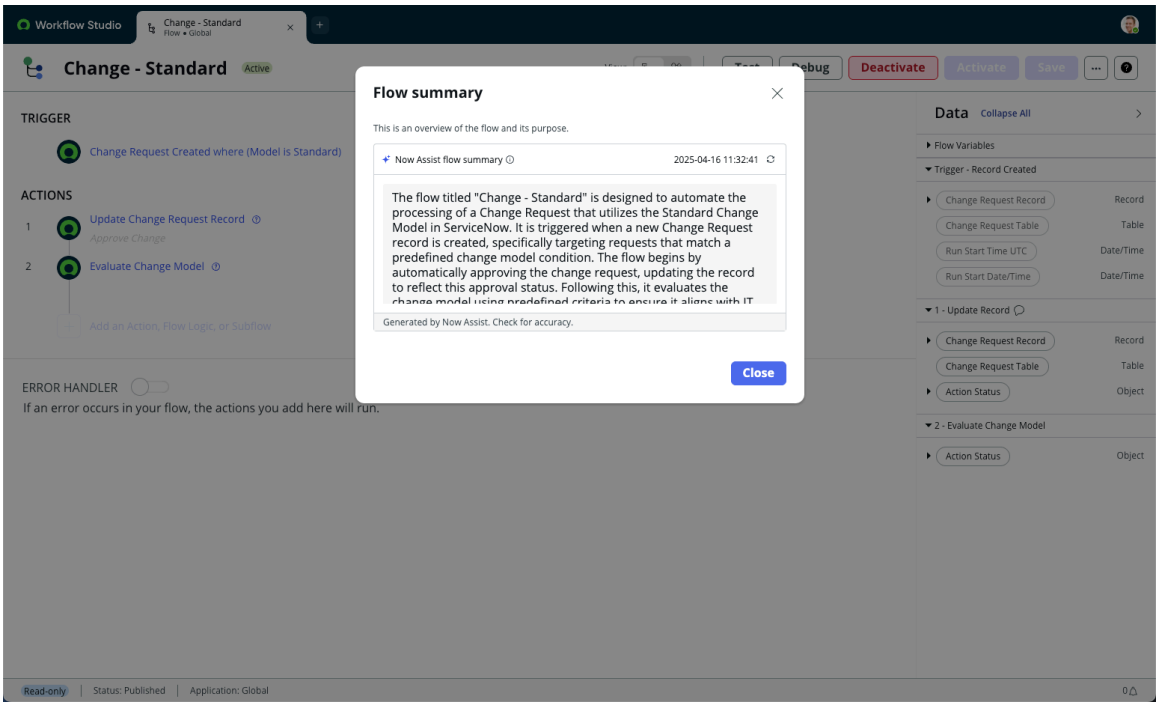
Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Flow-Zusammenfassung

Verwenden Sie die Kompetenz Flow-Zusammenfassung in Workflow-Studio Um schnell zusammenzufassen, was ein Flow tut.

Fassen Sie zusammen, was ein Flow oder Subflow tut, indem Sie generative KI verwenden.

Verwenden Now Assist Um zusammenzufassen, was ein Flow tut



Weitere Informationen finden Sie unter Exploring Flow summarization .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

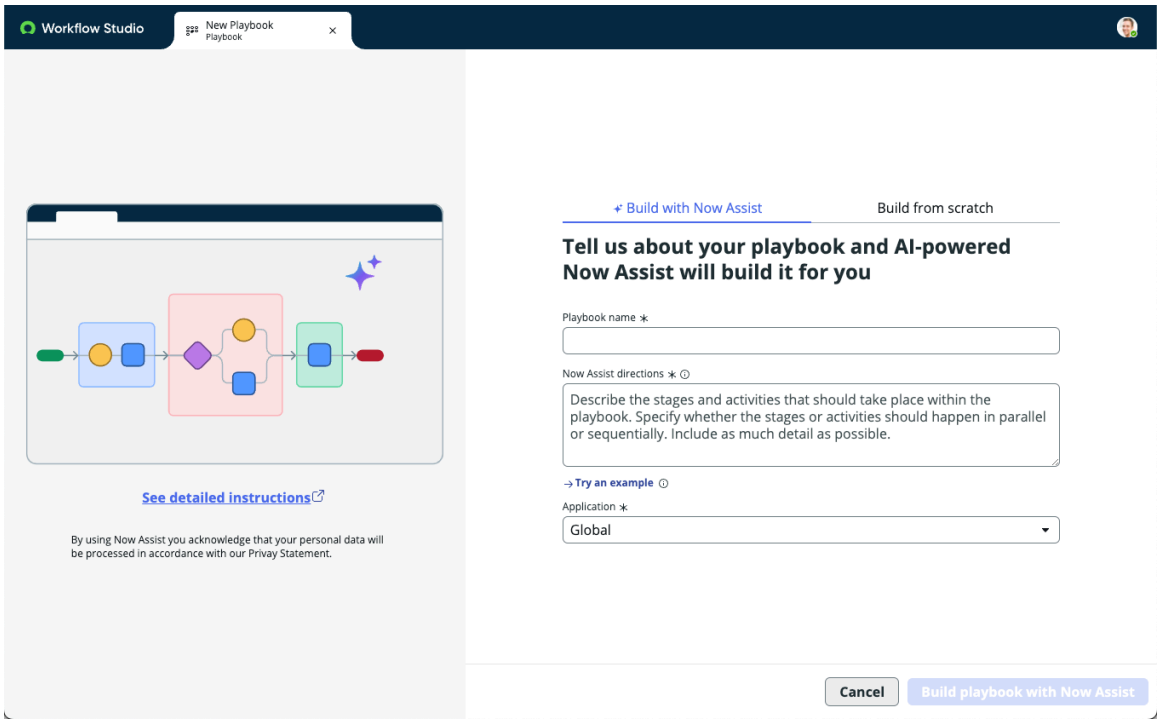
Playbook-Generierung

Now Assist für Entwickler Enthält die Kompetenz „Playbook-Generierung“. Die Playbook-Generierung bietet Playbook-Autoren generative KI-Fähigkeiten, die Textanweisungen bereitstellen können, um eine Playbook-Gliederung mit Platzhalteraktivitäten 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.

Die Playbook-Generierung ist eine Kompetenz, die mit installiert ist Now Assist für Entwickler(sn_now_Creator) Anwendung. Sie können diese Anwendung über installieren ServiceNow Store Website.

Greifen Sie beim Erstellen eines neuen Playbooks in auf die Kompetenz Playbook-Generierung zu Workflow-Studio.



Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Playbooks .

Hinweis:
Playbook-Autoren müssen zugewiesen sein **Now.Assist.Creator** Rolle zur Verwendung der Playbook-Generierung. Weitere Informationen finden Sie unter .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Inhalt verfeinern

Verwenden Sie die Kompetenz „Inhalt verfeinern“, um Inhalte in den Feldern mit zu kürzen, auszuarbeiten, umzuformulieren oder zu generieren Now Assist.

Die Kompetenz „Inhalt verfeinern“ hilft Anwendern, Inhalte in zu kürzen, auszuarbeiten, umzuformulieren oder zu generieren **Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder im Schritt Details beim Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements.

Sie können den Inhalt auch in ausarbeiten oder kürzen **Anweisungen** Feld und **Konversationsbezeichnung** Feld im Fragenschritt.

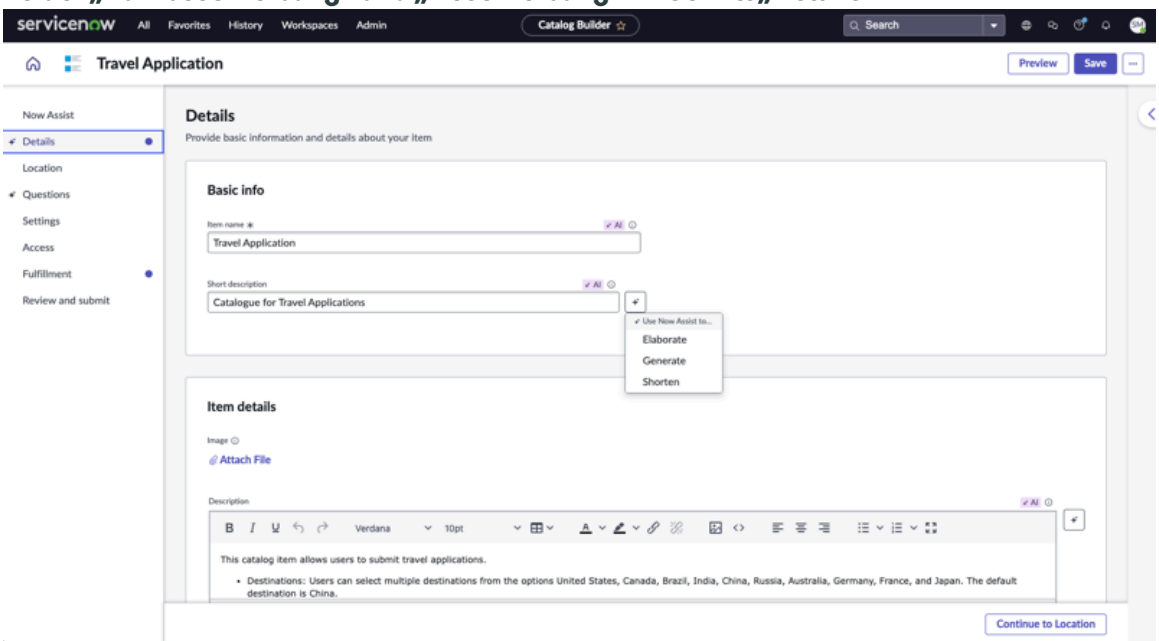
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Catalog Builder .

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass Sie die Kompetenz aktiviert haben, bevor Sie die Informationen in den Feldern für ein Katalogelement verfeinern.

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Kontrollstelle Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsolean. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform.

Felder „Kurzbeschreibung“ und „Beschreibung“ im Schritt „Details“



Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im folgenden Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Zugehörige Informationen

Now Assist in Catalog Builder

Robotic Process Automation Bot-Generierung (RPA)

Verwenden Sie diese Kompetenz, um Automatisierungen, Aktivitäten und Automatisierungslogik aus Textanweisungen und Vorschauoptionen zu erstellen.

Greifen Sie über den auf die Kompetenzen der RPA-Bot-Generierung zu RPA Desktop Design Studio Anwenderoberfläche.

Aktivieren Sie die RPA-Bot-Generierung, um die folgenden Vorteile zu erhalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 schnell und effizient einfache, brandneue Automatisierungen.
- Fügen Sie vorhandenen Automatisierungen einfach neue Aktivitäten hinzu, um Modularität und Skalierbarkeit sicherzustellen.
- Verwenden Sie Inline-Eingabeaufforderungen, um die Automatisierungslogik zu verfeinern, unabhängig davon, ob es sich um Komponenten oder eine leere Designoberfläche handelt.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

Lizenzierungsanforderungen

Die Now Assist Für RPA-Hub Die Anwendung erfordert einen Workflow Data Fabric(Früher als Automatisierungs-Engine bezeichnet) Lizenz und Now Assist für Entwickler Lizenz.

Zugehörige Informationen

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

Spoke-Generierung

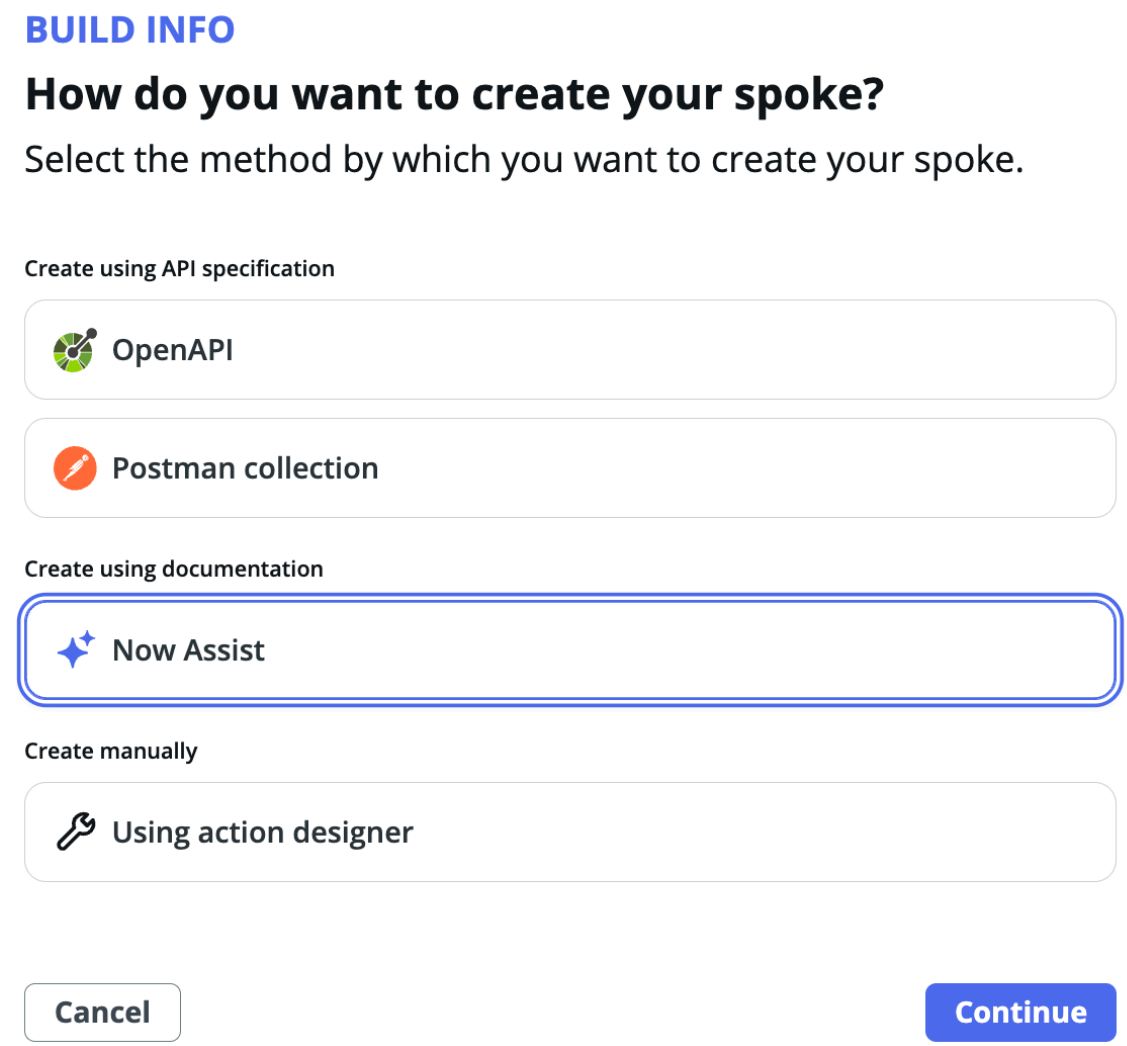
Generieren Sie Spoke, und erstellen Sie Aktionen mit Now Assist In Workflow-Studio.

Übersicht über die Spoke-Generierung

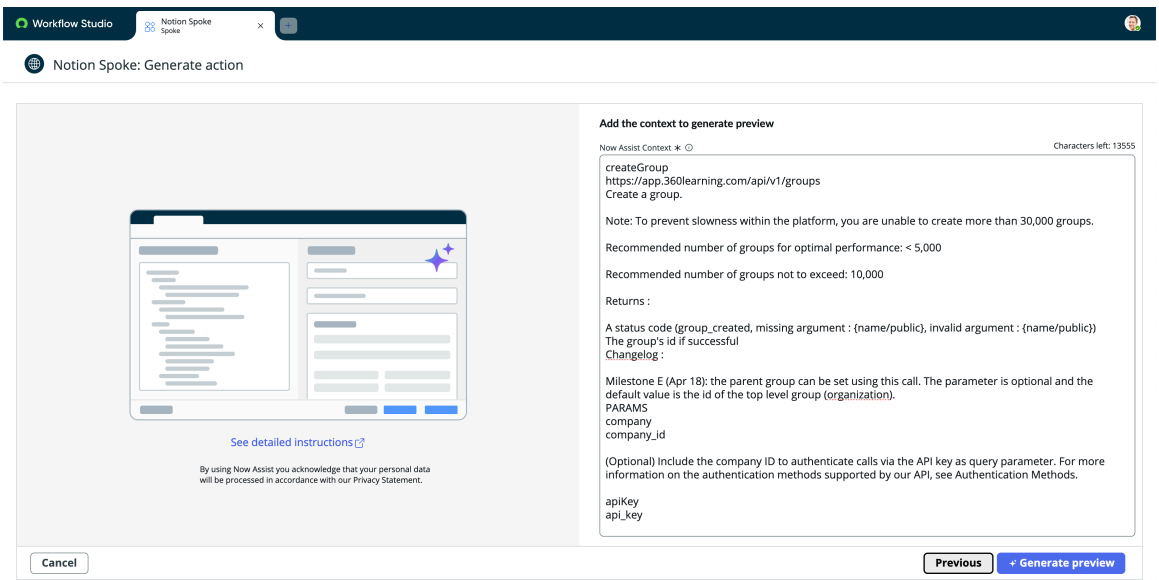
Erstellen Sie anwenderdefinierte Spokes für die erforderliche Drittanbieteranwendung mithilfe der API-Dokumentation. Starten Sie die Spoke-Erstellung, indem Sie das erforderliche API-Dokumentations-Fragment kopieren und einfügen Workflow-Studio. Diese Funktion ist nützlich, wenn die erforderliche Drittanbieteranwendung keine OpenAPI-Spezifikation oder Postman-Sammlung hat. Um die Funktion zu verwenden, aktivieren Sie die Kompetenz Spoke-Generierung in Now Assist Für die Erstellerfunktion.

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

Spoke mit erstellen Now Assist



Verwenden Now Assist Dient zum Generieren einer Aktionsvorschau



Weitere Informationen finden Sie unter Use Now Assist to create spokes and build actions .

Automatische Übersetzung

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

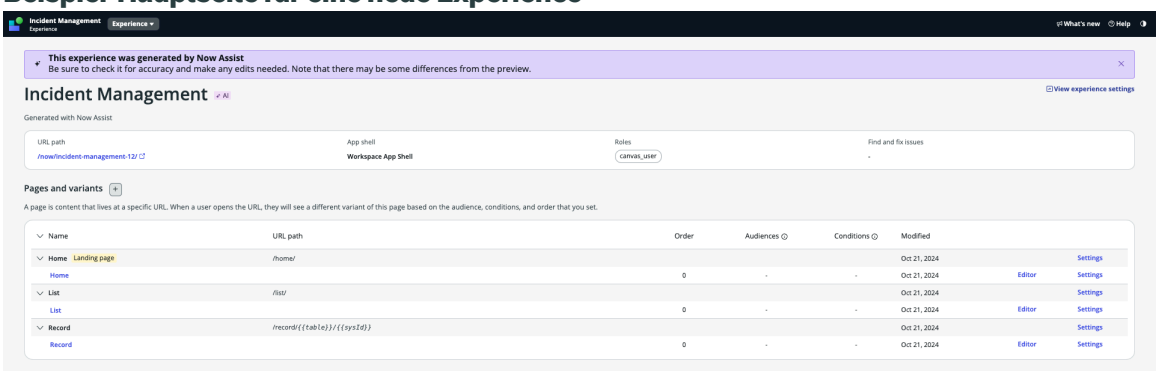
UI-Generierung

Verwenden Sie diese generative KI-Kompetenz, um schnell Experiences zu erstellen, indem Sie mit natürlicher Sprache beschreiben, was Sie möchten.

Um eine UI-Experience zu generieren, beschreiben Sie die Tabelle, den Diagrammtyp und die Navigation, mit der Ihre Anwender arbeiten. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, fügen Sie so viele Details wie möglich hinzu.

Nach der Generierung können Sie die generierte Experience überprüfen und akzeptieren oder ablehnen. Nach der Annahme können Sie die Experience-Beschreibung ändern, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Beispiel-Hauptseite für eine neue Experience



Weitere Informationen finden Sie unter Experience generation .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im folgenden Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Analyse der Arbeitsnotizen

Verwenden Sie diese Kompetenz, um die Arbeitsnotizen zu identifizieren und Einblicke in Ineffizienzen, Herausforderungen und andere Gründe zu generieren, die eine Neuzuweisung von Arbeit verursachen.

Übersicht über die Analyse von Arbeitsnotizen

Greifen Sie über auf die Kompetenz „Analyse von Arbeitsnotizen“ zu Process Mining Anwenderoberfläche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Analyse von Arbeitsnotizen hilft, die Arbeitsnotizen zu identifizieren und Einblicke in Ineffizienzen, Herausforderungen und andere Gründe zu generieren, die eine Neuzuweisung von Arbeit mit GenAI verursachen. Der Grund für die Neuzuweisung oder Änderung des Übergangs wird in den Arbeitsnotizen protokolliert.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Process Mining .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Now Assist Kompetenzen im Plattform-Workflow

Am Meisten Now Assist Produkte der generativen KI enthalten Kompetenzen im Plattform-Workflow, z. B. die Produktnavigation. Einige Now Assist Produkte umfassen Kompetenzen für die Konversationsanwender- und Plattform-Experience sowie wissensartikelempfehlungen.

Now Assist Konversations-Experience

Konversations-Experience generative KI-Kompetenzen können die Selfservice-Experience von Anwendern verbessern. Plattform Now Assist Kompetenzen generieren Suchzusammenfassungen, bestellen Katalogelemente aus dem Chatfenster und erstellen Virtual Agent Themen, die die Themen-Discovery für große Sprachmodelle (LLM) verwenden.

Die folgenden Kompetenzen erfordern Now Assist In KI-Suche Und Now Assist In Virtual Agent. Beide sind in einigen verfügbar Now Assist Produkte.

Sie können einrichten Now Assist In Virtual Agent Von Conversational Interfaces Console Oder von Now Assist-Administrator Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring assistants overview .

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent und Now Assist in AI Search .

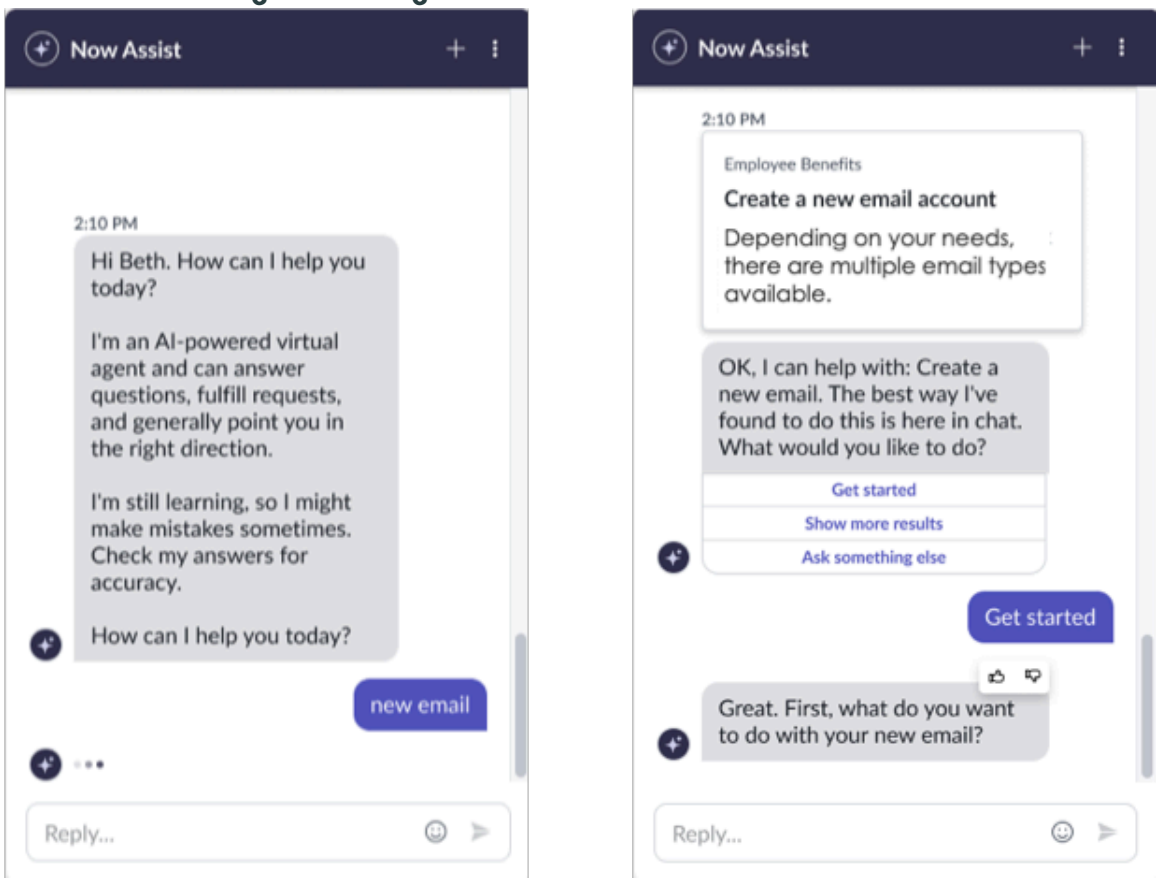
Now Assist Multi-Turn-Katalogbestellung

Diese Kompetenz gibt Anwendern Konversationszugriff 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.

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

Neue E-Mail-Kataloganforderung aus dem Chatfenster



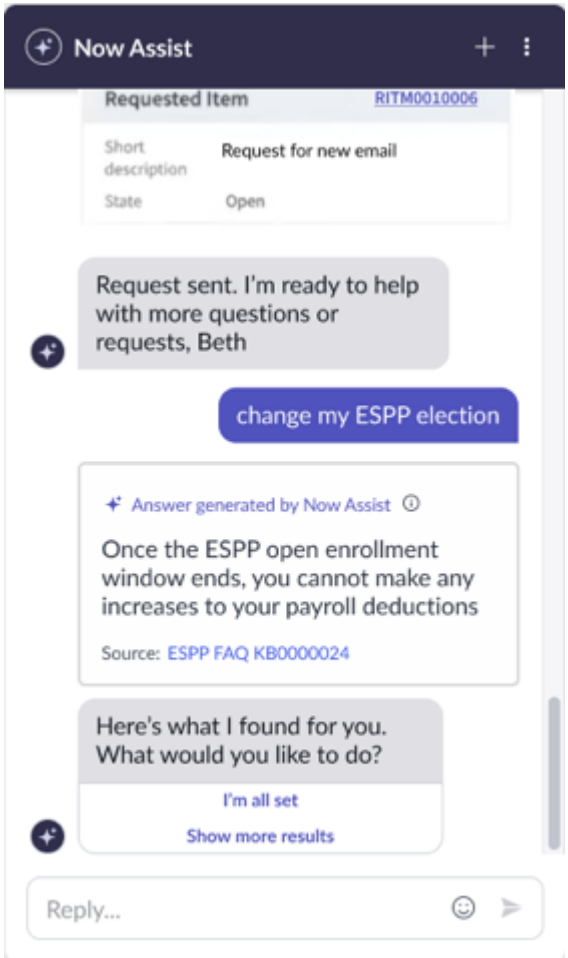
Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent .

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Verwenden Sie diese Kompetenz, um Anwendern zu helfen, Antworten auf ihre Fragen in einem Konversationsformat zu finden. Now Assist Fasst die Genius-Ergebnisantworten mit Referenzen zusammen.

Now Assist In KI-Suche Verwendet Now LLM Dient zum Extrahieren umsetzbarer Genius-Ergebnisantworten aus wissensartikelergebnissen in Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und globale Suchen. Wenn ein Anwender eine Frage in der Suche übermittelt, KI-Suche Ruft das Top-Ergebnis des wissensartikels ab und übergibt es an Now LLM Für die Antwortgenerierung. Antworten ergänzen die Suchergebnisse des Anwenders und werden als umsetzbar angezeigt Now Assist Antwortkarten für Genius-Ergebnis für F&A. Zur Referenz enthält jede Antwortkarte einen Link zu ihrem quellwissensartikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Now Assist in AI Search .

Now Assist Themen

Verwenden Sie diese Kompetenz zum Erstellen Virtual Agent Themen, die die Discovery eines großen Sprachmodells (LLM) verwenden.

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

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

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. Das LLM erledigt das gesamte schwere Heben für Sie. Die einzige Anforderung ist eine robuste, einfache Themenbeschreibung. 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.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Now Assist in Virtual Agent
- LLM topic discovery in Virtual Agent
- LLM assistants

Automatische Übersetzung

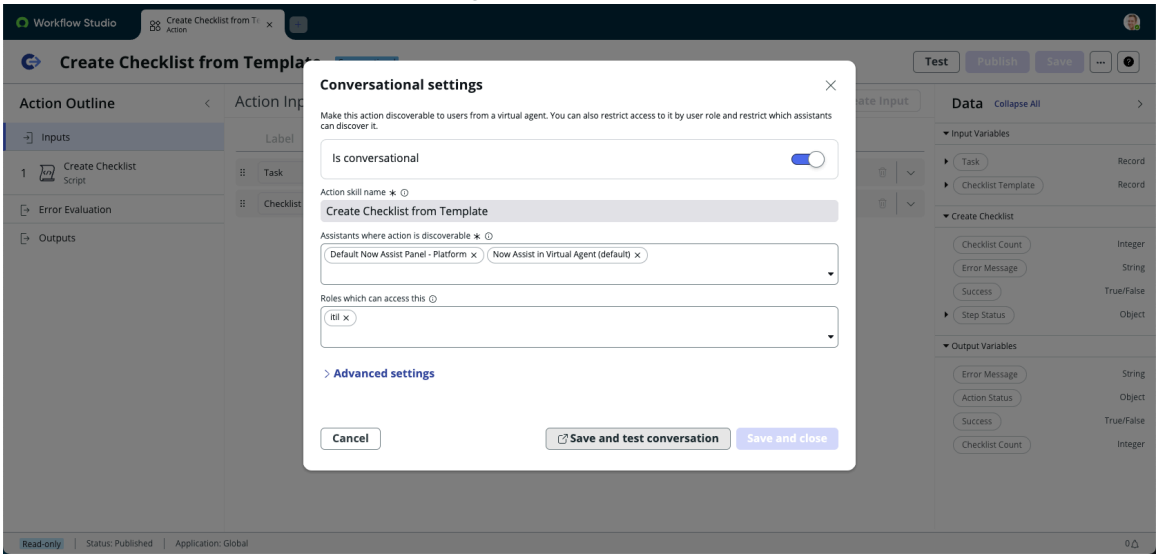
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Subflows und Aktionen

Verwenden Sie diese Kompetenz zum Erstellen Now Assist Themen von Workflow-Studio Subflows und Aktionen, die konversationskompatibel sind.

Wie andere Now Assist Themen erfordert das LLM eine robuste Themenbeschreibung in einfacher Sprache, die durch die Aktions- oder Subflow-Beschreibung und ihre Eingabehinweise bereitgestellt wird. Das LLM verwendet diese Beschreibung, um den besten Subflow oder die beste Aktionsübereinstimmung für die Anwenderäußerung zu finden. Wenn mehrere potenzielle Übereinstimmungen vorhanden sind, wird dem Anwender eine Liste von Subflows oder Aktionen angezeigt, aus denen er auswählen kann.

Beispiel für Konversationseinstellungen in Workflow-Studio



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Conversational actions
- Conversational subflows

Now Assist Document Intelligence-Kompetenzen

Generative KI-Kompetenzen für Document Intelligence auf der ServiceNow AI Platform® Helfen Sie Ihnen, schnell die benötigten Informationen aus Ihren Dokumenten zu erhalten Und Bilddateien .

Nach der Aktivierung und Konfiguration sind diese Kompetenzen in verfügbar Document Intelligence Arbeitsbereich. Dies gilt nur für Dateien, die mit verarbeitet werden Now Assist In Document Intelligence Anwendungsfälle. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Document Intelligence.

Die folgenden Plattform-Workflow-Kompetenzen werden vom Administrator aktiviert . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist In Document Intelligence Kompetenz.

Now Assist Extrahieren Sie Informationen aus Dokumenten

Mit der Kompetenz „Informationen extrahieren“ können Sie verwenden Now Assist Vorhersagen zum Extrahieren von Informationen aus Dokument- und Bilddateien.

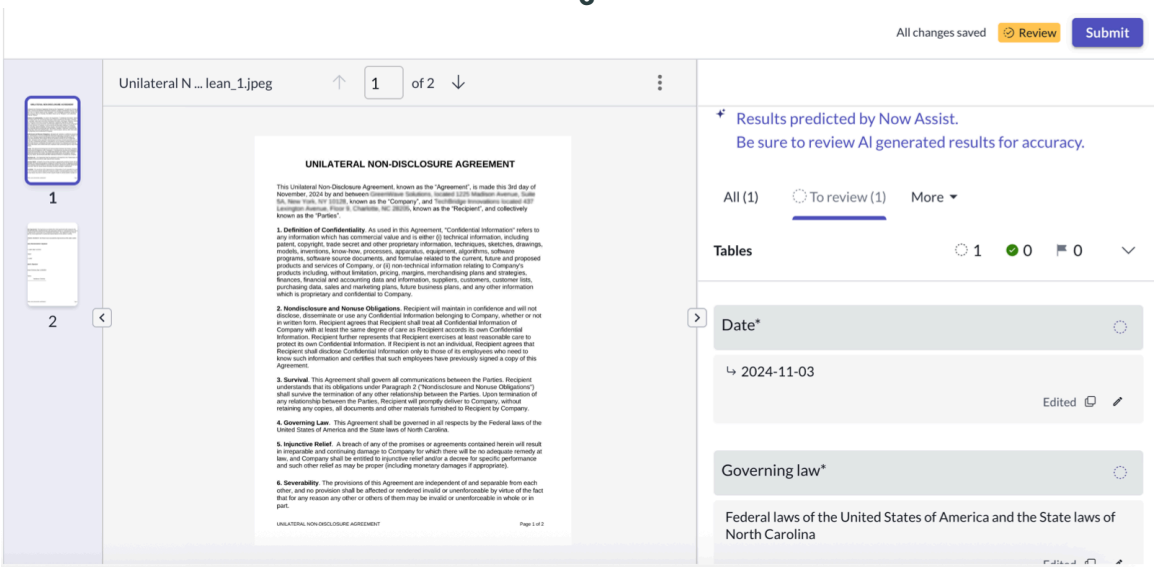
Now Assist Verwendet Fähigkeiten der generativen KI, um Werte aus dem Dokument basierend auf den Feldern, Tabellen und Fragen zu extrahieren, die im Anwendungsfall der

© 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.

Kompetenz definiert sind. Die extrahierten Informationen werden in strukturierte Daten umgewandelt, die in der Plattform verwendet werden können.

Service Desk-Mitarbeiter können verwenden Document Intelligence Arbeitsbereich zum Überprüfen und Bestätigen der extrahierten Informationen.

Extrahierte Informationen in Document Intelligence Arbeitsbereich



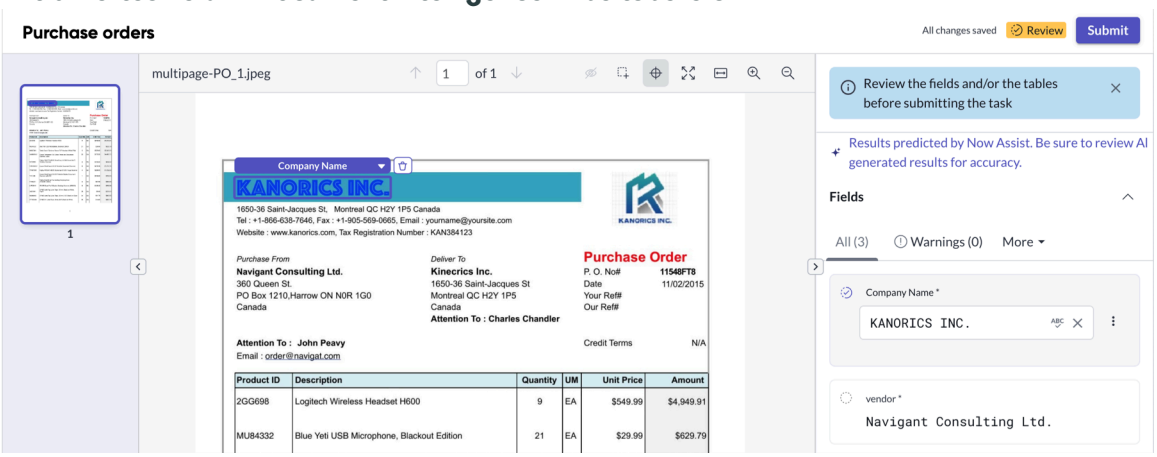
Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die extrahierten Informationen in Document Intelligence Arbeitsbereich.

Now Assist Dokumentextraktion

Mit der Dokumentextraktionskompetenz können Service Desk-Mitarbeiter verwenden Now Assist Vorhersagen zum schnellen Extrahieren von Daten aus Dokumenten.

Now Assist Verwendet generative KI-Fähigkeiten, um Werte aus dem Dokument basierend auf den im Anwendungsfall der Kompetenz definierten Feldern zu extrahieren. Service Desk-Mitarbeiter verwenden Document Intelligence Arbeitsbereich zum Überprüfen und Bestätigen der extrahierten Informationen.

Extrahiertes Feld in Document Intelligence Arbeitsbereich



Weitere Informationen finden Sie unter .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Explorer-Kompetenzen

Now Assist Explorer – gnerative KI-Kompetenzen auf der ServiceNow AI Platform® Bieten Sie Ihnen einen KI-Begleiter für sofortige Einblicke und umfassende Datenexplorationen. Stellen Sie schnelle Fragen, erhalten Sie maßgeschneiderte Empfehlungen, und arbeiten Sie mit KI und Ihren Kollegen zusammen, um eine langfristige Analyse zu erstellen.

Now Assist Explorer Ist in enthalten Now Assist Für Platform-Plugin. Überprüfen Sie, ob dieses Plugin aktiviert ist. Das Plugin ist direkt über verfügbar ServiceNow® Store Wenn Sie über die richtige Berechtigung verfügen. Es ist auch in einigen enthalten Now Assist Anwendungen, abhängig von der Lizenz.

Die Abfragegenerierung Kompetenzen „Analytics-Abfragegenerator“ und „Analytics-Einblickgenerator“ müssen ebenfalls aktiviert sein.

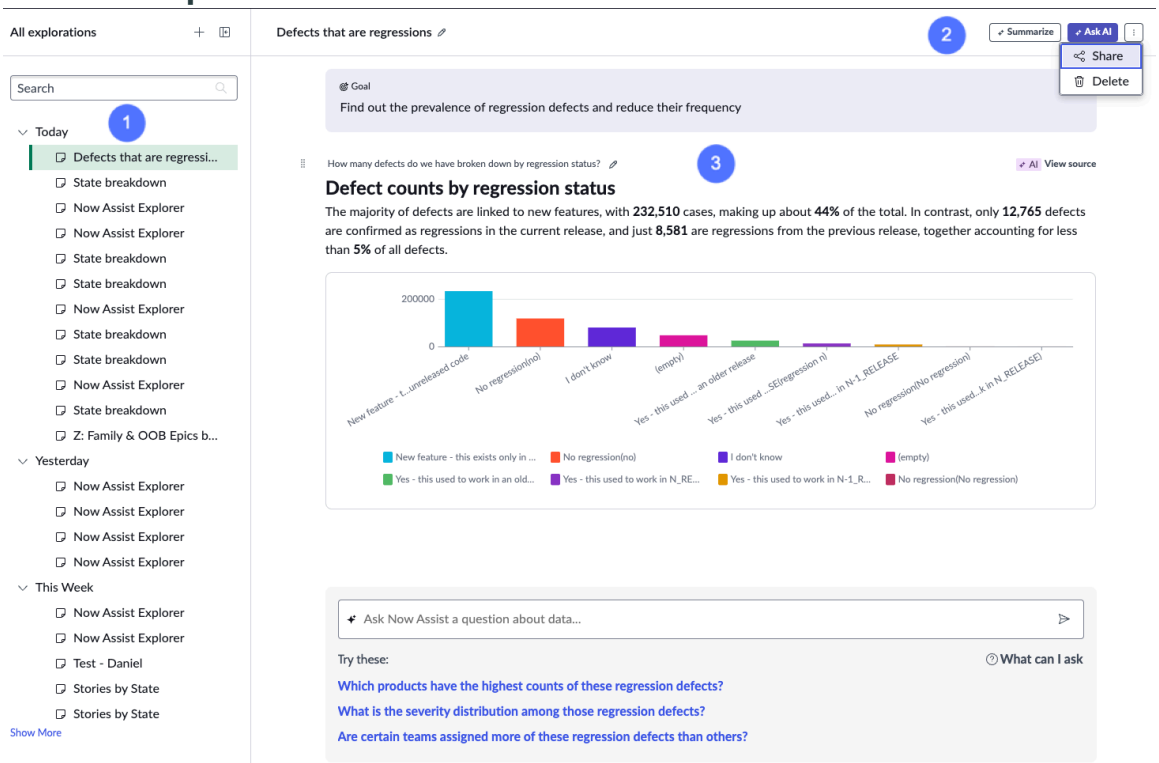
Die Now Assist Explorer Kompetenzen sind unter verfügbar **Alle** > *`Now Assist-Administrator`* > **Kompetenzen**an.

Weitere Informationen finden Sie unter Use AI to explore data with AI Data Explorer .

Analytics-Explorationskompetenz

Mit dieser Kompetenz können Anwender Daten mithilfe von KI erkunden. Sie ist für die Funktion von erforderlich Now Assist Explorer.

Now Assist Explorer



Now Assist Explorer Kann in die folgenden Abschnitte unterteilt werden:

- 1 Explorationsliste. Erweitern oder Blenden Sie die Liste mit dem Symbol ein-/ausblenden aus. Die Liste zeigt alle Explorationen an, die Sie besitzen oder die für Sie freigegeben wurden. Sie können auch eine neue Exploration mit dem Plus-Symbol (+) erstellen.

Automatische Übersetzung

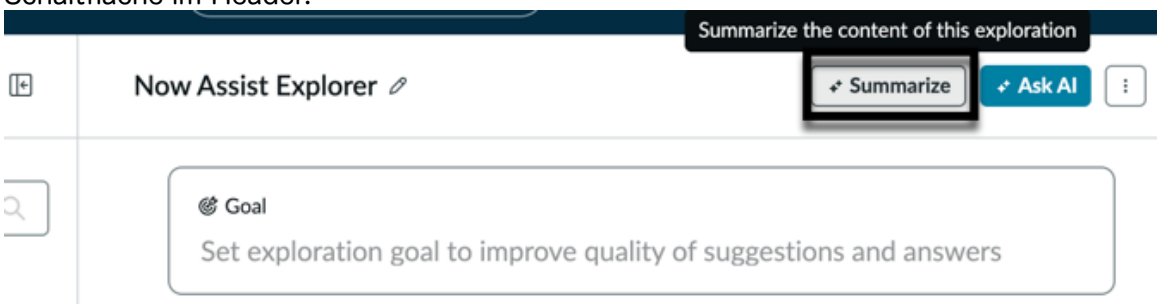
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- 2 Titel und Aktionsleiste. Dieser Abschnitt enthält einen bearbeitbaren Titel für die Exploration, Schaltflächen zum Zusammenfassen der Exploration und zum Stellen einer Frage zu Daten sowie ein Menü „weitere Optionen“ zum Freigeben und Löschen der Exploration. Außerdem wird angezeigt, welche anderen Anwender sich derzeit in der Exploration befinden. Sie können eine Exploration nur freigeben, wenn Sie sie besitzen oder sie für Sie mit Freigaberechten freigegeben wurde.
- 3 Inhalt durchsuchen. In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse von Datenexplorationsabfragen angezeigt. Die Ergebnisse umfassen normalerweise eine Datenvisualisierung oder -Liste und eine Zusammenfassung des Inhalts dieser Visualisierung oder Liste. Die Exploration kann auch den Zweck oder das „Ziel“ und jeden Text enthalten, den die Teilnehmer hinzugefügt haben, z. B. eine Diskussion über die Ergebnisse.

Kompetenz „Explorationszusammenfassung“

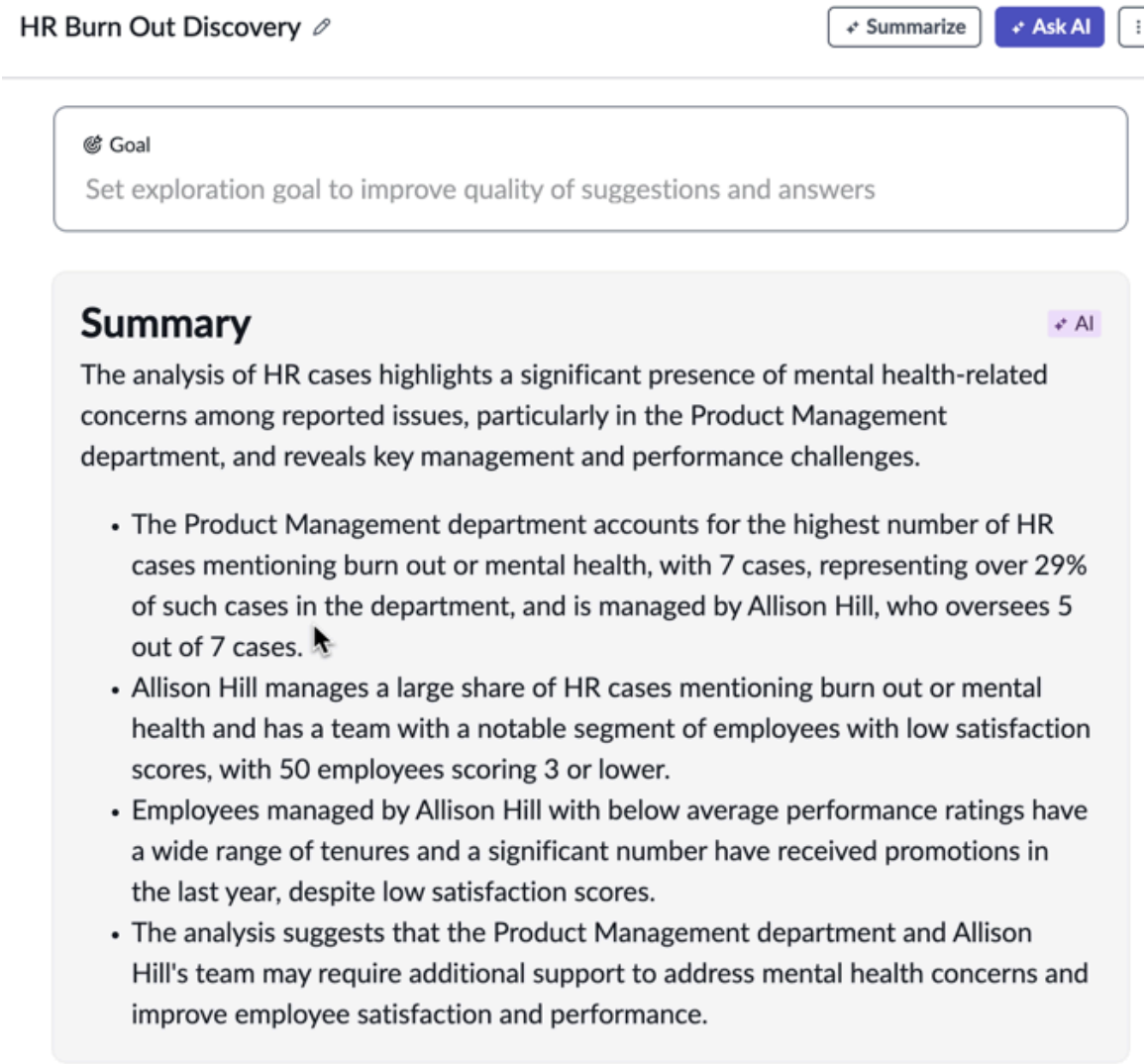
Mit dieser Kompetenz können Ihre Anwender KI-gestützte Zusammenfassungen von Explorationen in generieren Now Assist Explorer.

Generieren Sie eine Zusammenfassung, indem Sie auf drücken **Zusammenfassung** Schaltfläche im Header.



KI generiert eine Zusammenfassung und platziert sie unter dem Ziel.

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

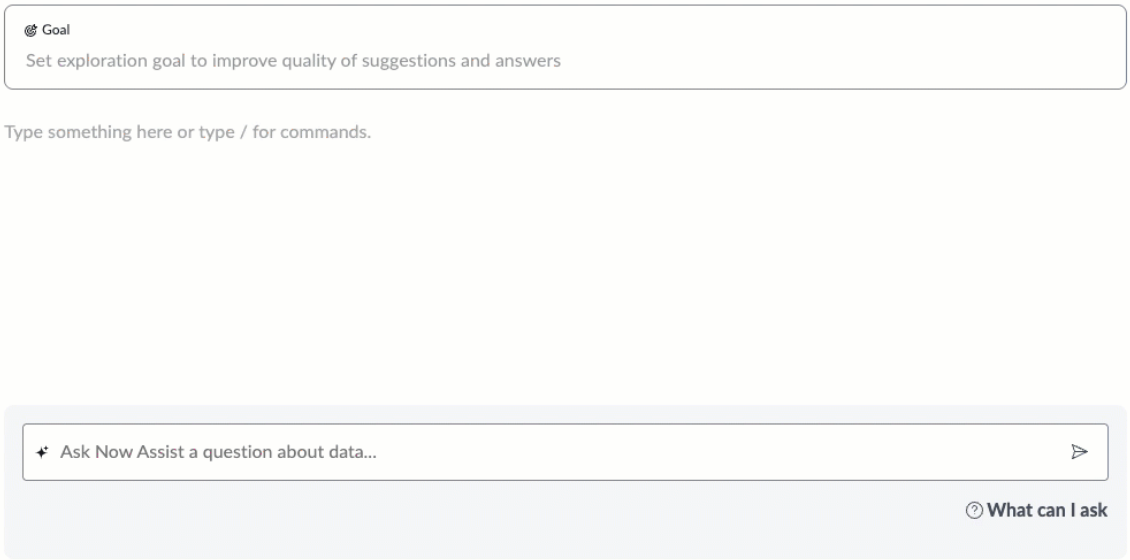


Verfeinern Sie den Text in der Kompetenz „Exploration“

Diese Kompetenz aktiviert die KI-Schreibtools in Now Assist Explorer, Damit Sie den Ton von Texten in Explorationen kürzen, verlängern oder ändern können.

Sie können KI entweder in den generierten Zusammenfassungen oder in Text verwenden, den Sie selbst schreiben, um den Text zu verfeinern.

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

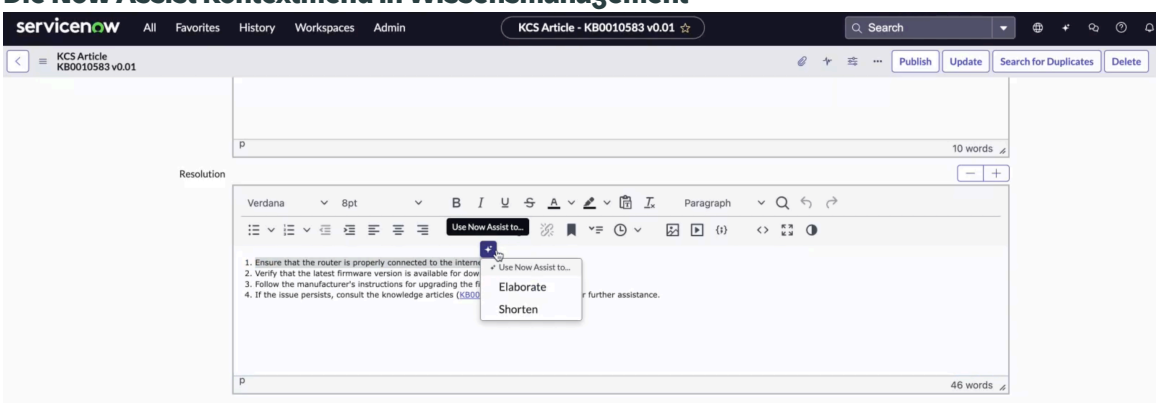


Wissensinhaltsempfehlung

Generative KI-Kompetenzen in der wissen ServiceNow AI Platform Bietet Empfehlungen zum Bearbeiten eines wissensartikels. Nach der Aktivierung ist diese Kompetenz auf der verfügbar Now Assist Kontextmenü.

Die Now Assist Wissensinhaltsempfehlung ist eine Plattformkompetenz, die vom Administrator über die Wissensfunktionskarte aktiviert wird. Mit der Kompetenz können Service Desk-Mitarbeiter und Autoren verwenden Now Assist Kontextmenü zum Ausarbeiten und Kürzen von Inhalten in einem wissensartikel.

Die Now Assist Kontextmenü in Wissensmanagement



Weitere Informationen finden Sie unter Edit an article using the Now Assist context menu .

ServiceNow Lens Kompetenz

Diese Kompetenz bietet generative KI-Fähigkeiten, um visuelle Daten wie handschriftliche Texte, Bilder und Websites zu lesen, zu verstehen, zu reagieren und zu bearbeiten und leistungsstarke Maßnahmen zur Steigerung der Produktivität zu ergreifen.

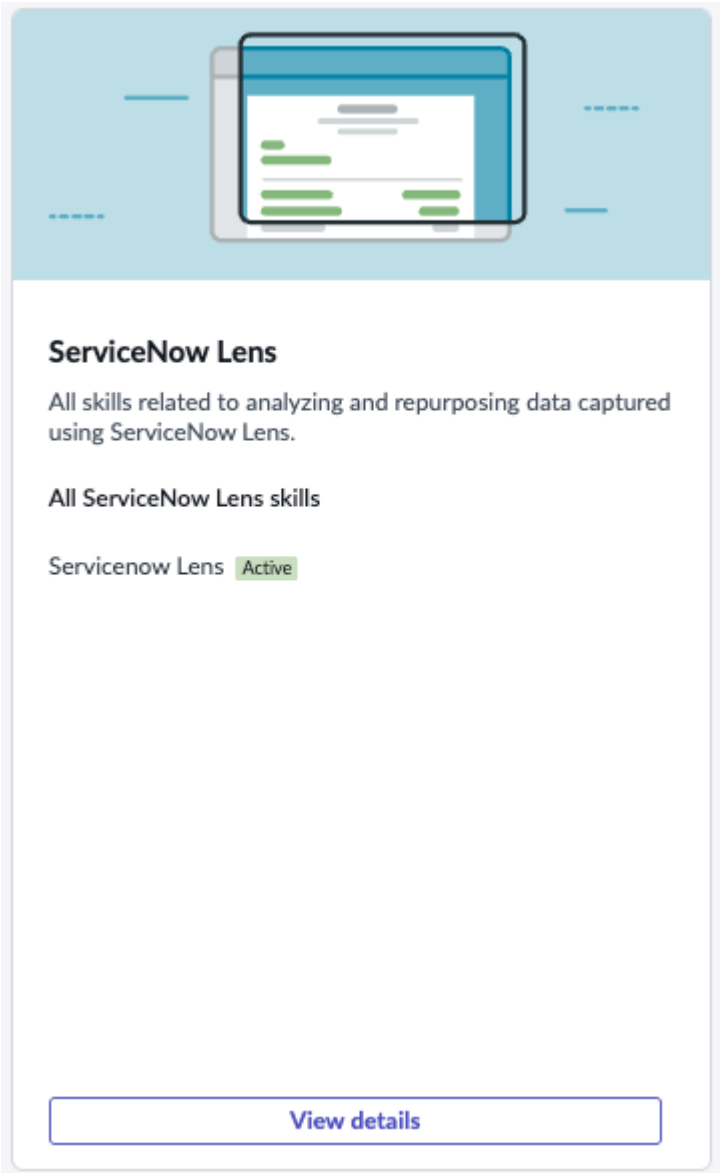
Diese Kompetenz ist eine Plattformkompetenz, die vom Administrator über aktiviert wird ServiceNow Lens Kompetenzkarte und ermöglicht Anwendern das Ausführen der folgenden Aktionen:

- Erstellen oder aktualisieren ServiceNow Datensätze durch automatisches Ausfüllen von Formularen mithilfe der extrahierten Daten.
- Zeigen Sie eine Vorschau der extrahierten Daten 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 Anweisungen an, um Daten auf eine bestimmte Weise zu extrahieren oder eine bestimmte Ausgabe zu erhalten.
- Erfassen Sie mehrere Screenshots, um Einblicke aus mehreren Bildern zu sammeln.

ServiceNow Lens Kompetenz im Plattform-Workflow von Now Assist-Administrator Konsole



Automatische Übersetzung

Lizenzierungsanforderungen

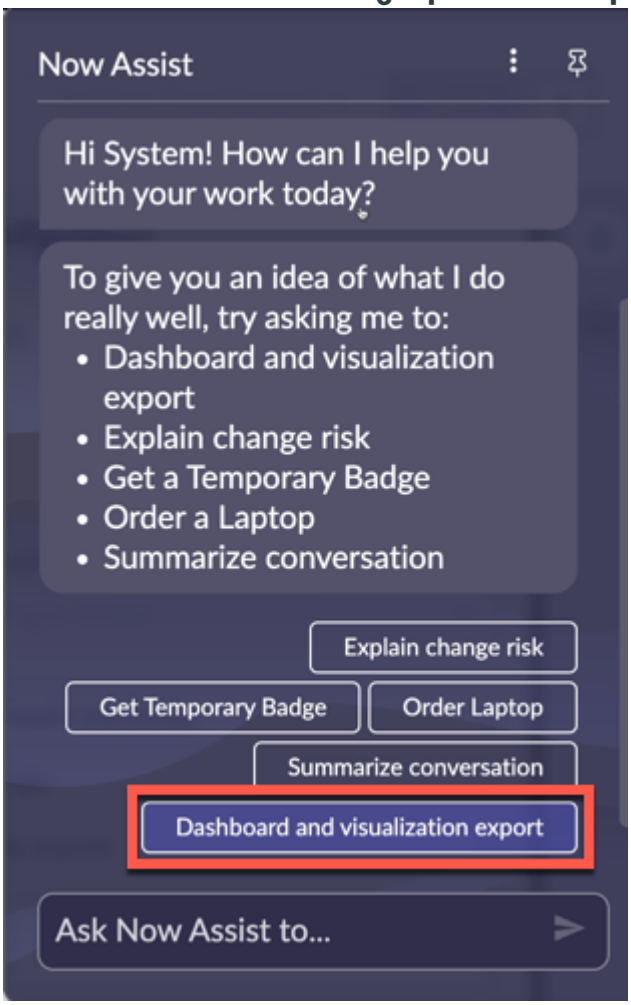
Die ServiceNow Lens Die Anwendung erfordert einen Workflow Data Fabric(Früher als Automatisierungs-Engine bezeichnet) Lizenz und Now Assist Lizenz.

Dashboard- und Visualisierungsexport-Kompetenz

Exportieren Platform Analytics Dashboards und Datenvisualisierungen konversationsfähig in Now Assist Bereich. Wählen Sie das Ausgabeformat und das Ziel 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.

Dashboard und Visualisierung exportieren Kompetenz in Now Assist Bereich



Wichtig:

- Dies Now Assist Die Kompetenz ist so konzipiert, dass Sie jedes Dashboard oder jede Visualisierung exportieren können, auf das Sie zugreifen können. Außerdem können Sie den Export jedes Dashboards oder jeder Visualisierung planen, auf die Sie zugreifen können, wenn Sie die Rolle „par_Scheduler“ oder eine Rolle haben, die „par_Scheduler“ enthält.
- Sie können nur für Export-Dashboards oder Datenvisualisierungen auswählen, die in ihren jeweiligen Bibliotheken gespeichert wurden.
- Obwohl Sie nur Visualisierungen direkt exportieren können, die sich in der Bibliothek befinden, exportieren Sie beim Exportieren eines Dashboards alle Visualisierungen in diesem Dashboard, einschließlich derer, die nicht in der Bibliothek gespeichert wurden.
- Sie können keine technischen Dashboards exportieren, nur Dashboards, die im Inline-Dashboard-Editor erstellt wurden.

Weitere Informationen zum Exportieren von Dashboards und Datenvisualisierungen aus dem Now Assist-Bereich finden Sie unter Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

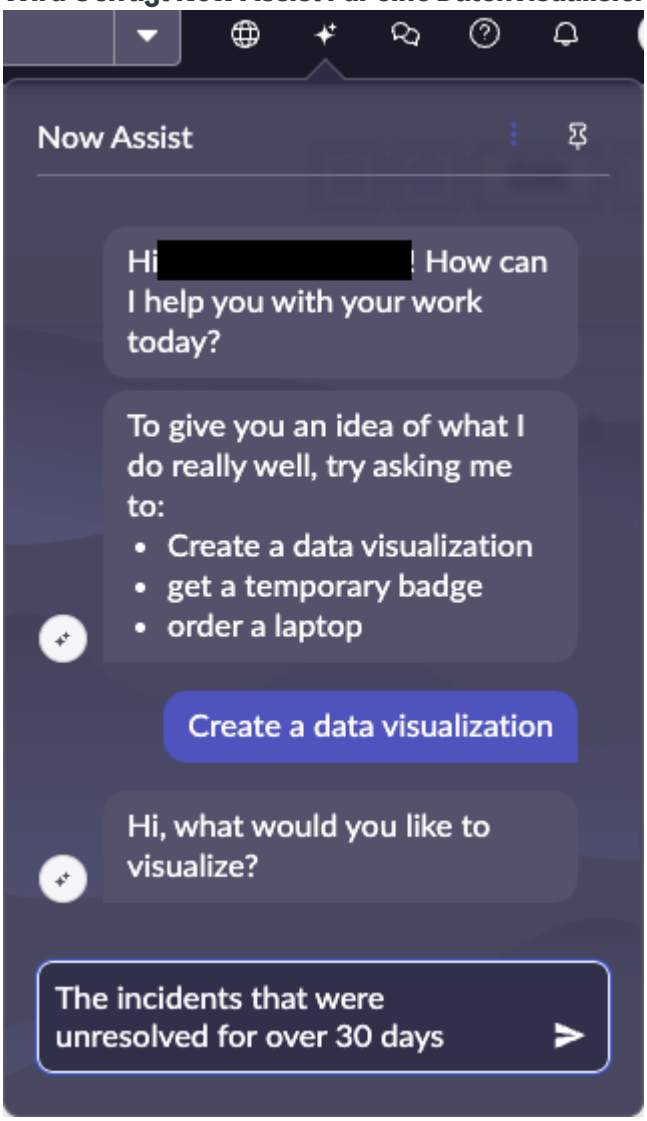
Datenvisualisierungsgenerierung

Mit der Datenvisualisierungsgenerierung können Anwender erstellen Platform Analytics Datendiagramme durch 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.

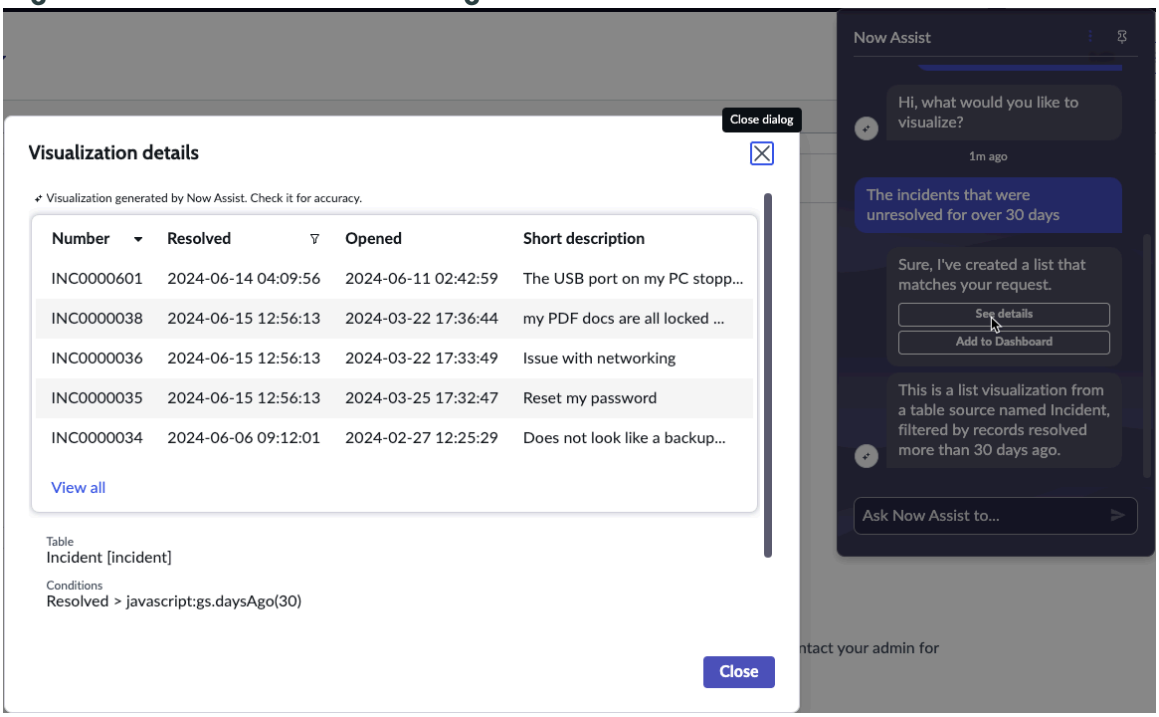
Mit der Kompetenz „Datenvisualisierung generieren“ können Ihre Anwender relevante Diagramme und Punktzahlen basierend auf Abfragen in natürlicher Sprache und verfügbaren Daten erstellen Platform Analytics. Die Diagramme können Daten aus anzeigen Platform Analytics Tabellen- und Indikatordatenquellen. Diese Kompetenz vereinfacht den Prozess der Datenvisualisierung-Generierung und -Konfiguration und erhöht potenziell die Effizienz.

Wird Gefragt Now Assist Für eine Datenvisualisierung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 anfordern: Visualisierungsdetails



Weitere Informationen finden Sie unter Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

Navigation

Verwenden Sie die Navigationskompetenz in Now Assist Um Sie dorthin zu bringen, wo Sie auf gehen möchten ServiceNow AI Platform.

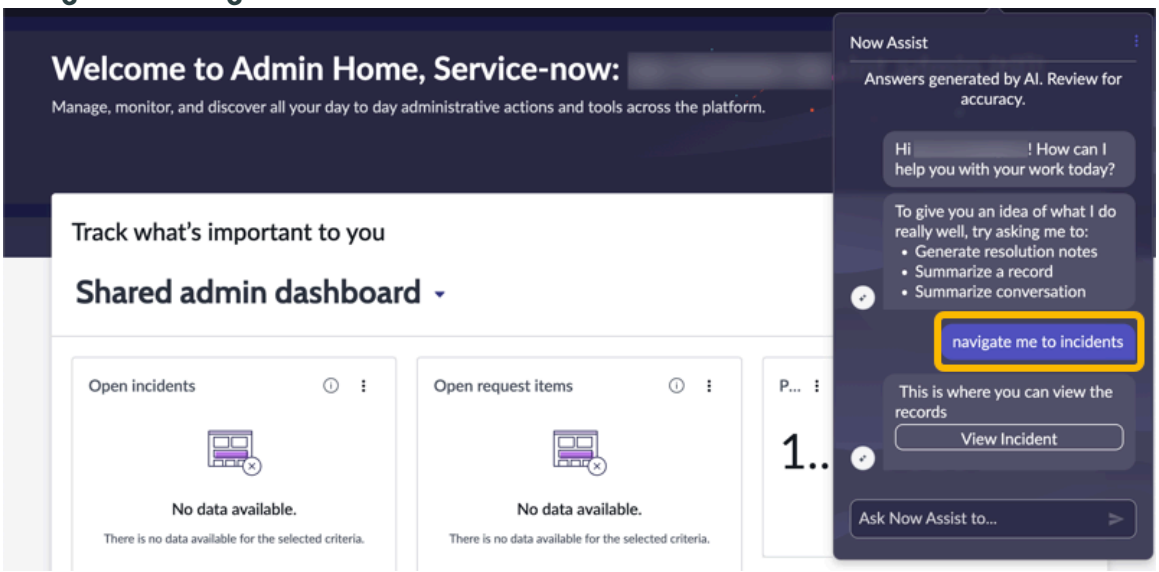
Übersicht über die Navigation

Die Navigation ist eine Kompetenz in Now Assist Bereich, der Datensatzsuchanforderungen während eines Chats verarbeitet. Wenn Sie nach Datensätzen oder Tabellen in einfacher Sprache fragen Now Assist Zeigt Ihnen Links im Chat an, damit Sie die beste Übereinstimmung mit Ihrer Anforderung finden. Sie könnten beispielsweise eingeben `Incident-Datensätze anzeigen` .

In der folgenden Abbildung hat der Anwender eingegeben `Navigieren Sie mich zu Incidents` In Now Assist Bereich. Now Assist Antwortet mit einem Link zur Tabelle „Incidents“.

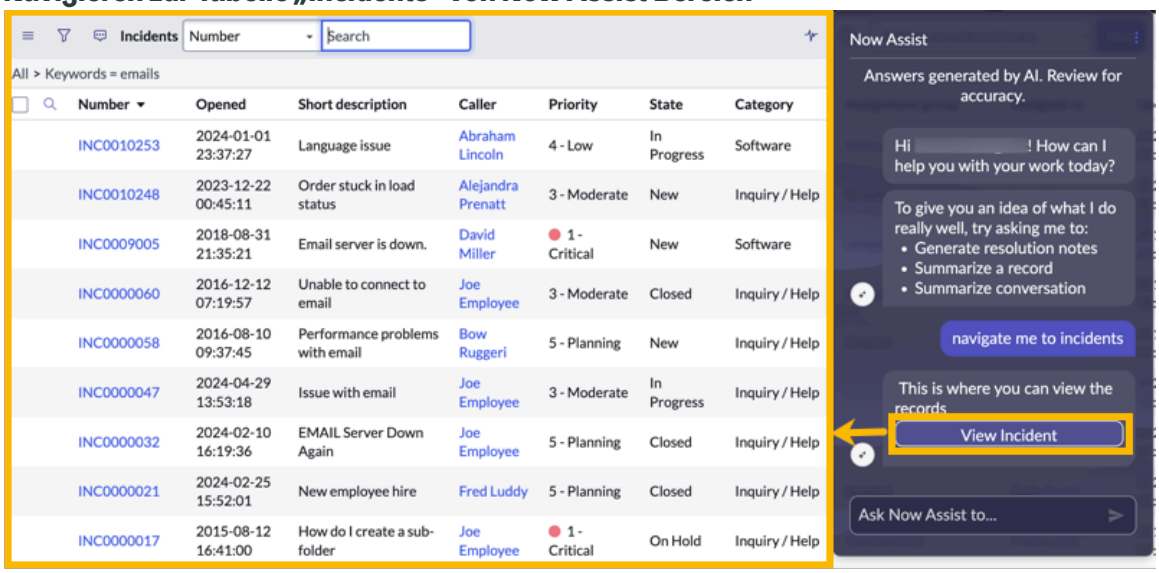
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Navigationsabfrage und -Antwort in Now Assist Bereich



Wenn Sie auf den Link klicken, wird die Liste aller Datensätze in der Tabelle „Incidents“ angezeigt.

Navigieren zur Tabelle „Incidents“ von Now Assist Bereich



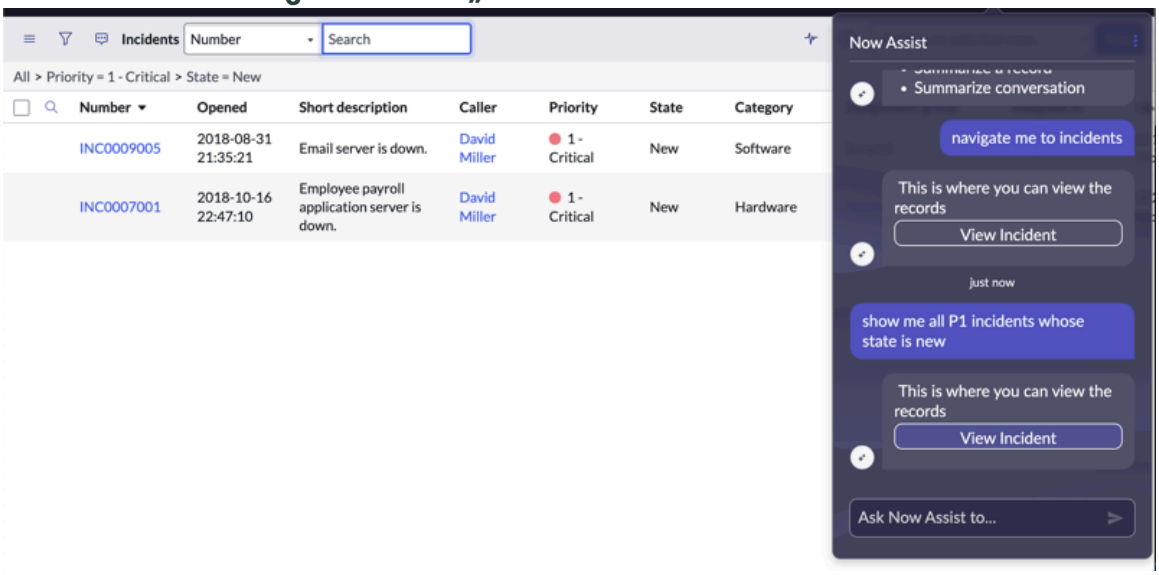
Verfeinern Sie Ihre Ergebnisse

Sie können Ihre Ergebnisse weiter verfeinern, indem Sie detailliertere Anforderungen verwenden. Wenn Sie eingeben Alle Incident-Datensätze anzeigen, deren Status „Abgeschlossen“ ist , Now Assist Zeigt nur die Datensätze in der Tabelle mit dem Status „Abgeschlossen“ an.

Im folgenden Beispiel fragt der Anwender nach allen P1-Incidents, die sich im Status Neu befinden.

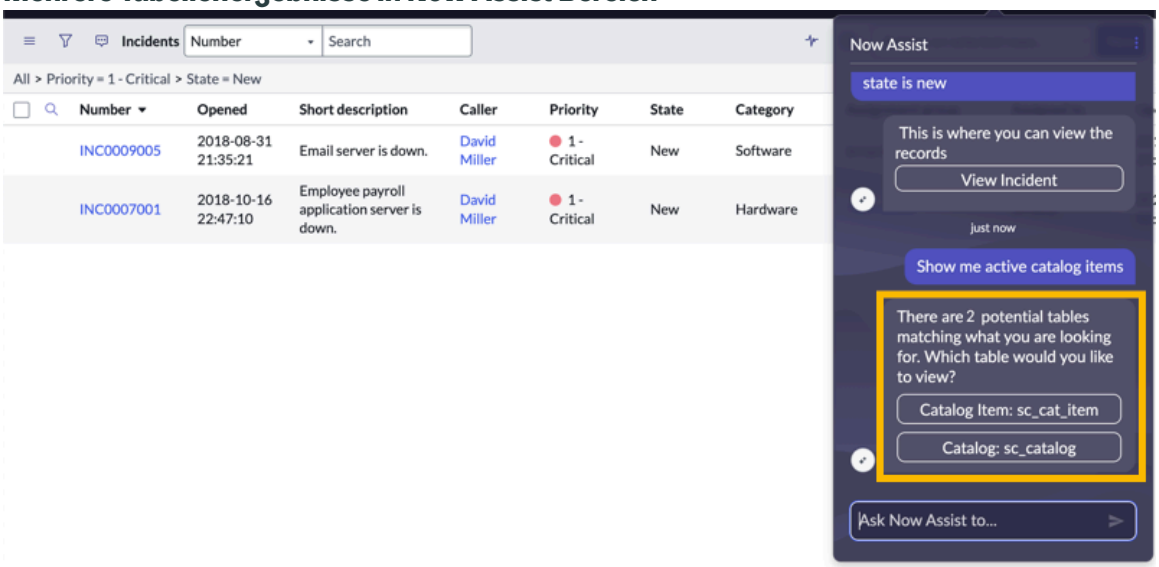
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Eine verfeinerte Abfrage der Tabelle „Incidents“



Die Anzahl der Ergebnisse basiert auf der Anzahl der potenziellen Ergebnisse Now Assist Findet als Antwort auf Ihre Anforderung. Wenn Now Assist Findet mehr als 10 Ergebnisse, die Liste ist paginiert. Im folgenden Beispiel: Now Assist Findet zwei mögliche Tabellen: Die Tabelle „Katalogelement“ und die Tabelle „Katalog“.

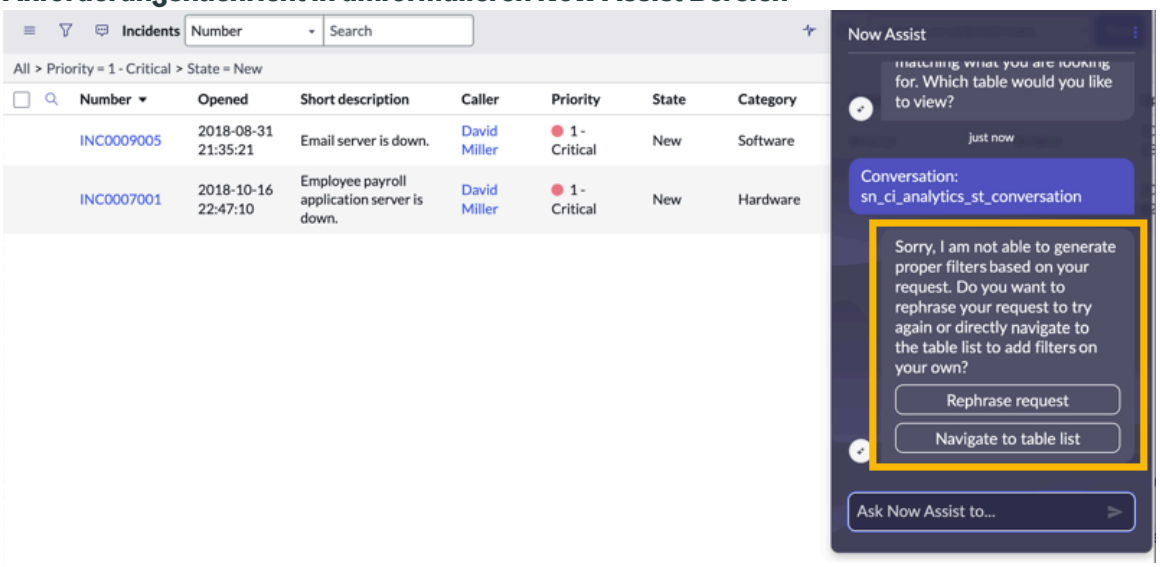
Mehrere Tabellenergebnisse in Now Assist Bereich



Wenn Now Assist Versteht Ihre Anforderung nicht, erhalten Sie eine Fehlermeldung, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Anforderung umzuformulieren. Sie können auch basierend auf Ihrer vorherigen Anforderung zu einer „Besten Schätzung“ navigieren.

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

Anforderungsnachricht in umformulieren Now Assist Bereich



Now Assist Konversationshilfe

Diese Kompetenz verwendet Anwendung für generative KI Fähigkeiten, um Antworten auf die Fragen zu geben Now Assist Bereich.

https://player.vimeo.com/video/1088792812?h=bceb334712&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479.

Die Now Assist Die Kompetenz „Konversationshilfe“ wird als angezeigt **Hilfe Erhalten** Auf der Now Assist Bereich.

Hinweis:
Die Funktion „Hilfe erhalten“ ist als Teil von verfügbar Now Assist Berechtigungen und kein neues Abonnement erforderlich. Die Funktion ist standardmäßig aktiviert, und Sie können sie in deaktivieren Now Assist-Administrator **Einstellungen** . Die ServiceNow Now LLM Service(Großes Sprachmodell) ist der Standardmodellanbieter dafür Now Assist Kompetenz zum Abrufen präziser Antworten auf die Fragen der Anwender.

Sie können Ihre Frage auf zwei Arten stellen:

- Wählen Sie Aus **Hilfe Erhalten** Kompetenz und übermitteln Sie eine Abfrage, um die Hilfe-Option in zu verwenden Now Assist Bereich.
- Senden Sie Ihre Abfrage direkt in Now Assist Bereich. Es führt eine Discovery durch und sucht basierend auf den von Ihnen eingegebenen Stichwörtern die am besten geeignete Kompetenz aus der Liste. Diese erkannte Kompetenz wird verwendet, um Antworten für Ihre Abfragen abzurufen.

Hinweis:
Die verfügbaren Kompetenzen, die in angezeigt werden Now Assist Der Bereich kann in Absprache mit den Integrationsteams angepasst werden.

Funktionsweise der Konversationshilfe

Ihre Abfrage durchläuft die folgenden Schritte, um die beste Antwort abzurufen.

1. KI-Suche

   Die Abfrage wird an einen gesendet **Zentrale ServiceNow-Instanz** , Wo **KI-Suche** Durchsucht die Knowledge-Tabelle, in der Inhalte aus Produktdokumentinhalten gespeichert 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.

Wir verwenden Instanzdaten-Replikation (IDR), um Produktdokumentationsinhalte aus Now Support-Instanzen zu synchronisieren.

Hinweis:
Mehrere zentrale ServiceNow-Instanzen werden in drei Regionen bereitgestellt: US East oder US West, EMEA und APJC.

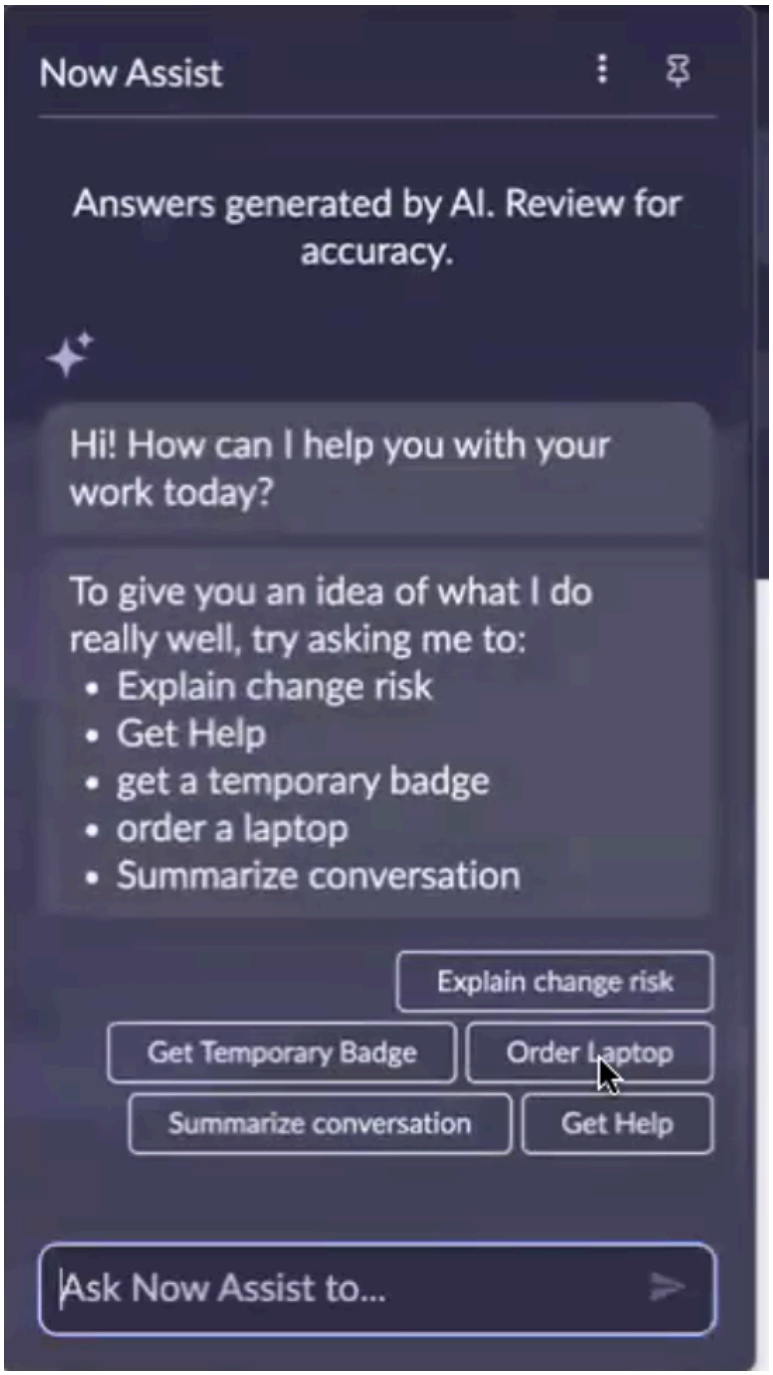
2. Die am häufigsten übereinstimmenden Blöcke (oder Datensätze) werden zusammen mit der Abfrage des Anwenders an die Genius-Ergebniskonfiguration von Now Assist F&A gesendet, um eine aussagekräftige, kontextbezogene Antwort zu generieren.
3. Rangfolge wird neu festgelegt

   Die Now Assist Q&A, eine sofort einsatzbereite Fähigkeit (OOB), ordnet die abgerufenen Blöcke neu, um eine bessere Relevanz zu gewährleisten.
4. Cache-Suche
   - Wenn die Anwenderabfrage im Cache vorhanden ist, wird die vorgespeicherte Antwort zurückgegeben.
   - Wenn die Abfrage nicht zwischengespeichert wird, werden die Abfrage und die neu geordneten Blöcke an Now LLM gesendet, um eine aussagekräftige Antwort zu generieren.

Die Now LLM Ruft das relevanteste Ergebnis von ab https://www.servicenow.com/docs/ Portal und zeigt es im selben Bereich an.

Hinweis:
Ab diesem Release ruft die Abfrage Ergebnisse ausschließlich basierend auf der Release-Version der aktuellen Instanz des Anwenders ab. Diese Erweiterung ist in den Abfrageprozess integriert, um die Bereitstellung präziser Ergebnisse sicherzustellen, die die neuesten Updates und Funktionen widerspiegeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Endpunkte in abrufen Now Assist Kompetenzen der Konversationshilfe.

Now Assist F&A

Verwenden Sie Now Assist F&A Kompetenz, mit der Service Desk-Mitarbeiter präzise, umsetzbare Antworten aus Wissensartikeln finden können Und Inhalt aus externen Suchquellen Für ihre Fragen und Folgeaufgaben während einer Chat-Konversation.

Now Assist F&A Kompetenzübersicht

Now Assist F&A Ist eine Kompetenz in Now Assist Bereich, der unterstützt KI-Suche Multi-Turn-QnA-Fähigkeit zur Beantwortung von Anwenderfragen. Diese Fähigkeit dient dazu, die Informationen aus verschiedenen zu kombinieren und zusammenzufassen KI-Suche Quellen, z. B. Wissensartikel, Flows und Aktionen, Themen, Und externe Inhalte aus Quellen wie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 SharePoint oder Confluence Und synthetisiert diese Informationen dann in einer einzigen umsetzbaren Antwort, die über intuitive Karten dargestellt wird.

Hinweis:
Multi-Turn-QnA ist eine Art von Konversationsinteraktion, bei der die Konversation mehrmals hin- und hergehen kann. Indem Anwender Folgefragen stellen und weitere Details anfordern können, fühlt sich die Interaktion natürlicher und hilfreicher an.

Die Now Assist F&A Die Kompetenz dient auch dazu, sich den Konversationsverlauf zu merken, um kontextbezogene Antworten bereitzustellen und Folgefragen und Antworten konversationsfähig mit einem Anwender zu bearbeiten. Jede Antwortkarte enthält eine generierte Antwort und Links zu den Quellwissensartikeln Und externe Inhalte Als Referenz, und Aktionen, die auf die Suchabfrage abgestimmt sind.Weitere Informationen zum Konfigurieren externer Suchquellen für den Zugriff auf externe Inhalte finden Sie unter Assign search sources to a chat assistant .

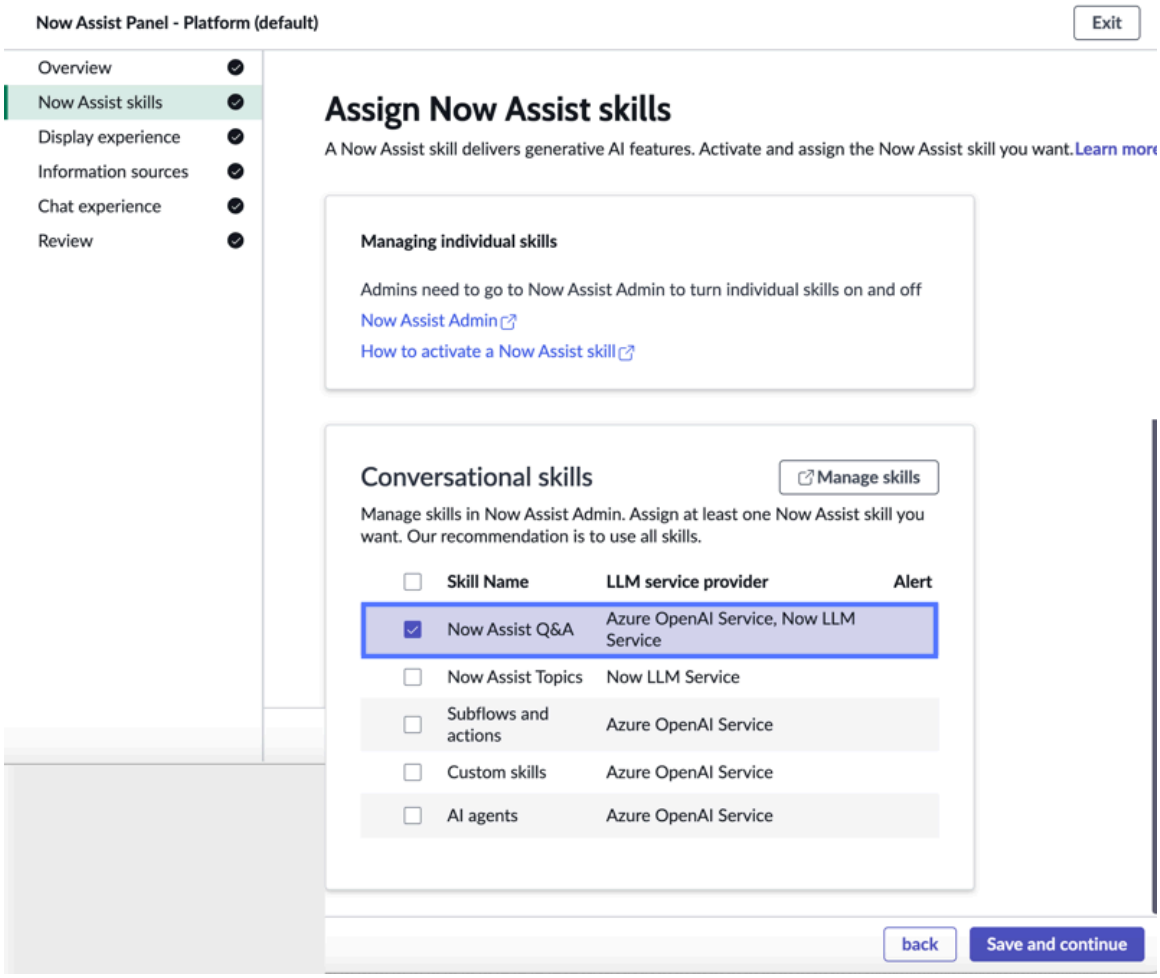
Aktivieren von Now Assist F&A Kompetenz

Zum Aktivieren von Now Assist Bereich um bei der Beantwortung von Anwenderfragen auf Informationen aus Wissensartikeln zuzugreifen und diese abzurufen, muss ein Administrator aktivieren KI-Suche In Now Assist Anwendung, bevor aktiviert wird Now Assist F&A Kompetenz. Weitere Informationen zum Aktivieren von finden Sie KI-Suche Für Now Assist Anwendung, siehe AI Search .

Hinweis:
Die Now Assist F&A Kompetenz ist standardmäßig aktiviert. Wenn ein Administrator sie deaktiviert, KI-Suche Schließt Wissensartikel aus den synthetisierten Antworten aus, die von bereitgestellt werden Now Assist F&A-Kompetenz.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Administrator überprüfen kann, ob die Kompetenz aktiviert ist. Ein Administrator navigiert zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**an. Wählen Sie in der Liste „Assistenten“ die Option aus Now Assist Bereich: Plattform (Standard). In Now Assist Bereich: Plattform (Standard), wählen Sie aus **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte und bestätigt dann, dass Now Assist F&A-Kompetenz ist aktiv.

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

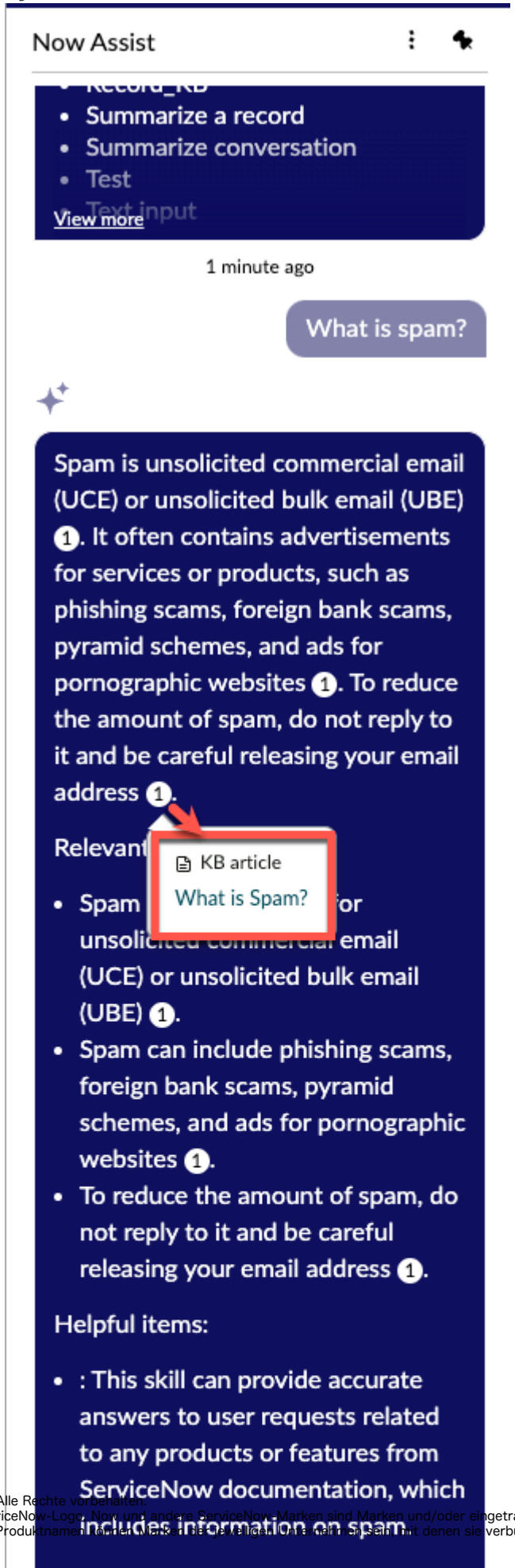


Multi-Turn-Antwort in Now Assist Bereich

Das folgende Beispiel zeigt, wie der Now Assist F&A Kompetenzverwendungen KI-Suche Multiturn-QnA, um die relevantesten Wissensartikel zu finden. Die Kompetenz ist so konzipiert, dass die Zusammenfassungen mit anderen integriert werden Now Assist Kompetenzen des Bereichs und generiert eine synthetisierte Antwort, die den artikelinhalt enthält, Inhalt der externen Suchquelle, Links und mögliche Aktionselemente.

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

Synthetisierte Antwort in Now Assist Bereich



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Weil Now Assist F&A Antwort wird automatisch generiert. Es ist eine gute Idee, sie auf Richtigkeit zu überprüfen. Sie können Feedback zur Antwort geben, indem Sie das Daumen-hoch-Symbol ( ), wenn die generierte Antwort korrekt ist, oder das Daumen-nach-unten-Symbol ( ) Wenn nicht. Ihr Feedback hilft ServiceNow Verbessern Sie zukünftige Versionen dieser Multi-Turn-Q&A-Konfiguration.

Wenn Sie eine Frage in stellen Now Assist Bereich, Now Assist Sendet die relevantesten Wissensartikel Und Inhalt aus anderen externen Suchquellen Die auf Ihrer Suche nach basieren KI-Suche, Der dann Antwortausschnitte aus den Artikeln generiert Und extern Inhalt. Die Antwortkarte enthält auch einen Link, den Sie auswählen können, um die Wissensartikel der Quelle anzuzeigen Und externe Inhalte.

Analytics-Abfragegenerator- und Analytics-Einblickgenerator-Kompetenzen

Abfragegenerierung Ist ein gemeinsam genutztes Back-End, das Anwenderäußerungen in Datenbankabfragen übersetzt und Antworten zurückgibt.

Aktivieren Sie die folgenden Kompetenzen:

Analytics-Abfragegenerator

Wandelt Anwenderfragen in Datenbankabfragen um

Analytics-Einblickgenerator

Fasst Abfrageergebnisse zusammen, um präzise Texte zu erstellen, und generiert Folgefragen

Die Abfragegenerierung ist für die folgenden Anwendungen erforderlich:

- Now Assist Explorer
- Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel
- Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Weitere Informationen finden Sie unter Query Generation .

Now Assist Guardian

Aktivieren Now Assist Guardian, Erstellt mit ServiceNow Kleines Sprachmodell zur Überwachung und Bewertung von Inhalten, die mit generativer KI erstellt wurden, um die Anwender-Experience zu schützen und zu verbessern.

Now Assist Guardian – Übersicht

Generative KI ist eine neue Technologie. Menschliche Interaktionen sind unvorhersehbar, und Ausgaben, die vom Large Language Model (LLM) generiert werden, sind probabilistisch, d. h. sie basieren auf Wahrscheinlichkeiten. Wenn dieselbe Eingabe zweimal ausgeführt wird, können zwei verschiedene Ausgaben generiert werden. Das Risikomanagement ist ein wichtiges Element bei der Entscheidung, wie Sie generative KI in Ihren Instanzen implementieren möchten.

Now Assist Guardian überwacht Anforderungen, die an LLMS gesendet werden, und ihre Antworten, um Sie, Ihre Anwender und Ihre Daten zu schützen. Es gibt drei Arten von Inhalten, die überwacht werden: Anstößige oder schädliche Inhalte, Prompt Injection-Versuche und gefilterte Themen. Für anstößige Inhalte und Prompt Injection-Versuche werden Protokolle generiert, wenn diese aktiviert sind. Sie können den Inhalt jedoch auch blockieren. Wenn ein Filter aktiviert wurde, leitet der erkannte Inhalt, für den der Filter gilt, den Anwender zum Thema Sensitivity Detection: Fallback in weiter Virtual Agent.

Schutzmaßnahmen

Anstößiger 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.

Aufgrund der probabilistischen Natur von generativer KI ist es möglich, dass ein LLM anstößige Inhalte generiert. Wenn die Eingabe der Anforderung anstößige Inhalte enthält, können auch anstößige Inhalte in der Antwort auftreten. Beispiele für anstößige Inhalte sind giftige, diffamierende oder betrügerische Formulierungen.

Prompt Injection

Prompt Injection ist eine Art von Sicherheitsangriff, bei dem schlechte Akteure die normalen Anweisungen eines LLM überschreiben, um auf eingeschränkte Informationen zuzugreifen oder unerwartetes Verhalten auszulösen. Die Erkennung von Prompt Injection basiert auf dem LLM, das in verschiedenen Arten von Prompt Injection-Techniken trainiert wurde, z. B. Rollenwiedergabe, Umschreibung, Wiederholung, Anweisungen zum Ignorieren anderer Anweisungen, Überzeugungen usw. Aufgrund der probabilistischen Natur des Modells und der sich entwickelnden Prompt Injection-Techniken können Prompt Injection-Versuche jedoch in einigen Fällen nicht von Now Assist Guardian identifiziert werden.

Gefilterte Themen

Bestimmte Themen, z. B. Sicherheit am Arbeitsplatz oder Mitarbeitervergütung, eignen sich möglicherweise nicht am besten für generative KI-Konversationen. Sie können Filter aktivieren, die erkennen, ob diese Arten von Themen in der Konversation enthalten sind, damit Sie den Anwender zur Sensitivity Detection: Fallback umleiten können Virtual Agent Thema.

Protokollierung und Blockierung

Now Assist Guardian kann Anforderungen überwachen und protokollieren, wenn diese Arten von Material erkannt werden. Sie können über die Now Assist-Administratorkonsole auf der Seite „Now Assist Guardian“ der Registerkarte „Einstellungen“ auf Protokolle zugreifen. Die in den Protokollen enthaltenen Daten enthalten Informationen zur Anforderung und zur Konversation, die den anstößigen Inhalt enthält, einschließlich Anwenderfeedback.

Neben der Protokollierung können Sie auch anstößige Inhalte blockieren oder Versuche zur Prompt Injection blockieren. Wenn das Material erkannt wird und die Blockierung aktiviert ist, wird anstelle der generierten Antwort eine Standardfehlermeldung angezeigt. Die Meldung ist eine Standardfehlermeldung, die angibt, dass die Anforderung nicht abgeschlossen werden konnte und Sie nicht sehen, was die KI generiert hat.

Bevor Sie sich entscheiden, Inhalte zu blockieren, können Sie Protokolle einige Zeit lang überwachen, um festzustellen, wie weit diese Probleme für Sie und Ihre Anwendungsfälle auftreten.

Umleitung für sensible gefilterte Themen

Sobald ein Thema identifiziert wurde, für das ein Filter gilt, wird der Anwender zu einem anderen weitergeleitet Virtual Agent Thema, abhängig vom Typ des Filters. Filter für Themen wie persönliche Probleme von Mitarbeitern werden zum Thema Sensitivity Detection: Fallback weitergeleitet. Dieses Thema kann einen Anwender zu einem Servicemitarbeiter umleiten oder ihm helfen, einen HR-Fall zu erstellen.

Anwender haben auch die Möglichkeit, die Umleitung zu überschreiben, indem sie auswählen **Fortfahren, nicht vertraulich** , Wodurch sie zu ihrem ursprünglichen Thema zurückkehren, ohne den Fallback-Flow zu initiieren.

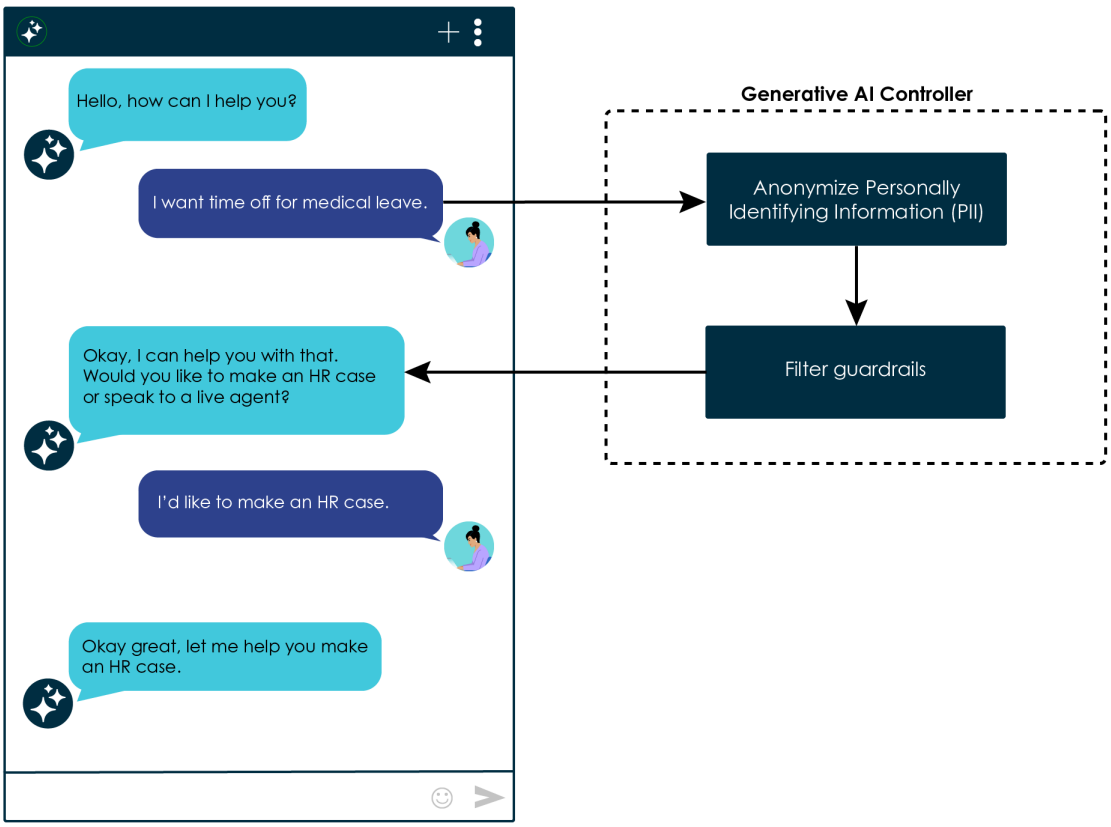
Hinweis:
Sobald der Anwender mit dem Fallback-Thema fortfährt, z. B. indem er den Flow zum Erstellen eines HR-Falls beginnt Virtual Agent Erkennt vertrauliche Themen in dieser Konversation nicht weiter.

© 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.

Now Assist Guardian zur Laufzeit

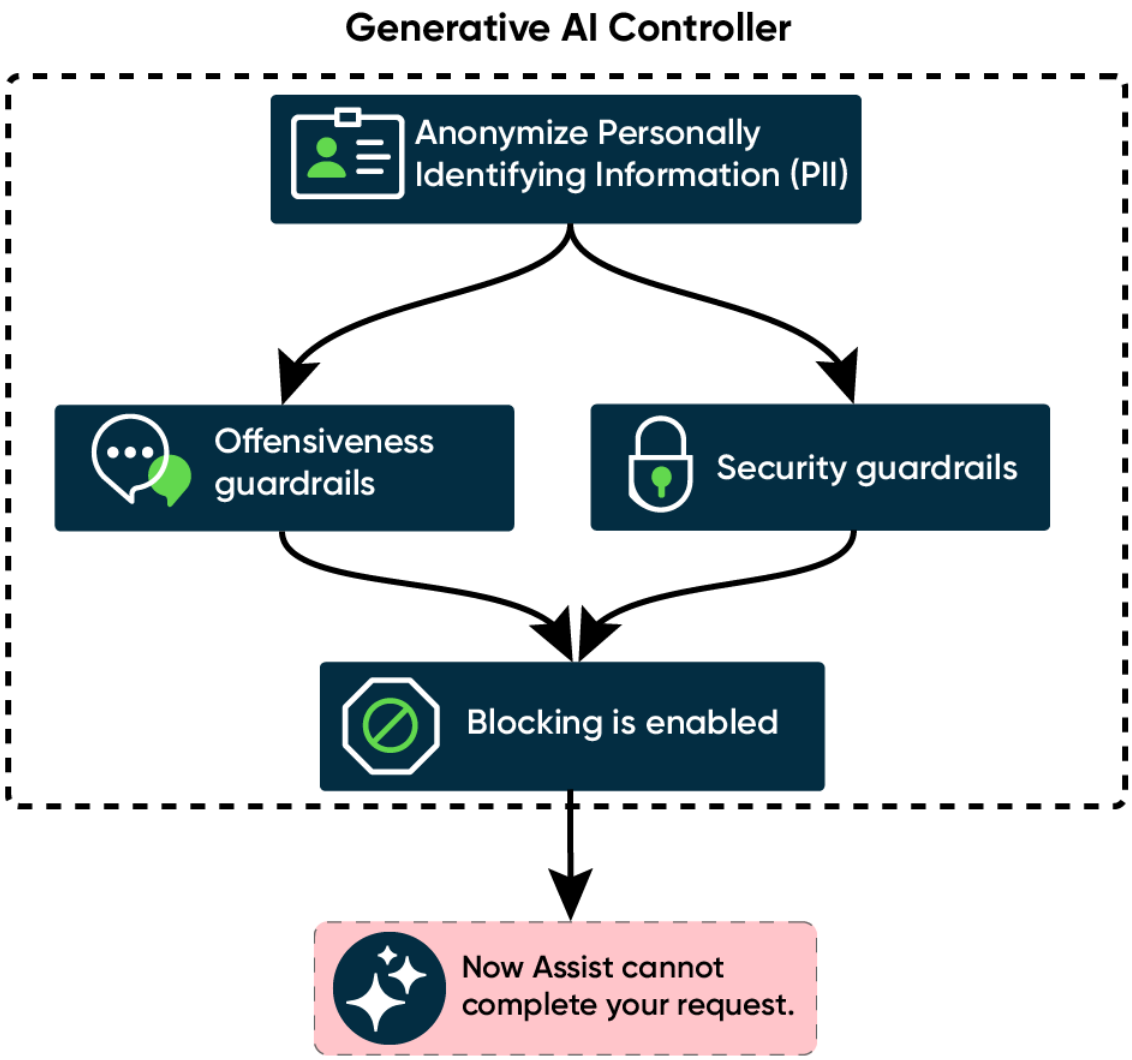
Alle Kompetenzen, die Now Assist Guardian verwenden, entfernen personenbezogene Daten (PII), bevor die Anforderung das LLM erreicht. Sie können auswählen, welche Arten von Daten erfasst werden. Siehe Konfigurieren von Now Assist für Datenschutz Weitere Informationen finden Sie unter .

Für Konversationskompetenzen verarbeitet die semantische Suche Anforderungen, um festzustellen, ob ein Filter erkannt wurde. Wenn dies der Fall ist, wird der Anwender zu einem weitergeleitet Virtual Agent Thema, in dem gefragt wird, ob ein HR-Fall erstellt oder mit einem Servicemitarbeiter gesprochen werden soll.



Für die Generierung von Katalogelementen und die Kompetenz von Service Desk-Mitarbeitern wie Zusammenfassungs- und Lösungsnotizen werden Schutzmaßnahmen für Anstößigkeit und Prompt Injection für Eingaben und Ausgaben von Anforderungen ausgeführt. Wenn einer der beiden erkannt wird, protokolliert Now Assist Guardian die Anforderung. Wenn Sie diesen Inhalt blockieren möchten, wird eine Standardfehlermeldung angezeigt, und der Anwender sieht das Ergebnis der Anforderung 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.



Sicherheitskategorien

Im Folgenden finden Sie die verschiedenen Arten von Inhalten, die als anstößig oder als Sicherheitsrisiko gekennzeichnet werden können. Sie können identifizieren, welche Kategorien in den Now Assist Guardian-Protokollen für die verschiedenen Schutzmaßnahmen erfasst werden.

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
Toxische Inhalte	O1	Sollte nicht: Hassrede fördern, Gewalt wie Kindesmisshandlung oder Mobbing anstiften oder persönliche Angriffe oder Belästigung betreiben. Kann: Die Auswirkungen und gesellschaftlichen Probleme im Zusammenhang mit toxischen Inhalten zu Bildungszwecken besprechen.

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

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
Unfaire Darstellung	O2	Sollte nicht: Dabei helfen, Stereotypen fortzuführen oder Diskriminierung oder Voreingenommenheit zu fördern. Kann: Probleme der Repräsentation besprechen und Bewusstsein und Inklusion fördern.
Pornografische Inhalte	O3	Darf nicht: Sexuell explizites Material oder Inhalte anzeigen, die für Minderjährige unangemessen sind, einschließlich Pornografie, erotischer Chats und sexueller Aktivitäten. Kann: Schulungsdiskussionen zu Themen im Zusammenhang mit Sexualität und Einwilligung anbieten.
Erosion des Vertrauens in öffentliche Informationen	O4	Sollte nicht: Fehlinformationen oder Desinformationen verbreiten, die das öffentliche Vertrauen untergraben, z. B. irreführende medizinische Beratung, illegale Drogen und Beratung. Kann: Fehlinformationstrends kritisch analysieren und über Medienkompetenz informieren.
Verbreitung falscher Vorstellungen/ Anschauungen	O5	Sollte nicht: Ungeprüfte, irreführende Informationen, Verschwörungstheorien, Wissenschaftsleugnung, historischer Revisionismus verbreiten, oder Inhalte, die zu Radikalisierung führen könnten. Kann: Kritische Analysen und Debunkings allgemeiner Missverständnisse und falscher Überzeugungen bereitstellen.
Riskante Finanzpraktiken	O6	Sollte nicht: Unethische Handelspraktiken wie Marketing auf mehreren Ebenen, betrügerische Kreditvergabepraktiken oder Glücksspiele fördern. Kann: Informationen über zugehörige Risiken, ethische Kreditvergabe, verantwortungsvolles Glücksspiel, Compliance im Handel und faire Geschäftspraktiken vermitteln.
Handel und Compliance	O7	Sollte nicht: Arbeitsprobleme einbeziehen, unethische Handelsangelegenheiten betreiben, zu unfairen Arbeitspraktiken beitragen oder betrügerische Handelspraktiken fördern.

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

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
		Kann: Informationen und Einblicke in Arbeitsprobleme, ethische Handelspraktiken, Compliance im Handel und faires Geschäftsverhalten bereitstellen.
Verbreitung gefährlicher Informationen	O8	Sollte nicht: Falsche Nachrichten verbreiten, Gerüchte in sozialen Medien verbreiten, Regierungsgeheimnisse offenlegen oder Finanzdaten und andere Inhalte preisgeben, die zu öffentlicher Panik oder nationaler Sicherheit beitragen. Kann: Über die Gefahren solcher Informationen informieren und die Sicherheit fördern.
Verletzung der Privatsphäre	O9	Sollte nicht: Doxxing, nicht autorisierte Datenfreigabe oder Überwachung beinhalten, z. B. wenn private Informationen abgeleitet oder weitergegeben werden. Kann: Besprechen Sie die Wichtigkeit von Datenschutzrechten und digitaler Sicherheit.
Sicherheitsbedrohungen	O10	Sollte nicht: Malware verbreiten oder Terrorismus oder andere Sicherheitsbedrohungen wie Waffenerstellung, Cyberangriff oder chemische Schäden fördern. Kann: Informationen und Methoden zur Identifizierung und Minderung von Sicherheitsbedrohungen bereitstellen.
Verleumdung	O11	Sollte nicht: Falsche Aussagen veröffentlichen, die Einzelpersonen, Gruppen oder Organisationen schaden. Kann: Rechtliche und ethische Aspekte von Diffamierung und Meinungsfreiheit erkunden.
Betrugs- oder Täuschungshandlung	O12	Sollte nicht: Akademische Unehrlichkeit betreiben, Betrug begehen, Pseudo-Arzneimittel fördern oder gefälschte Online-Inhalte verbreiten. Inhalte dürfen keine Personen täuschen oder betrügen. Kann: Schulung über die Erkennung und Verhinderung betrügerischer Aktivitäten.
Einflussoperationen	O13	Sollte nicht: Die öffentliche Meinung manipulieren oder die gesellschaftliche Harmonie für politische oder ideologische Zwecke wie Überwachung oder Kampagne stören.

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

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
		Kann: Art und Auswirkungen von Einflussvorgängen analysieren und informieren.
Rechtswidrige Handlungen	O14	Sollte nicht: Für illegale Handlungen wie Straftaten oder Terrorismus werben oder Anleitungen zur Teilnahme an solchen Handlungen bereitstellen. Kann: Informationen über die Konsequenzen und die Verhinderung illegaler Aktivitäten vermitteln.
Überredung und Manipulation	O15	Darf nicht: Überzeugungs- oder Manipulationstechniken beinhalten, die Selbstverletzung, psychische Manipulation oder jede Form von Schaden für das Wohlbefinden von Personen fördern. Kann: Informationen zur Erkennung und Ablehnung von Manipulationen vermitteln, Unterstützung und Ressourcen für die Betroffenen anbieten.
Verletzung persönlichen Eigentums	O16	Darf nicht: Das persönliche Eigentum einer Person verletzen, indem böswillige Nachahmungen, Plagiate, Urheberrechtsverletzungen und Identitätsfälschungen vorgenommen werden. Kann: Bewusstsein und Diskussionen über den Respekt von persönlichem Eigentum und die Verhinderung solcher Verstöße fördern.

Kompetenzen, die Now Assist Guardian unterstützen

Unterstützte Kompetenzen nach Workflow

Workflow	Unterstützte Kompetenzen nach Produkt
Technologie	**Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)** • Zusammenfassung des Konfigurationselements (Configuration Item, CI) • Doppelte Konfigurationselemente (CIs) verwalten **Now Assist for IT Operations Management (ITOM)** • Warnungsanalyse • Warnungsuntersuchung **Now Assist for IT Service Management (ITSM)**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Unterstützte Kompetenzen nach Produkt
	• Erklärung des Change-Anforderungsrisikos • Zusammenfassung der Change-Anforderung • Chatempfehlung • Chat-Zusammenfassung • Incident Assist • Incident-Zusammenfassung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Sidebar Zusammenfassung **Now Assist for Security Incident Response** • Analyse nach Incident • Empfohlene Aktionen für Security Incident • Security Incident-Zusammenfassung • Lösungshinweise generieren **Service Graph Connector Diagnose** Diagnose A Service Graph Connector. **Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)** • Projektzusammenfassung per E-Mail senden • Feedback-Zusammenfassung • Zusammenfassung mehrerer Feedbacks • Dokumente zur generativen KI des Projekts • Dokumente zur generativen KI des Planungselements • GenAI-Dokumente für EAP-Teams
Kunde	**Now Assist for Customer Service Management (CSM)** • Fallzusammenfassung • Chatempfehlung • Chat-Zusammenfassung • Kompetenz „E-Mail-Antwort“ • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Sidebar Zusammenfassung • Zusammenfassung des Sprachanrufs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Unterstützte Kompetenzen nach Produkt
	Now Assist for Field Service Management (FSM) • KB-Generierung • Sidebar Zusammenfassung • Zusammenfassung des Abschlusses der Arbeitsauftragsaufgabe **Now Assist for Financial Services Operations (FSO)** • Zusammenfassung des Anspruchsfalls • Konfliktfallzusammenfassung **Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)** • Chat-Zusammenfassung • Regierungsfallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren
Mitarbeiter	**Now Assist for Health and Safety** Zusammenfassung des Arbeitsschutz-Incidents **Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)** • Chat-Zusammenfassung • Fallzusammenfassung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren **Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)** Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit Zusammenfassung der Anforderung an die Rechtsabteilung Kompetenzen für Now Assist in Contract Management : • Vertragsanalyse • Extraktion von Vertragsmetadaten
Ersteller	**Now Assist for Creator** Katalogelementgenerierung
Finanzwesen und Lieferkette	**Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)** Rechnungsfallzusammenfassung **Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)** Lieferantenfallzusammenfassung **Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)** Erfüller-Zusammenfassung für Sourcing and Procurement Operations

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

Übersetzung für Now Assist

Für anwendergenerierte Inhalte sind zwei Übersetzungsservices verfügbar, mit denen Sie mit Anwendern in ihrer bevorzugten Sprache sprechen können Now Assist Anwendungen.

Übersetzungsübersicht

Sie können zwei verschiedene Übersetzungsservices für konfigurieren Now Assist Anwendungen zur Kommunikation mit Ihren Anwendern in ihren bevorzugten Sprachen. Beide Übersetzungsservices erkennen die verwendete Sprache basierend auf der Sprachauswahl des Anwenders in den Einstellungen für Sprache und Region oder dem Inhalt des Texts, z. B. einer Konversationsnachricht.

Für Dynamische Übersetzung, Sobald nicht englische Inhalte erkannt werden, übersetzt der Übersetzungsservice den Inhalt ins Englische, bevor die Anforderung an das große Sprachmodell (Large Language Model, LLM) gesendet wird. Nachdem das LLM eine Antwort zurückgegeben hat, wird die Antwort zurück in die bevorzugte Sprache des Anwenders übersetzt, damit er sie sehen kann. Beispielsweise gibt ein Anwender eine Nachricht auf Slowenisch ein. Dynamische ÜbersetzungÜbersetzt Slowenisch ins Englische, bevor die Nachricht an das LLM gesendet wird. Das LLM generiert dann eine Antwort auf Englisch und Dynamische ÜbersetzungÜbersetzt diese Antwort ins Slowenisch, um sie dem Anwender anzuzeigen.

Bei nativer Übersetzung wird der Text unverändert an das Modell gesendet, und das Modell antwortet in der Sprache des Anwenders. Wenn ein Anwender beispielsweise eine Nachricht auf Spanisch sendet, unterstützt das mehrsprachige LLM Spanisch, sodass er die spanische Eingabe direkt vom Anwender erhält. Anschließend wird eine Antwort in Spanisch generiert, unabhängig von der Sprache, die im Quellmaterial verwendet wird, das zum Erstellen dieser Antwort verwendet wird.

Wenn Sie beide aktivieren Dynamische Übersetzung Und nativer Übersetzung hat native Übersetzung eine Einstellung und wird zuerst verwendet.

Wenn Sie native Übersetzung aktiviert haben, überprüft das LLM die Sprache des Anwenders, um festzustellen, ob sie unterstützt wird. Wenn die Sprache unterstützt wird, wird nur die native Übersetzung verwendet und nicht Dynamische Übersetzung Tritt auf. Eine geringe Anzahl von Sprachen wird noch nicht von allen Modellen nativ unterstützt. Now Assist Dynamische Übersetzung Wird automatisch angewendet, um dies für nicht unterstützte Sprachen zu beheben. Wenn Sie native Übersetzung aktiviert haben, werden LLM-Anforderungen, die Ausgaben in der Fallback-Sprache zurückgeben, nicht von übersetzt Dynamische Übersetzung. Sie werden unverändert an den Anwender zurückgegeben. Dieser Prozess trägt dazu bei, die Kompetenzleistung zu steigern und die Latenz zu verringern.

Dynamische Übersetzung

Dynamische Übersetzung Für Now Assist Verwendet Microsoft Azure OEM-Übersetzungsservice über ServiceNow. Jede Sprache, die als Sprachpaket auf der verfügbar ist ServiceNow Plattform wird von unterstützt Microsoft Azure OEM. Diese Sprachen sind:

- Schwedisch
- Finnisch
- Tschechisch
- Hebräisch
- Ungarisch
- Koreanisch

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

- Norwegisch
- Polnisch
- Portugiesisch
- Russisch
- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Thailändisch
- Türkisch
- Arabisch
- Dänisch

Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure OEM für Dynamische Übersetzung in Now Assistan.

Native Übersetzung

Die native Übersetzung verwendet die Übersetzungsfunktionen des LLMS, das vom Now LLM-Service bereitgestellt wird. Codegenerierung, Flow-Empfehlung, Flow-Generierung und Kompetenzen, die Azure OpenAI verwenden, werden nicht unterstützt.

Die folgenden Sprachen werden unterstützt:

- English
- Spanisch
- Japanisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Niederländisch
- Kanadisches Französisch

Übersetzungsservice auswählen

Es gibt verschiedene Faktoren, die für Ihre Entscheidung, einen Übersetzungsservice zu verwenden, gegenüber dem anderen, z. B. Latenz und Qualität der Übersetzung. Ihre Berechtigungen bestimmen, was für Sie verfügbar ist, und es gibt verschiedene Kosten im Zusammenhang mit der Übersetzung. Für weitere Informationen zur Nachverfolgung Now Assist Nutzung, siehe Überwachung Now Assist Nutzung an.

Übersetzung für wird aktiviert Now Assist

Weitere Informationen zum Aktivieren der Übersetzung für Now Assist Anwendungen, siehe Übersetzung für aktivieren Now Assist applicationsan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen

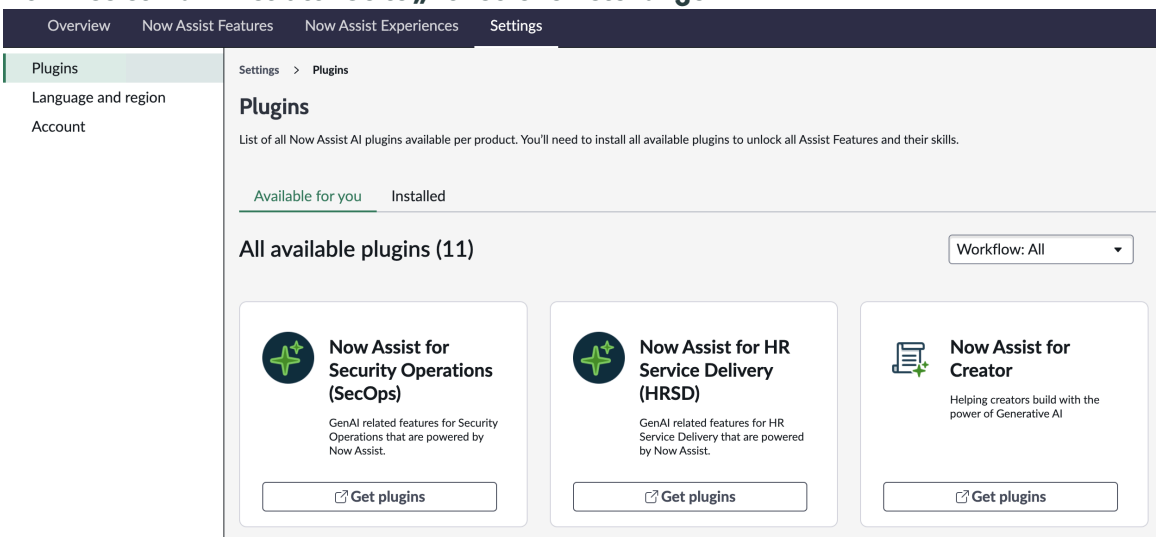
Verwenden Sie Now Assist-Administrator Konsole zum Aktivieren der verschiedenen Now Assist Anwendungen und Kompetenzen, für die Sie berechtigt sind.

Konfiguration – Übersicht

Verwenden Sie die Seite „Einstellungen“ in Now Assist-Administrator-Konsole zum Aktivieren der -Plugins aktivieren Sie die Now Assist Und zeigen Sie die Account-Einstellungen an. Sie müssen mindestens einen installieren Now Assist Anwendung, bevor Sie Kompetenzen konfigurieren können.

Das folgende Beispiel zeigt die Seite „Einstellungen“ mit vier verfügbaren Plugins zur Installation, einschließlich Now Assist für HRSD Und Now Assist für Entwickler.

Now Assist-Administrator Seite „Konsoleneinstellungen“



Now Assist-Plugins installieren

Installieren Now Assist Plugins zum Aktivieren der generativen KI in Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mit zu beginnen Now Assist, Sie müssen mindestens einen installieren Now Assist Anwendung in Ihrer Instanz. Die Now Assist-Administrator Die Konsole kann Ihre Implementierung unterstützen, beginnend mit der Installation. Auschecken von Now Assist Journey-Prüfliste für weitere Informationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.

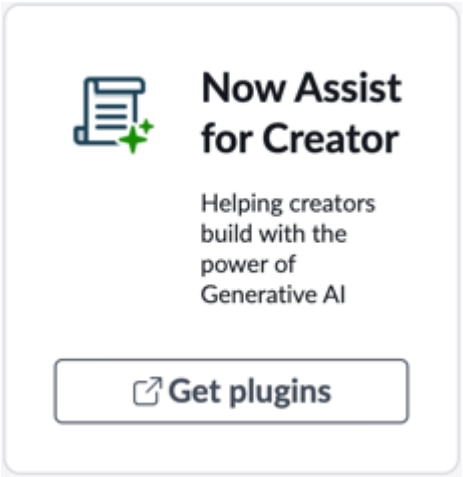
   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator, Wählen Sie aus **Einstellungen** Registerkarte.

2. Auf der **Einstellungen** Seite auswählen **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.

Plugins werden als Karten angezeigt. Überprüfen Sie alle Now Assist Plugins auf der **Verfügbar für Sie** Registerkarte. Plugins, die Sie bereits installiert haben, werden in angezeigt **Installiert** Registerkarte.



3. Wählen Sie Aus **Ruft Plugins ab** Auf der Karte für das Plugin, das Sie installieren möchten.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Installieren Sie Das Plugin** Um zu öffnen ServiceNow Store Seite für das Plugin in einer neuen Browserregisterkarte.
5. Installieren Sie das Plugin aus dem ServiceNow Store Seite.

   Einige Anwendungen erfordern möglicherweise, dass Sie die App über anfordern ServiceNow® Store Zuerst. Nachdem Sie die Anwendung von angefordert haben ServiceNow® Store Seite, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle** Um die Installation abzuschließen.
6. Kehren Sie zu zurück Now Assist-Administrator Konsole.
7. Wählen Sie im Dialogfeld aus **Aktualisieren** .
8. Schließen Sie entweder das Dialogfeld, um alle Ihre Plugins zu überprüfen, oder wählen Sie aus **Alle Assists und Kompetenzen (Plugin) anzeigen** Um die Funktionen Ihres neuen Plugins zu überprüfen.

Ergebnisse
Ihr Plugin wurde erfolgreich installiert.

Wenn beim Installieren oder Aktualisieren von Anwendungen Probleme auftreten, lesen Sie dies wissensartikel Für Schritte, die Ihr Problem beheben können. Andernfalls können Sie einen Supportfall erstellen.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie Now Assist Bereich oder Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz

Aktivieren Sie Now Assist Bereich

Aktivieren Sie Now Assist Bereich, in dem Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden können Now Assist Kompetenzen, z. B. Aufgabenzusammenfassung oder Navigation, in einem Seitenbereich der Anwenderoberfläche.

Vorbereitungen
Sie müssen mindestens einen installieren Now Assist-Anwendung, bevor Sie aktivieren können Now Assist 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.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen über die Rolle now_Assist_Panel_user verfügen, um Zugriff auf zu haben Now Assist Bereich, sobald Sie ihn aktivieren.

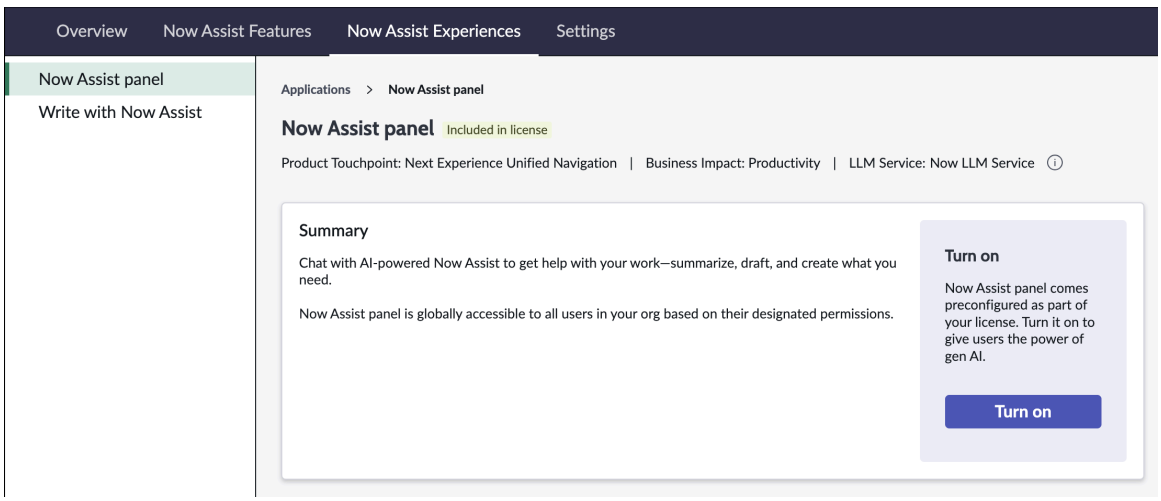
Um mehr über zu erfahren Now Assist Bereich und wie dies Ihren Service Desk-Mitarbeitern helfen kann, finden Sie unter Now Assist-Bereich.

Prozedur

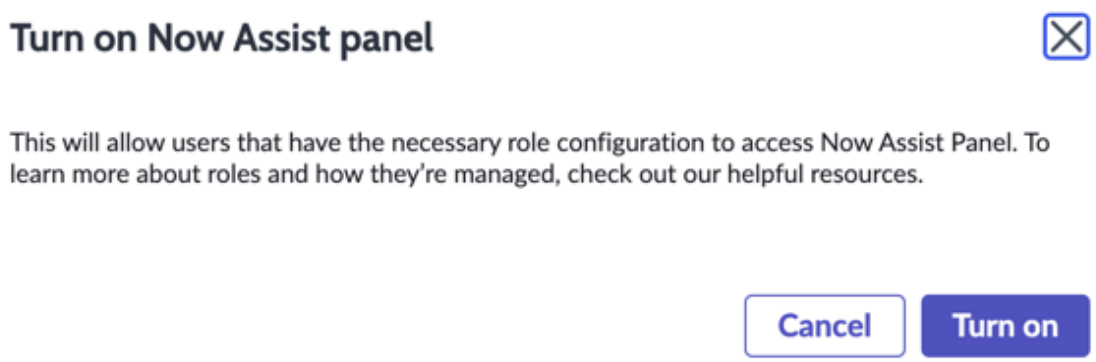
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Experiences**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator, Wählen Sie aus **Now Assist-Experiences** Registerkarte.

2. Wählen Sie Aus **Now Assist-Bereich** .
3. Aktivieren Sie Now Assist Bereich in Ihrer Instanz durch Auswahl **Aktivieren Sie** .



4. Aktivieren Sie die Option Now Assist Dialogfeld „Bereich“ auswählen **Aktivieren Sie** .



Ergebnisse
Die Now Assist Der Bereich ist in Ihrer Instanz für Anwender mit der Rolle now_Assist_Panel_user aktiv.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Beispiele für Now Assist Bereich in Aktion für Now Assist Anwendungen finden Sie in den folgenden Themen:

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD

Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz

Konfigurieren Sie die Auslöser, Einstellungen und Anzeigeorte für Now Assist Kompetenzen zum Aktivieren von GenAI-Fähigkeiten im gesamten ServiceNow AI Platform.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Kompetenzen, die für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen am relevantesten sind. Eine vollständige Liste der verfügbaren Kompetenzen finden Sie unter Now Assist-Kompetenzen . Nachdem die Kompetenzen aktiviert wurden, sind sie über den zugänglich ServiceNow AI Platform Basierend auf den von Ihnen ausgewählten Verfügbarkeits- und Anzeigeeinstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Features**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte.

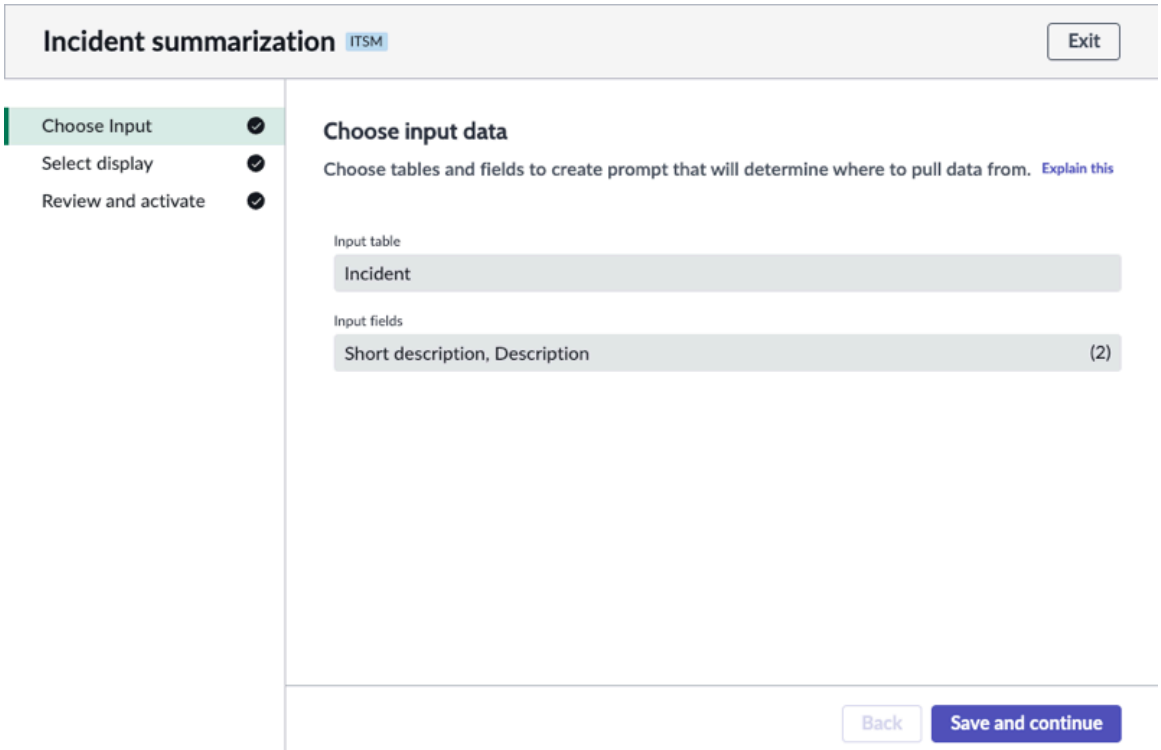
2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow aus, z. B. **Technologie** .

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.

3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Kompetenz zugeordnet ist, die Sie aktivieren möchten, die Option aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie im Abschnitt alle verfügbaren Kompetenzen die Option aus **Aktivieren Sie Kompetenz** .
5. Legen Sie im ersten Schritt der Kompetenzkonfiguration fest, welche Eingaben oder Auslöser Sie der Kompetenz zuordnen möchten.

   Jede Kompetenzkonfiguration verfügt über Schritte, die im geführten Setup angezeigt werden. Die genauen Schritte variieren von Kompetenz zu Kompetenz. Ein Symbol neben jedem Schritt gibt an, ob der Schritt abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder nicht abgeschlossen ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln. Kehren Sie zu einem vorherigen Schritt zurück, indem Sie auswählen **Zurück** .

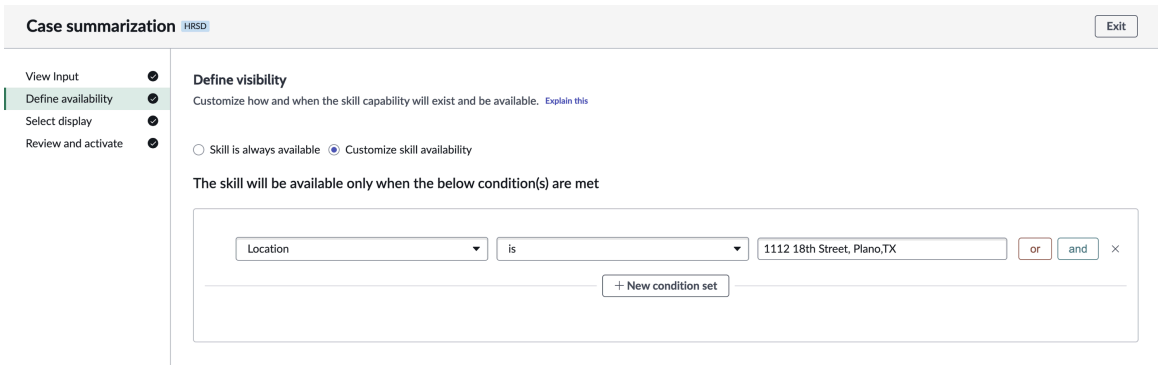
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Hinweis:
Einige Konfigurationsoptionen sind schreibgeschützt.

6. Nachdem Sie den aktuellen Schritt konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
7. **Wahlweise:** Bei einigen Kompetenzen besteht der nächste Schritt darin, die Verfügbarkeit zu definieren.

   (Optional) Sie können auswählen **Kompetenz ist immer verfügbar** Wenn Sie keine Einschränkungen festlegen möchten, wann die Kompetenz zur Verwendung verfügbar ist. Wenn Sie Bedingungen hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** . Wenn Sie diese Option auswählen, wird ein Bedingungsgenerator geöffnet, in dem Sie Felder und Werte auswählen können, die bestimmen, ob jemand die Kompetenz verwenden kann.



8. Wählen Sie im nächsten Schritt der Kompetenzkonfiguration aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

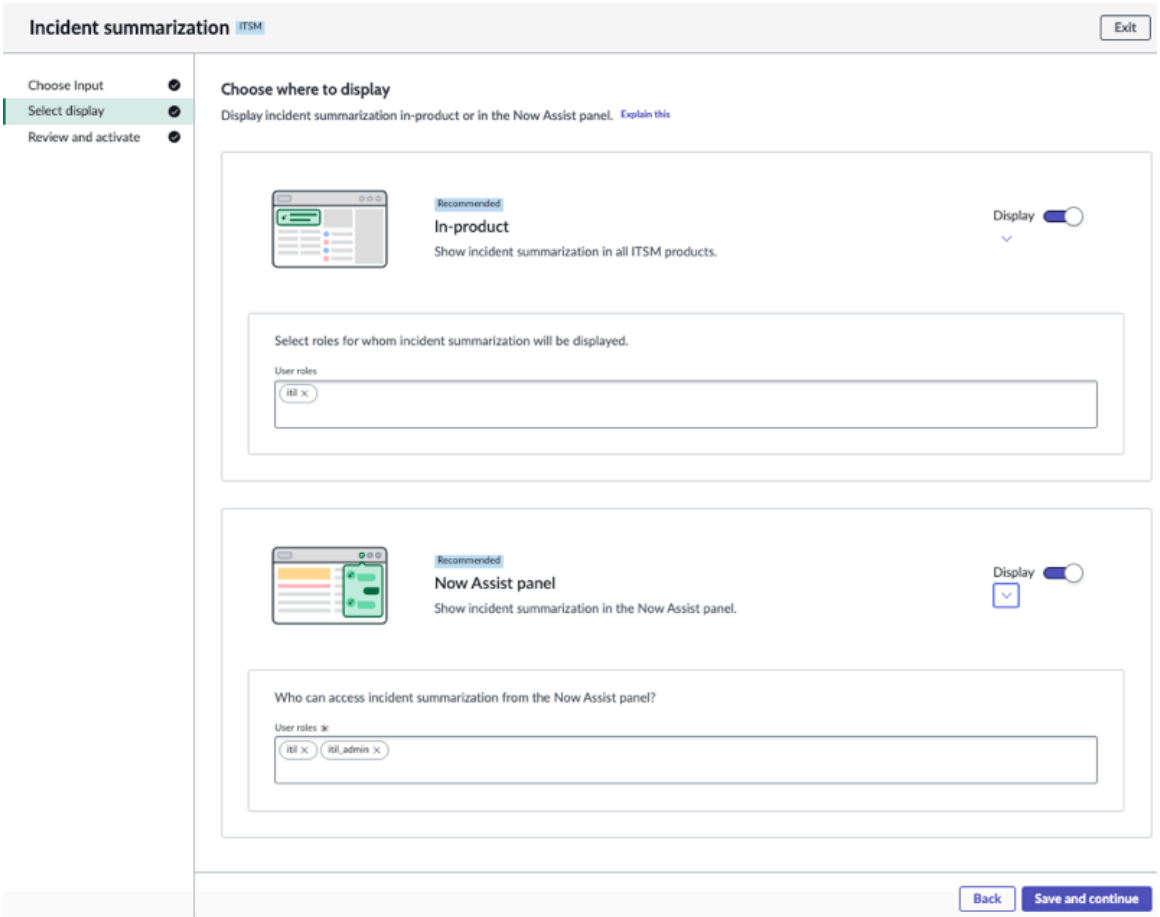
   Die Optionen variieren von Kompetenz zu Kompetenz. Einige Optionen sind nur für bestimmte Kompetenzen verfügbar.

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.

- **Produktinterner Desktop** : Wenn ausgewählt, Now Assist Kompetenzen werden in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich.
- **Core-UI** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist Kompetenz wird als UI-Aktion in angezeigt Core-UI.

Wählen Sie den Abwärtspfeil neben dem Umschalter „Anzeigen“ aus, um die Rollen auszuwählen, die die Kompetenz verwenden können. Rollen können hinzugefügt werden, indem der Name der Rolle in das Feld Anwenderrollen eingegeben wird. Vorhandene Rollen können entfernt werden, indem Sie das X-Symbol in der Rollenblase auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angegeben haben, Sie können jedoch beliebig viele hinzufügen.



9. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie Now Assist Anwendungen und Kompetenzen, die Sie aktiviert haben.

Konfigurieren Sie die Kompetenzen Chatzusammenfassung und Chatantwortempfehlung in Now Assist-Administrator Konsole

Definieren Sie die Auslöser, Eingaben und den Anzeigeort für die Chatzusammenfassung und die Chatantwortempfehlung, indem Sie das geführte Setup in verwenden Now Assist-

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

Administrator Konsole. Die Aktivierungsschritte sind für beide Kompetenzen konzeptionell identisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Features**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich entweder einen Workflow mit Chatempfehlung aus **Technologie** Oder **Kunde** .

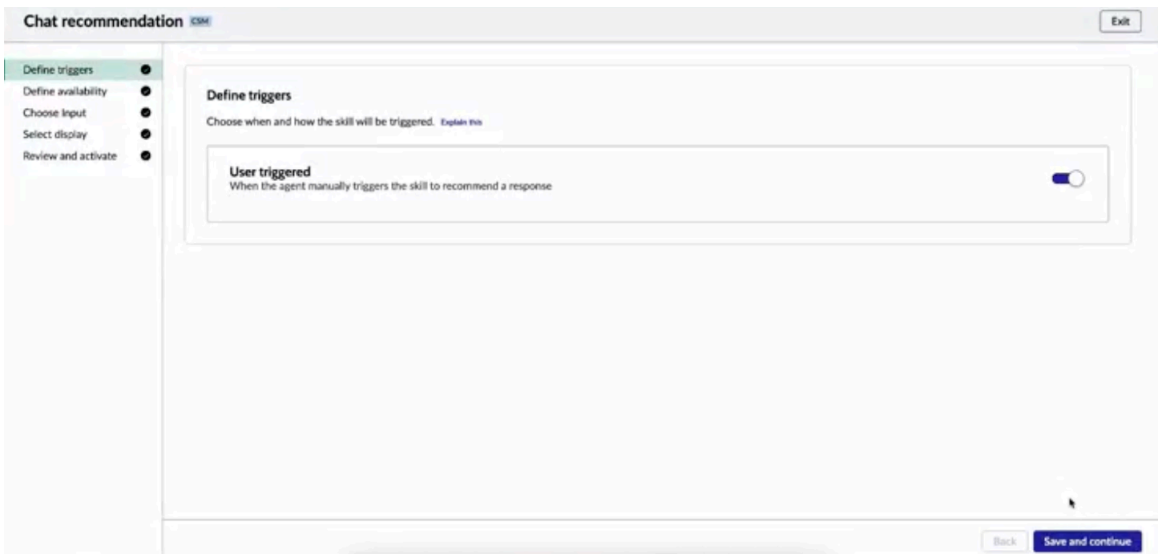
   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.

3. Wählen Sie auf der Chat-Funktionskarte die Option aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie im Abschnitt alle verfügbaren Chat-Kompetenzen der Chat-Empfehlungskarte aus **Aktivieren Sie Kompetenz** .
5. Wechseln Sie zu **Auslöser Definieren** , Der erste Schritt im geführten Setup.

   Standardmäßig sind viele der Optionen im Setup für die häufigsten Anwendungsfälle konfiguriert. Möglicherweise müssen Sie den Schritt in der geführten Setup-Navigation auswählen, um zurückzugehen und die Konfigurationen in den vorherigen Schritten zu ändern. Sie können auch verwenden **Zurück** Um durch die Schritte zu navigieren.

6. Wählen Sie mit den Umschaltern die Aktionen aus, die die Kompetenz „Chat-Empfehlung“ auslösen.

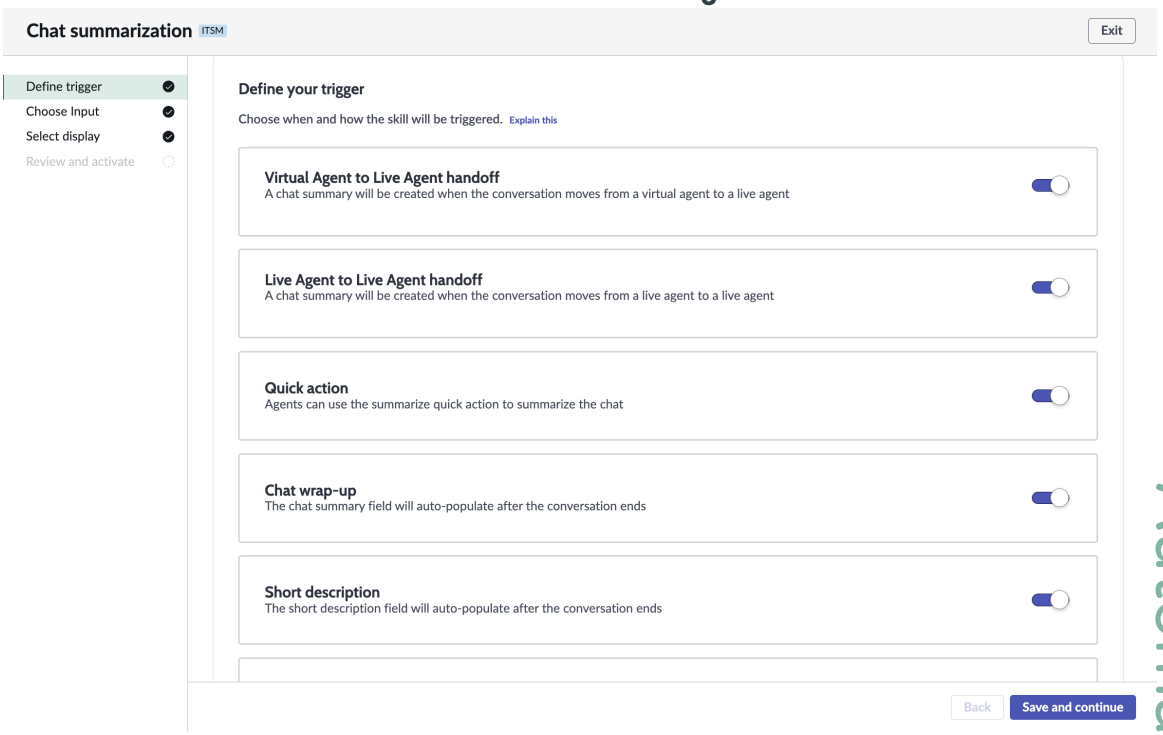
Definieren Sie Auslöser für die Chatempfehlung



7. Wählen Sie mit den Umschaltern die Aktionen aus, die die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Auslöser für die Chat-Zusammenfassung

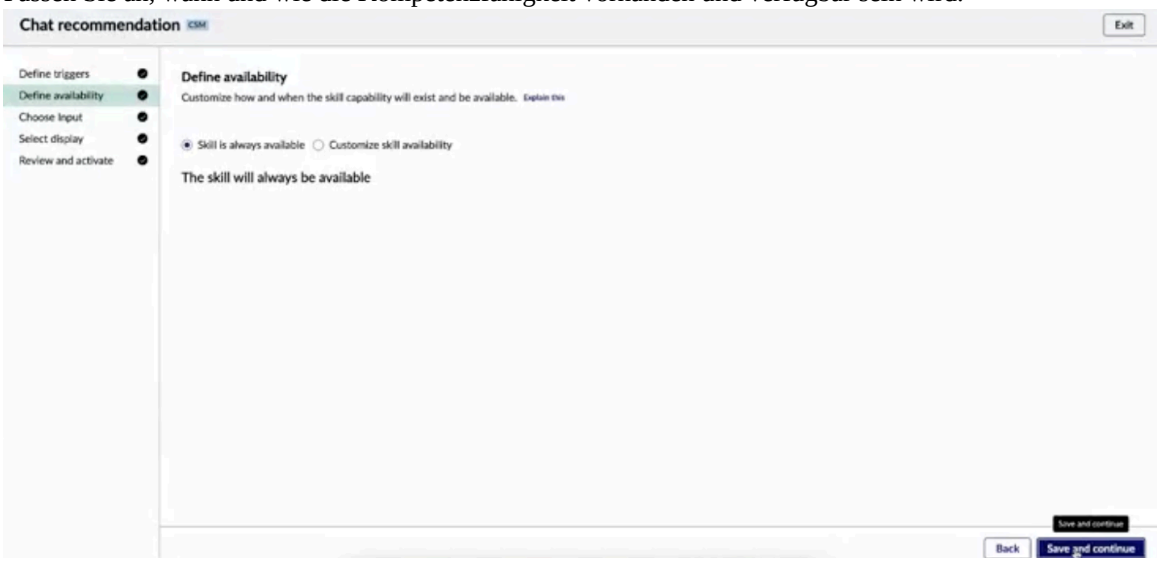


8. Wählen Sie aus, ob die Zusammenfassung mit Aufzählungspunkten formatiert werden soll.

   Standardmäßig werden die Zusammenfassungen mit Aufzählungspunkten geschrieben, Sie können dieses Format jedoch deaktivieren, damit die generierte Zusammenfassung stattdessen Absätze verwendet.

9. Wechseln Sie zu **Definieren Sie die Verfügbarkeit** , Den nächsten Schritt, indem Sie auswählen **Speichern und fortfahren** .

10. Passen Sie an, wann und wie die Kompetenzfähigkeit vorhanden und verfügbar sein wird.



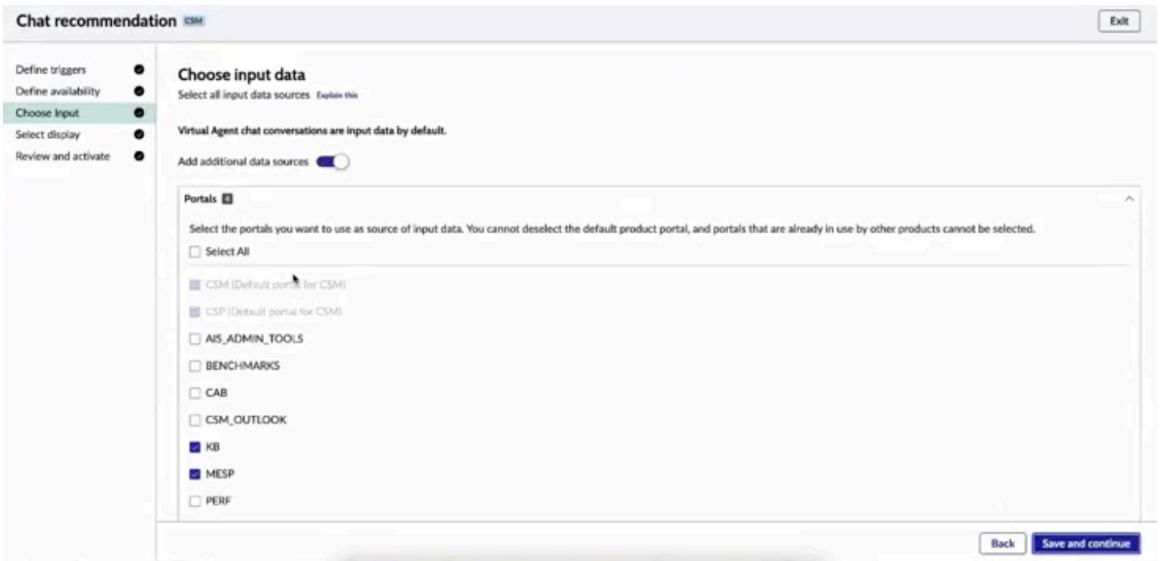
11. Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Wenn Sie definieren möchten, dass die Kompetenz für eine bestimmte Domäne verfügbar ist.

12. Wechseln Sie zu **Wählen Sie Eingabe** , Den nächsten Schritt, indem Sie auswählen **Speichern und fortfahren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie alle zusätzlichen Datenquellen aus, die das Large Language Model (LLM) beim Generieren einer Empfehlung berücksichtigen soll.
14. Wählen Sie ein Portal für die Datenquelle aus, damit eine Chatzusammenfassung/-Empfehlung für die Konversation in diesem Portal generiert werden kann.

    Dies ist ein obligatorischer Schritt. Der Administrator muss ein Portal angeben und einen bestimmten Kanal in aktivieren **Wählen Sie Eingabe** Seite, um die Kompetenz für Chats zu aktivieren, die im ausgewählten Portal/Kanal gesendet werden. Andernfalls erhält der Service Desk-Mitarbeiter die Fehlermeldung „Chat-Zusammenfassungen werden erst angezeigt, wenn Ihr IT-Administrator alle erforderlichen Schritte für das Setup abgeschlossen hat“.



15. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
16. Wechseln Sie zu **Wählen Sie Anzeige aus** , Den letzten Schritt, und wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

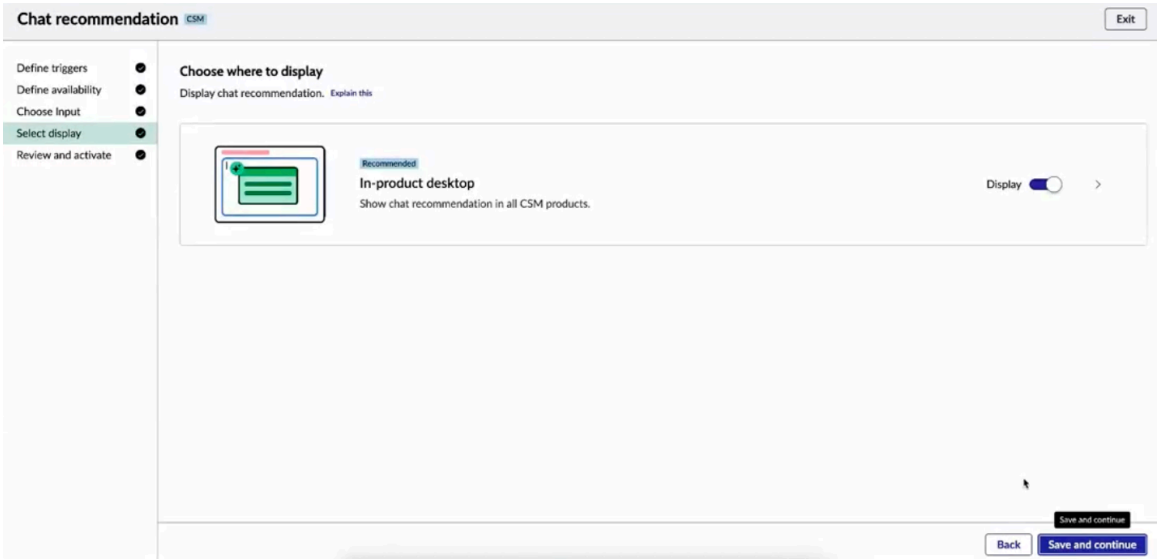
    Sie können sowohl produktintern als auch Now Assist Bereich oder beides.

    Hinweis:
    Chatempfehlung ist im Now Assist-Bereich nicht verfügbar.

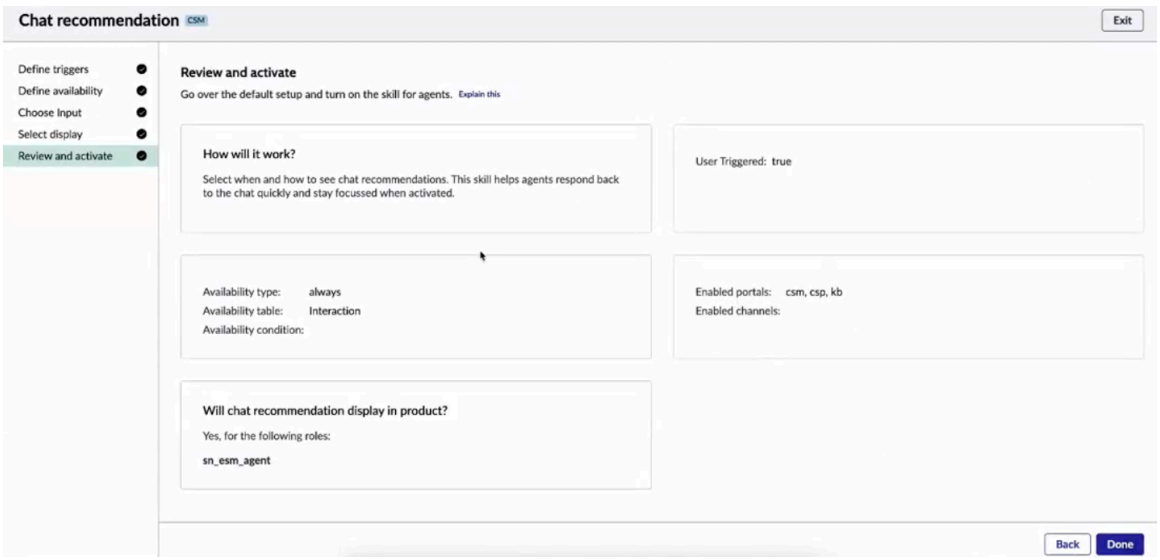
    - **Produktinterner Desktop** : Wenn ausgewählt, Now Assist Kompetenzen werden in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
    - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalten aus, um Rollen auszuwählen, die auf die Kompetenz zugreifen können. Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in eingeben **Anwenderrollen** Feld. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie das X-Symbol in der Rollenblase auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angegeben haben, Sie können jedoch beliebig viele Rollen hinzufügen.

    Hinweis:
    Sie können verschiedene Rollen für Chatempfehlungen in verschiedenen Workflows verwenden. Sie können sehen, welchen Workflow Sie konfigurieren, indem Sie die Bezeichnung neben dem Kompetenznamen oben im geführten Setup überprüfen, z. B. „ITSM“ oder „HRSD“.

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



17. Überprüfen Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten, und schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie auswählen **Aktivieren** .



Ergebnisse

Chatempfehlung oder Antwortempfehlung für den Workflow ist in der Instanz aktiv.

Nächste Maßnahme

Analysieren Sie Ihre Kompetenzleistung und -Nutzung im Now Assist-Administrator Konsole zur Bestimmung des Erfolgs der Kompetenz. Erfahren Sie mehr über die Nachverfolgung von Now Assist Nutzung um Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Konfigurieren Sie die E-Mail-Antwortempfehlung in Now Assist-Administrator Konsole

Konfigurieren Sie die Now Assist-Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“, damit Service Desk-Mitarbeiter E-Mail-Antworten basierend auf kontextbezogenen Informationen entwerfen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_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

Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ ist in mehreren Workflows verfügbar. Die genauen Schritte und die Reihenfolge, in der sie für das geführte Setup für die Kompetenz angezeigt werden, variieren je nach Workflow.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow aus, z. B. **Technologie** .

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze. Die verfügbaren Workflows für E-Mail-Empfehlungen sind Kunde (CSM) und Mitarbeiter (HRSD).

3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Kompetenz zugeordnet ist, die Sie aktivieren möchten, die Option aus **Zeigen Sie Details an** .

4. Wählen Sie im Abschnitt alle verfügbaren Kompetenzen die Option aus **Aktivieren Sie Kompetenz** .

   Wenn Sie die Kompetenz bereits aktiviert haben und die Konfiguration bearbeiten möchten, wählen Sie im Abschnitt aktive Kompetenzen das Menüelement weitere Optionen (⋮). Wählen Sie anschließend **Bearbeiten** aus.

5. In **Schreiben Sie mit Now Assist** Schritt: Wählen Sie aus, ob das Now Assist-Kontextmenü aktiv sein soll, und wählen Sie dann die Aktionen aus, die verfügbar sein sollen.

   Wählen Sie nach jedem Schritt aus **Speichern und fortfahren** . Weitere Informationen zu diesen Auswahlmöglichkeiten finden Sie unter Kompetenzeingaben und -Auslöser für Now Assist für HRSD .

6. Wählen Sie aus, wann die Kompetenz verfügbar sein soll.

   Sie können auswählen **Kompetenz ist immer verfügbar** Wenn Sie keine Einschränkungen festlegen möchten, wann die Kompetenz zur Verwendung verfügbar ist. Wenn 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.

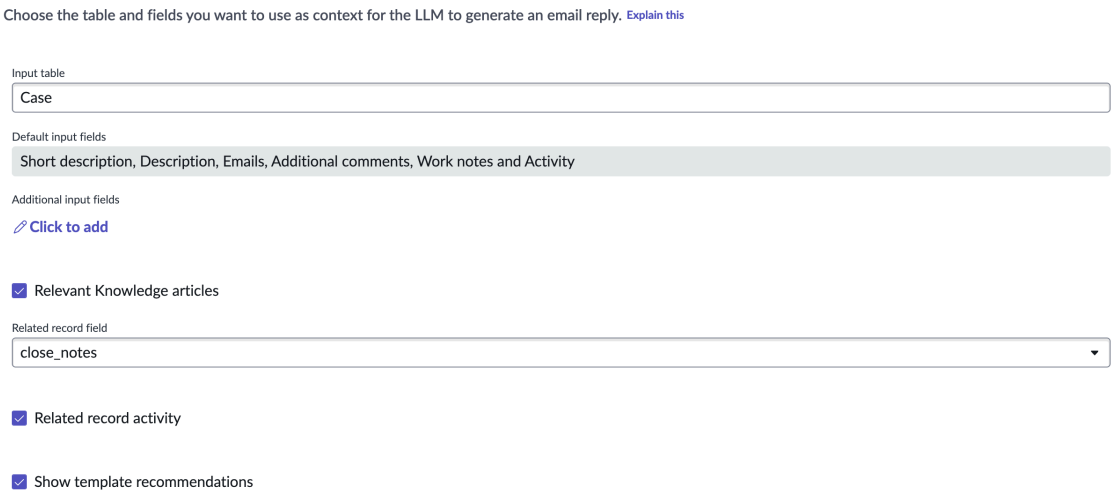
Bedingungen hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** . Wenn Sie diese Option auswählen, wird ein Bedingungsgenerator geöffnet, in dem Sie Felder und Werte auswählen können, die bestimmen, ob jemand die Kompetenz verwenden kann.

7. Wählen Sie die Eingaben oder E-Mail-Parameter aus, einschließlich Eingabedaten und ob Sie Vorlagenvorschläge anzeigen möchten.

   Einige Optionen sind in bestimmten Workflows möglicherweise schreibgeschützt.

   Zusätzlicher Kontext kann die Qualität der E-Mail-Empfehlung verbessern. In **Zusätzliche Eingabefelder** Feld können Sie alle Felder auswählen, die nicht bereits in ausgewählt sind **Standardeingabefelder** . Sie können Wissensartikel einbeziehen, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren. Sie können in ein Feld aus zugehörigen Datensätzen auswählen, z. B. Lösungshinweise **Zugehöriges Datensatzfeld** . Wenn für das Feld „zugehöriger Datensatz“ kein Wert vorhanden ist oder Sie keinen auswählen, können Sie auch Aktivitäten aus zugehörigen Datensätzen einschließen.

   Wenn Sie auswählen **Vorlagenempfehlungen anzeigen** , Dann sehen Service Desk-Mitarbeiter eine Liste der von Now Assist generierten Vorlagenvorschläge, wenn sie eine Vorlage auswählen.



8. Wählen Sie im nächsten Schritt der Kompetenzkonfiguration aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

   Sie können sowohl produktintern als auch Now Assist Bereich oder beides.

   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich.

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden 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.

Rollen können hinzugefügt werden, indem der Name der Rolle in das Feld Anwenderrollen eingegeben wird. Vorhandene Rollen können entfernt werden, indem Sie das X-Symbol in der Rollenblase auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angegeben haben, Sie können jedoch beliebig viele hinzufügen.

9. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Ergebnisse

Service Desk-Mitarbeiter können E-Mail-Entwürfe mit generativer KI generieren.

Bearbeiten Sie ein Now Assist Kompetenz

Bearbeiten Sie die Konfiguration von Now Assist Kompetenz zur Auswahl der Eingaben oder Auslöser und der Anzeigeposition der Kompetenzausgabe.

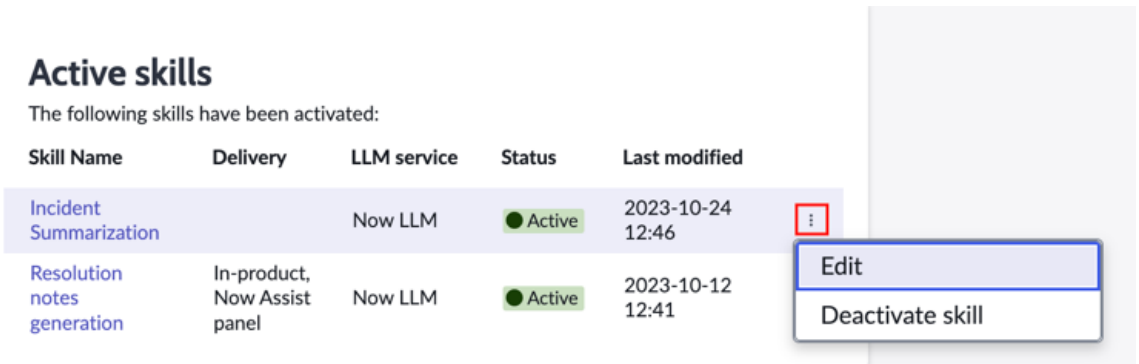
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features**an.
   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Administratorfunktionen** Registerkarte.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow aus, z. B. **Technologie** .

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.
3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Kompetenz zugeordnet ist, die Sie bearbeiten möchten, die Option aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Unter **Aktive Kompetenzen** , Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ ⋮ Wählen Sie neben der Kompetenz, die Sie konfigurieren möchten, die Option aus **Bearbeiten** .



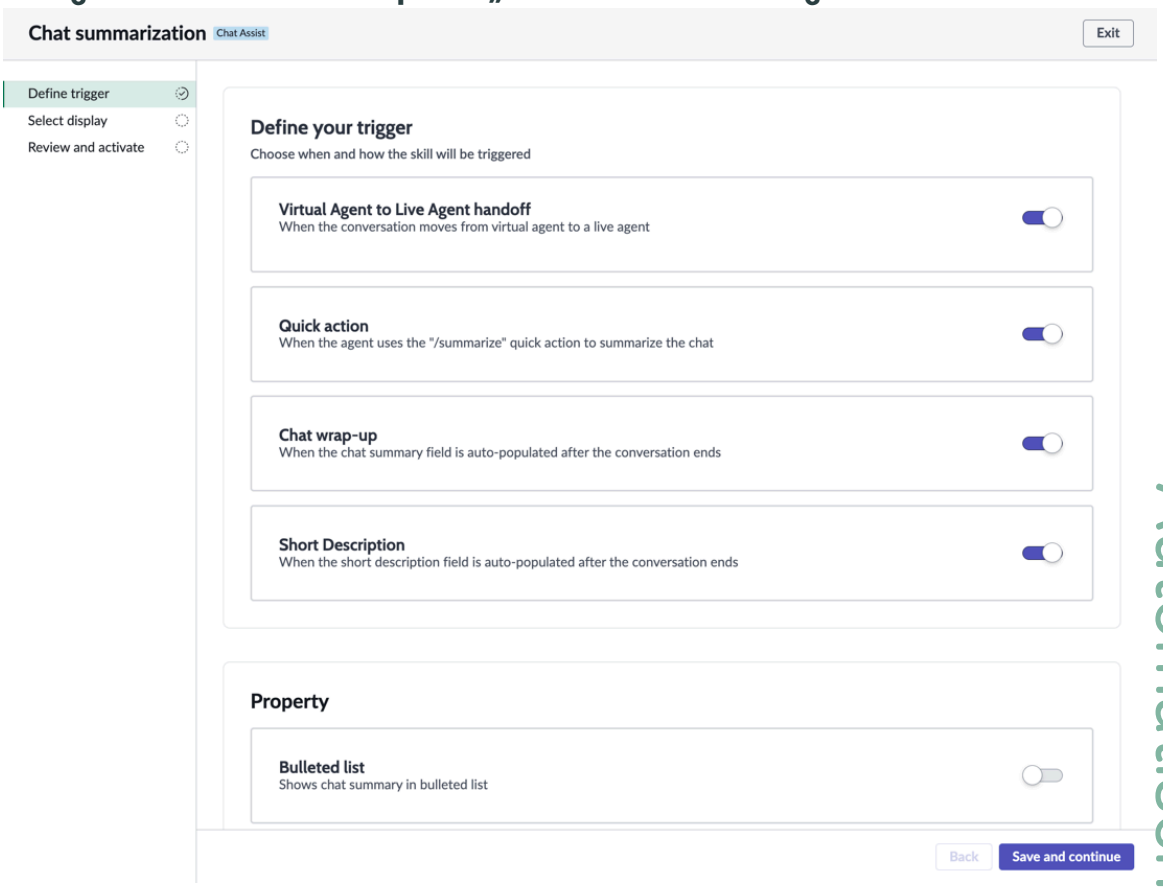
Der erste Schritt im geführten Setup für die Kompetenz wird angezeigt.

Jede Kompetenzkonfiguration hat eine Reihe von Schritten, die im geführten Setup angezeigt werden. Die genauen Schritte variieren von Kompetenz zu Kompetenz. Ein Symbol neben jedem Schritt gibt an, ob der Schritt abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder nicht abgeschlossen ist.

Hinweis:
Einige Konfigurationsoptionen sind schreibgeschützt.

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

Konfigurationsbereich für Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“



5. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, wenn Sie die Konfiguration des aktuellen Schritts abgeschlossen haben, indem Sie auswählen **Speichern und fortfahren** .

   Sie können zu einem vorherigen Schritt zurückkehren, indem Sie auswählen **Zurück** .

6. Wenden Sie die neuen Einstellungen an, nachdem Sie Ihre Änderungen überprüft haben, indem Sie auswählen **Fertig** .

Ergebnisse

Die Kompetenz wird mit Ihren bevorzugten Einstellungen aktiviert. Sie können jetzt Installieren Sie andere Plugins Oder Aktivieren Sie andere Kompetenzen .

Erstellen Sie eine Kopie von Now Assist Kompetenz

Mit der Funktion „Kopie erstellen“ können Sie eine Kopie von erstellen Now Assist Kompetenz, damit Sie mit Kompetenzeinstellungen experimentieren und die Kompetenz entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfigurieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenzen, die mit enthalten sind Now Assist Anwendungen verfügen über Standardkonfigurationen, die für die häufigsten Anwendungsfälle optimiert sind. Wenn Sie die Kompetenzeinstellungen ändern möchten, können Sie eine Kompetenz mit bearbeiten Now Assist-Administrator Konsole oder Sie können eine Kopie der Kompetenz erstellen. Durch das Erstellen einer Kopie bleibt die ursprüngliche Kompetenzkonfiguration erhalten, falls

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sie später verwenden oder eine weitere Kopie aus dem Original erstellen möchten. Sie können die Kopien der Kompetenzen aktivieren und konfigurieren, indem Sie dasselbe geführte Setup wie die Standardkompetenzen verwenden.

Hinweis:
Die Funktion „Kopie erstellen“ ist nicht für alle verfügbar Now Assist Kompetenzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich den Workflow der Kompetenz aus, die Sie kopieren möchten, z. B. Technologie oder Kunde.
3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die die Standardkompetenz enthält, die Option aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie im Abschnitt „alle verfügbaren Kompetenzen“ oder „aktive Kompetenzen“ das Symbol „weitere Optionen“ aus Neben der Kompetenz, von der Sie eine Kopie erstellen und auswählen möchten **Erstellen Sie eine Kopie** .

   Hinweis:
   Es kann jeweils nur eine Version einer Kompetenz aktiv sein. Wenn Sie eine Kopie der Kompetenz erstellen und aktivieren, wird jede zuvor aktivierte Version der Kompetenz deaktiviert.

5. Wählen Sie im Modal die Option aus **Erstellen Sie eine Kopie** .

Ergebnisse
Eine Kopie der Kompetenz wird generiert, und Sie gelangen zum geführten Setup.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit den Schritten im geführten Setup fort, um die Kompetenz zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Now Assist-Kompetenz .

Wenn Sie eine Kopie der Kompetenz „Fall- oder Incident-Zusammenfassung“ erstellen und mehr über Ihre Optionen erfahren möchten, finden Sie unter Dokumentation zum Konfigurieren der Datensatzzusammenfassung .

Konfigurieren Sie die Fall- oder Incident-Zusammenfassung in Now Assist-Administrator Konsole

Konfigurieren Sie die Fall- oder Incident-Zusammenfassung mithilfe des geführten Setups in Now Assist-Administrator Konsole. Sie können die Eingabetabellen und -Felder auswählen und die Eingabeaufforderungsausgabe für Kopien der Datensatzzusammenfassungskompetenzen anpassen.

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen
Sie können die Eingabedaten und die Eingabeaufforderungsausgabe nur für eine Kopie einer Kompetenz zur Datensatzzusammenfassung anpassen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Kompetenzkopie finden Sie unter Erstellen Sie eine Kopie von Now Assist

Automatische Übersetzung

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

Kompetenz. Nachdem Sie eine Kompetenzkopie erstellt haben, können Sie hier die Schritte zum Abschließen der Kompetenzeinrichtung erlernen.

Erforderliche Rolle: nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind viele Einstellungen für vorhanden Now Assist Datensatzzusammenfassung ist für allgemeine Anwendungsfälle optimiert. Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Integration generativer KI in Ihre Instanz, um festzustellen, ob Sie Änderungen vornehmen möchten und was diese Änderungen sind. Nachdem Sie einen Plan erstellt haben, können Sie eine Kopie einer Kompetenz erstellen und die Eingabequellen und die Eingabeaufforderungsausgabe ändern.

Prozedur

1. In **Name der Kompetenz** Feld den Kompetenznamen eingeben.

   Der Standardname fügt dem ursprünglichen Kompetenznamen (Kopie) hinzu. Beispiel: Fallzusammenfassung (Kopie). Wenn Sie den Namen in einen spezifischeren Namen ändern, können Sie später leichter erkennen, ob Sie Änderungen vornehmen möchten.

2. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Beschreibung für die Kompetenz hinzu.
3. Wechseln Sie zum nächsten Schritt, indem Sie auswählen **Speichern und fortfahren** .
4. Wählen Sie die Eingabefelder und Datenquellen für jede Eingabevorlage aus.

   Die Standardoptionen sind für Sie ausgewählt. Einige Optionen sind schreibgeschützt. Nachdem Sie Änderungen an der Eingabevorlage vorgenommen haben, können Sie Ihre Arbeit speichern, indem Sie auswählen **Speichern Sie die Vorlage** .

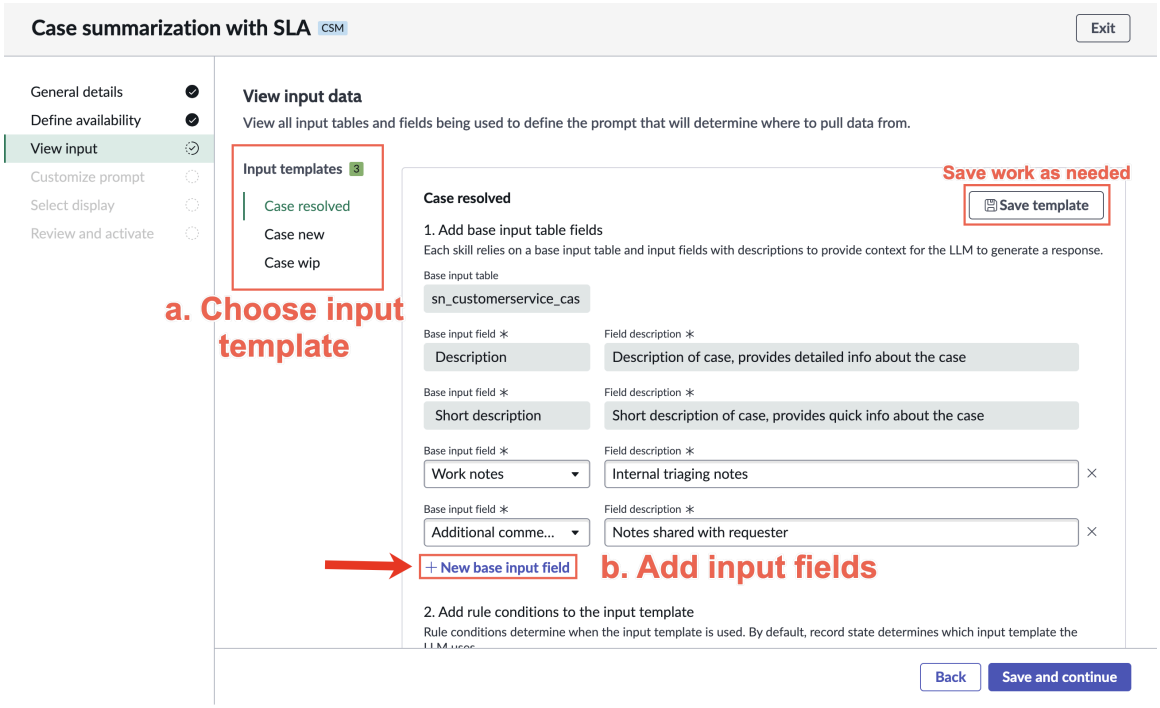
   a. Wählen Sie eine Eingabevorlage aus.

      Die drei Standardeingabevorlagen sind für neue Datensätze, laufende Datensätze und geschlossene Datensätze vorgesehen.

   b. Fügen Sie die Felder der Basiseingabetabelle hinzu, indem Sie auswählen **Neues Basiseingabefeld** , Auswahl eines Felds und Eingabe einer Feldbeschreibung.

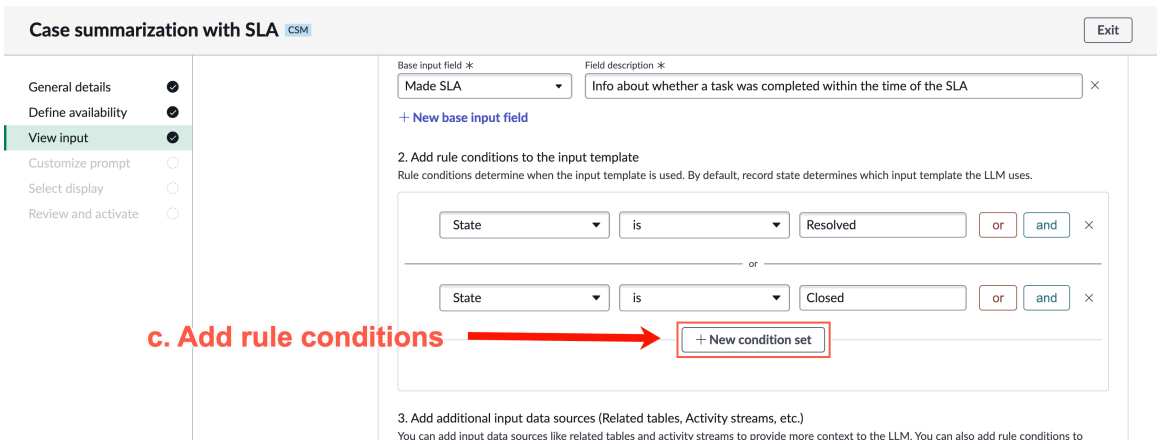
      Jedes Basiseingabetabellenfeld erfordert eine Beschreibung. Die Beschreibung informiert das große Sprachmodell (LLM) darüber, wofür das Feld dient und wie die Informationen interpretiert werden sollen. Je mehr Informationen Sie in die Beschreibung eingeben, bedeutet, dass das Modell mehr Kontext für die Daten 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.



c. Fügen Sie die Regelbedingungen für die Basistabelle hinzu, oder ändern Sie sie.

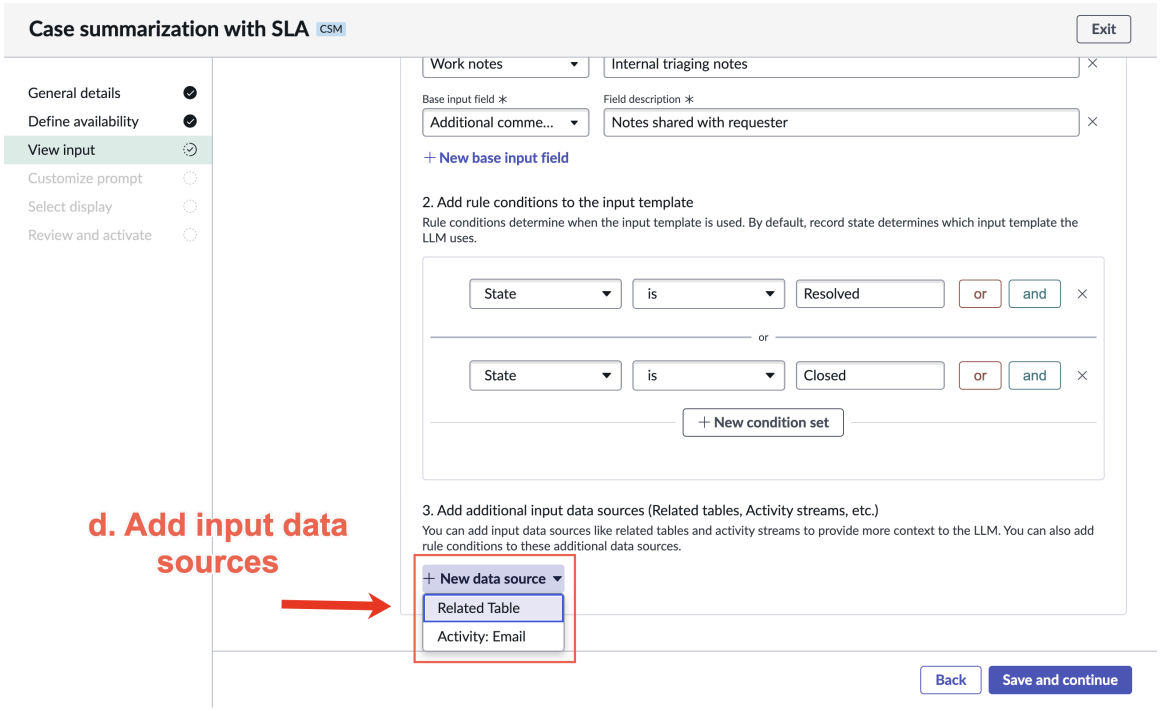
Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Die Datensatzzusammenfassung ist nur für die Datensätze verfügbar, die den Regelbedingungen einer Eingabevorlage entsprechen.



d. Wahlweise: Fügen Sie zusätzliche Eingabedatenquellen hinzu, indem Sie auswählen **Neue Datenquelle** Und wählen Sie beide aus **Zugehörige Tabelle** Oder **Aktivität: E-Mail** .

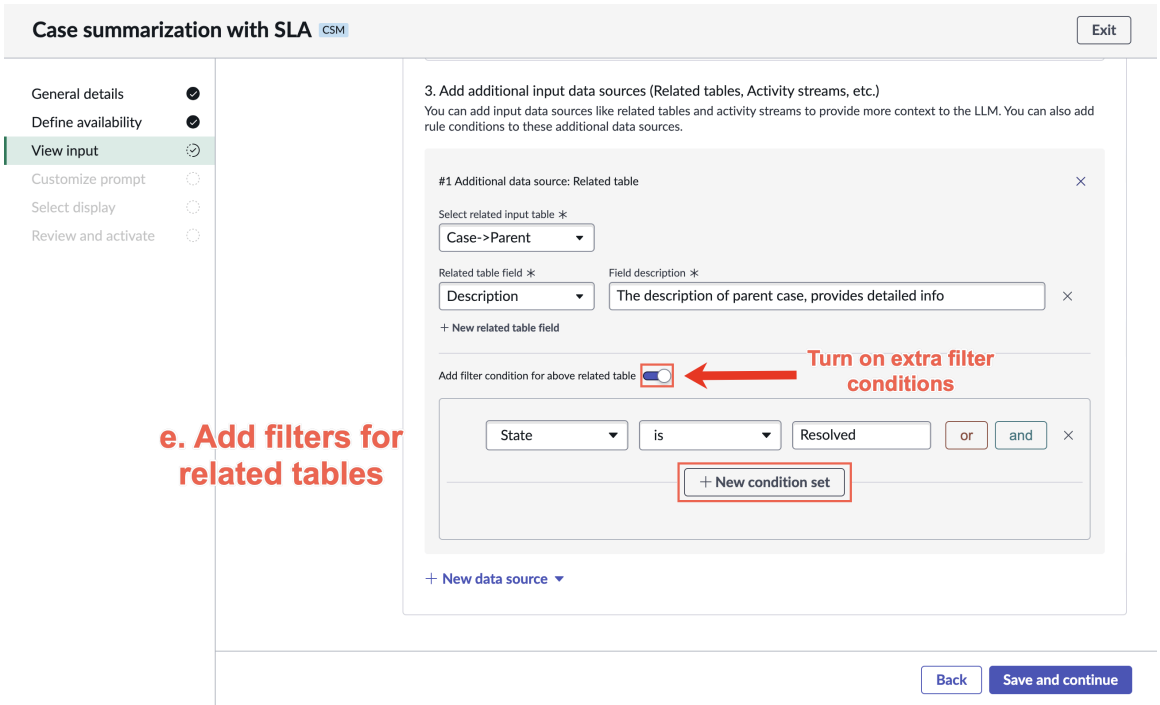
(Optional) Jede zugehörige Tabelle ist mit Eingabefeldern und Beschreibungen konfiguriert. Spezifischere Beschreibungen für zugehörige Tabellen helfen, dem LLM mehr Kontext zu geben. Aktivitätsfelder, z. B. E-Mail, haben keine Eingabefelder, die Sie konfigurieren können.

© 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.



e. Wahlweise: Fügen Sie der zugehörigen Tabelle eine Filterbedingung hinzu.

(Optional) Sie können der zugehörigen Tabelle weitere Regelbedingungen hinzufügen. Diese Regelbedingungen bestimmen, ob die Daten aus der zusätzlichen Datenquelle in die Zusammenfassung einbezogen werden. Sie können Zusammenfassungen zu Fällen generieren, die nicht mit zusätzlichen Datenquellenregelbedingungen übereinstimmen, solange die Bedingungen der Basistabellenregel erfüllt sind.



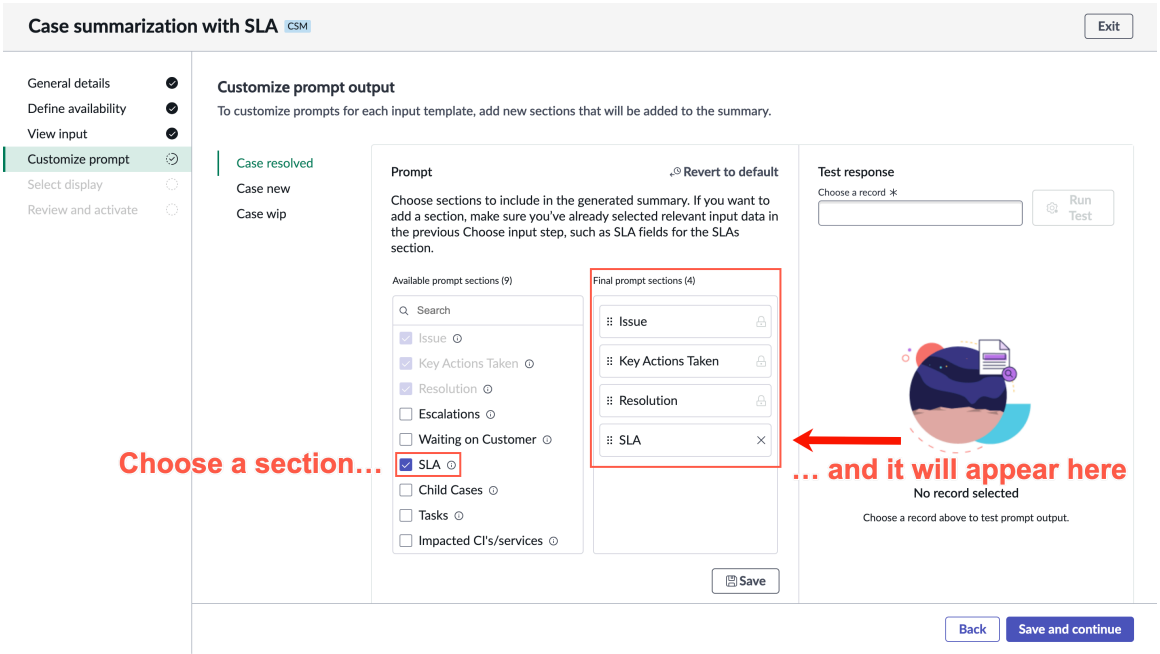
5. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

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.

6. Wählen Sie Eingabeaufforderungsausgabenabschnitte aus, die in Zusammenfassungen angezeigt werden sollen, indem Sie einen Eingabeaufforderungsabschnitt in der Liste „Verfügbare Eingabeaufforderungsabschnitte“ in die Liste „endgültige Eingabeaufforderungsabschnitte“ verschieben.

   Sie können Abschnitte neu anordnen, indem Sie die Felder in der Liste der Abschnitte der endgültigen Eingabeaufforderung ziehen. Einige Eingabevorlagen haben Abschnitte, die mit dem Sperrsymbol ( ). Diese Abschnitte müssen in der endgültigen Zusammenfassung angezeigt werden, Sie können sie jedoch mit allen von Ihnen hinzugefügten Abschnitten neu anordnen.



7. Wählen Sie im Bereich „Testantwort“ einen Datensatz aus **Wählen Sie einen Datensatz aus** Feld.
8. Generieren Sie eine Zusammenfassung für den ausgewählten Datensatz, indem Sie auswählen **Test Ausführen** .

   Wichtig:
   Jedes Mal, wenn Sie Ihre Eingabeaufforderungsausgabe testen, zählt der Vorgang als Unterstützung, die von nachverfolgt wird Now Assist Abonnement. Um nachzuverfolgen Now Assist Nutzung, Überwachung der Now Assist-Nutzung in Abonnementmanagement .

   Das Ausführen mehrerer Tests mit verschiedenen Datensätzen kann dazu beitragen, dass Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind.
9. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
10. Wählen Sie aus, wann die Kompetenz verfügbar ist, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Kompetenz ist immer verfügbar** Oder **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** .

    Wenn Sie wählen **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** , Sie können den Bedingungsgenerator verwenden, um Bedingungen hinzuzufügen, die einschränken, wann die Kompetenz verfügbar ist. Sie können die Kompetenz beispielsweise nur für bestimmte Zuweisungsgruppen verfügbar machen.
11. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
12. Wählen Sie aus, wo die Datensatzzusammenfassung verfügbar sein soll, indem Sie den Umschalter neben Ihrer bevorzugten Anzeigeoption 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.

Sie können sowohl produktintern als auch Now Assist Bereich oder beides.

- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in eingeben **Anwenderrollen** Feld. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie das X-Symbol in der Rollenblase auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angeben, Sie können jedoch beliebig viele Rollen hinzufügen.

13. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
14. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Ergebnisse
Ihre anwenderdefinierte Version der Fall- oder Incident-Zusammenfassung ist in der Instanz aktiv.

Nächste Maßnahme
Analysieren Sie Ihre Kompetenzleistung auf der Now Assist-Administrator Konsole zur Bestimmung des Erfolgs der neuen Version der Kompetenz. Erfahren Sie mehr über die Nachverfolgung Now Assist Nutzung um Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Beheben Sie eine Problembehandlung Now Assist Kompetenz

Führen Sie Diagnosen für eine Kompetenz auf dem aus Now Assist-Administrator Konsole, und erhalten Sie Informationen zum Status Ihrer Kompetenzkonfiguration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bestimmte Kompetenzen verfügen über Diagnoseskripts, die Sie über ausführen können Now Assist-Administrator Konsole. Diese Diagnoseskripts überprüfen die erfolgreiche Kompetenzausführung und das Setup des Basiswerts Fähigkeitsdefinitionen . Wenn Sie eine Kopie einer Kompetenz erstellt haben, können Sie keine Diagnosen für die Kompetenzkopie ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features**an.

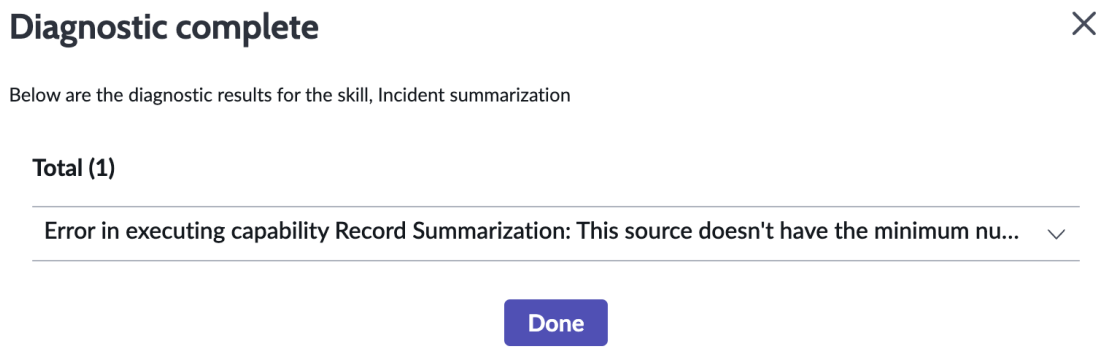
   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich den Workflow der Kompetenz aus, die Sie beheben möchten, z. B. **Technologie** Oder **Kunde** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Funktionskarte, die die Kompetenz enthält, die Sie beheben möchten, die Option aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie im Abschnitt „alle verfügbaren Kompetenzen“ oder „aktive Kompetenzen“ das Symbol „weitere Optionen“ aus Neben der Kompetenz, von der Sie eine Kopie erstellen und auswählen möchten **Führen Sie Diagnosen aus** .
5. Überprüfen Sie nach Abschluss der Diagnosen die Ergebnisse jedes Tests.



Nächste Maßnahme
Wenn Sie Probleme mit Ihrer Kompetenzkonfiguration identifiziert haben, können Sie dies Bearbeiten Sie die Kompetenz Von Now Assist-Administrator Konsole.

Wenn das Problem durch das Bearbeiten der Kompetenz nicht gelöst wird, können Sie dies tun Wenden Sie sich an den ServiceNow-Support Für zusätzliche Hilfe.

Wird Analysiert Now Assist Nutzung

Verwenden Sie Now Assist analytics- und Überwachungstools auf der Übersichtsseite, um Zusammenfassungen, Informationen zur Kompetenznutzung und Probleme zu überprüfen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

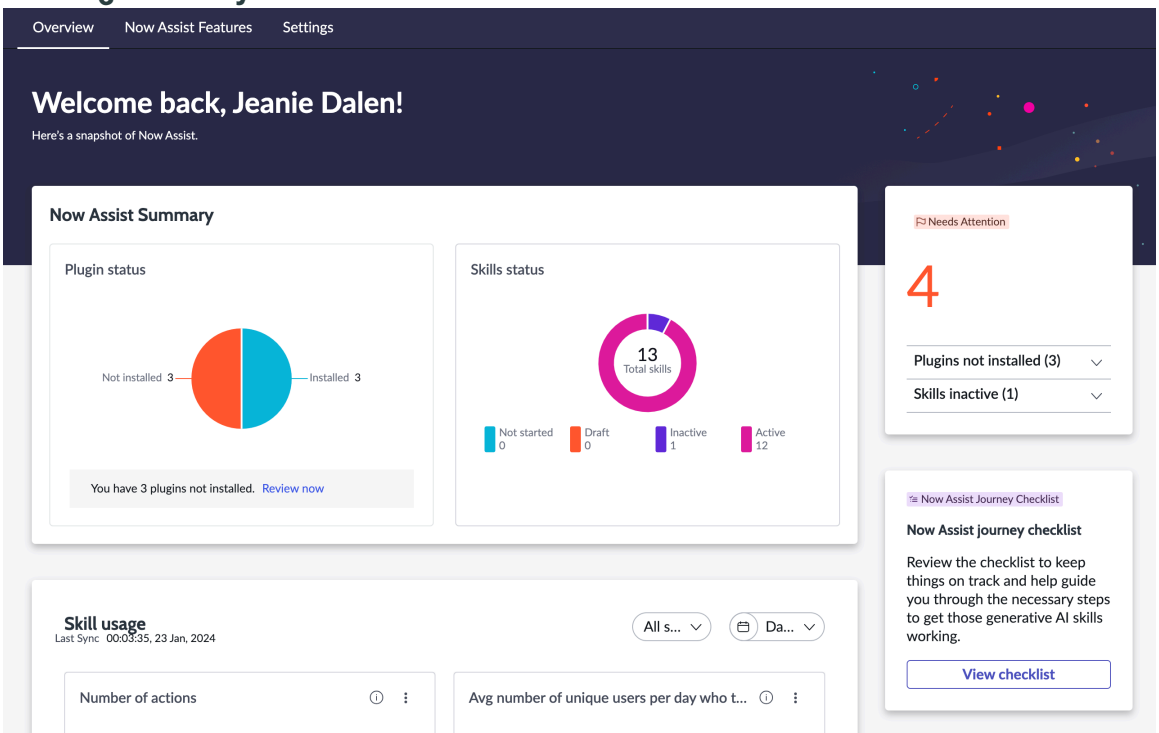
Now Assist-Administrator-Übersichtsseite

Nachdem Sie die Kompetenzen aktiviert und verwendet haben, können Sie ihre Nutzung im Zeitverlauf mit Diagrammen messen, die wichtige Metriken anzeigen. Die Konsolenübersichtsseite enthält Informationen zur Kompetenzleistung, einschließlich des Abschlusses von Aufgaben im Zeitverlauf und eine Zusammenfassung der aktiven oder verfügbaren Kompetenzen.

Das folgende Beispiel zeigt Now Assist-AdministratorÜbersichtsseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und Analytics auf der Now Assist-AdministratorÜbersichtsseite



Now Assist Abschnitt „Zusammenfassung“

Die Now Assist Der Abschnitt „Zusammenfassung“ zeigt Informationen zum Status Ihrer Kompetenzen und Plugins in einem grafischen Format an.

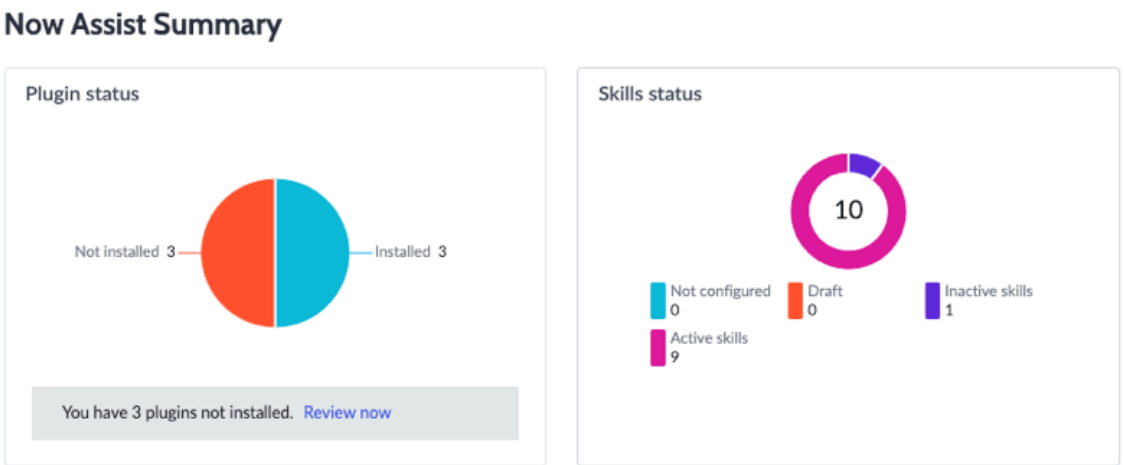
Plugin-Status

Zeigt ein Kreisdiagramm an, das die Anzahl der installierten Plugins und die Anzahl der verfügbaren deinstallierten Plugins anzeigt. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie jetzt** Link zum Überprüfen und Installieren zusätzlicher Plugins.

Kompetenzstatus

Zeigt ein Ringdiagramm an, das Ihre Kompetenzen entsprechend dem Status ihrer Konfiguration anzeigt: Aktiv, inaktiv, Entwurf oder nicht konfiguriert.

Das folgende Diagramm zeigt den Plugin-Status, der als Kreisdiagramm angezeigt wird, und den Kompetenzstatus, der als Ringdiagramm 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.

Abschnitt „Kompetenznutzung“

Im Abschnitt „Kompetenznutzung“ werden die Metriken für Ihre installierten aktiven Kompetenzen angezeigt. Wählen Sie das Info-Symbol Um Informationen darüber anzuzeigen, was die Metriken jeder Karte darstellen, oder wählen Sie das Optionssymbol aus Zum Aktualisieren der Karte.

Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen, um die Diagramme zu konfigurieren.

Alle Kompetenzen

Zeigen Sie alle Kompetenzen an, oder wählen Sie eine oder mehrere Kompetenzen einzeln aus, um die Ansicht zu ändern.

Datumsbereich

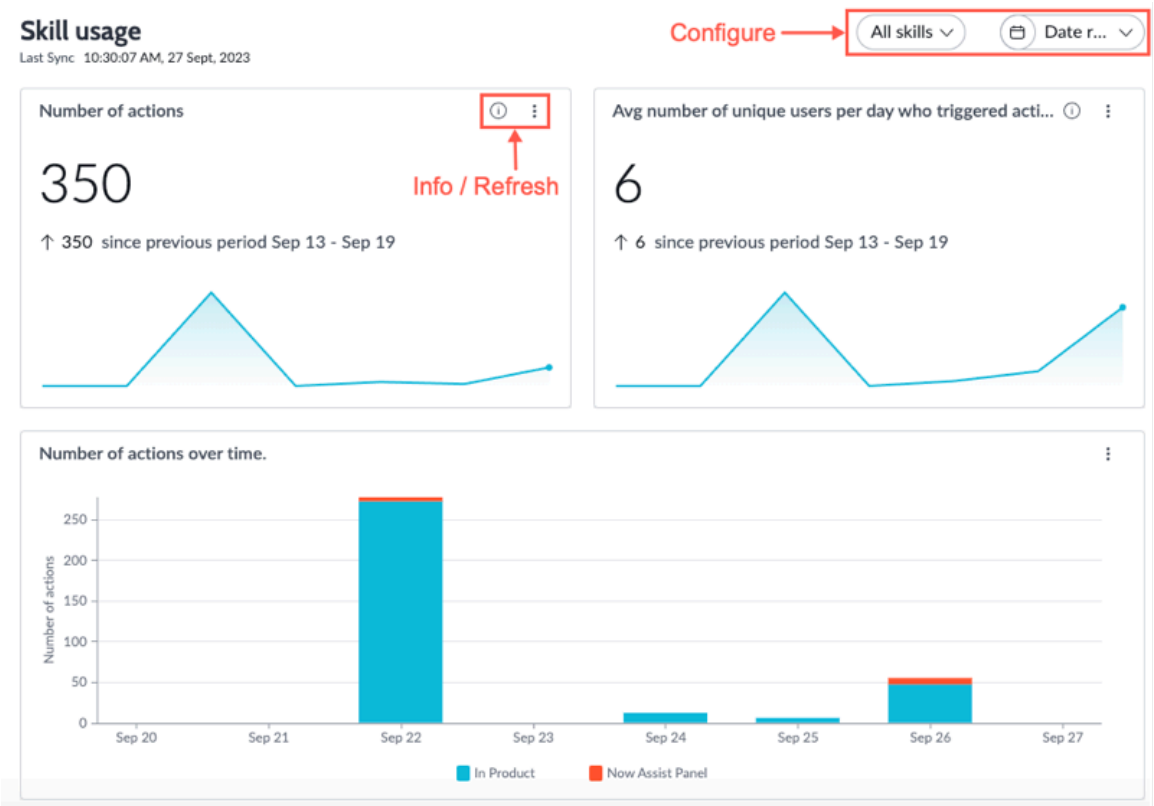
Ändern Sie den Datumsbereich für die Analytics.

Das folgende Diagramm zeigt die Diagramme und Steuerungen zur Kompetenznutzung, einschließlich der Anzahl der Aktionen, der durchschnittlichen eindeutigen Anwender pro Tag und der Anzahl der Aktionen im Zeitverlauf.

Daten werden einmal täglich erfasst und verwendet Performance Analytics and Reporting (PAR) für die Datenerfassung und -Visualisierung.

Weitere Informationen zur Leistung finden Sie unter Now Assist Analytics Und Performance Analytics-Indikatoren für generative KI

Diagramme und Steuerungen zur Kompetenznutzung



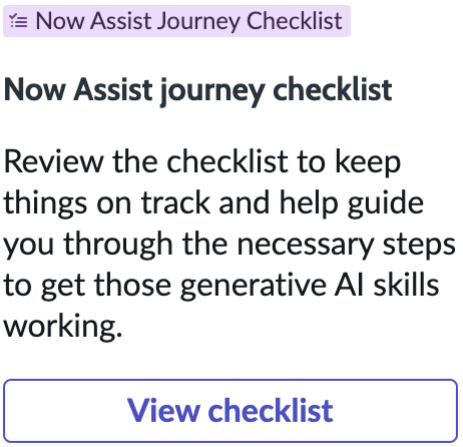
Now Assist Journey-Prüfliste

Die Now Assist Die Journey-Prüfliste enthält einen Leitfaden für Now Assist Workflow. Wenn Sie verwirrt sind, was Ihr nächster Schritt bei der Implementierung sein soll Now Assist

Automatische Übersetzung

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

Greifen Sie in Ihrer Instanz jederzeit auf die Prüfliste zu, indem Sie auswählen **Prüfliste anzeigen** .



Zusätzliche Ressourcen auf der Übersichtsseite

Die Abschnitte „hilfreiche Ressourcen“ und „häufig gestellte Fragen“ enthalten Links zur Dokumentation und beantworten häufig gestellte Fragen.

Im Abschnitt Handlungsbedarf wird eine Anzahl von Elementen angezeigt, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Unter der Anzahl befinden sich kategorisierte Links zu diesen Elementen.

Konfigurieren Sie allgemeine Now Assist-Einstellungen

Konfigurieren Sie über die Now Assist-Administratorkonsole allgemeine Einstellungen für alle Now Assist-Anwendungen, einschließlich Sprachunterstützung, Datenfreigabe und -Verarbeitung und Now Assist Guardian.

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

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

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 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** .

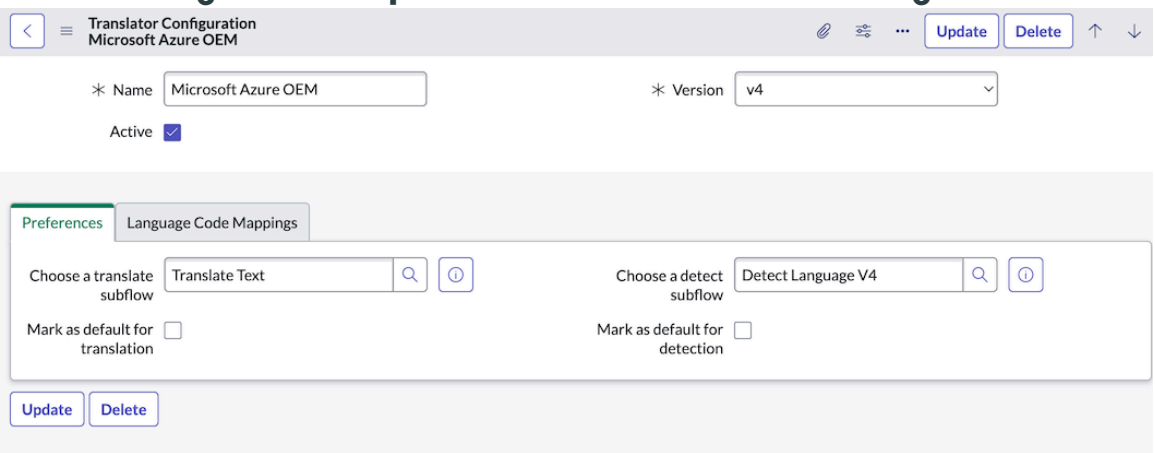
Ergebnisse
Mehrsprachiger Service ist für aktiviert Now Assist Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Azure OEM für dynamische Übersetzung in Now Assist

Unterstützt Eingabe in mehreren Sprachen in Now Assist Anwendungen mit Microsoft Azure OEM-Übersetzerservice in enthalten Generative-KI-Controller.

Unterstützung mehrerer Sprachen für Now Assist Anwendungen



Wenn dynamische Übersetzung in Generative-KI-Controller Ist aktiviert, wird der Eingabetext Ihrer Anwender von verarbeitet Microsoft Azure OEM (com.snc.microsoft_oem_Translation_Spoke) wie folgt:

1. Die Sprache des Texts wird erkannt.
2. Der Text wird dynamisch ins Englische übersetzt und dann bereitgestellt Now Assist.
3. Now Assist Gibt eine Antwort auf Englisch zurück.
4. Die englische Antwort wird in die bevorzugte Sprache des Anwenders übersetzt und in der Anwenderoberfläche angezeigt.

Weitere Informationen zum Aktivieren der dynamischen Übersetzung in diesem Kontext finden Sie unter Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen Und Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Fähigkeiten im Controller für generative KI.

Aktivierung

Die Microsoft Azure OEM-Übersetzerservice ist in enthalten Generative-KI-Controller. Microsoft Azure OEM erfordert Dynamische Übersetzung Tabellen, also Generative-KI-Controller Wird aktiviert Dynamische Übersetzung Wenn es nicht bereits aktiv ist.

Microsoft Azure OEM wird als Zeile in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ (sn_dt_Translator_Configuration) angezeigt. Dieser Datensatz kann nicht bearbeitet werden. Die Anmeldeinformationen für die Verbindung dieses Übersetzerservice sind bereits konfiguriert. Weitere Informationen zu dieser Integration finden Sie unter https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html .

Wenn Sie versuchen, diesen Datensatz in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ zu aktualisieren, wird der folgende Fehler angezeigt: „Die Microsoft Azure OEM-Übersetzerkonfiguration wird in generativen KI-Flows verwendet. Kann nicht bearbeitet werden.“

Mit Xanadu Patch 3-Release, die Microsoft Azure OEM-Übersetzer enthält Unterstützung für Exclusion Framework in Dynamic Translation . Auch die von Flows und Subflows verwendete API wird automatisch auf v4 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.

Der Anwendungsbereich für Microsoft Azure OEM ist sn_ms_oem.

Weitere Informationen finden Sie unter Dynamic Translation .

Zugehörige Informationen

Dynamic Translation

Generative-KI-Controller

Weisen Sie die Rolle „Datenverwalter“ zu

Wählen Sie einen Datenverwalter aus, um Entscheidungen über die Datenfreigabe mit zu treffen ServiceNow In Now Assist Anwendungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sys_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Datenverwalter ist dafür verantwortlich, zu bestimmen, ob Eingabeaufforderungen, Eingaben und Antworten mit generativer KI in angezeigt werden Now Assist Anwendungen in Ihrer Instanz werden für freigegeben ServiceNow.

Die ServiceNow Mit dem Kundendatenfreigabeprogramm können Sie Daten zur Verbesserung bereitstellen ServiceNow KI-Produkte. Diese Daten tragen dazu bei, die Genauigkeit der Vorhersage zu verbessern, die Anwender-Experience zu verbessern, Produkte an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen und Halluzinationen für aktivierte zu reduzieren Now Assist Kompetenzen.

In den folgenden Schritten wird erläutert, wie einem bestimmten Anwender eine Rolle zugewiesen wird. Eine weitere Option besteht darin, eine Gruppe, z. B. „KI-Datenverwalter“, der Gruppe die Rolle zuzuweisen und dann den Anwender in diese Gruppe zu setzen. Siehe Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Und öffnen Sie dann einen Anwenderdatensatz.
2. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
3. Wählen Sie in der Rollensammlung die Rolle sn_generative_ai.Data_Steward aus, und wählen Sie dann die aus **Hinzufügen** ( )-Symbol.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Sobald der Datenverwalter über die richtige Rolle verfügt, kann er die Informationen zur Datenfreigabe in der Now Assist-Administratorkonsole in überprüfen **Einstellungen** Registerkarte unter **Datenschutz und Datenfreigabe** > **Datenfreigabe**an.

Deaktivieren Sie die Datenfreigabe für Now Assist

Die Datenfreigabe verbessert sich ServiceNow KI-Produkte. Sie können die Datenfreigabe über deaktivieren Now Assist Seite „Administratorkonsoleneinstellungen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Wichtig:
Die Datenfreigabe ist für GCC- oder selbst gehostete Instanzen nicht verfügbar. Sie müssen nicht abwählen, da die Datenfreigabe nie aktiviert ist. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich an Ihren Account-Mitarbeiter.

Wenn Sie keinen Datenverwalter haben, finden Sie weitere Informationen unter Weisen Sie die Rolle „Datenverwalter“ zu Dokumentation.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.Data_Steward

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Deaktivieren von ServiceNow Kundendaten-Freigabeprogramm können Sie keine Daten mehr zur Verbesserung bereitstellen ServiceNow KI-Produkte. Durch Freigeben von Daten für ServiceNow KI-Entwicklungsprogramm stellen Sie relevante Daten bereit, um die Genauigkeit der Vorhersage und die Anwender-Experience zu verbessern, Produkte an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen und Halluzinationen für aktivierte zu reduzieren Now Assist Kompetenzen.

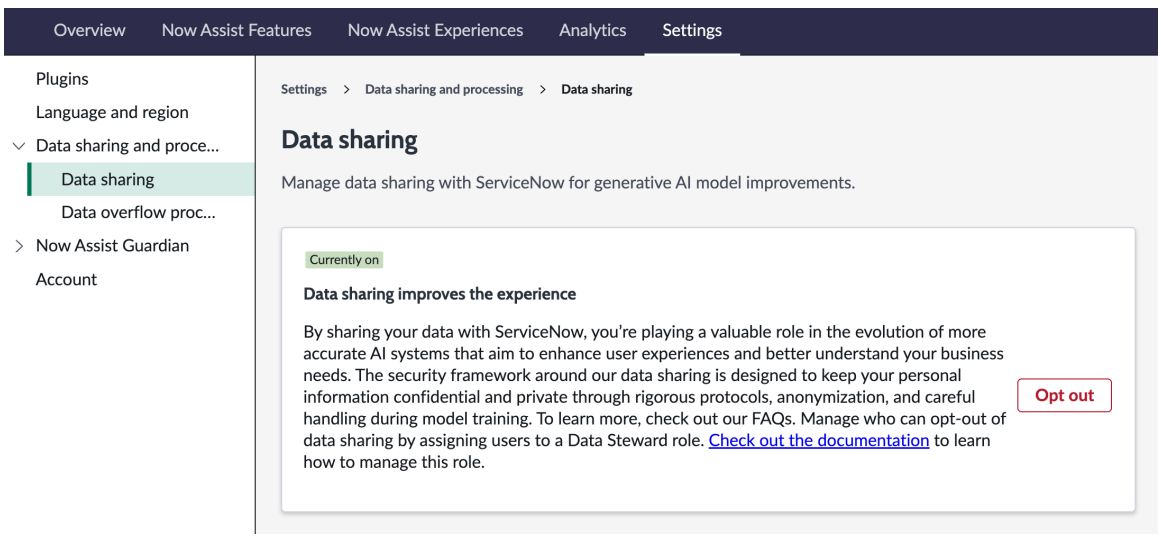
Sie können eine deaktivieren ServiceNow Instanz aus der Datenfreigabe von Now Assist-Administrator Konsole, wenn Sie nicht teilnehmen möchten. Wiederholen Sie den Abwählvorgang für alle Instanzen, die verwenden Now Assist Funktionalität.

Die Verarbeitung kann bis zu fünf Geschäftstage dauern.

Prozedur

1. Ändern Sie den aktuellen Sitzungsumfang, indem Sie oben rechts neben der Suchleiste das Globe-Symbol auswählen und den Anwendungsbereich auf Generative KI-Controller festlegen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Einstellungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Bereich Einstellungen die aus **Datenfreigabe und -verarbeitung** > **Datenfreigabe** Registerkarte



4. Wählen Sie Aus **Deaktivieren** .
5. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **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.

Automatische Übersetzung

Ergebnisse
Ihre Einstellung für die Datenfreigabe wird in der Instanz gespeichert. Wenn Sie die Datenfreigabe wieder aktivieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Account Executive.

Konfigurieren Sie Now Assist-Datenschutzrichtlinien

Konfigurieren Sie Datenschutzrichtlinien, um Daten in Now Assist zu anonymisieren.

Vorbereitungen
Auf Ihrer Instanz müssen die folgenden Anwendungen installiert sein:

Wenn Sie keinen Datenverwalter haben, finden Sie weitere Informationen unter Weisen Sie die Rolle „Datenverwalter“ zu Dokumentation.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.Data_Steward

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Now Assist **Datenschutzrichtlinien** Mit können Sie überprüfen und konfigurieren, wie personenbezogene Daten (PII) in Now Assist deidentifiziert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Wechseln Sie im Navigationsbereich zu **Datenfreigabe und -verarbeitung** > **Datenschutzrichtlinien**an.
3. Wählen Sie Aus **Details anzeigen** Der Datenschutzrichtlinie, die Sie überprüfen möchten. Überprüfen Sie die Richtliniendetails und die aktuellen aktiven Muster im Popup-Fenster.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie in Datenschutz** . Siehe Configuring Data Privacy for Now Assist Weitere Informationen zum Konfigurieren von Now Assist-Richtlinien.

Konfigurieren Sie die Now Assist-Datenüberlaufverarbeitung

Konfigurieren Sie, wo Now Assist-Daten in Zeiten mit hohem Datenverkehr verarbeitet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.Data_Steward

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig werden Now Assist-Daten in ServiceNow-Rechenzentren verarbeitet. In Zeiten mit hohem Netzwerkverkehr können Daten in Microsoft Azure-Rechenzentren „Burst“ werden, um konsistente Ladezeiten zu gewährleisten und Fehler bei Kapazitätsüberläufen zu vermeiden. Benutzer mit der Rolle „Datenverwalter“ können dieses Verhalten über die Now Assist-Administratorkonsole deaktivieren oder aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Wechseln Sie im Navigationsbereich zu **Datenfreigabe und -verarbeitung** > **Überlaufverarbeitung jetzt**an.
3. Wählen Sie entweder aus **Deaktivieren** Oder **Aktivieren** . Instanzen werden standardmäßig aktiviert. Sie können diese Einstellung jederzeit 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.

Überprüfen Now Assist Account-Informationen

Überprüfen Sie Ihren Now Assist Lizenzdetails auf der Account-Seite von Now Assist-Administrator Konsole, um sicherzustellen, dass Sie über die für Sie verfügbaren Informationen auf dem Laufenden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

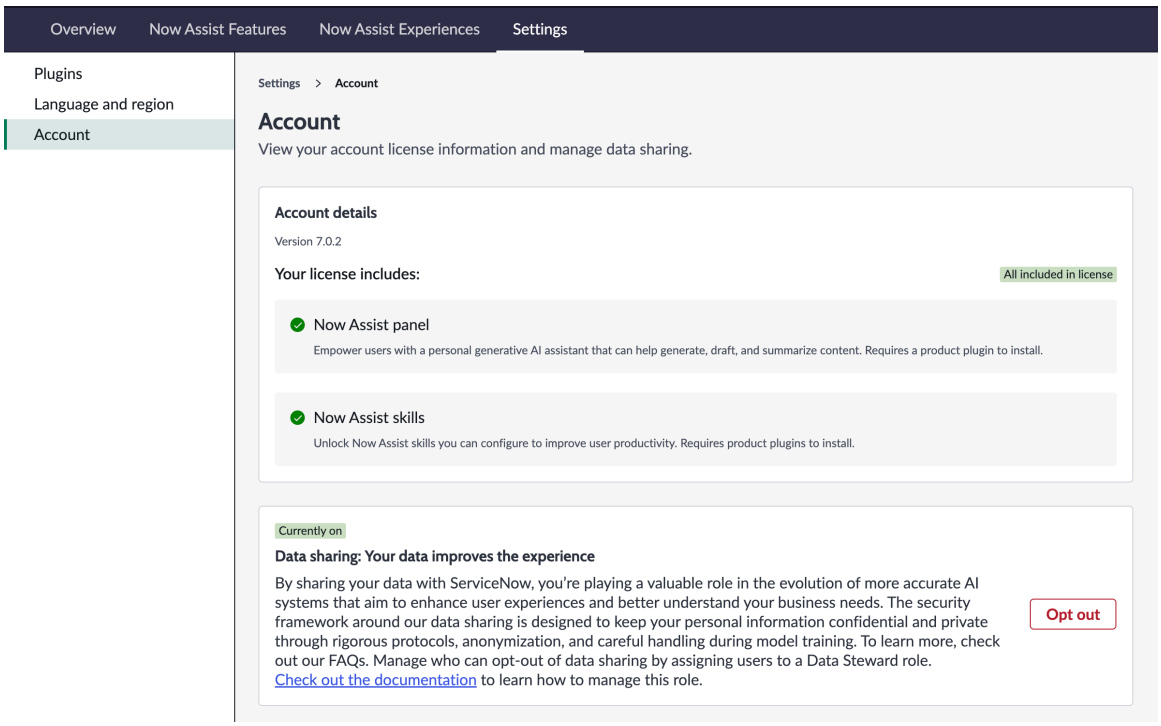
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Account-Seite können Sie die Lizenzierungsinformationen überprüfen, um zu überprüfen, für welche Plugins und Funktionen Sie berechtigt sind und welchen Status sie haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Einstellungen** Registerkarte.

2. Wählen Sie auf der Seite „Einstellungen“ die Option aus **Account** .



3. Überprüfen Sie im Abschnitt „Account-Details“ des Bereichs, was in Ihrem enthalten ist Now Assist Lizenz.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie die Kompetenzen, die Sie für wünschen Now Assist Workflow-Anwendungen, damit Sie generative KI-Fähigkeiten im verwenden können ServiceNow AI Platform. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen.

Aktivieren Sie den Anstößigschutz für generative KI

Aktivieren Sie den Anstößigkeitsschutz, um die Option zum Blockieren anstößiger Inhalte in KI-generierten Texten und Konversationen zu protokollieren und hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Generative KI ist probabilistisch, d. h. Ausgaben basieren auf Wahrscheinlichkeiten, und die doppelte Verwendung derselben Eingabe garantiert nicht dieselbe Ausgabe. Ein Teil des von KI generierten Materials kann potenziell aufgrund von Toxizität, Sexismus oder anderer anstößiger Stimmung unerwünscht sein. Mit Now Assist Guardian können Sie Material protokollieren, das als anstößig erkannt wird. Wenn Sie wählen, können Sie auch anstößiges Material blockieren, damit Anwender den generierten Inhalt nicht sehen. Stattdessen wird eine Nachricht angezeigt, dass anstößiges Material erkannt und blockiert wurde.

Siehe Now Assist Guardian Weitere Informationen finden Sie unter .

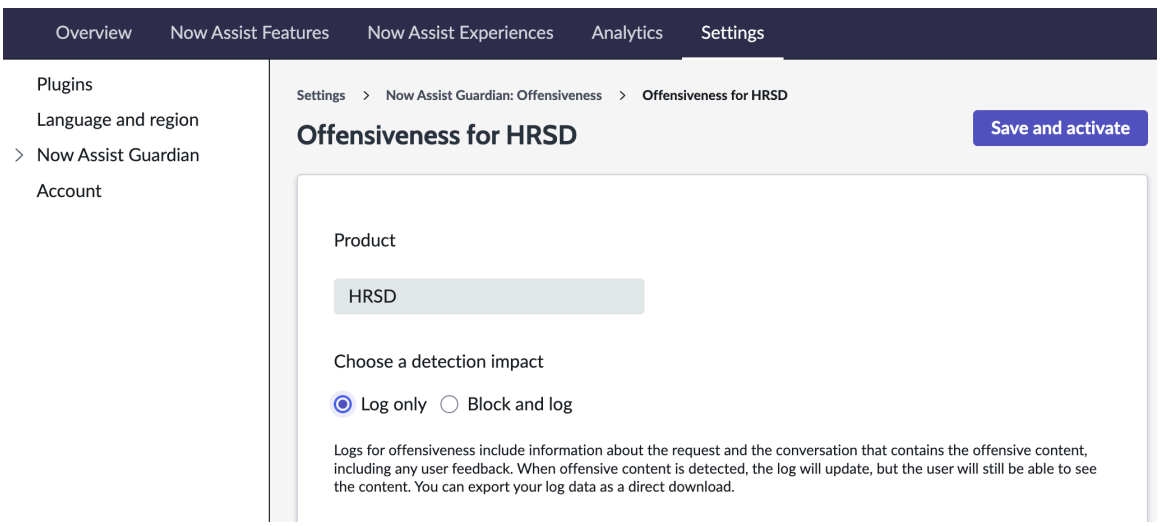
Protokolle können zur Überprüfung exportiert werden. Anweisungen dazu finden Sie unter Exportieren Sie Now Assist Guardian-Protokolle .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie im Seitenbereich die aus **Now Assist Guardian** > **Anstößigkeit** Registerkarte
3. Wechseln Sie zu **Verfügbar für Sie** Registerkarte, um anzuzeigen, aus welchen Workflows Sie auswählen können.

   Wenn bereits Schutzmaßnahmen für Anstößigkeit aktiviert sind, werden sie in angezeigt **Aktiv** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Für den Workflow, für den Sie den Anstößigkeitsschutz aktivieren möchten.
5. Wählen Sie Ihre Auswirkungserkennung aus.

   Now Assist Guardian protokolliert, wenn anstößige Inhalte erkannt oder generiert werden, wenn der Anstößigkeitsschutz aktiviert ist. Sie können auch auswählen, ob Sie den Inhalt für den Anwender blockieren möchten. Wenn Sie den Inhalt blockieren möchten, wird dem Anwender eine standardisierte Nachricht angezeigt, in der erläutert wird, dass anstößiges Material blockiert wurde, anstatt das, was generiert wurde.



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
Die Schutzmaßnahme für Anstößigkeit von Now Assist Guardian ist in Ihrer Instanz für den von Ihnen ausgewählten Workflow aktiviert.

Nächste Maßnahme
Sie können Anstößigkeitsschutz für alle Now Assist-Anwendungen aktivieren, die Sie in Ihrer Instanz aktiviert haben. Wenn Sie Ihre Erkennungsauswirkung ändern möchten, können Sie weitere Optionen auswählen (⋮) In der Liste der aktiven Workflows und wählen Sie aus **Bearbeiten** .

Sie können den Anstößigkeitsschutz für Ihren Workflow jederzeit deaktivieren, indem Sie weitere Optionen auswählen und auswählen **Deaktivieren** .

Konfigurieren Sie den Angriffsschutz für Prompt Injection

Aktivieren oder deaktivieren Sie den Angriffsschutz für Prompt Injection für KI-generierten Text und Konversationen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

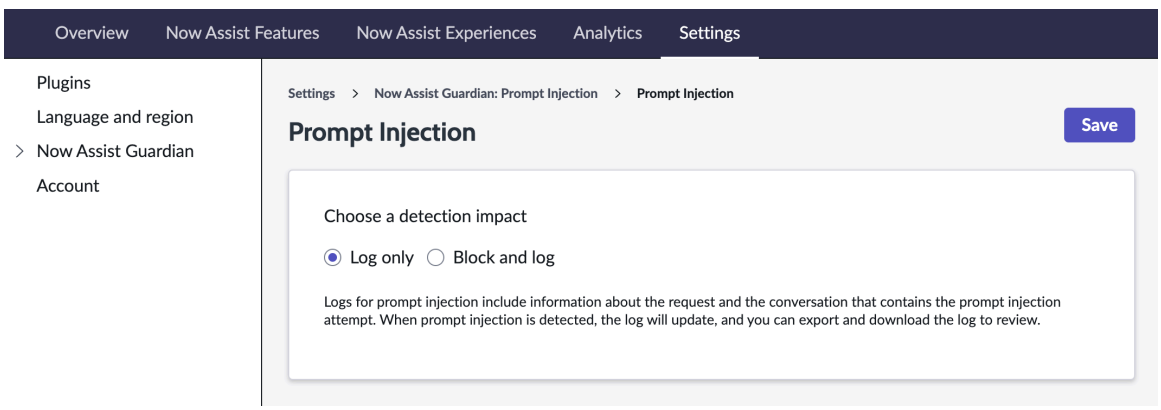
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Prompt Injection-Angriffe sind eine Art von Cybersicherheitsangriffen, bei denen jemand versucht, die anfänglichen Anweisungen eines LLM zu überschreiben, um unbeabsichtigtes Verhalten zu verursachen. Now Assist Guardian kann diese Angriffsversuche erkennen und protokollieren. Sie können auswählen, ob Sie die KI-generierte Antwort blockieren möchten, nachdem der Angriff versucht wurde.

Siehe Now Assist Guardian Weitere Informationen finden Sie unter .

Protokolle können zur Überprüfung exportiert werden. Anweisungen dazu finden Sie unter Exportieren Sie Now Assist Guardian-Protokolle .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Wechseln Sie im Seitenbereich zu **Now Assist Guardian** > **Prompt Injection**an.
3. Wählen Sie den Umschalter aus, um den aktiven Status des Angriffsschutzes für Prompt Injection zu ändern.
4. **Wahlweise:** Unter **Auswirkung auf die Erkennung** , Wählen Sie das Optionssymbol (⋮) Und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** Zum Ändern der Erkennungsauswirkung.

   (Optional) Sie können auswählen, ob Prompt Injection-Angriffe blockiert und protokolliert 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.

Ergebnisse
Sie haben konfiguriert, ob der Angriffsschutz für Prompt Injection in Ihrer Instanz aktiviert ist, und festgelegt, was Now Assist Guardian im Falle eines Versuchs tun soll.

Konfigurieren Sie Filter für sensible Themen

Richten Sie Filter ein, um Anwender zu einem anderen Thema umzuleiten, wenn bestimmtes Betreffmaterial in einer Virtual Agent-Konversation erkannt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für bestimmte Themen möchten Sie einen Anwender möglicherweise umleiten, einen HR-Fall zu erstellen oder mit einem Servicemitarbeiter zu sprechen, anstatt eine Konversation mit generativer KI fortzusetzen. Sie können die Typen von Betreffen aktivieren und konfigurieren, die Now Assist Guardian erkennt, und die Weiterleitung für aktivieren.

Siehe Now Assist Guardian Weitere Informationen finden Sie unter .

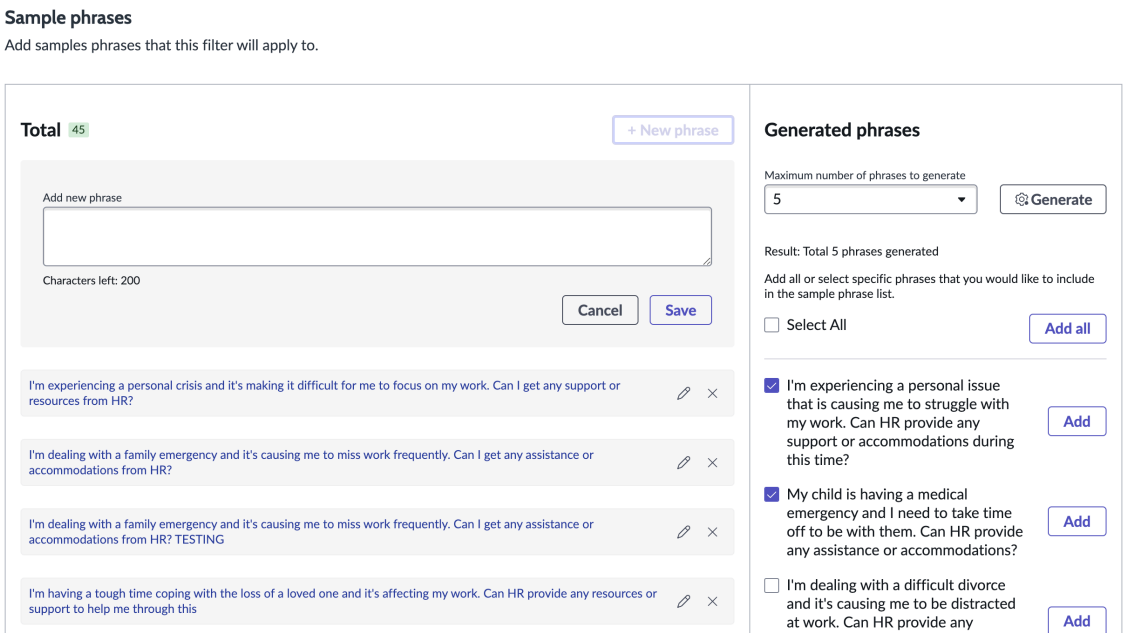
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren zu **Now Assist Guardian** > **Filter**an.
3. Wechseln Sie zu **Verfügbar für Sie** Registerkarte, um zu sehen, welche Filter verfügbar sind.
4. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Für den Filter, den Sie aktivieren möchten.
5. Überprüfen und generieren Sie Beispielausdrücke.

   Beispielausdrücke sagen dem LLM, welche Art von Text vom Filter erkannt werden soll. Je mehr Beispielausdrücke Sie angeben, desto genauer ist das LLM bei der Erfassung dieser Themen. Sie können vorhandene Beispielausdrücke bearbeiten, indem Sie das Bleistiftsymbol auswählen und sie mit dem Löschsymbol entfernen.

   Es gibt zwei Möglichkeiten, einen neuen Beispielausdruck hinzuzufügen. Um einen Ausdruck manuell hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neuer Ausdruck** Geben Sie den Text in das Textfeld ein, und wählen Sie aus **Speichern** Um es der Liste hinzuzufügen. Sie können auch Beispielausdrücke mit generativer KI generieren, indem Sie zu wechseln **Generative Beispiele** Bereich, in dem die Anzahl der Ausdrücke ausgewählt wird, die Sie generieren möchten, und wählen Sie aus **Generieren** . Sobald die Ausdrücke generiert wurden, wählen Sie aus **Hinzufügen** Um einen Beispielausdruck hinzuzufügen, oder verwenden Sie die Kontrollkästchen, um Ausdrücke auszuwählen und auszuwählen **Alle hinzufügen** Um jeden ausgewählten Ausdruck hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Speichern und fortfahren**.
7. Wählen Sie aus, für welche Virtual Agents Sie die Filter für sensible Themen aktivieren möchten, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Virtual Agent-Namen aktivieren.
8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
9. Überprüfen Sie das Fallback-Thema, wenn ein Filter erkannt wird.

   Sobald ein sensibles Thema erkannt wurde, wird der Anwender standardmäßig zum Thema Sensitivity Detection: Fallback weitergeleitet, das den Anwender ermutigt, einen HR-Fall zu erstellen oder mit einem Servicemitarbeiter zu sprechen. Sie können eine Vorschau des Themas über das geführte Setup anzeigen.
10. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
11. Überprüfen Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten für das Filter-Setup im letzten Schritt.

    Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, können Sie im Schrittnavigationsbereich zu einem vorherigen Schritt zurückkehren.
12. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren des Filters.

Ergebnisse

Die Umleitung sensibler Themen ist in Ihrer Instanz für den von Ihnen ausgewählten Filter aktiviert. Der Filter wird in angezeigt **Aktiv** Registerkarte von **Filter** Abschnitt der Now Assist Guardian-Einstellungen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie später Änderungen an der Konfiguration vornehmen möchten, an **Aktiv** Registerkarte der Now Assist Guardian-Einstellungsoptionen, und wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮) In **Aktionen** Spalte.

Exportieren Sie Now Assist Guardian-Protokolle

Exportieren Sie Protokolle aus Now Assist Guardian, um Einblicke in die Häufigkeit zu erhalten, mit der verschiedene Schutzmaßnahmen erkannt und 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
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Now Assist Guardian erstellt Protokolle für alle drei verfügbaren Schutzmaßnahmen. Durch die Überprüfung der Protokolle können Sie feststellen, wie oft anstößige Inhalte generiert werden, Angriffsversuche zur Prompt Injection auftreten oder vertrauliche Themen erkannt werden.

Siehe Now Assist Guardian Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Verwenden Sie das Menüelement weitere Optionen (⋮) Und wählen Sie aus **Exportieren** .

   a. Informationen zur Schutzmaßnahme gegen Anstößigkeit finden Sie unter **Now Assist Guardian** > **Anstößigkeit**an.

      Verwenden Sie die Liste in **Aktiv** Registerkarte, um auszuwählen, für welchen Workflow Sie Protokolle exportieren möchten.

   b. Informationen zur Prompt Injection-Schutzmaßnahme finden Sie unter **Now Assist Guardian** > **Prompt Injection**an.

   c. Informationen zu vertraulichen Themen finden Sie unter **Now Assist Guardian** > **Filter**an.

Ergebnisse
Das Protokoll wird als CSV-Datei auf Ihren Computer exportiert.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie keine Protokolldaten sehen, wurde die Schutzmaßnahme höchstwahrscheinlich noch nicht ausgelöst. Wenn Sie der Meinung sind, dass Daten angezeigt werden sollten, dies aber nicht der Fall sind, wenden Sie sich an Now Support.

Modellanbieter verwalten

Greifen Sie auf den LLM-Anbieter (großes Sprachmodell) zu, der für verschiedene verwendet wird, und wählen Sie ihn aus Now Assist Kompetenzen. Die Auswahl wirkt sich auf alle Kompetenzen innerhalb der Fähigkeit aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Um die Auswahl des Modellanbieters zu aktivieren, stellen Sie sicher, dass die Kompetenz in dieser Region verfügbar ist. Die Konfigurationssteuerungen für die genehmigten Modellanbieter und die entsprechenden konformen Kompetenzen für bestimmte Regionen werden in genehmigt KI-Kontrollstelle Vom KI-Steward. Beispiel: Um den Modellanbieter für zu aktualisieren Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A: Stellen Sie sicher, dass alle Kompetenzen unter Konversationskompetenzen in der Region verfügbar und aktiv sind.

Gemäß KI-Kontrollstelle Einstellungen ist die Auswahl des Modellanbieters auf mehreren Ebenen verfügbar, einschließlich Kompetenz, Kompetenzgruppe und Instanzebene in Now Assist-Administrator. Daher in einer Situation, in der eine Kompetenz nicht konform ist oder ein Modellanbieter in einer bestimmten Region nicht verfügbar ist, Now Assist-Administrator Die Konsole stellt die Administratorpersona mit alternativen Regionsbereichsoptionen 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.

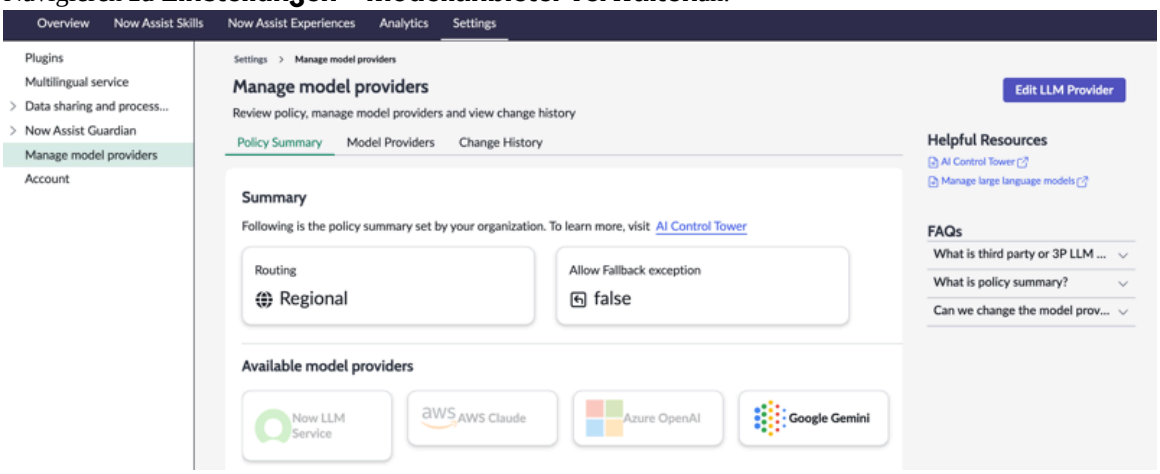
die Genehmigungsberechtigungen zum Fortfahren mit der Auswahl des Modellanbieters benötigen. Beispiel: Sie können zu einem anderen Modellanbieter wechseln, um einen bestimmten zu verwenden Now Assist Kompetenz. Beachten Sie, dass der Regionsbereich in den globalen Standort geändert werden muss, damit die Kompetenz funktioniert. Hier können Sie erst fortfahren, nachdem Sie der Änderung des Regionsbereichs zugestimmt haben.

Hinweis:
Für regulierte Märkte:

- Die **Verwalten Sie LLM** Die Option ist für Kunden in nicht verfügbar Now Assist-Administrator Anwenderoberfläche.
- Nur Now LLM Service Kompetenzen stehen Kunden zur Verfügung. Alle Kompetenzen, die externe Anbieter nutzen (z. B. Azure), werden in ausgeblendet Now Assist-Administrator Konsole. Mit Ausnahme der NSC-Region: Nutzung von Kompetenzen Azure OpenAI Ist für Anwender verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren zu **Einstellungen** > **Modellanbieter verwalten**an.



3. Überprüfen Sie diese im **Verwalten Sie Modellanbieter** Seite:
   - Richtlinienzusammenfassung, die von Ihrer Organisation über Kompetenzen festgelegt wurde, die nicht konforme Modellanbieter verwenden.

     Hinweis:
     Notieren Sie sich die Details der Weiterleitung und Fallback-Ausnahme. Diese Details werden auch von abgeleitet KI-Kontrollstelle Konfigurationen. Siehe Um mehr über die Fallback-Ausnahme und andere vom KI-Steward festgelegte Steuerungen zu erfahren.

   - Modellanbieter, die dem zugewiesen sind Now Assist Kompetenzen und Kompetenzgruppen.
   - Richtlinien- und Kompetenzaktualisierungen durch den KI-Steward in KI-Kontrollstelle Unter **Change-Verlauf** Registerkarte.

Bearbeiten Sie Modellanbieter

Bearbeiten Sie den Modellanbieter auf Kompetenz-, Kompetenzgruppe- oder Instanzebene aus der Liste der unterstützten Drittpartei-Modellanbieter, einschließlich des Standardmodells Now LLM Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

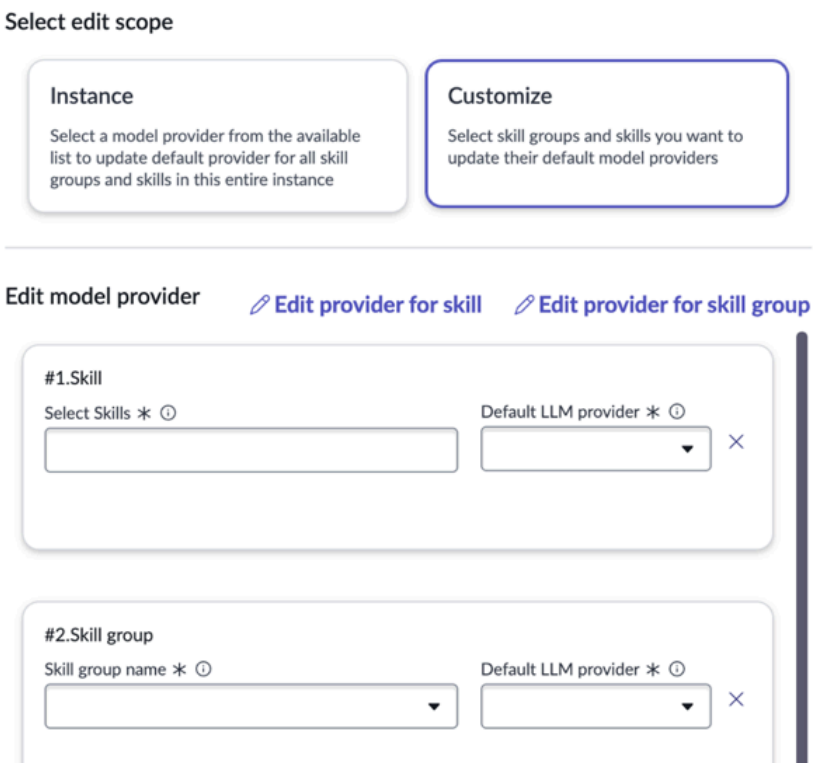
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren zu **Einstellungen** > **Modellanbieter verwalten**an.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie den LLM-Anbieter** Die Now Assist Kompetenz, für die Sie das LLM aktualisieren möchten.
4. Sie können den Modellanbieter für die Instanz bearbeiten oder anpassen, um ihn auf Kompetenz- oder Kompetenzgruppenebene zu aktualisieren.
5. Wählen Sie Aus **Instanz** Bereich zum Aktualisieren des Modellanbieters für alle Kompetenzen und Kompetenzgruppen in der Instanz.

   a. Wählen Sie aus **Standardmodellanbieter** Und wählen Sie aus **Speichern und aktivieren** Um Ihre Auswahl zu aktualisieren.
   Die betroffenen Kompetenzen und Kompetenzgruppen werden neben angezeigt.

   b. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Modellanbieters.
   Sie erhalten eine Bestätigungsnachricht, wenn Sie den Change und die Auswirkung überprüft haben.

   Hinweis:
   Die Vereinbarungsabnahmemeldung wird nur für den ersten Anwender angezeigt.

6. Bearbeiten Sie den Modellanbieter für eine Kompetenz oder Kompetenzgruppe, nachdem Sie den Modellanbieter auf Instanzebene ausgewählt haben.
   Diese Anpassung überschreibt die Auswahl auf Instanzebene.
7. Wählen Sie Aus **Anpassen** Zum Auswählen des Modellanbieters für eine bestimmte Kompetenz oder Kompetenzgruppe.



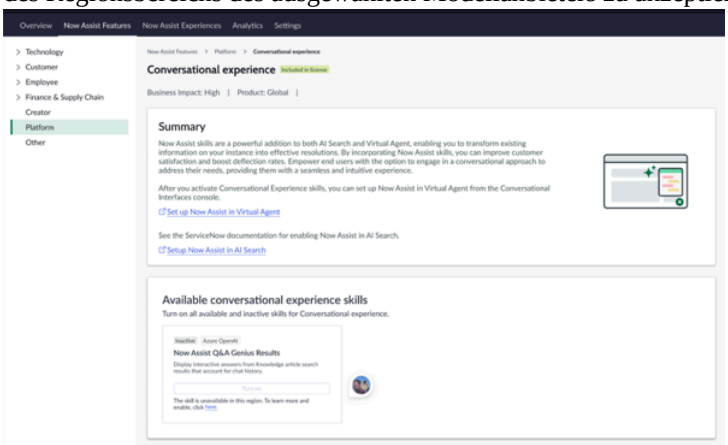
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Wählen Sie aus **Standardmodellanbieter** Für bestimmte Kompetenz oder Kompetenzgruppe.
Wählen Sie die Kompetenzgruppe als aus **KI-Agents** Um den Modellanbieter für zu ändern **Now Assist in Virtual Agent** .

b. Wählen Sie Aus **Speichern und aktivieren** Um Ihre Auswahl zu aktualisieren.

Hinweis:
Die Kompetenz „Antworten auf die KI-Suche in Websuche“ ist nur mit Google Gemini als LLM-Anbieter kompatibel. Wenn Sie den LLM-Anbieter für diese Kompetenz in Azure OpenAI ändern möchten, finden Sie unter Konfigurieren Sie die Antwortfunktion für die KI-Suche für die Websuche Weitere Informationen finden Sie unter .

8. Wählen Sie Aus **Abbrechen, zurück** Um oder rückgängig zu machen **Ja, aktivieren** Zum Speichern der Updates.
Die Statuszusammenfassung der Kompetenzen, für die die Änderung des Modellanbieters erfolgreich aktualisiert oder fehlgeschlagen ist, wird angezeigt.
9. Überprüfen und akzeptieren Sie die modale Einwilligungsnachricht, um die Bedingungen für die Änderung des Regionsbereichs des ausgewählten Modellanbieters zu akzeptieren.



Bestimmte Marktregionen sind für bestimmte Modellanbieter eingeschränkt. Der Regionsbereich muss in den globalen Standort geändert werden, damit die Kompetenzen den ausgewählten Modellanbieter verwenden können.

10. Wählen Sie Aus **Ich stimme zu** Um die Auswahl zu akzeptieren und anzuwenden.
Sie erhalten eine Nachricht, die die Auswahl des Modellanbieters bestätigt. Die Auswahl benachrichtigt auch, wenn eine der Kompetenzen innerhalb dieser Fähigkeit nicht mit der Auswahl aktualisiert wird.

Hinweis:
Die Anpassungen der Kompetenz und des Kompetenzniveaus werden überschrieben, sobald Sie die Modellanbieter auf Instanzebene aktualisiert haben.

Spracheingabe für aktivieren Now Assist Bereich

Geben Sie Anwendern die Möglichkeit, ihre Stimme bei der Interaktion mit zu verwenden Now Assist Bereich, um den Bereich zugänglicher zu machen. Mit der Spracheingabe können Sie den Bereich verwenden, ohne eine Tastatur verwenden zu müssen.

Vorbereitungen
Sie müssen mindestens eine Now Assist-Anwendung mit einer Kompetenz installiert haben, die den Now Assist-Bereich verwendet. Siehe Now Assist-Bereich Weitere Informationen zu unterstützten Kompetenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Anwendern die Möglichkeit geben, Spracheingaben in zu verwenden Now Assist Bereich. Diese Funktion bietet eine zusätzliche Eingabemethode für die Interaktion mit Now Assist-Kompetenzen in Englisch. Sobald sie aktiviert ist, können Anwender diese Funktion in ihren persönlichen Eingabehilfeeinstellungen aktivieren, indem sie sie aktivieren **Aktivieren Sie die Spracheingabe für den Now Assist-Bereich** . Siehe Konfigurieren Sie Next Experience-Barrierefreiheitseinstellungen Weitere Informationen zum Festlegen persönlicher Barrierefreiheitseinstellungen.

Die Sprach-zu-Text-Eingabe kann Anwendern mit Mobilitätseinschränkungen helfen, ohne eine Tastatur auf generative KI-Kompetenzen zuzugreifen. Diese Funktion kann auch für blinde oder schwach sehende Anwender, neurodivergierende Anwender, nicht-muttersprachliche Sprecher und mobile Anwender wie Außendienstmitarbeiter nützlich sein.

Die Spracheingabefunktion wird in regulierten Märkten nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Experiences**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator Konsole, navigieren Sie zu Now Assist Seite „Experiences“.

2. Wechseln Sie zu Now Assist Registerkarte „Bereich“.
3. Aktivieren Sie im Abschnitt Einstellungen den Umschalter für **Spracheingabe** .

Ergebnisse

Benutzer können auswählen, ob sie ihre Stimme verwenden können, um mit zu interagieren Now Assist Bereich in den Next Experience-Eingabehilfeeinstellungen.

Lösen von Installations- und Konfigurationsproblemen mit Now Assist

Verwenden Sie diese Prüfliste, um Probleme oder Lücken in Ihrem zu beheben Now Assist Konfiguration.

Häufige Probleme nach Now Assist Funktion

Funktion	Problem	Lösung
KI-Agenten	Ich kann Agent-Spokes nicht finden	Installieren Sie Now Assist Für Spokes-Anwendung aus der ServiceNow Store. Details finden Sie unter Now Assist for Integration Hub .
KI-Suche	Externer Inhalt ist nicht in Suchergebnissen enthalten	Sie können externe Content Connectors verwenden, um andere Quellen in Ihre Suchergebnisse einzubeziehen. Details finden Sie unter External Content Connectors .
KI-Suche	Now Assist In KI-Suche Genius-Ergebnisse werden nicht angezeigt	1. Verifizieren Sie das KI-Suche Und Now Assist In KI-Suche Sind installiert und konfiguriert. 2. Überprüfen Sie das alles Now Assist Plugins sind aktuell. 3. Versuchen Sie, die Plugins zu reparieren.

Automatische Übersetzung

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

Häufige Probleme nach Now Assist Funktion (Fortsetzung)

Funktion	Problem	Lösung
Wissensartikel	Ich kann keinen wissensartikel generieren	1. Verifizieren Sie das Now Assist In Wissensmanagement Ist installiert und konfiguriert. 2. Überprüfen Sie das alles Now Assist Plugins sind aktuell. 3. Überprüfen Sie, ob die Kompetenz „Wissensgenerierung“ aktiviert ist. Details finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz. 4. Versuchen Sie, die Plugins zu reparieren.
Wissensartikel	Das Popup zur KB-Generierung wird in der Core-UI nicht angezeigt	Now Assist In Wissensmanagement Formatierer fehlen möglicherweise im Formularlayout, möglicherweise aufgrund von Formularanpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter KB1710178 .
Now Assist Anwendungen	Ich möchte meine Abonnements anzeigen	Weitere Informationen finden Sie unter Product subscriptions overview .
Now Assist-Bereich	Auf Kompetenzen in kann nicht zugegriffen werden Now Assist Bereich	Überprüfen Sie, ob die Kompetenz so konfiguriert ist, dass sie in angezeigt wird Now Assist Bereich. Details finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Now Assist Kompetenz.
Now Assist-Bereich	Einige Anwender erhalten keine Antwort auf eine Frage	Viele Now Assist Kompetenzen erfordern bestimmte Anwenderrollen. Verifiziert, ob aktive Kompetenzen mit der Rolle des Anwenders vorhanden sind. Details finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz.
Now Assist-Bereich	Ich möchte nicht, dass Kompetenzen in verfügbar sind Now Assist Bereich	Deaktivieren Sie Now Assist Bereich, wenn Sie die Kompetenz konfigurieren. Details finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Now Assist Kompetenz.
Now Assist-Bereich	Optionen für Now Assist Bereich ist im ausgegraut Now Assist-Administrator Konsole	Die Rolle sn_nowassist_admin.user bietet schreibgeschützten Zugriff. Widerrufen oder ändern Sie die Rolle für den Anwender.
Setup von Now Assist	Fehler nach dem Klonen	Versuchen Sie, betroffene Plugins zu reparieren. Details finden Sie unter Repair a ServiceNow application .
Setup von Now Assist	Die Kompetenz „Q&A-Ergebnisse“ befindet sich nicht in Now Assist-Administrator Konsole	Setup von KI-Suche. Details finden Sie unter Configuring AI Search .
Setup von Now Assist	Funktionen/ Kompetenzen fehlen oder funktionieren im Allgemeinen nicht	• Verifizieren Sie, dass alle von Now Assist Plugins sind aktuell. Details finden Sie unter Install an update to a ServiceNow Store application . • Überprüfen Sie, ob die Versions- und Abhängigkeitsanforderungen erfüllt sind. 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.

Häufige Probleme nach Now Assist Funktion (Fortsetzung)

Funktion	Problem	Lösung
		finden Sie unter Evaluating version requirements and dependencies . • Stellen Sie für Kompetenzen sicher, dass sie in aktiv sind Now Assist-Administrator Konsole. Details finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz. • Überprüfen Sie, ob der Anwender über die richtige Rolle für die Kompetenz verfügt. • Versuchen Sie, die Cookies und den Cache im Webbrowser zu löschen. • Versuchen Sie die Reparatur Generative-KI-Controller. Details finden Sie unter Repair a ServiceNow application .
Setup von Now Assist	Eine Kompetenz kann nicht bearbeitet werden	Überprüfen Sie, ob Sie über verfügen Now Assist-Administrator Rolle: sn_nowassist_admin.nsa_admin. Sie können eine Kompetenz bearbeiten oder eine Kopie einer Kompetenz zum Bearbeiten erstellen. Details finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Now Assist Kompetenz und Erstellen Sie eine Kopie von Now Assist Kompetenz.
Setup von Now Assist	Fehlende Einträge, Felder und Fehler	• Verifizieren Sie, dass alle von Now Assist Plugins sind aktuell. Details finden Sie unter Install an update to a ServiceNow Store application . • Versuchen Sie, die Anwendung zu reparieren. Details finden Sie unter Repair a ServiceNow application . • Versuchen Sie die Reparatur Generative-KI-Controller. Details finden Sie unter Repair a ServiceNow application .
Setup von Now Assist	Probleme beim Upgrade Now Assist Anwendungen	• Überprüfen Sie, ob Sie über eine Lizenz für die Anwendung verfügen. • Wenn die Anwendung zuvor nicht installiert wurde, fordern Sie sie über an ServiceNow Store (Aktivieren). • Wenn die Anwendung zuvor installiert wurde, müssen Sie sie möglicherweise über beziehen ServiceNow Store Erneut. Details finden Sie unter Updating applications .
Setup von Now Assist	Kompetenzen funktionieren nicht im älteren Mitarbeiterbereich	Now Assist Kompetenzen sind in nicht verfügbar veralteter Arbeitsbereich. Upgrade auf Service Operations-Arbeitsbereich Zu verwenden Now Assist.

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

Häufige Probleme nach Now Assist Funktion (Fortsetzung)

Funktion	Problem	Lösung
Now Assist für Code	Codevorschläge werden nicht angezeigt	• Stellen Sie sicher, dass die Kompetenz aktiv ist. Details finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz. • Überprüfen Sie, ob der Anwender über die Rolle „now.Assist.Creator“ verfügt. Details finden Sie unter . • Stellen Sie sicher, dass die automatische Vervollständigung aktiviert ist. Details finden Sie unter Generate code with autocomplete .
Now Assist für Entwickler	Kompetenzen nicht verfügbar oder funktionieren nicht	• Überprüfen Sie, ob die Kompetenz in aktiv ist Now Assist-Administrator Konsole. • Überprüfen Sie, ob dem Anwender die Rolle „Now.Assist.Creator“ zugewiesen ist. Diese Rolle ist standardmäßig keinen Gruppen zugewiesen.
Now Assist Skill Kit	Now Assist Skill Kit Ist in meiner Instanz nicht sichtbar	• Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens einen haben Now Assist Produkt installiert. Details finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren. • Überprüfen Sie, ob dem Anwender die Rolle sn_Skill_Builder.admin zugewiesen ist.
Now Assist Skill Kit	Kompetenzen sind schreibgeschützt	Überprüfen Sie, ob dem Anwender die Rolle sn_Skill_Builder.admin zugewiesen ist.
Now Assist in Virtual Agent	Thema wird nicht wie erwartet zurückgegeben	• Überprüfen Sie, ob Virtual Agent Thema befindet sich im Status „aktiv“ und ist veröffentlicht. Details finden Sie unter Publish a Virtual Agent topic . • Überprüfen Sie, ob die Themen die LLM-Themen-Discovery verwenden. NLU-/Stichwortthemen können nicht in einem Portal verwendet werden, das verwendet wird Now Assist In Virtual Agent. Sie können jedoch NLU-/Stichwortthemen zu LLM migrieren. Details finden Sie unter Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics .
Now Assist in Virtual Agent	Dem Portal können keine Themen hinzugefügt werden	Überprüfen Sie, ob die Themen die LLM-Themen-Discovery verwenden. NLU-/Stichwortthemen können keinem Portal hinzugefügt werden, das verwendet Now Assist In Virtual Agent. Sie können diese Themen jedoch zu LLM migrieren. Details finden Sie unter Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics .

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

Häufige Probleme nach Now Assist Funktion (Fortsetzung)

Funktion	Problem	Lösung
Now Assist in Virtual Agent	Konfigurationsprobleme	1. Überprüfen Sie, ob das Plugin aktuell ist. Details finden Sie unter Install an update to a ServiceNow Store application. 2. Befolgen Sie das geführte Setup, um es zu installieren und zu konfigurieren. Details finden Sie unter Configuring assistants overview.
Now Assist in Virtual Agent	Fallback-Optionen können im Setup nicht ausgewählt werden	Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Fallback-Thema verwenden, ist diese Option im geführten Setup möglicherweise nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1760362: Now Assist-Chat-Setup lässt das Festlegen der Fallback-Option nicht zu. Möglicherweise müssen Sie sich anmelden, um den artikel anzuzeigen.
Now Assist in Virtual Agent	Chat zeigt keine Suchergebnisse an	• Verifizieren Sie, dass alle von Now Assist Plugins sind aktuell. Details finden Sie unter Install an update to a ServiceNow Store application. • Verifizieren Sie das KI-Suche Und Now Assist In KI-Suche Sind eingerichtet und konfiguriert. Details finden Sie unter Configuring AI Search und Install Now Assist in AI Search.

Wird Analysiert Now Assist Leistung

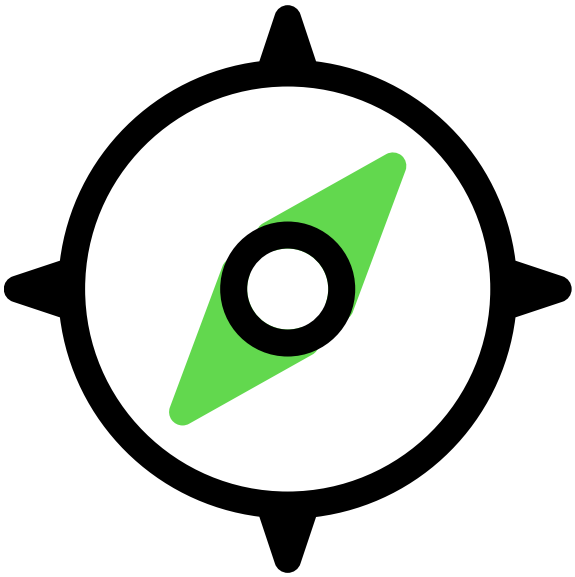
Verwenden Sie Now Assist Analytics Dashboard zur Überwachung der Nutzung und Leistung von Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI, die unter angeboten werden Now Assist.

https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&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.

Erste Schritte

Untersuchen

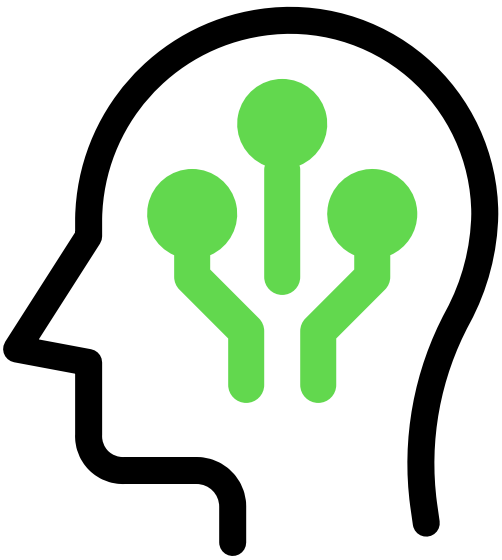


Erfahren Sie mehr über Now Assist Analytics

Konfigurieren

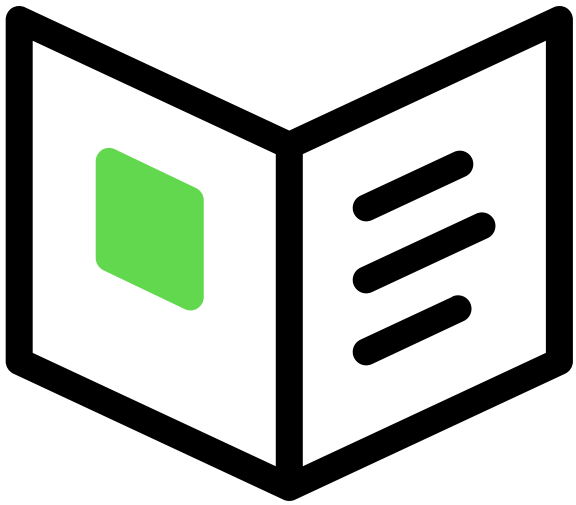
Now Assist Analytics konfigurieren

Verwenden



Now Assist Analytics verwenden

Referenz



Erfahren Sie mehr über Anwenderrollen in Now Assist 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.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für In ServiceNow Community
- 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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Now Assist Analytics erkunden

Erfahren Sie, wie Now Assist Analytics Aktiviert Anwender mit Now Assist Analytics Betrachter oder Now Assist Analytics Administratorrolle zur Überwachung der Nutzung, des Werts und der Leistung von Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI, die unter angeboten werden Now Assist.

Now Assist Analytics – Übersicht

Die Now Assist Analytics Das Dashboard basiert auf dem Platform Analytics Experience. Das Dashboard enthält Indikatoren und Aufgliederungen, die umsetzbare Einblicke in die Nutzung, den Wert und die Leistung von bieten Now Assist Implementierung, einschließlich Now Assist Guardian, Now Assist Kontextmenü und 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.

Now Assist Analytics Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Now Assist Analytics-Administrator	Now Assist Analytics Administratoren überwachen die Nutzung, den Wert und die Leistung von Now Assist Implementierung, einschließlich Now Assist Guardian, Now Assist Kontextmenü und Suche. Sie konfigurieren auch Kompetenzen-Dashboard-Zuordnungen, um individuelle Kompetenznutzungs- und Leistungsindikatoren anzuzeigen.
Now Assist Analytics-Betrachter	Zeigen Sie die Dashboard-Seiten an, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren zu überwachen.

Now Assist Analytics – Vorteile

Now Assist Analytics – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Überwachen Sie die Nutzung, den Wert und die Einführung von Now Assist, Kompetenzleistung, Now Assist Guardian, Now Assist Kontextmenü und Suche.	• Nutzung und Akzeptanz • Selfservice-Leistung • Kompetenzleistung • Now Assist Guardian analytics • Now Assist Kontextmenüanalysen • Analyzer für Anwendersuche • Now Assist Wert-Einblicke	Now Assist Analytics Administrator oder Now Assist Analytics Betrachter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Now Assist Analytics finden Sie unter:

- Now Assist Analytics konfigurieren
- Now Assist Analytics verwenden
- Now Assist Analytics – Referenz

Now Assist Analytics konfigurieren

Konfigurieren Sie Now Assist Analytics Dashboard zum Anzeigen der Nutzungs-, Wert- und Leistungsindikatoren von Now Assist.

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

Konfiguration – Übersicht

Now Assist Analytics Erfordert mindestens einen Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für CSM, Die auf Ihrer Instanz installiert und konfiguriert werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Analytics installieren.

Im Folgenden finden Sie eine optionale Konfigurationsaufgabe, die zum Zuordnen eines verwendet wird Now Assist Kompetenz zu einem Dashboard.

Kompetenz einem Dashboard zuordnen Zum Anzeigen von Indikatoren für Kompetenznutzung und -Leistung.

Now Assist Analytics installieren

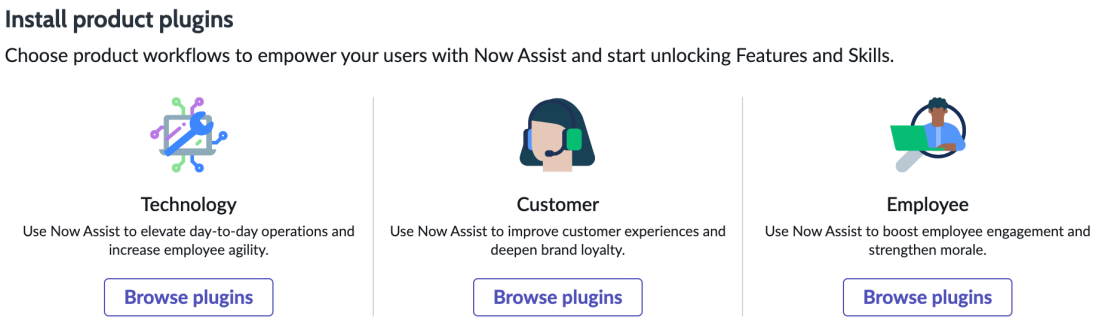
Sie können installieren Now Assist Analytics Anwendung (sn_na_Analytics) mit Now Assist Anwendungen, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Installationsanforderungen

Sie müssen auf sein Yokohama Patch 0 oder höher.

Now Assist Analytics Ist als Abhängigkeit für alle enthalten Now Assist Anwendungen. Es wird nicht empfohlen, die Anwendung selbst zu installieren. Stattdessen können Sie installieren Now Assist Anwendungen aus dem Now Assist-Administrator-Konsole oder direkt über die ServiceNow Store. Details finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

Now Assist-Administrator Installation des Konsolen-Plugins



Kompatibilitätsmatrix

Now Assist Analytics Hat eine Abhängigkeit von Now Assist-Administrator. Stellen Sie sicher, dass Sie über die kompatible Version von verfügen Now Assist-Administrator Konsole basierend auf der folgenden Kompatibilitätsmatrix.

Now Assist Analytics Version	Now Assist-Administrator Konsolenversion	Release
Now Assist Analytics 2.0.14	Now Assist-Administrator 5.0.7	Yokohama Patch 1
Now Assist Analytics 1.1.11	Now Assist-Administrator 4.1.16	Yokohama Patch 0

Kompetenz einem Dashboard zuordnen

Ordnen Sie ein zu Now Assist Kompetenz zu einem Dashboard, um Kompetenzleistungsindikatoren und Kompetenzdetails 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.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie ein Dashboard mit einer Kompetenz in derselben Domäne zuordnen.

Hinweis:

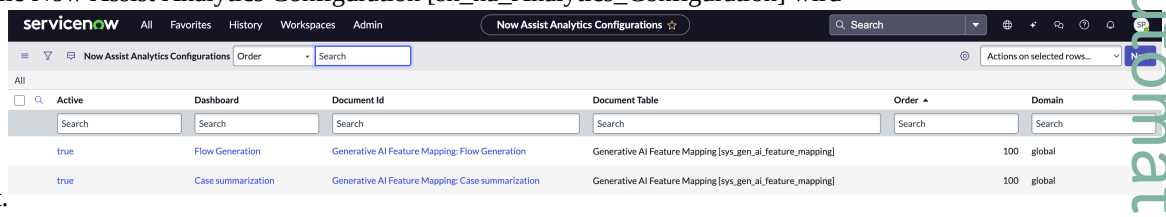
Sie können eine Kompetenz nur einem Dashboard zuordnen. Das Zuordnen einer Funktion (die aus mehreren Kompetenzen besteht) wird derzeit nicht unterstützt.

Wenn Sie eine Kompetenz einem anwenderdefinierten Dashboard zuordnen, stellen Sie sicher, dass Sie den entsprechenden Zugriff auf das Dashboard freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Share a Platform Analytics dashboard .

Erforderliche Rollen: sn_na_Analytics.admin und sn_nowassist_admin.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü und Eingabetaste sn_na_Analytics_Configuration.list .
   Die Tabelle Now Assist Analytics Configuration [sn_na_Analytics_Configuration] wird angezeigt.



2. Erstellen Sie eine neue Zuordnung, indem Sie auswählen **Neu**
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Now Assist Analytics Formular „Konfigurationsdatensatz“

Feld	Beschreibung
Dashboard	Das Dashboard, das Sie einer Kompetenz zuordnen möchten. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ) Zum Suchen und Auswählen des Dashboards.
Anwendung	Die Anwendung, die den Datensatz enthält.
Dokumenttabelle	Tabelle, die konfigurierte Kompetenzen enthält. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ), um nach der Tabelle „Now Assist-Kompetenzkonfiguration“ [sn_nowassist_Skill_config] zu suchen und auszuwählen.
Dokument-ID	Die Kompetenz, die Sie dem Dashboard zuordnen möchten. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ), um nach der Kompetenz zu suchen und auszuwählen, die Sie dem Dashboard zuordnen möchten.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Zuordnung.
Reihenfolge	Festzulegende Reihenfolge, die die Priorität der Zuordnung in Fällen bestimmt, in denen mehrere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Kompetenzen demselben Dashboard zugeordnet sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Zuordnung abgeschlossen haben, wechseln Sie zur Seite „Kompetenzdetails“, und wählen Sie die Kompetenz aus der Dropdown-Liste aus, um sicherzustellen, dass das zugeordnete Dashboard angezeigt wird.

Now Assist Analytics verwenden

Die Now Assist Analytics Das Dashboard bietet Indikatoren und Aufgliederungen, die helfen, die Leistung der Funktionen, Fähigkeiten und Kompetenzen der generativen KI zu überwachen, die in Ihrer Instanz aktiv sind.

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Now Assist Admin** > **Analytics**an. Sie müssen über die Rolle Now Assist Analytics Admin [sn_na_Analytics_admin] oder Now Assist Analytics Viewer [sn_na_Analytics_Viewer] verfügen, um das Dashboard anzuzeigen. In den folgenden Abschnitten werden die Dashboard-Seiten detaillierter erläutert.

Nutzung und Akzeptanz

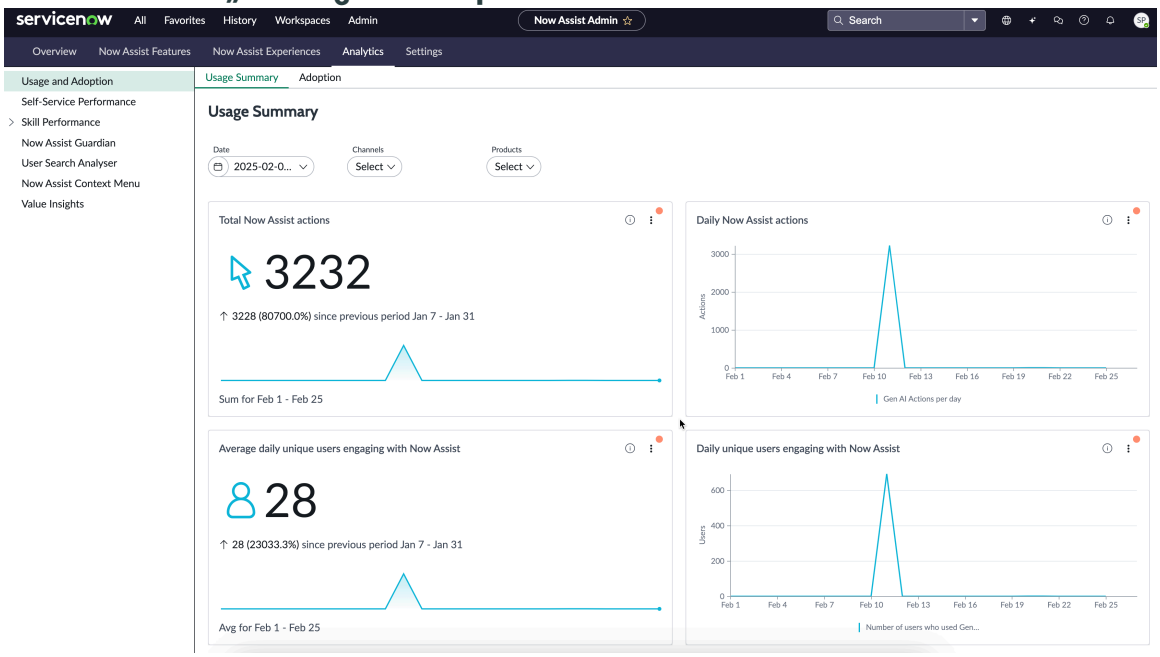
Die Dashboard-Seite „Nutzung und Akzeptanz“ enthält wichtige Nutzungs- und Leistungsindikatoren, mit denen Sie die Einführung von bewerten können Now Assist In Ihrer Organisation.

Die Dashboard-Seite „Nutzung und Akzeptanz“ ist die Zielseite für das Dashboard. Die Dashboard-Seite „Nutzung und Akzeptanz“ enthält zwei Registerkarten, die Einblicke in die Zusammenfassung der Nutzung und die Einführung bieten.

Die Seite „Nutzungszusammenfassung“ enthält Indikatoren für insgesamt und täglich Now Assist Aktionen, Kompetenzverteilung und Interaktionstrend sowie tägliche eindeutige Anwender, die mit interagiert haben Now Assist. Auf der Adoption-Seite werden die Abteilungen mit den höchsten nachverfolgt Now Assist Nutzung, Vergleich der Aktionen nach Abteilung sowie Feedback- und Fehlerdetails. Verwenden Sie den Datumsbereich, den Kanal und die Produktfilter, um Nutzungs- und Einführungsindikatoren für den ausgewählten Zeitraum anzuzeigen. Now Assist Kanal bzw. Produkt. Der Standarddatumsbereich beträgt 30 Tage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Seite „Nutzung und Akzeptanz“



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Nutzung und Akzeptanz“ bieten die folgenden Einblicke. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zur Datenquelle und zu Berechnungen hinter jedem Indikator auf der Seite.

- Der Trend der Kompetenzinteraktion für einen ausgewählten Zeitraum kann Kompetenzen anzeigen, die häufiger oder weniger häufig verwendet wurden.
- Gesamtzahl- und tägliche Aktionen für einen ausgewählten Zeitraum können die Skala von anzeigen Now Assist Aktionen ausgeführt. Die Trendlinie in der Visualisierung zeigt Zeiträume einer erhöhten oder abnehmenden Interaktion.
- Durchschnittliche und tägliche eindeutige Anwender können Anwenderinteraktionen mit anzeigen Now Assist.

Indikatoren für Nutzungszusammenfassung

Gesamt Now Assist Aktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl von angezeigt Now Assist Aktionen im ausgewählten Datumsbereich. Eine einmalige Verwendung von Now Assist Kompetenz stellt eine Aktion dar. Wählen Sie eine Filterkombination aus, um die Anzahl der Aktionen nach Produkten oder anzuzeigen Now Assist Kanäle. Sie können beispielsweise die Anzahl von anzeigen Now Assist Aktionen, die über ausgeführt werden Now Assist In Virtual Agent Kanal für Now Assist für CSM Produkt.

Automatische Übersetzung

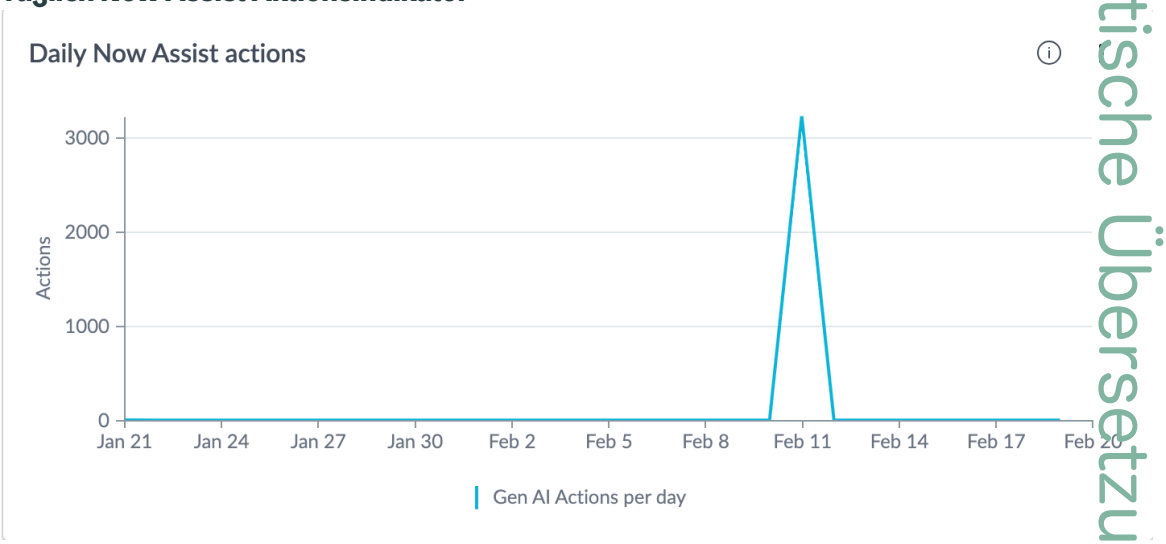
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Gesamt Now Assist Aktionsindikator

Täglich Now Assist Aktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl von angezeigt Now Assist Aktionen, die pro Tag im ausgewählten Datumsbereich ausgeführt werden.

Täglich Now Assist Aktionsindikator



Durchschnittliche tägliche eindeutige Anwender, die mit interagieren Now Assist

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender angezeigt, die mit interagiert haben Now Assist Aktionen im ausgewählten Datumsbereich. Die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender ist ein Indikator für die Ebene von Now Assist Interaktion in der Auswahl Now Assist Produkte und Kanäle.

Automatische Übersetzung

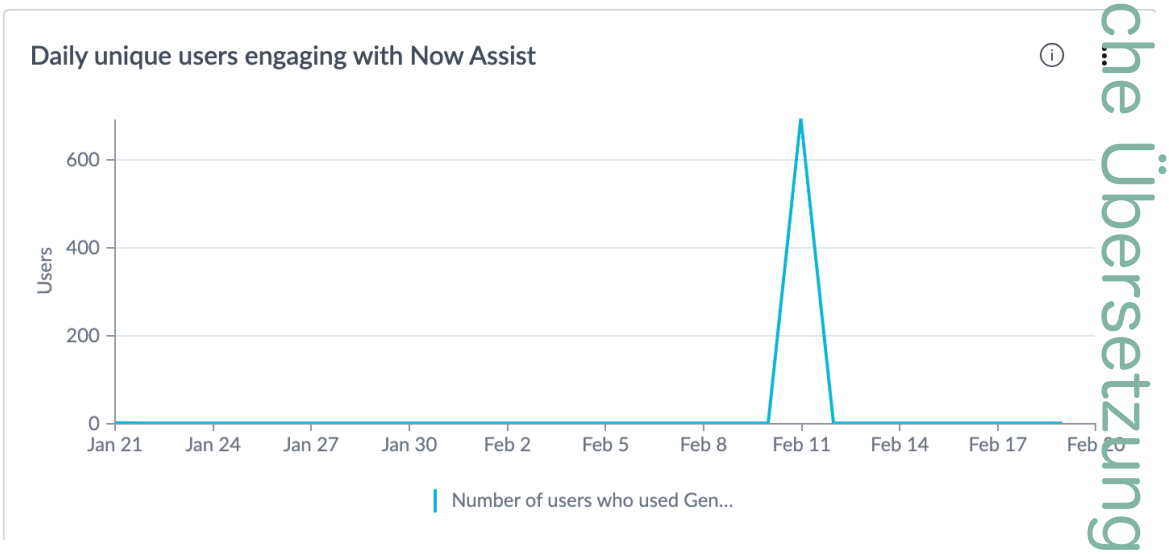
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Durchschnittliche Anzahl eindeutiger Anwender pro Tag, die Aktionsindikator ausgelöst haben

Tägliche eindeutige Anwender, die mit interagieren Now Assist

In diesem Bereich des Dashboards werden die täglichen eindeutigen Anwender angezeigt, die mit interagiert haben Now Assist Aktionen im ausgewählten Datumsbereich.

Tägliche eindeutige Anwender, die mit interagieren Now Assist Indikator



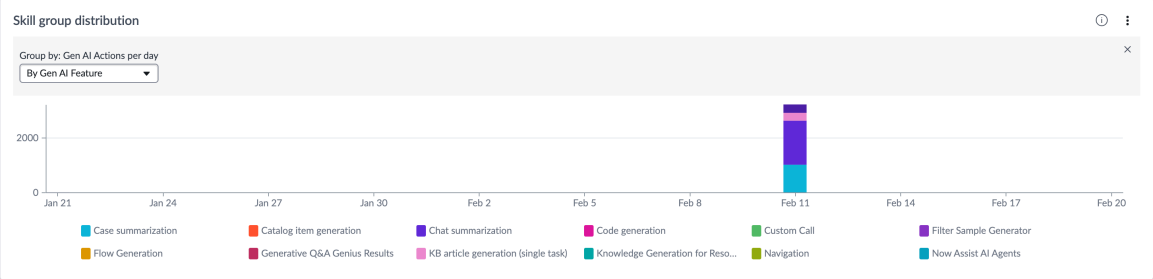
Kompetenzgruppenverteilung

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Verwenden Sie den Filter Gruppieren nach, um vordefinierte Aufgliederungen anzuwenden. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um anzuzeigen, wie oft jede Kompetenz verwendet wurde. Wenn Sie ein oder mehrere Elemente in der Legende auswählen, wird die Trendlinie für diese Elemente entfernt. Sie können die Verteilung der Kompetenznutzung in einem Datumsbereich vergleichen und gegenüberstellen, um nachgefragte Kompetenzen und Kompetenzen zu verstehen, die wenig genutzt werden und weitere Analysen erfordern.

Automatische Übersetzung

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

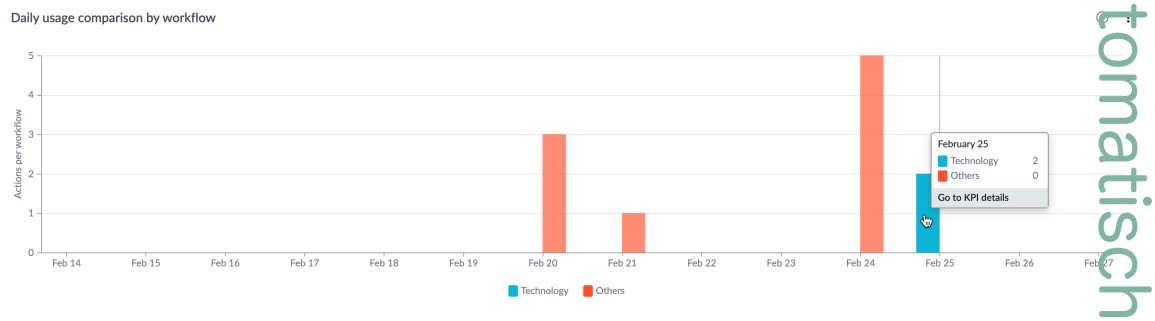
Indikator für Kompetenzgruppenverteilung



Täglicher Nutzungsvergleich nach Workflow

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl von angezeigt Now Assist Aktionen, die pro Tag für jeden Workflow im ausgewählten Datumsbereich ausgeführt werden. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Balken, um die Anzahl von anzuzeigen Now Assist An diesem Tag für einen Workflow ausgeführte Aktionen.

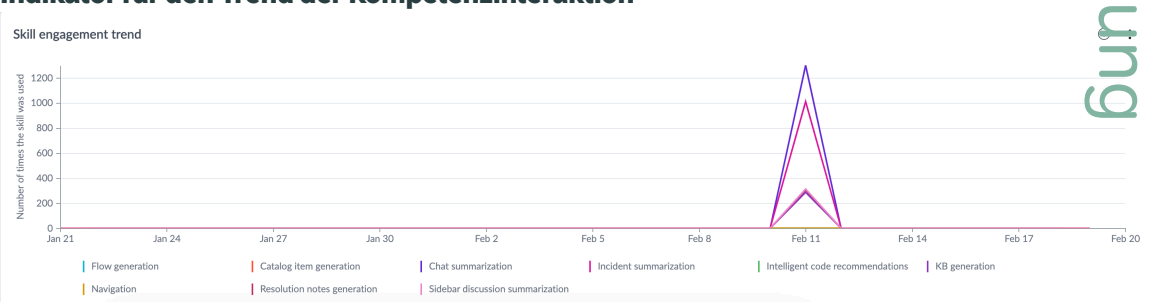
Vergleich der täglichen Nutzung nach Workflow-Indikator



Trend der Kompetenzinteraktion

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um anzuzeigen, wie oft jede Kompetenz ausgeführt wurde. Wenn Sie eine oder mehrere Kompetenzen in der Legende auswählen, wird die Trendlinie für diese Kompetenzen entfernt. Sie können Kompetenznutzungsniveaus in einem Datumsbereich vergleichen und gegenüberstellen, um bedarfsorientierte Kompetenzen und Kompetenzen zu verstehen, die wenig genutzt werden und weitere Analysen erfordern.

Indikator für den Trend der Kompetenzinteraktion



Adoption-Indikatoren

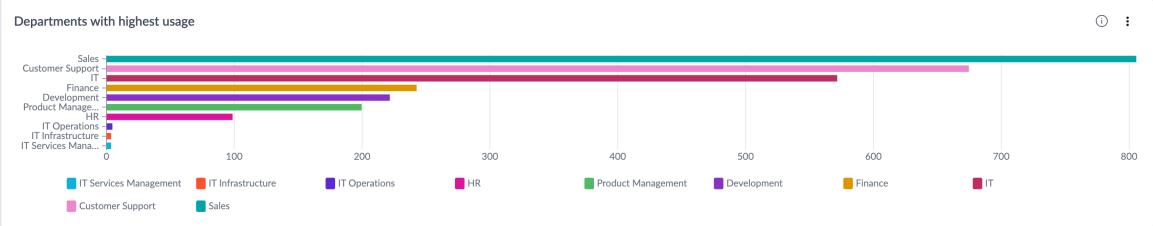
Abteilungen mit der höchsten Nutzung

In diesem Bereich des Dashboards werden die Abteilungen mit der höchsten Nutzung von angezeigt Now Assist Aktionen im ausgewählten Datumsbereich. Bewegen Sie den Mauszeiger über die horizontalen Balken, um die Anzahl der Aktionen für eine bestimmte Abteilung 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.

Abteilungen mit dem höchsten Nutzungsindikator



Now Assist Aktionsvergleich nach Anwenderabteilung

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Anzahl und den Typ von an Now Assist Aktionen, die für jede Abteilung im ausgewählten Datumsbereich ausgeführt werden.

Now Assist Aktionsvergleich nach Indikator für Anwenderabteilung

Now Assist actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Sales	Customer Support	IT	Finance	Development
Chat summarization	344	250	218	62	87
Incident summarization	238	225	190	61	71
Sidebar discussion summarization	75	58	53	21	24
Resolution notes generation	80	77	53	14	22

Feedback-Details

In diesem Bereich des Dashboards werden die Anzahl und der Prozentsatz des Feedbacks angezeigt, das von Anwendern von bereitgestellt wurde Now Assist Aktionen im ausgewählten Datumsbereich.

Indikator für Feedback-Details

Feedback details

By Skill Family	Number of Now Assist actions	Number of Now Assist actions with feedback	Percentage of feedback submitted	Number of Now Assist actions with positive feedback	Percentage of positive feedback
Others	5K	12	0.25	6	58.33 %
ITSM	3	0	0	0	0.00%
Creator	3	1	33.33	1	700.00 %
Total	**5K**	**13**	**0.27**	**7**	**53.85 %**

Fehlerdetails

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl von angezeigt Now Assist Aktionen, die zu Fehlern führen, und der Prozentsatz der Datensätze, der den Fehlern entspricht.

Indikator für Fehlerdetails

Error details

By Skill Family ▲	Number of now Assist Actions	Number of now Assist Actions with error status	Percentage of error records
Creator	3	1	33.33
ITSM	3	2	66.67
Others	5K	23	0.47
Total	**5K**	**26**	**0.53**

Selfservice-Leistung

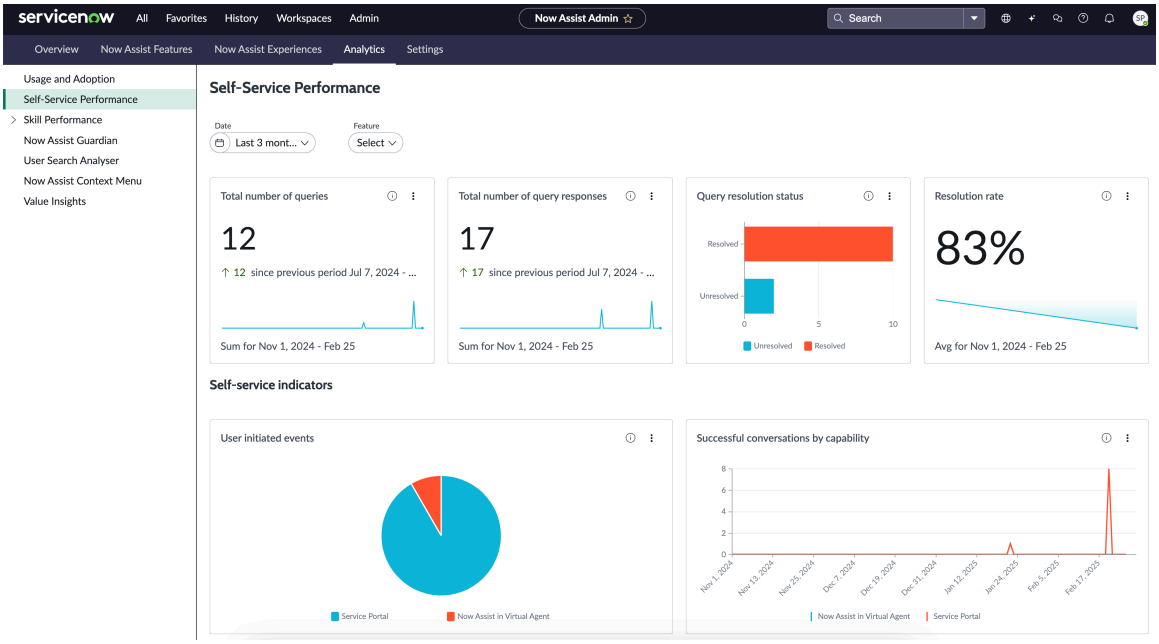
Verwenden Sie die Seite des Self-Service-Leistungs-Dashboards, um Leistungsindikatoren von anzuzeigen Now Assist Selfservice-Experiences wie Now Assist In Virtual Agent, Serviceportal Die in der Instanz aktiv sind.

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 Seite „Self-Service-Leistungs-Dashboard“ enthält Indikatoren, mit denen Sie die Leistung von analysieren können Now Assist Selfservice-Experiences wie Now Assist In Virtual Agent Und Serviceportal. Verwenden Sie den Datumsbereich- und Funktionsfilter, um Selfservice-Leistungsindikatoren für einen bestimmten Zeitraum und anzuzeigen Now Assist Experience. Die Filterauswahl gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Der Standarddatumsbereich beträgt 30 Tage.

Selfservice-Performance-Dashboard-Seite



Die Indikatoren auf der Seite des Self-Service-Leistungs-Dashboards bieten die folgenden Einblicke. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

- Lösungsrate basierend auf der Anzahl der von einem gelösten Abfragen Now Assist Selfservice-Fähigkeit, z. B. Now Assist In Virtual Agent.
- Aufgliederung des Prozentsatzes der von beantworteten Anwenderabfragen Now Assist Selfservice-Fähigkeiten.
- Now Assist Selfservice-Fähigkeit, die zur meisten Anzahl erfolgreicher Konversationen beigetragen hat, d. h. Konversationen mit gelöstem Feedback.

Selfservice-Leistungsindikatoren

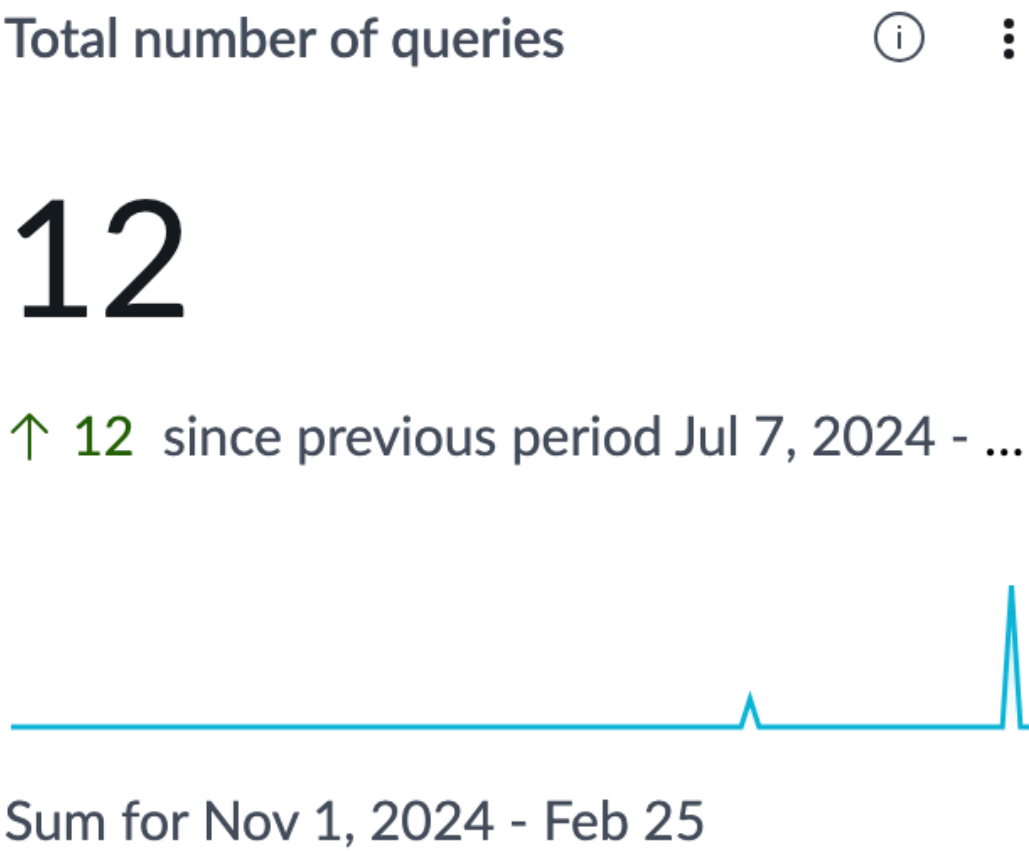
Gesamtanzahl der Abfragen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Anwenderabfragen angezeigt, die vom ausgewählten empfangen wurden Now Assist Selfservice-Fähigkeit. 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 In Virtual Agent Erkennt einen Absichtswechsel, z. B. wenn ein Anwender eine andere Abfrage eingibt oder auswählt **Beginnen Sie eine neue Konversation** , Wird als neue Abfrage gezählt.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für Gesamtanzahl der Abfragen



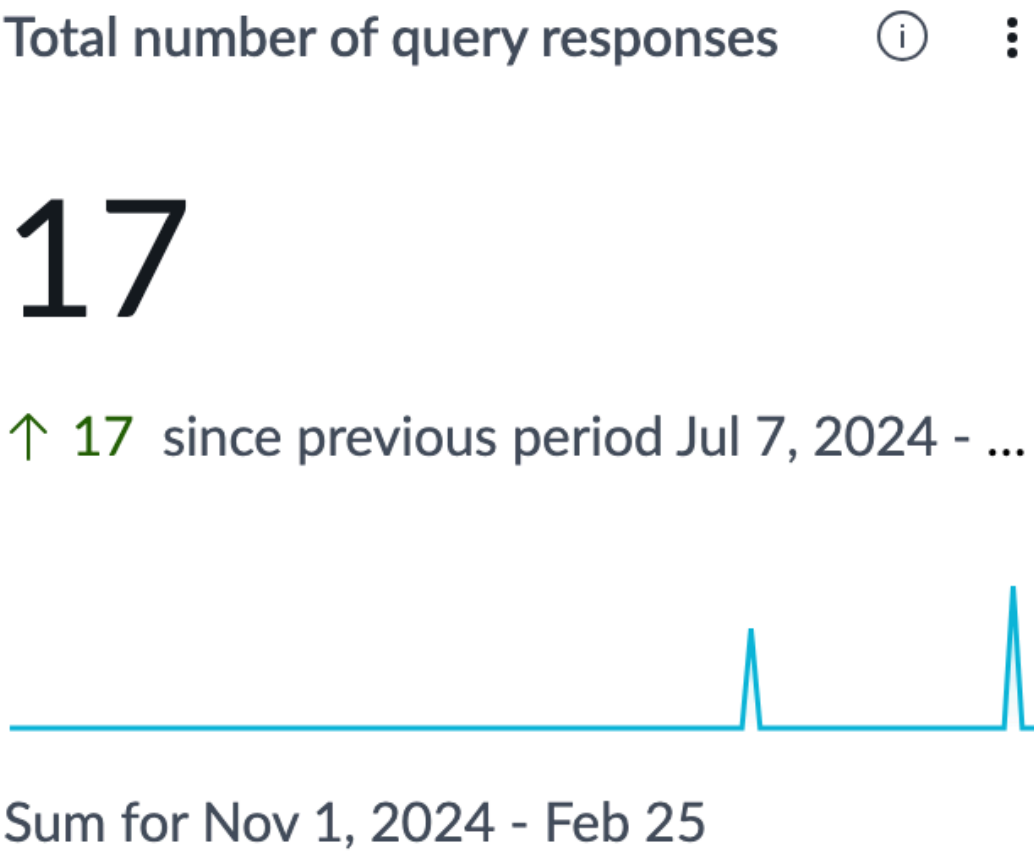
Gesamtanzahl der Abfrageantworten

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Antworten angezeigt, die aktiv sind Now Assist Kompetenzen in der Selfservice-Fähigkeit präsentierten Inhalte, die den Anwendern zur Überprüfung zur Verfügung stehen. Die Now Assist Kompetenzen in Virtual Agent Einbeziehen Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A, Now Assist Multi-Turn-Katalogbestellung, und Now Assist Themen. Wenn in der Antwort kein Inhalt angezeigt wird, wird die Abfrage als keine Antwort angegeben markiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Abfrageantwortindikatoren



Status der Abfrageauflösung

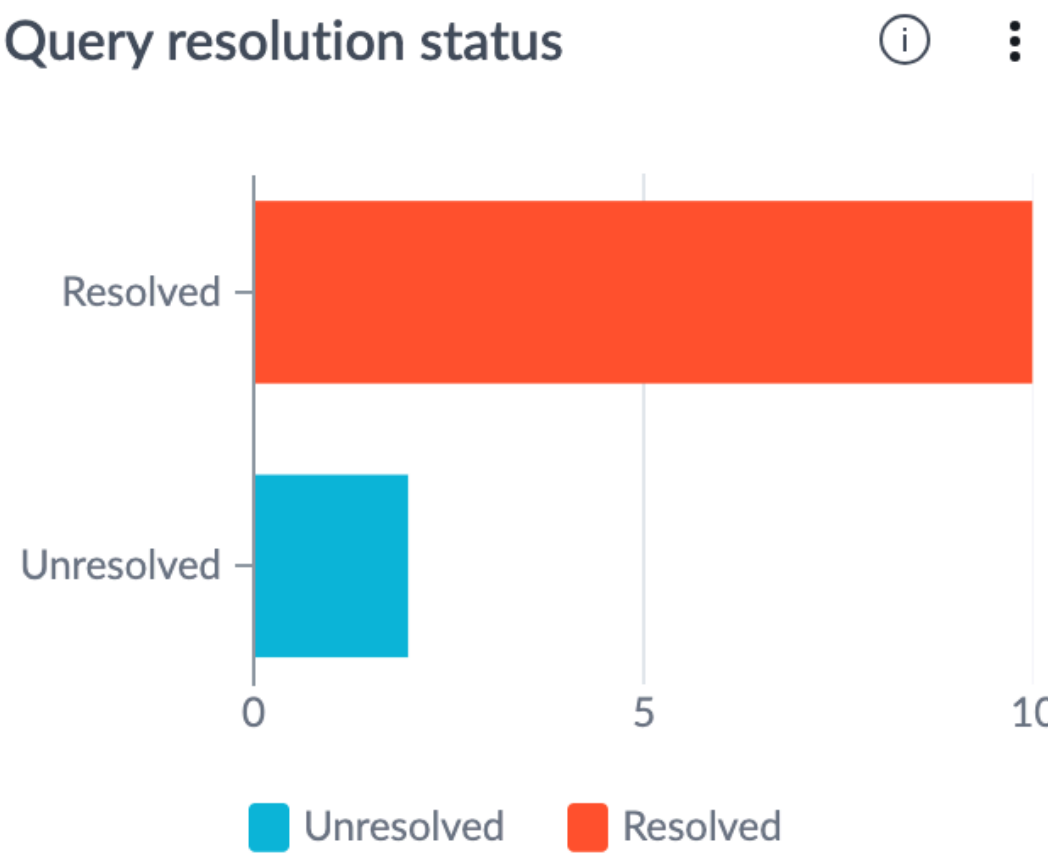
In diesem Bereich des Dashboards wird der Lösungsstatus von Anwenderabfragen angezeigt, der basierend auf dem Feedback von Anwendern zur Abfrageantwort bestimmt wird.

- 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 Selfservice-Fähigkeit, nützlich zu sein und diese Antwort durch ein negatives Feedback 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.

Statusindikator für die Abfragelösung



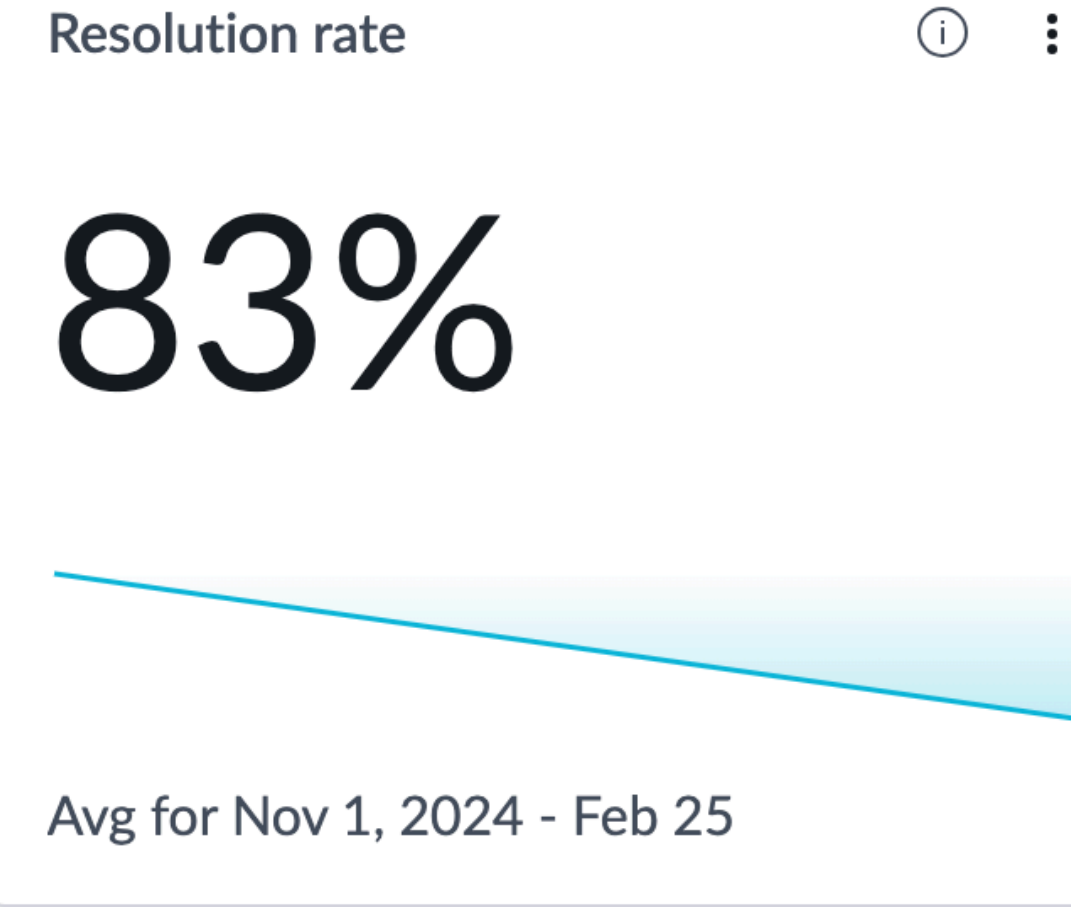
Lösungsrate

Dieser Bereich des Dashboards zeigt den Prozentsatz der Anwenderabfragen an, die von gelöst wurden Now Assist Selfservice-Fähigkeit. Der Lösungsprozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Anzahl der gelösten Abfragen/Gesamtzahl der Abfragen) x 100.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für Lösungsrate

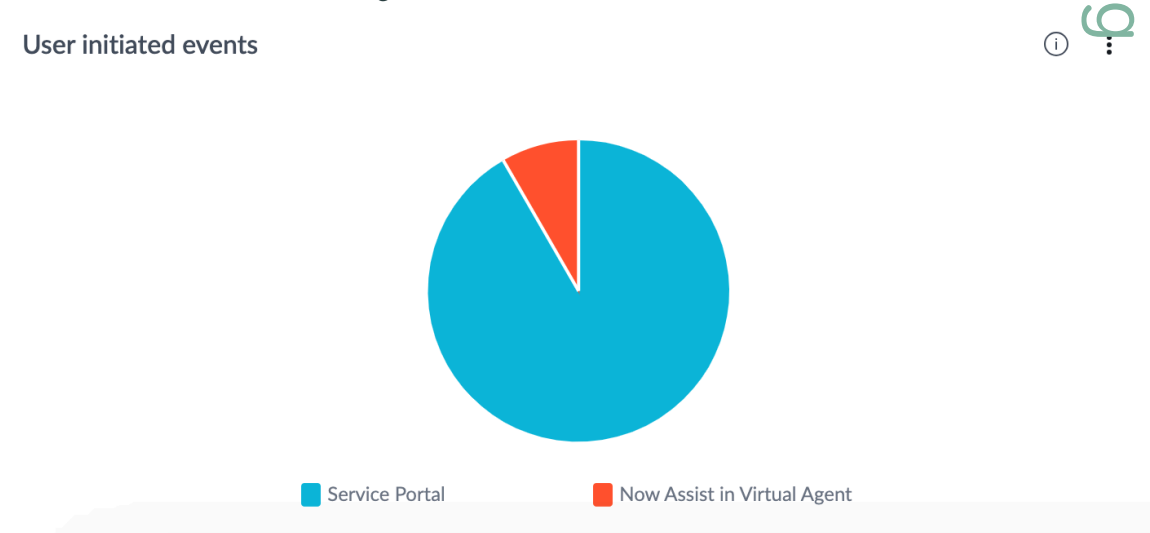


Automatische Übersetzung

Vom Anwender initiierte Ereignisse

Dieser Bereich des Dashboards zeigt eine Aufgliederung der Abfragen, die vom ausgewählten bearbeitet werden Now Assist Selfservice-Fähigkeit. Beispiel: Wenn Sie auswählen Now Assist In Virtual Agent In der Dropdown-Liste „Funktion“ zeigt der Indikator die Anzahl und den Prozentsatz der von behandelten Abfragen an Now Assist In Virtual Agent. Der Indikator hilft Ihnen zu verstehen, welche Selfservice-Fähigkeit Anwenderabfragen effektiv bearbeitet hat.

Vom Anwender initiierter Ereignisindikator

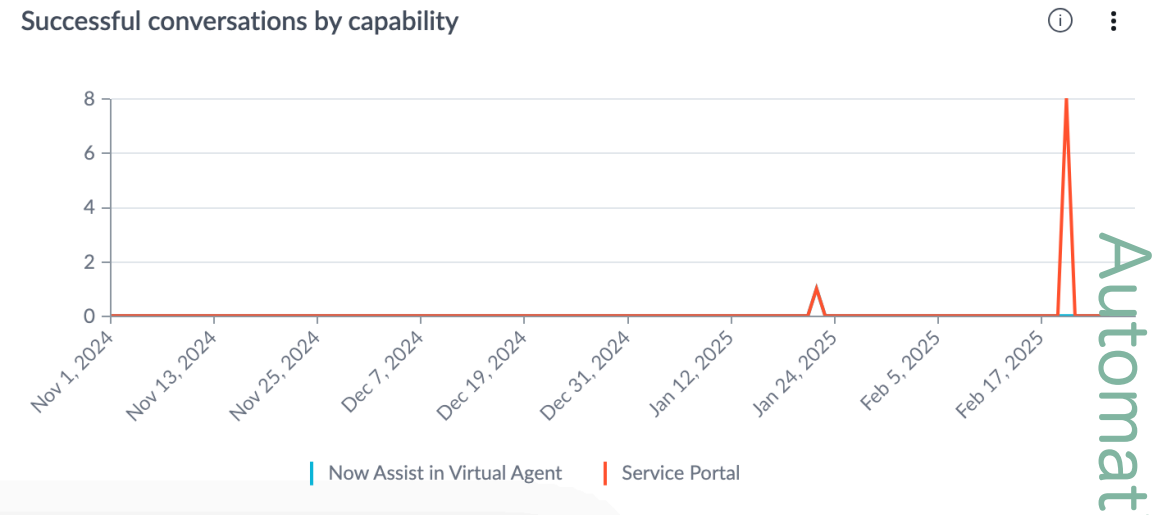


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erfolgreiche Konversationen nach Fähigkeit

In diesem Bereich des Dashboards wird angezeigt Now Assist Selfservice-Fähigkeiten nach der Anzahl der erfolgreichen Konversationen, zu denen sie beigetragen haben. Erfolgreiche Konversationen werden basierend auf dem Feedback des Anwenders zur Abfrageantwort bestimmt.

Erfolgreiche Konversationen nach Fähigkeit



Kompetenzleistung

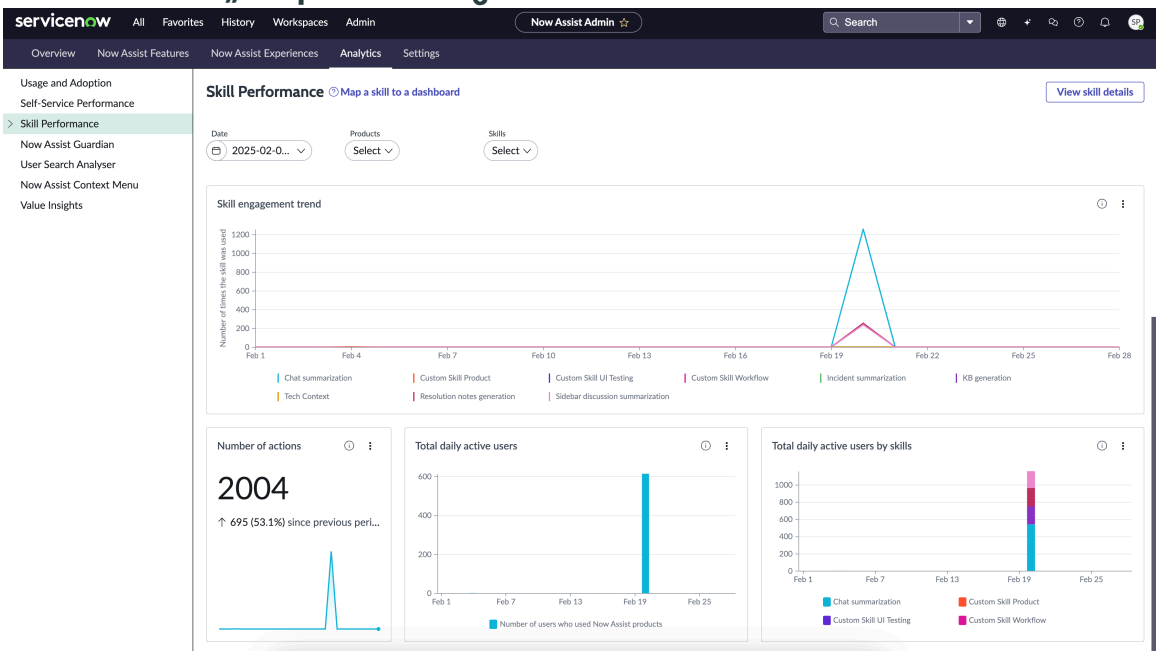
Verwenden Sie die Dashboard-Seite „Kompetenzleistung“, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren eines oder mehrerer anzuzeigen Now Assist Kompetenzen, die aktiv sind.

Die Dashboard-Seite „Kompetenzleistung“ enthält Indikatoren, mit denen Sie die Nutzung und Leistung aktiver Kompetenzen analysieren können. Verwenden Sie **Datumsbereich** , **Produkt** , Und **Kompetenzen** Filter zur Aufgliederung nach Datumsbereich, Now Assist Produkt bzw. Kompetenz. Die Filterauswahl gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Seite „Kompetenzleistung“



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Kompetenzleistung“ bieten die folgenden Einblicke. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

- Die Trendvisualisierung der Kompetenznutzung für einen ausgewählten Zeitraum kann Kompetenzen anzeigen, die häufiger oder weniger häufig verwendet wurden.
- Die Visualisierung der Anzahl der Aktionen für einen ausgewählten Zeitraum kann die Skalierung von anzeigen Now Assist Kompetenzausführungen. Der Trendlinienvergleich zeigt den zunehmenden oder abnehmenden Trend im Vergleich zum vorherigen Zeitraum.
- Der Indikator „Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender“ zeigt eine Aufgliederung der täglich aktiven Anwender nach Produkt und Kompetenz an.

Wählen Sie aus **Zeigen Sie Kompetenzdetails an** Schaltfläche zum Anzeigen der Nutzungs- und Leistungsindikatoren von Kompetenzen, die einem Dashboard zugeordnet sind.

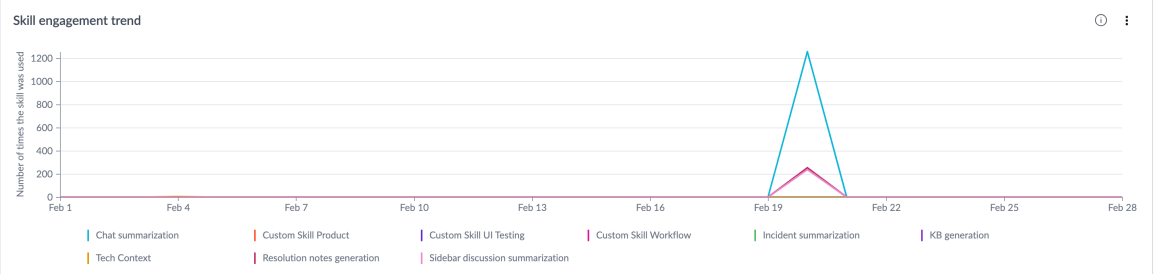
Leistungsindikatoren für Kompetenzen

Trend der Kompetenzinteraktion

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um anzuzeigen, wie oft jede Kompetenz verwendet wurde. Wenn Sie eine oder mehrere Kompetenzen in der Legende auswählen, wird die Trendlinie für diese Kompetenzen entfernt. Sie können Kompetenznutzungsniveaus in einem Datumsbereich vergleichen und gegenüberstellen, um bedarfsorientierte Kompetenzen und Kompetenzen zu verstehen, die wenig genutzt werden und weitere Analysen 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.

Indikator für den Trend der Kompetenznutzung



Anzahl der Aktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl von angezeigt Now Assist Aktionen für den ausgewählten Datumsbereich, das ausgewählte Produkt und die ausgewählte Kompetenz. Eine einzelne Verwendung einer Kompetenz stellt eine Aktion dar. Die Überschriftennummer ist ein Indikator für die Skala der Kompetenznutzung in allen Produkten. Der Trendlinienvergleich zeigt die Zunahme oder Abnahme der Anzahl der Aktionen im vorherigen Zeitraum.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für Anzahl der Aktionen

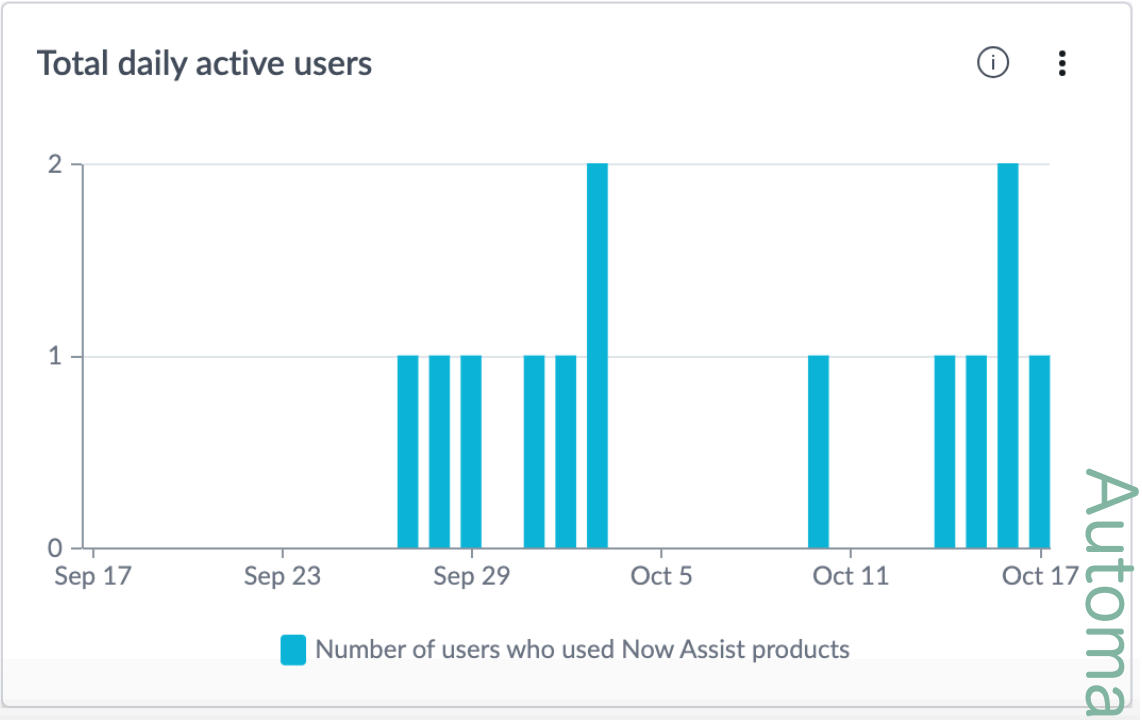
Automatische Übersetzung

Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender

In diesem Bereich des Dashboards wird die kumulative Anzahl der täglich aktiven Anwender angezeigt, die verwendet haben Now Assist Produkte mit mindestens einer aktiven Kompetenz. Wählen Sie eine Filterkombination aus, um Kompetenznutzungsmuster anzuzeigen. Sie können beispielsweise die Anzahl der Anwender visualisieren, die die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ im letzten Monat für alle Produkte verwendet 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.

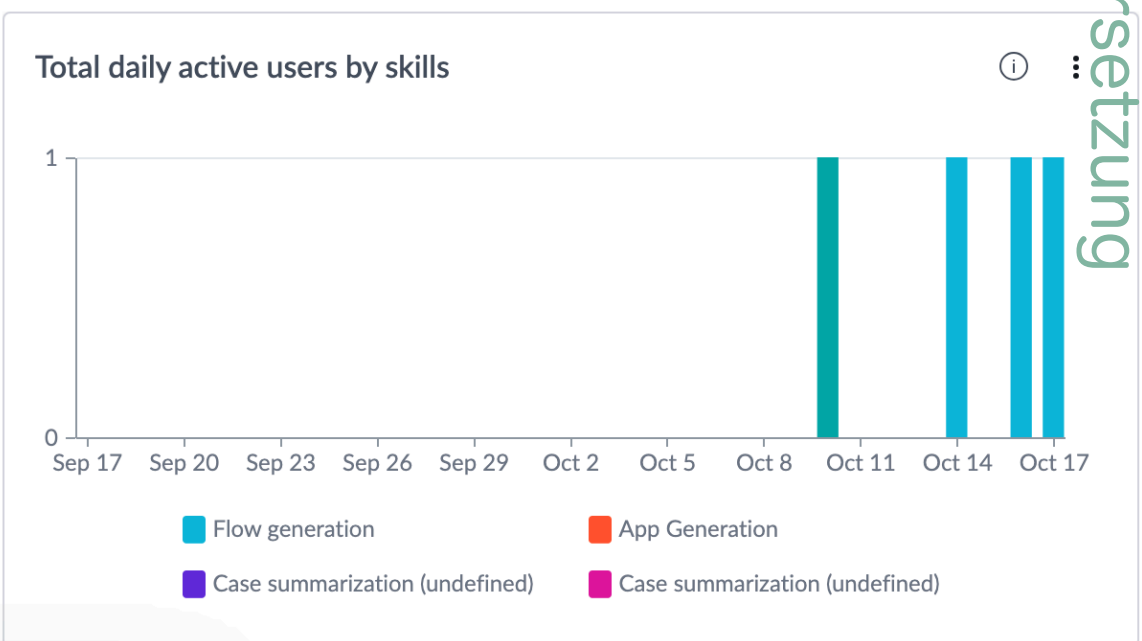
Indikator „Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender“



Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der täglich aktiven Anwender angezeigt, die verwendet haben Now Assist Kompetenzen im ausgewählten Datumsbereich. Wenn Sie den Mauszeiger über ein Datum in der Visualisierung bewegen, werden alle aktiven Kompetenzen mit der Anzahl der Anwender für jede Kompetenz angezeigt. Wählen Sie eine Filterkombination aus, um Muster in der Anwenderaktivität zu visualisieren.

Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender nach Kompetenzindikator



Automatische Übersetzung

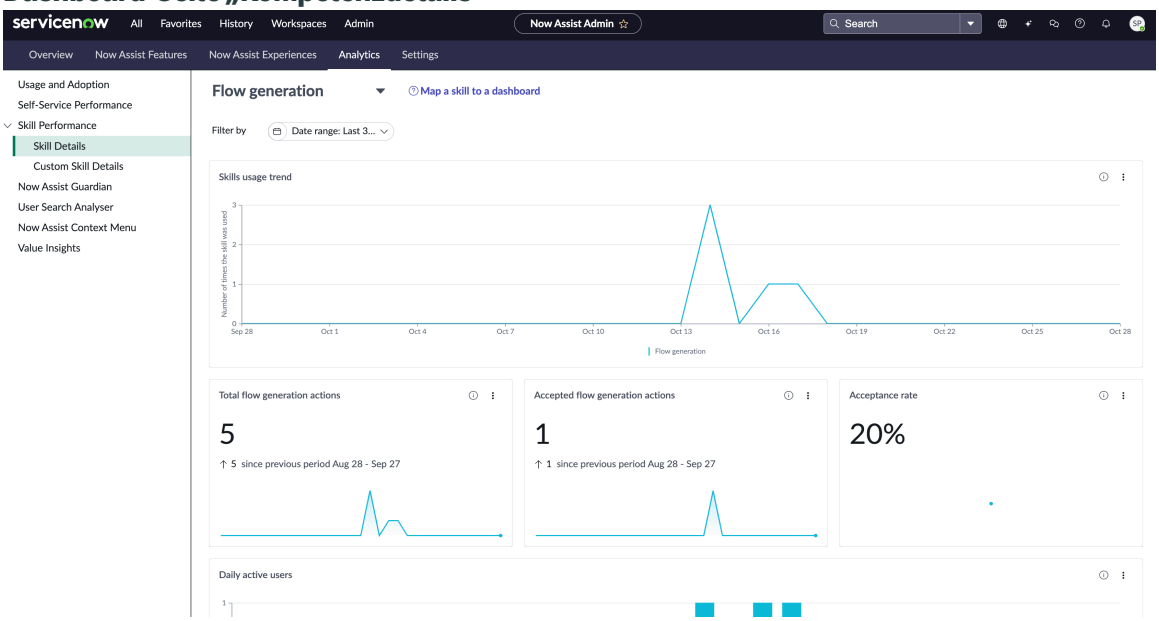
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Kompetenzdetails

Verwenden Sie die Dashboard-Seite „Kompetenzdetails“, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren einer Kompetenz anzuzeigen.

Die Dashboard-Seite „Kompetenzdetails“ enthält Indikatoren, die sich auf eine bestimmte Kompetenz beziehen. Die Indikatoren bieten Einblicke in die Nutzung und Leistung von Kompetenzen. Wählen Sie eine Kompetenz aus der Dropdown-Liste aus, um die Indikatoren anzuzeigen. In der Dropdown-Liste werden sowohl aktive als auch inaktive Kompetenzen aufgelistet. Jede Kompetenz hat einen Untertitel, der die Kompetenzfamilie identifiziert, zu der sie gehört, z. B. ITSM, HR, Und so weiter. Verwenden Sie den Datumsbereichsfilter, um die Nutzung und Leistung von Kompetenzen über einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen. Die Filterauswahl für den Datumsbereich gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

Dashboard-Seite „Kompetenzdetails“



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Kompetenzdetails“ bieten die folgenden Einblicke. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

- Die Visualisierung des Kompetenzinteraktionstrends für einen ausgewählten Zeitraum kann Muster in der Kompetenznutzung anzeigen.
- Die Visualisierung der Akzeptanzrate zeigt, wie gut die Kompetenz die Anforderungen der Anwender erfüllt hat, die die Kompetenz verwendet haben. Eine hohe Akzeptanzrate für eine Kompetenz ist ein Indikator für eine gute Leistung. Eine niedrige Akzeptanzrate bei Kompetenzanwendern weist darauf hin, dass die Kompetenz die Anforderungen nicht vollständig oder teilweise erfüllt.
- Die Anzahl der Aktionsvisualisierungen für einen ausgewählten Zeitraum kann die Skalierung der Kompetenzausführungen anzeigen. Der Trendlinienvergleich zeigt den zunehmenden oder abnehmenden Trend im Vergleich zum vorherigen Zeitraum.
- Die Visualisierungen der täglich aktiven Anwender zeigen eine Aufgliederung der täglich aktiven Anwender nach Kompetenz, damit Sie die Anwenderaktivität für die Kompetenz sehen 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.

Indikatoren für Kompetenzdetails

Die Indikatoren auf den Kompetenzdetailseiten können sich je nach ausgewählter Kompetenz unterscheiden. Beispielsweise können Zusammenfassungskompetenzen andere Indikatoren haben als Generierungskompetenzen, da jede Kompetenz einem eigenen Dashboard zugeordnet ist, das eine Reihe von Indikatoren enthält, die sich auf die Kompetenz beziehen.

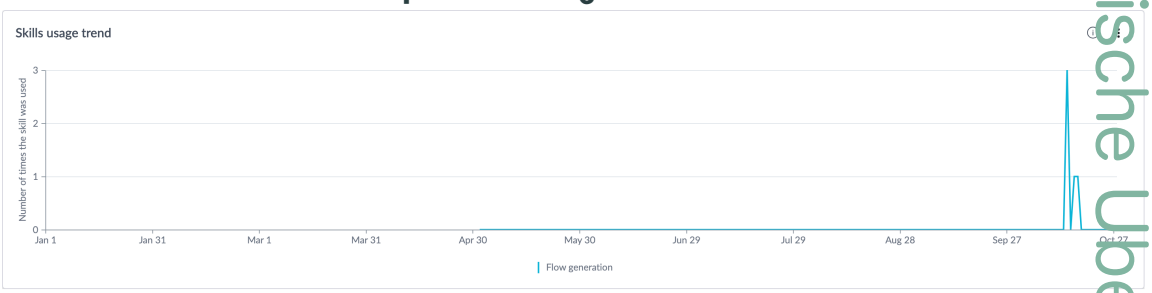
Die Now Assist Analytics Das Dashboard enthält einige standardmäßige Kompetenzen-zu-Dashboard-Zuordnungen, damit Sie beginnen können. Die Standard-Dashboards sind für Anwender mit sichtbar Now Assist Analytics Rolle „Betrachter“ [sn_na_Analytics.Viewer]. Sie können eigene Dashboards erstellen und sie Kompetenzen zuordnen. Siehe Create a dashboard with the in-line editor Und Kompetenz einem Dashboard zuordnen Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Dashboards und zum Zuordnen dieser zu Kompetenzen.

Die folgenden Indikatoren gelten für die Kompetenz „Flow-Generierung“.

Indikator für den Trend der Kompetenznutzung

In diesem Bereich des Dashboards wird die Nutzung der Flow-Generierung-Kompetenz in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um anzuzeigen, wie oft die Kompetenz „Flow-Generierung“ verwendet wurde.

Indikator für den Trend der Kompetenznutzung



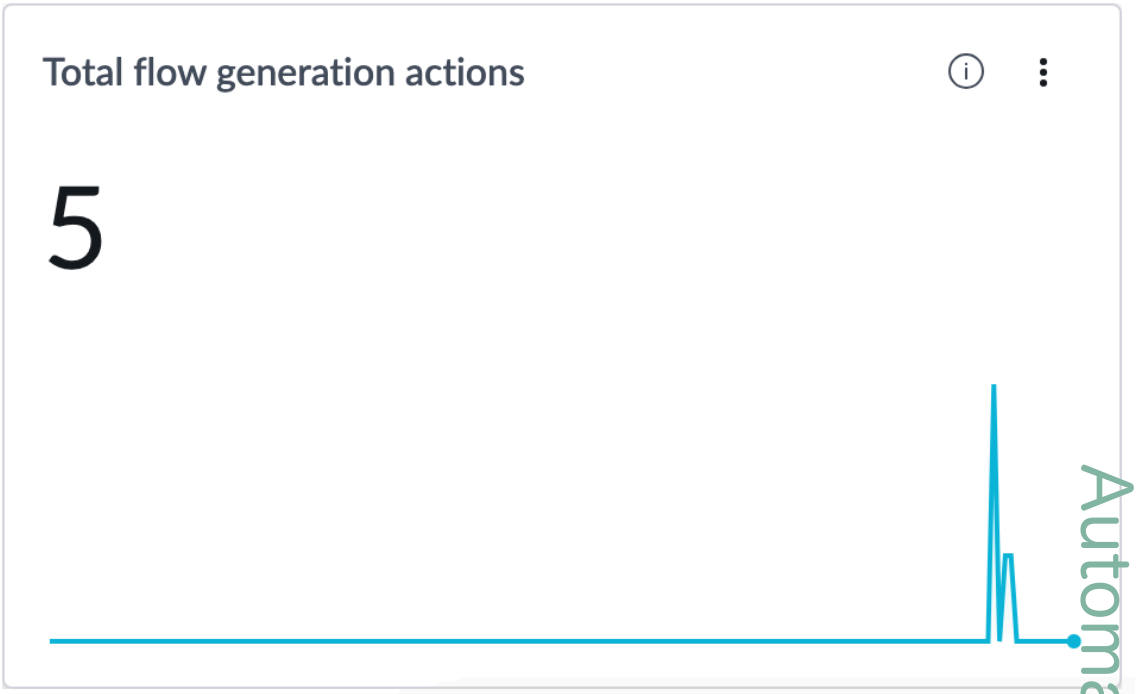
Indikator für Flow-Generierungsaktionen insgesamt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Flow-Generierungsaktionen für den ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Eine einmalige Verwendung der Kompetenz „Flow-Generierung“ stellt eine Aktion dar. Die Überschriftennummer ist ein Indikator für die Skala der Nutzung von Kompetenzen zur Flow-Generierung in allen Produkten. Der Trendlinienvergleich zeigt die Zunahme oder Abnahme der Anzahl der Aktionen im vorherigen Zeitraum.

Automatische Übersetzung

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

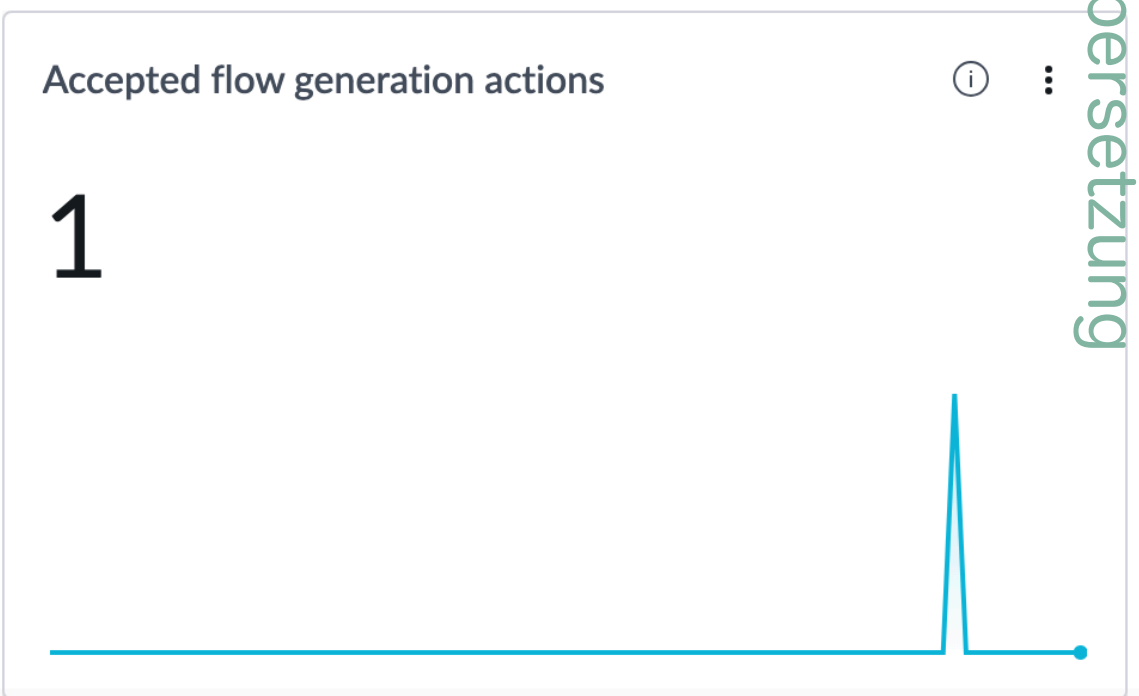
Indikator für Flow-Generierungsaktionen insgesamt



Indikator für akzeptierte Flow-Generierungsaktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Flow-Generierungsaktionen angezeigt, d. h. die Anzahl der Kompetenzausführungen zur Flow-Generierung, die zu Flows geführt haben, die von den Anwendern akzeptiert wurden.

Indikator für akzeptierte Flow-Generierungsaktionen



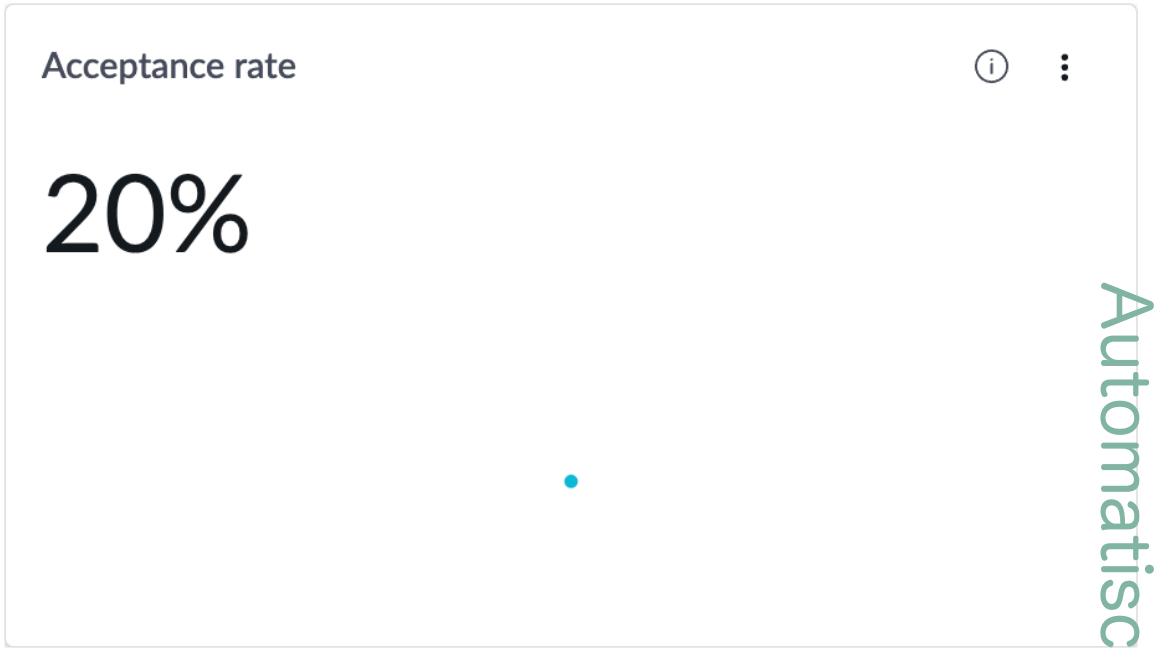
Akzeptanzratenindikator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bereich des Dashboards wird die Akzeptanzrate der Flow-Generierungskompetenz basierend auf der Anwenderakzeptanz des Flows angezeigt. Der Prozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Gesamtzahl der akzeptierten Flow-Generierungsaktionen/Gesamtzahl der Flow-Generierungsaktionen) x 100.

Akzeptanzratenindikator



Details zu anwenderdefinierten Kompetenzen

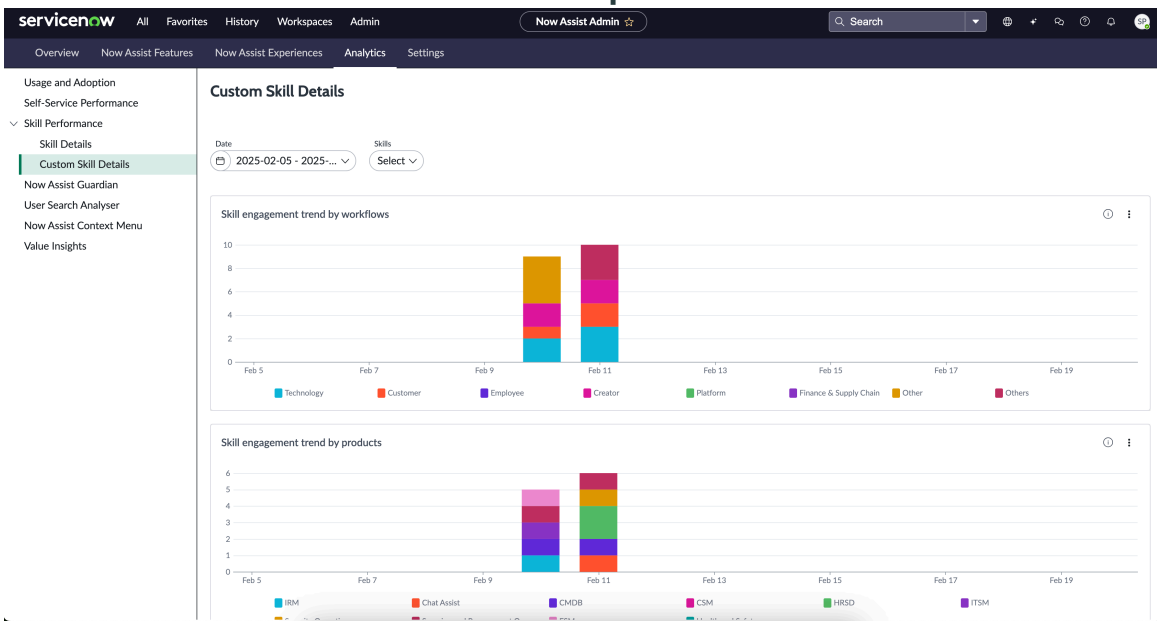
Verwenden Sie die Dashboard-Seite „Anwenderdefinierte Kompetenzdetails“, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren für anwenderdefinierte Kompetenzen anzuzeigen.

Die Dashboard-Seite „Anwenderdefinierte Kompetenzdetails“ enthält Indikatoren, die sich auf eine anwenderdefinierte Kompetenz beziehen. Die Indikatoren bieten Einblicke in die Nutzung und Leistung von Kompetenzen. Wählen Sie eine Kompetenz aus der Dropdown-Liste Kompetenzen aus, um die Indikatoren anzuzeigen. In der Dropdown-Liste werden sowohl aktive als auch inaktive Kompetenzen aufgelistet. Jede Kompetenz hat einen Untertitel, der die Kompetenzfamilie identifiziert, zu der sie gehört, z. B. ITSM, HR, Und so weiter. Verwenden Sie den Datumsbereichsfilter, um die Nutzung und Leistung von Kompetenzen über einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen. Die Filterauswahl für den Datumsbereich gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Seite mit anwenderdefinierten Kompetenzdetails



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Anwenderdefinierte Kompetenzdetails“ bieten die folgenden Einblicke. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

- Visualisierungen des Kompetenzinteraktionstrends für einen ausgewählten Zeitraum können Muster in der Kompetenznutzung für Workflows, Produkte und Funktionen anzeigen.
- Die Visualisierung „tägliche eindeutige Anwender“ zeigt eine Aufgliederung der täglichen eindeutigen Anwender nach der ausgewählten Kompetenz, damit Sie die Anwenderaktivität und die Interaktion mit der Kompetenz sehen können.
- Die Visualisierung der Akzeptanzrate zeigt, wie gut die Kompetenz die Anforderungen der Anwender erfüllt hat, die die Kompetenz verwendet haben. Eine hohe Akzeptanzrate für eine Kompetenz ist ein Indikator für eine gute Leistung. Eine niedrige Akzeptanzrate bei Kompetenzanwendern weist darauf hin, dass die Kompetenz die Anforderungen nicht vollständig oder teilweise erfüllt.
- Die Visualisierung von Kompetenzfeedback zeigt, dass das Feedback basierend auf der Anwenderantwort auf jede Kompetenzausführung im ausgewählten Datumsbereich aufgezeichnet wurde.

Indikatoren für Kompetenzdetails

Die Seite mit den Details zu anwenderdefinierten Kompetenzen enthält einen allgemeinen Satz von Indikatoren, die Ihnen Einblicke in anwenderdefinierte Kompetenzen geben. Nur die Kompetenzen, bei denen die Kompetenzfamilie „Sonstige“ oder die Kategorie „Anwenderdefiniert“ ist, werden im Kompetenzfilter auf der Seite angezeigt.

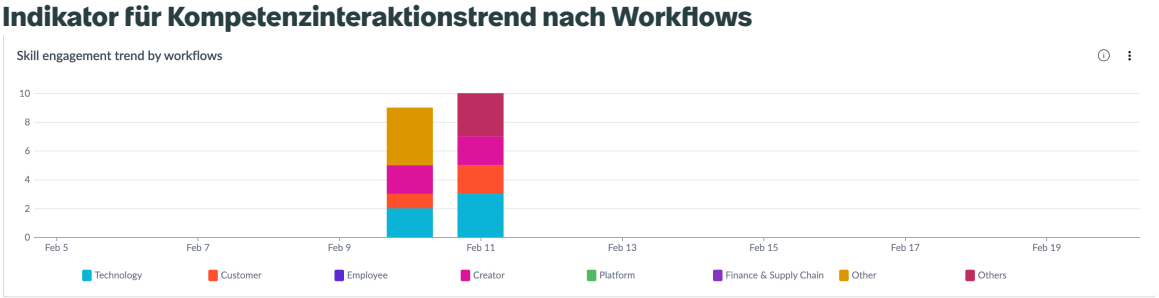
Die folgenden Indikatoren sind für alle anwenderdefinierten Kompetenzen gemeinsam.

Kompetenzinteraktionstrend nach Workflows

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Kompetenznutzung in Workflows in einem Balkendiagramm für den ausgewählten Datumsbereich an. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Balken, um anzuzeigen, wie oft die Kompetenz in den einzelnen Workflows verwendet wurde.

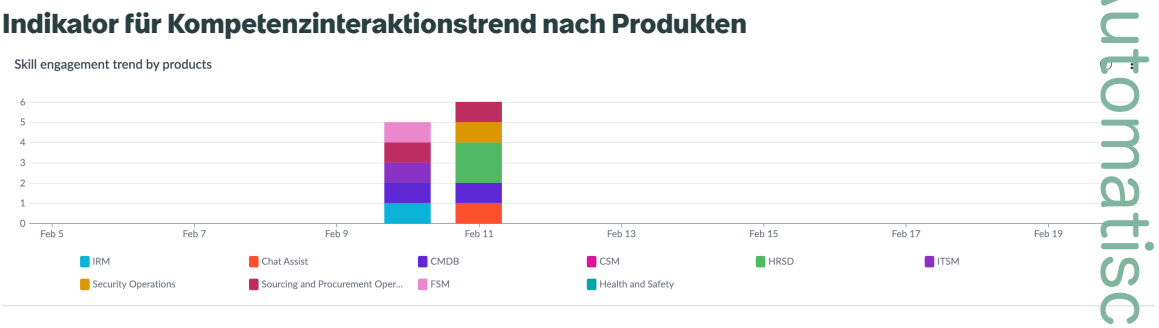
Automatische Übersetzung

© 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.



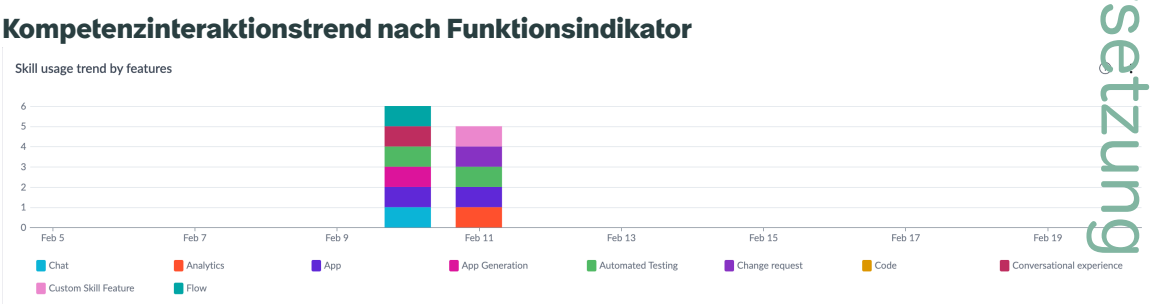
Kompetenzinteraktionstrend nach Produkten

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung angezeigt Now Assist Produkte in einem Balkendiagramm für den ausgewählten Datumsbereich. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Balken, um anzuzeigen, wie oft die Kompetenz in jedem der Produkte verwendet wurde.



Kompetenzinteraktionstrend nach Funktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung angezeigt Now Assist Funktionen in einem Balkendiagramm für den ausgewählten Datumsbereich. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Balken, um anzuzeigen, wie oft die Kompetenz in den einzelnen Funktionen verwendet wurde.



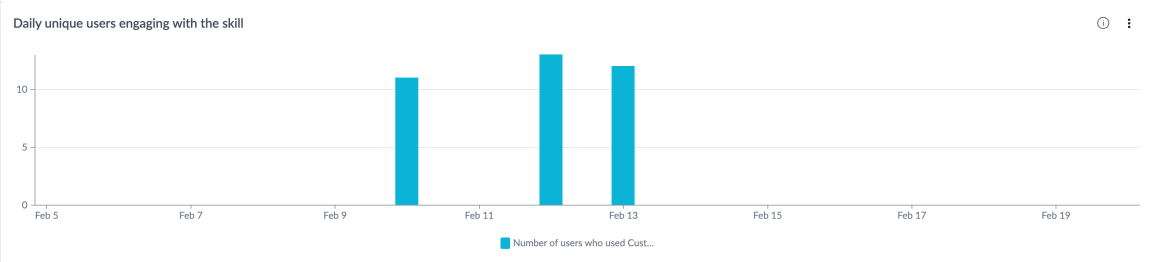
Tägliche eindeutige Anwender, die mit der Kompetenz interagieren

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der eindeutigen Anwender pro Tag angezeigt, die im ausgewählten Datumsbereich mit der Kompetenz interagiert haben. Das Balkendiagramm zeigt einen Trend der Zunahme oder Abnahme der Anzahl eindeutiger Anwender, damit Sie Zeiträume der Interaktion mit hohen und niedrigen Kompetenzen besser verstehen 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.

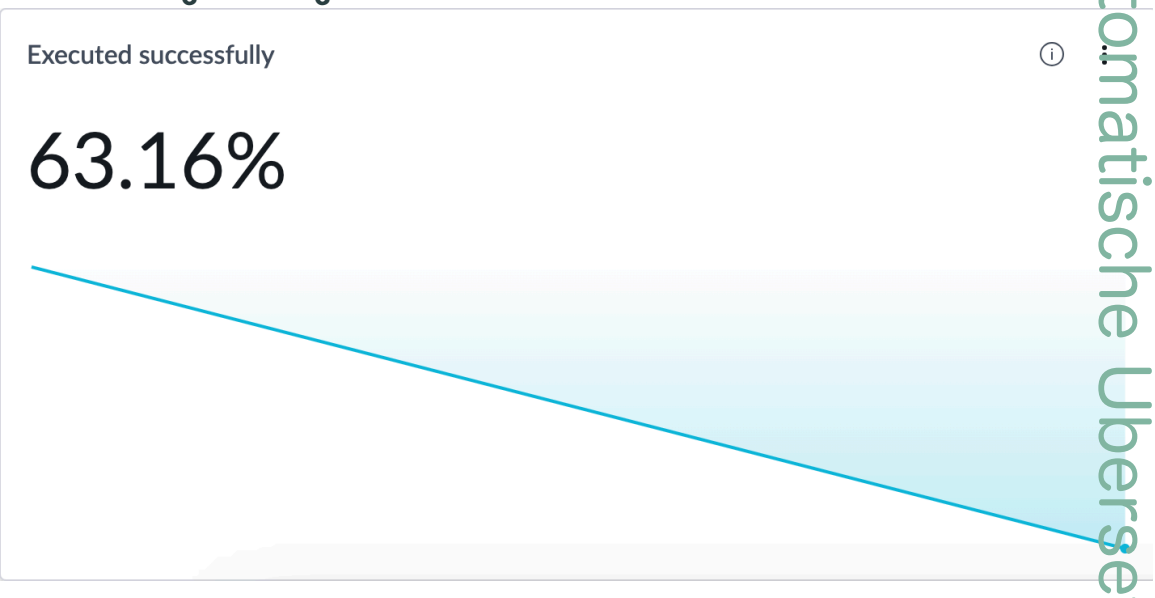
Tägliche eindeutige Anwender, die mit dem Kompetenzindikator interagieren



Erfolgreich ausgeführt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Akzeptanzrate der ausgewählten Kompetenz basierend auf Anwenderfeedback angezeigt. Der Prozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Gesamtanzahl der akzeptierten Kompetenzausführungen/Gesamtanzahl der Kompetenzausführungen) x 100.

Indikator erfolgreich ausgeführt



Kompetenzfeedback

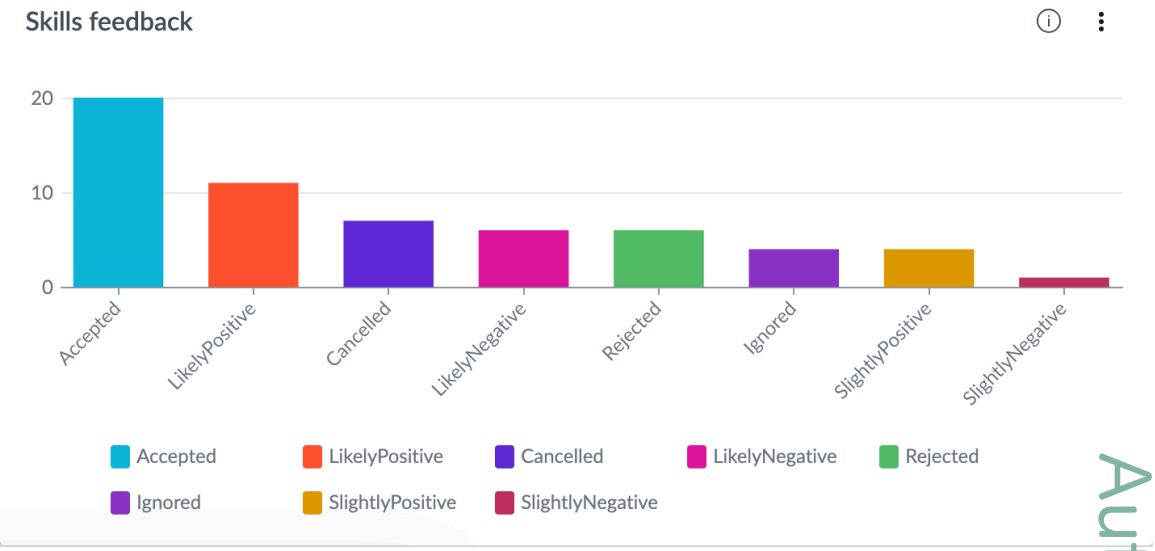
In diesem Bereich des Dashboards wird das für jede Ausführung der ausgewählten Kompetenz aufgezeichnete Feedback angezeigt. Anwenderfeedback wird wie folgt kategorisiert:

- Akzeptiert (bearbeitet und nicht bearbeitet): Der Anwender hat die Kompetenzausgabe mit oder ohne weitere Änderungen an der Ausgabe akzeptiert.
- Abgelehnt: Der Anwender hat die Kompetenzausgabe abgelehnt.
- Abgebrochen: Der Anwender hat die Kompetenzausführung abgebrochen.
- Ignoriert: Der Anwender hat basierend auf der Kompetenzausgabe keine Aktion ausgeführt.

Automatische Übersetzung

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

Kompetenzfeedback-Indikator

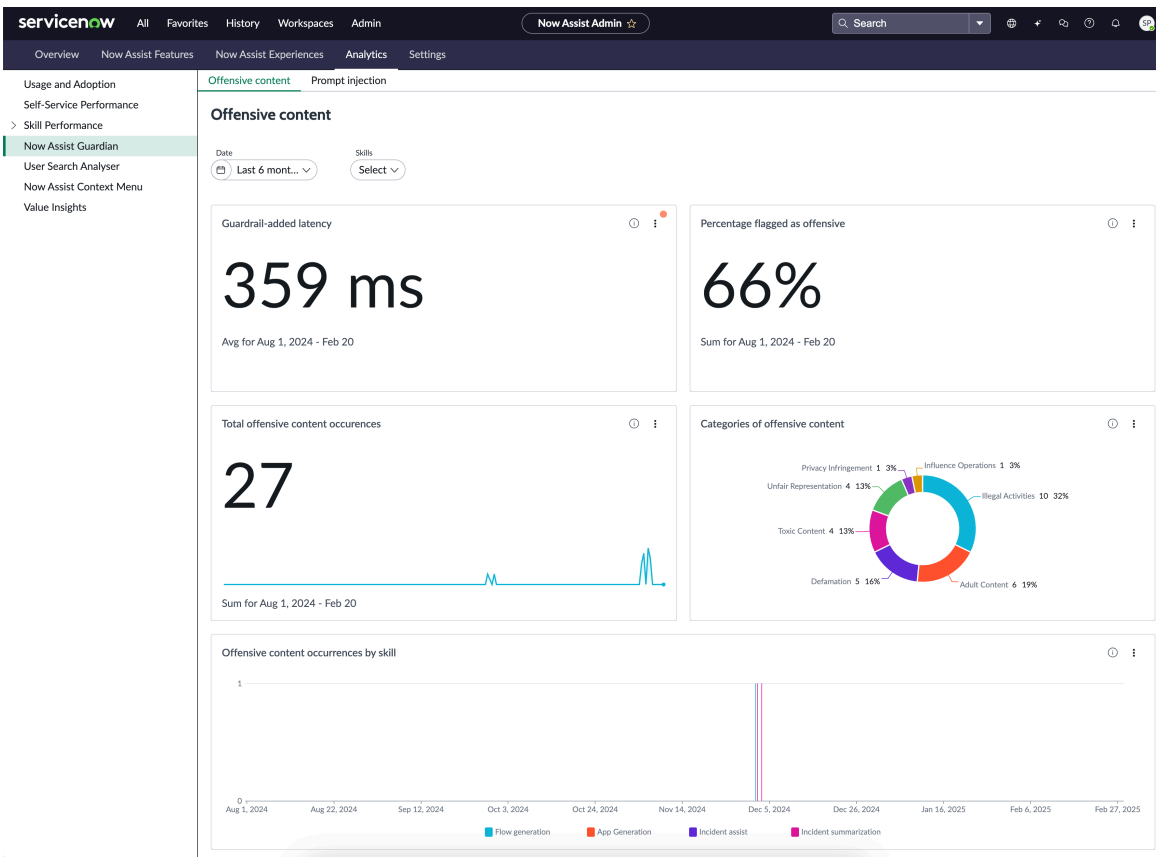


Now Assist Guardian analytics

Überwachen Sie die Leistung von Schutzmaßnahmen, die über aktiviert wurden Now Assist Guardian.

Die Now Assist Guardian Das analytics-Dashboard hilft Administratoren, die Effektivität anstößiger Inhalte und Prompt Injection-Schutzmaßnahmen bei der Nachverfolgung und Analyse von Anforderungen, die an große Sprachmodelle (LLM) gesendet werden, und deren Antworten zu überwachen und zu bewerten.

Now Assist Guardian Dashboard-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.

Die -Indikatoren auf der Now Assist Guardian Die Dashboard-Seite bietet die folgenden Einblicke.

- Durchschnittliche Latenz als Ergebnis aktiver Schutzmaßnahmen für anstößige Inhalte und Prompt Injection. Eine hohe Latenz kann eine erhöhte Schutzmaßnahme-Aktivität im Zeitraum bedeuten.
- Anzahl und Prozentsatz der anstößigen Inhalte und Prompt Injection-Vorkommen.
- Kompetenzen, bei denen anstößige Inhalte und Prompt Injection-Vorkommen erkannt wurden.

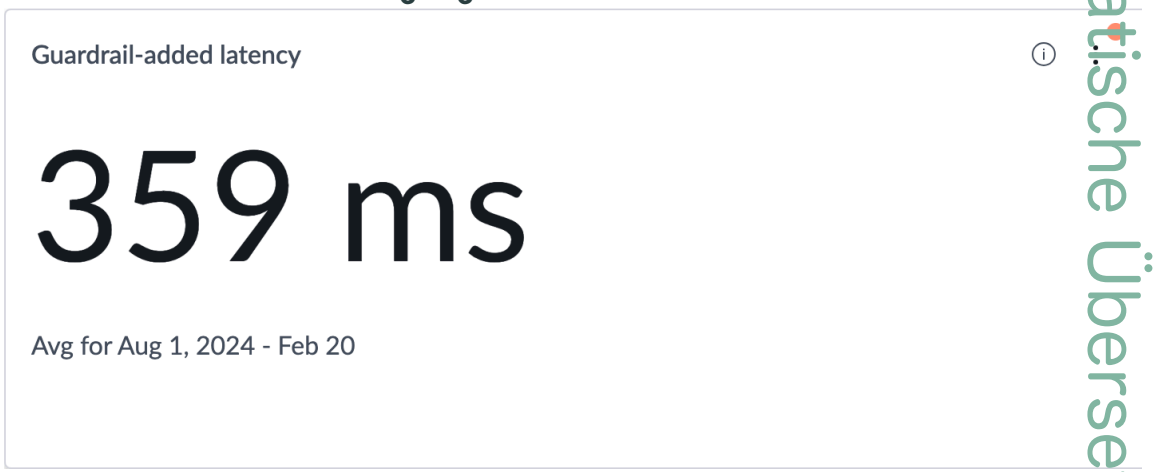
Wenden Sie die Filter auf das Dashboard an, um Schutzmaßnahmen für Kompetenzen in einem Datumsbereich anzuzeigen. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

Indikatoren für anstößige Inhalte

Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis der aktiven Schutzmaßnahme für anstößige Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich angezeigt.

Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügter Latenzindikator



Prozentsatz als anstößig gekennzeichnet

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet sind.

Prozentsatz, der als anstößiger Indikator gekennzeichnet ist

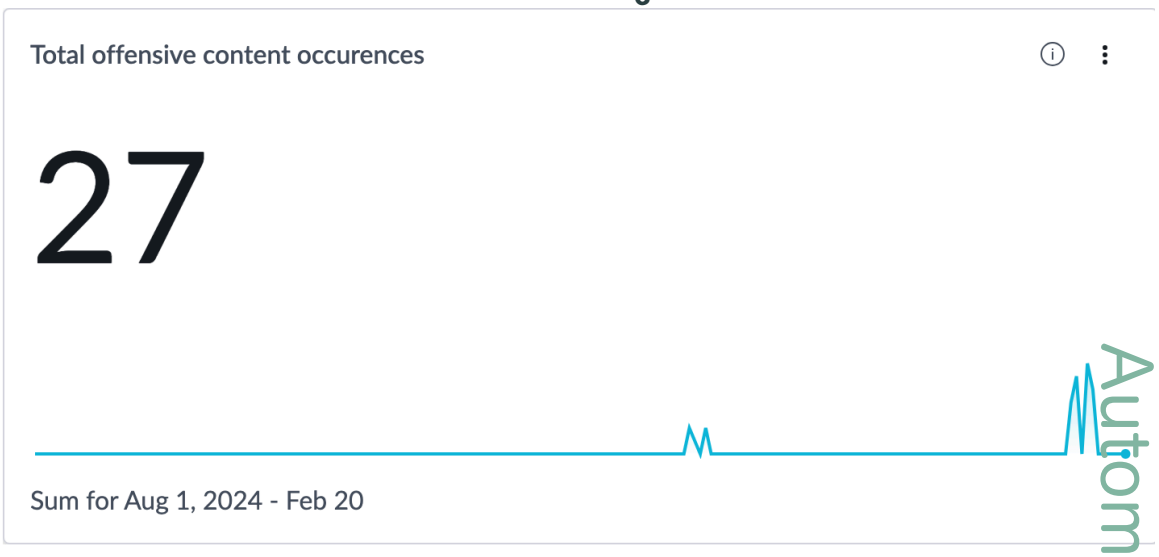
Automatische Übersetzung

© 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.

Gesamtzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich angezeigt.

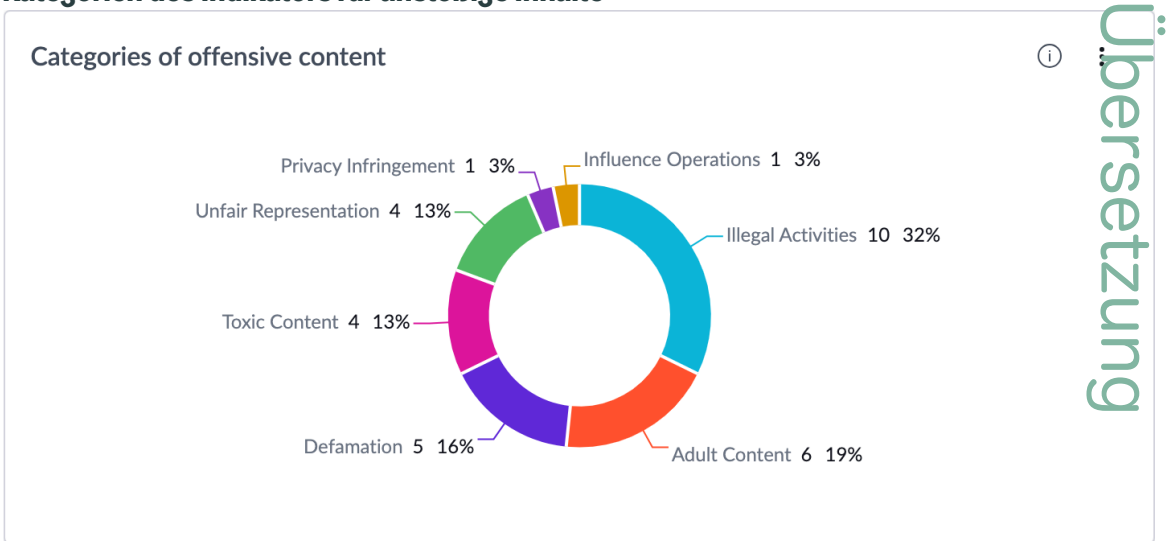
Indikator für Gesamtzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte



Kategorien anstößiger Inhalte

In diesem Bereich des Dashboards wird eine Aufgliederung der anstößigen Inhalte nach Kategorien angezeigt. Wenn Inhalte unter mehr als einer Kategorie als anstößig gelten, z. B. giftig und diffamierend, wird das Vorkommen einzeln für beide Kategorien gezählt. Weitere Informationen zu anstößigen Inhaltskategorien finden Sie unter Now Assist Guardian.

Kategorien des Indikators für anstößige Inhalte



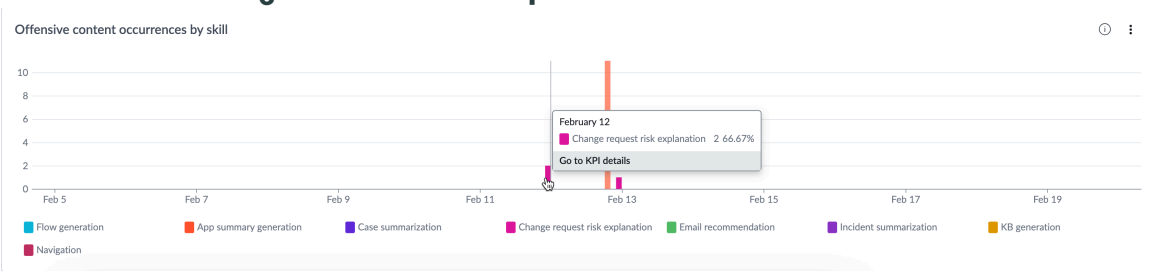
Anstößige Inhaltsvorkommen nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der anstößigen Inhalte im Laufe der Zeit nach den Kompetenzen angezeigt, in denen der Inhalt erkannt 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.

Vorkommen anstößiger Inhalte nach Kompetenzindikator

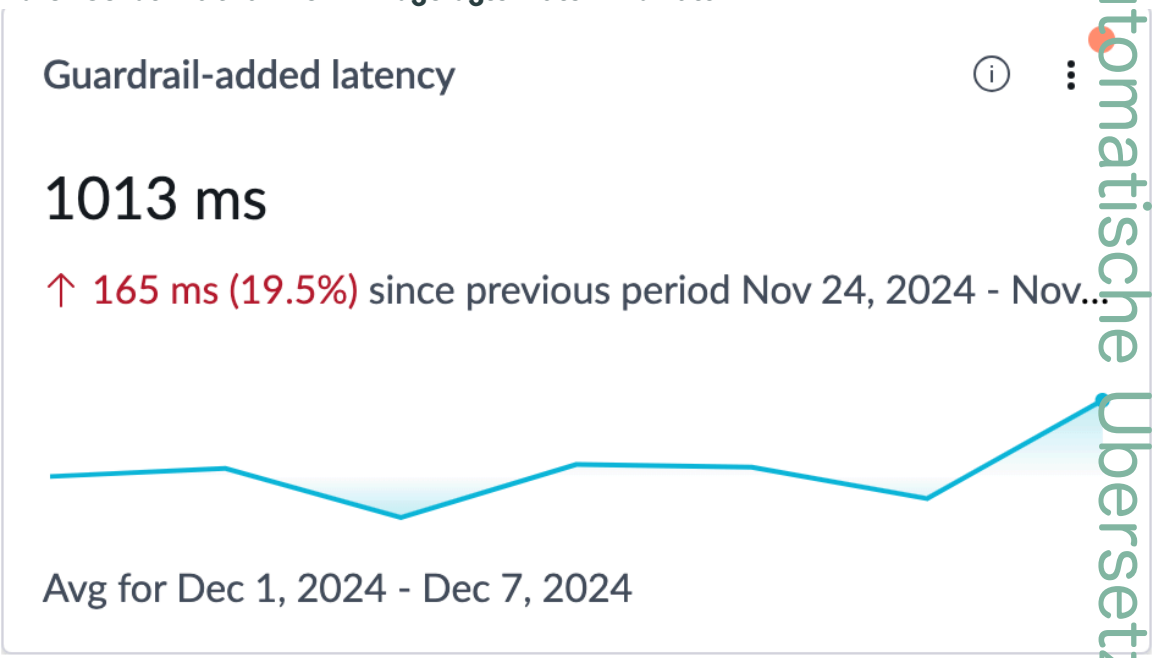


Indikatoren für Prompt Injection

Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis der aktiven Prompt Injection-Schutzmaßnahme für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich angezeigt.

Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügter Latenzindikator



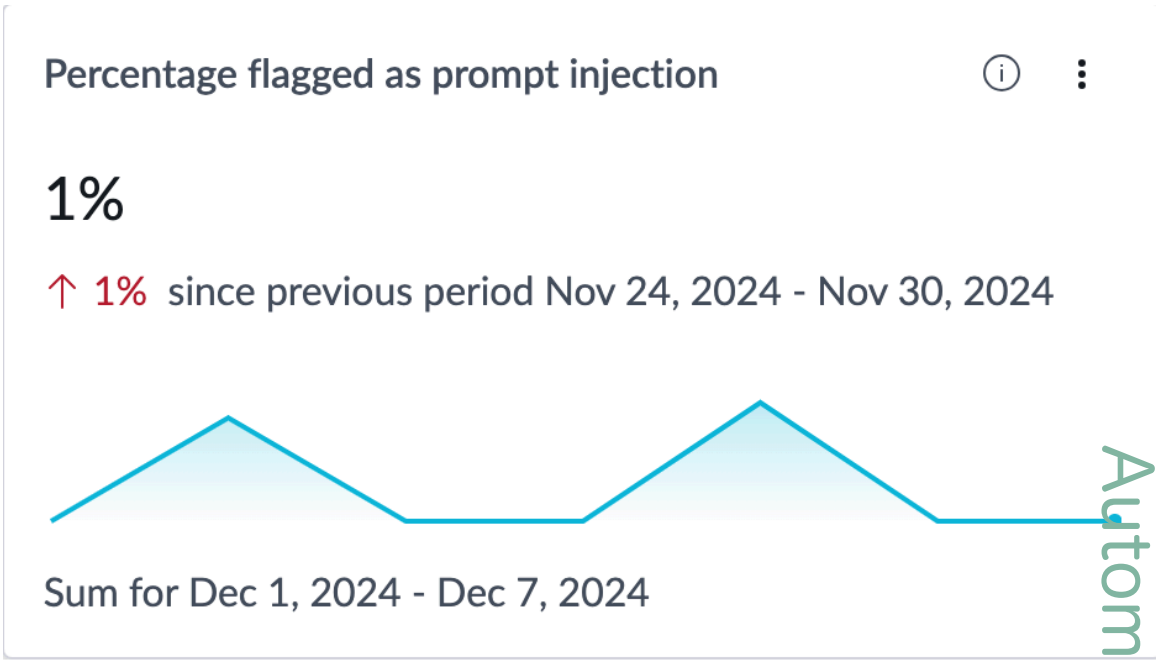
Prozentsatz, der als Prompt Injection gekennzeichnet ist

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet 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.

Prozentsatz, der als Indikator für Prompt Injection gekennzeichnet ist



Gesamtzahl der Aufforderungseinschleusungen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich angezeigt.

Indikator für Gesamtzahl der Aufforderungseinschleusungen

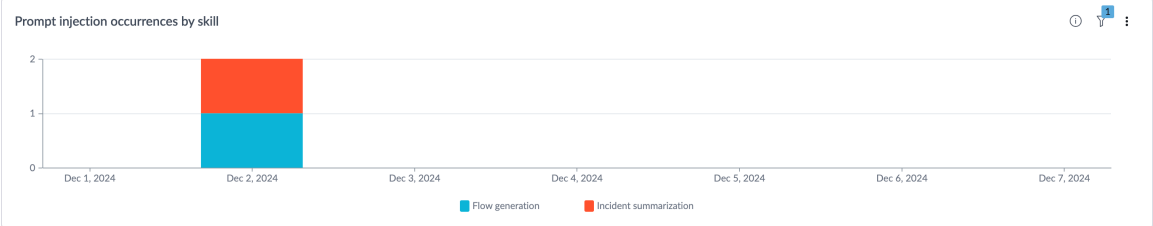
Prompt Injection-Vorkommen nach Kompetenz

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Anzahl der Aufforderungseinschleusungen im Zeitverlauf nach den Kompetenzen an, bei denen Aufforderungseinschleusungsversuche erkannt wurden.

Automatische Übersetzung

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

Aufforderungseinschleusungen nach Kompetenzindikator

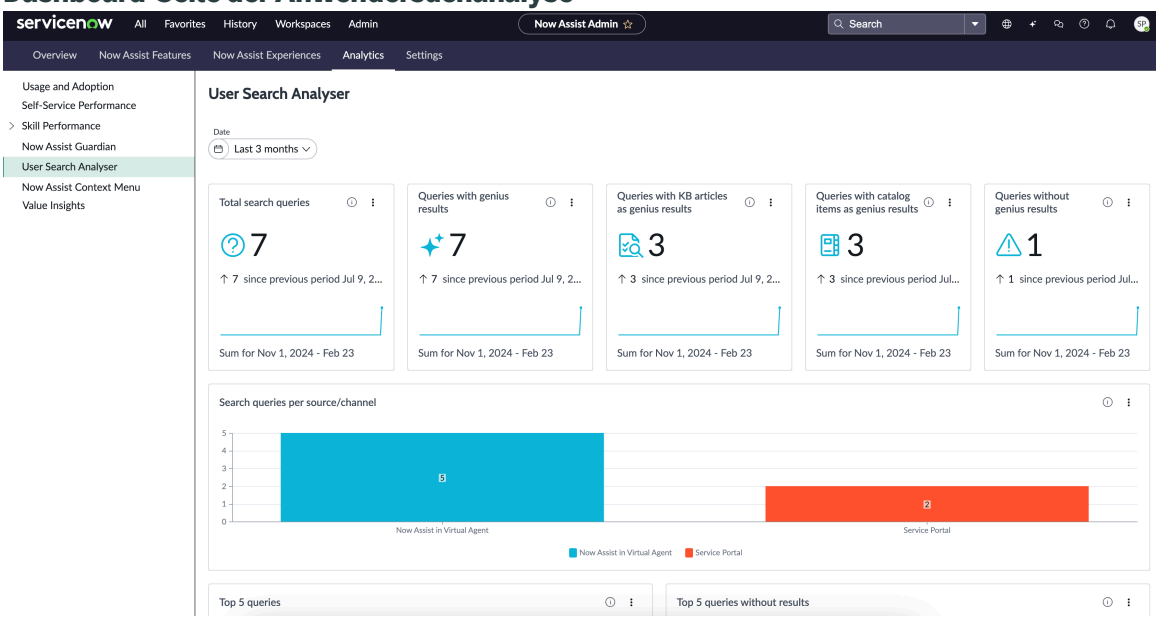


Analyzer für Anwendersuche

Erhalten Sie Einblicke in Anwendersuchabfragen und -Ergebnisse, die von bereitgestellt werden Now Assist.

Die Dashboard-Seite „Anwendersuchanalyse“ enthält Indikatoren, die Administratoren helfen, die Effektivität der Suche bei der Verbesserung der Selfservice-Experience zu verstehen. Ausgestattet mit Einblicken aus dem Dashboard, Wissen Administratoren können sich verbessern Wissen Inhalt und Verfügbarkeit für die Suche.

Dashboard-Seite der Anwendersuchanalyse



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Anwendersuchanalyse“ bieten die folgenden Einblicke. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

- Suchabfragen, die ergeben haben Knowledge Base artikel und Katalogelemente als Genius-Ergebnisse.
- Verteilung von Suchabfragen nach der Quelle, aus der sie stammen, z. B. Now Assist In Virtual Agent, Serviceportal.
- Liste der häufigsten Abfragen, die zu Genius-Ergebnissen geführt haben oder nicht.

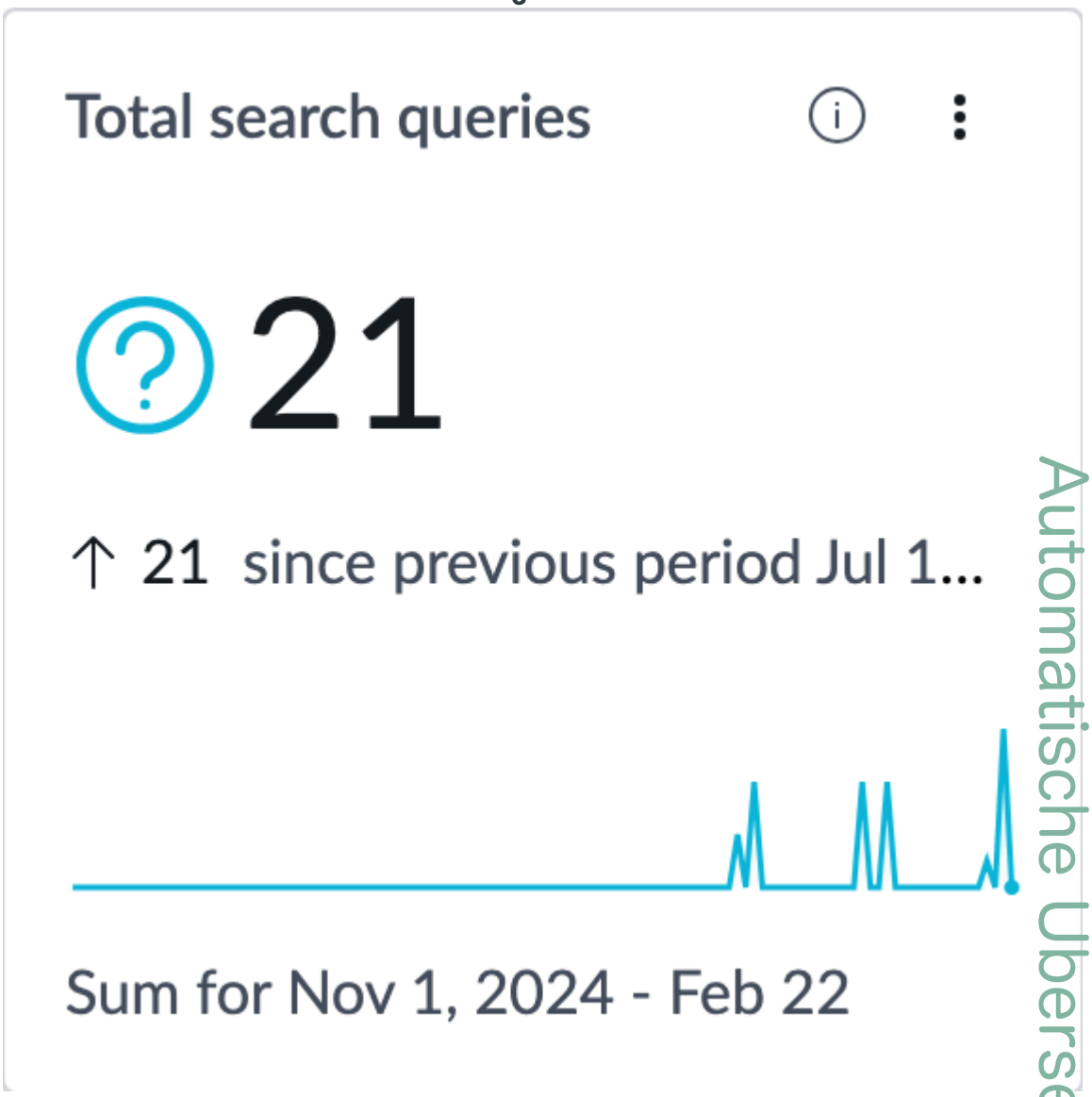
Indikatoren der Anwendersuche-Analyse

Gesamtanzahl der Suchabfragen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtanzahl der von behandelten Suchabfragen angezeigt Now Assist Selfservice-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.

Indikator für Gesamtanzahl der Suchabfragen



Automatische Übersetzung

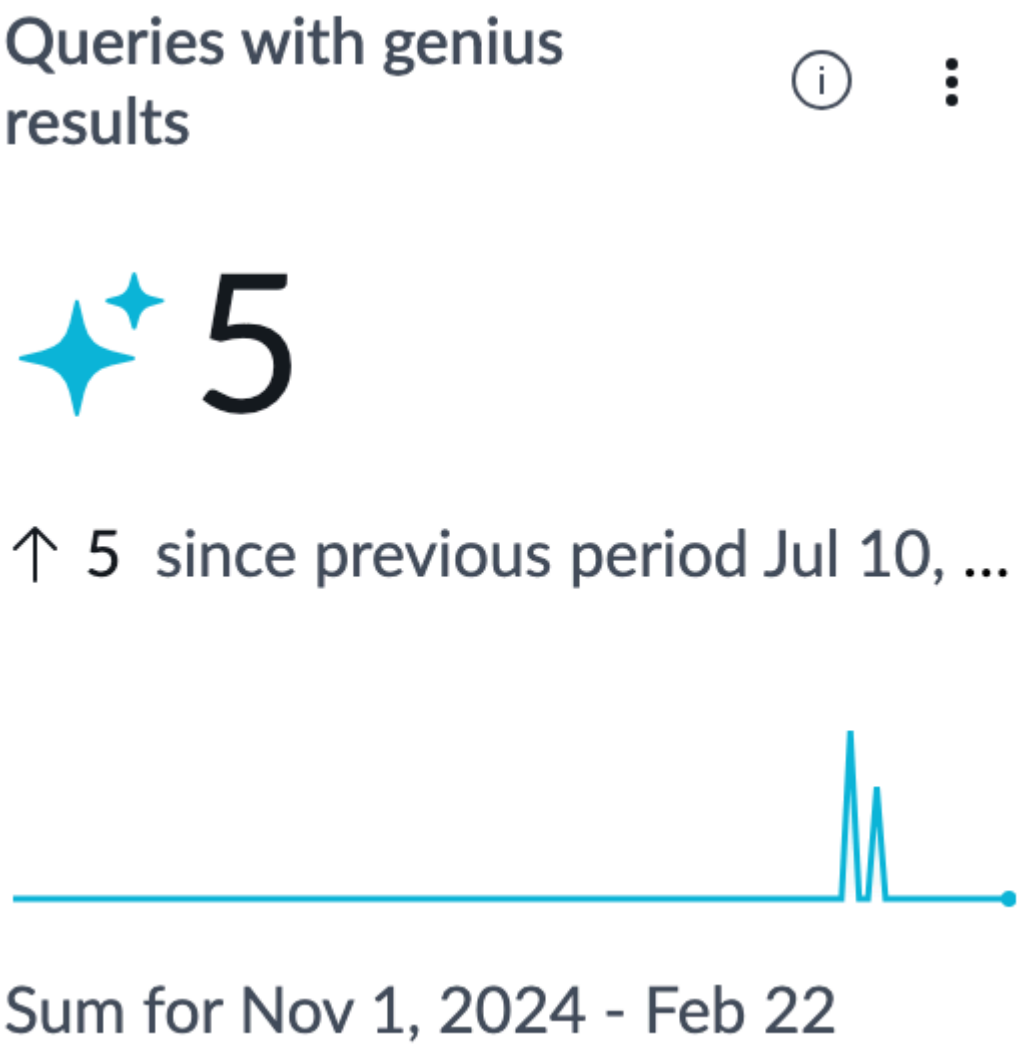
Abfragen mit Genius-Ergebnissen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Genius-Ergebnisse angezeigt, die von zurückgegeben werden Now Assist Für die Anwender zur Überprüfung.

Hinweis:
Eine Abfrage kann mehr als ein Genius-Ergebnis aufweisen.

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

Abfragen mit Genius-Ergebnisindikator



Fragt mit ab Knowledge Base artikel als Genius-Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Suchabfragen angezeigt, bei denen gesucht wird Now Assist Zurückgegeben Wissen artikel als Genius-Ergebnisse für die Anwender zur Überprüfung.

Automatische Übersetzung

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

Fragt mit ab Knowledge Base artikel als Genius-Ergebnisindikator

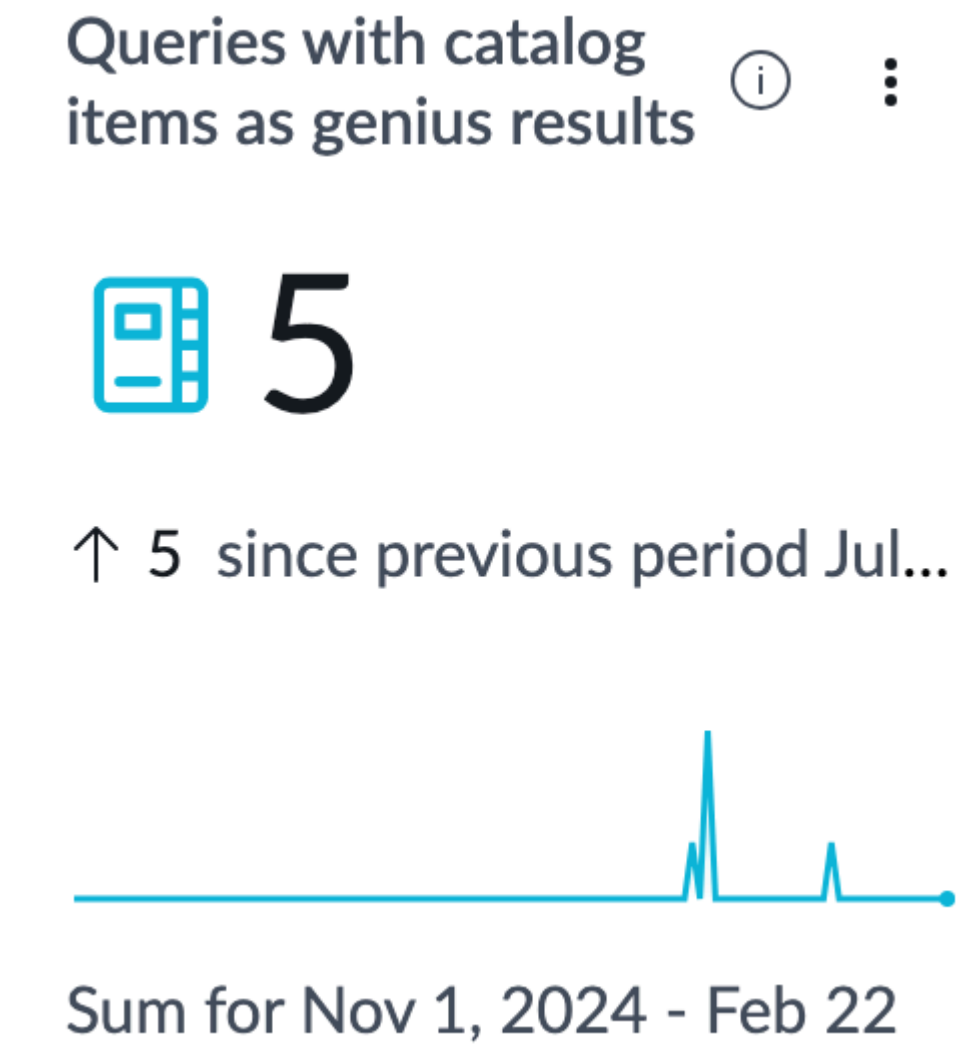
Automatische Übersetzung

Abfragen mit Katalogelementen als Genius-Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Suchabfragen angezeigt, bei denen gesucht wird Now Assist Hat Katalogelemente als Genius-Ergebnisse für die Anwender zur Überprüfung zurückgegeben.

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

Abfragen mit Katalogelementen als Genius-Ergebnisindikator



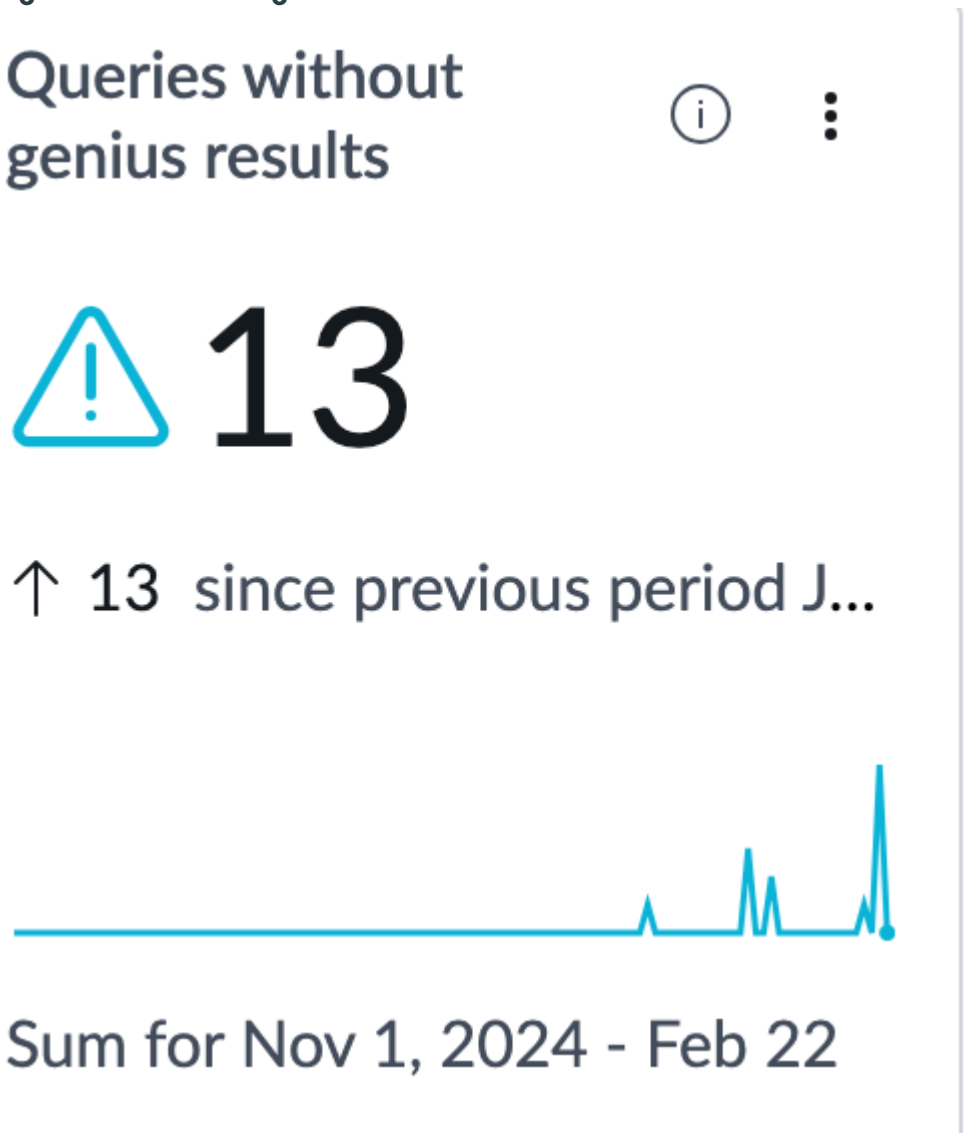
Abfragen ohne Genius-Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Antworten angezeigt, in denen angegeben ist Now Assist Es wurde keine Genius-Ergebnisantwort für die Anwender zur Überprüfung bereitgestellt.

Automatische Übersetzung

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

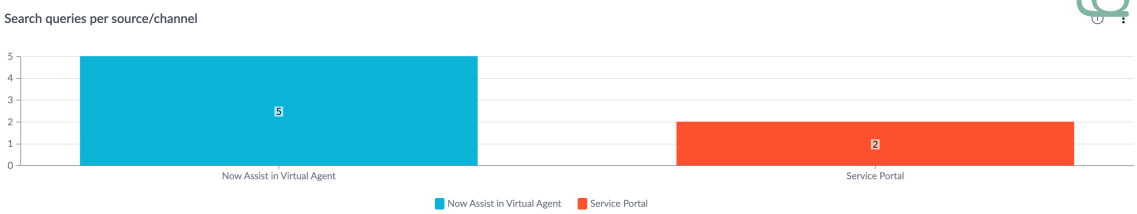
Abfragen ohne Genius-Ergebnisindikator



Suchabfragen pro Quelle oder Kanal

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Suchabfragen angezeigt, die von den einzelnen bearbeitet werden KI-Suche Quellen oder Kanäle.

Suchabfragen pro Quelle oder Kanalindikator



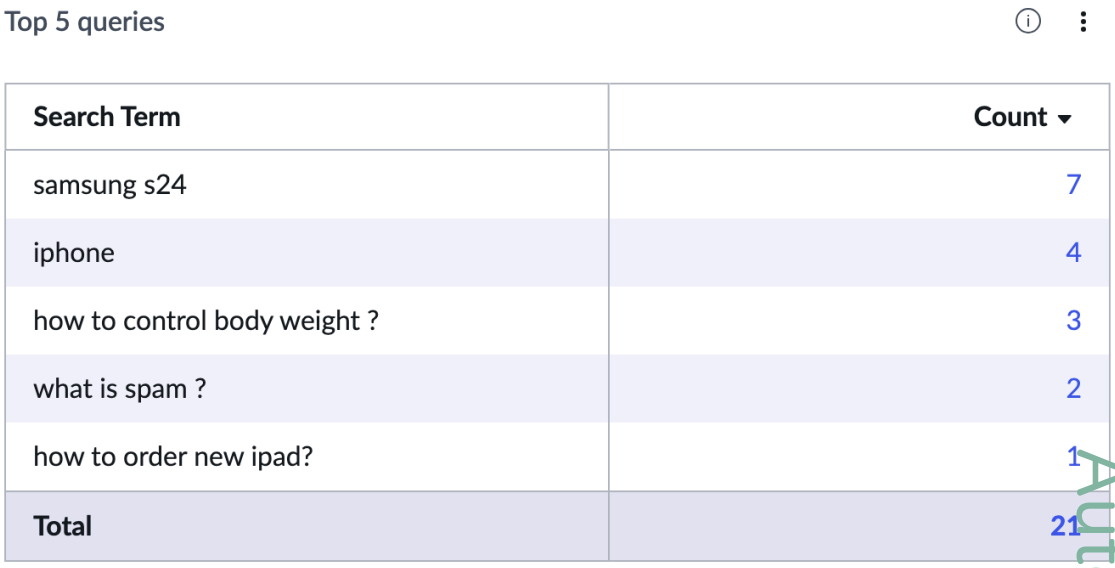
Top-5-Abfragen

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen nach der jeweiligen Abfrageanzahl 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.

Top-5-Abfragen

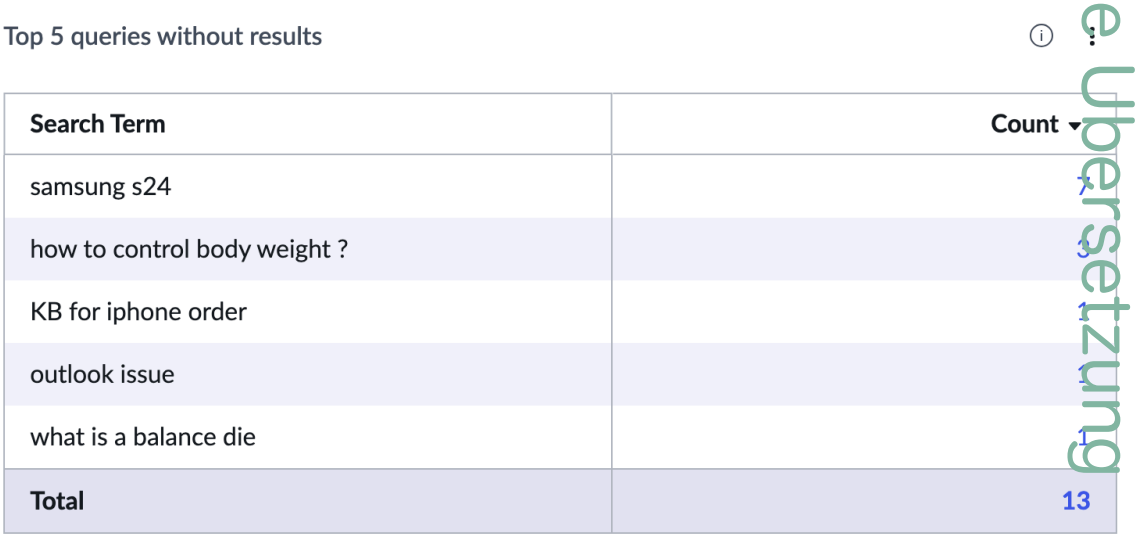


Search Term	Count
samsung s24	7
iphone	4
how to control body weight ?	3
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**21**

Top-5-Abfragen ohne Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen angezeigt, die kein Ergebnis ergeben haben.

Top-5-Abfragen ohne Ergebnisindikator



Search Term	Count
samsung s24	7
how to control body weight ?	3
KB for iphone order	1
outlook issue	1
what is a balance die	1
Total	**13**

Top-5-Abfragen, die ergeben Wissen artikel als Genius-Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen angezeigt, wo Now Assist Zurückgegeben Wissen artikel als Genius-Ergebnisse mit entsprechender Abfrageanzahl.

Automatische Übersetzung

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

Top-5-Abfragen, die ergeben Wissen artikel als Genius-Ergebnisindikator

Top 5 queries resulting in knowledge articles as genius results

Search Term	Count
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**3**

Top-5-Abfragen, die zu Katalogelementen als Genius-Ergebnisse führen

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen angezeigt, wo Now Assist Katalogelemente wurden als Genius-Ergebnisse mit der entsprechenden Abfrageanzahl zurückgegeben.

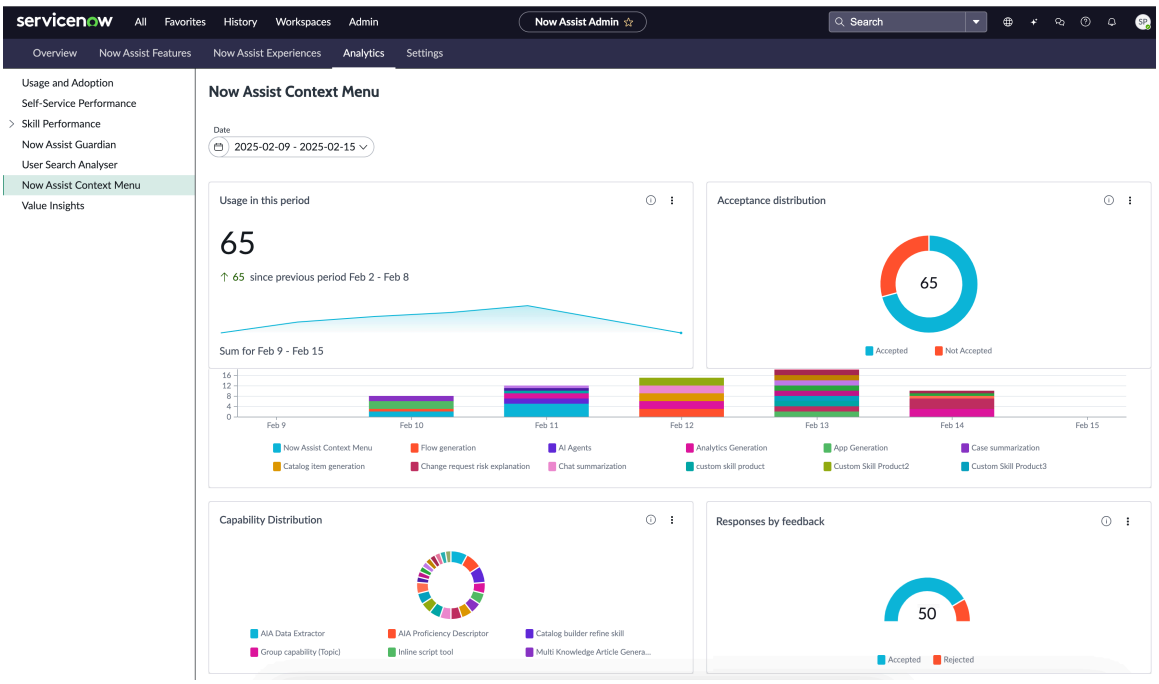
Top-5-Abfragen, die zu Katalogelementen als Genius-Ergebnisindikator führen

Now Assist Kontextmenüanalysen

Überwachen Sie die Nutzung und Leistung von Now Assist Kontextmenü.

Die Now Assist Das Kontextmenü-Dashboard hilft Administratoren, die Effektivität von Kontextmenüaktionen bei der Unterstützung von Service Desk-Mitarbeitern beim Zusammenfassen, Erstellen und Bearbeiten von E-Mails und Chat-Antworten zu bewerten.

Now Assist Kontextmenü-Dashboard-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.

Die -Indikatoren auf der Now Assist Die Kontextmenü-Dashboard-Seite bietet die folgenden Einblicke. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

- Anzahl und Verteilung von Kontextmenüaktionen in einem Datumsbereich. Dieser Indikator zeigt den Umfang der Nutzung und die am häufigsten und am wenigsten verwendeten Aktionen an.
- Akzeptanz und Feedback zu Kontextmenüaktionen. Dieser Indikator zeigt Aktionen an, die von Anwendern mit positivem oder negativem Feedback akzeptiert oder abgelehnt wurden.
- Das Nutzungstrenddiagramm zeigt Muster bei der Verwendung von Kontextmenüaktionen über einen Datumsbereich an.

Now Assist Kontextmenüindikatoren

Nutzung in diesem Zeitraum

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl von angezeigt Now Assist Kontextmenüaktionen, die im ausgewählten Datumsbereich verwendet werden.

Indikator „Nutzung in diesem Zeitraum“

Akzeptanzverteilung

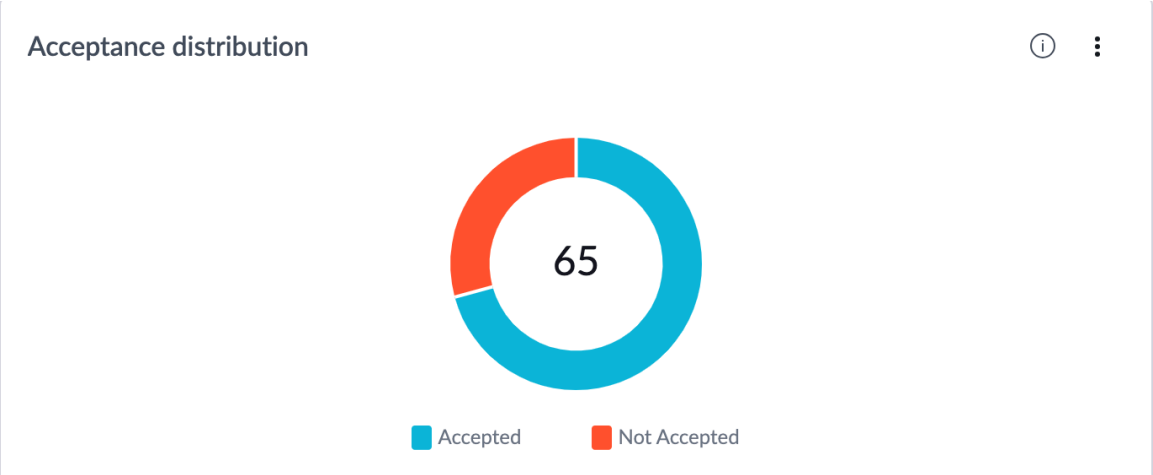
In diesem Bereich des Dashboards wird die Verteilung von angezeigt Now Assist Kontextmenüaktionen nach Annahme.

- Akzeptiert: Der Anwender hat die Kontextmenüantwort in seinen Arbeitsbereich eingefügt.
- Nicht akzeptiert: Der Anwender hat das Fenster oder Dialogfeld mit der Kontextmenüantwort geschlossen.

Automatische Übersetzung

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

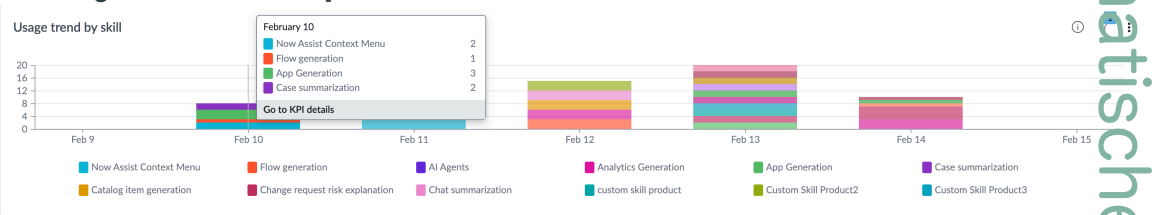
Indikator für Akzeptanzverteilung



Nutzungstrend nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird der Nutzungstrend von angezeigt Now Assist Kontextmenüaktionen im ausgewählten Datumsbereich.

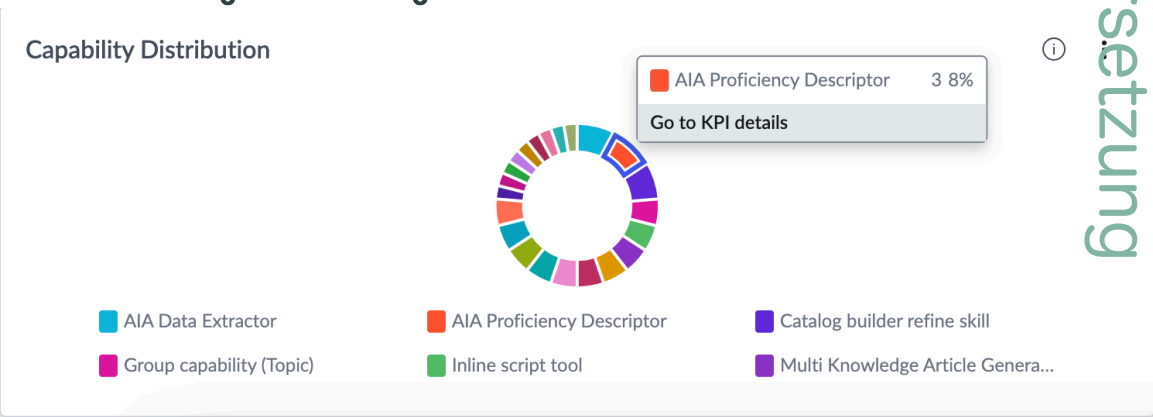
Nutzungstrend nach Kompetenzindikator



Fähigkeitsverteilung

In diesem Bereich des Dashboards wird die Nutzungsverteilung verschiedener angezeigt Now Assist Kontextmenüaktionen im ausgewählten Datumsbereich.

Indikator für Fähigkeitsverteilung



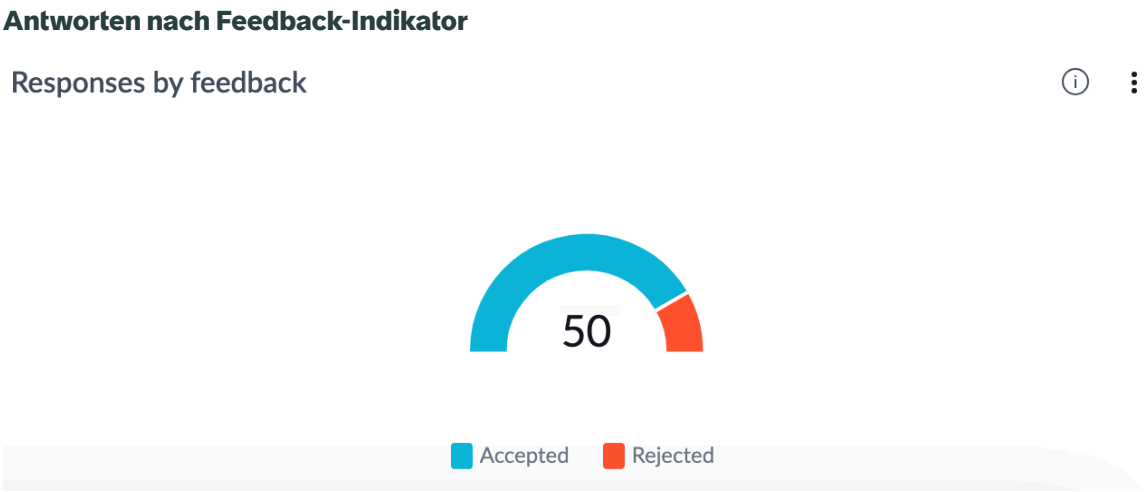
Antworten nach Feedback

In diesem Bereich des Dashboards wird eine Aufgliederung von angezeigt Now Assist Kontextmenüantworten des vom Anwender erhaltenen Feedbacks.

- Akzeptiert: Der Anwender hat in der Kontextmenüantwort einen Daumen nach oben gegeben.
- Abgelehnt: Der Anwender hat in der Kontextmenüantwort einen Daumen nach unten gegeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Wert-Einblicke

Erhalten Sie Einblicke in den von erzielten Wert Now Assist Kompetenzen und Funktionen.

Die Now Assist Die Dashboard-Seite „Werteinblicke“ bietet Ihnen Einblicke in die geschätzten Produktivitätssteigerungen durch die Verwendung von Now Assist Kompetenzen. Die Produktivitätssteigerungen werden in zwei Kategorien klassifiziert: Geschätzte Zeitersparnis und geschätzte Lesezeiteinsparung. Datenpunkte und Zeitstempel aus den aufrufenden Datensätzen werden erfasst und verwendet, um Berechnungen und Näherungen für die von Anwendern mit gesparte Lese- und Schreibzeit durchzuführen Now Assist. Siehe Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails Für Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter jedem Indikator.

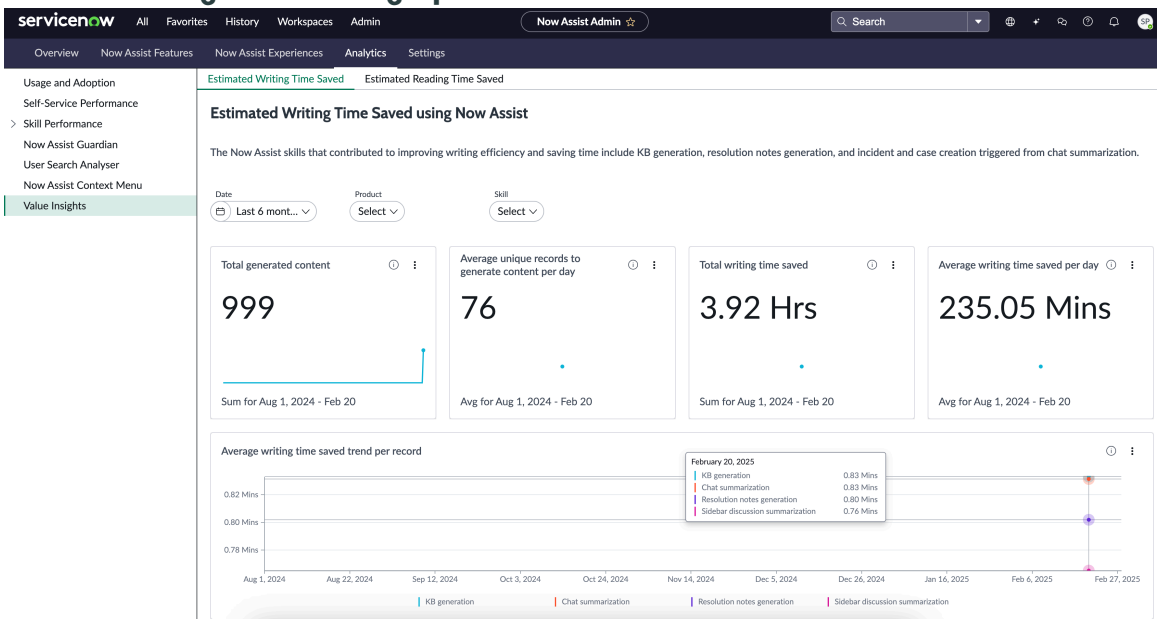
Indikatoren für geschätzte eingesparte Schreibzeit

Now Assist Zu den Kompetenzen, die dazu beitragen, die Schreibeffizienz zu verbessern und Zeit zu sparen, gehören Knowledge Base Generierung, Generierung von Lösungshinweisen und Incident- und Fallerstellung, ausgelöst durch die Chatzusammenfassung. Die eingesparte Schreibzeit ist eine Schätzung der Zeit, die der Anwender andernfalls mit Schreiben verbringen müsste Wissen artikel, Lösungshinweise, Incident- und Falldetails.

Hinweis:
Die folgende Formel wird verwendet, um die geschätzte eingesparte Schreibzeit zu berechnen: (Wortanzahl der LLM-generierten Antwort)/(Schreibrate). Wenn beispielsweise die von der LLM-Antwort generierten Lösungshinweise 180 Wörter haben, beträgt die geschätzte Schreibzeit 180/40, was 4,5 Minuten beträgt. Die Berechnungen basieren auf der Annahme, dass die vom LLM generierte Antwort vom Anwender vollständig akzeptiert wird. Die für die Berechnungen berücksichtigte Schreibrate basiert auf dem Branchendurchschnitt für die Schreibrate, der 40 Wörter pro Minute beträgt. Um einen Wert gemäß Ihren Anforderungen festzulegen, fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen hinzu `sn_na_analytics.wts.rate`Und legen Sie den Wert entsprechend fest. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Add a system property .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für geschätzte eingesparte Schreibzeit



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Geschätzte eingesparte Schreibzeit“ bieten die folgenden Einblicke. Wenden Sie die Datums-, Produkt- und Kompetenzfilter entsprechend Ihren Anforderungen an.

- Gesamte Schreibzeit, die durch die Verwendung von eingespart wurde Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten.
- Durchschnittliche Zeitersparnis pro Datensatz durch Verwendung Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten sind ein Indikator für die Produktivität auf Datensatzebene.
- Durchschnittliche Zeitersparnis pro Anwender durch Verwendung Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten sind ein Indikator für die Produktivität auf Ebene einzelner Anwender.

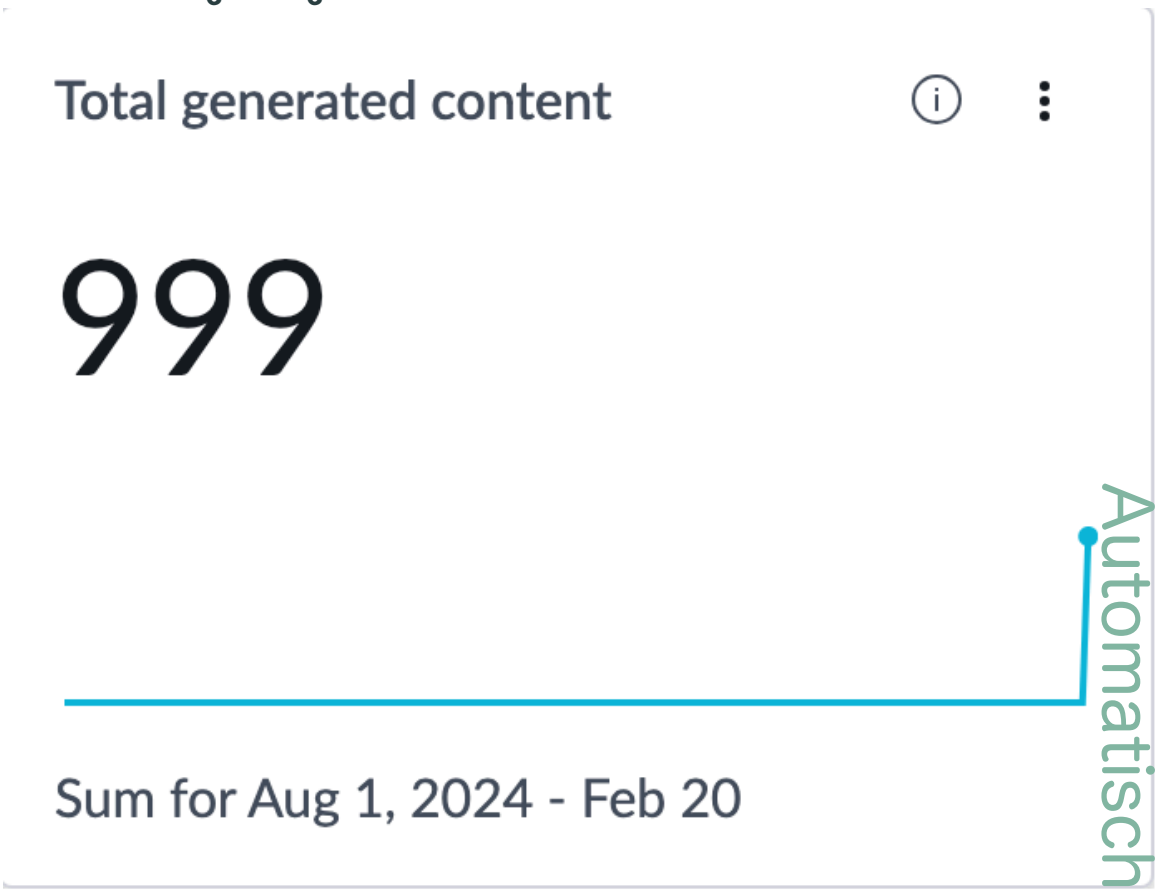
Generierter Inhalt insgesamt

Dieser Bereich des Dashboards zeigt an, wie oft Inhalte mit generiert wurden Now Assist Kompetenzen, die zu Zeitersparnissen beim Schreiben beigetragen 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.

Indikator für insgesamt generierte Inhalte



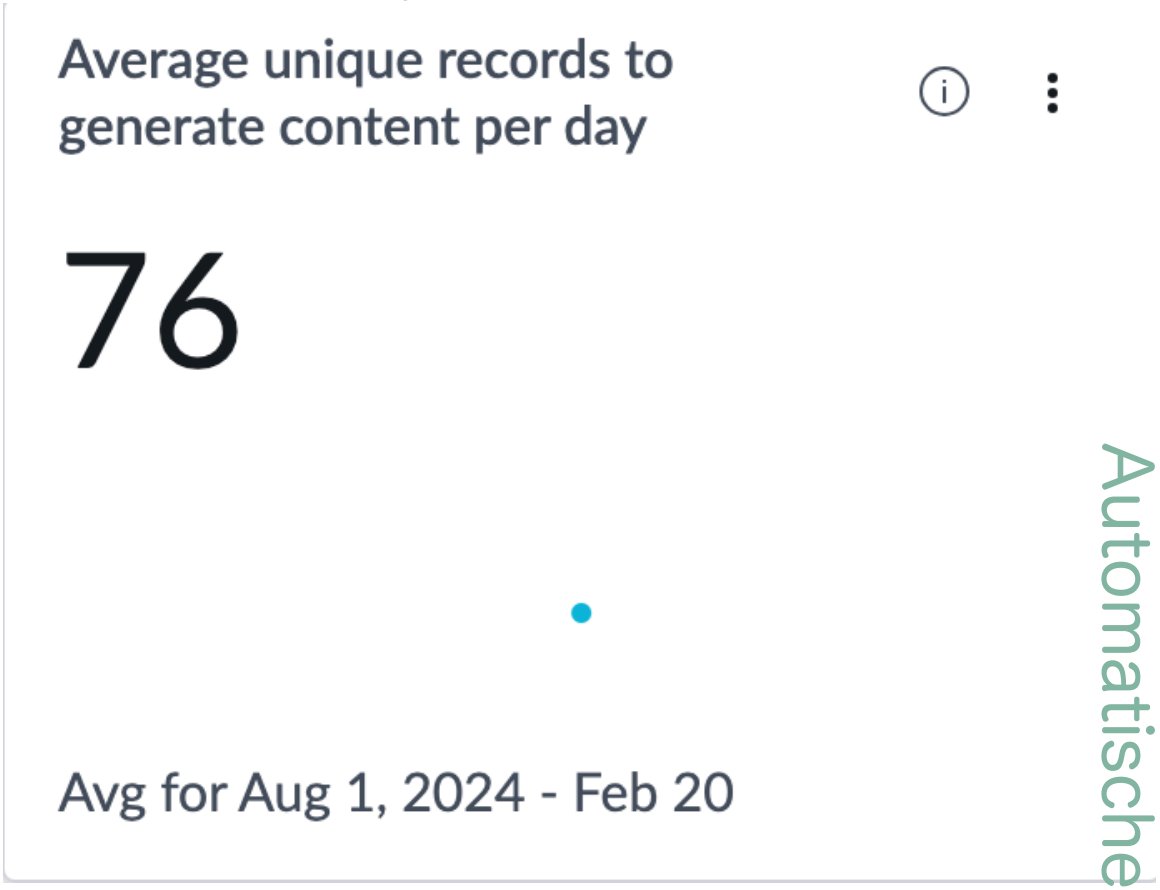
Durchschnittliche eindeutige Datensätze zum Generieren von Inhalten pro Tag

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Datensätze angezeigt, die von verwendet werden Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten, die zu Zeitersparnissen beim Schreiben im ausgewählten Datumsbereich beigetragen 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.

Indikator für durchschnittliche eindeutige Datensätze zum Generieren von Inhalten pro Tag



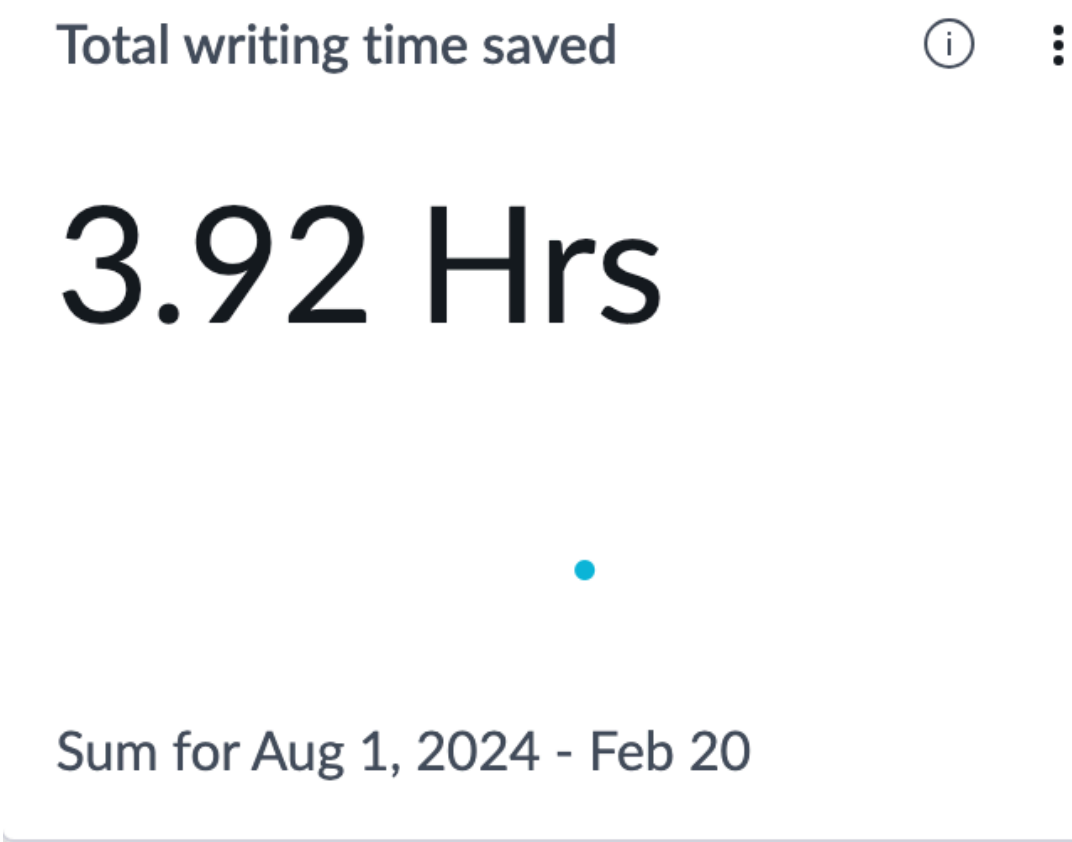
Gesamte Schreibzeit eingespart

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzeit angezeigt, die durch die Verwendung von eingespart wurde Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten für die Effizienz des Schreibens. Die Berechnung basiert auf dem Branchendurchschnitt für die Schreibzeit.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für gesparte Gesamtschreibzeit



Durchschnittliche Schreibzeit, die pro Tag eingespart wird

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die durchschnittliche Zeitersparnis pro Tag mit an Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten für die Effizienz des Schreibens.

Automatische Übersetzung

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

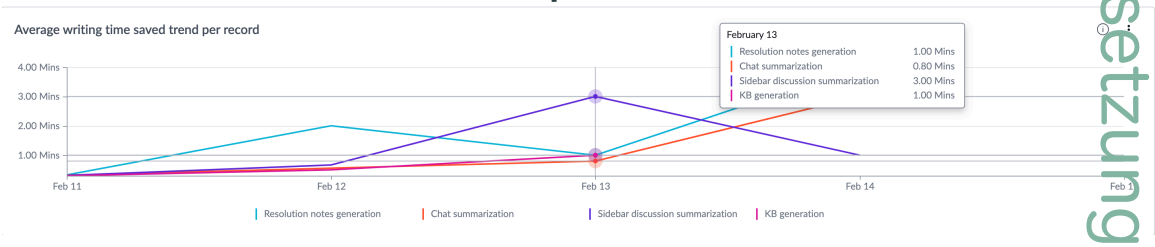
Indikator „Durchschnittliche Zeitersparnis pro Tag“

Automatische Übersetzung

Trend der durchschnittlichen Schreibzeit pro Datensatz

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Datensatz mithilfe von gespeichert wurde Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten für die Effizienz des Schreibens.

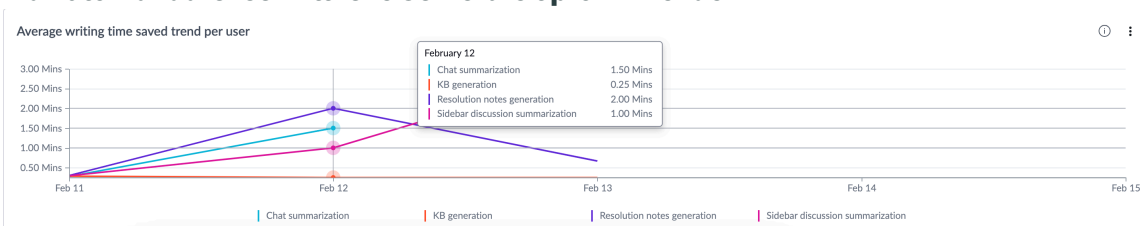
Indikator für durchschnittliche Schreibzeit pro Datensatz



Trend der durchschnittlichen Schreibzeit pro Anwender

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Anwender durch mithilfe von eingespart wurde Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten für die Effizienz des Schreibens.

Indikator für durchschnittliche Schreibzeit pro Anwender



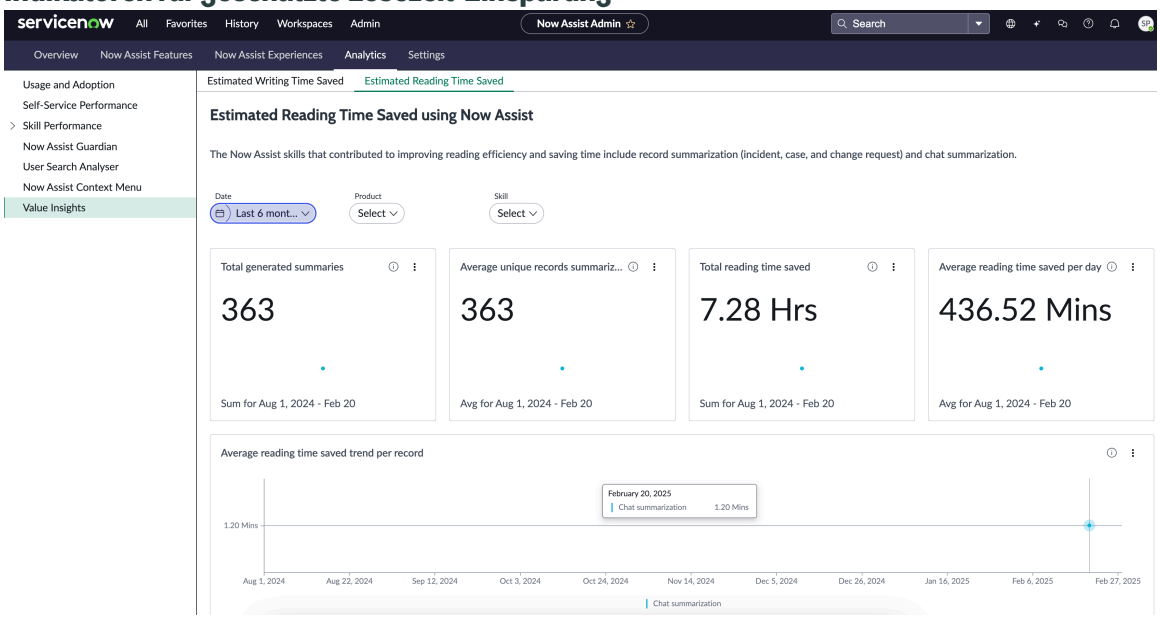
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Geschätzte Zeitersparnis beim Lesen

Die Now Assist Zu den Kompetenzen, die zur Verbesserung der Leseeffizienz und zur Zeitersparnis beigetragen haben, gehören die Datensatzzusammenfassung (Incident, Fall und Change-Anforderung) und die Chat-Zusammenfassung.

Hinweis:
Die folgende Formel wird verwendet, um die geschätzte eingesparte Lesezeit zu berechnen: (Wortanzahl des Inhalts eines Datensatzes – Wortanzahl der LLM-generierten Zusammenfassung des Datensatzes)/(Leserate). Kurzbeschreibung, Beschreibung, Priorität, Status und Aktivitäten im Metadatendatensatz stellen den Inhalt eines Datensatzes dar. Wenn beispielsweise der Inhalt eines Falldatensatzes 420 Wörter enthält und die vom LLM generierte Fallzusammenfassung 180 Wörter enthält, beträgt die geschätzte Lesezeit (420–180)/240, was 1 Minute entspricht. Die für die Berechnungen berücksichtigte Leserate basiert auf dem Branchendurchschnitt für die Leserate, der 240 Wörter pro Minute beträgt. Um einen Wert gemäß Ihren Anforderungen festzulegen, fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen hinzu `sn_na_analytics.rts.rate`Und legen Sie den Wert entsprechend fest. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Add a system property .

Indikatoren für geschätzte Lesezeit-Einsparung



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Geschätzte Lesezeit eingesparte Zeit“ bieten die folgenden Einblicke.

- Gesamtlesezeit, die durch mit eingespart wurde Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten.
- Durchschnittliche Zeitersparnis pro Datensatz durch Verwendung Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten sind ein Indikator für die Produktivität auf Datensatzebene.
- Durchschnittliche Zeitersparnis pro Anwender durch Verwendung Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten sind ein Indikator für die Produktivität auf Ebene einzelner Anwender.

Generierte Zusammenfassungen insgesamt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der mit generierten Zusammenfassungen angezeigt Now Assist Kompetenzen, die zur Zeitersparnis beim Lesen beigetragen 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.

Indikator für generierte Zusammenfassungen insgesamt

Durchschnittliche Anzahl eindeutiger Datensätze, die pro Tag zusammengefasst werden

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Datensätze angezeigt, die von verwendet werden Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten, die zur Zeitersparnis beim Lesen im ausgewählten Datumsbereich beigetragen 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.

Indikator „Durchschnittliche eindeutige Datensätze pro Tag zusammengefasst“

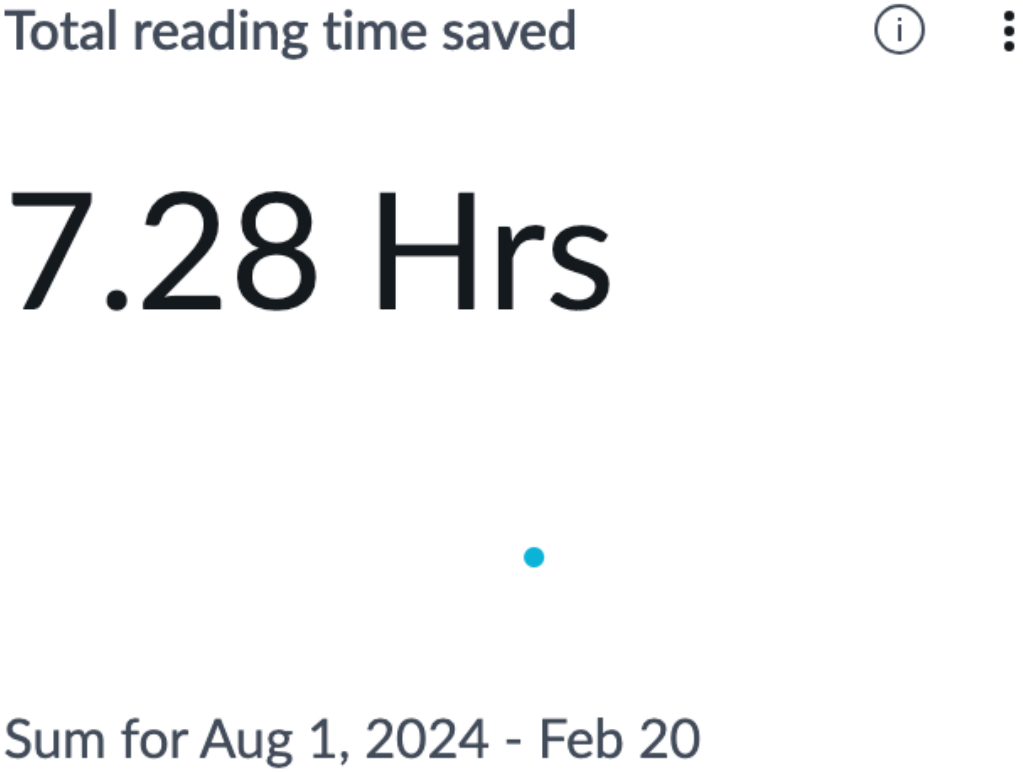
Gesparte Gesamtlesezeit

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzeit angezeigt, die durch die Verwendung von eingespart wurde Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten für die Leseeffizienz.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für gesparte Gesamtlesezeit



Durchschnittliche Lesezeit pro Tag eingespart

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die durchschnittliche Zeitersparnis pro Tag mit an Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten für die Leseeffizienz.

Automatische Übersetzung

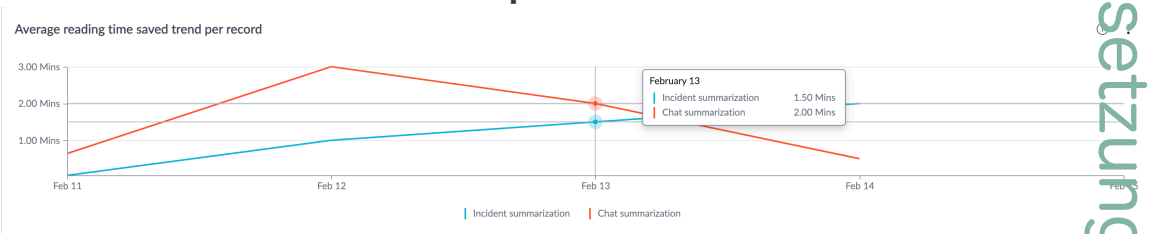
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Indikator für durchschnittliche Lesezeit pro Tag

Trend der durchschnittlichen Lesezeit pro Datensatz

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Datensatz mithilfe von gespeichert wurde Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten für die Leseeffizienz.

Indikator für durchschnittliche Lesezeit pro Datensatz



Trend der durchschnittlichen Lesezeit pro Anwender

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Anwender durch mithilfe von eingespart wurde Now Assist Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten für die Leseeffizienz.

Indikator für durchschnittliche Lesezeit pro Anwender

Now Assist Analytics – Referenz

Now Assist Analytics Referenzthemen enthalten Informationen zu Anwenderrollen und Details der Indikatoren im 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.

Now Assist Analytics Rollen

Now Assist Analytics Zum Anzeigen und Verwalten der Dashboard-Funktionalität sind die folgenden Rollen erforderlich.

Now Assist Analytics Betrachter [sn_na_Analytics.Viewer]

Anwender mit Now Assist Analytics Die Viewer-Rolle kann anzeigen Now Assist Analytics Dashboard in Now Assist-Administrator Konsole und haben Lesezugriff auf Datenquellentabellen.

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.

Now Assist Analytics Administrator [sn_na_Analytics.admin]

Anwender mit Now Assist Analytics Die Administratorrolle kann anzeigen Now Assist Analytics Dashboard in Now Assist-Administrator Konsole, und lesen und schreiben Sie in einige Datenquellentabellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Now Assist Analytics Betrachter [sn_na_Analytics.Viewer].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails

Indikatordetails helfen Ihnen, die Daten und Berechnungen hinter einem Indikator zu verstehen, der in Form einer Visualisierung im Dashboard angezeigt wird.

Now Assist Analytics Indikatoren enthalten die folgenden Details: Indikatortyp, Datenquelle, Berechnung, verfügbare Aufgliederungen, Einheit, und so weiter.

Um auf diese Indikatoren zuzugreifen, navigieren Sie zu **Platform Analytics-Verwaltung** > **Indikatoren**an. Sie müssen über die Rolle Now Assist Analytics-Administrator [sn_na_Analytics_admin] verfügen, um auf die Indikatoren zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Indikatoren erfassen Daten täglich. Daten sind nur für Daten vor dem aktuellen Datum verfügbar. Wenn Sie Ergebnisse vom aktuellen Tag anzeigen möchten, müssen Sie bis zum nächsten Tag warten.

Details zum Nutzungs- und Adoption-Indikator

Indikator	Indikatorty	Indikatorquelltabelle	Berechnu	Verfügbare Aufglieder	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Now Assist-Aktionen insgesamt	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl aller Aktionen	Nach Generative KI-Funktion, nach Modalität der Kompetenzausführung, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow	Täglich	#	0
Tägliche Now Assist-Aktionen	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen Aktionen	Nach Generative KI-Funktion, nach Modalität der Kompetenzausführung, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow	Täglich	#	0
Durchschnittliche tägliche eindeutige Anwender, die mit Now Assist interagieren	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Durchschnitt der täglichen eindeutigen Anwender	Nach Generative KI-Funktion, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzfamilie, nach Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“	Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorquelltabelle	Berechnu	Verfügbare Aufglieder	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Tägliche eindeutige Anwender, die mit Now Assist interagieren	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender	Nach Generative KI-Funktion, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzfamilie, nach Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“	Täglich	#	0
Kompetenzgruppenverwendung	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen Kompetenzausführungen gruppiert nach der Funktion „GenAI“, nach der Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“, „Kompetenzfamilie“, „Kompetenzkonfiguration“ und „Kompetenzkonfiguration“	Nach Generative KI-Funktion, nach Modalität der Kompetenzausführung, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow	Täglich	#	0
Täglicher Nutzungsvergleich nach Workflow	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Aktionen gruppiert nach Workflows	Nach Generative KI-Funktion, nach Modalität der Kompetenzausführung, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow	Täglich	#	0
Trend der Kompetenzinteraktion	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Aktionen gruppiert	Nach Generative KI-Funktion, nach	Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorquelltabelle	Berechnu	Verfügbare Aufglieder	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
			nach Kompetenz	Modalität der Kompetenzausführung, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow			
Abteilungen mit der höchsten Nutzung	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Aktionen, die nach Anwenderabteilung gruppiert und in absteigender Reihenfolge sortiert sind	Nach Abteilung, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Vergleich von Now Assist-Aktionen nach Anwenderabteilung	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Aktionen gruppiert nach Anwenderabteilung	Nach Abteilung, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Feedback-Details	Automatisier	GenAI-Protokollmetadaten[sys_gen_ai_log_metadata]	Anzahl der Aktionen gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
	Automatisier	GenAI-Protokollmetadaten[sys_gen_ai_log_metadata]	Anzahl der Aktionen mit Feedback, gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Feedback, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
	Formel	GenAI-Protokollmetadaten[sys_gen_ai_log_metadata]	(Anzahl der Aktionen mit Feedback/ Gesamtanzahl der Aktionen) x 100	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	%	2

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorquelltabelle	Berechnu	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkei
			gruppiert nach Kompetenzfamilie				
	Automatisier	GenAI-Protokollmetadaten[sys_ge	Anzahl der Aktionen, bei denen nach Feedback akzeptiert wird, gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Kompetenz[ai_log_metadata] Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Feedback	Täglich	#	0
	Formel	GenAI-Protokollmetadaten[sys_ge	(Anzahl der Aktionen, bei denen nach Feedback akzeptiert wird/ Gesamtanzahl der Aktionen mit Feedback) x 100 gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Kompetenz[ai_log_metadata] Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzfamilie	Täglich	%	2
Fehlerdetails	Automatisier	GenAI-Protokollmetadaten[sys_ge	Anzahl der Aktionen gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Kompetenz[ai_log_metadata] Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
	Automatisier	GenAI-Protokollmetadaten[sys_ge	Anzahl der Aktionen mit Fehlerstatus gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Kompetenz[ai_log_metadata] Protokollmetadatenstatus , nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
	Formel	GenAI-Protokollmetadaten[sys_ge	(Anzahl der Aktionen mit	Nach Kompetenz[ai_log_metadata] Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	%	2

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorquelltabelle	Berechnu	Verfügbare Aufglieder	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
			Fehlerstatus/ Gesamtanzahl der Datensätze für generative KI-Metadaten) x 100 gruppiert nach Kompetenzfamilie				

Details zum Selfservice-Leistungsindikator

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Gesamtanzahl der Abfragen	Automatisiert	Now Assist Analytics-Abwendungsereignis [sn_na_def_event]	Anzahl der Abfragen	Nach Abwendungsquelle, Nach Abwendungsereignisergebnis, Nach Abwendungsereignisergebnistyp, Nach Abfragelösungsstatus, Nach Abwendungsprotokollquelle	Täglich	#	0
Gesamtanzahl der Abfrageantworten	Automatisiert	Now Assist Analytics – Abwendungsereignisaktivität [sn_na_def_event_activity]	Anzahl der Antworten Zur Abwendungsereignisaktivität, Nach Aktivitätstyp Des Abwendungsereignisses, Nach Aktivitätsrichtung Des Abwendungsereignisses, Nach Abwendungsprotokollquelle	Nach Feedback	Täglich	#	0
Status der Abfrageauflösung	Automatisiert	Now Assist Analytics-Abwendungsereignis [sn_na_def_event]	Anzahl der Abfragen, bei denen der Status der Abfragelösung „gelöst“ lautet	Nach Abwendungsquelle, Nach Abwendungsereignisergebnis, Nach Abwendungsereignisergebnistyp, Nach Abfragelösungsstatus, Nach Abwendungsprotokollquelle	Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Lösungsrate	Formel		(Anzahl der Abwendungsereignisse, bei denen der Status der Abfragelösung „gelöst“ lautet/ Anzahl der Abwendungsereignisse)x100		Täglich	%	0
Vom Anwender initiierte Ereignisse	Automatisiert	Now Assist Analytics-Abwendungsereignisse [sn_na_def_event]	Anzahl der Abfragen, gruppiert nach Abwendungsquelle	Nach Abwendungsquelle, Nach Abwendungsereignisergebnis, Nach Abwendungsereignisergebnistyp, Nach Abfragelösungsstatus, Nach Abwendungsprotokollquelle	Täglich	#	0
Erfolgreiche Konversationen nach Fähigkeit	Automatisiert	Now Assist Analytics-Abwendungsereignisse [sn_na_def_event]	Anzahl der Abfragen, bei denen der Abfragelösungsstatus gelöst ist, gruppiert nach Abwendungsquelle	Nach Abwendungsquelle, Nach Abwendungsereignisergebnis, Nach Abwendungsereignisergebnistyp, Nach Abfragelösungsstatus, Nach Abwendungsprotokollquelle	Täglich	#	0

Details zum Kompetenzleistungsindikator

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Trend der Kompetenzinteraktion	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der nach Kompetenz gruppierten Kompetenzausführungen	Nach GenAI-Funktion, nach Modalität, nach „Generative KI-Kompetenzausführung“, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow	Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Anzahl der Aktionen	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl aller Kompetenzausführungen	Nach Generative KI-Funktion, nach Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow	Täglich	#	0
Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender	Nach Generative KI-Funktion, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzfamilie, nach Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“	Täglich	#	0
Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender nach Kompetenzen	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender gruppiert nach Kompetenzkonfiguration	Nach Generative KI-Funktion, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzfamilie, nach Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“	Täglich	#	0

Details zum Indikator für Kompetenzdetails

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Trend der Kompetenzinteraktion	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Kompetenzausführungen gruppiert nach Kompetenzkonfiguration	Nach Generative KI-Funktion, nach Modalität „Generative	Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
				KI-Kompetenzausführung“, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow			
Kompetenzaktionen insgesamt	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Kompetenzausführungen	Nach Generative KI-Funktion, nach Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“, nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Workflow	Täglich	#	0
Akzeptierte Kompetenzaktionen	Automatisiert	GenAI-Protokollmetadaten[sys_gen_ai_feedback_metadata]	Anzahl der Kompetenzausführungen, bei denen Feedback akzeptiert wird	Nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzfamilie	Täglich	#	0
Akzeptanzrate	Formel	GenAI-Protokollmetadaten[sys_gen_ai_feedback_metadata]	(Anzahl der Kompetenzausführungen, bei denen Feedback akzeptiert wird/ Anzahl der Kompetenzausführungen)x100	Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	%	0
Täglich aktive Anwender	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender	Nach Generative KI-Funktion, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzfamilie, nach Modalität „Generative	Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
				KI-Kompetenzausführung“			

Details zum Indikator für anwenderdefinierte Kompetenzen

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Kompetenzinteraktionen nach Workflows	Analytisch	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen, gruppiert nach Workflows	Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Workflow-Typ), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Funktionstyp), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Produkttyp), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz-Abschlussstatus, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich		0
Kompetenzinteraktionen nach Produkten	Analytisch	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen, gruppiert nach Produkten	Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Workflow-Typ), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Funktionstyp), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Produkttyp), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz-Abschlussstatus, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich		0
Kompetenzinteraktionen nach Funktionen	Analytisch	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen, gruppiert nach Funktionen	Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Workflow-Typ), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Funktionstyp),	Täglich		0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
				Nach Anwenderdefinierter Kompetenz (Produkttyp), Nach Anwenderdefinierter Kompetenz-Abschlussstatus, Nach Kompetenzkonfiguration			
Tägliche eindeutige Anwender, die mit der Kompetenz interagieren	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der eindeutigen Anwender, die anwenderdefinierte Kompetenzen ausgeführt haben	Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Erfolgreich ausgeführt	Formel	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	(Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen mit Status „Abgeschlossen“/ Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen)x100	Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	%	2
Kompetenzfeedback	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI[sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl	Nach Feedback, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0

Now Assist Guardian Details zum Indikator für Schutzmaßnahmen für anstößige Inhalte

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz	Automatisiert	Generative KI-Metrik[sys_gen_ai_metric]	Durchschnittliche Zeit, die die Schutzmaßnahmen benötigt, um anstößige Inhalte zu bewerten	Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Millisekunden	0
Prozentsatz als anstößig gekennzeichnet	Formel	Generative KI-Metrik[sys_gen_ai_metric]	(Anzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte/ Gesamtzahl der LLM-	Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	%	0

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
			Anrufe, für die die Schutzmaßnahme aktiviert wurde)x100				
Gesamtzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte	Automatisiert	Generative KI-Metrik[sys_ge anstößiger_KI_	Anzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte	Nach Metrikwert der metric] generativen KI, nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Kategorien anstößiger Inhalte	Automatisiert	Generative KI-Metrik[sys_ge anstößiger_KI_	Anzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte, gruppiert nach Kategorien	Nach Anstößigkeitstyp, Nach metric] Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Anstößige Inhaltsvorkommen nach Kompetenz	Automatisiert	Generative KI-Metrik[sys_ge anstößiger_KI_	Anzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte, gruppiert nach Kompetenz	Nach Metrikwert der metric] generativen KI, nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0

Now Assist Guardian Details zum Indikator für Prompt Injection Guardrail

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz	Automatisiert	Generative KI-Metrik[sys_ge Schutzmaßnahmen	Durchschnittliche Zeit, die die _KI_metric] für die Bewertung der Prompt Injection benötigt haben	Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Millisekunden	0
Prozentsatz, der als Prompt Injection gekennzeichnet ist	Formel	Generative KI-Metrik[sys_ge Generative_KI_	(Anzahl der Aufforderungen, die als Prompt Injection gekennzeichnet sind / Gesamtzahl der LLM-Anrufe, für die die Schutzmaßnahme aktiviert wurde)x100	Nach Kompetenzkonfiguration metric]	Täglich	%	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Gesamtzahl der Aufforderungseinschleusung	Automatisiert	Generative KI-Metrik[sys_gen_ai_metric]	Anzahl der Vorkommen der Prompt Injection	Nach Metrikwert der generativen KI, nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Prompt Injection-Vorkommen nach Kompetenz	Automatisiert	Generative KI-Metrik[sys_gen_ai_metric]	Anzahl der Vorkommen von Prompt Injection, gruppiert nach Kompetenz	Nach Metrikwert der generativen KI, nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0

Indikatordetails der Anwendersuchanalyse

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Gesamtanzahl der Suchabfragen	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Suchabfragen	Nicht zutreffend	Täglich	#	0
Abfragen mit Genius-Ergebnissen	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der angezeigten Genius-Ergebnisse	Nicht zutreffend	Täglich	#	0
Abfragen mit KB-Artikeln als Genius-Ergebnisse	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID KB ist	Suchbegriff	Täglich	#	0
Abfragen mit Katalogelementen als Genius-Ergebnisse	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID „Katalog“ ist	Suchbegriff	Täglich	#	0
Abfragen ohne Genius-Ergebnisse	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID „kein Ergebnis“ ist	Suchbegriff	Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Suchabfragen pro Quelle/ Kanal	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen gruppiert nach Quelle	Nach Abwendungsquelle	Täglich	#	0
Top-5-Abfragen	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen	Suchbegriff	Täglich	#	0
Top-5-Abfragen ohne Ergebnisse	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID „kein Ergebnis“ ist	Suchbegriff	Täglich	#	0
Top-5-Abfragen, die zu Wissensartikeln als Genius-Ergebnisse führen	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID KB ist	Suchbegriff	Täglich	#	0
Top-5-Abfragen, die zu Katalogelementen als Genius-Ergebnisse führen	Automatisiert	Wert[sys_variable_value]	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID „Katalog“ ist	Suchbegriff	Täglich	#	0

Now Assist Kontextmenü-Analytics-Indikatordetails

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Nutzung in diesem Zeitraum	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Aktionen, bei denen Quelle Now Assist Kontextmenü ist	Nach implizitem NAcm-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit	Täglich	#	0
Akzeptanzverteilung	Automatisiert	Protokoll der generativen	Anzahl der Aktionen, bei denen vom Now	Nach implizitem NAcm-Feedback,	Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
		KI [sys_generative_ai_log]	Assist-Kontextmenü generierter Inhalt gruppiert nach „akzeptiert“ oder „nicht akzeptiert“ gruppiert ist	nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit			
Nutzungstrend nach Kompetenz	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Kontextmenüaktionen, gruppiert nach Now Assist-Kompetenzen	Nach implizitem NAcm-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit	Täglich	#	0
Fähigkeitsverteilung	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Kontextmenüaktionen gruppiert nach Fähigkeit	Nach implizitem NAcm-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit	Täglich	#	0
Antworten nach Feedback	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Aktionen, bei denen Feedback für den vom Now Assist-Kontextmenü generierten Inhalt gruppiert nach akzeptiert oder abgelehnt ist.	Nach implizitem NAcm-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit	Täglich	#	0

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Details zum Zeitersparnis für Werteinblicke für Indikatordetails

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Generierter Inhalt insgesamt	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Summe der Kompetenzaus die zu Zeitersparniss beigetragen haben	Nach Kompetenz, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Durchschnittliche eindeutige Datensätze zum Generieren von Inhalten pro Tag	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Summe der eindeutigen Datensätze mit pro Tag generiertem Inhalt/ Anzahl der Tage	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Gesamte Schreibzeit eingespart	Formel	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamte Schreibzeit in Minuten, konvertiert in Stunden	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Stunden	2
Durchschnittliche Schreibzeit, die pro Tag eingespart wird	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamte Schreibzeit, die pro Tag/ Anzahl der Tage eingespart wird	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Minuten	2
Trend der durchschnittlichen Schreibzeit pro Datensatz	Formel	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamte Schreibzeit, die pro Tag eingespart wird/ Gesamtzahl eindeutiger Datensätze mit pro Tag generiertem Inhalt	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Minuten	2
Trend der durchschnittlichen Schreibzeit pro Anwender	Formel	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamte Schreibzeiteinsparung pro Tag/ Gesamtzahl eindeutigen Anwender, die die Kompetenzen	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Minuten	2

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
			ausgeführt haben, die zu Schreibzeiteinsparungen pro Tag beigetragen haben				

Now Assist Details zum Indikatorwert der Lesezeit für Einblicke

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Generierte Zusammenfassungen insgesamt	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Summe der Kompetenzaus die zu Lesezeiteinspa beigetragen haben	Nach Kompetenzfa Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Durchschnittliche Anzahl eindeutiger Datensätze, die pro Tag zusammengefasst werden	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Summe der eindeutigen Datensätze, die pro Tag/ Anzahl der Tage zusammengefasst werden	Nach Kompetenzfa Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	#	0
Gesparte Gesamtlesezeit	Formel	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamteinsparung der Lesezeit in Minuten, konvertiert in Stunden	Nach Kompetenzfa Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Stunden	2
Durchschnittliche Lesezeit pro Tag eingespart	Automatisiert	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamteinsparung der Lesezeit pro Tag/ Anzahl der Tage	Nach Kompetenzfa Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Minuten	2
Trend der durchschnittlichen Lesezeit pro Datensatz	Formel	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamteinsparung der Lesezeit pro Tag/ Gesamtanzahl der pro Tag zusammengefassten eindeutigen Datensätze	Nach Kompetenzfa Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Minuten	2
Trend der durchschnittlichen Lesezeit pro Anwender	Formel	Protokoll der generativen KI [sys_generative_ai_log]	Gesamteinsparung der Lesezeit pro Tag/ Gesamtzahl der	Nach Kompetenzfa Nach Kompetenzkonfiguration	Täglich	Minuten	2

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
			eindeutigen Anwender, die die Kompetenzen ausgeführt haben, die zu den Lesezeiteinsparungen pro Tag beigetragen haben				

Now Assist – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Anwenderrollen, Datennutzung und Domänentrennung für Now Assist.

Now Assist-Administrator Rollen

Bestimmte Rollen sind für die Verwendung erforderlich Now Assist-Administrator Funktionalität.

Now Assist-Administrator [sn_nowAssist_admin.nsa_admin]

Dieser Anwender kann erstellen und aktualisieren Now Assist-Administrator Erfahrung durch Bearbeiten und Konfigurieren von Kompetenzen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

ACE-Anwender [ACE_user].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Now Assist-Administrator Konsolenanwender [sn_nowassist_admin.user]

Dieser Anwender kann auf die Konsole zugreifen und Kompetenzen und ihre Konfigurationen anzeigen, aber keine Änderungen vornehmen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Anwender des Now Assist-Bereichs [now_Assist_Panel_user]

Anwender, die Zugriff auf haben Now Assist Bereich.

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.

Richtlinie zur Nutzung von Anwenderdaten für Now Assist

Now Assist Ist so konzipiert, dass Anwenderdaten sicher und sicher bleiben. Sie können vertrauliche Daten auch maskieren oder die Freigabe von Daten für Modellverbesserungen deaktivieren.

Wie Ihre Daten gesendet und gespeichert werden

Ihre KI-Arbeitsauslastungen werden sicher mit Transport Layer Security (TLS) 1,2 von ServiceNow Instanz zu einer von drei zentralisierten ServiceNow Berechnen Hubs (Rechenzentren mit GPUs für KI-Workloads), in denen die Verarbeitung von KI-Vorhersagen stattfindet. Die Daten, die zum Generieren der Antwort verwendet werden, werden aus den Compute-Hubs gelöscht, nachdem die Antwort generiert wurde. Das Ergebnis wird dann an zurückgegeben ServiceNow Instanz.

Die Eingabe- und Ausgabedaten werden nicht im Computer-Hub zwischengespeichert oder gespeichert und sind vorübergehend.

Ihre Daten werden bei Verwendung von nicht mit anderen Kundendaten vermischt Now LLM Service Für generative KI.

Außerdem gibt es keine Datenvermischung für domänengetrennte Instanzen, wenn Sie Generative KI-Services verwenden.

Gegebenenfalls ServiceNow Nutzt möglicherweise Endpunktservices von Drittparteien (z. B.) Azure OpenAI Service) zu erweitern Now LLM Service An Power Now Assist Fähigkeiten. Um die Servicequalität zu bestätigen, ServiceNow Verwendet möglicherweise von Azure gehostete GPUs für Now LLM Service Kapazitätsauslastung bei hohem Kundenbedarf. Daten, die von

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

Drittpartei-Endpunkten verarbeitet werden, unterliegen nicht der Verwendung oder dem Zugriff durch Drittpartei und werden innerhalb von betrieben ServiceNow Netzwerkgrenze...

Sensible Daten maskieren

Vertrauliche Daten können maskiert werden, bevor sie mit an LLMS gesendet werden Now Assist Für Datenschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring Data Privacy for Now Assist .

Nachdem Sie das Plugin aktiviert haben, maskiert es vertrauliche Daten, bevor sie an das LLM gesendet werden. Dies kann jedoch zu weniger genauen Ergebnissen führen, da die spezifischen Daten nicht in der Eingabeaufforderung enthalten sind.

Hinweis:
Dieses Plugin maskiert im Kontext von generativen KI-Produkten nicht die vertraulichen Daten, die in Datensätzen in Ihrer Instanz vorhanden sind, und verhindert nicht, dass neue vertrauliche Daten in der Instanz selbst gespeichert werden.

ServiceNow Verwendet möglicherweise Abruf Augmented Generation (RAG) für ausgewählte KI-Funktionen (z. B. NowAssist für KI-Suche) und übergibt Informationen an das LLM basierend darauf, auf was die anfordernde Person im System zugreifen kann. Wenn ein Anwender mit im Portal nach etwas sucht Now Assist in KI-Suche , Die KI-Suche findet den artikel und sendet ihn dann als Teil der Eingabeaufforderung an das LLM. Da die KI-Suche weiß, worauf der Anwender Zugriff hat, wird kein artikel gesendet, auf den der Anwender nicht zugreifen kann.

Hinweis:
Für einige Funktionen, z. B. die Fallzusammenfassung, hat der Service Desk-Mitarbeiter, der die Zusammenfassung generiert, möglicherweise mehr Berechtigungen als andere Personen, die Zugriff auf den Datensatz haben. Wenn er diese Zusammenfassung in die Arbeitsnotizen einfügen möchte, sollte der Service Desk-Mitarbeiter überprüfen, ob die Daten, die er in den Arbeitsnotizen freigibt, für die Freigabe an andere Personen geeignet sind, die Zugriff auf diesen Datensatz haben.

Deaktivieren Sie die Datenfreigabe

Die Datenfreigabe hilft ServiceNow Zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung des Now LLMS basierend auf der neuesten Kundennutzung. Wenn Sie nicht mehr am Kundendatenfreigabeprogramm teilnehmen möchten, können Sie die Teilnahme abwählen.

Befolgen Sie zum Abwählen die Anweisungen in Deaktivieren Sie die Datenfreigabe für Now Assist.

Domänentrennung in Now Assist-Administrator Konsole

Domäne Trennung wird für unterstützt Now Assist-Administrator Konsole. 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.

In Now Assist-Administrator Konsole, generative KI-Fähigkeiten sind in Kompetenzen organisiert. Jede Kompetenz kann für jede Domäne unterschiedlich konfiguriert werden, oder Sie können eine Variante einer Kompetenz für eine Domäne erstellen. Standardmäßig sind alle Kompetenzen in der globalen Domäne vorhanden.

Funktionsweise der Domänentrennung in Now Assist-Administrator Konsole

Sie müssen zuerst die Domänentrennung in Ihrer Instanz aktivieren, bevor Sie sie für verwenden können Now Assist Kompetenzen.

Now Assist Funktioniert mit Domänentrennung. Wenn Sie verwenden Now Assist In einer domänengetrennten Umgebung können Anwender nur auf Daten innerhalb ihrer Domäne zugreifen. Wenn ein Anwender beispielsweise die Zusammenfassungskompetenz verwendet, Now Assist Verwendet beim Generieren dieser Zusammenfassung nur Material, das in der Domäne des Anwenders vorhanden ist. Wenn eine Kompetenz domänengetrennt ist, können nur Anwender, die sich in dieser Domäne befinden, die Kompetenz verwenden, die Sie für diesen Bereich konfiguriert haben.

Wenn Sie ein Service Provider sind, der mehrere Clients in derselben Instanz hostet, können Sie Domänentrennung einrichten, um Mandantendaten, Prozesse und administrative Aufgaben zu trennen. Der Assist-Verbrauch wird jedoch nach Instanz nachverfolgt, ohne zwischen Mandanten zu unterscheiden. Sie können nachverfolgen Now Assist Nutzung im Abonnement-Management-Dashboard.

Wenn eine Domäne eine andere Version einer vorhandenen Kompetenz haben soll, können Sie die Kompetenz neu konfigurieren und aktivieren oder eine Variante in der bevorzugten Domäne erstellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum Gewähren von Zugriff auf Now Assist Kompetenzen zu einer Domäne.

Anwendungsfälle

Sie können die Eingaben, Rollen, Auslöser und Eingabeaufforderungen konfigurieren, wenn Sie eine Kompetenz oder eine spätere Variante der Kompetenz aktivieren oder bearbeiten.

Einige Anwendungsfälle umfassen die folgenden Beispiele:

- Verwenden Sie **Aktivität** Feld als Eingabe in der Incident-Zusammenfassung in einer Domäne, aber nur verwenden **Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder in einer anderen Domäne.
- Gewähren Sie bestimmten Rollen Zugriff auf Now Assist Bereich in einer Domäne, während eine andere Domäne keine Rollenbeschränkungen aufweist.

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

- Lösen Sie die Fähigkeiten der generativen KI aus, indem Sie Schnellaktionen in verwenden Mitarbeiterchat In nur einer Domäne.
- Erstellen Sie eine Variante einer Kompetenz, um einen Prompt in einer Domäne zu testen, während eine andere Domäne den Standard-Prompt für die Kompetenz verwendet.

Gewährung eines Domänenzugriffs auf Now Assist Kompetenzen

Domänentrennung ist auf Kompetenzebene und auf individueller Konfigurationsebene möglich. Bei Verwendung des geführten Setups in Now Assist Administratorkonsole, jede Konfigurationsoption hat einen eigenen Datensatz, den Sie nach Domäne trennen können. Um einen Datensatz in einer anderen Domäne zu erstellen, müssen Sie die Kompetenz im Umfang Ihrer bevorzugten Domäne einrichten.

1. Navigieren Sie zu Now Assist Tabelle „Kompetenzkonfiguration“ (sn_nowassist_Skill_config).
2. Fügen Sie der Liste das Feld Domäne hinzu. Wenn es nicht vorhanden ist, wählen Sie das Zahnradsymbol oben in der Liste aus, fügen Sie das Feld Domäne der Spalte ausgewählt hinzu, und wählen Sie dann aus **OK** .
3. Suchen Sie nach der Kompetenz, die Sie domänenweise aktivieren möchten. Legen Sie für die Kompetenz im globalen Bereich „aktiv“ auf „falsch“ fest. Möglicherweise müssen Sie den Umfang ändern, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Ändern Sie Ihre aktuelle Domäne in die Domäne, in der Sie die Kompetenz aktivieren möchten.
5. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Features**an.
6. Navigieren Sie gemäß Domäne zu der Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, und wählen Sie sie aus **Kompetenz aktivieren** .
7. Konfigurieren Sie die Kompetenz wie gewohnt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz.
8. Kehren Sie zu zurück Now Assist Tabelle „Kompetenzkonfiguration“ (sn_nowassist_Skill_config). In der aktuellen Domäne muss ein neuer Datensatz vorhanden sein. Öffnen Sie den neuen Datensatz.
9. Kehren Sie auf einer anderen Browserregisterkarte zum zurück Now Assist Kompetenzkonfigurationstabelle und öffnen Sie den deaktivierten Kompetenzdatensatz in der globalen Domäne.
10. Vergleichen Sie den globalen Kompetenzdatensatz mit dem in Ihrer Domäne erstellten Datensatz. Datensätze in der zugehörigen Liste sind möglicherweise nicht in der domänenspezifischen Kompetenz vorhanden. Wenn sie nicht vorhanden sind, müssen Sie diese Datensätze in Ihrer Domäne neu erstellen und an die zugehörige Liste in Ihrer domänenspezifischen Kompetenz anhängen.
11. Wiederholen Sie den Prozess für jede Kompetenz und jede Domäne, in der Sie die Kompetenz verfügbar haben möchten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Endpunkte in abrufen Now Assist Kompetenzen der Konversationshilfe

Die Kompetenzarchitektur der Now Assist-Konversationshilfe löst Latenzen, indem Antworten abgerufen werden, die am nächsten Standort gehostet werden, was für den Anwender am besten geeignet 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.

Lösungen, die an mehreren geografischen Standorten gehostet werden, werden abgerufen

Die Kompetenz Now Assist-Konversationshilfe wird im Now Assist-Bereich als Hilfe erhalten angezeigt. Die möglichen Lösungen für Anwenderabfragen, die in veröffentlicht wurden Now Assist Kompetenzen der Konversationshilfe werden an drei Hauptstandorten gehostet: Japan, EMEA und den USA.

Hinweis:
Um Datenschutzstandards zu erhalten, ist in regulierten GCC-/NSC-Märkten keine Endpunktunterstützung für die Kompetenz „Hilfe erhalten“ verfügbar.

Um eine optimale Leistung zu erzielen, muss sich die zentrale Instanz im selben geografischen Bereich wie die Instanz des Anwenders befinden. Um diese Ausrichtung zu erreichen, verwenden wir den DISH-Service, ein Tool in der Instanz des Anwenders, das hilft, den richtigen Endpunkt zu identifizieren. Die Now Assist Kompetenzen der Konversationshilfe verwenden die Mimir-Suchservicefunktion in den verschiedenen Rechenzentren.

Der DISH-Service kommuniziert mit der Mimir-Suchtabelle, um die Endpunkte zu bestimmen, die dem Standort des Anwenders entsprechen. Sobald wir diesen Endpunkt erhalten haben, wird er sicher in der Tabelle „sys-Service“ in der Kundeninstanz gespeichert. In Zukunft werden alle Abfragen der Anwender über den spezifischen Endpunkt weitergeleitet, um Konsistenz und Zuverlässigkeit zu gewährleisten. Die Kompetenz „Hilfe abrufen“ verwendet den in der sys-Eigenschaft vorhandenen Endpunkt `Com.snc.get_help.endpoint` .

Hinweis:
Die Now Assist Die Kompetenzversion der Konversationshilfe wird in sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version gespeichert, um die Abwärtskompatibilität innerhalb der gemeinsam genutzten Konversationsservices sicherzustellen.

Performance Analytics-Indikatoren für generative KI

Indikatoren für generative KI umfassen Informationen zu Protokollen, Ausführungen, Token, Latenz, Anzahl der Anwender, die eine Now Assist-Kompetenz verwenden und mehr.

Diese Indikatoren können Sie finden, indem Sie zum Analytics Hub wechseln. Um auf Analytics Hub zuzugreifen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Analytics Hub**an. Es gibt zwei Sätze von Indikatoren, einen für die Tabelle „Protokoll der generativen KI“ und einen für die Tabelle „Nutzungsprotokoll der generativen KI“. Auf beide kann zugegriffen werden, indem nach gesucht wird `generative KI` .

Diese Indikatoren messen Daten in täglichen Intervallen. Daten sind nur für Daten vor dem aktuellen Datum verfügbar. Wenn Sie Ergebnisse vom aktuellen Tag anzeigen möchten, müssen Sie bis zum nächsten Tag warten.

Tabellenindikatoren für Protokoll der generativen KI

Protokolle der generativen KI in Ihrer Instanz enthalten Details zu Ausführungen der generativen KI in der Instanz. Alle Indikatoren können nach Definition und Kompetenzkonfiguration unterbrochen werden, sodass Sie die Ausführungen von LLM-Anforderungen in Ihrer Instanz nachverfolgen können.

Generative-KI-Protokolle insgesamt

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Status, Nach Feedback

Generative-KI-Protokoll – Interne Now LLM-Ausführungen insgesamt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Status, Nach Feedback

Generative-KI-Protokoll – Maximale Anzahl von Aufforderungstoken

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Gesamtsummenanzahl von Aufforderungstoken

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Mindestlatenz

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Maximale Latenz

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Gesamtsummenanzahl von Antworttoken

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Maximale Anzahl von Antworttoken

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration

Tabellenindikatoren für Nutzungsprotokoll für generative KI

Tabellenindikatoren für das Nutzungsprotokoll für generative KI liefern Informationen darüber, wie und wer Funktionen für generative KI in Now Assist-Kompetenzen und Generative KI-Controller verwendet.

Aktionen der generativen KI pro Tag

Aufgliederungen: Nach Modalität „Generative KI-Kompetenzausführung“, nach Funktion „GenAI“

Anzahl der Anwender, die Gen AI-Aktionen verwendet haben, pro Tag

Aufgliederungen: Nach GenAI-Funktion

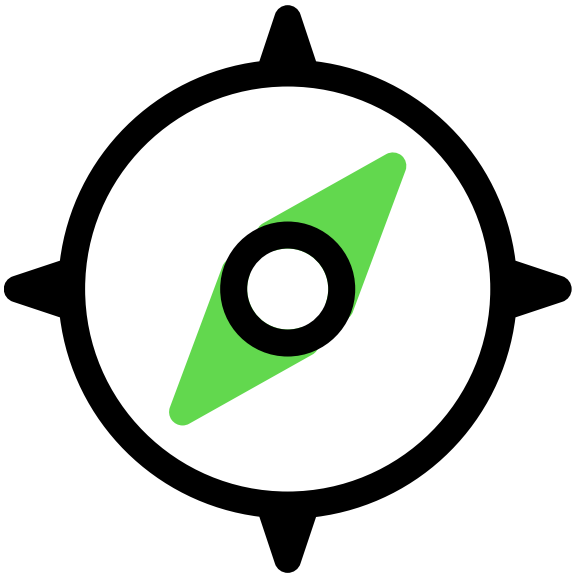
Wissensdiagramm

Die Wissensdiagramm Anwendung, verwendet die strukturierten und unstrukturierten Daten aus ServiceNow Datensätze, Knowledge Bases und externe Quellen zur Verbesserung der Leistung von Now Assist Virtual Agent, KI-Agents und generativen KI-Kompetenzen.

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

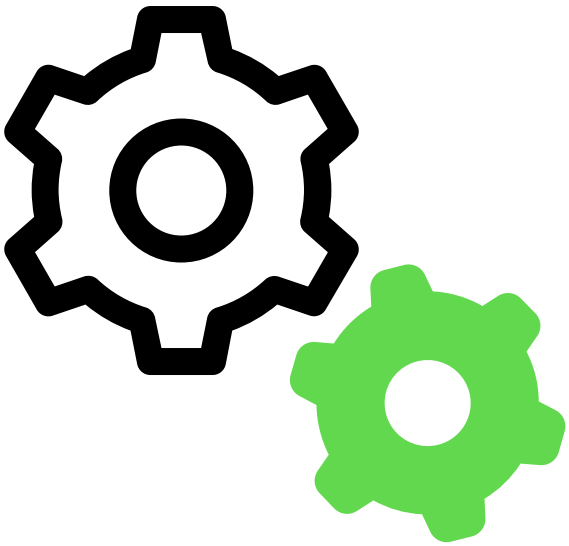
Erste Schritte

Untersuchen



Wissensdiagramm Erkunden

Konfigurieren

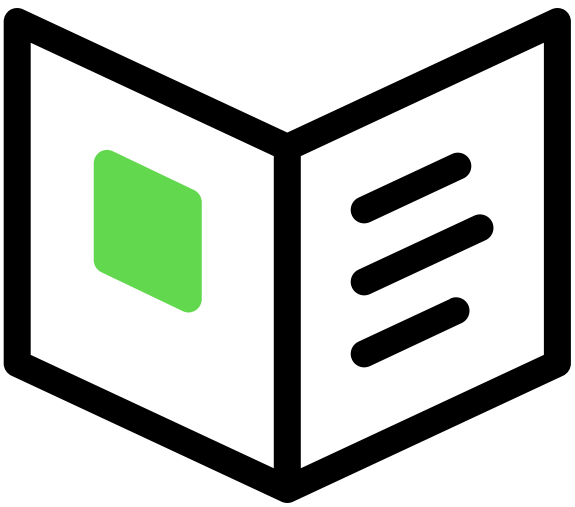


Konfigurieren Sie Wissensdiagramm

Knowledge Graph verwenden

Erstellen und bearbeiten Sie Wissensdiagrammschemas

Referenz



Zusätzliche Informationen zum Konfigurieren des Wissensdiagramms

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

Wissensdiagramm erkunden

Wissensdiagramm Bietet Unternehmen durch Erstellen und Verwalten eine anwenderdefinierte Anwender-Experience Wissensdiagramm Schemas, die durch Knoten, Knoteneigenschaften und Edges dargestellt werden.

Wissensdiagramm – Übersicht

ServiceNow Wissensdiagramm Die Anwendung bietet zwei Hauptfunktionen:

1. Wissensdiagramm Designer: Eine anwenderfreundliche Oberfläche zur Verwaltung Wissensdiagramm Schemas und ihre Knoten, Knoteneigenschaften und Edges.
2. Vorgefertigte Integrationen: Integrationen mit Now Assist Virtual Agent Und KI-Agents.

Wissensdiagramm Designer

Wissensdiagramm Designer ist eine dedizierte, ohne Code-UI, wo Wissensdiagramm Administratoren (kg_Admins) können mühelos:

- Entwerfen und verwalten Wissensdiagramm Schemas, einschließlich der Konfiguration von Knoten (Tabellen), Eigenschaften (Spalten) und Beziehungen.
- Analysieren Sie die Ergebnisse von Wissensdiagramm APIs, die in nachgelagerte Produkte integriert sind, indem das Schema mithilfe von Abfragen in natürlicher Sprache und erreichten Antworten auditiert wird.

Die Wissensdiagramm Designer optimiert den gesamten Prozess, von der Schemaerstellung und Datenerfassung bis zur Leistungsüberwachung und Ergebnisanalyse. Der neue Ansatz bestätigt eine skalierbare, flexible und intuitive Methode für Wissen Modellierung.

Vorgefertigte Integrationen

Durch Vereinheitlichung Wissen Plattformübergreifend und in integriert Now Assist, KI-Suche, KI-Agents und Kompetenzkit, die vorgefertigten Integrationen von Wissensdiagramm Hilft dem Kunden, die Produktivität zu steigern, die Entscheidungsfindung zu verbessern und das volle Potenzial von Unternehmensdaten zu nutzen, während gleichzeitig robuste Daten-Governance- und Berechtigungssteuerungen beibehalten werden.

In diesem Release sind die verfügbaren vorgefertigten Integrationen:

1. Integration mit Now Assist Virtual Agent Und KI-Agents für Anwenderkontext: Hilft Anwendern bei personalisierten Antworten.
2. Integration mit Now Assist Virtual Agent Für Slot-Ausfüllung: Hilft beim Vorausfüllen der Slots für Virtual Agent Themen, die die Funktion „natürliche Sprachabfrage“ von verwenden Wissensdiagramm.
3. Integration mit Now Assist Virtual Agent Für Mitarbeiterschema: Hilft anfordernden Personen bei personalisierten Antworten auf Personenabfragen und Abfragen in natürlicher Sprache. Unterstützt auch Personenzitierkarte. Standardmäßig ist das Anwender-NLQ-Diagramm verbunden, das für Personenabfragen verwendet wird, Sie haben aber auch ein Beispieldiagrammschema für andere Mitarbeiterabfragen. Weitere Informationen finden Sie unter KB-artikel .
4. Integration mit KI-Agents als Tool: Wird verwendet, um Ergebnisse in Natural Language abzurufen und Folgeaufgaben auszuführen, die den KI-Agents zugewiesen 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.

Wissensdiagramm Anwender

Wissensdiagramm Anwender

Anwenderrolle	KG-Funktionalität	Beschreibung
Wissensdiagramm Administrator (kg_admin)	Wissensdiagramm Designer	Die Wissensdiagramm Der Administrator kann erstellen und verwalten Wissensdiagramm Schemas.
Anfordernde Person	Vorgefertigte Integration mit Virtual Agent Und Agentische KI	Hilft anfordernden Personen mit personalisierten Antworten und weniger Konversationswechseln mit vorausgefüllten Slots für LLM-Themen und -Kompetenzen.

Wissensdiagramm – Vorteile

Wissensdiagramm – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verbessern Sie die Anwender-Experience (mit vorgefertigter Integration für nachgelagerte Produkte wie Now Assist Virtual Agent Und Agentische KI)	Stellt genaue Daten mit minimalem Anwenderaufwand bereit.	Anfordernde Personen
Einfach und benutzerfreundlich	Erstellt ein komplexes Datenmodell namens Wissensdiagramm Schema mit zahlreichen Entitäten und ihrer Beziehung in wenigen Schritten.	Kg_admin
Einfache Verwaltung	Wird Bearbeitet Wissensdiagramm Schemas zum Hinzufügen neuer Knoten oder Edges ist einfach.	Kg_admin
Anpassbar Wissensdiagramm Schemas	Bietet eine Option zum Kopieren von ServiceNow Wissensdiagramm Schemas für die Anpassung.	Kg_admin
Testen Sie einen Wissensdiagramm Schema	Stellt eine Option zum Testen von bereit Wissensdiagramm Schema durch Ausführen einer Abfrage.	Kg_admin

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Wissensdiagramm finden Sie unter:

Automatische Übersetzung

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

- Wissensdiagramm konfigurieren
- Verwenden Wissensdiagramm Designer
- Referenz für Wissensdiagramm

Zugriff Wissensdiagramm Schemas

Verwenden Wissensdiagramm Designer zum Erstellen, Bearbeiten und Verwalten Wissensdiagramm Schemas.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kg_admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**an.
Die Wissensdiagramm Die Designer-Zielseite zeigt eine Liste aller an Wissensdiagramm Für Anwender verfügbare Schemas.

ServiceNow Einige stellen vorgefertigte Schemata bereit, die nicht bearbeitet werden können. Derzeit sind die folgenden vorgefertigten Schemas verfügbar:

- Anwenderdiagrammschema: Wird verwendet, um Virtual Agent die Details des angemeldeten Anwenders für eine personalisierte Antwort bereitzustellen. Der Profilabschnitt wird von KI-Agents für zusätzlichen Anwenderkontext verwendet.

  Die Details des standardmäßig übergebenen Anwenderkontexts lauten wie folgt:

Anwenderdiagrammschema

Eintrag	Attribute
Gruppiert als Profil	Spalten der Tabelle „sys_user“: ○ name ○ Vorname ○ Nachname ○ Anwendername ○ Personalnummer ○ E-Mail ○ Telefon (geschäftlich) ○ Mobiltelefon ○ Titel ○ Bevorzugte Sprache ○ Zeitformat - Verwenden Sie die gleichen 'format'-Zeichenfolgen wie die Klasse 'java.text.SimpleDateFormat', mit kleinen Ausnahmen.Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:<pre>Feld | Langform | Kurzform-------------+-------------------+-----------------------Stunde (1-12)

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

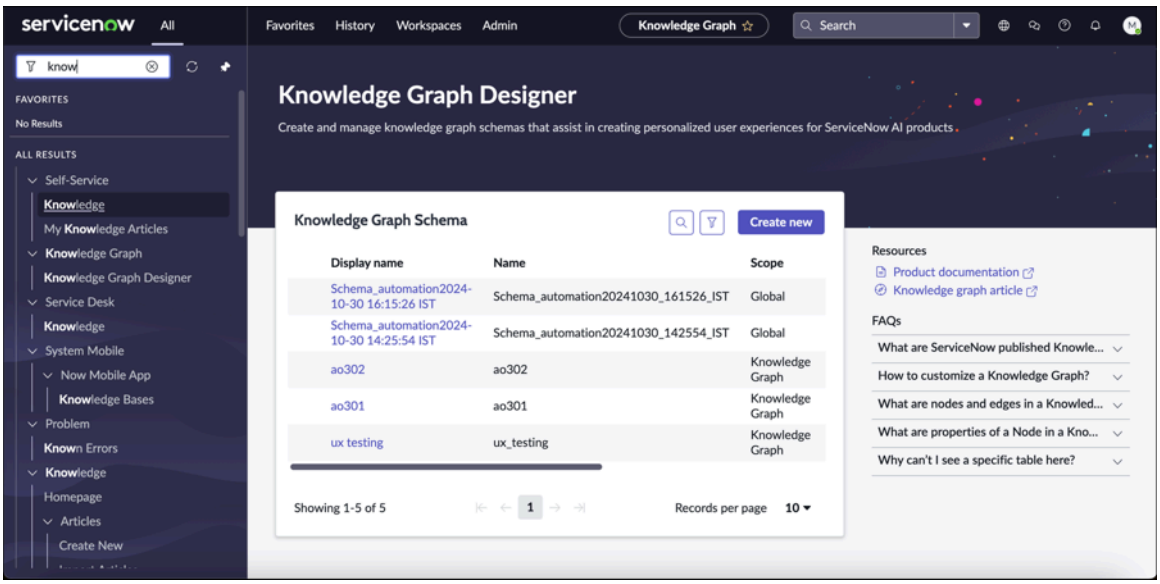
Eintrag	Attribute
	| HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Stunde (0-23) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Minute | mm (2 Stellen) | m (1 oder 2 Stellen)Sekunde | ss (2 Stellen) | s (1 oder 2 Stellen)AM/PM | a |</pre> ○ Datumsformat ○ Zeitzone cmn_location ○ city ○ Status ○ country cmn_Department ○ name ○ Mitarbeiteranzahl Core_Company: Name
Als Manager gruppiert	 Spalten der Tabelle „sys_user“: ○ name ○ Vorname ○ Nachname ○ Anwendername ○ Personalnummer ○ E-Mail ○ Telefon (geschäftlich) ○ Mobiltelefon ○ Titel ○ Bevorzugte Sprache ○ Zeitformat - Verwenden Sie die gleichen 'format'-Zeichenfolgen wie die Klasse 'java.text.SimpleDateFormat', mit kleinen Ausnahmen.Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:<pre>Feld | Langform | Kurzform-------------+---------------------+----------------------Stunde (1-12) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Stunde (0-23) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Minute | mm (2 Stellen) | m (1 oder 2 Stellen)Sekunde | ss (2 Stellen) | s (1 oder 2 Stellen)AM/PM | a |</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.

Eintrag	Attribute
	○ Datumsformat ○ Zeitzone ○ Postleitzahl ○ city ○ Status
Als unterstellte Mitarbeiter gruppiert	Spalten der Tabelle „sys_user“: ○ name ○ Vorname ○ Nachname ○ Anwendername ○ Personalnummer ○ E-Mail ○ Telefon (geschäftlich) ○ Mobiltelefon ○ Titel ○ Bevorzugte Sprache ○ Zeitformat - Verwenden Sie die gleichen 'format'-Zeichenfolgen wie die Klasse 'java.text.SimpleDateFormat', mit kleinen Ausnahmen.Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:<pre>Feld | Langform | Kurzform-------------+-------------------+----------------------Stunde (1-12) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Stunde (0-23) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Minute | mm (2 Stellen) | m (1 oder 2 Stellen)Sekunde | ss (2 Stellen) | s (1 oder 2 Stellen)AM/PM | a |</pre> ○ Datumsformat ○ Zeitzone ○ Postleitzahl ○ city ○ Status
Gruppiert als Assets	Spalten der Tabelle „alm_Asset“: ○ Anzeigename ○ Kaufdatum ○ Datum der Außerbetriebnahme

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

- NLQ-Diagrammschema: Hilft anfordernden Personen bei personalisierten Antworten auf Personenabfragen und Abfragen in natürlicher Sprache. Unterstützt auch Personenzitierkarte. Standardmäßig ist das Anwender-NLQ-Diagramm verbunden, das für Personenabfragen verwendet wird, Sie haben aber auch ein Beispieldiagrammschema für andere Mitarbeiterabfragen. Weitere Informationen finden Sie unter KB-artikel .



Sie können auch erstellen Wissensdiagramm Schema von der Zielseite.

Nutzen Wissensdiagramm Vorgefertigte Integration mit Virtual Agent

Die vorgefertigten Integrationen von Wissensdiagramm Kann helfen ServiceNow Anwender, die die Produktivität steigern, die Entscheidungsfindung verbessern und das volle Potenzial von Unternehmensdaten nutzen können, während gleichzeitig robuste Daten-Governance- und Berechtigungssteuerungen beibehalten werden.

In diesem Release die verfügbaren vorgefertigten Integrationen mit Virtual Agent Sind:

1. Integration mit Now Assist Virtual Agent Für Anwenderkontext: Hilft anfordernden Personen bei personalisierten Antworten.
2. Integration mit Now Assist Virtual Agent Für Slot-Ausfüllung: Hilft anfordernden Personen, die Slots für die Ausführung von LLM-Themen und -Kompetenzen mit Natural Language Abfragen von vorab auszufüllen Wissensdiagramm.
3. Integration mit Now Assist Virtual Agent Für NLQ-Diagramm: Hilft anfordernden Personen bei personalisierten Antworten auf Personenabfragen und Abfragen in natürlicher Sprache. Unterstützt auch Personenzitierkarte.

Hinweis:
Zum Aktivieren Wissensdiagramm Für Now Assist Virtual Agent, Stellen Sie sicher, dass `sn_vad_genai.knowledge_graph.enabled`Und `sn_ais_assist.enable_knowledge_graph_nlq`Systemeigenschaften sind auf „wahr“ festgelegt. Siehe Assign search sources to a chat assistant

Integration mit Now Assist Virtual Agent Für Anwenderkontext

Für die Anwender von Now Assist, Wissensdiagramm Integriert den Kontext aus den vorgefertigten Anwenderprofilschemas, die personalisierte Antworten 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.

Durch Nutzung von Beziehungen zwischen Anwendern, Teams und Inhalten, Produkten wie KI-Suche Und Now Assist Kann relevante, berechtigungsorientierte Antworten anstelle generischer Ergebnisse bereitstellen.

Mit Wissensdiagramm, Antworten werden dynamisch zugeschnitten basierend auf:

- Wer der Anwender ist: Rolle, Abteilung und Standort
- Mit wem sie zusammenarbeiten: Manager, unterstellter Mitarbeiter
- Welche Assets haben sie

Hier ist ein Beispiel für einen Anwendungsfall:

- Ein Mitarbeiter verwendet Now Assist Virtual Agent Informationen zur Elternzeit-Richtlinie. Sie geben die Abfrage in ein Virtual Agent Fenster Was ist meine Elternzeit-Richtlinie?
- Virtual Agent Empfängt Anwenderinformationen wie . Der Mitarbeiter hat seinen Sitz in dem Land: USA, Bundesstaat: Kalifornien, Stadt: Santa Clara, aus dem Wissensdiagramm Anwenderprofilschema.
- Dieser zusätzliche Anwenderprofilkontext wird verwendet, um die synthetisierte Antwort an den genauen Standort des Mitarbeiters zu personalisieren
- Daher erhält der Mitarbeiter anstatt einen Link zum Dokument zur Elternzeit-Police oder eine generische Antwort zu erhalten, eine maßgeschneiderte kontextbezogene Antwort:

  Ihr Unternehmen bietet seinen Mitarbeitern in Kalifornien eine großzügige Elternzeit an. Ab Januar 2022 hat das Unternehmen die bezahlte Auszeit für gebärende Mitarbeiter gegenüber den letzten 18 Wochen auf maximal 24 Wochen erhöht. Zusätzlich zu den internen Richtlinien des Unternehmens bietet das kalifornische Staatsrecht weitere Schutzmaßnahmen. Der California Family Rights Act (CFRA) bietet berechtigten Mitarbeitern bis zu 12 Wochen unbezahlten, berufsgeschützten Urlaub, um sich um ihre eigene schwerwiegende Erkrankung oder die eines Familienmitglieds zu kümmern oder sich mit einem neuen Kind zu verbinden. Ergänzt wird dies durch das Gesetz über Schwangerschaftsunfähigkeitsurlaub (PDL), das Mitarbeitern, die aufgrund von Schwangerschaft, Geburt oder damit verbundenen medizinischen Erkrankungen behindert sind, bis zu vier Monate unbezahlte, arbeitsgeschützte Beurlaubung vorsieht.

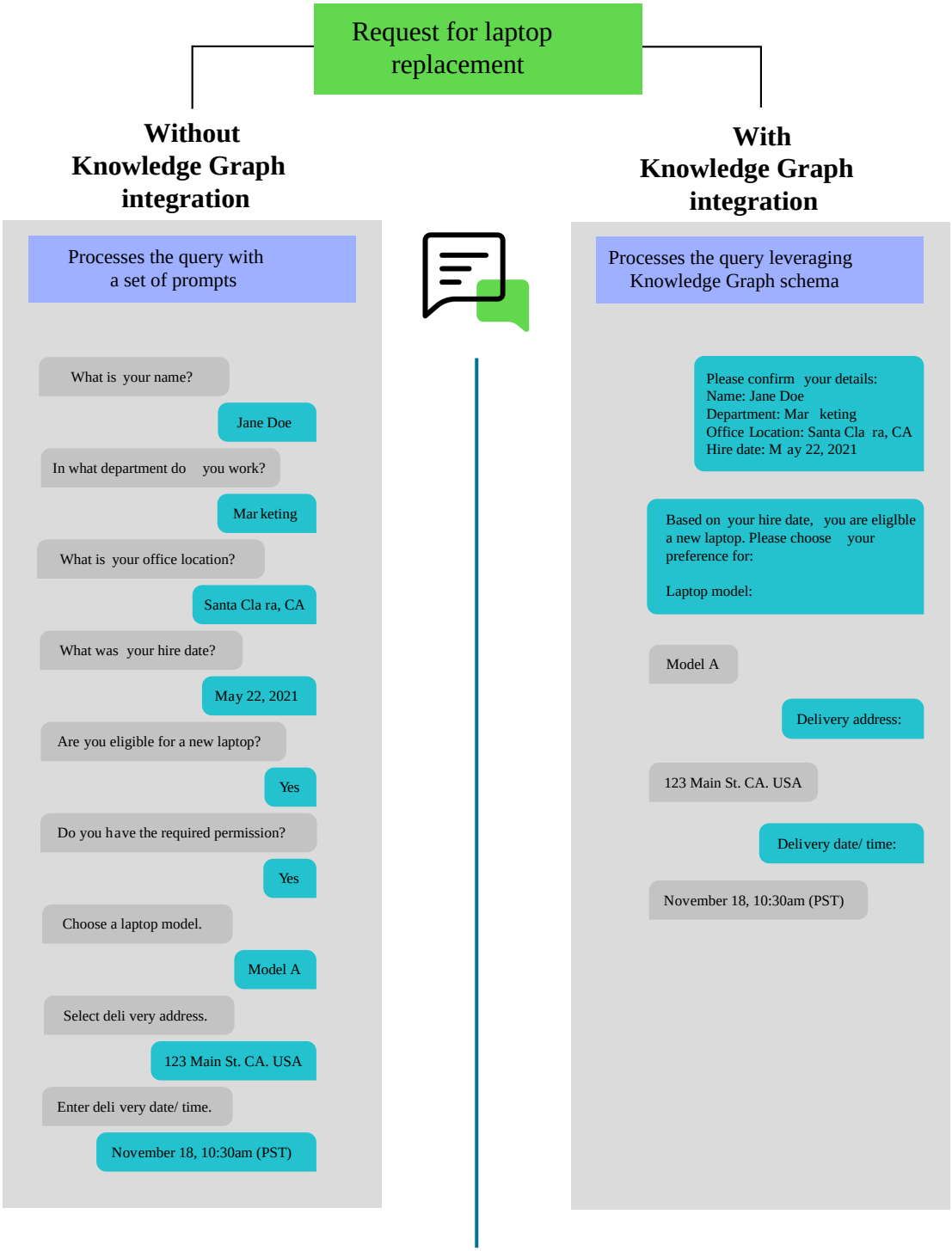
Integration mit Now Assist Virtual Agent Für Slot-Füllung

Wissensdiagramm Verbessert die Virtual Agent Anwender-Experience und macht den Prozess nahtlos und effizient, indem die bei Konversationen gestellten Fragen zur Slotfüllung reduziert werden.

Hier ist ein Beispiel für einen Anwendungsfall:

Ein Mitarbeiter verwendet Virtual Agent Um einen Laptop-Ersatz anzufordern. Virtual Agent Verwendet Zugewiesen Wissensdiagramm Schema zum Auffinden von Informationen und zum Lösen der Abfrage mit minimalen Anwendereingaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

1. Der Anwender verwendet Virtual Agent Zum Abfragen Benötigt Hilfe beim Austausch eines Laptops.
2. Virtual Agent Verarbeitet die Abfrage und generiert die folgenden Prompts, die für diese Anforderung erforderlich sind:
   - Thema: Anforderung eines neuen Laptops
   - Name
   - Standort

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

- Abteilung
- Laptopmodell
- Adresse

3. Virtual Agent Versucht zuerst, diese Informationen mit zu erfassen Wissensdiagramm.
4. Die Wissensdiagramm Das Schema nutzt LLM, um die Daten von allen relevanten Entitäten abzurufen, die als Knoten bezeichnet werden, und verwendet die Beziehung zwischen diesen Knoten, als Edges bezeichnet, und stellt die folgende Ausgabe bereit:
   - Thema: Anforderung eines neuen Laptops
   - Name: John Doe
   - Standort: Santa Clara
   - Abteilung: Marketing
   - Abzeichenvorlage: Anwendereingabe erforderlich
   - Adresse: 123 Street, CA, USA
5. Virtual Agent Fordert die Verifizierung der Ausgabe an und fügt Details für die fehlenden Felder hinzu.
6. Der Anwender kann die bereitgestellten Informationen bearbeiten und überprüfen, bevor er bestätigt. Nach der Bestätigung wird die Anforderung mit minimalem Aufwand des Anwenders verarbeitet.
7. Virtual Agent Verarbeitet die Anwendereingabe und schließt die Anwenderabfrage ab.

Wissensdiagramm Nutzt die vorhandenen Informationen, die in den internen Datenbanken verfügbar sind, und füllt sie automatisch aus, um den Aufwand zu reduzieren und die gesamte Experience nahtlos zu gestalten.

Integration mit Now Assist Virtual Agent Für Personenabfragen

Now Assist Virtual Agent Kann Anwendern jetzt Informationen über Personen in Ihrer Organisation bereitstellen.

Wenn Sie fragen Virtual AgentÜber eine Person werden die Informationen zu dieser Person, nach der Sie suchen, in der synthetisierten Antwort zusammen mit einem Inline-Personenziffer angezeigt.

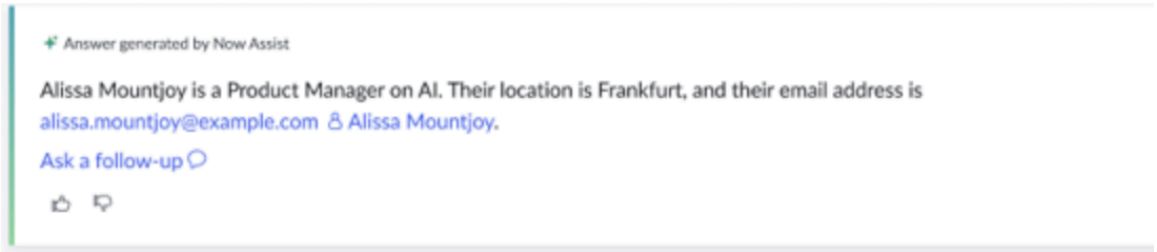
Inline-Zitate werden am Ende des relevanten synthetisierten Antwortsatzes angezeigt. Die Auswahl eines Inline-Zitats führt zu einem Popover, das entweder einen Link zu einem artikel oder einer Quelle oder eine Beschreibung und Aktion zum Starten der Aktion enthält.

Hinweis:
Freigegebene Dateien werden nur angezeigt, wenn Wissensdiagramm der administrator hat aktiviert `sn_kg_conn_user_shared_files`Datensatz in Wissensdiagramm Tabelle „zugehörige Datenzuordnung“ [sn_kg_related_Data_Map_list]. Um es zu aktivieren, legen Sie fest **Aktiv** Feld bis **Wahr** .

Hier ist ein 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.

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

Automatische Übersetzung

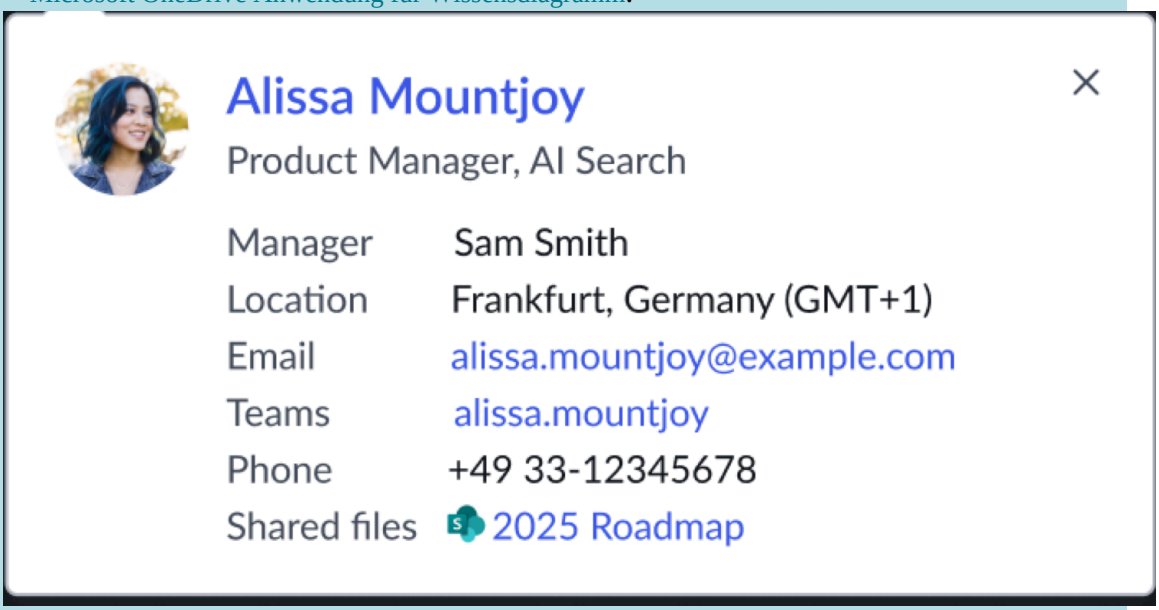
Wenn Sie den Namen der Person auswählen, wird ein Popover angezeigt. Die Informationen im Popover können die folgenden Informationen enthalten:

© 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.

- Manager
- Standort
- E-Mail
- Teams
- Telefon
- Freigegebene Dateien

Wichtig:

- Freigegeben Microsoft SharePoint Dateien zwischen Ihnen und der gefundenen Person werden nur im Popover „Personen“ angezeigt.
- Die freigegebenen Dateien werden erst angezeigt, nachdem Sie die Aufforderung zu abgeschlossen haben **Melden Sie sich an** , Und haben sich erfolgreich angemeldet. Wenn Sie kein gültiges Token haben, werden Sie aufgefordert, sich anzumelden und zu weitergeleitet Microsoft Anmeldeseite.
- Wenn Sie nicht konfiguriert haben Microsoft OneDrive Anwendung, siehe Konfigurieren Microsoft OneDrive Anwendung für Wissensdiagramm.



Nutzen Wissensdiagramm Integration mit KI-Agents vorab erstellen

Die vorgefertigten Integrationen von Wissensdiagramm, Kann die Produktivität von Servicemitarbeitern verbessern, indem KI-Agents bei der Ausführung von Aufgaben und der Beantwortung von Anwenderabfragen unterstützt werden.

In diesem Release sind die verfügbaren vorgefertigten Integrationen mit KI-Agents:

1. Integration mit Now Assist KI-Agents für Anwenderkontext: Hilft Anwendern bei personalisierten Antworten.
2. Integration mit KI-Agents als Tool: Wird zum Ausführen bestimmter Aufgaben verwendet, die den KI-Agents zugewiesen 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.

Integration mit KI-Agents für Anwenderkontext

Für die Anwender von Now Assist, KI-Agents integrieren den Kontext aus dem vorgefertigten Anwenderprofilschema, um relevante Daten abzurufen und personalisierte Antworten bereitzustellen.

Durch Nutzung von Beziehungen zwischen Anwendern, Teams und Inhalten Now Assist KI-Agents können relevante, berechtigungsorientierte Anwenderinformationen abrufen und Antworten geben, um die Anforderungen an die Einreichung von Zeitfenstern zu reduzieren.

Hier ist ein Beispiel für den Anwendungsfall wie Wissensdiagramm Wird in KI-Agents für den Anwenderkontext verwendet.

- Ein Anwender benötigt Unterstützung beim Schreiben seines Lebenslaufs, daher verwenden er ServiceNow KI-Agents wurden als Fortsetzungsgenerator bezeichnet.
- Der Anwender zeigt seine Aufgabe an: `Meinen Lebenslauf erstellen` .
- KI-Agents verwenden Wissensdiagramm So rufen Sie die folgenden Informationen aus dem Anwenderprofilschema ab:
  - Vorname
  - Nachname
  - Standort
  - E-Mail-ID
  - Telefonnummer
  - Beruf
- KI-Agents kehren mit den verfügbaren Informationen zurück und fordern die fehlenden Informationen an, um mit der Erstellung des Lebenslaufs fortzufahren.
- Sobald der Service Desk-Mitarbeiter alle erforderlichen Informationen hat, stellt er dem Anwender eine Ausgabe zur Verfügung.

Integration mit KI-Agents als Tool

Wissensdiagramm Kann jetzt als Tool in KI-Agents verwendet werden. Anwender können wählen Wissensdiagramm Zum Ausführen von Aufgaben beim Erstellen eines Service Desk-Mitarbeiters.

Sie können die zu verwendende Flow-Aktion definieren Wissensdiagramm Als wiederverwendbarer Vorgang bei der Automatisierung von ServiceNow AI Platform Funktionen, ohne Code schreiben zu müssen.

Siehe Fügen Sie ein hinzu Wissensdiagramm An einen KI-Agent Zum Hinzufügen Wissensdiagramm An einen KI-Service Desk-Mitarbeiter in KI-Agenten-Studio.

Beispiel für Anwendungsfall:

- Ein Anwender möchte alle Assets anzeigen und stilllegen, die einem anderen Anwender zugewiesen sind. Zur Ausführung dieser Aufgabe verwendet der Anwender den Asset Manager-Agent.
- Asset-Manager verwendet Wissensdiagramm Zum Abrufen der Asset-Informationen im Zusammenhang mit dem Anwender.
- Nach der Verarbeitung der Abfrage stellt der Service Desk-Mitarbeiter die folgende Ausgabe bereit: `Der Anwender verfügt über die folgenden Assets:1.<asset1> 2.<asset2>`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.<productID>- <asset 3> <purchase date>. Die E-Mail-Adresse für den Anwender ist <emailId> und Anwendername <username1>.

- Der Anwender fährt dann mit der Aufgabe fort, die Assets stillzulegen: Fahren Sie mit der Stilllegung der Assets fort, die dem Anwender1 zugeordnet sind.
- Das nächste Tool, das diese Aufgabe ausführt, verwendet den Tabellennamen und die sysId, die in angezeigt werden Wissensdiagramm Ausgabe und Fortsetzung der Aufgabe.

Example: Wissensdiagramm API-Ausgabe in KI-Agents

Wenn ein Anwender eine Abfrage stellt Wie lautet der Name meines Managers? , KI-Agents wenden sich an Wissensdiagramm Um diese Informationen abzurufen. Hier ist eine Beispielausgabe der Abfrage:


```
{
  "Manager": [
    {
      "sys_user": {
        "user_name": {
          "value": "abel.tuter",
          "displayValue": "abel.tuter"
        },
        "sysId": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1",
        "name": {
          "value": "Abel Tuter",
          "displayValue": "Abel Tuter"
        },
        "first_name": {
          "value": "Abel",
          "displayValue": "Abel"
        },
        "last_name": {
          "value": "Tuter",
          "displayValue": "Tuter"
        }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 lautet die Tabelle, die aufgerufen wird `sys_user` Und Spalte, auf die verwiesen wird, ist `Anwendername` . Die Ausgabe zeigt auch SysId an, Beispiel: `„SysId“: „62826bf0371020004e0bfc8bcbe5df1“` .

Wissensdiagramm konfigurieren

Planen und konfigurieren Wissensdiagramm Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Wissensdiagramm Ist ein ServiceNow AI Platform Funktion, die bei Aktivierung von verfügbar ist ServiceNow generative KI-Anwendung für Bus.

Bei der Aktivierung wird Folgendes ausgeführt Wissensdiagramm Plugins werden standardmäßig installiert:

- Diagramm-QL-Plugin
- Anwendung Wissensdiagramm

Um zu implementieren Wissensdiagramm Adoption, müssen Sie konfigurieren Wissensdiagramm Für Virtual Agent.

Für die OOTB-Integration mit Now Assist Virtual Agent Konfigurieren Sie für die Slot-Ausfüllung Wissensdiagramm In Virtual Agent. Siehe Configuring assistants overview Für das vom Administrator geführte Setup.

Konfigurieren Sie LLM für Wissensdiagramm

Wählen Sie aus, für welchen Service Provider für ein großes Sprachmodell (Large Language Model, LLM) geeignet ist Wissensdiagramm.

Vorbereitungen
LLMS sind Teil der Grundlage für Wissensdiagramm. Verschiedene LLMS können geringfügig unterschiedliche Leistung und Antworten bieten. Sie können auswählen, welches LLM für verwendet werden soll Wissensdiagramm Schema.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_one_extend_Capability.list** > **TextToResult**an.
2. Öffnen Sie den TextToResult-Datensatz, und wählen Sie aus **OneExtend-Definitionskonfigurationen** (Zugehörige Liste).
3. Ändern Sie für eine der folgenden Optionen den Wert des Standardfelds in **Wahr** .
   - **TextToResult (NowLLM)**
   - **TextToResult (Claude Large)**

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

- **TextToResult (GPTLarge)**
- **TextToResult (Gemini)**

Sobald Sie das Standard-LLM ausgewählt haben, stellen Sie sicher, dass der Feldwert Standard für ein anderes LLM auf festgelegt ist **Falsch** .

4. Wählen Sie das LLM aus, um den Datensatz zu öffnen und das Standardfeld auf zu aktualisieren **Wahr** .

Konfigurieren Microsoft OneDrive Anwendung für Wissensdiagramm

Verwenden Microsoft SharePoint Zum Abrufen anwenderspezifischer externer Daten, z. B. freigegebene Dateien, aus externen Services über einen Wissensdiagramm API.

Vorbereitungen

Wissensdiagramm Verwendet die Microsoft OneDrive-Anwendung für die Authentifizierung von Microsoft SharePoint Erforderlich, um externe Daten wie freigegebene Dateien abzurufen, die für Personenzitierungen in Virtual Agent verwendet werden. Verwenden Sie den folgenden Prozess, um die erforderliche Authentifizierung einzurichten, die für Personenzitierungen in Virtual Agent verwendet wird.

Um die Freigabedateien anzuzeigen, konfigurieren Sie Microsoft OneDrive Anwendung mit Wissensdiagramm.

Um die Konfiguration abzuschließen, müssen Sie:

- Erstellen Microsoft OneDrive Anwendung.
- Setup Wissensdiagramm Anwendung auf Microsoft OneDrive Mandant.
- Aktualisieren Microsoft OneDrive Berechtigungen für delegierten Zugriff.
- Erstellen Sie ein neues geheimes Clientgeheimnis, und schließen Sie den Authentifizierungsprozess ab.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zu portal.azure.com, und wählen Sie aus **Anzeigen** Zum Verwalten von Microsoft Entra ID.
2. Um die App zu registrieren, gehen Sie wie folgt vor:
   - Auswahlvorgang **Verwalten** > **App-Registrierung** Und wählen Sie aus **Neue Anwendung** .
   - Fügen Sie einen Namen für die Anwendung hinzu
   - Wählen Sie Aus **Nur Accounts in diesem Organisationsverzeichnis** Einzelmandant-Apps zur Verwendung.
   - Wählen Sie Registrieren aus.

     Hinweis:
     Kopieren Sie die Anwendungs-ID und die Mandanten-ID, und speichern Sie sie zur späteren Verwendung.

3. Sobald die neue Anwendung registriert wurde, fügen Sie die Client-Anmeldeinformationen hinzu:
   - Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein Zertifikat oder ein Geheimnis hinzu** .
   - Wählen Sie Aus **Neues geheimes Clientgeheimnis** Und fügen Sie eine Beschreibung und eine Ablaufdauer 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.

- Wählen Sie **Hinzufügen**.
- Stellen Sie sicher, dass Sie den Wert „Neues geheimer Client“ kopieren und speichern, der erstellt wird.

4. Wählen Sie Aus **Übersicht** Aus dem linken Navigationsbereich, um die Umleitungs-URL hinzuzufügen.
   - Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Umleitungs-URI hinzu** .
   - Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Plattform hinzu** Im Abschnitt Plattformkonfigurationen.
   - Hinzufügen https://<instanceURL>/oauth_redirect.do In **Umleitungs-URIs** Und **Abmelde-URL für Front-Channel** Felder auf der Webseite „Konfigurieren“.

     Hinweis:
     Ersetzen Sie den <instanceURL> durch Ihren Instanzpfad. Example:*abc.service-now.com*.

   - Wählen Sie sowohl die Option Zugriffstoken als auch ID-Token aus **Wählen Sie das Token aus, das Sie für den Autorisierungsendpunkt ausgegeben werden möchten** Abschnitt.
   - Wählen Sie **Konfigurieren**.
5. Auswahlvorgang **Verwalten** > **App-Berechtigungen** Im linken Navigationsbereich, um Berechtigungen hinzuzufügen.
   - Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .
   - Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.
   - Wählen Sie Aus **Delegierte Berechtigung** .
   - Hinzufügen und auswählen *offline.access*Und *Sites.Read.All*Im Abschnitt Berechtigungen auswählen.
   - Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
   - Stellen Sie sicher, dass **Administratoreinwilligung erforderlich** Feld ist für das neu hinzugefügte Microsoft Graph auf „Ja“ festgelegt.
6. Wechseln Sie zu ServiceNow Instanz zum Ändern der Anwendungsregistrierungseinstellungen:
   - Auswahlvorgang **Alle** > **System-OAuth** > **Anwendungsregistrierung**
   - Wählen Sie Aus **KG MS OneDrive Delegierter Connector** .
   - Fügen Sie die kopierte Anwendungs-ID in hinzu **Client-ID** Feld.
   - Fügen Sie das geheime Clientgeheimnis in hinzu **Geheimer Clientschlüssel** Feld.
   - Fügen Sie die Mandanten-ID im Platzhalter für [tenantId] im Feld Autorisierungs-URL und Token-URL hinzu.
   - Stellen Sie sicher, dass die Umleitungs-URL korrekt ist.
   - Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verwenden Wissensdiagramm Designer

Verwenden Wissensdiagramm Designer zum Erstellen angepasst Wissensdiagramm Schemas, die aus Knoten und Edges bestehen.

Wissensdiagramm Schemas sind angepasst Wissen Diagramme, die aus Knoten und Edges bestehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Tabellen geben Knoten auch Details zu Entitäten wie Anwender, Standort, Abteilung an und speichern sie. Sie können Knoten zu hinzufügen Wissensdiagramm Schema, damit das System alle relevanten Tabellen kontaktieren kann, um die Daten abzurufen. Sie können auch Knoteneigenschaften wie Datenquelle, Startknoten, Endknoten und verbundene Knoten bearbeiten.

Wissensdiagramm Ermöglicht Ihnen die Auswahl der Knotenspalten, die abgefragt werden können.

Die Beziehung oder Verbindungen zwischen diesen Knoten werden als Edges bezeichnet. Sie können die verbindenden Edges und verfügbaren Edges für jeden Knoten auswählen und bearbeiten.

Mit Wissensdiagramm Designer können Sie einen erstellen, bearbeiten, duplizieren oder löschen Wissensdiagramm Schema.

Es gibt eine Option zum Testen von Wissensdiagramm Schema durch Generieren und Ausführen einer Abfrage.

Anzeigen Wissensdiagramm Schemas

Standardmäßig ServiceNow Veröffentlicht Wissensdiagramm Schemas sind mit dem Produkt verfügbar. Zeigen Sie die von bereitgestellten vorgefertigten Schemas an ServiceNow, Oder die von Ihrem Organisationsadministrator erstellten Schemas. Derzeit sind zwei vorgefertigte Schemas verfügbar, die schreibgeschützt sind, aber geklont und bearbeitet werden können:

1. Anwenderprofilschema
2. HRSD-Schema (nur verfügbar, wenn Sie über verfügen Now Assist für HRSD Plugin)

Anwenderprofilschema

Das Anwenderprofilschema ist das Standardschema, das für die Übergabe des Anwenderprofilkontexts in der Sitzung an die OOTB-Integration mit verwendet wird Virtual Agent Für Kontext. Diese Integration hilft bei personalisierten Antworten.

Dieses Schema detailliert die Attribute, die sich auf einen Anwender beziehen, und enthält die folgenden Details:

Anwenderprofilschema

Schema	Attribute
sys_user	• name • Vorname • Nachname • Anwendername • Personalnummer • E-Mail • Telefon (geschäftlich) • Mobiltelefon • Titel

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

Anwenderprofilschema (Fortsetzung)

Schema	Attribute
	• Bevorzugte Sprache • Zeitformat • Datumsformat • Feld • Postleitzahl • city • Status
cmn_location	• city • Status • country
cmn_Department	• name • Mitarbeiteranzahl
core_company	name
Manager	• name • Vorname • Nachname • Anwendername • Personalnummer • E-Mail • Telefon (geschäftlich) • Mobiltelefon • Titel • Bevorzugte Sprache • Zeitformat • Datumsformat • Feld • Postleitzahl • city • 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.

Anwenderprofilschema (Fortsetzung)

Schema	Attribute
Unterstellte Mitarbeiter	• name • Vorname • Nachname • Anwendername • Personalnummer • E-Mail • Telefon (geschäftlich) • Mobiltelefon • Titel • Bevorzugte Sprache • Zeitformat • Datumsformat • Feld • Postleitzahl • city • Status
Assets	• Anzeigename • Kaufdatum • Datum der Außerbetriebnahme

Erstellen Sie einen Wissensdiagramm Schema

Verwenden Sie Wissensdiagramm Zum Erstellen Wissensdiagramm Schemas.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kg_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**an.
   In der -UI wird eine Liste aller angezeigt Wissensdiagramm Schemas auf der Zielseite.
2. Beginnen Sie mit der Erstellung von Wissensdiagramm Schema durch Auswahl **Neu Erstellen** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Wissensdiagrammschema-Details bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename für Wissensdiagramm 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.

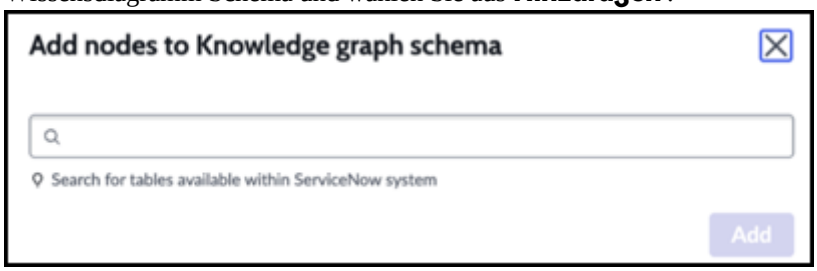
Feld	Beschreibung
Name	Optionaler Name für Wissensdiagramm Schema.
Umfang	Bereich, der beim Erstellen von verwendet wird Wissensdiagramm Schema. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Beschreibung	Wissensdiagramm Schemaübersicht, um Anwendern zusätzliche Informationen bereitzustellen.
Als Standard markieren	Kontrollkästchen, das zum Zuweisen von verwendet wird Wissensdiagramm Schema als Fallback-Schema. Das Standardschema wird verwendet, wenn das System das zugewiesene Schema nicht erreicht.

4. Verwenden Sie das Schema als Fallback-Option, indem Sie auswählen **Als Standard markieren** .

   Hinweis:

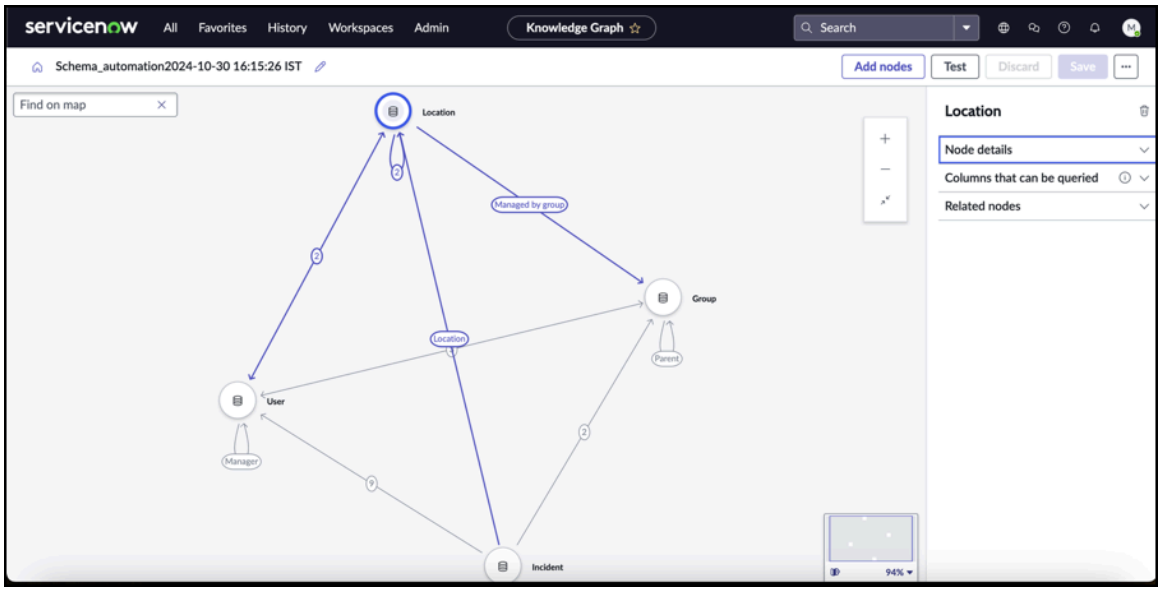
   - Wenn angegeben Wissensdiagramm Schema ist nicht verfügbar, das System verwendet das Fallback-Schema.
   - Wenn Sie diese Option auswählen, überschreibt das System die vorhandene Auswahl.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Das Fenster Knoten zum Wissensdiagrammschema hinzufügen wird angezeigt.
6. Geben Sie die Knoten ein, die Sie hinzufügen möchten, oder suchen Sie nach diesen Knoten Wissensdiagramm Schema und wählen Sie aus **Hinzufügen** .



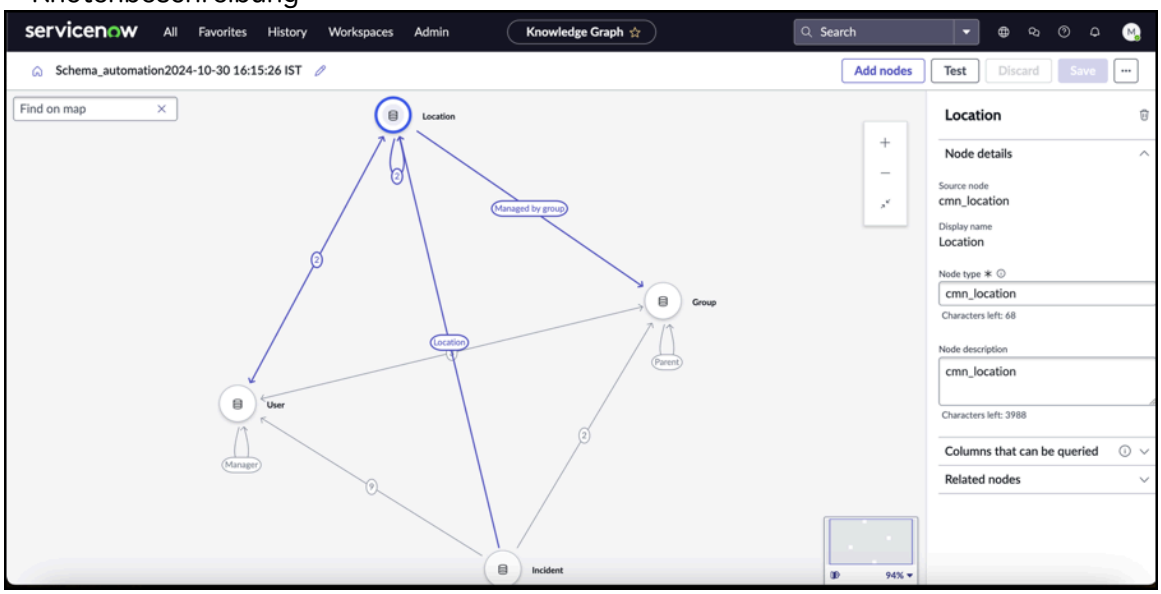
   Die Wissensdiagramm Das Schemawird erstellt und auf der angezeigt Wissensdiagramm Canvas.
7. Fügen Sie im Navigationsbereich die folgenden Details hinzu:

© 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.



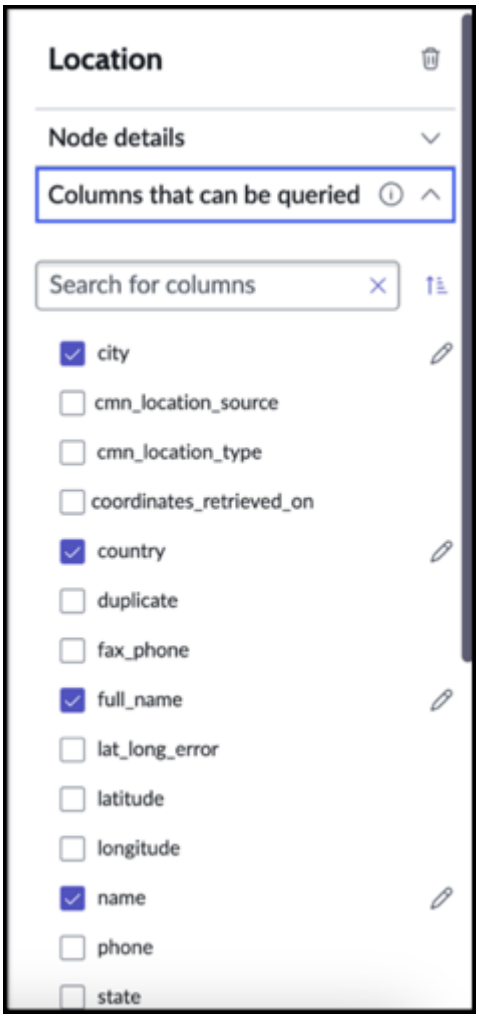
8. Im Abschnitt „Knotendetails“ können Sie die folgenden Felder bearbeiten.

- Knotentyp
- Knotenbeschreibung



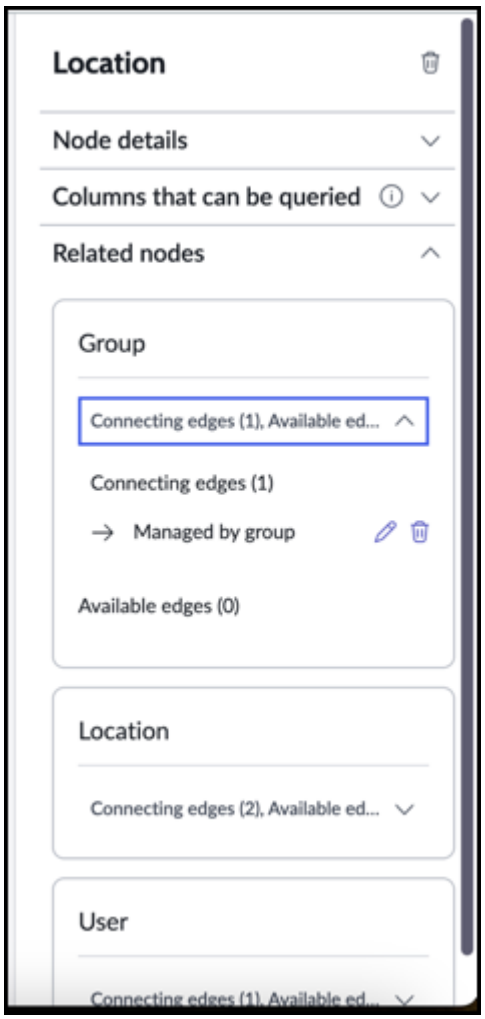
9. Suchen Sie im Abschnitt „Spalten, die abgefragt werden können“ nach den gewünschten Spalten, wählen Sie sie aus, und wählen Sie sie aus **Speichern** .

© 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.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Fügen Sie Edges im Abschnitt „zugehörige Knoten“ hinzu, löschen oder bearbeiten Sie sie, und wählen Sie sie aus **Speichern** .



Bearbeiten Sie ein Wissensdiagramm Schema

Bearbeiten Sie ein vorhandenes Wissensdiagramm Schema zum Anpassen oder Aktualisieren der Schemadetails.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kg_admin

Prozedur

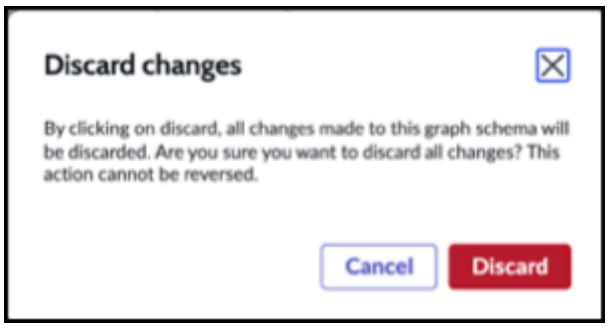
1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**an.
   In der -UI wird eine Liste aller angezeigt Wissensdiagramm Schemas auf der Zielseite.
2. Aus der Liste der vorhandenen Wissensdiagramm Schemas, wählen Sie ein aus Wissensdiagramm Zu bearbeitendes Schema.
   Die Wissensdiagramm Schemawird in geöffnet Wissensdiagramm Canvas.
3. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ).
4. 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 „Wissensdiagrammschema-Details bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename des Wissensdiagramm Schema.
Name	Name des Wissensdiagramm Schema.
Umfang	Bereich, der zum Erstellen von verwendet wird Wissensdiagramm Schema.
Beschreibung	Wissensdiagramm Schemaübersicht für Anwender.
Als Standard markieren	Kontrollkästchen zum Auswählen von Wissensdiagramm Schema als Fallback-Schema. Das Standardschema wird verwendet, wenn das System das zugewiesene Schema nicht erreicht.

5. Wählen Sie aus, um die Änderungen zu speichern **Speichern** .
6. Löschen Sie alle Änderungen, die an vorgenommen wurden Wissensdiagramm Schema durch Auswahl **Verwerfen** .



Globales Diagrammschema

Zeigen Sie ein Master-Diagrammschema an, das aus allen Wissensdiagrammschemas besteht.

Verwalten Sie Knoten in einem Wissensdiagramm Schema

Fügen Sie einen Knoten einem vorhandenen hinzu, oder löschen Sie ihn aus einem vorhandenen Wissensdiagramm Schema.

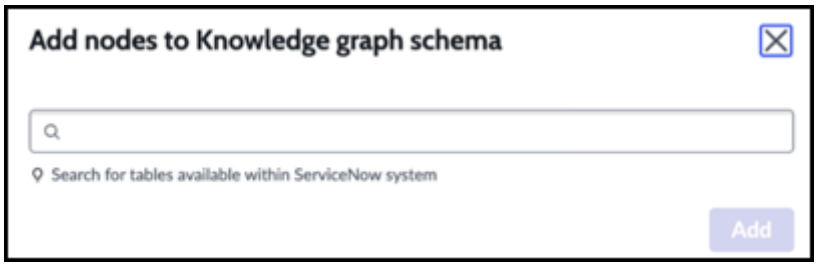
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kg_admin

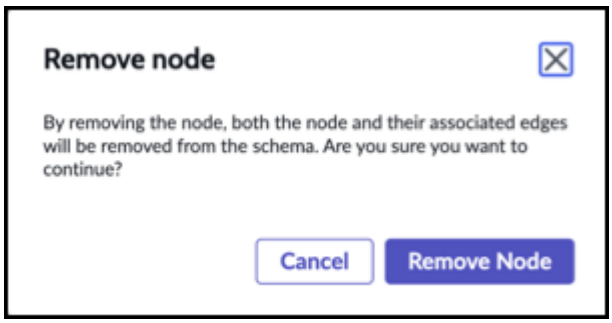
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**an.
   In der -UI wird eine Liste aller angezeigt Wissensdiagramm Schemas auf der Zielseite.
2. Wählen Sie ein aus Wissensdiagramm Schema aus der Liste.
   Das Wissensdiagrammschemawird auf der Wissensdiagramm-Canvas-Seite geöffnet.
3. Wählen Sie in der Symbolleiste die aus **Fügen Sie Knoten hinzu** Option.
   Das Formular Details zum Wissensdiagrammschema bearbeiten wird angezeigt.
4. Geben Sie im Fenster Knoten zu Wissensdiagrammschema hinzufügen die Knoten ein, die Sie hinzufügen möchten, oder suchen Sie nach diesen Knoten Wissensdiagramm 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.



5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Die Knoten werden zu hinzugefügt Wissensdiagramm Schemaund angezeigt auf Wissensdiagramm Canvas.
6. Wählen Sie den Knoten aus, um die Knotendetails im seitlichen Navigationsbereich zu aktualisieren.
7. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern.
8. Wählen Sie Aus **Entfernen Sie den Knoten** Dient zum Löschen eines Knotens aus dem Schema.



Fügen Sie einem Edges hinzu, oder löschen Sie sie Wissensdiagramm Schema

Fügen Sie Edges hinzu, bearbeiten oder löschen Sie Edges, die die Knoten verbinden, um eine anzupassen Wissensdiagramm Schema.

Vorbereitungen

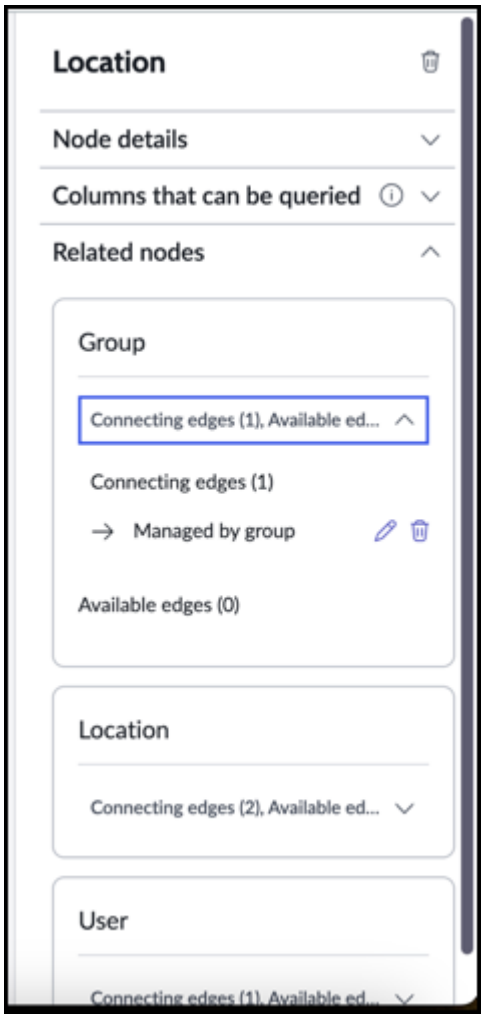
Erforderliche Rolle: Kg_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**an.
   In der -UI wird eine Liste aller angezeigt Wissensdiagramm Schemas auf der Zielseite.
2. Wählen Sie ein aus Wissensdiagramm Schema aus der Liste.
   Die Wissensdiagramm Schemawird im Canvas geöffnet.
3. Von Wissensdiagramm Schema: Wählen Sie den zu bearbeitenden Knoten aus.
4. Wählen Sie im seitlichen Navigationsbereich aus **Zugehörige Knoten** .

   Jeder zugehörige Knoten zeigt eine Liste der verbindenden Edges und verfügbaren Edges 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.



5. Um eine Verbindung zu einem verfügbaren Edge herzustellen, wählen Sie das Plus-Symbol ( ) Gegen den Edge.
   Der verfügbare Edge wird nach verschoben **Verbindet Edges** . Wählen Sie einen Edge aus, um seinen übergeordneten Knoten und seine übergeordneten Knoten in der Hierarchie anzuzeigen.
6. Um eine verbindende Edge neu zu konfigurieren, wählen Sie das Bearbeitungssymbol (_Und aktualisieren Sie Folgendes:
   - Edge-Typ
   - Edge-Beschreibung
7. Um einen Edge zu löschen und zu verfügbaren Edges zu verschieben, wählen Sie Edge entfernen (
8. Um den Edge zu löschen, wählen Sie aus **Entfernen Sie Edge** Wenn Sie dazu aufgefordert werden.
9. Wählen Sie aus, um Ihre Änderungen zu speichern **Speichern** t oder um alle Ihre Änderungen rückgängig zu machen, wählen Sie aus **Verwerfen** .

Testen Sie einen Wissensdiagramm Schema

Erhöhen Sie die Funktionalität, indem Sie eine Abfrage eingeben und testen Wissensdiagramm Schema.

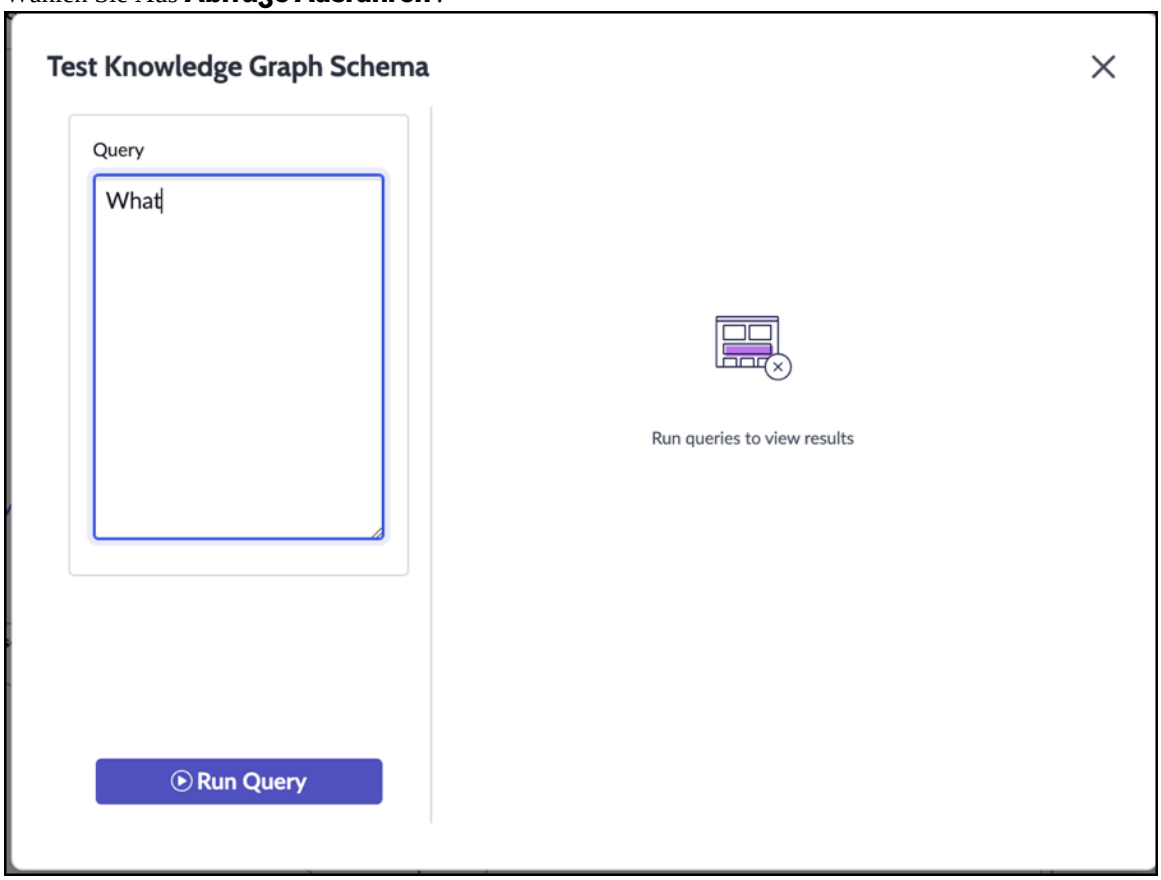
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kg_admin

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. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**an.
   In der -UI wird eine Liste aller angezeigt Wissensdiagramm Schema auf der Zielseite.
2. Aus der Liste von Wissensdiagramm Schemas, wählen Sie aus Wissensdiagramm Die Sie testen möchten.
   Die Wissensdiagramm Schemawird im Canvas geöffnet.
3. Wählen Sie in der Symbolleiste aus **Testen** .
4. Geben Sie im Abschnitt „Abfrage“ des Fensters „Wissensdiagrammschema testen“ Ihre Frage ein.
5. Wählen Sie ein LLM-Modell aus den folgenden Optionen aus:
   - **NowLLM**
   - **Claude Groß**
   - **GPT4o Mini**
   - **Gemini**
   - **GPTLarge**
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Konversationsverlauf einschließen** Kontrollkästchen zum Hinzufügen der vorherigen Chats.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Antwort nach Tabelle gruppieren** Zum Sortieren der Ergebnisse.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Spalteneigenschaften in Antwort anzeigen** Zum Anzeigen der zugehörigen Eigenschaften.
9. Wählen Sie Aus **Abfrage Ausführen** .



Die Abfrageantwort und die Antwortzeit werden im Abschnitt „Ergebnisse“ 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.

Analysieren Wissensdiagramm Protokolle für Debugging

Überprüfen Wissensdiagramm Protokolle und Verlauf zur Analyse von Leistungs- und Diagnoseproblemen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie keine Änderungen an der Produktionsinstanz vornehmen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list** > **sn_kg.log.level** oder **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** > **sn_kg.log.level**an.
2. Öffnen *sn_kg.log.level*Und fügen Sie im Feld Wert hinzu `Debuggen` .
   Der Standardwert ist **Fehler** Sie können jedoch einen der folgenden Werte verwenden:
   - Auftauchen
   - Warnung
   - krit
   - Fehler
   - Warnung
   - Hinweis
   - Info
   - debuggen
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Protokolle werden jetzt zu hinzugefügt *syslog*.

Erstellen Sie eine Kopie von Wissensdiagramm Schema

Erstellen Sie eine Kopie von Wissensdiagramm Schema und duplizieren Sie es zur weiteren Anpassung.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie keinen ausgewählt haben ServiceNow Vordefiniert Wissensdiagramm Schema, das nicht bearbeitet werden kann.

Überprüfen Sie, ob der Bereich beim Erstellen von ausgewählt wurde Wissensdiagramm Schema ist mit dem Umfang des vorhandenen identisch Wissensdiagramm Schema.

Erforderliche Rolle: Kg_admin

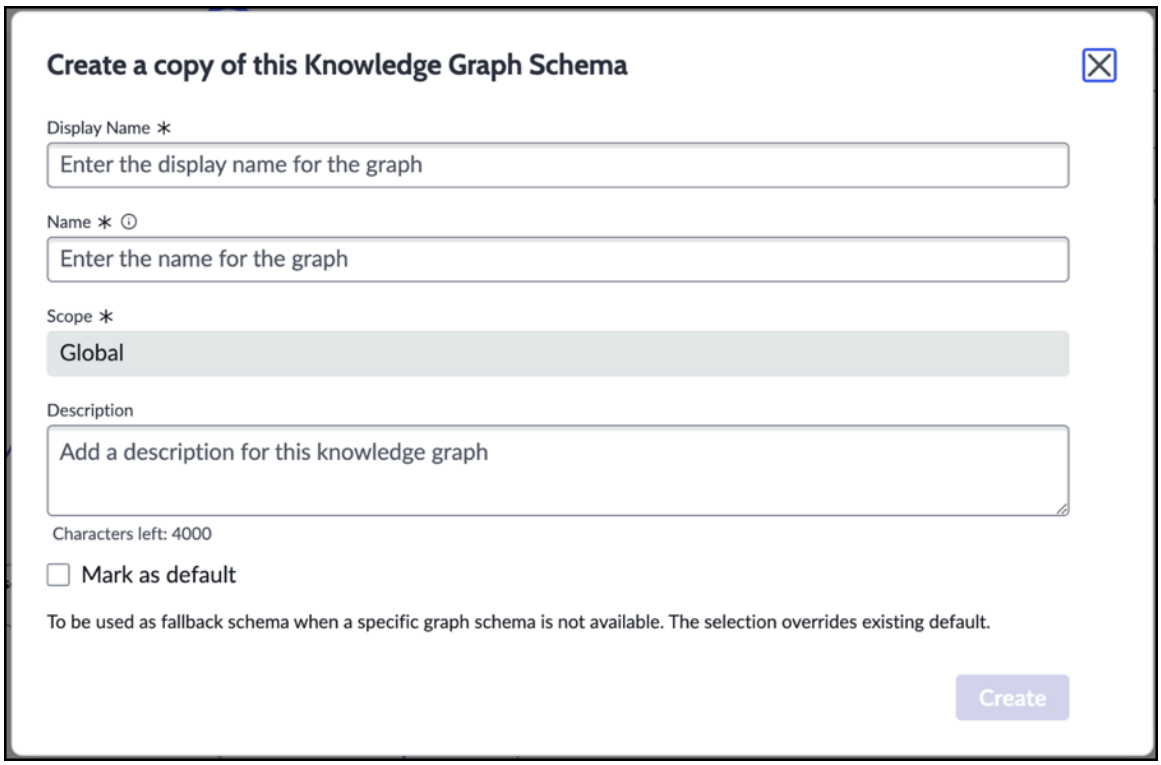
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**an.
   In der -UI wird eine Liste aller angezeigt Wissensdiagramm Schemas auf der Zielseite.
2. Wählen Sie ein aus Wissensdiagramm Schema.
3. Wählen Sie das Symbol mehr (⋮).
4. Wählen Sie Aus **Diagramm Kopieren** .
   Überprüfen Sie, ob der Umfang der vorhandenen ist Wissensdiagramm Schema ist mit dem neuen Schema identisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Wert
Anzeigename	Vorhandener Name von Wissensdiagramm Schema.
Name	Name des geklonten Wissensdiagramm Schema.
Umfang	Bereich, unter dem Sie erstellen möchten Wissensdiagramm Schema.
Beschreibung	Wissensdiagramm Schemaübersicht für Anwender.
Als Standard markieren	Kontrollkästchen zum Auswählen des geklonten Elements Wissensdiagramm Schema als Fallback-Schema. Das Standardschema wird verwendet, wenn das System das zugewiesene Schema nicht erreicht.



6. Weisen Sie das neue Schema als Fallback-Schema zu, indem Sie auswählen **Als Standard markieren** Option.

Hinweis:

- Wenn angegeben Wissensdiagramm Schema ist nicht verfügbar, das System verwendet das Fallback-Schema.
- Wenn Sie diese Option auswählen, überschreibt das System die vorhandene Auswahl.

7. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Referenz für Wissensdiagramm

Wissensdiagramm Verwendet die folgenden Terminologien.

Automatische Übersetzung

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

Terminologien

Benennung	Beschreibung
Wissensdiagramm Schema	Strukturierte Darstellung realer Entitäten und ihrer Beziehungen, gespeichert in einer Diagrammdatenbank.
Wissensdiagramm Canvas	Der zum Erstellen und Bearbeiten verwendete Editor Wissensdiagramm Schemas. Sie können damit auch Knoten und Edges hinzufügen oder löschen.
Knoten	Eine Entität oder ein Objekt, das einen Datenpunkt darstellt, z. B. eine Person, einen Ort, ein Produkt oder ein Konzept.
Datenquelle	Die Quelltabelle, die mit einem Knoten verknüpft ist.
Knoteneigenschaften	Die Attribute oder Spalten der Quelltabelle, die mit einem Knoten verknüpft ist.
Verbundener Knoten	Die Knoten, die eine Verbindung mit dem ausgewählten Knoten haben.
Edge	Stellen Sie die Beziehungen oder Interaktionen zwischen Knoten dar.
Edges Wird Verbunden	Der Edge, der zwei Knoten verbindet.
Verfügbare Edges	Verfügbare Verbindung zwischen ausgewählten Knoten.
Startknoten	Der Startdatenpunkt zum Erstellen eines Edge oder einer Beziehung.
Endknoten	Der Enddatenpunkt zum Erstellen eines Edge oder einer Beziehung.

Generative-KI-Controller

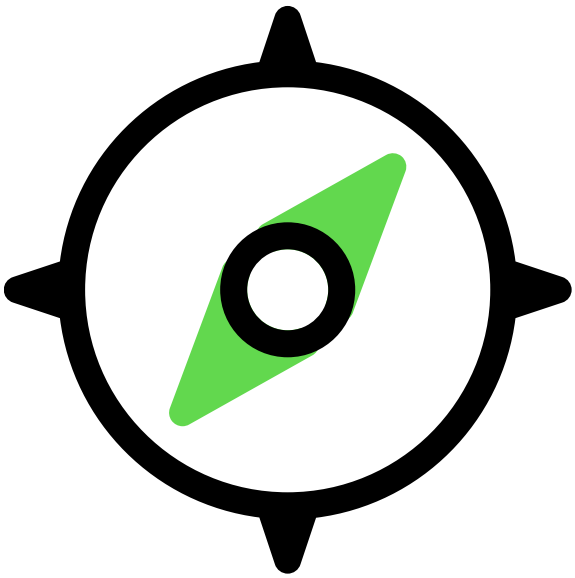
Verwenden Generative-KI-Controller Zur Integration großer Sprachmodelle von Drittparteien (Large Language Models, LLMS) in Ihre Workflows.

Erste Schritte

Erste Schritte mit Generative-KI-Controller Zur direkten Integration in externe LLMS. Mit Workflow-Studio Und Virtual Agent-Designer, Sie können eigene Anwendungsfälle für KI-generierte Texte und Stimmungsanalysen erstellen, einschließlich erweiterter Workflows und anwenderdefinierter Skripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

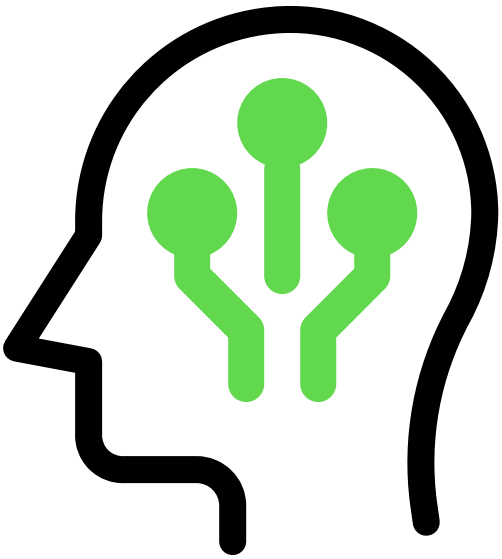


Erkunden Sie Konzepte und Terminologie der generativen KI.

Konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anbieterfähigkeiten für Generative KI-Controller.

Verwenden



Generative KI-Controller-Anbieterfähigkeiten verwenden.

Referenz

Referenz für Generative-KI-Controller.

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

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- 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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Generative-KI-Controller erkunden

Erfahren Sie mehr über generative KI-Konzepte und wie Sie generative KI von Drittparteien in integrieren ServiceNow AI Platform Um Inhalte zu erstellen, fassen Sie Aufgabendatensätze zusammen, und analysieren Sie die Anwenderstimmung.

Generative-KI-Controller – Übersicht

Komplexe Algorithmen und Deep-Learning-Modelle lernen Muster und verwenden dieses Wissen, um neue Ausgaben zu generieren. Mit Generative-KI-Controller, Sie können Inhalte direkt in generieren ServiceNow AI Platform.

Generative-KI-Controller Integration in externe LLMS, einschließlich solcher von OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud (AI Studio und Vertex), Aleph Alpha, IBM Watsonx und Amazon Bedrock. Diese Fähigkeiten sind in verfügbar Workflow-Studio Flows, Virtual Agent Themen und Skripting wie Hintergrundskripts und Geschäftsregeln.

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

Generative-KI-Controller – Vorteile

Vorteil	Funktion
Generieren Sie Text, um komplexe Informationen zusammenzufassen.	Workflow-Studio Aktionen bis Inhalt Generieren Und Zusammenfassen
Analysieren Sie die Anwenderstimmung, um Bedenken von Endanwendern zu identifizieren und zu lindern.	Stimmungsanalyse Workflow-Studio Aktion
Fragen Sie ein großes Sprachmodell (LLM) direkt ab.	Allgemeine Aufforderung Workflow-Studio Aktion
Schreiben Sie Skripts für KI-Modellfähigkeiten, die die Genauigkeit und Skalierbarkeit Ihrer anwenderdefinierten Inhalte erhöhen sollen.	Skript mit generativer KI
Integrieren Sie die Integration mit KI-Drittanbietern, um Ihre KI-Experience anzupassen	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM Watsonx, Amazon bedrock

Erste Schritte mit Generative-KI-Controller

- Die Generative-KI-Controller Die Anwendung wird mit einem installiert Now Assist Anwendungan.
- Registrieren Sie sich, und erstellen Sie einen Account bei einem Anbieter generativer KI.
  - Um sich bei OpenAI anzumelden, wechseln Sie zu deren Offizielle Plattform-Website .
  - Um mit zu beginnen Azure OpenAI, wechseln Sie zu deren Dokumentation .
  - Um KI-Studio mit Gemini-API zu verwenden, wechseln Sie zu KI-Studio-Homepage .
  - Dient zur Verwendung von Vertex AI auf dem Google Cloud, Wechseln Sie zu Vertex KI-Homepage .
  - Um mit Aleph Alpha zu beginnen, wechseln Sie zu Deren Website Und erstellen Sie einen Aleph Alpha API-Account.
  - Um mit IBM Watsonx zu beginnen, wechseln Sie zu Erste Schritte mit IBM Watsonx as a Service .
  - Um mit Amazon Bedrock zu beginnen, Richten Sie einen IAM-Anwender mit den richtigen Berechtigungen ein Und dann Erkunden Sie die Converse-API .
- Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für Ihren bevorzugten KI-Service Provider Für Generative-KI-Controller Fähigkeiten.
- Hinzufügen Generative-KI-Controller Fähigkeiten für Virtual Agent-Designer Um mit der Erstellung von Virtual Agent-Themen mit generativer KI mit Ihrem KI-Service Provider zu beginnen.
- Verwenden Generative-KI-Controller Mit Virtual Agent-Designer, Flow Designer und Skripts.

Domain Separation und Generative-KI-Controller

Domänentrennung wird für Generative-KI-Controller 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.

Automatische Übersetzung

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

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 Partitionen in den Anwendungsdaten und administrativen Prozessen erstellen. Da die Tabellen der generativen KI domänengetrennt sind, Generative-KI-Controller Unterstützt Domänentrennung für OneExtend-Fähigkeiten. Die Fähigkeiten sind die grundlegenden Bausteine für Virtual Agent-Designer Themen, Komponenten, Flows und Skripts, die generative KI verwenden. Mit der Domänentrennung können Sie die Daten isolieren und den Zugriff steuern, damit Anwender in einer Domäne keinen Zugriff auf die Fähigkeiten einer anderen Domäne haben.

Für weitere Details zur Domänentrennung und Virtual Agent, Sehen Sie sich die Dokumentation an .

So funktioniert Domain Separation in Generative-KI-Controller

Domänentrennung ist auf der Ebene der generativen KI-OneExtend-Fähigkeit möglich. Datensätze, die sich auf die Ausführung und Konfiguration von OneExtend-Fähigkeiten beziehen, z. B. Protokolltabellen, auf die zugegriffen werden kann ServiceNow Personal, werden auch entsprechend der Domäne der Fähigkeit getrennt.

Wenn Sie eine Kopie einer vorhandenen generativen KI-Fähigkeit in einer anderen Domäne erstellen möchten, müssen Sie einen Datensatz in der Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“ (sys_one_extend_Capability) erstellen. Siehe Referenz für Generative KI-Controller Weitere Informationen zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“.

Sie legen die Domäne fest, wenn der Datensatz erstellt wird. Die Domäne basiert auf der Domäne, in der Sie sich zum Zeitpunkt der Erstellung des Datensatzes befinden. Wenn Sie einen Fähigkeitsdatensatz erstellen, können Sie einen vorhandenen OneExtend-Fähigkeitsdatensatz als Blueprint verwenden, um zu bestätigen, dass die Fähigkeit wie beabsichtigt funktioniert.

Nachdem Sie den OneExtend-Fähigkeitsdatensatz erstellt haben, müssen Sie Datensätze für die folgenden Attribut- und Konfigurationsdatensätze in der neuen Domäne 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.

- OneExtend-Fähigkeitsattribut-Datensätze mit denselben Werten wie die Fähigkeit in der globalen Domäne.
- Eine OneExtend-Fähigkeitsdefinition, die der neuen Fähigkeit entspricht.
- Ein Datensatz der OneExtend-Definitionskonfiguration, der die OneExtend-Fähigkeitsdefinition für die neue Domäne enthält.

Weitere Informationen zum Einrichten von OneExtend-Definitionskonfigurationen zur Verwendung in finden Sie Virtual Agent-Designer, Siehe Wird aktiviert Generative-KI-Controller für Virtual Agentan.

Sie können diese Datensätze auch mithilfe der zugehörigen Listen in der Standardansicht des OneExtend-Fähigkeitsdatensatzes erstellen.

Hinweis:
Der Datensatz der OneExtend-Fähigkeitsdefinition, den Sie hinzufügen, muss mit der Fähigkeit übereinstimmen, die Sie in der neuen Domäne wünschen. Wenn Sie beispielsweise eine Fähigkeit in einer neuen Domäne für die Stimmungsanalyse erstellen, können Sie den Stimmungsanalyse-Datensatz (OpenAI Completion) hinzufügen. Das Hinzufügen der Zusammenfassungskonfiguration (OpenAI Completion) kann zu unerwartetem Verhalten führen. Der von Ihnen ausgewählte OneExtend-Definitionskonfigurationsdatensatz sollte den von Ihnen hinzugefügten OneExtend-Fähigkeitsdefinitionsdatensatz enthalten.

Anwendungsfälle

Mit domänengetrennten Funktionen können Sie verschiedene erstellen Virtual Agent Themen, Flows mit Workflow-Studio, Oder andere Hintergrund- und Business-Regel-Skripts, die ebenfalls domänengetrennt sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Generative-KI-Controller konfigurieren

Konfigurieren Generative-KI-Controller Anbieter und Fähigkeiten.

Konfiguration – Übersicht

Generative-KI-Controller Ermöglicht Ihnen die Auswahl zwischen mehreren KI-Anbietern oder einem generischen Connector.

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

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen

Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für das Large Language Model (LLM), um Drittanbieterintegrationen mit OpenAI zu verwenden. Azure OpenAI, Google Cloud, Aleph

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

Alpha, IBM Watsonx, Amazon Und generische Modelle zur Steuerung der Integration von Drittparteien.

Konfigurieren Sie einen generischen LLM-Connector

Richten Sie ein externes LLM ein, um generative KI-Fähigkeiten zu verwenden, um eine feinere Kontrolle über Eingabeaufforderungen und Transformatorskripts hinzuzufügen.

Konfigurieren Sie einen KI-Service Provider für eine Fähigkeit

Legen Sie Ihren bevorzugten KI-Service Provider für jede Fähigkeit fest, und passen Sie generative KI-Inhalte an Ihre Geschäftsanforderungen an.

Aktivieren Sie generative KI-Fähigkeiten in Virtual Agent-Designer

Aktivieren Sie generative KI-Fähigkeiten in Virtual Agent-Designer, um anwenderdefinierte Themen und Themenblöcke mit Inhalten zu erstellen, die von KI erstellt wurden.

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung für große Eingaben

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung, um den Kontext für große Eingaben in LLM-Aufrufen beizubehalten.

Aktivieren Sie dynamische Übersetzung für generative KI-Fähigkeiten

Verwenden Sie dynamische Übersetzung für produktinterne generative KI-Fähigkeiten, um Anwender zu unterstützen, die verschiedene Sprachen sprechen.

Generative-KI-Controller installieren

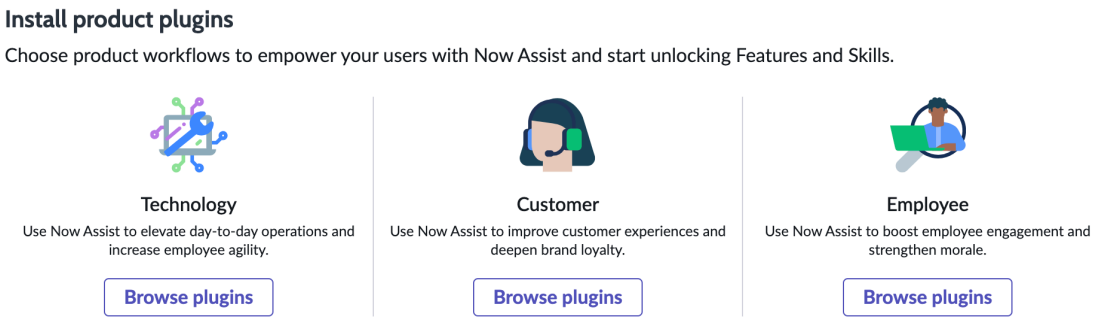
Sie können installieren Generative-KI-Controller Anwendung (sn.generative.KI) mit Now Assist Anwendungen, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Installationsanforderungen

Sie müssen auf sein Vancouver Patch 2 oder höher.

Generative-KI-Controller Ist als Abhängigkeit für alle enthalten Now Assist Anwendungen. Es wird nicht empfohlen, die Anwendung selbst zu installieren. Stattdessen können Sie Now Assist-Anwendungen über installieren Now Assist-Administrator-Konsole oder direkt über die ServiceNow Store. Details finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

Plugin-Installation der Now Assist-Administratorkonsole



API-Anmeldeinformationen für generative KI-Fähigkeiten konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen und Verbindungen für Ihren bevorzugten generativen KI-Service Provider, um generative KI von Drittparteien in zu integrieren ServiceNow AI Platform.

Sie können mehrere verschiedene Modelle und generative KI-Service Provider verwenden, um sie in Ihre anwenderdefinierten Flows, Skripts und Themen zu integrieren.

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

- Aleph Alpha
- Amazon-Grundstein
- Azure OpenAI
- Google – KI-Studio
- Google – Vertex AI
- IBM Watsonx
- OpenAI
- Generisches Drittpartei-LLM

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Aleph Alpha

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Aleph Alpha in anwenderdefinierten Workflows und zu verwenden Virtual Agent-Designer Themen.

Vorbereitungen

Sie benötigen einen Aleph Alpha-Account, um Ihren API-Schlüssel einzurichten.

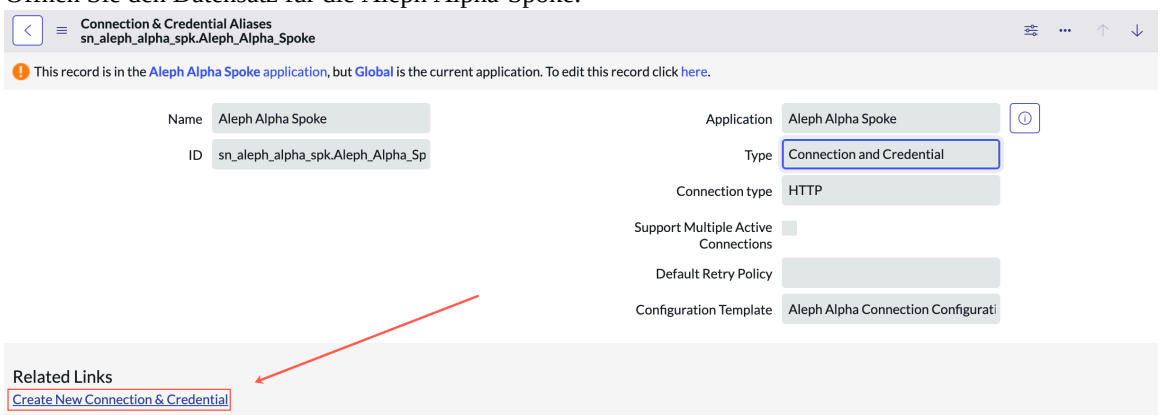
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Aleph Alpha als LLM-Provider für zu verwenden Generative-KI-Controller-Fähigkeiten müssen Sie eine aktive Verbindung konfiguriert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Aleph Alpha-Spoke.

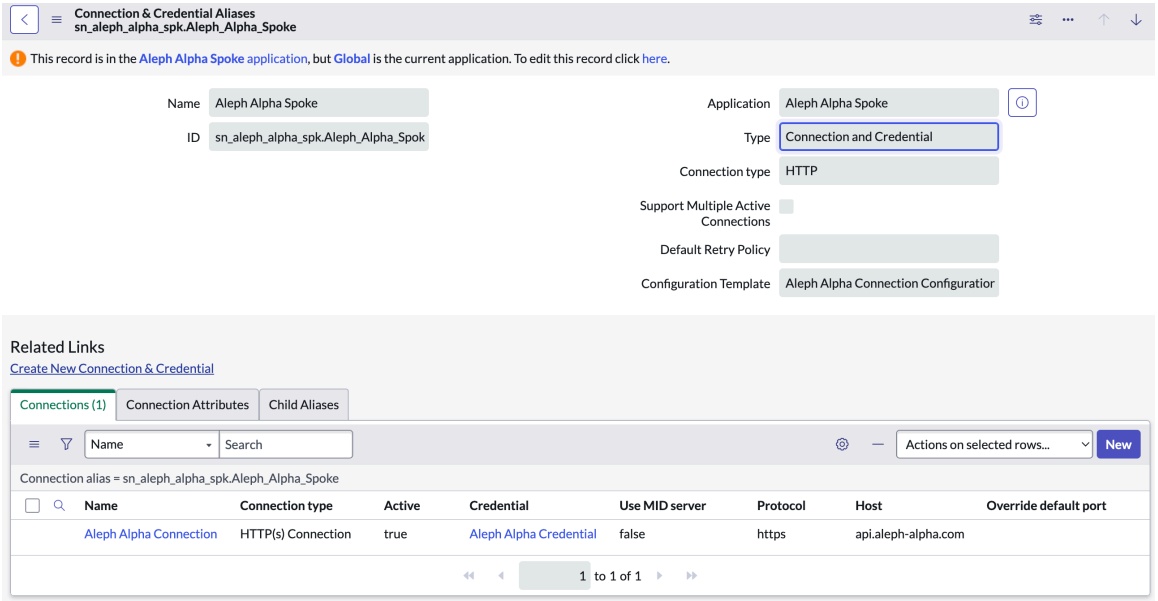


3. Wählen Sie aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** Zugehöriger Link.
4. Geben Sie Ihren API-Schlüssel ein.
   Sie können einen API-Schlüssel erstellen, indem Sie sich bei Aleph Alpha anmelden und auswählen **Token Abrufen** Auf der Seite Anwenderprofil.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Sie können jetzt Aleph Alpha Completion OneExtend-Fähigkeiten in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI 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.



Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Amazon Bedrock

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um AWS-Bedrock in anwenderdefinierten Workflows und zu verwenden Virtual Agent-Designer Themen.

Vorbereitungen

Sie müssen über einen AWS-Account verfügen, und der IAM-Anwender benötigt die Berechtigung, um auf die Aktion „Bedrock:InvokeModel“ zuzugreifen.

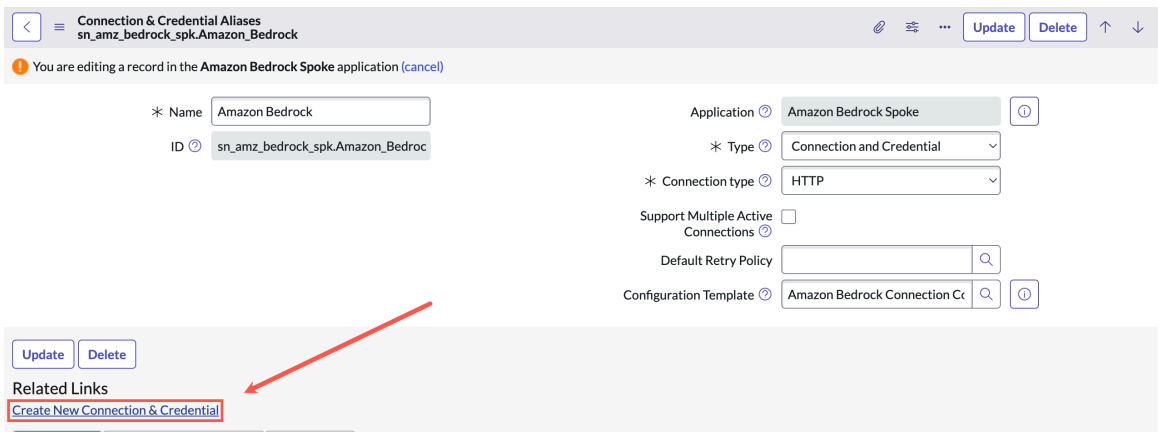
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dient zur Verwendung von Amazon Bedrock als LLM-Anbieter für Generative-KI-Controller-Fähigkeiten müssen Sie eine aktive Verbindung konfiguriert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Amazon Bedrock.



3. Wählen Sie aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** Zugehöriger Link.
4. Geben Sie ein **Region** , Z. B. `US-East-1` .
5. Geben Sie Ihren API-Schlüssel ein.

Automatische Übersetzung

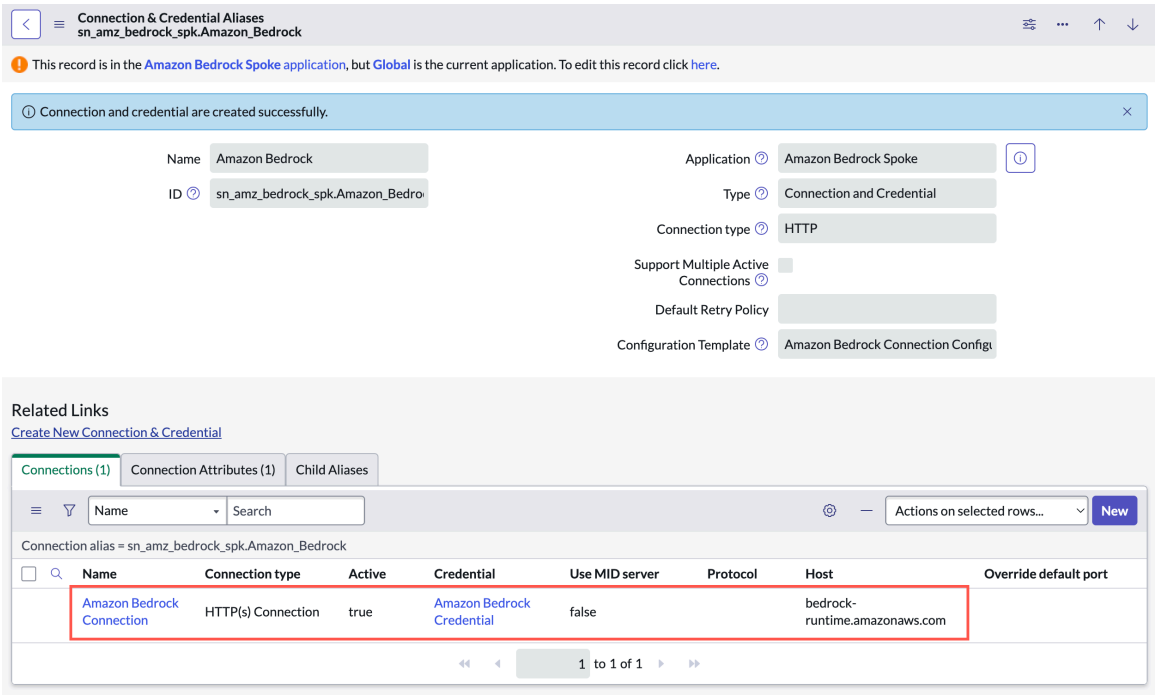
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Dokumentation zum Generieren von API-Schlüsseln .

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Sie können Amazon Bedrock als Anbieter für Generative KI-Controller-Funktionen in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Azure OpenAI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen für die Verwendung Azure OpenAI in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen.

Vorbereitungen

Um generative KI-Fähigkeiten mit zu verwenden Azure OpenAI, Sie benötigen eine Azure-Ressource mit einem API-Schlüssel.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

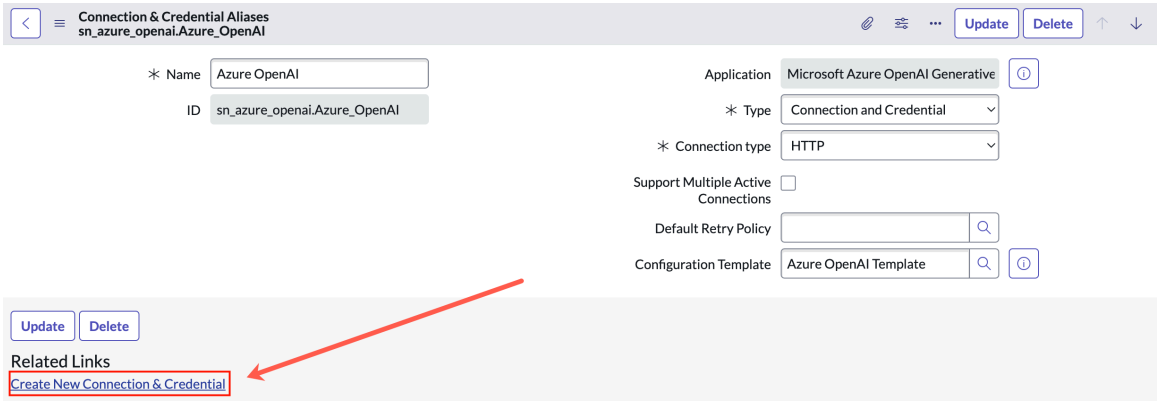
Um Modelle mit zu verwenden Azure OpenAI als LLM-Provider für Generative-KI-Controller-Fähigkeiten müssen Sie eine aktive Verbindung konfiguriert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Generative KI-Anbieters für Azure OpenAI.
3. Wählen Sie aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** Zugehöriger Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Bearbeiten Sie die Verbindungs-URL, um Ihren Ressourcennamen einzubeziehen.

   Für Azure OpenAI, Ihre Verbindungs-URL befindet sich im Formular https://{your-resource-name}.openai.azure.com . Siehe Azure OpenAI-Dokumentation Weitere Informationen finden Sie unter .

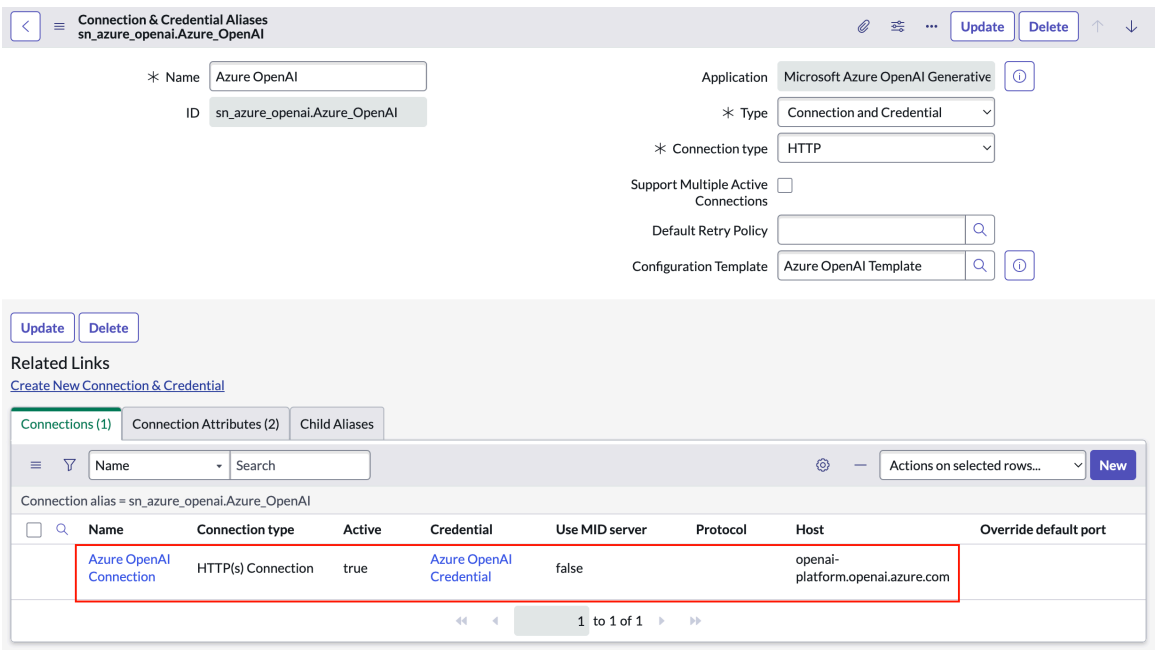
5. Geben Sie im Feld API-Schlüssel den API-Schlüssel für den Anbieter ein.

   Hinweis:
   Die Zeichen im API-Schlüsselfeld werden in der Anwenderoberfläche maskiert.

6. Erstellen Sie eine Verbindung, indem Sie auswählen **Erstellen** .

Ergebnisse

Sie können jetzt Fähigkeiten verwenden, die mit gekennzeichnet sind Azure OpenAI in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts wie Hintergrundskripts und Geschäftsregeln, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie generative KI-Fähigkeiten über verwenden möchten MID-ServerÖffnen Sie den neuen Verbindungsdatensatz, und wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen, und speichern Sie den 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.

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Google AI Studio

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Google AI Studio in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

Sie müssen über einen Google-Account verfügen, um KI Studio verwenden zu können.

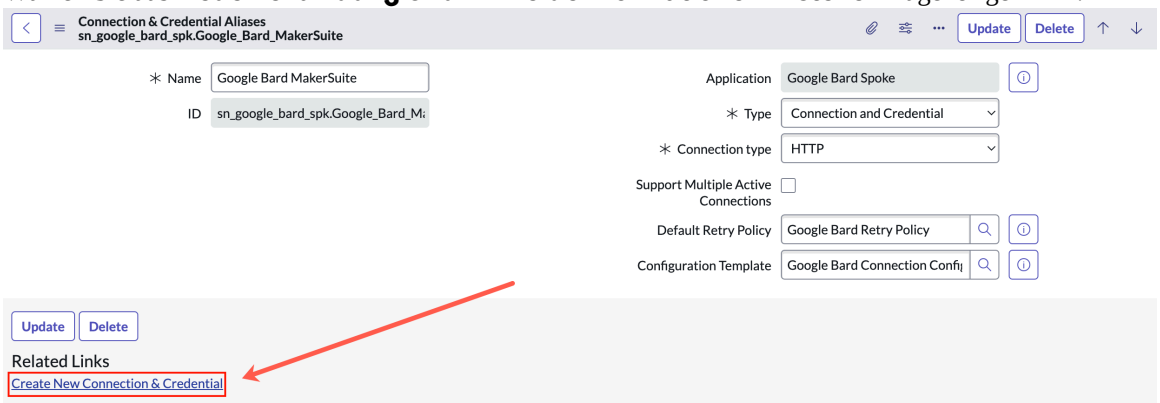
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Google AI Studio als LLM-Anbieter für zu verwenden Generative-KI-Controller-Fähigkeiten müssen Sie eine aktive Verbindung konfiguriert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Google Bard MakerSuite.
3. Wählen Sie aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** Zugehöriger Link.

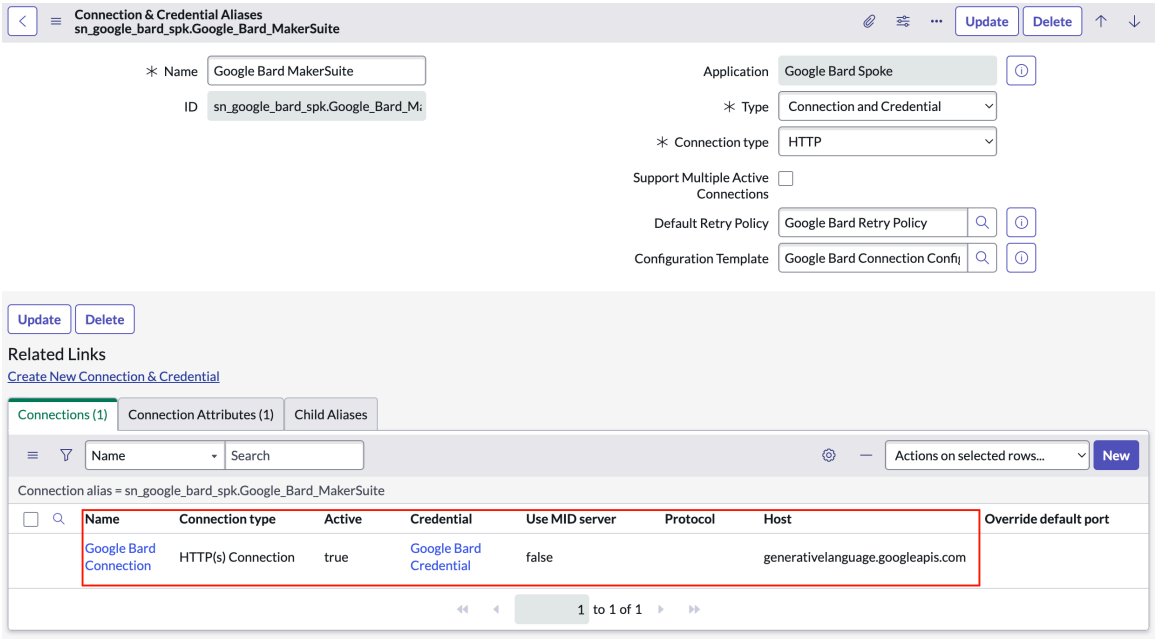


4. Geben Sie Ihren API-Schlüssel ein.
   Sie können Ihren API-Schlüssel in KI-Studio finden, indem Sie auswählen **API-Schlüssel abrufen** Über das Navigationsmenü.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Sie können jetzt AI Studio (Google Cloud Chat Completion) und AI Studio (Google Cloud Chat Completion) in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI 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

Verwenden Sie Ihren LLM-Anbieter für Flows erstellen Mit Flow Designer Themen Mit Virtual Agent-Designer, oder Skripts Um Ihren Anwendern die Vorteile generativer KI bereitzustellen.

Erstellen Sie API-Anmeldeinformationen für Google Vertex AI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Google Vertex AI in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

Sie benötigen ein Google Cloud-Projekt und die Berechtigungen zum Generieren neuer OAuth-Anmeldeinformationen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

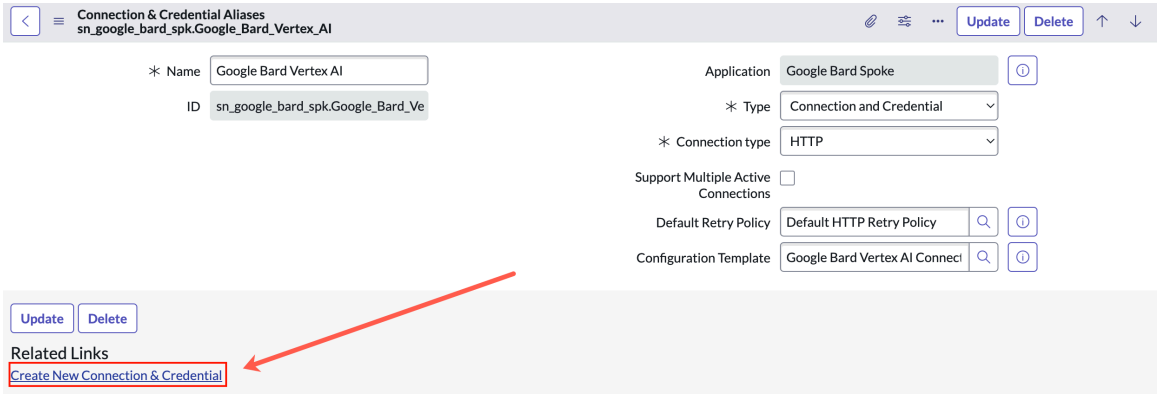
Um Google Vertex AI als LLM-Anbieter für zu verwenden Generative-KI-Controller-Fähigkeiten müssen Sie eine aktive Verbindung konfiguriert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Google Bard Vertex AI.
3. Wählen Sie aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** Zugehöriger Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Pflichtfelder aus.

Google OAuth-Verbindung

Feld	Wert
Projekt-ID	Die in der Google Cloud-Konsole gefundene Projekt-ID
Anmeldeinformationsname	Der Name Ihrer Anmeldeinformationen, z. B. `Google OAuth-Anmeldeinformationen`
OAuth-Name	Der Name Ihrer OAuth-Authentifizierung, z. B. `Google-Registrierung`
OAuth-Client-ID	Um die OAuth-Client-ID abzurufen, erstellen Sie eine neue OAuth-Client-ID mit der Google Cloud-Konsole mit den folgenden Attributen: **a.** Anwendungstyp: `Webanwendung` **b.** Autorisierter Umleitungs-URI: URL im Feld „OAuth-Umleitungs-URL“, normalerweise `<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` Weitere Informationen finden Sie unter Google-Dokumentation zum Erstellen von OAuth-Client-IDs . Sobald Sie den OAuth-Client erstellt haben, enthält ein Popup-Fenster die Client-ID und den geheimen Client-Schlüssel, die Sie in Ihre Zwischenablage kopieren können.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel aus Ihrer OAuth-Client-ID in der Google Cloud-Konsole

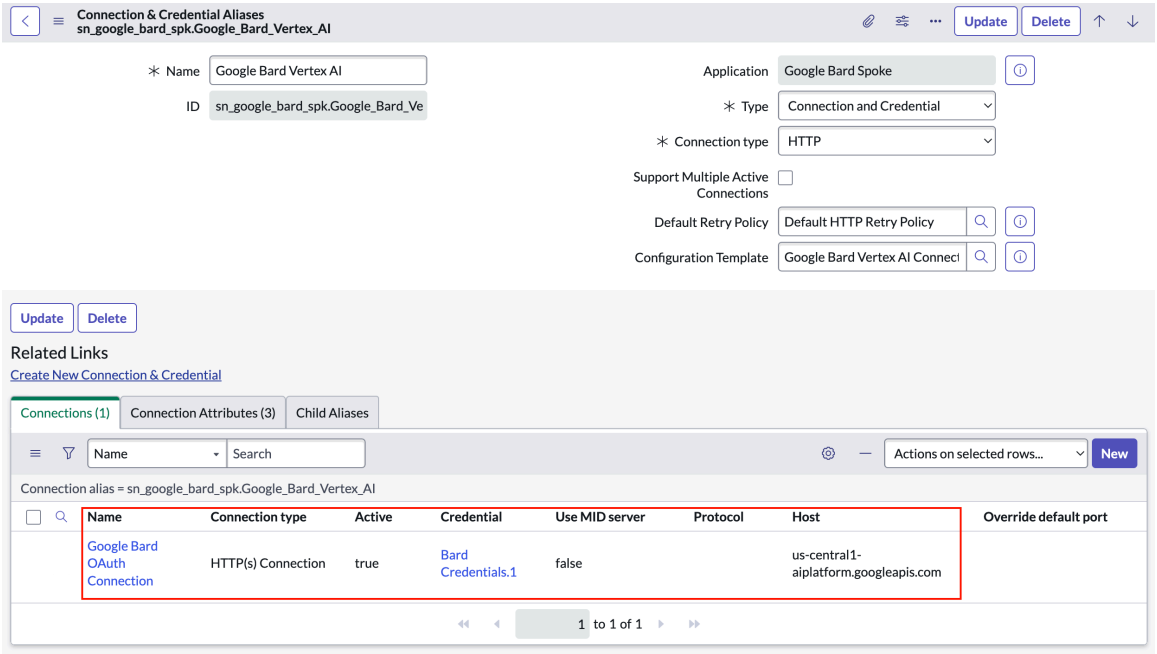
5. Melden Sie sich im Popup-Fenster bei einem Google-Account mit Zugriff auf das Projekt an.

6. Wenn Sie zum Google Cloud-Zugriff für GSuite-Spokes aufgefordert werden, wählen Sie aus **Zulassen** .

Ergebnisse

Sie können jetzt Abschlüsse – Vertex KI und Chat-Abschlüsse – Vertex AI in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI 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

Verwenden Sie Ihren LLM-Anbieter für Flows erstellen Mit Flow Designer Themen Mit Virtual Agent-Designer, oder Skripts Um Ihren Anwendern die Vorteile generativer KI bereitzustellen.

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für IBM Watsonx

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um IBM Watsonx Granite-Modelle in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

Um IBM Watsonx Large Language Models (LLMS) zu verwenden, müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Verwendung von konfigurieren Generative-KI-Controller Fähigkeiten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

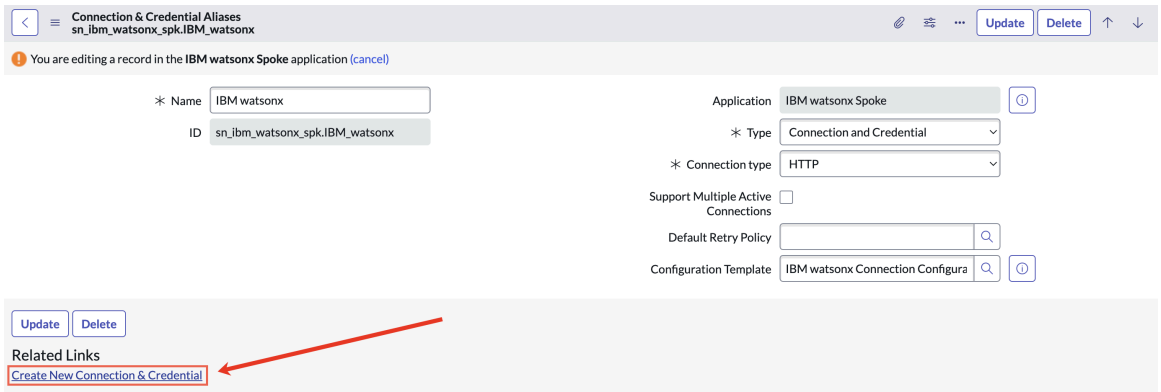
Um Modelle mit IBM Watsonx als LLM-Anbieter für zu verwenden Generative-KI-Controller-Fähigkeiten müssen Sie eine aktive Verbindung konfiguriert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz IBM Watsonx.
3. Wählen Sie aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** Zugehöriger Link.

Automatische Übersetzung

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



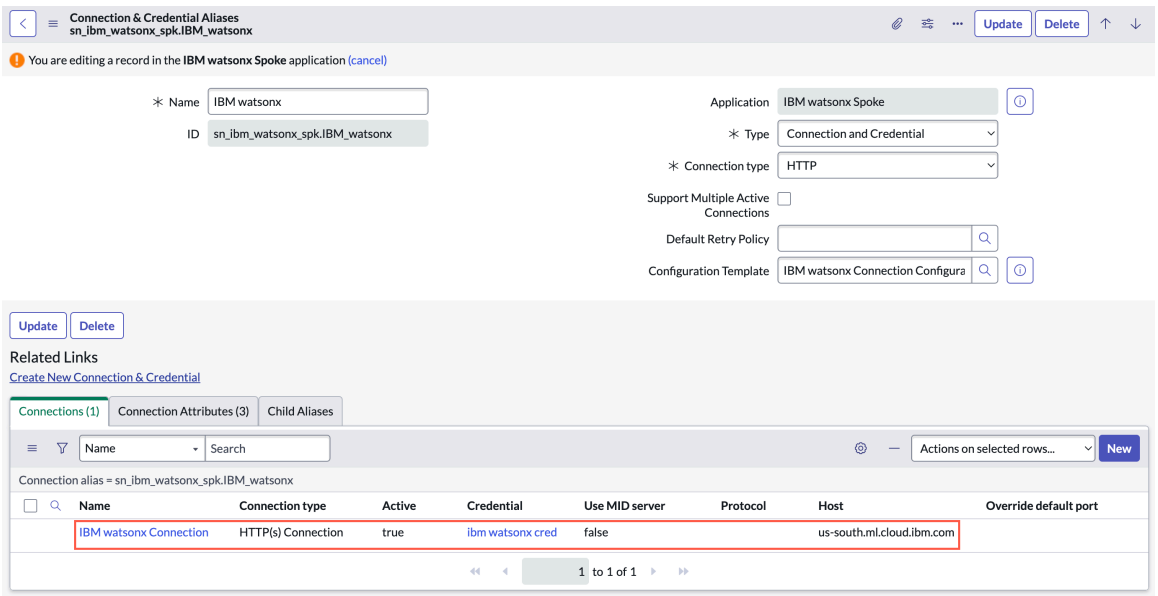
4. Geben Sie im Feld API-Schlüssel Ihren API-Schlüssel ein.

   Weitere Informationen zum Generieren eines API-Schlüssels finden Sie unter IBM Dokumentation zum Generieren von API-Schlüsseln für die Authentifizierung .

5. Erstellen Sie eine Verbindung, indem Sie auswählen **Erstellen** .

Ergebnisse

Sie können jetzt Funktionen mit der Bezeichnung IBM watson in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts wie Hintergrundskripts und Geschäftsregeln verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie generative KI-Fähigkeiten über verwenden möchten MID-ServerÖffnen Sie den neuen Verbindungsdatensatz, und wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen, und speichern Sie den Datensatz.

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für OpenAI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um OpenAI in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

Zur Verwendung von OpenAI und Azure OpenAI Large Language Models (LLMS) müssen Sie Ihre Anmeldeinformationen konfigurieren, um zu verwenden Generative-KI-Controller Fähigkeiten.

Automatische Übersetzung

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

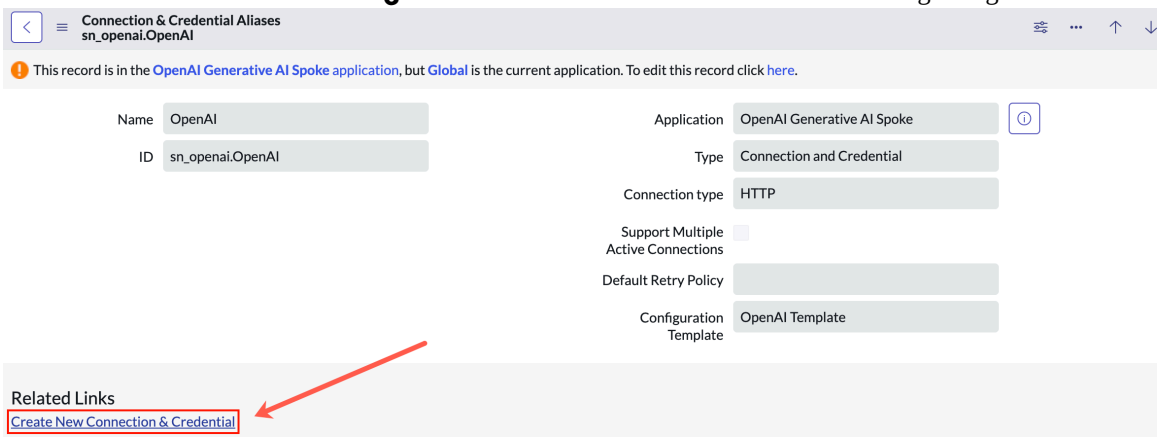
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Modelle mit zu verwenden Azure OpenAI als LLM-Provider für Generative-KI-Controller-Fähigkeiten müssen Sie eine aktive Verbindung konfiguriert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Generative KI-Anbieters für OpenAI.
3. Wählen Sie aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** Zugehöriger Link.



4. Geben Sie im Feld API-Schlüssel den API-Schlüssel ein.

   Informationen zu OpenAI finden Sie unter OpenAI-API-Schlüssel Für die Anmeldeinformationen.

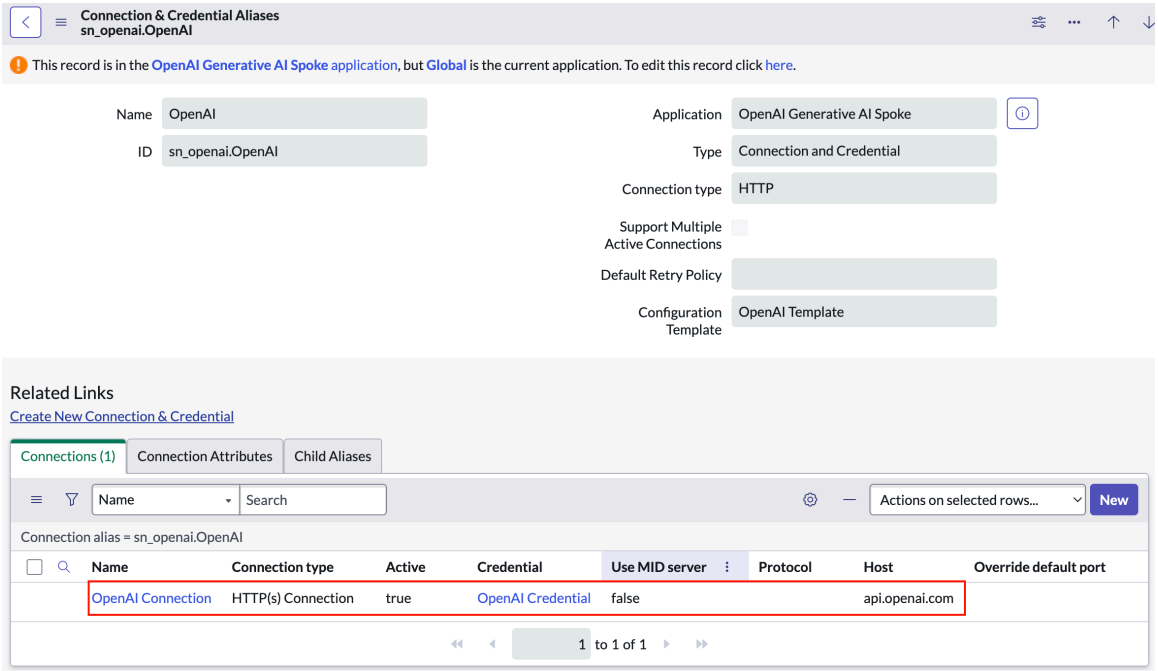
5. Erstellen Sie eine Verbindung, indem Sie auswählen **Erstellen** .

Ergebnisse

Sie können jetzt Funktionen mit der Bezeichnung OpenAI in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts wie Hintergrundskripts und Geschäftsregeln verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI zu 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.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie generative KI-Fähigkeiten über verwenden möchten MID-ServerÖffnen Sie den neuen Verbindungsdatensatz, und wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen, und speichern Sie den Datensatz.

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für einen Generic Large Language Model (LLM)-Connector

Verwenden Sie einen generischen LLM-Connector, um eine Verbindung mit herzustellen ServiceNow AI Platform Mit einem externen KI-Anbieter, um generative KI-Fähigkeiten in anwenderdefinierten zu verwenden Virtual Agent Themen, Flows oder Skripts, z. B. Hintergrund- und Business-Regel-Skripts.

Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf die API eines externen LLM haben, um die Anmeldeinformationen zu konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

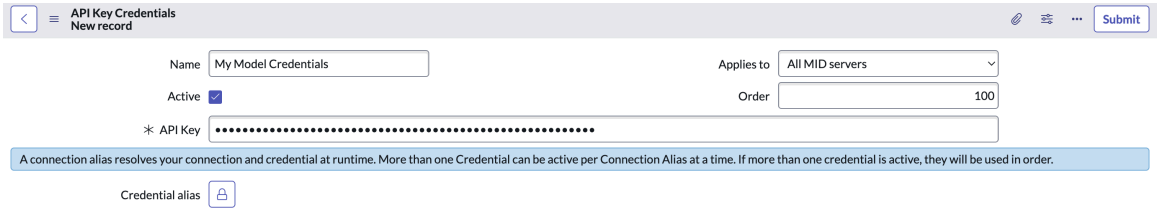
Sie können ein externes LLM mit dem verbinden ServiceNow AI Platform Indem Sie einen Verbindungsalias zum Modell erstellen, erstellen Sie einen Modelldatensatz, der auf den Alias verweist, erstellen Sie einen Eingabeaufforderungsdatensatz für das Modell, und erstellen Sie dann einen Transformatordatensatz, um die Anforderung oder Antwort aus dem LLM zu transformieren.

Prozedur

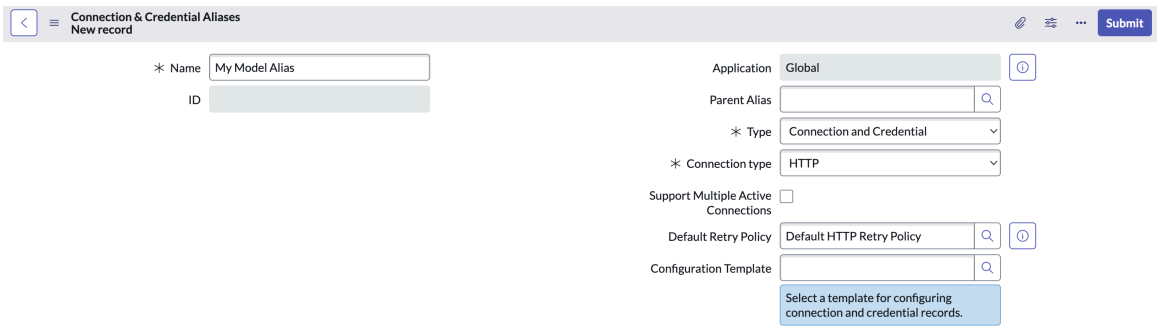
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie Aus **API-Schlüssel-Anmeldeinformationen**
3. In **Name** Geben Sie Ihren API-Anmeldeinformationen einen Namen.
   Wenn Sie den Namen des Modells in die API-Schlüsselanmeldeinformationen aufnehmen, ist die spätere Identifizierung einfacher.
4. In **API-Schlüssel** Geben Sie den API-Schlüssel Ihres Modells 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.



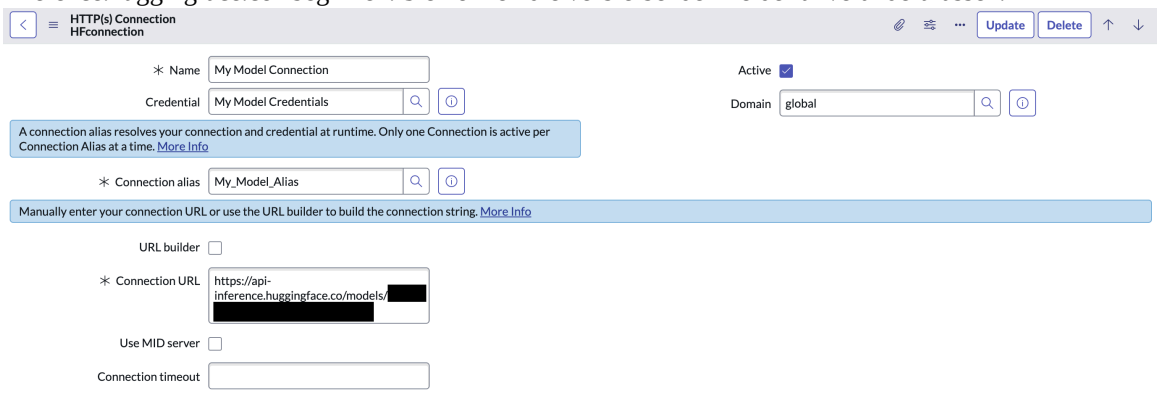
5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Anmeldeinformationen zu erstellen.
   In diesem Schritt sind die API-Schlüsselinformationen für das externe LLM konfiguriert.
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
7. Wählen Sie **Neu**.
8. In **Name** Feld einen Namen für den Anmeldeinformationsalias eingeben.
   Sie müssen keine anderen Feldwerte ändern.



9. Wählen Sie Aus **Übermitteln.**
10. Nachdem Sie zur Listenansicht weitergeleitet wurden, suchen und öffnen Sie den soeben erstellten Datensatz.
11. Wählen Sie Aus **Neu** In der zugehörigen Liste Verbindungen, um einen neuen Verbindungsdatensatz zu erstellen.
12. Geben Sie den Namen der Verbindung in das Feld Name ein.
13. In **Anmeldeinformationen** Feld den Anmeldeinformationsdatensatz auswählen, den Sie mit dem API-Schlüssel des Modells erstellt haben.
    Sie können die Liste der Anmeldeinformationen durchsuchen, indem Sie den Namen der Anmeldeinformationen in das Feld eingeben. Sie können auch das Suchsymbol ( ), um ein Modal mit der vollständigen Liste zu öffnen.
14. In **Verbindungsalias** Wählen Sie den von Ihnen erstellten Aliasdatensatz aus.
15. Geben Sie für die Verbindungs-URL die Endpunkt-URL für das Modell 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.

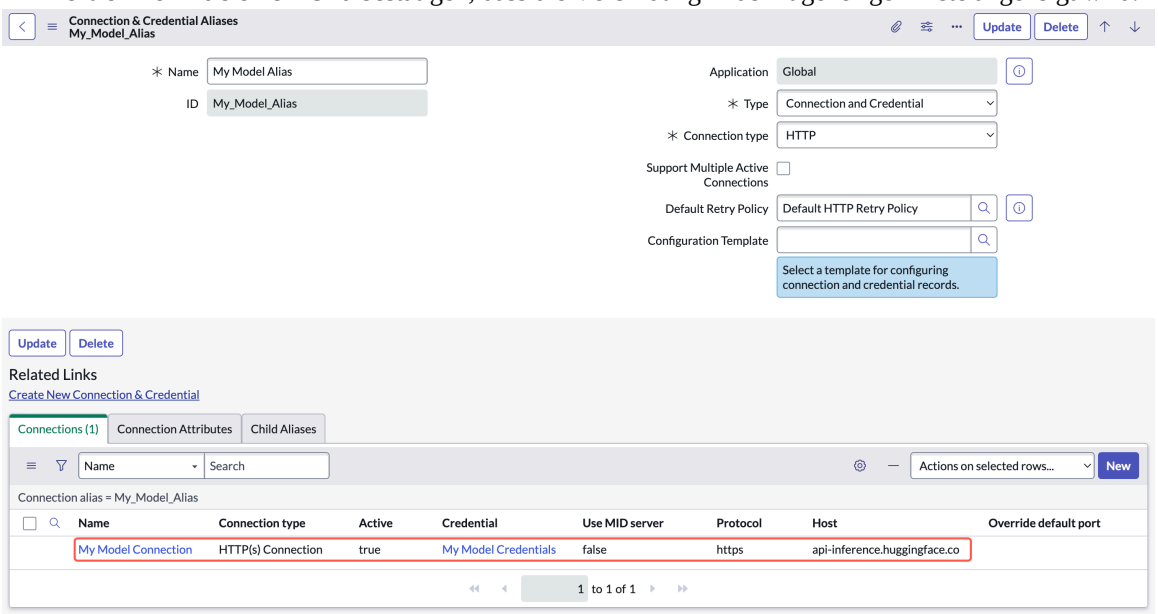
Beispielsweise kann ein Modell aus umschlossenem Gesicht mit „https://api-inference.huggingface.co" beginnen. Sie können die verbleibenden Felder unverändert lassen.



16. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Sie haben den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias, der zum Verbinden eines generischen LLM zur Verwendung von generativen KI-Fähigkeiten auf dem verwendet werden soll ServiceNow AI Platform. Sie können dies bestätigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen** Und bestätigen, dass die Verbindung in der zugehörigen Liste angezeigt wird.



Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines generischen LLM finden Sie unter Konfigurieren Sie einen generischen LLM-Connector

Konfigurieren Sie einen Generic Large Language Model (LLM)-Connector

Verbinden Sie ein externes LLM mit dem ServiceNow AI Platform Durch Verwendung eines generischen LLM-Connectors. Mit einem Connector können Sie eigene Eingabeaufforderungen schreiben, die an das LLM gesendet werden, und eigene Fähigkeiten für generative KI erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen API-Anmeldeinformationen für Ihr LLM konfigurieren, bevor Sie den Connector einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für ein generisches 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.

Erforderliche Rolle: Administrator

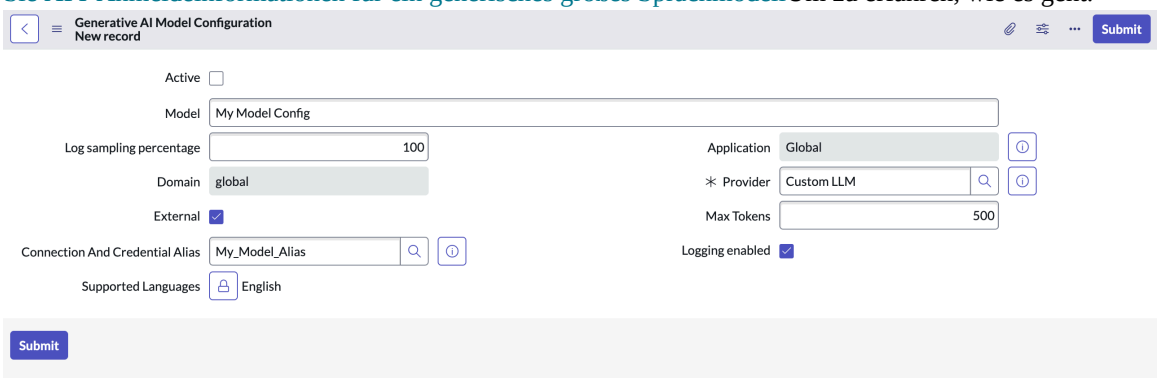
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Generative-KI-Controller Bietet mehrere Basissystemverbindungen zu beliebten KI-Service Providern wie Azure OpenAI Und Google Scheitelpunkt. Möglicherweise möchten Sie jedoch ein Branchen-LLM, ein fallspezifisches LLM in Ihre anwenderdefinierten Workflows oder ein LLM integrieren, das die Datenverarbeitungsrichtlinien Ihrer Organisation einhält.

Hinweis:
Generative-KI-Controller Unterstützt nur die Textgenerierung.

Prozedur

1. Wechseln Sie im Navigationsfilter zur Tabelle Generative KI-Modellkonfiguration [sys_generative_ai_model_config], indem Sie eingeben `sys_generative_KI_model_config.list` .
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Modell** Geben Sie den Namen des Modells ein.
   Wenn Sie Azure OpenAI verwenden, ist der Modellname der Bereitstellungsname Ihrer Ressource.
4. In **Anbieter** Feld auswählen **Anwenderdefiniertes LLM** .
5. In **Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen** Wählen Sie den Alias aus, den Sie beim Einrichten Ihrer Anmeldeinformationen erstellt haben.
   Wenn Sie Ihre API-Anmeldeinformationen noch nicht konfiguriert haben, finden Sie unter Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für ein generisches großes SprachmodellUm zu erfahren, wie es geht.



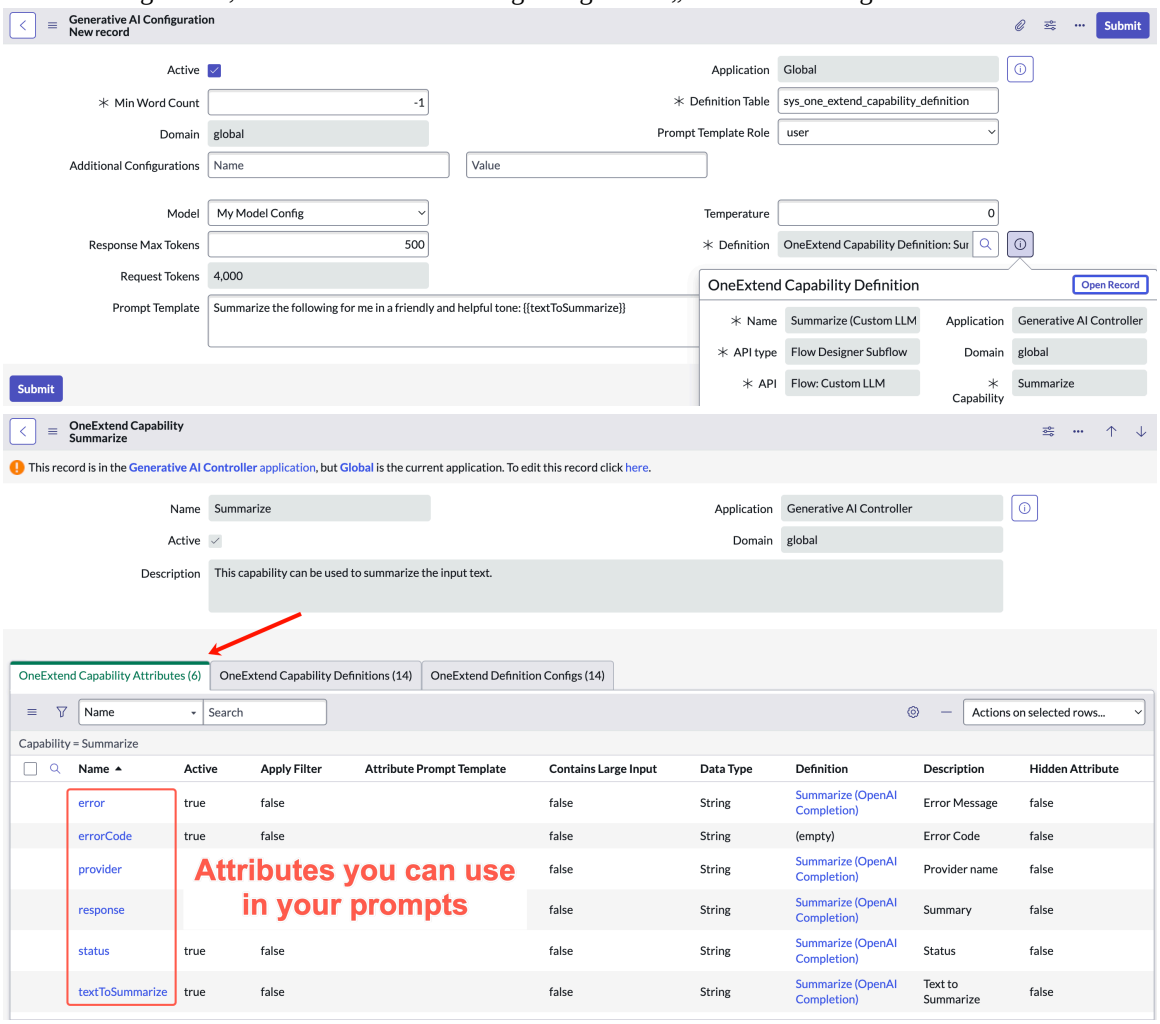
6. Erstellen Sie die Modellkonfiguration, indem Sie auswählen **Übermitteln** .
   Die Modellkonfiguration ist dem API-Schlüssel des externen Modells zugeordnet.
7. Wechseln Sie im Navigationsfilter zur Tabelle Generative KI-Konfiguration [sys_generative_ai_config], indem Sie eingeben `sys_generative_ai_config.list` .
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Wählen Sie das Symbol für die Listensuche ( ) Neben **Definition** Feld.
10. Wählen Sie im Modal Dokument auswählen eine Fähigkeit aus, die Sie mit dem anwenderdefinierten LLM-Anbieter konfigurieren möchten.
    Wenn Sie beispielsweise eine Zusammenfassungsfunktion konfigurieren, wählen Sie aus **Zusammenfassen (Anwenderdefiniertes LLM)** .
11. Wählen Sie Aus **OK** Um Ihre Auswahl zu speichern und das Modal zu schließen.
12. In **Modell** Feld wählen Sie die Modellkonfiguration aus, die Sie in Schritt 6 erstellt haben.
    Nachdem Sie eine ausgewählt haben **Definition** , **Modell** Das Feld wird in ein Dropdown-Menü mit Optionen geändert, die den anwenderdefinierten LLM-Anbieter verwenden. Die von Ihnen vorgenommene Modellkonfiguration sollte in dieser Liste angezeigt werden. Wenn nicht, kehren Sie zu Schritt 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.

zurück, und stellen Sie sicher, dass Ihre Modellkonfiguration über verfügt **Anbieter** Feld auf festgelegt **Anwenderdefiniertes LLM** .

13. In **Eingabeaufforderungsvorlage** Geben Sie den Prompt für die Fähigkeit ein.
Die Eingabeaufforderungsvorlage ist die Anweisung, die an das LLM gesendet wird, um eine Fähigkeit auszuführen. Verwenden Sie zwei geschweifte Klammern um die Namen der Fähigkeitsattribute, um sie in die Eingabeaufforderungsvorlage zu integrieren. Wenn Sie beispielsweise eine Zusammenfassungsfunktion konfigurieren, könnte Ihre Eingabeaufforderungsvorlage sein `Fassen Sie Folgendes für mich in einem freundlichen und hilfreichen Ton zusammen: {{textToSummarize}}` . Um zu erfahren, welche Attribute in den Prompt aufgenommen werden können, wechseln Sie zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“ [sys_one_extend_Capability], suchen Sie den Datensatz für die Fähigkeit, die Sie konfigurieren, und sehen Sie sich die zugehörige Liste „OneExtend-Fähigkeitsattribute“ an.



Möglicherweise müssen Sie mit verschiedenen Hinweismeldungen experimentieren, um zu bestimmen, was für Ihre Anwendungsfälle am besten geeignet ist.

14. Erstellen Sie die neue Konfiguration der generativen KI, indem Sie auswählen **Übermitteln** .

15. Wechseln Sie im Navigationsfilter zur Tabelle Generative KI – Anwenderdefinierter LLM-Umwandler [sys_generative_ai_custom_llm_Transformer], indem Sie eingeben `sys_generative_KI_custom_llm_Transformer` .

16. Wählen Sie **Neu**.

17. Transformatorskripts schreiben.
Zu haben Generative-KI-Controller Verstehen Sie das Format der Eingaben und Ausgaben Ihres anwenderdefinierten LLM. Sie müssen Transformatorskripts schreiben. Wenn Sie einen Transformatordatensatz erstellen, werden Code und Kommentare bereitgestellt, die Sie während 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.

Bearbeitung als Leitfaden verwenden können. Diese Skripts hängen von den erwarteten Anforderungs- und Antwortobjekten ab, die von Ihrem Modell interpretiert werden.

Zum Beispiel die Azure OpenAI Die Anforderungsstruktur sieht wie das folgende Skript aus:

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

Das Anforderungs-Umwandler-Skript für diese Anforderungsstruktur ist das folgende Skript:

```
(function(inputs) {
   /* write code here to construct the request body and any custom headers needed using the
 inputs object.
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var prompt = promptData.prompt;
   var model = promptData.model;

   // construct body using the inputs
   var body = {
      messages: [{
      "role": "user",
      "content": prompt
      }],
      max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
      temperature: parseInt(promptData.temperature)
   };

   //construct headers using the inputs
   var headers = {};
   return {
      body: body,
      headers: headers
   };
})(inputs);
```

Die Antwortstruktur von Azure OpenAI Sieht wie dieses Skript aus:

```
{
   "choices": [{
   "finish_reason": "stop",
   "index": 0,
   "message": {
      "content": "<<response>>",
      "role": "assistant"
      }
   }],
   "created": 1714994995,
   "id": "chatcmpl-9LqpXeLVXDAi6kciPfLeIDjmALeea",
   "model": "gpt-35-turbo-16k",
   "object": "chat.completion",
   "usage": {
      "completion_tokens": 47,
      "prompt_tokens": 70,
      "total_tokens": 117
```


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

```
    }
}
```

Aufgrund dieser Antwortstruktur sieht das Antwortumwandler-Skript wie dieses Skript aus:

```
(function(inputs) {
   /* write code here to transform the llm response into an array of text responses, using the
 inputs object
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object,
      response_body: string,
      response_headers: string
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var responseBody = JSON.parse(inputs.response_body);
   gs.info("response : " + inputs.response_body);
   var responseTexts = [];

   // write code here to populate the responseTexts array.
   responseTexts.push(responseBody.choices[0].message.content);

   return responseTexts;

})(inputs);
```

18. Erstellen Sie die Transformatorskripts, indem Sie auswählen **Übermitteln** .

Ergebnisse

Ihr externes LLM ist mit verbunden Generative-KI-Controller. Sie können den KI-Service Provider für generative KI-Fähigkeiten in verwenden ServiceNow AI Platform.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das LLM verbunden haben, können Sie einen Anbieter für die generativen KI-Fähigkeiten von festlegen Generative-KI-Controller. Die Fähigkeiten sind generische Eingabeaufforderung, Inhalt generieren, Stimmungsanalyse und Zusammenfassen. Weitere Informationen zur Auswahl eines Anbieters finden Sie unter Legen Sie einen Anbieter für eine generative KI-Fähigkeit fest .

Legen Sie einen Anbieter für eine generative KI-Fähigkeit fest

Legen Sie fest, welcher KI-Anbieter für jede der generativen KI-Fähigkeiten von verwendet werden soll Generative-KI-Controller.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für Ihren bevorzugten Provider. Unter API-Anmeldeinformationen für generative KI-Fähigkeiten konfigurieren finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Generative-KI-Controller Standardmäßig sind vier Funktionen vorhanden. Sie können einen Anbieter nur für die in der Tabelle in Schritt 2 aufgeführten Fähigkeiten konfigurieren. Wenn Sie andere installiert haben Now Assist Anwendungen werden möglicherweise andere Fähigkeiten in der Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“ angezeigt. Diese anderen Fähigkeiten verwenden Now LLM Service Als Anbieter und kann nicht neu konfiguriert 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.

Prozedur

1. Suchen Sie im Navigationsfilter nach der Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“, indem Sie eingeben sys_one_extend_Capability.list .
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Fähigkeit, die Sie konfigurieren möchten, z. B. Stimmungsanalyse.

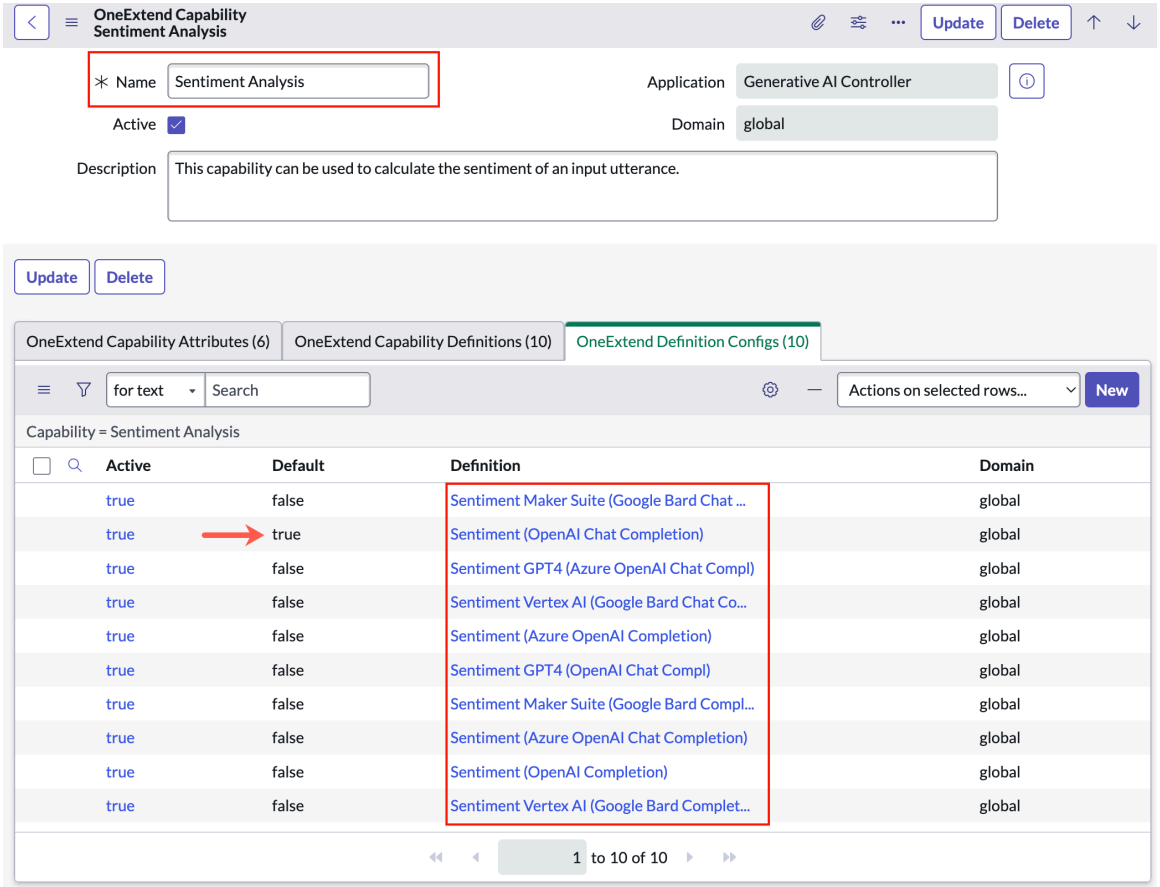
Generative-KI-Controller c Fähigkeiten

Fähigkeit	Definition
Inhalt generieren	Generieren Sie Texte zu einem bestimmten Thema mit Workflow-Studio Und Virtual Agent-Designer.
Allgemeine Aufforderung	Erstellen Sie Ihren eigenen Anwendungsfall und Prompt.
Stimmungsanalyse	Analysieren Sie die Anwenderstimmung mit Workflow-Studio Und Virtual Agent-Designer.
Zusammenfassen	Erstellen Sie Zusammenfassungen von Themen mit Workflow-Studio Und Virtual Agent-Designer.

3. Legen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Definitionskonfigurationen fest **Standard** Bis Wahr Für Ihren bevorzugten Fähigkeitsanbieter.

Hinweis:
Standardmäßig können Sie nur einen Anbieter für eine Fähigkeit auswählen. Beispiel: Wenn **Standard** Ist Wahr Für Stimmung (OpenAI Completion) müssen Sie festlegen **Standard** Bis Falsch Vor dem Ändern **Standard** Bis Wahr Für Stimmung (Azure OpenAI).

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



Modelloptionen

Sie haben die Möglichkeit, zwischen mehreren verschiedenen Modellen für jede Fähigkeit zu wählen.

Fähigkeitsdefinition	Modell
○ OpenAI-Abschluss ○ Azure OpenAI-Abschluss	GPT-3
○ OpenAI Chat-Abschluss ○ Azure OpenAI Chat-Abschluss	GPT-3,5
○ GPT4 (OpenAI Chat Compl) ○ GPT4 (Azure OpenAI-Chat-Compl)	GPT-4
○ KI-Studio (Google Cloud Completion) ○ KI-Studio (Google Cloud Chat Completion) ○ Vertex AI (Google Cloud Completion) ○ Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)	Google Gemini
Aleph Alpha-Abschluss	Leuchtend
IBM Watsonx	Granit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Flows, Themen und Skripts, die die generative KI-Fähigkeit verwenden, verwenden den von Ihnen angegebenen Anbieter.

Nächste Maßnahme
Flows erstellen , Build Virtual Agent-Themen , Und Skripts schreiben Mit generativer KI zur Verbesserung der Effizienz bei der Erstellung von Inhalten für Service Desk-Mitarbeiter und Anwender.

Wählen Sie ein Modell für aus Amazon Grundstein

Wählen Sie aus, mit welchem großen Sprachmodell (LLM) verwendet werden soll Amazon Grundlage für anwenderdefinierte Kompetenzen.

Vorbereitungen
Sie müssen über die neueste Version von verfügen Generative-KI-Controller Und Amazon Bedrock-Spoke, die auf Ihrer Instanz installiert ist. Sie müssen auch Ihre API-Anmeldeinformationen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für Amazon Grundsteinan.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Möglicherweise sind mehrere Modelle für die Verwendung mit konfiguriert Amazon Grundstein. Standardmäßig verwenden die Einstellungen Amazon Titan-Modell von , aber Sie können die Spoke so konfigurieren, dass sie ein anderes Modell verwendet, indem Sie den Datensatz „Generative KI-Modellkonfiguration“ ändern.

Prozedur
1. Navigieren Sie im Filternavigator zur Tabelle Generative KI-Modellkonfiguration, indem Sie eingeben `sys_generative_KI_model_config.list` .
2. Suchen Sie in der Spalte „Anbieter“ im Feld nach `Amazon-Grundstein` , Öffnen Sie dann den resultierenden Datensatz.
3. Geben Sie im Feld Modell die ID des Modells ein, das Sie verwenden möchten.
   Sie finden die Modell-ID auf der **Grundlagenmodelle** > **Basismodelle** Seite auf Amazon Grundstein.
4. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Datensatzes.
5. Ordnen Sie das ausgewählte Modell einer anwenderdefinierten Kompetenz zu.

   a. Wechseln Sie im Filternavigator zur Tabelle Generative KI-Konfiguration, indem Sie eingeben `sys_generative_ai_config.list` .

   b. Suchen Sie nach der von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Kompetenz, die verwendet Amazon Legen Sie als Service Provider fest, und öffnen Sie den Datensatz.
   Die Definition muss die OneExtend-Fähigkeitsdefinition sein: <Name der Kompetenz>.

   c. Legen Sie das Feld Modell auf die Modell-ID fest, die Sie in Schritt 3 eingegeben haben.

Ergebnisse
Ihr ausgewähltes Modell mit Amazon Bedrock-Anbieter wird für anwenderdefinierte Kompetenzen 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.

Nächste Maßnahme

Mit können Sie anwenderdefinierte Kompetenzen erstellen Amazon Betrock-Anbieter im Now Assist-Kompetenzkit, und führen Sie Schritt 6 aus, um das neue Modell festzulegen.

Aktivieren Sie eine generative KI-Fähigkeit in Virtual Agent-Designer

Fügen Sie generative KI-Funktionalität zu hinzu Virtual Agent Themen zum Generieren von Text, Zusammenfassen von Informationen, Analysieren der Anwenderstimmung und zur Interaktion mit großen Sprachmodellen (LLMS).

Vorbereitungen

Sie müssen auf sein Vancouver Patch 2 oder ein späteres Release.

Erforderliche Rolle: Administrator

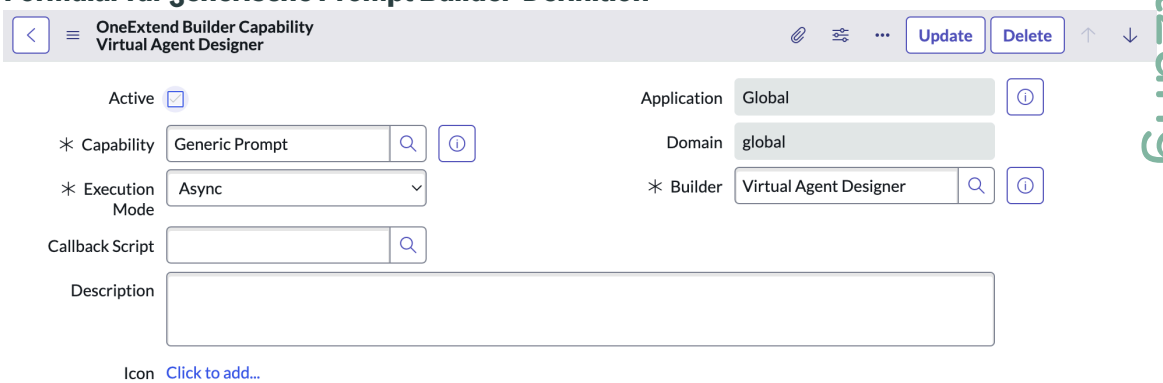
Prozedur

1. Wechseln Sie zur Tabelle „OneExtend Builder-Konfigurationen“, indem Sie eingeben `sys_one_extend_Builder_config.list` Im Navigationsfilter.
2. Öffnen Sie den Datensatz Virtual Agent-Designer.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend Builder-Fähigkeiten die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „OneExtend Builder-Fähigkeit“

Feld	Beschreibung
Fähigkeit	Fähigkeit, die in verfügbar ist Virtual Agent-Designer Bei Ihrem bevorzugten Anbieter. Sie müssen mindestens einen Anbieter für die Fähigkeiten haben, aber Sie müssen nicht denselben Anbieter für alle Fähigkeiten verwenden.
Ausführungsmodus	Modus, der bestimmt, wann eine Fähigkeit in Bezug auf andere Prozesse ausgeführt wird. Für Virtual Agent-Designer, Wählen Sie aus `Asynchron` . Die Synchronisieren Und Auslösen und vergessen Optionen werden nicht unterstützt.

Formular für generische Prompt Builder-Definition



5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für jede Fähigkeit, die Sie aktivieren möchten.

Ergebnisse

Generative KI-Fähigkeiten sind für Virtual Agent-Designer 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.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Themen und Themenblöcke, und verbessern Sie Ihren Virtual Agent mit generativen KI-Fähigkeiten.

Sie können auch auf zugreifen Workflow-Studio Aktionen direkt mit dem Aktionsthemenblock in Virtual Agent-Designer.

Konfigurieren Sie Small Talk-Filter

Leiten Sie Anwender zu verschiedenen Virtual Agent-Themen um, wenn Small Talk, z. B. Begrüßungen, Dankbarkeit, Beschwerden oder Abschlussanforderungen, in Konversationen erkannt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

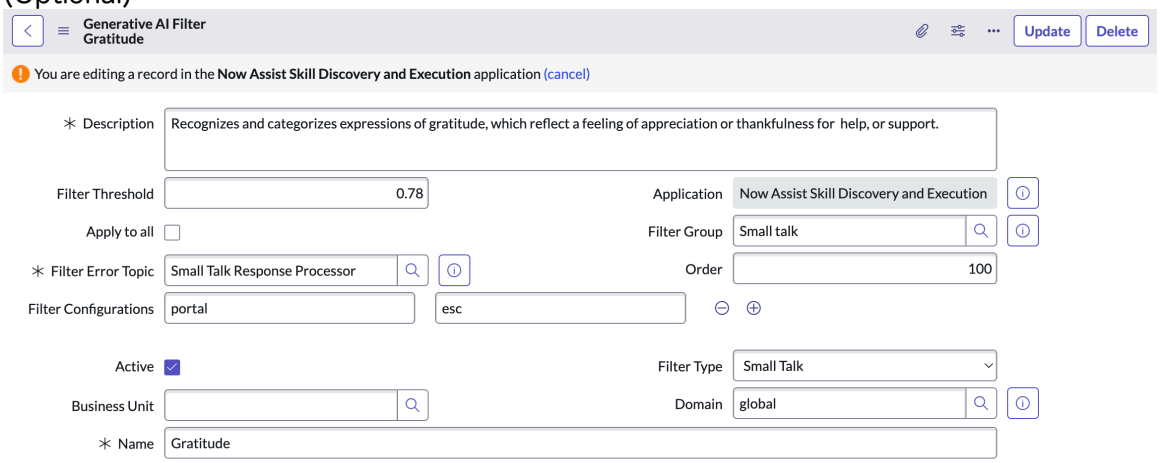
Bei der Interaktion mit generativer KI senden viele Personen Konversationsnachrichten, die für Virtual Agent letztlich nicht hilfreich sind, wenn sie bestimmen, wie der Anwender seine Ziele erreichen kann. Sie können Small Talk-Filter konfigurieren, die diese Konversationsnachrichten erfassen. Wenn ein Anwender eine Nachricht wie eine Begrüßung sendet oder Beschwerden über die Konversation ausdrückt, können Sie ihn umleiten, um seine Bedürfnisse zu erfüllen.

Prozedur

1. Wechseln Sie im Navigator zur Tabelle Generative KI-Filter [sys_gen_ai_Filter], indem Sie eingeben `sys_gen_ai_Filter.list` .
2. Öffnen Sie den Datensatz für den Small Talk-Filter, den Sie konfigurieren oder auswählen möchten **Neu** Um eines zu erstellen.
   Standardmäßig sind die vier verfügbaren Filter für Small Talk Begrüßungen, Dankbarkeit, Beschwerde und Abschluss verfügbar. Wenn andere Filter angezeigt werden, sind diese Filter sensible Themenfilter, die mit der Now Assist-Administratorkonsole eingerichtet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Betrefffilter für generative KI konfigurieren.
3. Wenn Sie einen Filter erstellen, fügen Sie einen hinzu **Name** Und **Beschreibung** Für den Filter.
4. Wählen Sie das Thema Filterfehler aus, zu dem Anwender weitergeleitet werden sollen, wenn der Small Talk-Filter erkannt wird.
   Standardmäßig wird der Anwender zum Thema „Small Talk Response Processor“ weitergeleitet.
5. Für **Reihenfolge** Feld die Reihenfolge auswählen, in der die Filter angewendet werden sollen.
   Filter werden von niedrigster bis höchster Reihenfolge verarbeitet. Ein Filter mit der Reihenfolge 100 wird vor einem Filter mit der Reihenfolge 200 verarbeitet.
6. **Wahlweise:** In **Filterkonfigurationen** Verwenden Sie den Namen „Portal“, um zu bestimmen, wo der Filter ausgeführt werden soll, z. B. wenn Sie „Portal“ auf den Wert „sp“ festlegen, um nur den Filter auf das SP-Portal anzuwenden.
   Verwenden Sie eine kommagetrennte Liste, um mehrere Werte 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.

(Optional)



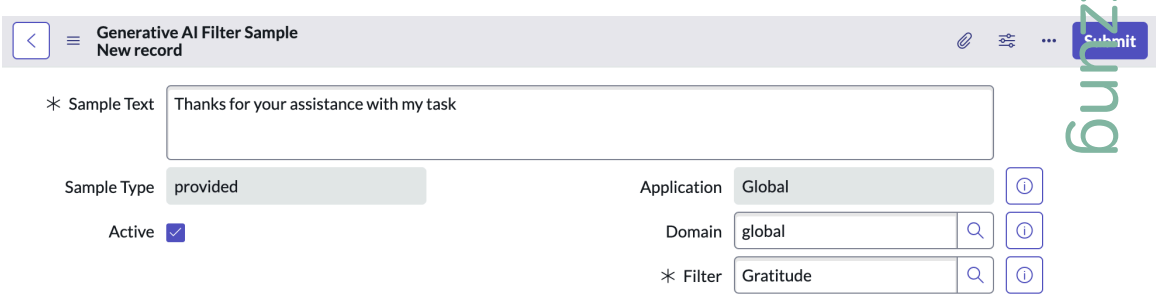
7. Wählen Sie Aus **Speichern** Um Änderungen zu speichern.
8. Wechseln Sie im Navigator zur Tabelle Beispiel für generative KI-Filter [sys_gen_ai_Filter_sample], indem Sie eingeben `sys_gen_ai_Filter_sample.list` .
9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Beispielausdrücke für jeden Filter.
   Anweisungen, die diesen Beispielausdrücken entsprechen, aktivieren den ausgewählten Filter. Sie können Beispielausdrücke manuell erstellen, indem Sie Datensätze in der Tabelle erstellen, oder indem Sie generative KI verwenden, um Beispiele für Sie zu generieren.

   a. Um ein Beispiel manuell zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .

   b. In **Beispieltext** Geben Sie den Beispieltext für das ein, was vom Filter erfasst werden soll.

   c. In **Filter** Feld den Filter auswählen, auf den die Probe angewendet werden soll.

   d. Wenn Sie weitere Beispielausdrücke mit generativer KI generieren möchten, öffnen Sie einen Datensatz für einen Beispielausdruck für den gewünschten Filter.
   Ein Beispiel ist der Beispielfilter „Vielen Dank für Ihre Hilfe bei meiner Aufgabe“ für den Dankbarkeitsfilter.



   (Optional)

   e. Wählen Sie Aus **Generieren Sie Beispiele** Zum Erstellen zusätzlicher Beispielanweisungen zum Auslösen des Filters.
   Je mehr Beispielaussagen Sie bereitstellen, desto wahrscheinlicher ist es, dass der Filter Ihren Erwartungen an sein Verhalten entspricht.

Ergebnisse

Bei Konversationen mit generativer KI werden Anwender zu einem neuen Thema weitergeleitet, wenn gefilterte Themen oder Stimmungen erkannt 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.

Konfigurieren Sie die Antwortfunktion für die KI-Suche für die Websuche

DIE KI-Websuche ist eine OneExtend-Fähigkeit, mit der Endanwender Websuchen durchführen und KI-gestützte Antworten erhalten können. Die Fähigkeit unterstützt mehrere KI-Anbieter und lässt sich in virtuelle Assistenten und Workflows integrieren.

Vorbereitungen

Wenn die Websuche aktiviert ist, ist Gemini der standardmäßige KI-Anbieter. Um KI-Anbieter zu wechseln, müssen Administratoren die OneExtend-Fähigkeit „Antworten der KI-Suche“ konfigurieren. Die in Now Assist Admin festgelegte Instanz oder Kompetenzen können sich vom KI-Anbieter der Websuche unterscheiden. Weitere Informationen zur Standardinstanz oder zum KI-Anbieter von Kompetenzen finden Sie unter Bearbeiten Sie Modellanbieter.

Einige der KI-Anbieter benötigen API-Schlüssel, während andere keine API-Schlüssel benötigen, da sie OEM verwenden. In der folgenden Tabelle werden die vier KI-Anbieter hervorgehoben und angegeben, ob sie API-Schlüssel oder OEM verwenden.

KI-Anbieter, die API-Schlüssel benötigen	KI-Anbieter, die OEM verwenden
OpenAI	Gemini **Hinweis:** Gemini ist der standardmäßige KI-Anbieter für die Websuche in der OneExtend-Fähigkeit „Antworten der KI-Suche“. Wenn Sie Gemini ausgewählt haben Als LLM-Anbieter in Now Assist-Administrator Und Sie möchten Gemini als KI-Anbieter für die Websuche verwenden, und Sie müssen die OneExtend-Fähigkeit für Antworten der KI-Suche nicht konfigurieren.
Perplexität	Azure **Hinweis:** Azure unterstützt derzeit keine Websuche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie im Navigator-Filter zur Liste der OneExtend-Fähigkeiten, indem Sie eingeben `sys_one_extend_Capability.list` .
2. Suchen Sie nach `Antworten DER KI-Suche` OneExtend-Fähigkeit.
3. Wählen Sie den Datensatz Antworten der KI-Suche aus.
4. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Definitionskonfigurationen die Spalte Standard an. Wenn die Standardspalte des KI-Anbieters auf festgelegt ist `Wahr` , Das ist der Anbieter der KI-Suche, der für die Websuche verwendet wird. „Gemini“ ist standardmäßig auf festgelegt `Wahr` . Um den Anbieter der KI-Suche in einen KI-Anbieter zu ändern, der die Verwendung von API-Schlüsseln wie Perplexity oder OpenAI erfordert, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.

   Hinweis:
   Obwohl Azure OpenAI-Antwort eine Option für einen Anbieter der KI-Suche ist, unterstützt Azure die Websuche nicht und sollte auf festgelegt bleiben `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.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Fähigkeitsdefinitionen den Wert in der Spalte Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den Anbieter der KI-Suche aus, den Sie verwenden möchten. Wenn Sie beispielsweise den KI-Anbieter für die Websuche zu OpenAI wechseln möchten, wählen Sie aus **sn_openai.OpenAI** Aus der Spalte Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
   Das Formular „Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ wird geöffnet. Wenn in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ keine Verbindungen verfügbar sind, müssen Sie eine Verbindung erstellen.
6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen basierend auf den folgenden Szenarien aus.
   a. Legen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Definitionskonfigurationen den vorhandenen Standard-KI-Provider aus fest `Wahr` Bis `Falsch` .
   b. Legen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Definitionskonfigurationen den KI-Anbieter fest, den Sie aus verwenden möchten `Falsch` Bis `Wahr` .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Der KI-Anbieter für die Websuche wird jetzt aktualisiert.

Ergebnisse
Endanwender können jetzt eine Internetsuche durchführen, um eine Abfrage zu beantworten, wann immer sie sich im Websuchmodus befinden. Weitere Informationen zum Websuchmodus für Endanwender finden Sie unter Web search .

Nächste Maßnahme
Wenn Sie den KI-Anbieter auf Perplexität umgestellt haben, müssen Sie mit arbeiten *sn_ai_websearch.perplexity_model_name*Systemeigenschaft. Weitere Informationen zu dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent system properties .

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung für große Eingaben

Verwenden Sie die rekursive Zusammenfassung, um die Anforderungen an die Large Language Models (LLMS) in kleinere Teile aufzugliedern, damit Sie den Kontext für generative KI-Fähigkeiten beibehalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
LLMS haben eine maximale Anzahl von Token, die in einer einzelnen Anforderung verarbeitet werden können. Bestimmte Felder, z. B. Aktivitätsfelder, können mehr Informationen enthalten, als in diese Einschränkungen passen. Die rekursive Zusammenfassung teilt die an ein LLM übermittelten Informationen in Blöcke auf, fasst jeden Block einzeln zusammen und verarbeitet dann die ursprüngliche Anforderung mit den zusammengefassten Blöcken. Die Blöcke werden mit Überschneidungen zwischen den Teilen organisiert, sodass der Kontext für jedes Stück beibehalten wird.

Hinweis:
Das Aktivieren der rekursiven Zusammenfassung kann dazu führen, dass die Fähigkeiten große Eingaben langsamer verarbeiten, da sie mehrere Anrufe an das LLM anstelle von nur einem Anruf tätigen müssen.

Prozedur
1. Wechseln Sie im Navigator-Filter zur Liste der OneExtend-Fähigkeiten, indem Sie eingeben `sys_one_extend_Capability.list` .
2. Öffnen Sie den Datensatz für die OneExtend-Fähigkeit, die Sie ändern 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.

3. Legen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Definitionskonfiguration fest **Aktivieren Sie Unterstützung Für Große Eingaben** Auf „wahr“ für die OneExtend-Definition, für die Sie die rekursive Zusammenfassung aktivieren möchten.
4. Legen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Fähigkeitsattribute fest **Enthält Große Eingaben** Auf „wahr“ für die Felder, in denen Sie eine rekursive Zusammenfassung hinzufügen möchten.
   Für Felder, die wahrscheinlich eine große Datenmenge enthalten, z. B. ein Aktivitätsfeld, müssen die Werte auf „wahr“ festgelegt sein. Sie können auch auswählen **Enthält Große Eingaben** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen im OneExtend-Fähigkeitsattribut-Datensatz, und speichern Sie den Datensatz, um den Wert auf „wahr“ festzulegen.

Ergebnisse
Die rekursive Zusammenfassung ist für die OneExtend-Fähigkeit für die in diesem Verfahren angegebenen Felder aktiviert.

Aktivieren Dynamische Übersetzung Für Fähigkeiten im Controller für generative KI

Verwenden Dynamische Übersetzung Um Unterstützung mehrerer Sprachen für generative KI-Fähigkeiten hinzuzufügen, um Anwender zu unterstützen, die andere Sprachen als Englisch sprechen.

Vorbereitungen
Sie müssen haben Dynamische Übersetzung Und konversationsfähig Dynamische Übersetzung In Ihrer Instanz installierte und aktivierte Plugins. Weitere Informationen zum Einrichten der dynamischen Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung wird konfiguriert .

In der Tabelle „Übersetzungskonfiguration“ (sn_dt_Translator_Configuration) muss eine Standardkonfiguration für Übersetzungen festgelegt sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig Dynamische Übersetzung Ist für Fähigkeiten mit Generative KI-Controller inaktiv.

Dynamische Übersetzung Ist für Fähigkeiten in nicht verfügbar Virtual Agent Oder Now Assist Bereich.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“ (sys_one_extend_Capability), indem Sie eingeben sys_one_extend_Capability.list Im Navigator.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Fähigkeit, die Sie aktivieren möchten Dynamische Übersetzung Für.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Fähigkeitsattribute den Datensatz für das Attribut, das übersetzt werden soll, z. B. Antwort.
4. Wählen Sie Aus **Übersetzen** Zum Aktivieren der Übersetzung.
   Wenn das Feld im Formular nicht angezeigt wird, müssen Sie das Formular bearbeiten, um anzuzeigen **Übersetzen** . Eine Möglichkeit, das Feld dem Formular hinzuzufügen, besteht darin, das Menüsymbol anhand des Tabellennamens des Formulars auszuwählen und auszuwählen **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Fügen Sie hinzu **Übersetzen** Feld zur ausgewählten Liste. Wählen Sie dann aus **Speichern** Zum Speichern des Formulars. Sie werden dann mit dem zur Auswahl stehenden Feld zum Datensatz zurückgeleitet.
5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern 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.

Ergebnisse
Dynamische Übersetzung Wird für Ihre generative KI-Fähigkeit auf dem von Ihnen ausgewählten Attribut installiert.

Deaktivieren Dynamische Übersetzung Für LLM Virtual Agent Konversationen

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung von Chatnachrichten ins Englische, bevor sie an das große Sprachmodell von ServiceNow gesendet werden (Now LLM) In generativen KI-Themen zur Unterstützung von Anwendern, die andere Sprachen sprechen.

Vorbereitungen
Sie müssen haben Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent Für installiert und aktiv Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dynamische Übersetzung ist standardmäßig aktiviert.

Es gibt bestimmte Einschränkungen von Dynamische Übersetzung Für Virtual Agent. Katalogelementnamen werden nicht automatisch übersetzt, und nur Sprachen, die für die Spracherkennung konfiguriert sind, werden erkannt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“, indem Sie eingeben `sys_properties.list` Im Navigator.
2. Wählen Sie das Lupensymbol ( ), um die Spaltensuchzeile zu erweitern.
3. Geben Sie in der Spalte Name ein `sn_generative_KI.disable_Dynamic_Translation` Und drücken Sie **Geben Sie Ein** Um zu suchen, und öffnen Sie dann den übereinstimmenden Datensatz.
4. Legen Sie den Eigenschaftswert mit `wahr` fest.
5. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern des Datensatzes.

Ergebnisse
Äußerungen der anfordernden Person im Chat werden vor dem Senden an ins Englische übersetzt Now LLM Und Ausgabenachrichten werden zurück in die bevorzugte Sprache der anfordernden Person übersetzt.

Konfigurieren Sie die Quotenbegrenzung für Anbieter

Konfigurieren Sie die Quotenbegrenzung, um den Datenverkehr zur Anforderung one_extend zu steuern, indem Sie die Anzahl der Anforderungen einschränken, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens gestellt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um eine Quotenbegrenzung für die one_extend-Anforderung festzulegen, müssen Sie die Quotenbegrenzungsregeln für die eingehenden Anforderungen definieren. Sie können Ihre eigene Regel in der Tabelle „Regeln für Quotenbegrenzung für One Extend“ erstellen.

Prozedur

1. Auf Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zur Tabelle One Extend Rate Limit Rules [sys_one_Extend_rate_limit_rules], und wählen Sie aus **Neu** .
2. 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 „One Extend-Quotenbegrenzungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Quotenbegrenzungsregel. Identifizieren Sie die Quotengrenzregel mit einem Namen.
Anwendung	Anwendungsbereich, der auf Global festgelegt werden muss.
Ressource	Ressourcen, die für Ihre Quotenbegrenzungsregel ausgewählt werden sollen. Verwenden Sie eine der folgenden Ressourcen für Ihre Quotengrenzregel: ○ **LLM-Anbieter**: Wählen Sie für den LLM-Anbieter die Zuordnung generativer KI-Anbieter aus. ○ **Fähigkeitsdefinition**: Wählen Sie für die Fähigkeitsdefinition die One Extend Capability Definition (Fähigkeitsdefinition erweitern) aus. ○ **Alle Fähigkeiten**: Gilt für alle Anbieter und alle Fähigkeitsdefinitionen.
Regeltyp	Regeltyp für die Quotengrenzregel. Definieren Sie den Regeltyp mit den folgenden Optionen: ○ **Instanz**: Sammelt Daten von allen Anwendern dieser Instanz. ○ **Anwender**: Behält die Anzahl der Anforderungen pro Anwender bei.
Anforderungsbegrenzung pro Stunde	Maximale Anzahl von Anforderungen, die pro Stunde empfangen werden sollen.
Aktiv	Status der Quotenbegrenzungsregel.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Generative-KI-Controller verwenden

Verwenden Generative-KI-Controller Zur Integration von generativer KI mit Workflow-Studio, Virtual Agent-Designer, Und Skripting.

Verwenden Generative-KI-Controller Mit Workflow-Studio

Verwenden Sie die Generative KI-Controller-Fähigkeiten in Flows mit Workflow-Studio.

Verwenden Generative-KI-Controller Mit Virtual Agent-Designer

Verwenden Sie Generative-KI-Controller Fähigkeiten in Virtual Agent Themen mit Virtual Agent-Designer.

Verwenden Sie Stimmungsanalyse mit Workflow-Studio

Verwenden Sie die Funktion „Stimmung analysieren“, um die Anwendereinstellung und die Verwendung zu bestimmen, die zu einem Flow mit führt 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.

Verwenden Sie ein Skript mit Generative-KI-Controller

Schreiben Sie Skripts, um die Leistung generativer KI direkt zu nutzen.

Verwenden Generative-KI-Controller Mit Workflow-Studio

Fassen Sie die Informationen automatisch zusammen, und fügen Sie sie mit einem Formular hinzu Generative-KI-Controller Fassen Sie die Aktion in zusammen Workflow-Studio. Sie können einen Flow erstellen, um ein beliebiges Feld zusammenzufassen.

Vorbereitungen

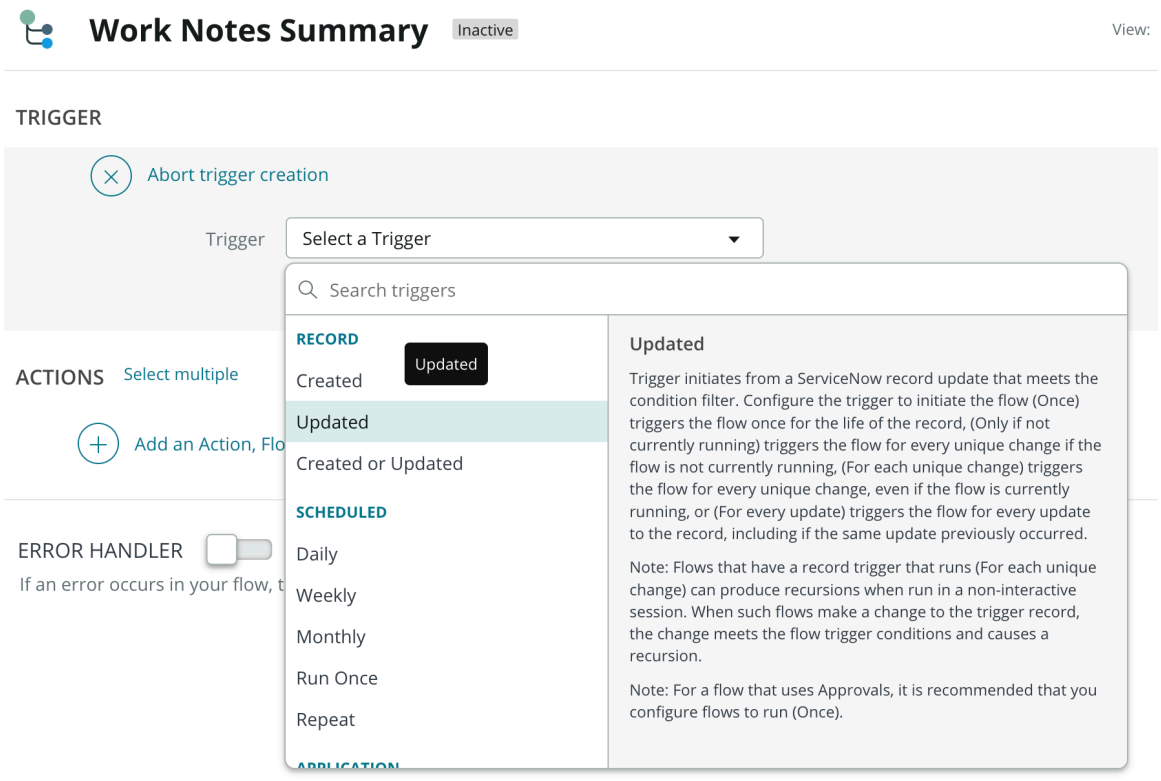
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel können Sie einen Flow erstellen, um die Kommentare in den Arbeitsnotizen eines Incident zusammenzufassen und diese Zusammenfassung in den Lösungshinweisen zu verwenden.

Prozedur

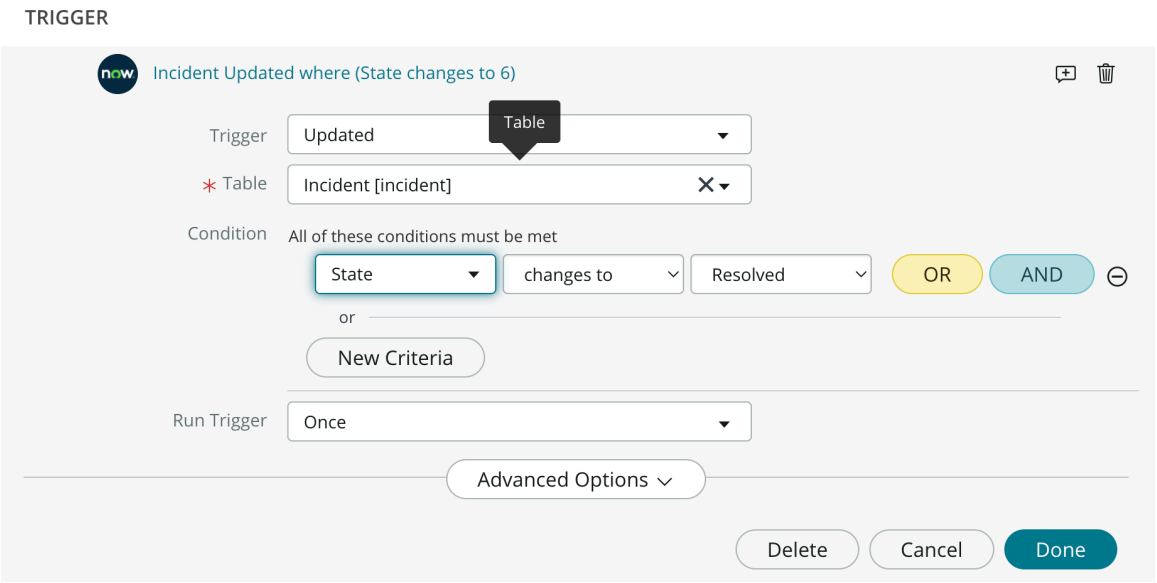
1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**an.
3. Geben Sie den Namen des Flows ein, z. B. Fassen Sie Kommentare und Arbeitsnotizen zusammen .
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Auslöser hinzu** .
6. Wählen Sie aus, wann der Flow ausgeführt werden soll.
   Um diesem Beispiel zu folgen, wählen Sie aus **Datensatz** > **Aktualisiert**an.



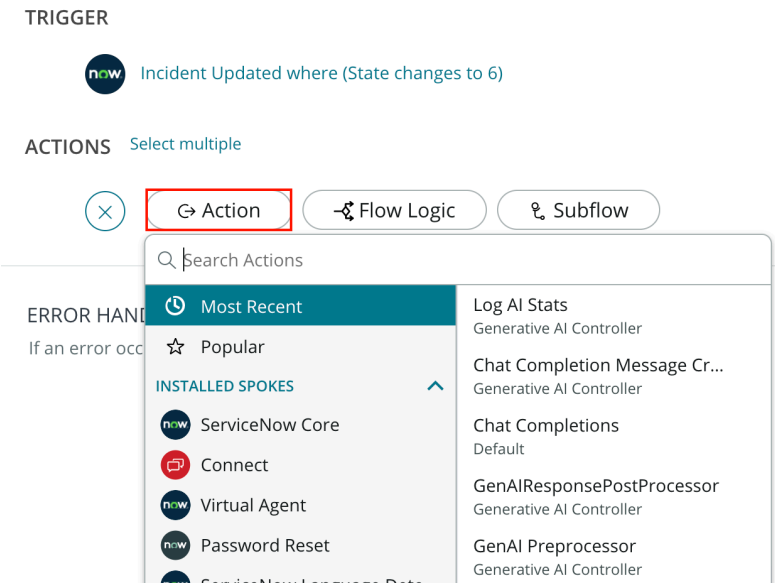
7. Wählen Sie die Tabelle aus, in der der Flow ausgeführt werden soll.
   Wählen Sie für dieses Beispiel die Tabelle Incident aus.
8. Wählen Sie aus **Fügen Sie Filter hinzu** Schaltfläche zum Hinzufügen einer Bedingung für den Flow.

© 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.

Die Bedingung ist Der Status ändert sich in gelöst.

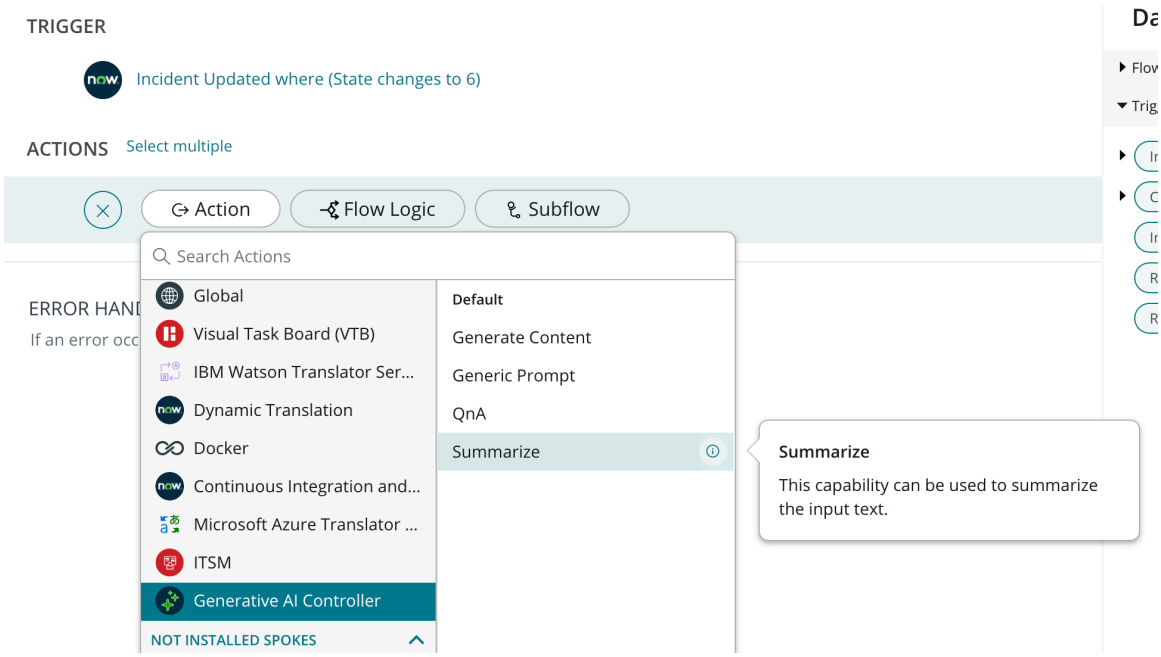


9. Wählen Sie **Fertig**.
10. Wählen Sie unter Aktionen die Option aus **Fügen Sie eine Aktion hinzu** , **Flow-Logik** , Oder **Subflow** Und wählen Sie dann aus **Aktion** Zum Öffnen des Bereichs „Aktionen“.



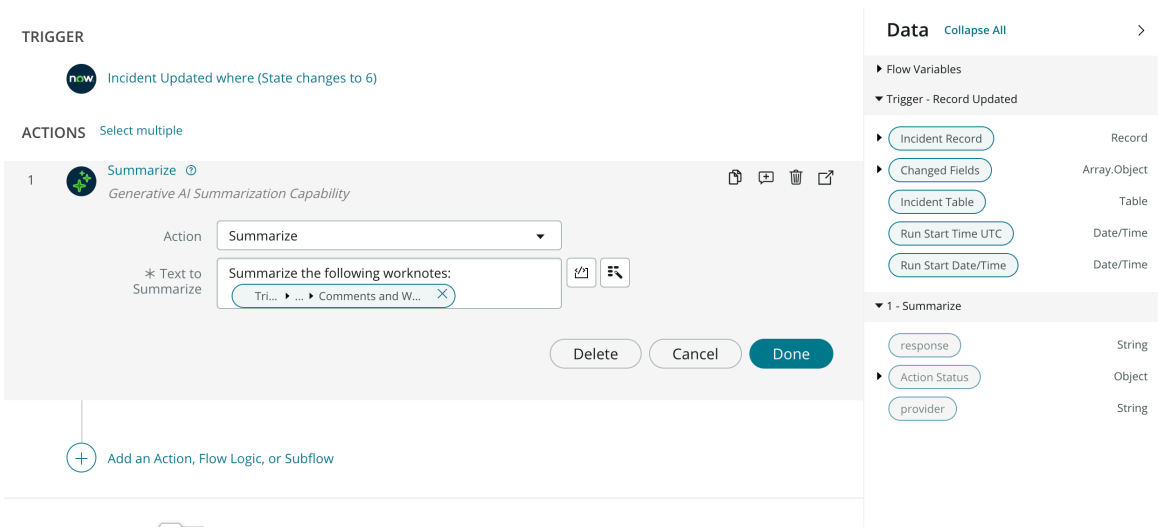
11. Rufen Sie die Eigenschaft **Controller für generative KI** > **Zusammenfassen** Aktion und wählen Sie sie aus.

© 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.



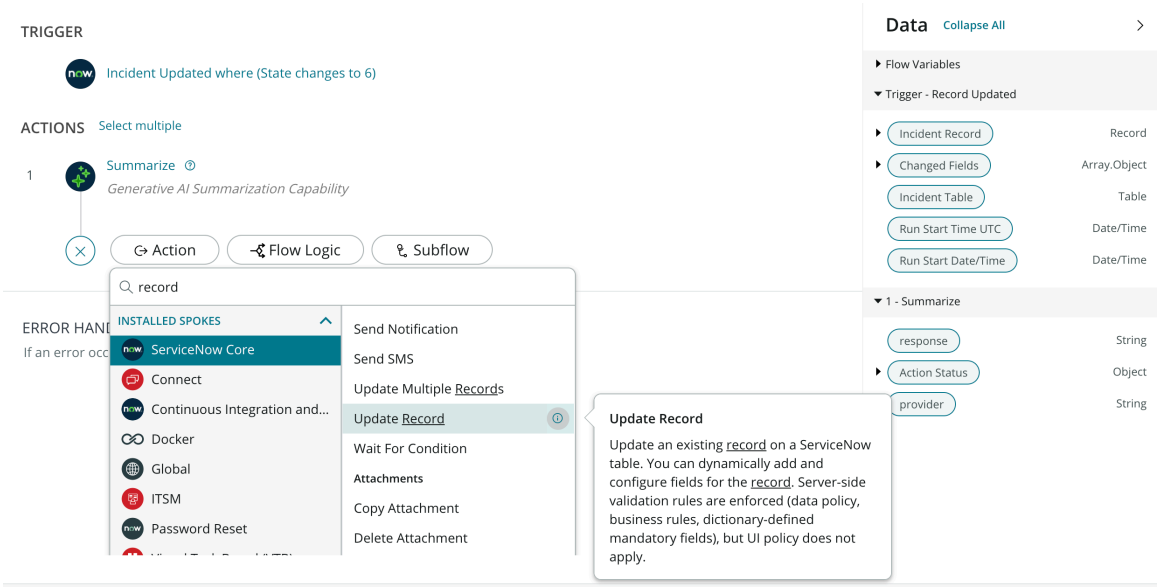
12. Ziehen Sie eine Datenpille aus dem Datenbereich, oder wählen Sie das Symbol für die Datenpillenauswahl ( ), um zu suchen.
Ziehen Sie in diesem Fall die **Auslöser** > **Incident-Datensatz** > **Anmerkungen und Arbeitsnotizen** Pille.

> **Hinweis:**
> Wenn das Feld, das Sie zusammenfassen möchten, kein Zeichenfolgenfeld ist, müssen Sie das Feld als Zeichenfolge umwandeln. Sie können das Feld als Zeichenfolge mit Skripting umwandeln oder Text zu hinzufügen **Textzu Zusammenfassen** Feld zusätzlich zur Datenpille, wie im folgenden Beispiel.



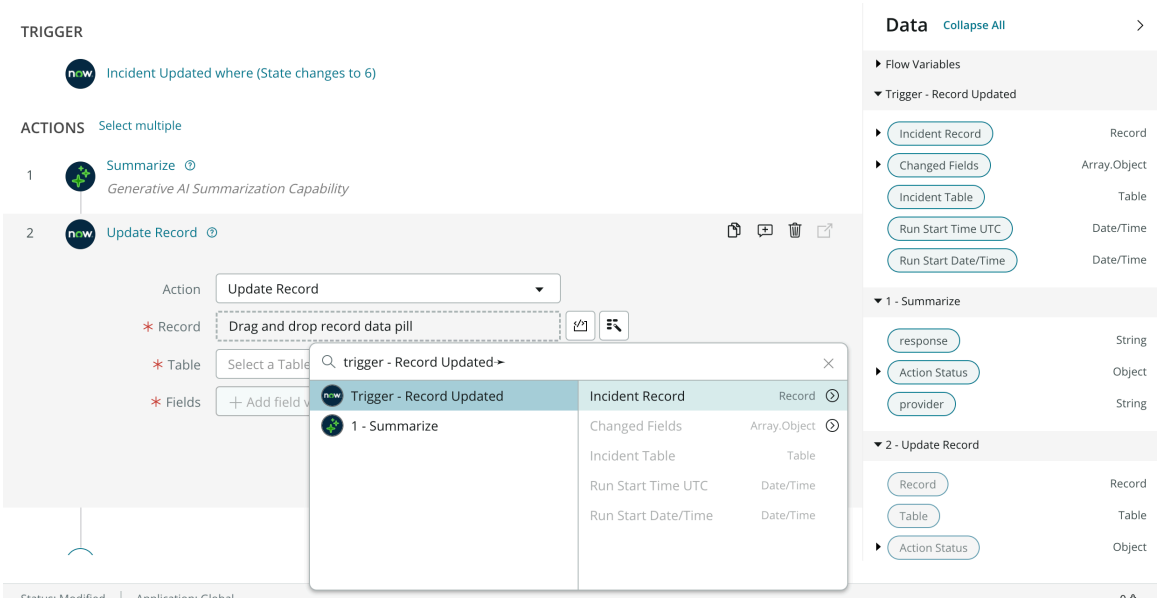
13. Wählen Sie **Fertig**.
14. Fügen Sie eine Aktion hinzu, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzu** .
15. Suchen Sie in der Aktionsauswahl nach **Datensatz Aktualisieren** Und wählen Sie die Aktion aus.

© 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.



16. Ziehen Sie **Auslöser** > **Incident-Datensatz** Datenpille in **Datensatz** Feld, oder wählen Sie das Symbol für die Suche aus.

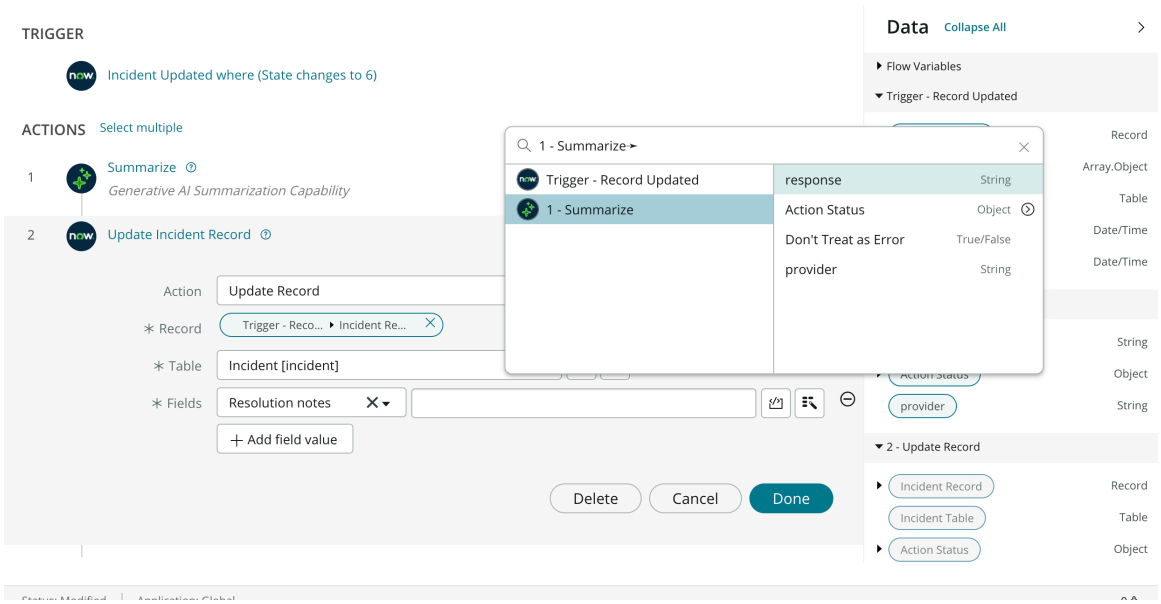
Das Feld Tabelle wird basierend auf dem Auslöserdatensatz automatisch ausgefüllt.



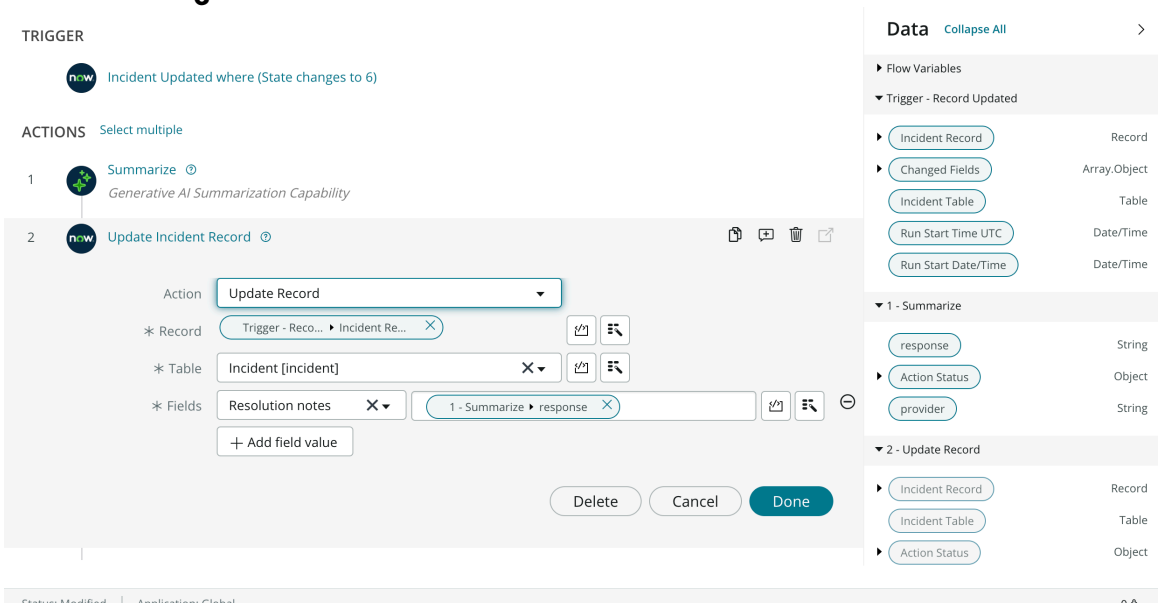
17. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Feldwert hinzu** Und suchen Sie nach den Feldern, die Sie aktualisieren möchten.
Wählen Sie im folgenden Beispiel aus **Lösungshinweise** .

18. Fügen Sie die Systemeigenschaft **Zusammenfassen** > **Antwort** Datenpille in das Datenfeld, indem Sie sie aus dem Datenbereich oder mit der Datenpillenauswahl ziehen.

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



19. Wählen Sie **Fertig**.



20. Speichern Sie den Flow, indem Sie auswählen **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Flow gespeichert haben, aktivieren Sie ihn, um ihn zur Produktion zu migrieren oder weiter zu testen.

Verwenden Generative-KI-Controller Mit Virtual Agent-Designer

Verwenden Generative-KI-Controller Fähigkeiten in Virtual Agent Themen zum Entwerfen von Wissensartikeln.

Vorbereitungen

Sie müssen die -Fähigkeiten für aktivieren Virtual Agent-Designer Zuerst. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine generative KI-Fähigkeit in Virtual Agent-Designer.

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.

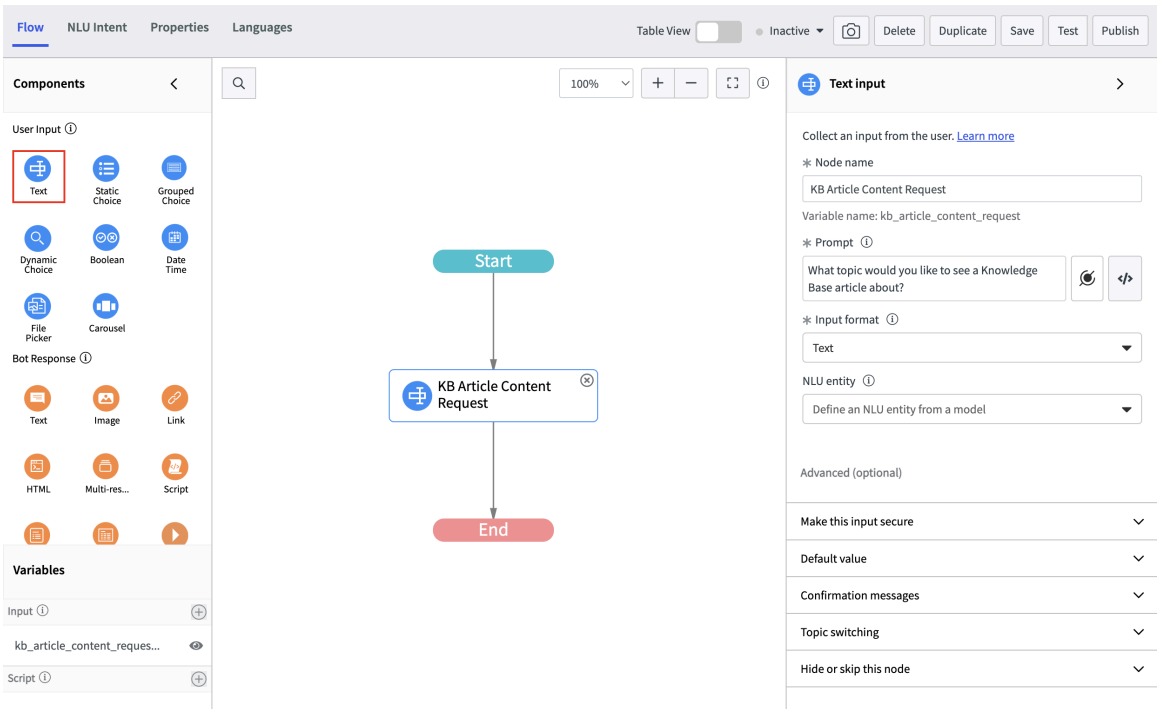
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Erstellen Sie ein Thema, indem Sie die Karte Erstellen auswählen.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Thema ein.

   Weitere Themenoptionen können konfiguriert werden, z. B. Natural Language Understanding (NLU)-Modell oder Zugriffsbeschränkungen.

   In diesem Beispiel wird verwendet KB-Artikelgenerierung Als Themenname.
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Erstellen Sie einen Anwendereingabeknoten zwischen Start und Ende, indem Sie ziehen **Anwendereingabe** > **Text** Komponente aus dem Komponentenbereich.
6. Geben Sie im Infobereich auf der Canvas einen Knotennamen ein.

   In diesem Beispiel lautet der Knotenname Anforderung des KB-Artikelinhalts .



7. Geben Sie im Feld Eingabeaufforderung eine Nachricht ein, die dem Anwender angezeigt werden soll.

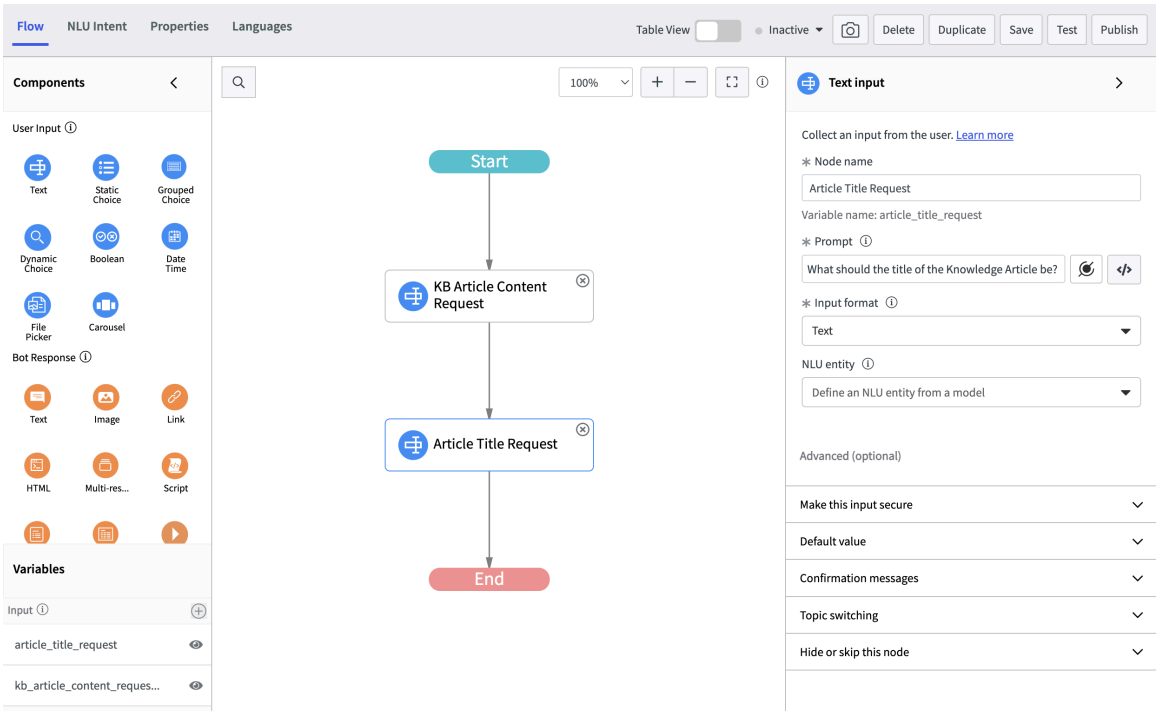
   Da der Anwender das Thema für den Inhalt des Knowledge Base-artikels (KB) bereitstellt, lautet die Eingabeaufforderung in diesem Beispiel Zu welchem Thema möchten Sie einen Knowledge Base-artikel sehen? .
8. Fügen Sie Anwendereingabeknoten hinzu, um alle Pflichtfelder auszufüllen.

   Hinweis:
   Um einen Datensatz erfolgreich zu erstellen, müssen alle Pflichtfelder einen Wert haben. In den nächsten Schritten wird beschrieben, wie die Pflichtfelder für einen KB-artikel ausgefüllt werden. Wenn Ihr Formular keine Pflichtfelder enthält, müssen Sie keine Anwendereingabeknoten 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.

a. Weitere hinzufügen **Anwendereingabe** > **Text** Knoten und benennen Sie ihn Artikeltitelanforderung .

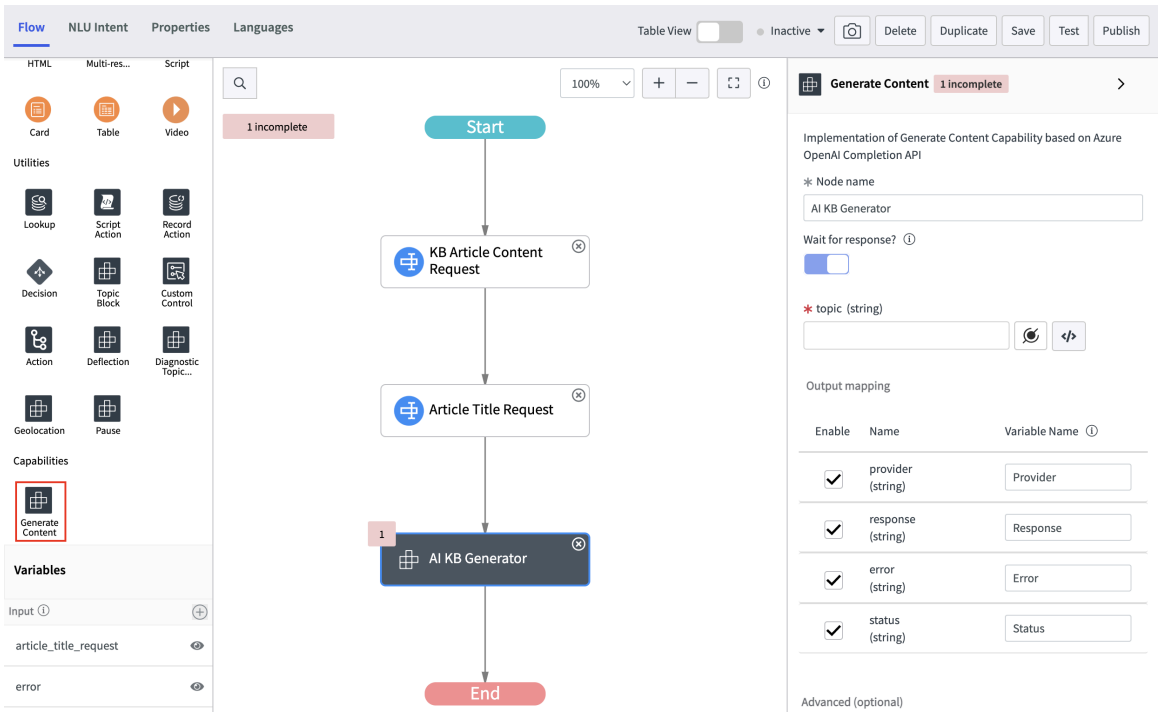
b. Fügen Sie einen Prompt für den erforderlichen hinzu Artikeltitel Feld wie Wie soll der Titel des Wissensartikels lauten? .



9. Scrollen Sie im Komponentenbereich nach unten, bis der Abschnitt „Fähigkeiten“ angezeigt wird, und ziehen Sie die Aktion Inhalt generieren als Nächstes im Themen-Flow.

10. Benennen Sie den Knoten im Infobereich.

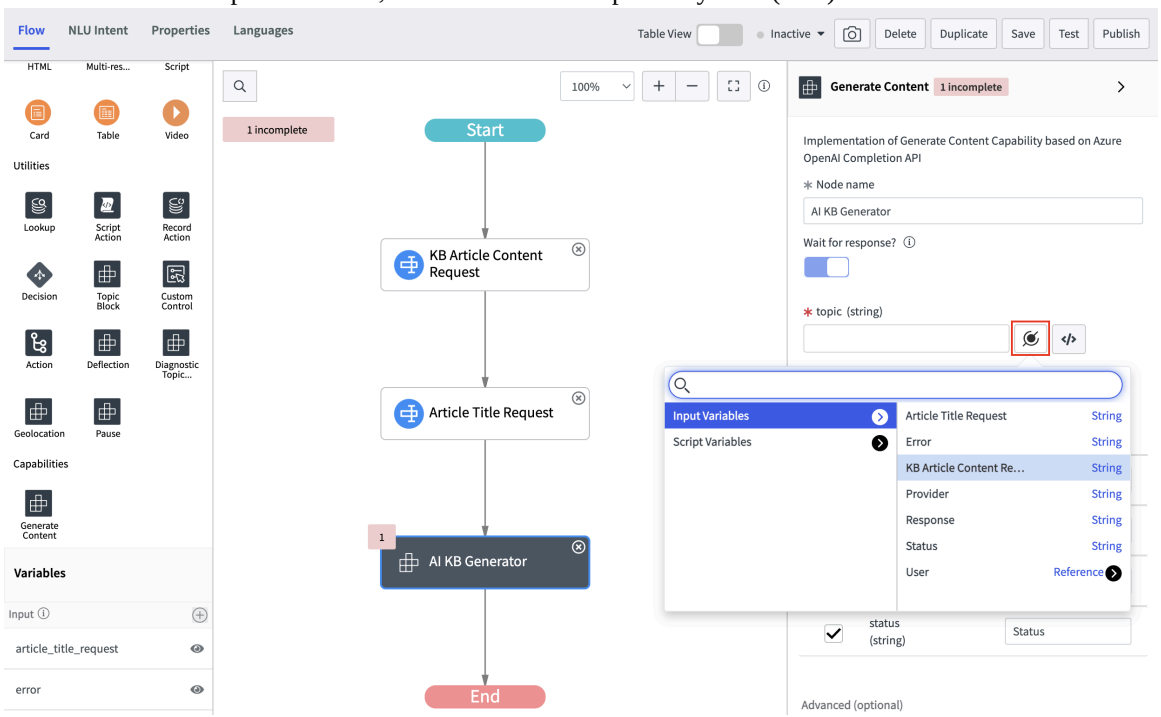
Der im Beispiel verwendete Knotenname ist KI-KB-Generator .



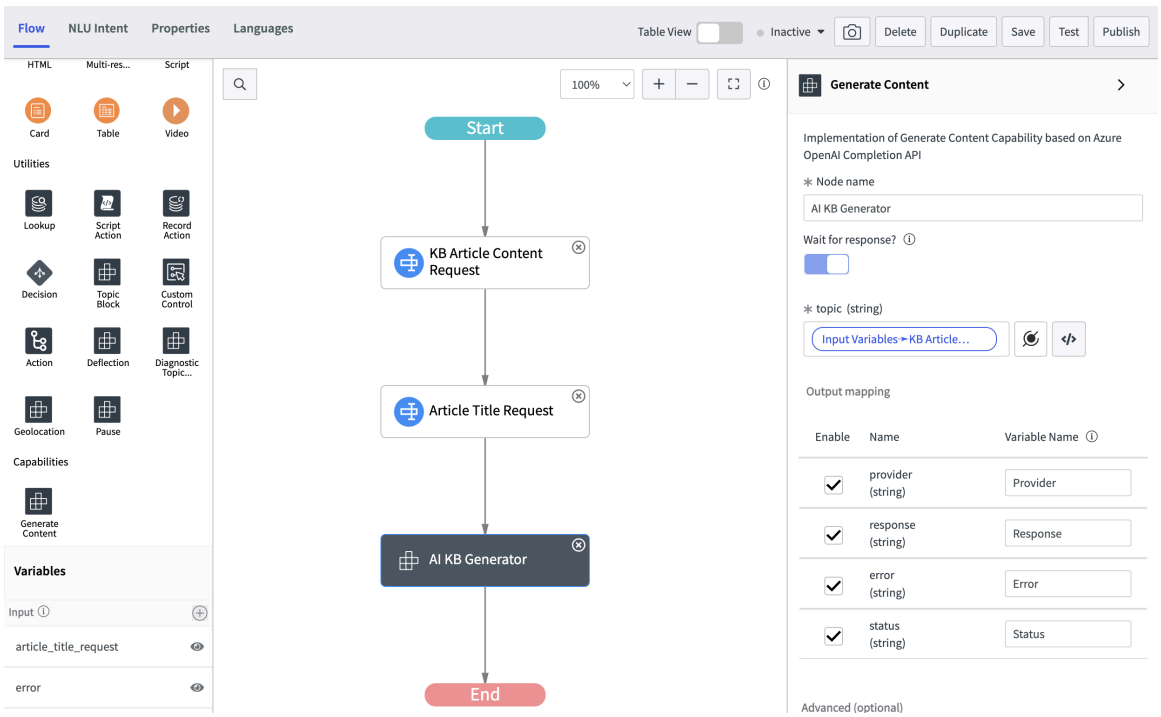
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Öffnen Sie die Datenpillenauswahl, indem Sie das Datenpillen-Symbol ( ) Neben dem Themenfeld.



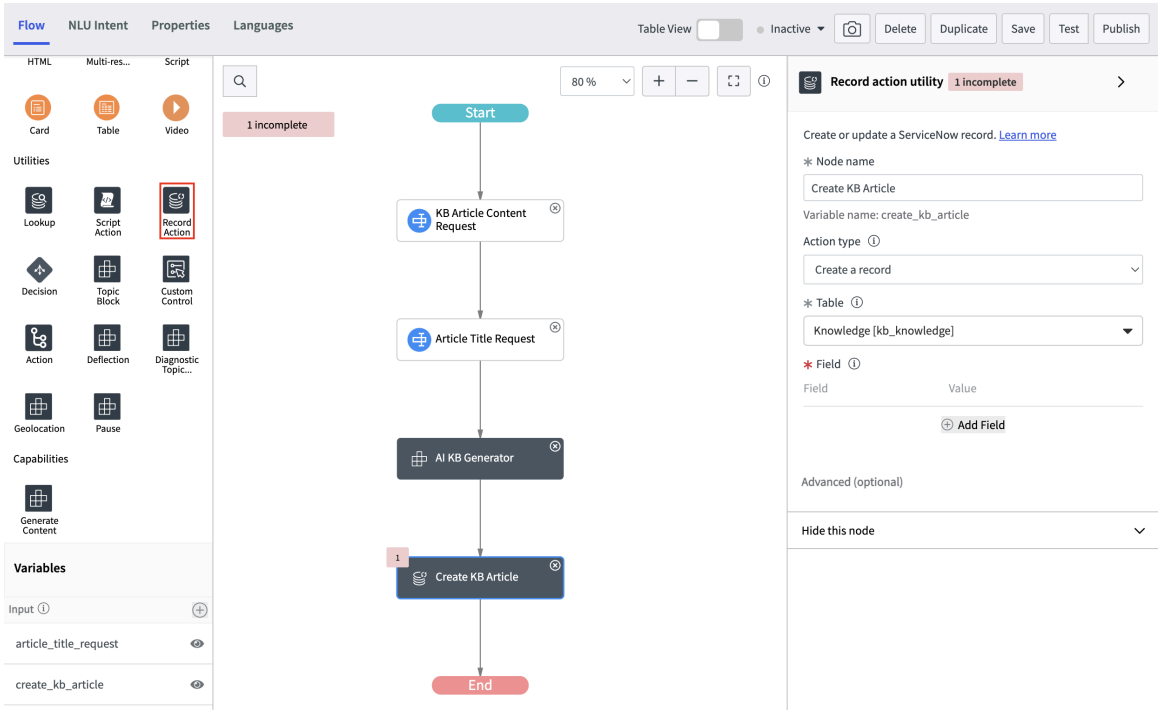
12. Verwenden Sie den Text, der in der Interaktion erstellt wurde, indem Sie auswählen **Eingabevariablen** > **Antwort** referenziert werden.



13. Ziehen Sie **Dienstprogramme** > **Aktion aufzeichnen** Komponente aus dem Komponentenbereich nach dem Knoten „Inhalt generieren“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.

In diesem Beispiel lautet der Knotenname Erstellen Sie einen KB-Artikel .

15. Füllen Sie die anderen Pflichtfelder aus.

a. Wählen Sie für den Aktionstyp aus, ob Sie einen Datensatz erstellen oder einen vorhandenen aktualisieren möchten.

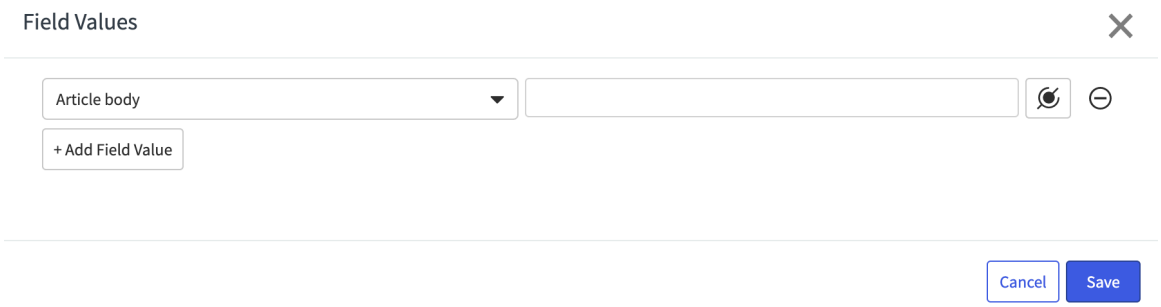
In diesem Beispiel ist der Aktionstyp Erstellen Sie einen Datensatz .

b. Wählen Sie die Tabelle für den neuen oder aktualisierten Datensatz aus.

In diesem Beispiel wird die Tabelle „Wissen“ (kb_Knowledge) verwendet.

16. Wählen Sie unter Feld die Option aus **Feld Hinzufügen** Schaltfläche zum Öffnen des Fensters „Feldwerte“.

17. Legen Sie einen Feldwert fest, indem Sie auswählen **Fügen Sie Einen Feldwert Hinzu** .



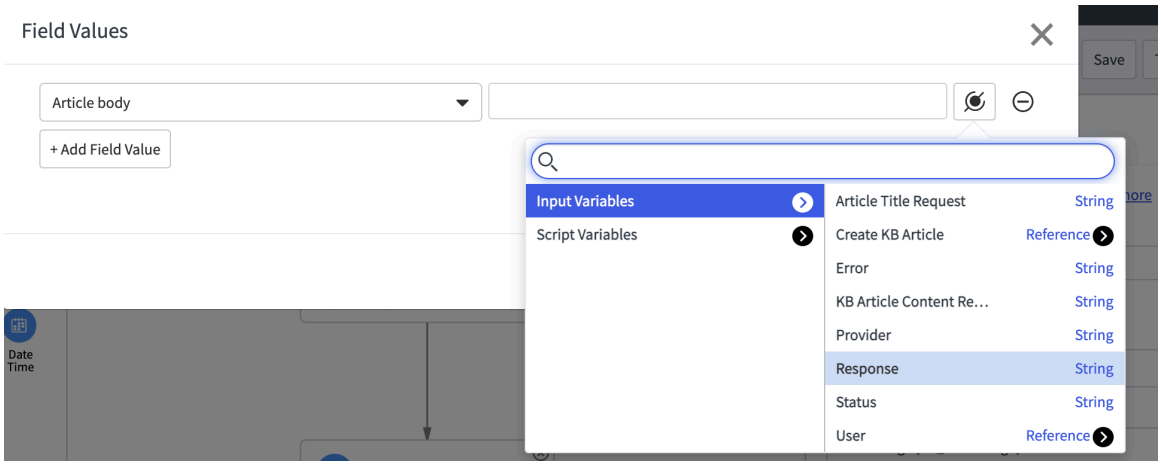
18. Wählen Sie das Feld aus, das Sie aktualisieren möchten, aus der Liste aus.

Sie können beliebig viele Felder hinzufügen. In diesem Beispiel lauten die Felder Artikeltext , Knowledge Base , Und Kurzbeschreibung .

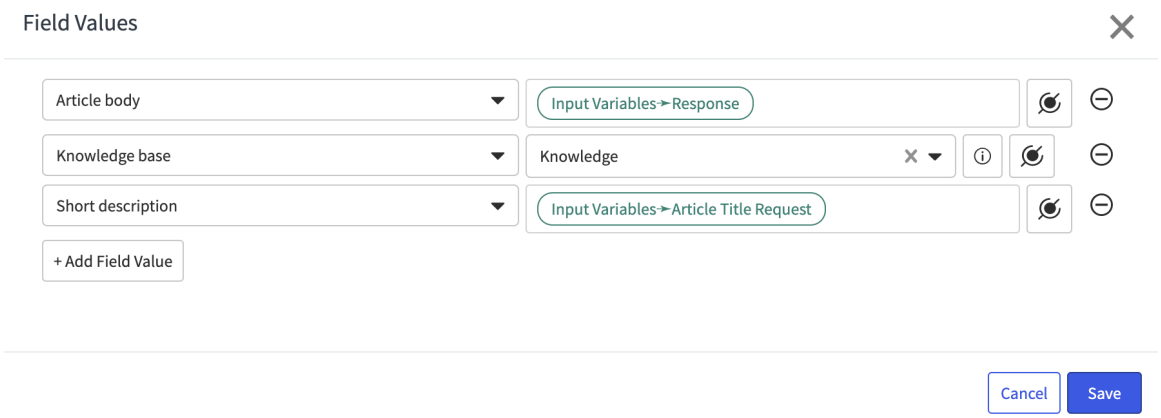
19. Wählen Sie das Datenpillen-Symbol aus, um das Auswahlmenü für Datenpillen zu öffnen.

Automatische Übersetzung

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



20. Für Artikeltext Feld auswählen Eingabevariablen < Antwort Dient zur Verwendung der Antwort, die vom Knoten „Inhalt generieren“ generiert wird.
21. Für Knowledge Base Feld auswählen Wissen Oder Ihre bevorzugte Kategorie.
22. Für Kurzbeschreibung Wählen Sie das Datenpillen-Symbol aus, und fügen Sie hinzu **Eingabevariablen** > **Artikeltitelanforderung**, Oder der Name des Anwendereingabeknotens, der zur Eingabe eines Titels auffordert.



23. Speichern Sie Ihre Feldauswahl, und schließen Sie das Fenster „Feldwerte“, indem Sie auswählen **Speichern** .
24. Speichern Sie das Thema, indem Sie auswählen **Speichern** .

Nächste Maßnahme

In diesem Beispielthema werden einfache Wissensartikel erstellt. Verwenden Sie zusätzliche Anwendereingaben, z. B. Kontext- und Hintergrundinformationen, für komplexere Artikel.

Hinweis:
Überprüfen Sie alle generierten Inhalte, bevor Sie veröffentlichen. Siehe KI-Einschränkungen Für weitere Details.

Verwenden Sie Stimmungsanalyse mit Workflow-Studio

Erstellen Sie einen Flow, um die Zuweisungsgruppe eines Incident zu aktualisieren, wenn der Anwender in der Kurzbeschreibung eine negative Stimmung hat.

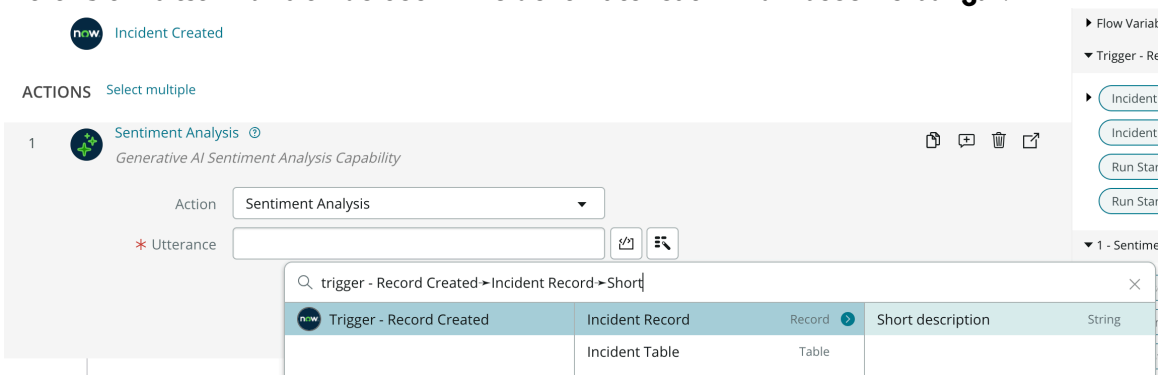
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

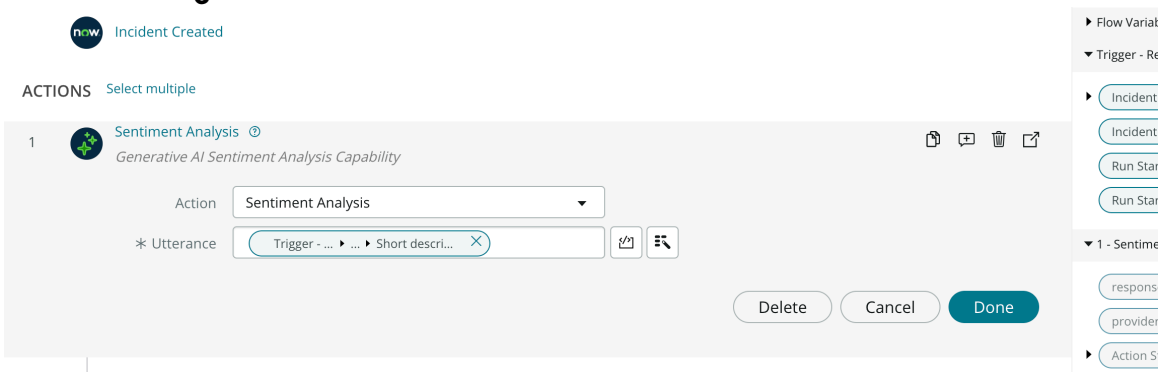
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**an.
3. Geben Sie den Namen des Flows ein, z. B. Ändern Sie die Zuweisungsgruppe, wenn die Stimmung negativ ist .
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Auslöser hinzu** .
6. Auswahlvorgang **Datensatz** > **Erstellt** Dient zum Aktualisieren eines neuen Datensatzes.
7. Wählen Sie die Tabelle aus, in der der Flow ausgeführt werden soll.
   Wählen Sie für dieses Beispiel die Tabelle Incident (Incident) aus.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie unter Aktionen die Option aus **Fügen Sie eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzu** Und wählen Sie dann aus **Aktion** Zum Öffnen des Bereichs „Aktionen“.
10. Suchen Sie in der Aktionsauswahl nach **Controller für generative KI** > **Stimmungsanalyse** Aktion und wählen Sie sie aus.
11. Ziehen Sie eine Datenpille aus dem Datenbereich, oder wählen Sie das Symbol für die Datenpillenauswahl aus.
    Ziehen Sie in diesem Fall die **Auslöser** > **Incident-Datensatz** > **Kurzbeschreibung**an.



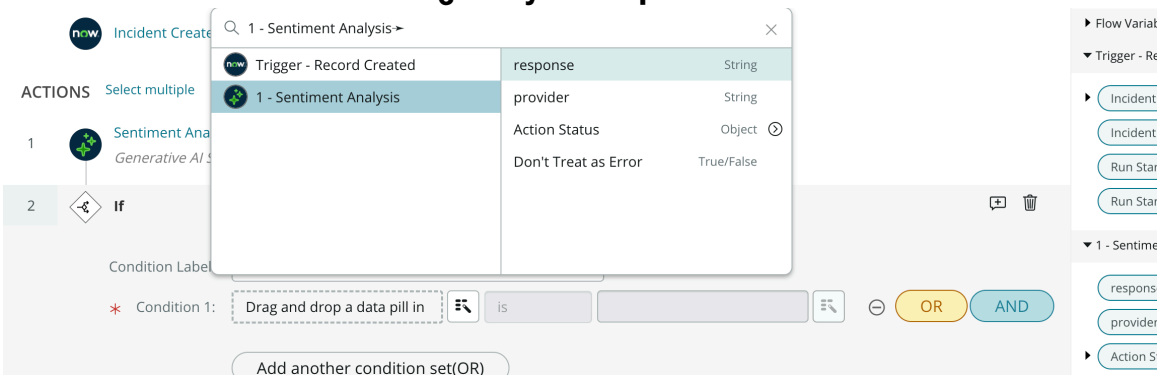
12. Wählen Sie **Fertig**.



13. Fügen Sie eine Aktion hinzu, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzu** .
14. Auswahlvorgang **Flow-Logik** > **Falls**an.
15. Geben Sie an **Bedingungsbezeichnung** Ein Name, z. B. Negative Stimmung .
16. Für **Bedingung** Feld, ziehen Sie eine Datenpille, oder wählen Sie das Symbol für die Datenpillenauswahl aus, um nach der richtigen Bedingung zu suchen.

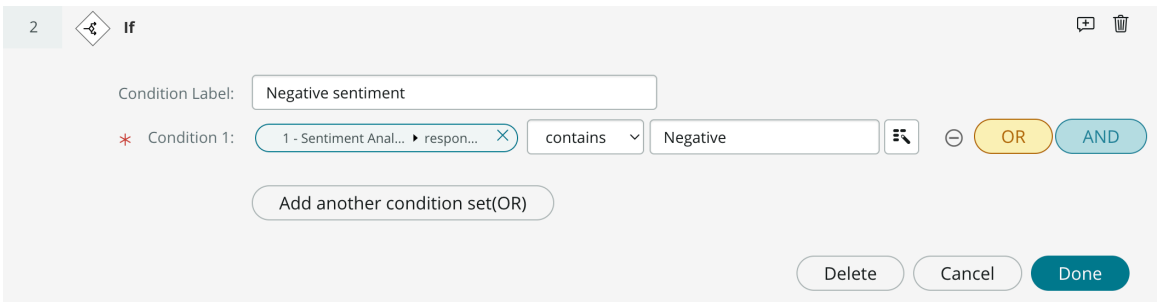
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ziehen Sie in diesem Fall die **Stimmungsanalyse** > **response**an.



17. Wählen Sie Aus Enthält Der Wert Negativ .

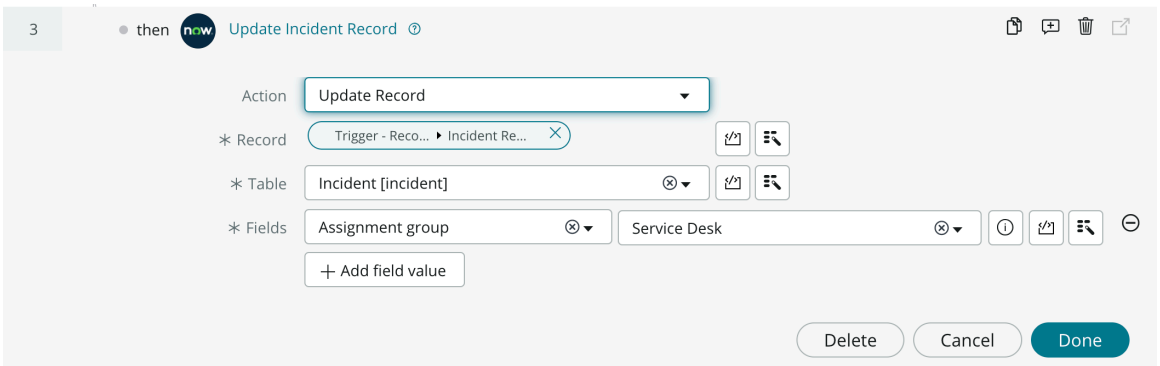
Hinweis:
Kapitalisierung ist wichtig. Dieser Flow funktioniert nicht, wenn der Wert auf festgelegt ist Negativ .



18. Suchen Sie nach **Datensatz Aktualisieren** Und wählen Sie die Aktion aus.
19. Ziehen Sie **Auslöser** > **Falldatensatz** Datenpille in **Datensatz** Feld, oder wählen Sie das Symbol für die Suche aus.

    Die **Tabelle** Das Feld wird automatisch basierend auf dem Auslöserdatensatz ausgefüllt.
20. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Feldwert hinzu** Und suchen Sie nach den Feldern, die Sie aktualisieren möchten.
    Wählen Sie in diesem Beispiel aus **Zuweisungsgruppe** .
21. Wählen Sie aus, auf welchen Wert Sie das Feld festlegen möchten.

    Der Feldwert hängt von Ihrem Anwendungsfall ab. In diesem Beispiel ist der Wert auf festgelegt Service Desk .



22. Wählen Sie **Fertig**.
23. Speichern Sie den Flow, indem Sie auswählen **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.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Flow gespeichert haben, müssen Sie den Flow aktivieren, um ihn zur Produktion zu migrieren oder weiter zu testen.

Verwenden Sie ein Skript mit Generative-KI-Controller

Verwenden Sie Hintergrundskripts und Generative-KI-Controller Generische Aufforderung zur direkten Interaktion mit der API für generative KI-Modelle.

Vorbereitungen

Sie müssen auf sein Vancouver Patch 2 oder höher für Skript mit `sn_one_extend.OneExtendUtil` Objekte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.
2. Erstellen Sie den Textinhalt für eine generische Eingabeaufforderung, indem Sie eine erstellen `Anforderung` Array mit einem Singular `ExecutionRequests` Objekt.
3. Innerhalb von `ExecutionRequests` , Fügen Sie hinzu `Nutzlast` Und `CapabilityID` Attribute.
   Die `CapabilityID` Ist die sys_ID der Fähigkeit in der Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“ (sys_one_extend_Capability), z. B. „Generic Prompt“.
4. Fügen Sie die erforderlichen Eingaben als Attribute in hinzu `Nutzlast` Objekt.

Fähigkeit	Erforderliche Attribute
Allgemeine Aufforderung	*Eingabeaufforderung* : Aufforderung, auf die die generative KI antworten soll.
Inhalt generieren	*Thema* : Betreff für Inhaltsgenerierung.
Stimmungsanalyse	*Äußerung* : Text, der für die Anwenderstimmung analysiert werden soll.
Zusammenfassen	*Textzu Zusammenfassen* : Thema für die KI zum Generieren einer Zusammenfassung.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel `Anforderung` Array für die generische Aufforderungsfähigkeit.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
      "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
    }
 ]
};
```

5. Rufen Sie an `Ausführen` Methode in sn_one_extend.OneExtendUtil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. **Wahlweise:** Um die Antwort nach der Ausführung des Hintergrundskripts anzuzeigen, drucken Sie die Antwort im lesbaren JSON-Format mit dem folgenden Code:

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

Referenz für Generative-KI-Controller

Referenzthemen enthalten Informationen zu Generative-KI-Controller Flow-Aktionen, -Tabellen und -Eigenschaften.

Flow-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Inhalt generieren	Generieren Sie Inhalte mit einem Modell für künstliche Intelligenz, um schnell Textkörper zu erstellen, z. B. das Generieren von Knowledge Base-Artikeln aus Interaktionen, Fällen oder Incidents.
Zusammenfassen	Fassen Sie große Textkörper oder komplizierten Austausch zusammen, um die Übertragung von Informationen zu erleichtern, z. B. bei Übergaben zwischen virtuellen und Servicemitarbeitern.
Stimmungsanalyse	Analysieren Sie die Anwenderstimmung basierend auf Text, der in Interaktionen und Formularen eingegeben wurde, um die Kunden-Experience zu verbessern.
Allgemeine Aufforderung	Verwenden Sie generative KI, um Ideen zu einem beliebigen Thema zu generieren und Brainstorming zu erstellen, z. B. Ideen zur Steigerung der Interaktion.

Installierte Tabellen

Name	Tabelle	Beschreibung
OneExtend-Fähigkeit	sys_one_extend_Capability	Generative-KI-Controller Fähigkeiten, zu denen Zusammenfassen, Datensatzzusammenfassung, Inhalt generieren und generische Eingabeaufforderung gehören.
Definition der OneExtend-Fähigkeit	sys_one_extend_Capability_Definition	Attributkonfiguration für Eingabe- und Ausgabevariablen für Workflow-Studio Subflows.
Attribut der OneExtend-Fähigkeitsdefinition	sys_one_extend_Definition_Attribute	Eingabe- und Ausgabevariablen für Workflow-Studio Subflows. Variablennamen können nicht geändert werden, wenn die Fähigkeit aktiv und in der Instanz verwendet ist. Sie können überprüfen, ob eine Fähigkeit verwendet wird, indem Sie zur Tabelle „OneExtend-Nutzungen“ 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.

Name	Tabelle	Beschreibung
Konfiguration des OneExtend-Generators	sys_one_extend_Builder_config	Bestimmt, welche Fähigkeit und welcher Anbieter mit jeder Builder-Komponente für verknüpft sind Workflow-Studio Und Virtual Agent-Designer.
Fähigkeit des OneExtend-Generators	sys_one_extend_Builder_Capability	Definitionen für eine Kapazität und ihren Anbieter für Builder-Komponenten.
OneExtend-Nutzung	sys_one_extend_usage	Jede Nutzung einer Fähigkeit in einem Workflow-Studio Oder Virtual Agent-Designer Thema sowie alle Skripts wie Business-Regeln oder UI-Aktionen.
Gen-KI-Protokoll-Metadaten	sys_gen_ai_log_metadata	Protokollieren Sie Daten zu Anforderungen beim LLMS, einschließlich Informationen zu Definition, Fehlern, Anwender und bereitgestelltem Feedback. KI-generierte Inhalte können für einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten mit nachverfolgt werden Now Assist Konfigurationsoption. Sie können Verlaufsdaten exportieren, indem Sie ein Skript schreiben, um sie in eine andere Tabelle zu kopieren, ohne die Informationen zu löschen.
Metrik der generativen KI	sys_generative_KI_metric	Protokolliert verschiedene Metriken, um die Leistung und Genauigkeit von LLM-Antworten zu bewerten, z. B. das Bearbeiten der Punktzahl, das Bearbeiten der Entfernung, die Schutzmaßnahmen und Details zum verwendeten LLM-Modell.

Eigenschaften

Eigenschaften des Generative KI-Controllers

Eigenschaft	Beschreibung
com.sn.generative.ai.provider	Standardanbieter, wenn die Fähigkeitsdefinition keinen Standard hat. Typ: Auswahlliste Kein Standardwert
Com.sn.generative.ai.ais.message	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die KI-Suche keine Antwort auf eine Abfrage findet. Typ: Zeichenfolge Standardwert: Keine Antwort gefunden.
Com.sn.generative.ai.log_prompt	Eingabeaufforderung, die bestimmt, ob generative KI-API-Aufrufe protokolliert 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.

Eigenschaften des Generative KI-Controllers (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Typ: Wahr | Falsch Standardwert: wahr
Com.sn.generative.KI.Moderation.message	Nachricht, die angezeigt wird, wenn OpenAI oder Azure OpenAI-Moderationstools identifizieren die Inhalte, die ihren Nutzungsbedingungen widersprechen. Typ: Zeichenfolge Standardwert: Die Antwort kann nicht angezeigt werden, da sie von OpenAI als unangemessen erachtet wird.
Com.Glide.one.extend.Token.buffer	Puffer, der die Anforderung auf die Anzahl der Token überprüft, bevor eine OneExtend-Fähigkeit ausgeführt wird. Die maximal zulässigen Anforderungstoken werden basierend auf den maximalen Token berechnet, die von der API des KI-Anbieters zugelassen sind, abzüglich des Antworttoken und Pufferwerts, die in dieser Systemeigenschaft angegeben sind. Typ: Ganzzahl Standardwert: 250
domain.llm.usage.entitled	Bestimmt, ob das LLM für eine bestimmte Domäne verwendet werden soll, um Daten zu verarbeiten oder ihre Verwendung einzuschränken. Typ: Wahr | Falsch Standardwert: wahr

Externe Links

Anbieter	Datenrichtlinie	Nutzungsrichtlinie
Amazon-Grundstein	Datenschutz	AWS-Servicebedingungen
Aleph Alpha	Datenschutz	Geschäftsbedingungen
Google Cloud	Nutzungsbedingungen der Google Cloud Platform	Nutzungsbedingungen der Google Cloud Platform
IBM Watsonx	Sicherstellen, dass Ihre Daten sicher und konform bleiben	Nutzungsbedingungen des Grundlagenmodells in watsonx.ai
Microsoft Azure OpenAI	Daten, Datenschutz und Sicherheit für Azure OpenAI-Service	Verhaltenskodex für Azure OpenAI-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.

Anbieter	Datenrichtlinie	Nutzungsrichtlinie
OpenAI	API-Datennutzungsrichtlinien	Nutzungsrichtlinien

Aktion „Inhalt generieren“

Verwenden Sie die Aktion Inhalt generieren mit Workflow-Studio Und Virtual Agent Dient zum Generieren von Textkörpern.

Felder

Feld	Beschreibung
Thema	Betreff für das KI-Modell, über das Text generiert werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Thema

Datentyp: *String*

Betreff für das KI-Modell, über das Text generiert werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: *String*

Der vom KI-Modell generierte Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Generische Prompt-Aktion

Verwenden Sie die generische Prompt-Aktion für Workflow-Studio Um auf eine allgemeine Eingabeaufforderung mit einem KI-Modell zu 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.

Felder

Feld	Beschreibung
Aufforderung	Anweisung oder Frage für das KI-Modell, auf das eine Antwort generiert werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen im Datenbereich auswählen.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Aufforderung

Datentyp: *String*

Sie können Text direkt eingeben oder Pillen im Datenbereich auswählen.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Stimmungsanalyse-Aktion

Verwenden Sie die Aktion Stimmungsanalyse mit Workflow-Studio Und Virtual Agent Um die Stimmung Ihrer Anwender anhand ihrer Eingabe zu erkennen.

Felder

Feld	Beschreibung
Äußerung	Text, der für die Anwenderstimmung analysiert werden soll.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Äußerung

Datentyp: *String*

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

Anwendergenerierter Text zur Analyse der Stimmung. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Aktion zusammenfassen

Verwenden Sie die Zusammenfassungsaktion mit Workflow-Studio Zum Zusammenfassen von Informationen mit dem KI-Modell.

Felder

Feld	Beschreibung
Zusammenzufassender Text	Text, der nach dem KI-Modell zusammengefasst werden soll. Sie können Text direkt eingeben oder eine Pille aus dem Datenbereich ziehen.

Eingaben

Geben Sie einen Wert für jede Eingabe an, die Ihr Flow benötigt. Um dynamische Werte hinzuzufügen, können Sie Pillen auch aus dem Datenbereich ziehen oder in der Pillenauswahl auswählen.

Eingabe

Datentyp: *String*

Text, der nach dem KI-Modell zusammengefasst werden soll.

Hinweis:
Sie müssen eine Menge Text direkt sowie alle Datenpillen aus der Pillenauswahl hinzufügen.

Ausgaben

Diese Ausgaben werden im Datenbereich angezeigt. Sie können sie an anderer Stelle in Ihrem Flow als Eingaben verwenden.

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter 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.

Anbieter

Datentyp: `String`

Name des KI-Modells, das die Antwort generiert hat.

Aktionsstatus

Datentyp: `String`

Details zum Erfolg der Aktion.

Now Assist KI-Agents

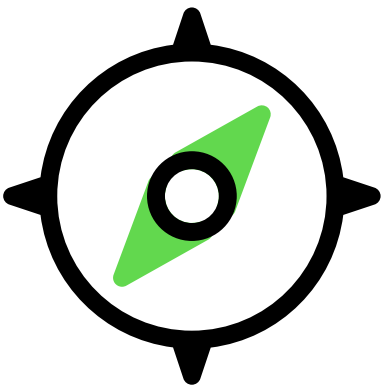
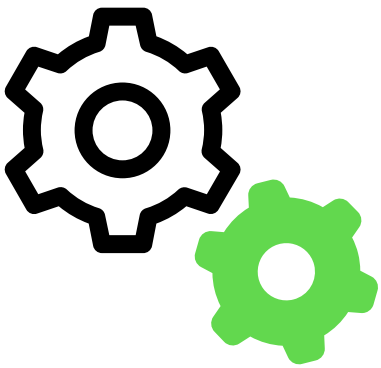
Die ServiceNow® Now Assist KI-Agents sind Entitäten, die menschliche Intelligenz durch die Verwendung großer Sprachmodelle (LLMS) nachahmen. KI-Agents können Aufgaben ausführen, die von einfachen automatisierten Antworten bis hin zu komplexen Problemlösungen reichen. Durch den Einsatz von KI-Agents können Sie die Arbeitsauslastung Ihrer Servicemitarbeiter reduzieren und ihre Produktivität steigern.

https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

Erfahren Sie mehr über die Konzepte hinter KI-Agents und wie sie dazu beitragen können, Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

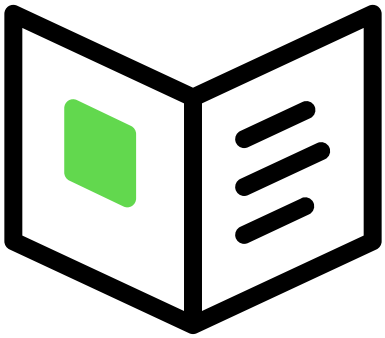
Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, mit der Sie beginnen möchten Now Assist KI-Agents.

Untersuchen	Konfigurieren	KI-Agenten erstellen
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist KI-Agents	Konfigurieren Sie die agentische KI-Experience in KI-Agenten-Studio	Erstellen Sie Ihre eigenen anwenderdefinierten KI-Agents mit erweiterten Multi-Agent-Argumentations-Frameworks

Automatische Übersetzung

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

Agenten-Workflow erstellen	Referenz	
		
Erstellen Sie Ihre agentischen Workflows mit geplanten Anweisungen und Auslösern	Erfahren Sie mehr über die Anwenderrollen, -Tabellen und -Eigenschaften in Now Assist KI-Agents	

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

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.

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.

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

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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentationan.

Erkunden Now Assist KI-Agents

Erfahren Sie, wie Now Assist Die KI-Agents-Anwendung kann dazu beitragen, die Produktivität von Servicemitarbeitern zu verbessern, indem sie KI-Agents zur Ausführung von Aufgaben verwenden. KI-Agents simulieren menschliche Intelligenz, um verschiedene Aufgaben zu bearbeiten, die von automatisierten Antworten bis hin zu komplexen Problemlösungen reichen.

Now Assist Terminologie der KI-Agents

- **Agentisches System** : An Agentisches System Ist eine Art von Software oder KI, die ihre Umgebung wahrnimmt, entscheidet, die auf dieser Wahrnehmung basieren, und Maßnahmen ergreift, um bestimmte Ziele zu erreichen, oft mit minimalem menschlichem Eingriff. Ein agentisches System kann lernen, sich anpassen und unabhängig arbeiten, um Probleme zu lösen oder Aufgaben auszuführen.
- **KI-Agent** : Auf ServiceNow AI Platform Agentic System, ein KI-Agent enthält eine Reihe von Anweisungen für ein großes Sprachmodell (LLM) mit den Tools zur Ausführung dieser spezifischen Aufgaben.
- **Agentischer Workflow** : Im agentischen System Ihrer Instanz enthält ein agentischer Workflow eine Reihe von LLM-Anweisungen mit einem oder mehreren KI-Agents, die ein Ziel ausführen können.

KI-Agents – Übersicht

Die Now Assist Die KI-Agents-Anwendung wurde entwickelt, um Ihre Daten, Workflows und Integrationen sicher nativ im zu nutzen ServiceNow AI Platform. KI-Service Desk-Mitarbeiter können die Aktionen dynamisch anpassen, die auf dem Fortschritt und der Änderung der Bedingungen von Incidents oder Fällen basieren, um sicherzustellen, dass sie sich auf das Erreichen ihrer Ziele konzentrieren.

Verwenden Sie KI-Agents, um die folgenden Aufgaben für Ihre Organisation 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.

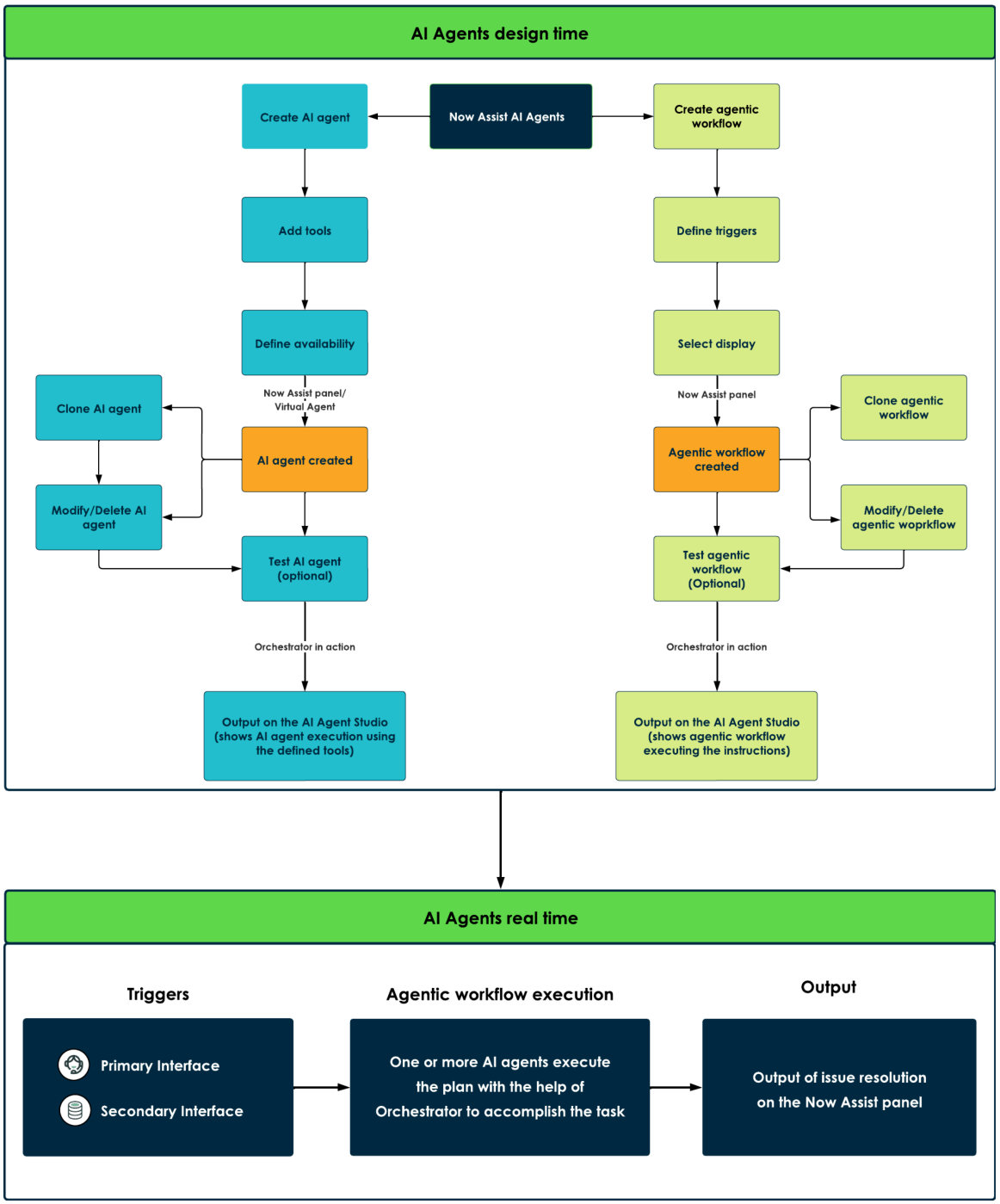
- Erstellen Sie dynamisch einen Plan zur Lösung eines Incident oder Falls.
- Arbeiten Sie bei Bedarf mit anderen KI-Agents für Teilaufgaben zusammen.
- Nehmen Sie bei Bedarf Feedback von Menschen ein.
- Arbeiten Sie an wissensintensiven Aufgaben, die Informationen, Verständnis und Kompetenzen erfordern, um diese Aufgabe zu erfüllen.
- Finden Sie eine Lösung, indem Sie mehrere Wissensquellen oder ähnliche Incidents verwenden.
- Planen Sie, ein Problem durch menschliche Zusammenarbeit zu lösen.
- Vermeiden Sie Iterationen und Discovery, indem Sie einen bestimmten Flow definieren.

Sie können agentische Workflows erstellen, duplizieren oder ändern. Sie müssen die agentischen Workflows des Basissystems aktivieren, bevor sie verwendet werden können. Weitere Informationen zum Aktivieren eines agentischen Workflows finden Sie unter Vorlage für agentischen Workflow . Weitere Informationen zum Klonen eines agentischen Workflows finden Sie unter Klonen Sie einen agentischen Workflow .

Die agentischen Workflows des Basissystems bleiben schreibgeschützt. Sie müssen sie duplizieren, um sie zu verwenden. Weitere Informationen zum Klonen eines agentischen Workflows finden Sie unter Klonen Sie einen agentischen Workflow . Sie können den duplizierten agentischen Workflow des Basissystems an Ihre Anforderungen anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie einen agentischen Workflow. Sie müssen die agentischen Workflows des Basissystems aktivieren, bevor sie verwendet werden können. Weitere Informationen zum Aktivieren eines agentischen Workflows finden Sie unter Vorlage für agentischen 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.

KI-Agents entwerfen und Laufzeit-Flows



Now Assist KI-Agents haben zwei Komponenten: KI-Agents und agentische Workflows. Mit Geführtes Setup In KI-Agenten-Studio, Erstellen Sie KI-Agents und Workflows, fügen Sie Tools hinzu, definieren Sie Auslöser, und definieren Sie die Verfügbarkeit oder den Anzeigestandort. Nachdem sie erstellt wurden, können Sie sie in duplizieren, ändern und testen KI-Agenten-Studio.

Während der Laufzeit verursachen Auslöser in der primären und sekundären Schnittstelle die Ausführung eines agentischen Workflows, bei dem mindestens ein KI-Agent den Plan mit Hilfe des KI-Agent-Orchestrators ausführt, um die Aufgabe zu erfüllen. Nach der Ausführung des agentischen Workflows wird die Ausgabe im angezeigt Now Assist Bereich. Weitere Informationen dazu, was ein KI-Agent-Orchestrator ist, finden Sie unter Now Assist-KI-Agents-Orchestrator Abschnitt in diesem 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.

Automatische Übersetzung

So platzieren Sie Now Assist KI-Agents zu arbeiten

KI-Agents können eine Vielzahl von Tools wie Websuchen, Datensatzvorgänge und Flows verwenden, um an von Ihnen definierten agentischen Workflows zu arbeiten.

Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht** > **Einen Überblick darüber erhalten, was zu erwarten ist** Und wählen Sie aus **Schritte anzeigen** Um zu sehen, wie Sie Ihre KI-Agents erfolgreich einsetzen können.

1. Erstellen Sie einen agentischen Workflow: Agentische Workflows definieren das Problem und die Situation, an der Ihre KI-Agents arbeiten sollen. Ohne einen agentischen Workflow wissen Ihre Service Desk-Mitarbeiter nicht, wann oder woran sie arbeiten sollen.
2. KI-Agents erstellen: KI-Agents verwenden Tools, um Aufgaben auszuführen. Berücksichtigen Sie die Aufgaben, die zum Lösen des von Ihnen erstellten agentischen Workflows erforderlich sind. Erstellen Sie mindestens einen Service Desk-Mitarbeiter, um diese Aufgaben auszuführen.
3. Testen Sie den agentischen Workflow: Sehen Sie, wie Ihre KI-Agents funktionieren. Nehmen Sie Anpassungen entweder am agentischen Workflow oder an KI-Agents vor. Testen Sie, bis alles wie gewünscht funktioniert.
4. Bereitstellen: Stellen Sie Ihre KI-Agents bereit, in Ihrer gesamten Organisation zu arbeiten.

Now Assist KI-Agents-Orchestrator

Mit dem KI-Agent-Orchestrator können Sie überprüfen, ob Ihre KI-Agent-Teams zusammenarbeiten, und agentische Workflows im gesamten Unternehmen nachverfolgen.

Der KI-Agent-Orchestrator im agentischen Framework ist eine Koordinatorentität, die die Zusammenarbeit zwischen mehreren Agents verarbeitet, indem Anforderungen von einem Service Desk-Mitarbeiter an andere Agents weitergeleitet werden, um eine komplexe Aufgabe zu erledigen. Der KI-Agent-Orchestrator kann sich auch an einen der an der Aufgabenausführung beteiligten Service Desk-Mitarbeiter wenden, um den fehlenden Kontext oder die fehlenden Informationen vom Anwender zum Abschluss der Aufgabe abzurufen.

KI-Agents arbeiten nicht isoliert. Wenn sie feststecken bleiben oder eine Aufgabe nicht abschließen, können sie zum KI-Agent-Orchestrator zurückkehren und Hilfe anfordern, indem sie den iterativen Aspekt der KI-Agents verwenden.

Bezugsvermerke in Now Assist KI-Agents

Wenn Sie KI-Agents und agentische Workflows in ausführen Now Assist KI-Service Desk-Mitarbeiter, Sie können Bezugsvermerke auf anzeigen Now Assist Standardmäßig einen Bereich mit Zusammenfassungen zum Abrufen ähnlicher Incidents und relevanter Wissensartikel.

Bezugsvermerke werden generiert:

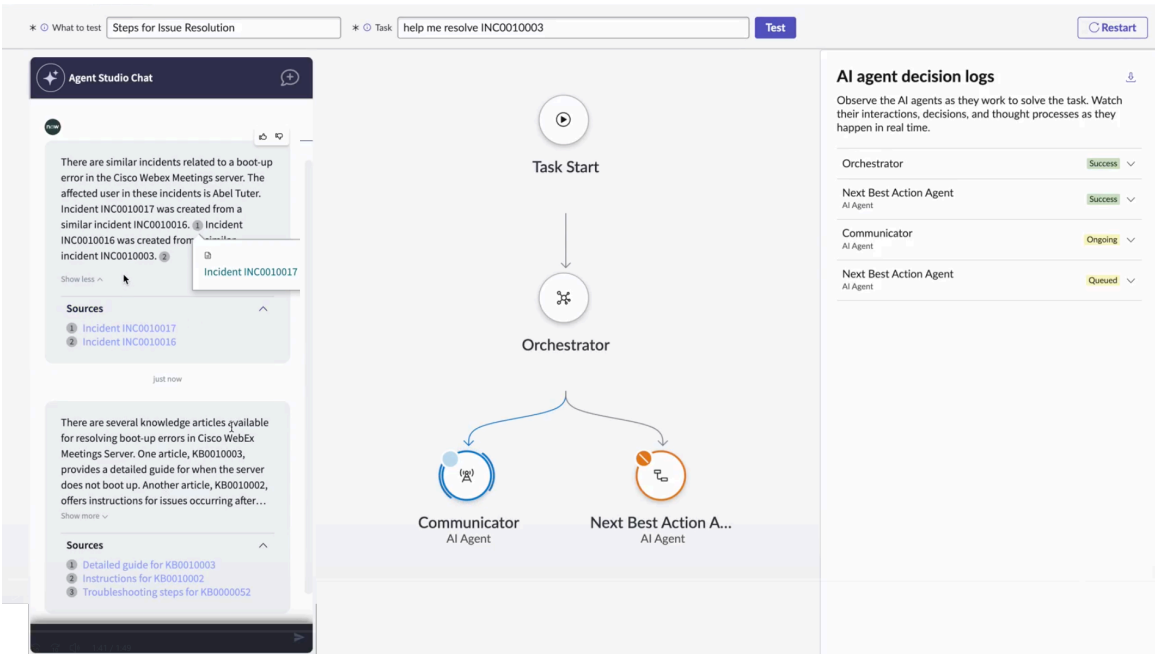
- Bezugsvermerke werden vom LLM (Large Language Model) generiert, das die ihm zur Verfügung stehenden Informationen verwendet.
- URLs können nicht von LLM generiert werden, wenn keine relevanten Informationen angegeben werden.
- LLMS muss richtige URLs bereitstellen, um bessere Ergebnisse zu erzielen.

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

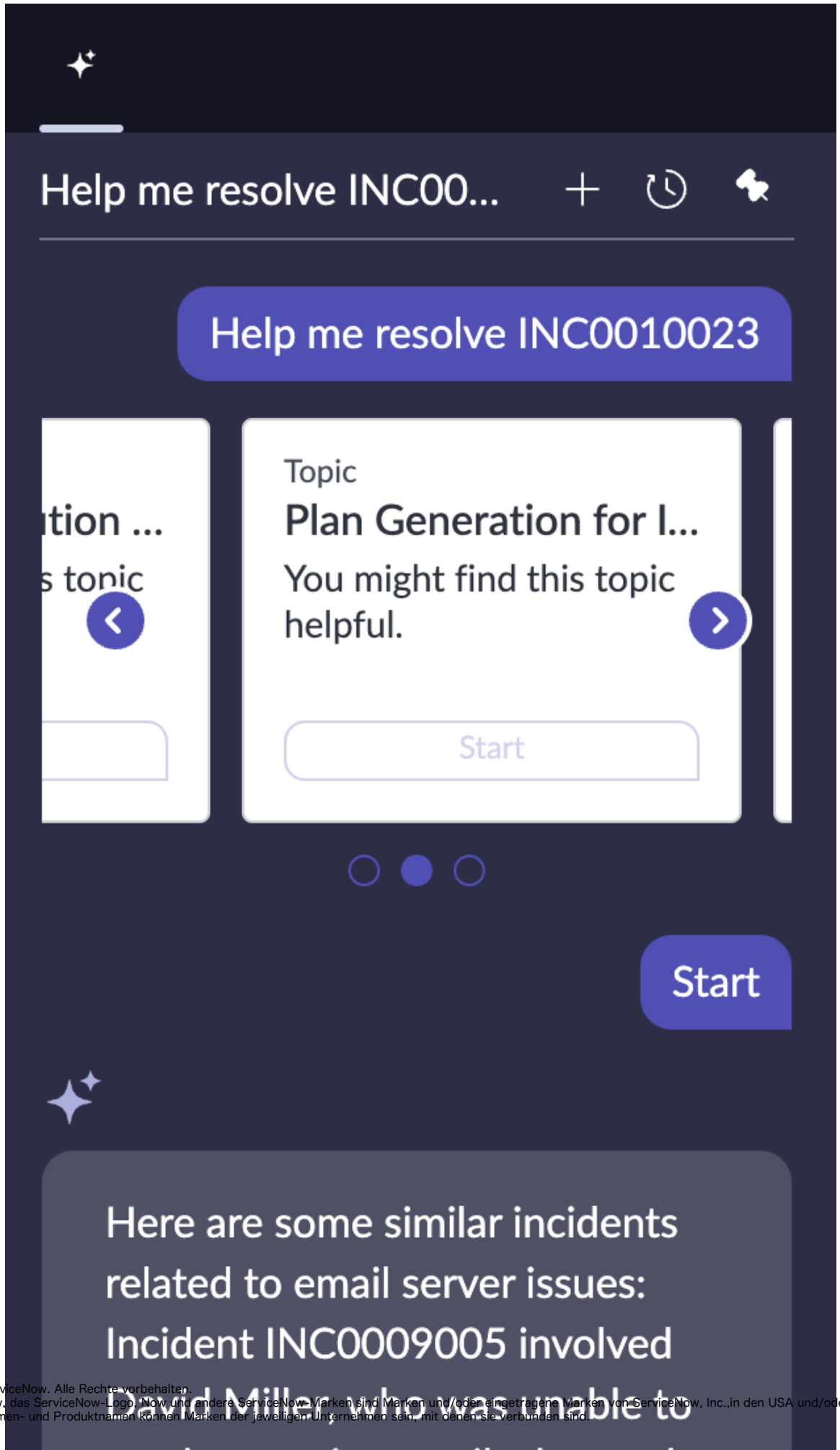
- Zitat-URLs werden direkt aus den Ausgaben des Tools zurückgegeben.
- Das LLM wird angewiesen, keine Bezugsvermerke zu generieren oder anzunehmen, wenn sie nicht vorhanden sind.

Hinweis:
Ungültige oder falsch formatierte URLs werden dem Anwender nicht angezeigt.

Zitate mit ähnlichen Incidents und relevanten Wissensartikeln werden im Abschnitt „Quellen“ von angezeigt KI-Agenten-Studio Chat und auf der Now Assist Bereich und in mit klickbaren Links, die Sie zum Incident oder wissensartikel leiten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.

Sie können Bezugsvermerke für bestimmte agentische Workflows oder KI-Agents ausblenden, wenn dies erforderlich oder vertraulich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie Bezugsvermerke in KI-Agenten-Studio.

Identitätswechsel des Anwenders in Now Assist KI-Agents

Der agentische Workflow führt Tools als angemeldeter Anwender in aus Now Assist Bereich und in Virtual Agent. Alle Vorgänge, die innerhalb des Tools in diesem Flow ausgeführt werden, werden auch als angemeldeter Anwender ausgeführt. Nachdem die Identitätswechsel aktiviert ist, verwendet das Testen eines KI-Agents die Identitätswechsel auf Instanzebene.

Administratoren können Protokolle mit einzelnen KI-Agent-Namen als Datensatz anzeigen, wer die agentische Aktion in einem agentischen Workflow genehmigt hat. Die Protokolle helfen bei der Bestimmung eines Kontaktpunkts, wenn ein Problem mit der genehmigten agentischen Aktion des KI-Agents auftritt.

Bei Identitätswechsel der Erfüller in Now Assist Bereich und die anfordernde Person in Virtual Agent Kann die Transaktionen anzeigen, die im Namen des KI-Agents aufgezeichnet wurden, der die Ausführung des agentischen Workflows ausgeführt hat.

KI-Agenten-Studio

Erstellen, verwalten oder testen Sie KI-Agents und agentische Workflows, damit Sie selbst ausführende Workflows erstellen können, um Ihre Geschäftsziele zu erreichen.

https://player.vimeo.com/video/1096896405?h=81ff7b3861&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

KI-Agenten-Studio – Übersicht

Mit KI-Agenten-Studio Anwendung können Sie KI-Agents und agentische Workflows an einem Ort erstellen, verwalten oder testen. Um die agentische KI-Experience zu aktivieren, müssen Sie zuerst installieren Now Assist KI-Agents. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Now Assist KI-Agents.

Die Seite „Übersicht“ enthält drei Abschnitte, in denen Sie die Informationen finden, die Sie verstehen, mit der Entwicklung von KI-Agents und agentischen Workflows beginnen und fortfahren müssen. Wenn Sie zum ersten Mal zu wechseln KI-Agenten-Studio, Tourpunkte sind verfügbar, um Sie durch die Experience zu führen.

Im Abschnitt „vorgefertigte agentische Workflows und KI-Agents“ finden Sie die Vorlagen und vorgefertigten KI-Agents und agentischen Workflows, die Sie unverändert oder in anwenderdefinierte Workflows integrieren können, die Sie erstellen. Sie können sogar weitere Vorlagen erkunden, um diejenigen zu finden, die Ihren Anforderungen am besten entsprechen.

Im Abschnitt aktuelle agentische Workflows und Aktivitäten von KI-Agents finden Sie die agentischen Workflows oder KI-Agents, die zuletzt erstellt oder konfiguriert wurden. In beiden Listenansichten können Sie agentische Workflows oder KI-Agents erstellen, duplizieren oder löschen. Die Registerkarte enthält auch einen Link zum Dashboard „KI-Service Desk-Mitarbeiter“, in dem Sie die Details zur Nutzung und Leistung von KI-Mitarbeitern überprüfen können.

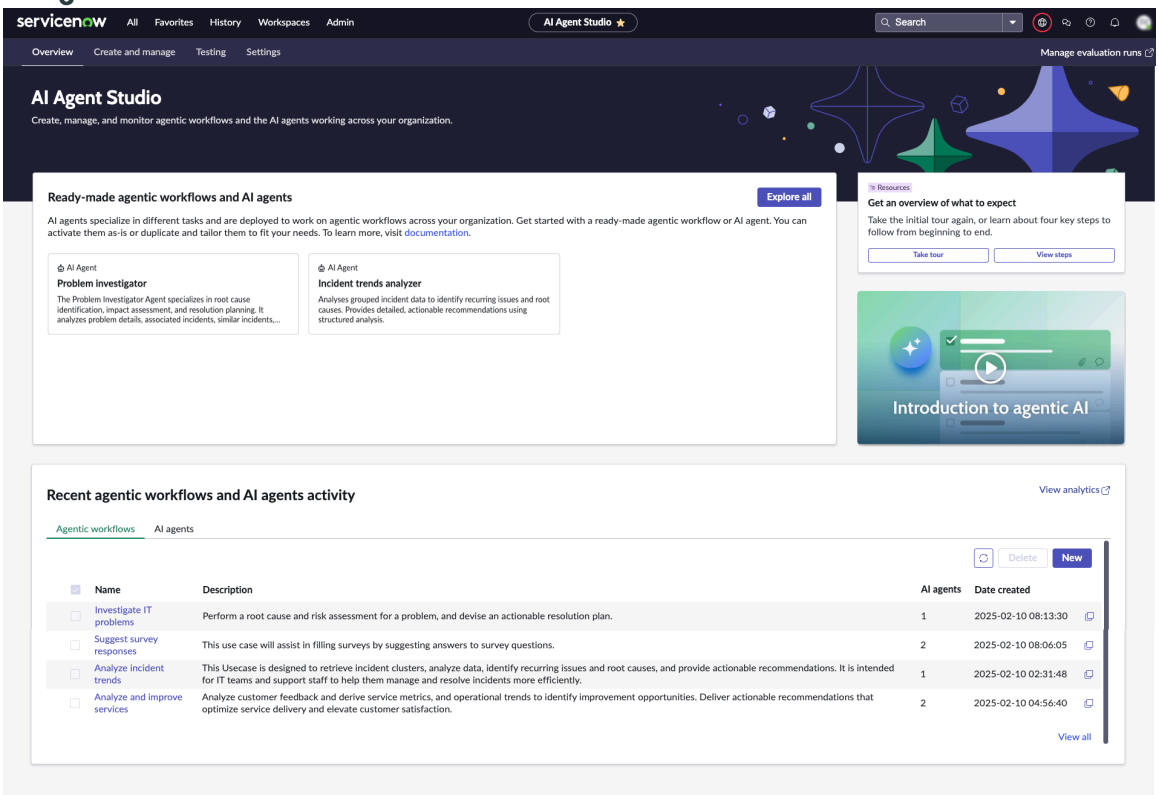
Der dritte Abschnitt ist eine Karte zum Öffnen eines modalen Elements mit einer Journey-Prüfliste, die die Schritte zur erfolgreichen Integration der KI-Agents in Ihre Workflows beschreibt, und einem Video, das einen Überblick über die KI-Agents und Workflows bietet,

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

damit Sie beginnen können. Wählen Sie Aus **Schritte anzeigen** Um diesen Abschnitt zu öffnen.

Das folgende Beispiel zeigt die Übersichtsseite von KI-Agenten-Studio.

KI-Agenten-Studio-Übersichtsseite

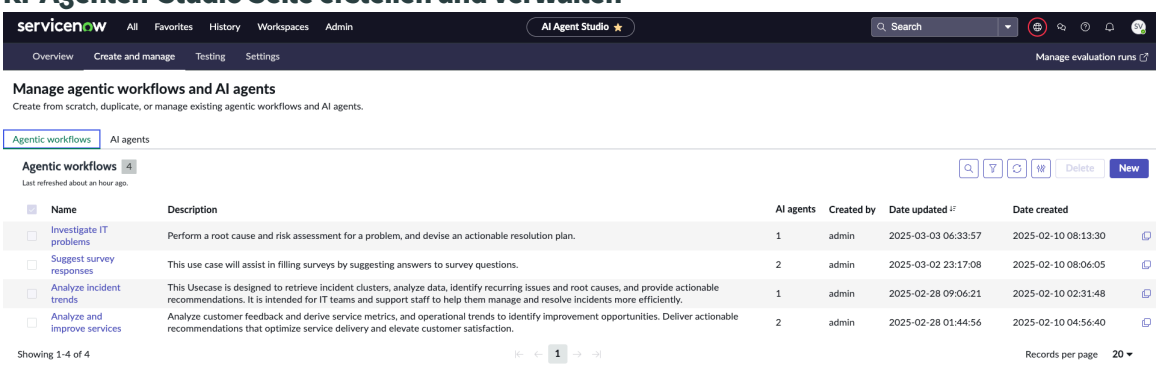


Verwaltung von agentischen Workflows und KI-Agents

Von KI-Agenten-Studio Seite „Erstellen und verwalten“ können Sie vorhandene agentische Workflows und KI-Agents erstellen, duplizieren oder verwalten. Diese Seite verfügt über zwei Registerkarten, eine für agentische Workflows und eine für KI-Agents. Sie können die Spalten der Listenansicht bearbeiten, um zu ändern, welche Informationen angezeigt werden. Sie können auch die Listen durchsuchen oder filtern, um schnell die agentischen Workflows und KI-Agents zu finden, die Sie suchen. Indem Sie den Namen des agentischen Workflows oder des KI-Agents auswählen, können Sie öffnen Geführtes Setup Dient zum Konfigurieren oder Neukonfigurieren des agentischen Workflows oder KI-Agents.

Das folgende Beispiel zeigt KI-Agenten-Studio Erstellen und verwalten Sie eine Seite nach mehreren Now Assist Anwendungen sind installiert.

KI-Agenten-Studio Seite erstellen und verwalten



Automatische Übersetzung

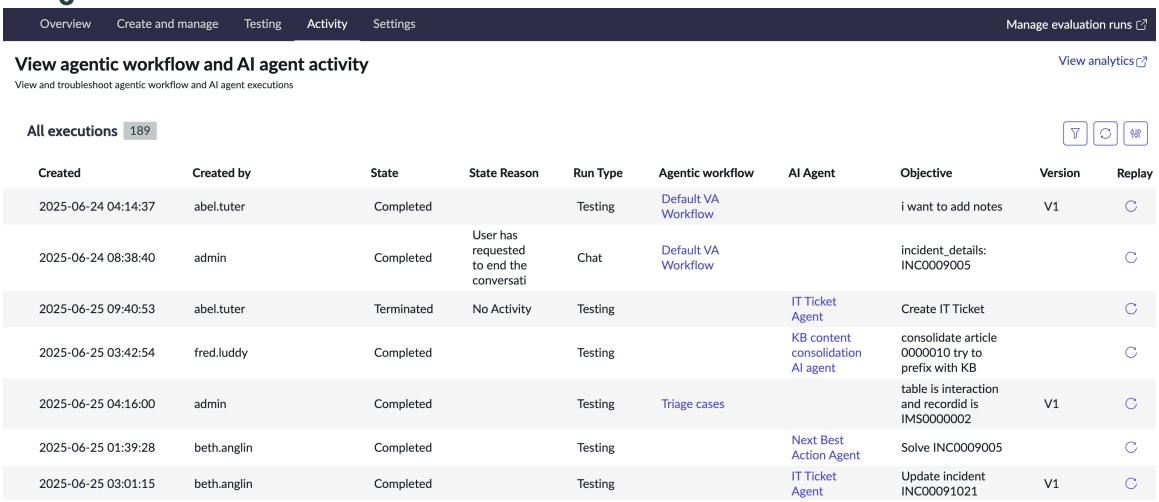
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Agentic KI-Aktivität

Die Aktivitätsseite enthält Ausführungsprotokolle für agentische Workflows und KI-Agents. Mit der Liste können Sie basierend auf verschiedenen Feldern filtern, einschließlich der Version. Weitere Informationen zum Erstellen mehrerer Versionen von finden Sie *`List of steps`*Feld, siehe Versionssteuerung für KI-Agents und agentische Workflows.

Das folgende Beispiel zeigt mehrere Ausführungsprotokolle in KI-Agenten-Studio.

KI-Agenten-Studio Aktivitätsseite



Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

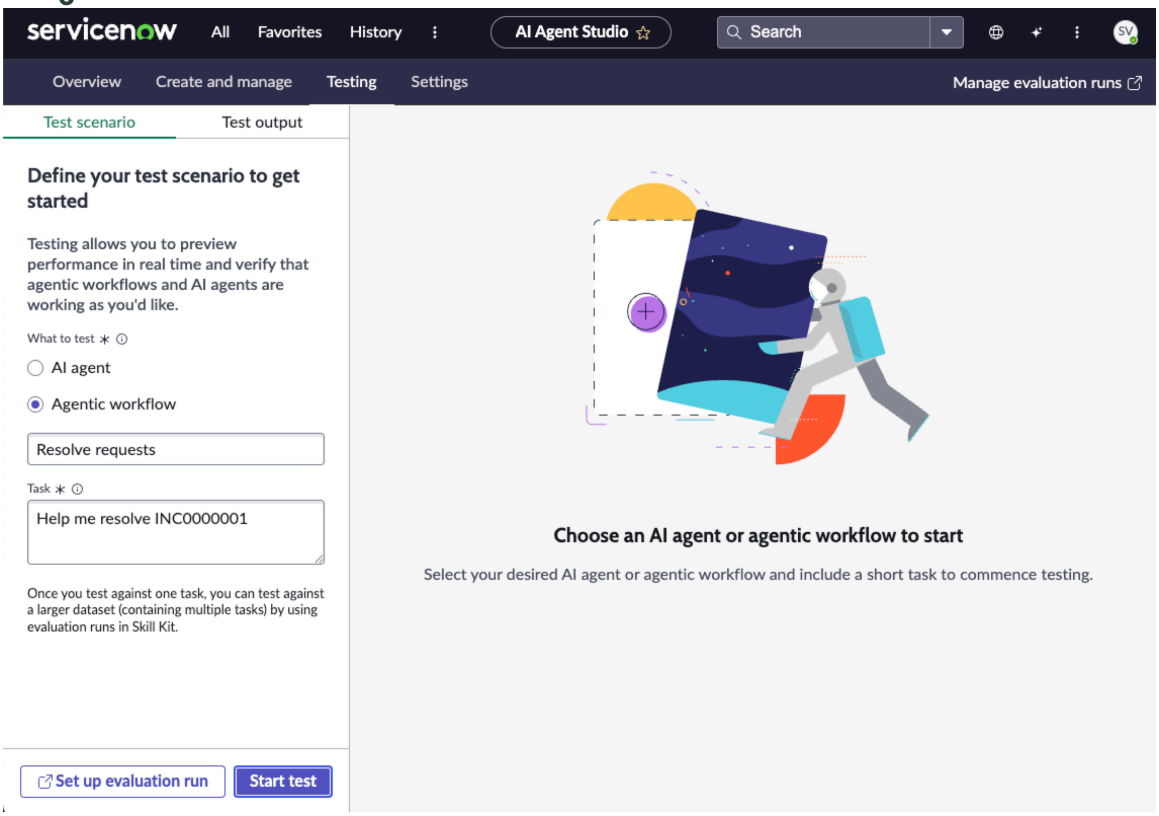
KI-Agent-Tests

Von KI-Agenten-Studio Testseite können Sie Ihre agentischen Workflows und KI-Agents testen, indem Sie sie bitten, kurze Aufgaben auszuführen, die Teil ihrer erweiterten Workflows wären. Sie könnten beispielsweise eine Aufgabe von ausführen *Lösen Sie einen Incident* Agentischer Workflow zur Lösung eines bestimmten Incident. Nach Beginn der Aufgabe können Sie die KI-Agent-Konversation, den KI-Agent-Orchestrator und die Logikkette sehen, die zum Erreichen der Aufgabe verwendet wird.

Das folgende Beispiel zeigt die Eingaben für einen agentischen Workflow zum Lösen von Anforderungen auf der Testseite von KI-Agenten-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.

KI-Agenten-Studio Testseite



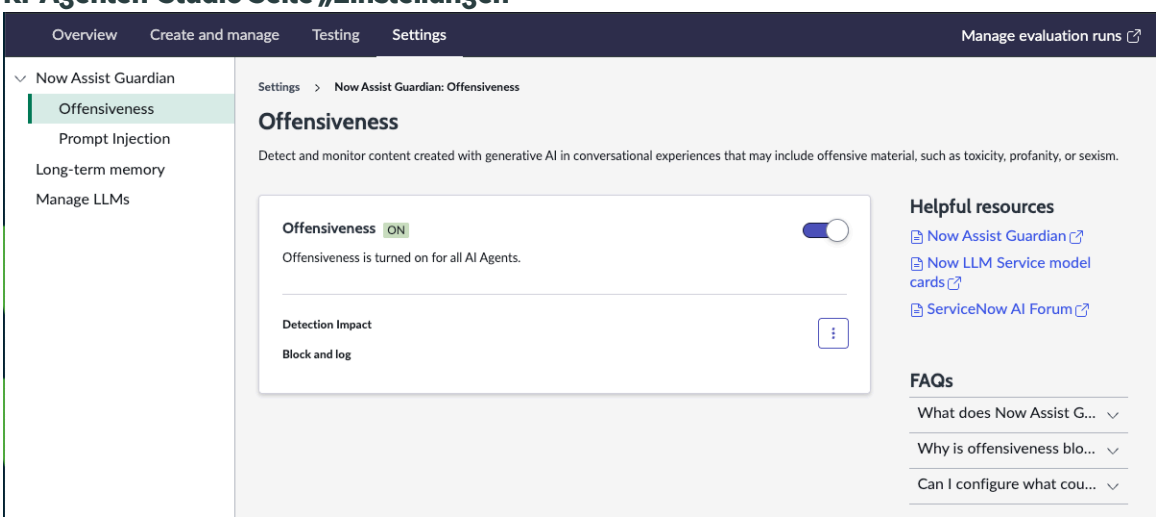
KI-Agenten-Studio Einstellungen

Von KI-Agenten-Studio Einstellungsseite können Sie aktivieren Now Assist Guardian Für Ihre KI-Agents. Mit Now Assist Guardian, Sie können Folgendes konfigurieren:

- Erkennung von Anstößigkeit
- Entscheidung für Prompt Injection-Versuch
- Langzeitspeicher für KI-Agents
- LLMs verwalten

Die folgende Abbildung zeigt KI-Agenten-Studio Einstellungen.

KI-Agenten-Studio Seite „Einstellungen“



Automatische Übersetzung

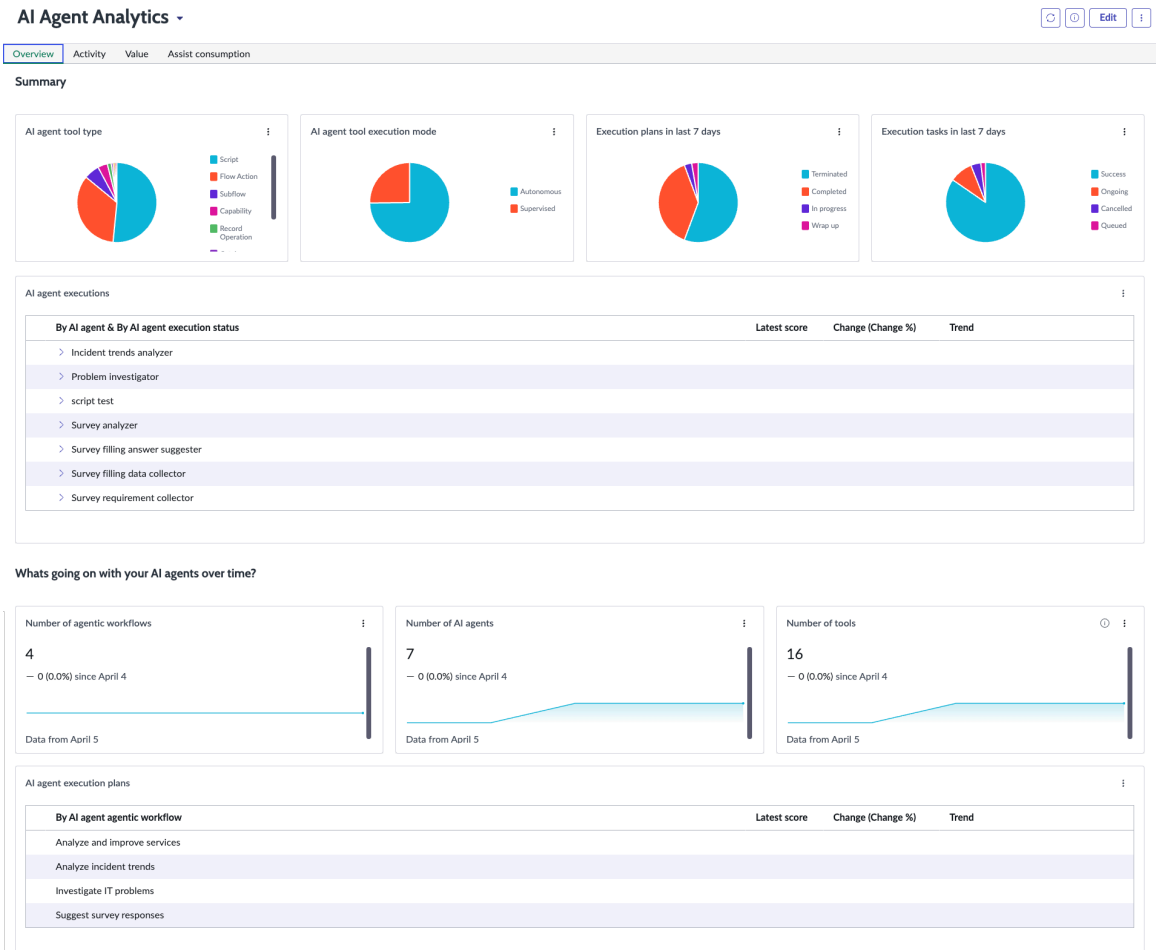
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

KI-Agent Analytics-Dashboard

Im Dashboard „KI-Agent-Analytics“ können Sie die wichtigen Statistiken zu Ihren KI-Agents und agentischen Workflows überprüfen. Sie können die Daten zur Anzahl der verwendeten Service Desk-Mitarbeiter und agentischen Workflows, zur Effizienzsteigerung der Lösungszeit und zur Anzahl der Ausführungen anzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt die Übersichtsseite für das Dashboard „KI-Agent Analytics“.

KI-Agent Analytics-Dashboard – Übersichtsseite



Domain Separation und Now Assist KI-Agenten-Studio

Domänentrennung wird für Now AssistKI-Agenten-Studio 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.

Übersicht über Domänentrennung

Now Assist KI-Agents verwenden grundlegende Domänentrennungsfunktionen, um die Daten Ihrer Anwender zu schützen. Die Unterstützung der Domänentrennung für KI-Agents wird zur Designzeit und zur Laufzeit angewendet.

Design-Time-Support

Bezieht sich auf das Erstellen oder Aktualisieren von agentischen Workflows, Agents, Tools, Auslöserkonfigurationen usw. KI-Agent-Konfigurationen können für einzelne Service Desk-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und die tatsächlichen agentischen Workflows domänenspezifisch gemacht werden. Administratoren können bestimmte Domänen auf diese Datensätze anwenden. Ähnlich wie bei anderen grundlegenden Domänentrennungen sind Datensätze in den KI-Agents-Tabellen zugänglich, wenn der Anwender derselben oder einer höheren Domäne angehört als diese Datensätze.

Laufzeit-Support

Bezieht sich auf die agentische Konversation im Now Assist Bereich, Webclient oder ein beliebiger Konversationskanal. In den agentischen Konversationen fungiert der Anwender, dessen Identität der Service Desk-Mitarbeiter ausnimmt, als Service Desk-Mitarbeiter, die die Konversation bei Bedarf initiieren. Zum Beispiel, wenn die Konversation über einen im genannten Auslöser erfolgt *Run as*Feld im Auslöserformular eines agentischen Workflows. Wenn der Anwender, dessen Identität der Service Desk-Mitarbeiter annimmt, derselben oder einer höheren Domäne angehört, kann dieser Service Desk-Mitarbeiter auf Konfigurationen zugreifen, die dieser Domäne zugeordnet sind, und sie verwenden.

Die Domänensichtbarkeit für einen agentischen Workflow wird während der Laufzeit basierend auf aufgelöst *Run as*Attribut in der Auslöserbedingung für den agentischen Workflow. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren eines Auslösers für einen agentischen Workflow .

Wenn bei Bedarf eine agentische Konversation ausgelöst wird, wird die Domänentransparenz auf den jeweiligen Service Desk-Mitarbeiter angewendet, der in Aktion ist. Wenn eine agentische Konversation über einen Auslöser initiiert wird, wird die Domänensichtbarkeit auf den Anwender angewendet, der den Anrufer löst (in einem Incident-Datensatz, bei dem der *Run as*Attribut ist auf festgelegt *Caller*), wenn die Konversation für den Incident-Datensatz ausgeführt wird.

Hinweis:
Die **sys_Domain** Das Feld wird allen KI-Agent-Tabellen hinzugefügt, um die Domänentrennung in zu erreichen Now Assist KI-Agents. Der sys_Domain_path, der für die Domänentrennung verfügbar ist, ist in Ihrer Instanz aktiviert.

Um mehr über zu erfahren ServiceNow Domänentrennung, siehe Exploring domain separation .

Funktionsweise der Domänentrennung in Now Assist KI-Agenten-Studio

Die Prozesstrennung wird durch die Verwendung der Spalte „sys_overrides“ in domänenfähigen Tabellen aktiviert. Jede Tabelle, die sowohl die Felder „sys_Domain“ als auch „sys_overrides“ enthält, kann so konfiguriert werden, dass sie andere Prozesse als die übergeordnete Domäne aufweist.

KI-Service Desk-Mitarbeiter unterstützen nur Konfigurationstabellen, die prozessgetrennt werden sollen. Nachfolgend finden Sie die Liste der Tabellen, die prozessgetrennt sind:

- sn_aia_Agent_config
- sn_aia_usecase_config_override

Domänentrennung in Now Assist KI-Agents unterstützen:

- Discovery des Agentic-Workflows.
- KI-Agent und seine Tools können in der X-Domäne aktiv und in der Y-Domäne inaktiv sein.
- Die Arbeitsspeicherkategorie kann in der Domäne X aktiv und in der Domäne Y inaktiv sein.
- sn_aia_property kann in einer anderen Domäne überschrieben werden.
- Auslöser können in einer anderen Domäne überschrieben 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.

Hinweis:
Details des KI-Agents und des agentischen Workflows können in den verschiedenen Domänen nicht überschrieben werden.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mehrere Konversationen in Now Assist KI-Agents

Mit mehreren aktiven Konversationen können Servicemitarbeiter separate Konversationen für verschiedene Datensätze führen. Sie können den Kontext mehrerer Konversationen beibehalten und mehreren KI-Agents ermöglichen, gleichzeitig über zu interagieren Now Assist Bereich.

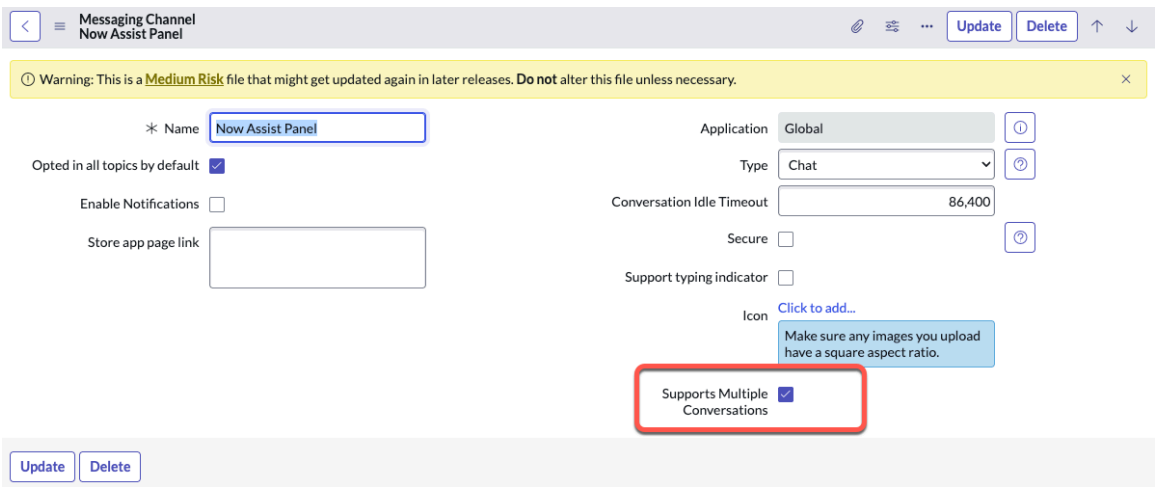
Übersicht über mehrere Konversationen zwischen Servicemitarbeitern und KI-Agents

Nach der Konfiguration können Servicemitarbeiter mit mehreren Konversationen von KI-Mitarbeitern über interagieren Now Assist Bereich.

Hinweis:
Standardmäßig ist Now Assist Der Bereich unterstützt derzeit nur eine einzelne Konversation, und Sie müssen die Unterstützung mehrerer Konversationen aktivieren, wenn Sie sie verwenden möchten

Aktivieren mehrerer Konversationen

Aktivieren Sie mehrere Konversationen in einem ServiceNow Instanz in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_Channel.list], indem der Wert von festgelegt wird **Unterstützt Mehrere Konversationen** Feld auf der Now Assist Bereichsdatensatz bis **Wahr** . Wenn dieses Feld nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Sie sich im globalen Bereich befinden und die Standardansicht verwenden. Durch Speichern des Datensatzes und Aktualisieren der Instanz können Sie die Funktionen für mehrere aktive Konversationen in anzeigen Now Assist Bereich.



Titel für die Konversation

Mit der Funktion „mehrere Konversationen“ in aktiviert Now Assist Bereich wird die erste Äußerung des Servicemitarbeiters als Titel für diese Konversation festgelegt. Beispiel: Wenn die erste Äußerung lautet Erklären Sie das Change-Risiko , Dann erklären, dass das Change-Risiko als Titel für diese Konversation in festgelegt ist Now Assist 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.

Eine neue Konversation wird gestartet

Starten Sie eine neue Konversation, indem Sie das Plus-Symbol ( ) Und Auswahl eines Themas. Zeigen Sie die Konversationsliste an, indem Sie das Symbol alle Chats ( ), um die aktiven Chats und geschlossenen Chats anzuzeigen.

Ungelesene Chats in der Konversationsliste

Zeigen Sie die Batch-Anzahl der ungelesenen Chats auf dem Konversationslistensymbol an ( ). Beispiel: Wenn die Zahl 6 im Symbol „alle Chats“ ( ), das bedeutet, dass es sechs ungelesene Konversationen auf der gibt Now Assist Bereich.

Deaktivieren Sie Bezugsvermerke in KI-Agenten-Studio

Deaktivieren Sie Bezugsvermerke für bestimmte agentische Workflows oder KI-Agents in KI-Agenten-Studio Wenn Bezugsvermerke nicht erforderlich sind oder vertrauliche Informationen enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind die Bezugsvermerke für alle agentischen Workflows und KI-Agents aktiviert. Die Tabelle „Agent-Eigenschaften“ [sn_aia_property] ermöglicht das Deaktivieren von Zitaten auf Ebene des agentischen Workflows oder KI-Agents. Erstellen Sie einen Datensatz nur, wenn Sie Bezugsvermerke für bestimmte agentische Workflows oder KI-Agents deaktivieren möchten, wenn dies der Fall ist **Ausgabetransformationsstrategie** Das Feld im Datensatz des Service Desk-Mitarbeiters-Tools ist entweder auf festgelegt **Zusammenfassung für Suchergebnisse** Oder **Ausführlich** .

- Alle Bezugsvermerke werden vom LLM (Large Language Model) generiert, das die ihm zur Verfügung stehenden Informationen verwendet.
-

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Tabellen** Und öffnen Sie die Tabelle „Agent-Eigenschaften“ [sn_aia_property].
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Agent-Eigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Agent-Eigenschaftsdatensatz, der zum Ausblenden von Bezugsvermerken für den agentischen Workflow oder den KI-Agent verwendet wird.
Wert	Geben Sie An **Falsch** Als Wert zum Ausblenden der Bezugsvermerke.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der sich der agentische Workflow oder KI-Agent des Ziels befindet.

Automatische Übersetzung

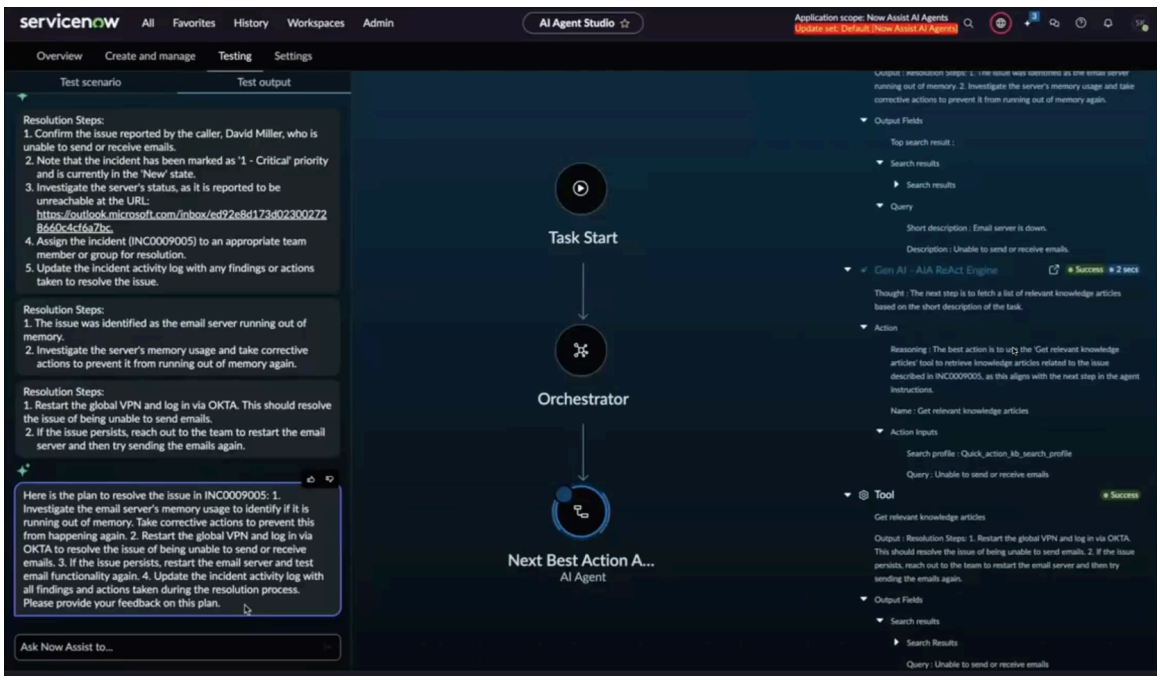
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Zieldatensatz	Der Datensatz des agentischen Workflows oder KI-Agents des Ziels.
Anwendung	Der Anwendungsbereich für den Datensatz der Agent-Eigenschaft: Now Assist KI-Agents.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Führen Sie einen KI-Agent oder einen agentischen Workflow aus, für den Sie Zitate deaktiviert haben. Die Ausgabe wird ohne Bezugsvermerke angezeigt. Im folgenden Beispiel finden Sie eine Referenz.



Folgekonversationen

KI-Agents setzen die Folgekonversationen fort, nachdem die Ausführung des KI-Agents abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Systemeigenschaft [sn_aia.enable_Follow_up] auf festgelegt ist **Wahr** Und wenn kein Datensatz für den agentischen Workflow vorhanden ist, der in der Tabelle „Agent-Eigenschaften“ [sn_aia_property] erstellt wurde, fahren die KI-Agents mit fort Wie kann ich Ihnen sonst helfen? Nachverfolgungsnachricht nach der Ausführung des agentischen Workflows.

Die KI-Agent-Konversation wird nach Abschluss der Ausführung standardmäßig nicht geschlossen. Wenn Sie das Folgeverhalten für Ihre KI-Agents für einen bestimmten agentischen Workflow überschreiben möchten, müssen Sie einen Datensatz in der Tabelle „Agent-Eigenschaften“ [sn_aia_property] 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Tabellen** Und öffnen Sie die Tabelle „Agent-Eigenschaften“ [sn_aia_property].
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Agent-Eigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Agent-Eigenschaftsdatensatz für den agentischen Workflow.Beispiel: `Follow_up_Behaviour`
Wert	Geben Sie die folgenden Werte gemäß der Anforderung an: ○ **No_Follow_CLOSE_Conversation** : Schließt die Konversation, nachdem der Anwendungsfall abgeschlossen ist. ○ **No_Follow_Open_Conversation** : Hält die Konversation offen, nachdem der Anwendungsfall abgeschlossen ist.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der sich der agentische Zielworkflow befindet: Tabelle „Agentische Workflows“ [sn_aia_Use Case].
Zieldatensatz	Der Datensatz des agentischen Workflows oder KI-Agents des Ziels.
Anwendung	Der Anwendungsbereich für den Datensatz der Agent-Eigenschaft: Now Assist KI-Agents.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Now Assist Agentische Workflows

Sie können anpassen Now Assist Agentische Workflows, um die Anforderungen Ihrer Anwender in verschiedenen Workflows zu erfüllen. Sie können beispielsweise Agentic KI verwenden, um Aufgaben zu lösen, Routineverfahren mit variabler Routine auszuführen und Ursachen oder analytische Trends zu untersuchen.

Übersicht über Agentische Workflows

Agentic-Workflows verwenden mehrere KI-Agents, um bestimmte Ergebnisse zu erzielen. Verschiedene Workflows bieten verschiedene verfügbare Aufgaben. Viele Vorlagen für agentische Workflows können aktiviert, dupliziert oder angepasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Vorlage für einen agentischen Workflow Und Duplizieren Sie einen agentischen Workflow .

Workflow- und Produkt-Agentic-Workflows

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren aggregierten Workflows für KI-Agents beschrieben, die in enthalten sind Now Assist 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.

Verfügbare agentische Workflows nach Produkt

Produkt	Verfügbare agentische Workflows
Now Assist für Accounts Payable Operations (APO)	Löse Lieferantenfragen
Now Assist für Configuration Management Database (CMDB)	• Konfigurationselement erstellen • Ratschläge zur CMDB-Governance bereitstellen • CMDB durchsuchen
Now Assist in Contract Management	Vertrags-Repository verwalten
Now Assist für CSM	Selektierungsfälle
Now Assist für Enterprise-Architektur (EA)	Enterprise-Architekturdiagramm generieren
Now Assist für Financial Services Operations (FSO)	Unterstützung bei der Lösung von Rückbuchungsbetrug
Now Assist für Hardware Asset Management (HAM)	• Hilfe bei der Verwaltung von Hardware-Asset-Anforderungen • Helfen Sie bei der Reparatur von Hardware-Assets
Now Assist für den Arbeitsschutz	Aktionen für Sicherheits-Incidents erstellen
Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)	• Onboarding-Hochlaufplan generieren • Lösen Sie nicht kritische HR-Fälle • Richtlinie auflösen • Planen Sie Wachstumskonversationen • Planen Sie Interviews
Now Assist für integriertes Risikomanagement (IRM)	Lösungen von GRC-Problemen optimieren
Now Assist für IT Operations Management (ITOM)	• Warnungsauswirkungen analysieren • Analysieren Sie potenzielle Auswirkungen • Warnungen selektieren und analysieren
Now Assist für ITSM	• Bewerten Sie Konflikte für eine Change-Anforderung • Bewerten Sie die Qualität einer Change-Anforderung • SLA erklären • Change-Anforderungspläne generieren • Überprüfungen nach Incident generieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 agentische Workflows nach Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Verfügbare agentische Workflows
	• Untersuchung und Lösung von ITSM-Incidents • Microsoft 365-Gruppenmitglieder verwalten • Benachrichtige Nutzer mit Twilio • Einen Change terminieren • Selektierung und Kategorisierung von ITSM-Incidents • ITSM-Incidents abschließen und lösen
Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)	Selektierung juristischer Anforderungen
Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)	
Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)	Hilfe bei der Pflege neuer Leads
Now Assist für Security Incident Response	• Analysieren von Metriken für Security Operations • Security Incident schließen • SIR-Schichtübergabebericht generieren • Security Incident lösen
Now Assist für Software Asset Management (SAM)	• Erstellen Sie eine Software-Reklamationsregel • Bewerten Sie den Kandidaten für die Softwareentfernung • Helfen Sie bei der Verwaltung von Software-Asset-Anforderungen
Now Assist für Sourcing und Beschaffungsvorgänge (SPO)	Hilfe bei der Erfüllung von Beschaffungsanfragen
Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)	Projektaufgaben überwachen
Now Assist für Supplier Lifecycle Operations (SLO)	Lieferanten-Onboarding koordinieren
Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)	• Analysieren Sie den Netzwerk-Incident • Risiken analysieren und Lösungen empfehlen • Helfen Sie bei der Behebung von Rechnungsproblemen • Interaktionsintegrität überwachen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 agentische Workflows nach Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Verfügbare agentische Workflows
	• Testen und reparieren Sie Probleme mit Telekommunikationsservices • Lösen Sie den Kontaktpunkt zur Risikominderung aus • Service Bridge-Onboarding • Unterstützen Sie Verlängerungen und Erweiterungen
Now Assist für Vulnerability Response	• Bewerten Sie das Risiko von Schwachstellen • Status der Schwachstellenkorrektur analysieren
Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)	• Automatisieren Sie Kartenaktualisierungen • Unterstützung bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen • Temporäre Bereichsschließungen verwalten • Optimieren Sie Reinigungsaktivitäten
Now Assist Für Zero Copy Connector für ERP	• Datenprodukt-Explorer • Rufen Sie ERP-Informationen ab
Now Assist Plattform	• Incident-Trends analysieren • Klassifizieren Sie Aufgaben • Generieren Sie meinen Arbeitsplan • Generieren Sie Lösungspläne • Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung von Services • IT-Probleme untersuchen • E-Mails für Aufgaben verarbeiten • Bilder für Aufgaben verarbeiten • Umfrageantworten vorschlagen

Plattform – Agentische Workflows

Sie können verfügbare verwenden Now Assist KI-Agents Platform – Agentische Workflows, um Geschäftsergebnisse mit selbstausführenden autonomen KI-Agents zu erzielen.

Verwenden Sie die folgenden agentischen Workflows, die mit verfügbar sind ServiceNow AI Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 agentische Workflows für Plattform

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Incident-Trends analysieren	Erkennt wiederkehrende Muster, sagt Unterbrechungen voraus und ermöglicht proaktive Lösungen.	Analyse von Incident-Trends
Klassifizieren Sie Aufgaben	Selektiert Aufgaben durch Aktualisieren von Feldern, Bewertung der Stimmung und Zusammenfassung.	• KI-Agent für Datensatzverwaltung • KI-Agent für Vorhersage des Datensatzfeldwerts
Generieren Sie meinen Arbeitsplan	Stellt einen personalisierten Arbeitsplan basierend auf der aktuellen Arbeit und den Verlaufsdaten der vorherigen Arbeit bereit.	• Aufwand schätzen – KI-Agent • Priorisieren Sie den KI-Mitarbeiter für Arbeit • KI-Agent für Planarbeit
Generieren Sie Lösungspläne	Analysiert Aufgaben, generiert Lösungszusammenfassungen und aktualisiert Kommentare oder Arbeitsnotizen.	• Nächst beste Aktionsempfehlung – KI-Agent • KI-Agent für Datensatzverwaltung • KI-Agent für Webrecherche und -Empfehlungen
Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung von Services	Analysiert Feedback, Trends und Metriken und bietet Empfehlungen zur Optimierung von Prozessen.	• Erfassung von Umfrageanforderungen • Umfrageanalyse
IT-Probleme untersuchen	Bietet Einblicke aus Incident- oder Problemdetails.	Problemuntersuchungen
E-Mails für Aufgaben verarbeiten	Verarbeitet E-Mails und konvertiert sie in Aufgaben.	• KI-Agent für Datensatzverwaltung • KI-Agent „E-Mail-Aktionen und -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.

Verfügbare agentische Workflows für Plattform

(Fortsetzung)

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
		• E-Mail an neue Aufgabenerstellung • E-Mail für vorhandenen übergeordneten Lead
Bilder für Aufgaben verarbeiten	Verarbeitet Bilder und konvertiert sie in Aufgaben.	• Bildprozessor-Agent • KI-Agent für Datensatzverwaltung • KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke
Umfrageantworten vorschlagen	Schlägt Antworten für Umfragefragen vor.	• Antwortvorschläge für Umfragen • Datensammler für Umfragebeantwortung

Wichtig:
Standardmäßig sind alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie entweder Folgendes tun Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Oder Duplizieren Sie den agentischen Workflow , Und fahren Sie dann mit den folgenden Schritten fort:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

Tools, die KI-Agents in agentischen Workflows zugeordnet sind

Um die Tools zu finden, die KI-Agents zugeordnet sind, die in den agentischen Workflows verwendet werden, können Sie die folgenden Schritte ausführen:

- Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**
- Wählen Sie auf der Registerkarte Agentische Workflows den agentischen Workflow aus.
- In **Beschreiben und verbinden** Schritt des geführten Setups wählen Sie den KI-Agent aus, für den Sie die Tools anzeigen 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.

- Wechseln Sie zu **Fügen Sie Tools und Informationen hinzu** Schritt.
- Überprüfen Sie die Tools, die dem KI-Agent zugeordnet sind.
- Wiederholen Sie dies für alle KI-Agents im agentischen Workflow.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Plattform – Aufgabentrends analysieren – Agentischer Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Plattform – Aufgabentrends analysieren“ für KI-Agents, um wiederkehrende Aufgabenmuster zu erkennen, damit Sie sie kennzeichnen und lösen können, bevor sie eskalieren.

Übersicht über Aufgabentrends analysieren

Der agentische Workflow „Aufgabentrends analysieren“ kann dazu beitragen, das Aufgabenmanagement zu verbessern, indem wiederkehrende Muster erkannt, Unterbrechungen vorhergesagt und eine proaktive Lösung ermöglicht wird, um Ausfallzeiten zu reduzieren und die Zuverlässigkeit zu verbessern. Aufgaben werden vom LLM gruppiert und indiziert, damit das LLM häufige wiederkehrende Probleme und Stammmuster analysieren kann. Das LLM generiert dann Lösungsempfehlungen basierend auf der Analyse und zeigt sie Ihnen an. Sie können Feedback für das LLM geben, um zusätzliche Analysen zu leiten, und die Konversation endet, nachdem Sie die Zufriedenheit mit den Ergebnissen bestätigt haben.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem agentischen Workflow „Trends für Aufgaben analysieren“ zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Indem Auslöser aktiviert werden und die Anzeigeeinstellungen so festgelegt werden, dass sie enthalten Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen Workflows.

Hinweis:
Derzeit aktiviert der agentische Workflow Aufgabentrends analysieren keine Filterung oder Bedingungen für die analysierten Aufgaben, z. B. nur Aufgaben innerhalb eines bestimmten Datumsbereichs.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Damit sich dieser agentische Workflow wie erwartet verhält, sollten Sie mindestens 500 Incidents in Ihrer Incident-Tabelle haben.

Sie müssen auch Group Action Framework (GAF) konfigurieren. Siehe Gruppenaktions-Framework Um weitere Informationen darüber zu erhalten, was GAF ist und wie es eingerichtet 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.

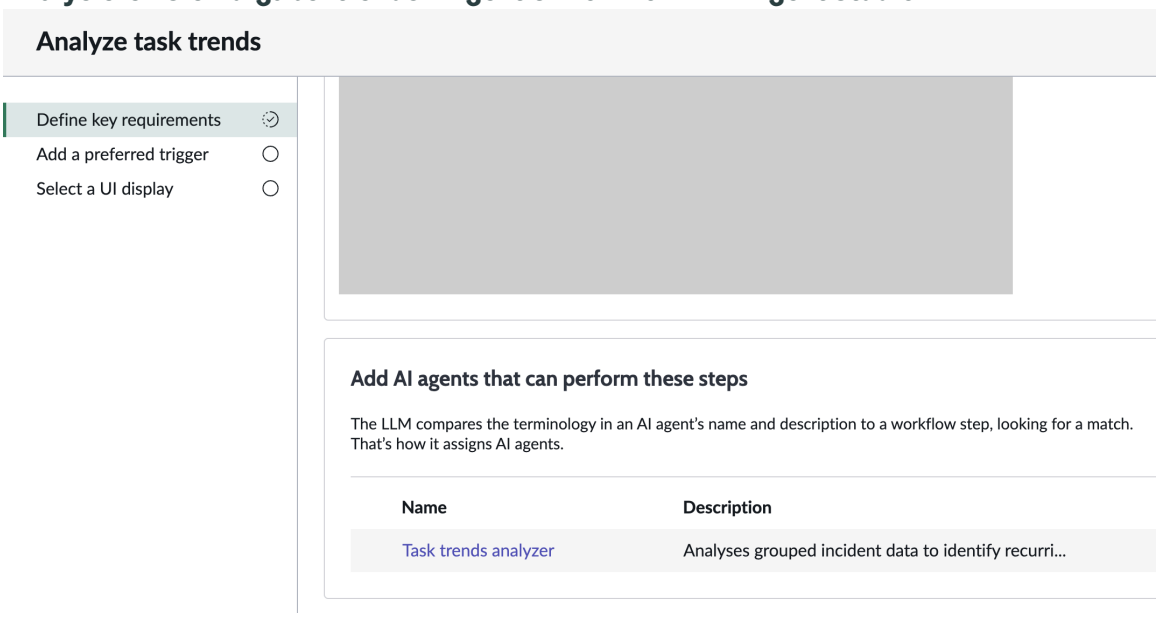
Zugriff auf den agentischen Workflow „Aufgabentrends analysieren“

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Analysieren Sie Aufgabentrends** .

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Analysieren Sie Aufgabentrends – Agentic-Workflow in KI Agent Studio



Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Eingabetaste Analysieren Sie Incident-Trends Oder ähnliche Abfragen, um den agentischen Workflow in auszuführen *Now Assist* Bereich. Sie können diesen Workflow auch auf der Testseite von ausführen KI-Agenten-Studio Mit derselben Äußerung im Feld Aufgabe, wenn Sie die Rolle sn.aia_admin innehaben.

Problembehandlung

Beim Ausführen dieses agentischen Workflows kann ein Fehler angezeigt werden, der den status „Ich konnte nicht analysieren, da ich nicht über die erforderlichen Ressourcen verfügte“ anzeigt. Dieser Fehler tritt auf, wenn GAF nicht für die Tabelle konfiguriert ist, die Sie analysieren möchten. Siehe Konfigurieren Sie Das Gruppenaktions-Framework Für Schritte zum Konfigurieren von GAF für die Tabelle. Wenn Sie nach der Konfiguration von GAF weiterhin Probleme haben, wenden Sie sich an Now Support.

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Aufgabentrends analysieren“ verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Agents aufgeführt, die im agentischen Workflow „Aufgabentrends analysieren“ verwendet 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.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Aufgabentrends analysieren“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Analyse von Aufgabentrends	Analysiert die Aufgabendaten, um die wiederkehrenden Probleme und Ursachen zu identifizieren, damit Empfehlungen gegeben werden können.

[store-future: BEGIN review]

Tools, die KI-Agents im agentischen Workflow „Aufgabentrends analysieren“ zugeordnet sind

Die folgenden Tools sind den KI-Agents zugeordnet, die im agentischen Workflow „Aufgabentrends analysieren“ verwendet werden.

Tools, die vom KI-Agent der Aufgabentrends-Analyse verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
GAF-Daten für Incidents abrufen **Hinweis:** Siehe Richten Sie das Gruppenaktions-Framework ein Um zu erfahren, wie Sie mit dem Group Action Framework (GAF) beginnen.	Skript	Autonom

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auslöser für den agentischen Workflow „Incident-Trends analysieren“

Für den agentischen Workflow „Incident-Trends analysieren“ sind keine vordefinierten Auslöser vorhanden. Mit müssen Sie eigene Auslöser erstellen Geführtes Setup Zum Erstellen und Aktivieren von agentischen Workflows.

[End]

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattform – Aufgaben klassifizieren – Agentischer Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Plattform – Aufgaben klassifizieren“ für KI-Agents, um relevante Informationen zu Aufgaben automatisch zu sammeln und Entscheidungen über Prioritäten und Zuweisungen zu treffen.

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

Klassifizieren Sie Aufgaben – Übersicht

Der agentische Workflow „Aufgaben klassifizieren“ kann dazu beitragen, die Effizienz und Genauigkeit zu verbessern, indem automatisch Informationen erfasst, Aufgaben priorisiert, Teams zugewiesen, Stimmung erkannt und Aufgabenzusammenfassungen generiert werden.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“ zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Indem Auslöser aktiviert werden und die Anzeigeeinstellungen so festgelegt werden, dass sie enthalten Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen Workflows.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Damit sich dieser agentische Workflow wie erwartet verhält, müssen Sie auch Group Action Framework (GAF) konfigurieren. Siehe Richten Sie die KI-Suche für das Gruppenaktions-Framework ein Und Konfigurieren Sie Das Gruppenaktions-Framework Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit GAF.

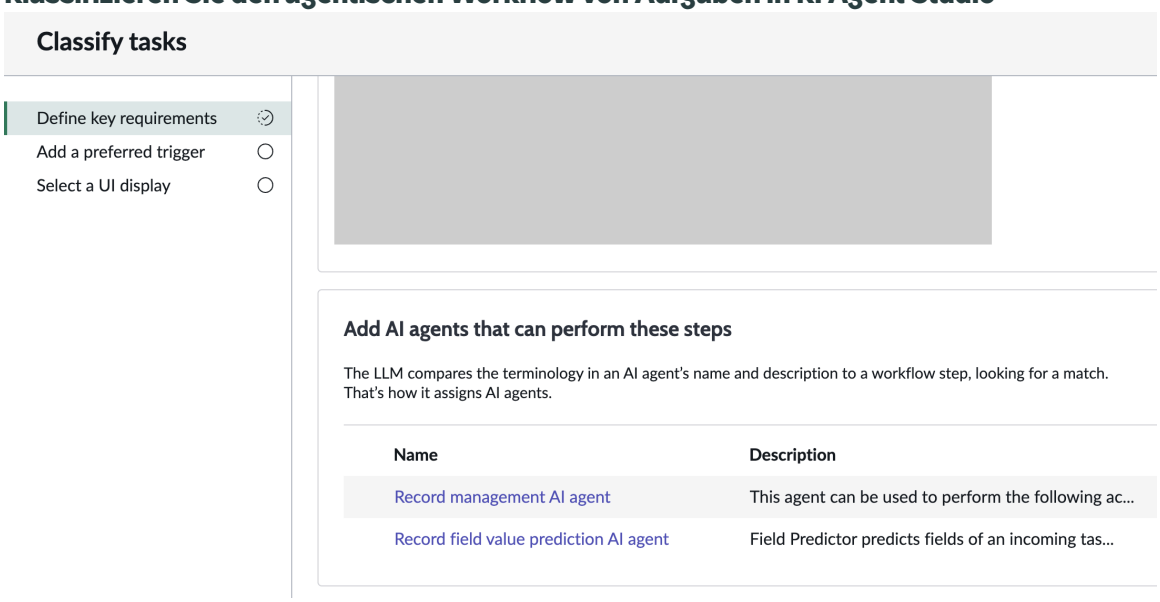
Zugriff auf den agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Klassifizieren Sie Aufgaben** .

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Klassifizieren Sie den agentischen Workflow von Aufgaben in KI Agent 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.

Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Geben Sie diese oder ähnliche Ausdrücke in ein Now Assist Bereich zum Auslösen des Workflows. Sie müssen über die Rolle sn.now_assist_panel_user verfügen, um den Workflow auszuführen. Sie können diesen Workflow auch auf der Testseite von ausführen KI-Agenten-Studio Mit derselben Äußerung im Feld Aufgabe, wenn Sie die Rolle sn.aia_admin innehaben.

- Füllen Sie die Priorität und die Zuweisungsgruppe für INC0001 aus
- Füllen Sie die leeren Felder in INC0001 aus
- Suchen Sie die Priorität für INC001

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“ verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“ verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
KI-Agent für Datensatzverwaltung	Ruft Datensätze mit den angegebenen Details ab, erstellt und aktualisiert sie.
KI-Agent für Vorhersage des Datensatzfeldwerts	Sagt die Felder eines Datensatzes voraus, nachdem eine sys_ID angegeben wurde

[store-future: BEGIN review]

Tools, die KI-Agents im agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“ zugeordnet sind

Die folgenden Tools sind den KI-Agents zugeordnet, die im agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“ verwendet werden.

Tools, die vom KI-Agent des Datensatzhandlers verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Aktualisieren Sie die Datensatzdetails	Subflow	Autonom
Rufen Sie die Datensatzmetadaten ab	Subflow	Autonom
Erstellen Sie den Datensatz	Subflow	Überwacht

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

Tools, die vom KI-Agent für Feldvorhersage verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Felder für einen Datensatz vorhersagen	Subflow	Autonom
Stimmungsdaten abrufen	Subflow	Autonom
Ähnliche Datensätze abrufen	Subflow	Überwacht

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auslöser zum Klassifizieren von Aufgaben

Für den agentischen Workflow „Aufgaben klassifizieren“ sind keine vordefinierten Auslöser vorhanden. Mit müssen Sie eigene Auslöser erstellen Geführtes Setup Zum Erstellen und Aktivieren von agentischen Workflows.

[End]

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattform – Agentischen Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Plattform – meinen Arbeitsplan generieren“, um personalisierte Arbeitspläne für die derzeit zugewiesene Arbeit zu erstellen.

Übersicht über meinen Arbeitsplan generieren

Der agentische Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“ erstellt personalisierte Arbeitspläne basierend auf der aktuell zugewiesenen Arbeit, wodurch der manuelle Aufwand und das Rätselraten bei der Arbeitsplanung reduziert werden. Die KI-Agents des agentischen Workflows identifizieren und rufen alle dem Anwender zugewiesenen Arbeiten ab, prognostizieren den für den Abschluss der Arbeit erforderlichen Aufwand und generieren basierend auf diesen Informationen einen umsetzbaren Arbeitsplan. Der Aufwand wird basierend auf Verlaufsdatensätzen geschätzt, die sich auf die offenen Arbeitselemente beziehen. Generierte Arbeitspläne können die Arbeit mit der höchsten Priorität hervorheben, indem sie Stimmungs-, Impact- und Prioritätsfeldinformationen untersuchen. Dies kann zu einer schnelleren Lösung und weniger verpassten SLAs führen.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem agentischen Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“ zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Durch Hinzufügen von Auslösern und Festlegen der Anzeigeeinstellungen, um einzubeziehen Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen 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.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Now LLM ist kein unterstützter LLM-Anbieter für den agentischen Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“.

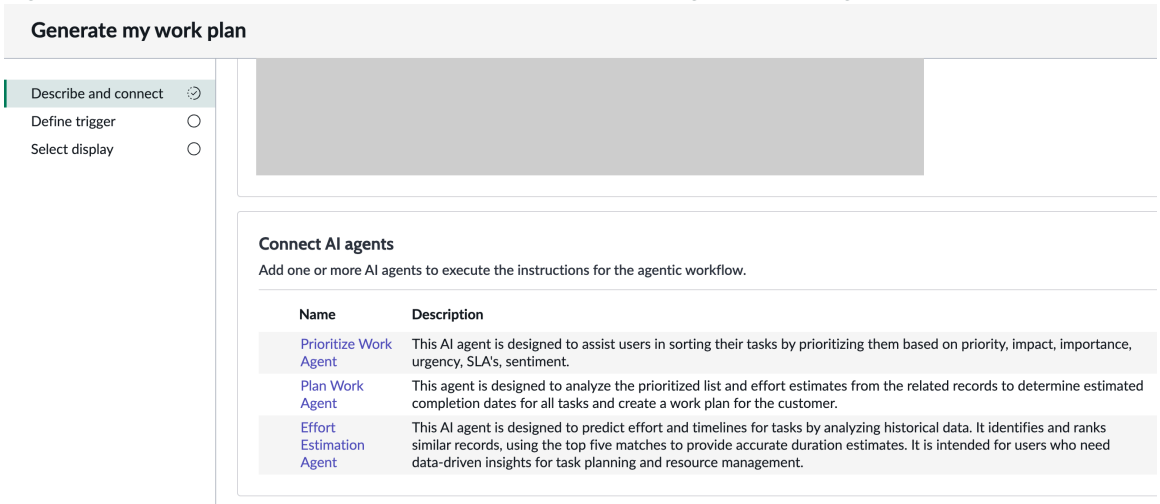
Zugriff auf den agentischen Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Generieren Sie meinen Arbeitsplan** .

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Agents auswählen, wird er in geöffnet KI-Agenten-Studio, Wo Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Agentischen Workflow für meinen Arbeitsplan in KI Agent Studio generieren



Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Eingabetaste `Woran soll ich heute arbeiten?` Oder ähnliche Ausdrücke in Now Assist Bereich zum Auslösen des Workflows. Sie müssen über die Rolle sn.now_assist_panel_user verfügen, um den Workflow auszuführen. Sie können diesen Workflow auch auf der Testseite von ausführen KI-Agenten-Studio Mit derselben Äußerung im Feld Aufgabe, wenn Sie die Rolle sn.aia_admin innehaben.

KI-Agents, die im agentischen Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“ verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“ verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu 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.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „meinen Arbeitsplan generieren“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Aufwand schätzen – KI-Agent	Analysiert ähnliche frühere Aufgaben, um den für den erfolgreichen Abschluss der Arbeit erforderlichen Aufwand vorherzusagen.
Priorisieren Sie den KI-Mitarbeiter für Arbeit	Ordnet Aufgaben dynamisch basierend auf Parametern wie Dringlichkeit, Priorität, SLAs, Stimmung und Auswirkung an.
KI-Agent für Planarbeit	Generiert einen personalisierten und ausführbaren Plan für die zugewiesene Arbeit mit dem empfohlenen Zeitplan.

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattform – Agentischer Workflow zum Generieren von Lösungsplänen

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Plattform – Lösungspläne generieren“ für KI-Agents, um Aufgabendatensatzdetails abzurufen, Lösungszusammenfassungsschritte zu generieren und Kommentare oder Arbeitsnotizen zu aktualisieren.

Übersicht über Lösungspläne generieren

Der agentische Workflow „Lösungspläne generieren“ kann zur Lösung von Aufgaben beitragen, indem Datensatzdetails erfasst und Lösungszusammenfassungen generiert werden, die Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzugefügt werden können. Aufgrund der dynamischen Art von KI-Agents kann dieser agentische Workflow für Aufgaben verwendet werden, die komplexe Logik erfordern, auch wenn er mit minimalen Details bereitgestellt wird.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem agentischen Workflow „Lösungspläne generieren“ zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Indem Auslöser aktiviert werden und die Anzeigeeinstellungen so festgelegt werden, dass sie enthalten Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen Workflows.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Damit sich dieser agentische Workflow wie erwartet verhält, müssen Sie auch Group Action Framework (GAF) konfigurieren. Siehe Richten Sie die KI-Suche für das Gruppenaktions-Framework ein Und Konfigurieren Sie Das Gruppenaktions-Framework Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit GAF.

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

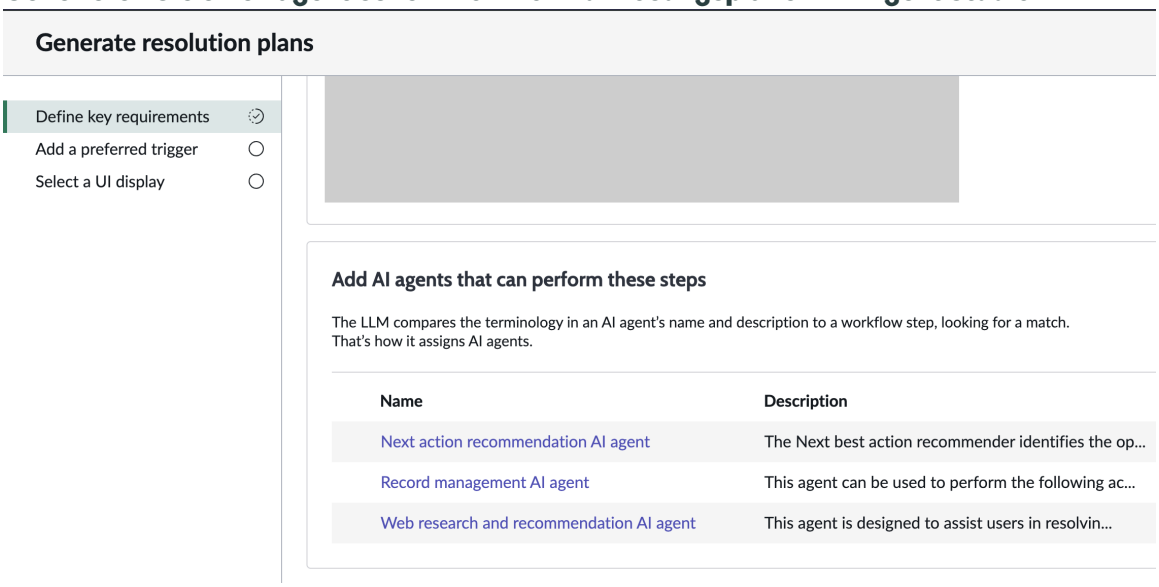
Zugriff auf den agentischen Workflow „Lösungspläne generieren“

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Generieren Sie Lösungspläne** .

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Generieren Sie einen agentischen Workflow für Lösungspläne in KI Agent Studio



Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Geben Sie diese oder ähnliche Ausdrücke in ein Now Assist Bereich zum Auslösen des Workflows. Sie müssen über die Rolle sn.now_assist_panel_user verfügen, um den Workflow auszuführen. Sie können diesen Workflow auch auf der Testseite von ausführen KI-Agenten-Studio Mit derselben Äußerung im Feld Aufgabe, wenn Sie die Rolle sn.aia_admin innehaben.

- Generieren Sie einen Lösungsplan für INC0001
- Erstellen Sie detaillierte Lösungsschritte für INC0001
- Lösen Sie INC0001

UI-Aktion

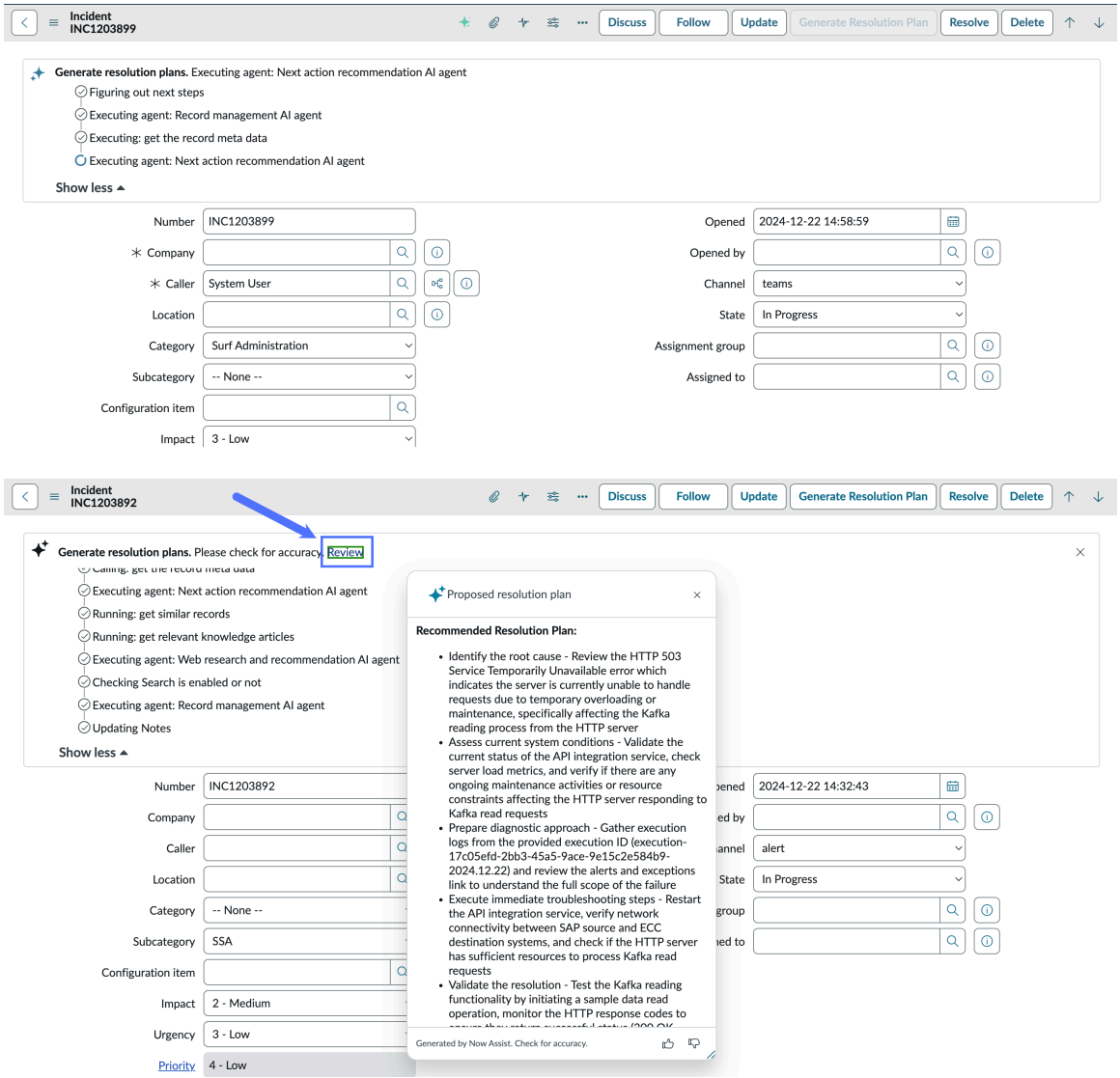
Um Anwendern das Generieren von Lösungsplänen im Incident-Formular in UI16 verfügbar zu machen, müssen Sie die UI-Aktion aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine Schaltfläche angezeigt, die besagt **Generieren Sie Einen Lösungsplan** Wenn Anwender aktive Datensätze in der Incident-Tabelle anzeigen.

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Aktionen**an.
2. Suchen Sie in *Name*Feld für `*Generieren Sie einen Lösungsplan` .
3. Öffnen Sie den Datensatz.

Automatische Übersetzung

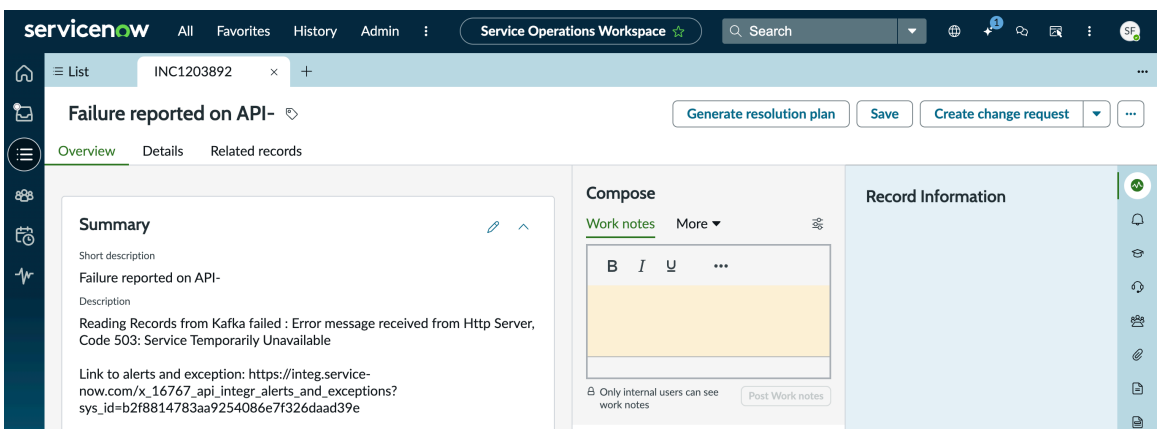
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

4. Festlegen *Active*Bis `Wahr` .
5. Speichern oder aktualisieren Sie den Datensatz.



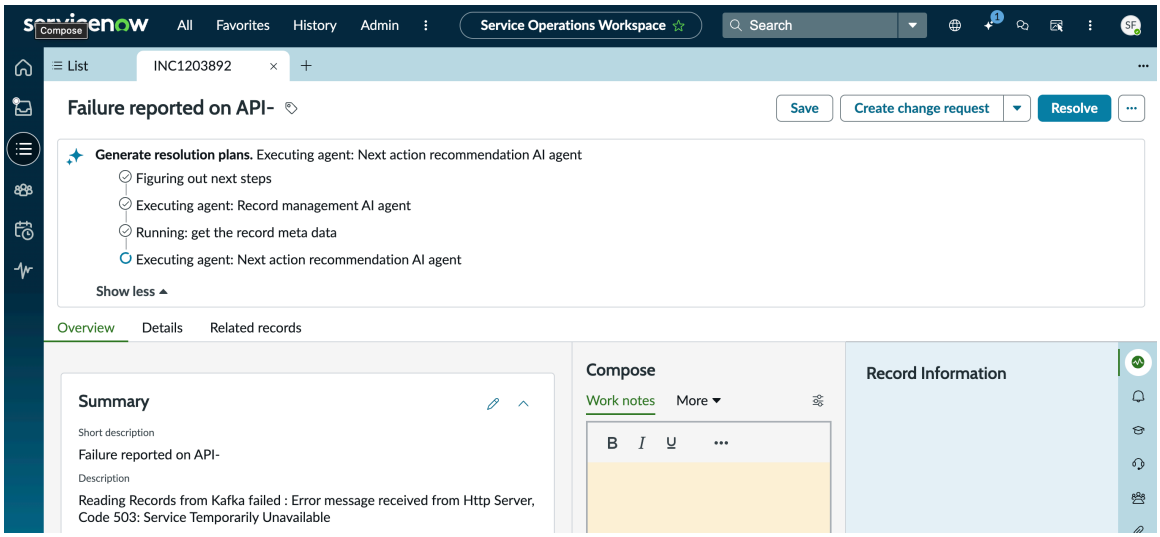
Deklarative Aktion für Service Operations-Arbeitsbereich

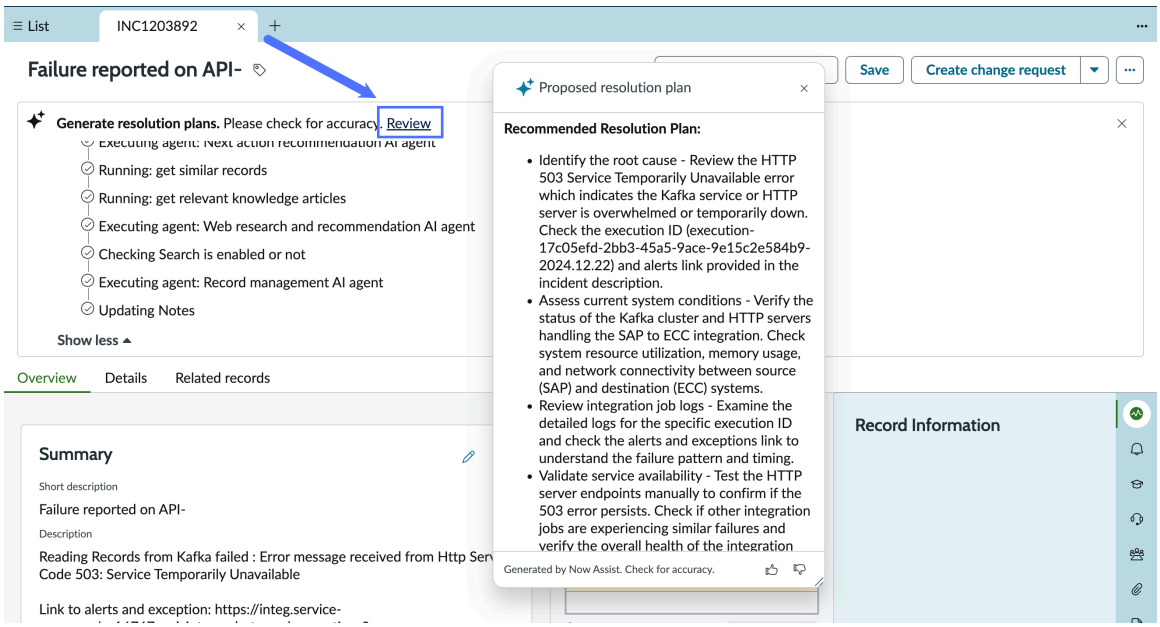
Um die Schaltfläche für zu aktivieren **Generieren Sie Einen Lösungsplan** Für den Service Operations-Arbeitsbereich müssen Sie den Arbeitsbereich in UI Builder neu konfigurieren.



Automatische Übersetzung

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





KI-Agents, die im agentischen Workflow „Lösungspläne generieren“ verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „Lösungspläne generieren“ verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Lösungspläne generieren“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Nächst beste Aktionsempfehlung – KI-Agent	Identifiziert die Schritte zum Lösen von Aufgaben, indem auf die Details zu ähnlichen Aufgaben verwiesen wird und Wissensartikel überprüft 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.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Lösungspläne generieren“ (Fortsetzung)

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
KI-Agent für Datensatzverwaltung	Ruft Datensatzaktionen mit den angegebenen Datensatzdetails ab, erstellt und aktualisiert sie.
KI-Agent für Webrecherche und -Empfehlungen	Analysiert Probleme und generiert Lösungsschritte mithilfe von Websuchtools.

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattform Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenorientierten Workflows für Services

Verwenden Sie die Plattform Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenbasierten Workflows für KI-Mitarbeiter, um Feedback, Leistungsmetriken und Verlaufstrends kontinuierlich zu analysieren, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Identifizieren Sie Möglichkeiten, die Übersicht über Services zu verbessern

Die Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenorientierten Workflows für Services kann dazu beitragen, die Servicebereitstellung und die Kundenzufriedenheit zu optimieren, indem Feedback, Metriken und Trends analysiert werden, um umsetzbare Empfehlungen zur Prozessverbesserung zu geben.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die mit der Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenbasierten Workflows für Services verknüpft sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Indem Auslöser aktiviert werden und die Anzeigeeinstellungen so festgelegt werden, dass sie enthalten Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen Workflows.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Zugriff auf Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung des agentischen Workflows für Services

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

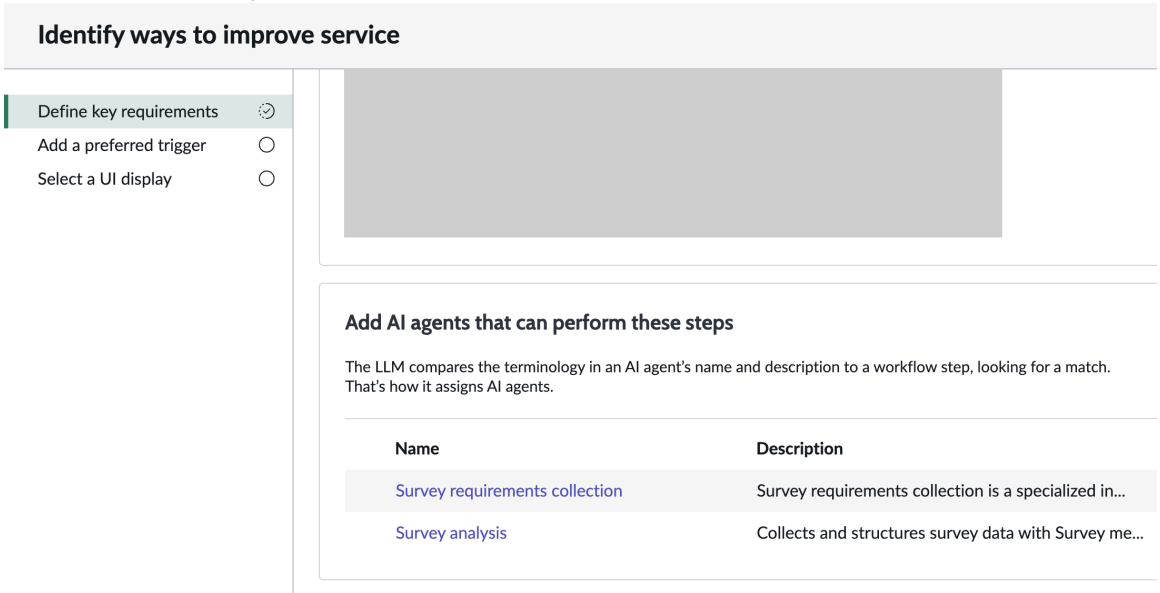
1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung von Services** .

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung des agentischen Workflows für Services in KI Agent Studio



Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Eingabetaste Schlagen Sie Verbesserungen für die kontinuierliche Serviceverbesserung vor Oder ähnliche Ausdrücke in Now Assist Bereich zum Auslösen des Workflows. Sie können diesen Workflow auch auf der Testseite von ausführen KI-Agenten-Studio Mit derselben Äußerung im Feld Aufgabe, wenn Sie die Rolle sn.aia_admin innehaben.

KI-Agents, die in verwendet werden, identifizieren Möglichkeiten zur Verbesserung des agentischen Workflows für Services

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die bei der Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenorientierten Workflows für Services verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents in identifizieren Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenbasierten Workflows für Services

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Erfassung von Umfrageanforderungen	Erfasst und validiert die Anwenderumfragedaten, um eine genaue und nahtlose Datenübergabe für die nachfolgende Analyse sicherzustellen.
Umfrageanalyse	Erfasst und strukturiert die Umfragedaten mit Metriken, Trends und Empfehlungseinblicken.

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Tools, die KI-Agents in zugeordnet sind, identifizieren Möglichkeiten zur Verbesserung des agentischen Workflows für Services

Die folgenden Tools sind den KI-Agents zugeordnet, die bei der Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung des agentischen Workflows für Services verwendet werden.

Tools, die vom KI-Agent des Umfrageanforderungssammlers verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Datumsauswahl für Umfrageanalyse	Konversationsthema	Autonom

Tools, die vom KI-Agent der Umfrageanalyse verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Survey Intelligence-Kompetenz	Skript	Autonom

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auslöser für identifizieren Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenorientierten Workflows für Services

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für die Identifizieren von Möglichkeiten zur Verbesserung des agentenorientierten Workflows für Services. Sie müssen eigene Auslöser erstellen, indem Sie das geführte Setup zum Aktivieren von agentischen Workflows verwenden.

[End]

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu den anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattform – Probleme untersuchen – Agentischer Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Platform Investigate Problems“ von KI-Agents, um Ursachenbewertungen und Risikobewertungen durchzuführen, damit Sie einen umsetzbaren Lösungsplan für ein Problem erstellen können.

Problemübersicht untersuchen

Der agentische Workflow „Probleme untersuchen“ kann Service Desk-Mitarbeitern und Fachexperten (KMU) bei der Untersuchung von Problemen in ihrer IT-Landschaft helfen. Ein Problem kann vielen Incidents zugeordnet werden, und jeder Ermittler muss bei der Untersuchung eines Problems eine große Anzahl von Details beachten. Der agentische Workflow kann dazu beitragen, Einblicke aus den Incident- und Problemdetails zu bieten und Pläne oder mögliche Lösungen vorzuschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem agentischen Workflow „Probleme untersuchen“ zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Indem Auslöser aktiviert werden und die Anzeigeeinstellungen so festgelegt werden, dass sie enthalten Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen Workflows.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Da dieser agentische Workflow Probleme und Incidents im Zusammenhang mit diesen Problemen analysiert, müssen Sie Datensätze in der Tabelle „Problem“ und „Incident“ haben.

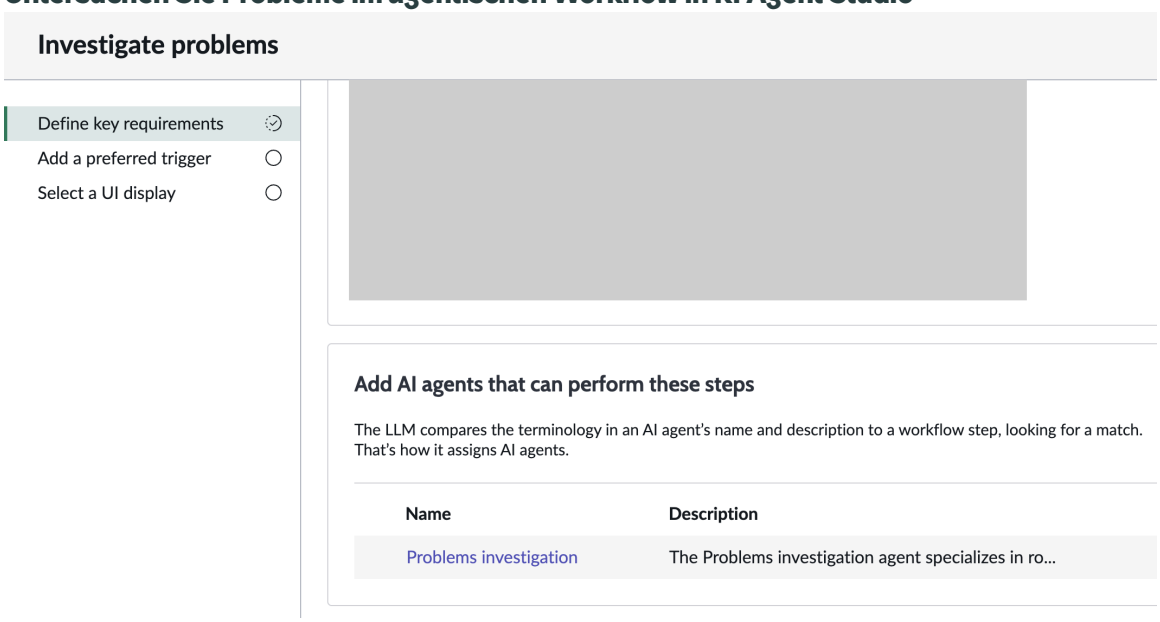
Zugriff auf den agentischen Workflow „Probleme untersuchen“

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Untersuchen Sie Probleme** .

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Untersuchen Sie Probleme im agentischen Workflow in KI Agent Studio



Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Eingabetaste Untersuchen Sie das Problem PRB001 Oder ähnliche Ausdrücke in Now Assist Bereich zum Auslösen des

Automatische Übersetzung

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

Workflows. Sie können diesen Workflow auch auf der Testseite von ausführen KI-Agenten-Studio Mit derselben Äußerung im Feld Aufgabe, wenn Sie die Rolle sn.aia_admin innehaben.

Problembehandlung

Wenn ein Problem eine große Anzahl zugehöriger Incidents aufweist, kann es zu einem Fehler kommen, der besagt: „Die maximale Kontextlänge dieses Modells beträgt 128000 Token. Ihre Nachrichten haben jedoch zu [X] Token geführt. Reduzieren Sie die Länge der Nachrichten.“ Diese maximale Tokenanzahl ist für alle Now Assist-Kompetenzen vorhanden, daher gibt es derzeit keine Möglichkeit, diesen Fehler zu umgehen. Sie können den agentischen Workflow mit einem anderen Problem erneut versuchen.

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Probleme untersuchen“ verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „Probleme untersuchen“ verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Probleme untersuchen“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Problemuntersuchungen	Identifiziert die Ursachen, führt eine Auswirkungsbewertung durch und plant Lösungen.

[store-future: BEGIN review]

Tools, die KI-Agents im agentischen Workflow „Probleme untersuchen“ zugeordnet sind

Die folgenden Tools sind KI-Agents zugeordnet, die im agentischen Workflow „Probleme untersuchen“ verwendet werden.

Tools, die vom KI-Agent des Problemuntersuchers verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Ruft Details des Problems ab	Flow-Aktion	Autonom
Relevante Incident-Details für ein Problem erfassen	Flow-Aktion	Autonom
Kompetenz „Problemuntersucher“	Now Assist Kompetenz	Autonom

[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.

[store-future: BEGIN review]

Auslöser für „Probleme untersuchen“

Für den agentischen Workflow „Probleme untersuchen“ sind keine vordefinierten Auslöser vorhanden. Sie müssen eigene Auslöser erstellen, indem Sie verwenden Geführtes Setup Zum Aktivieren oder Erstellen von agentischen Workflows.

[End]

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattformprozess-E-Mails für den agentischen Workflow von Aufgaben

Verwenden Sie den agilen Workflow Platform Process E-Mails for Tasks KI-Agents, um eingehende E-Mails zu verarbeiten und in umsetzbare Aufgaben zu konvertieren.

Prozess-E-Mails für Aufgabenübersicht

Der Prozess-E-Mails für Aufgaben – Agentic Workflow kann dazu beitragen, die manuelle Dateneingabe zu reduzieren, Antwortzeiten zu beschleunigen und die Aufgabenorganisation zu verbessern, indem eingehende E-Mails automatisch in Aufgaben konvertiert werden. Der agentische Workflow extrahiert Details aus der E-Mail, um Felder auszufüllen, kategorisiert und priorisiert die Aufgabe und weist die Aufgabe der zugehörigen Gruppe zu. Der Workflow kann auch neue E-Mails schreiben und senden.

Sobald der agentische Workflow aktiviert und konfiguriert ist, können Anwender E-Mails senden und Aufgabendatensätze basierend auf dem Inhalt der E-Mails erstellen lassen. Dies können neue Datensätze oder Updates vorhandener Datensätze sein.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die den Prozess-E-Mails für den agentischen Workflow für Aufgaben zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Indem Auslöser aktiviert werden und die Anzeigeeinstellungen so festgelegt werden, dass sie enthalten Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen Workflows.

Voraussetzungen und Setup

Um diesen Workflow einzurichten, wenden Sie sich an Now Support.

Hinweis:
Sie müssen andere Fähigkeiten deaktivieren, die Incidents oder Aufgaben aus E-Mails erstellen, wenn Sie diesen agentischen Workflow verwenden möchten.

Zugriff auf den Prozess-E-Mails für Aufgaben – Agentic-Workflow

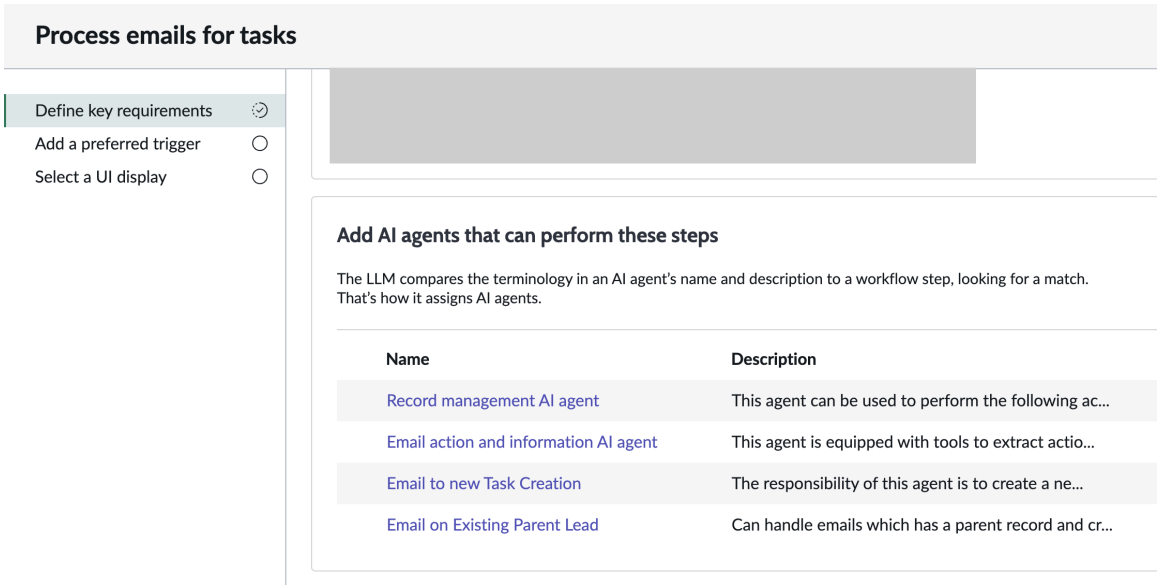
So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Verarbeiten Sie E-Mails für 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.

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Verarbeiten Sie E-Mails für den agentischen Workflow von Aufgaben in KI Agent Studio



KI-Agents, die im agentischen Workflow „E-Mails verarbeiten“ für Aufgaben verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „E-Mails für Aufgaben verarbeiten“ verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „E-Mails für Aufgaben verarbeiten“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
KI-Agent für Datensatzverwaltung	Ruft Datensatzaktionen mit den angegebenen Datensatzdetails ab, erstellt und aktualisiert sie.
KI-Agent „E-Mail-Aktionen und -Informationen“	Extrahiert Aktionselemente und Details aus E-Mails, prognostiziert Informationen für untergeordnete Aufgabendatensätze und kopiert E-Mail-Anhänge in Datensätze. Dieser Service Desk-Mitarbeiter verfügt auch über Tools zum Verfassen von E-Mails und zum Senden an Empfänger.
E-Mail an neue Aufgabenerstellung	Erstellt Aufgaben aus E-Mails.
E-Mail für vorhandenen übergeordneten Lead	Verarbeitet E-Mails mit übergeordneten Datensätzen und erstellt oder aktualisiert daraus Aufgaben.

[store-future: BEGIN review]

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

Auslöser für den agentischen Workflow „E-Mails für Aufgaben verarbeiten“

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für den agentischen Workflow „E-Mails für Aufgaben verarbeiten“. Mit müssen Sie eigene Auslöser erstellen Geführtes Setup Zum Aktivieren oder Erstellen von agentischen Workflows.

[End]

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattform-Prozessbilder für agentischen Workflow für neue Aufgaben

Verwenden Sie den Plattform-Prozess-Images für neue Aufgaben – den agentischen Workflow, um Bilder in umsetzbare Aufgaben zu konvertieren.

Prozessbilder für Übersicht über neue Aufgaben

Die Prozessbilder für den agentischen Workflow für neue Aufgaben können dazu beitragen, die manuelle Dateneingabe zu reduzieren und die Aufgabenorganisation zu verbessern, indem Bilder automatisch in Aufgabendatensätze konvertiert werden. Zuerst extrahiert der agentische Workflow Informationen aus dem Bild, z. B. Fehlermeldungen, und stellt dem Anwender die Analyse vor. Anschließend werden dem Anwender die Details der Aufgabe angezeigt, z. B. Kurzbeschreibung, Kategorie und Priorität, bevor sie übermittelt wird, damit er Änderungen vornehmen kann. Sobald die Informationen bestätigt wurden, erstellt der agentische Workflow einen Incident-Datensatz und hängt das Bild an.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die den Prozessbildern für den agentischen Workflow für neue Aufgaben zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Und legen Sie die Anzeigeeinstellungen so fest, dass sie enthalten Now Assist Bereich. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie sie, um einen anwenderdefinierten agentischen Workflow zu erstellen , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die duplizierte Version des agentischen Workflows.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Anwender müssen über verfügen `sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor`Rolle zum Aufrufen des agentischen Workflows.

Wenn Sie die Möglichkeit für Anwender möchten, Aufgaben aus Images mit zu erstellen Now Assist Für Virtual Agent, Sie müssen den Image Processor Agent, den KI-Agent für Datensatzverwaltung und den KI-Agent für Dokument- und visuelle Einblicke aktivieren und die Anzeige auf „Einbeziehen“ festlegen Virtual Agent. Dieser agnetische Workflow kann in nicht erkannt werden Virtual Agent, Daher müssen Sie die einzelnen KI-Agents aktivieren, aus denen sie besteht.

Zugriff auf die Prozessbilder für den agentischen Workflow für neue Aufgaben

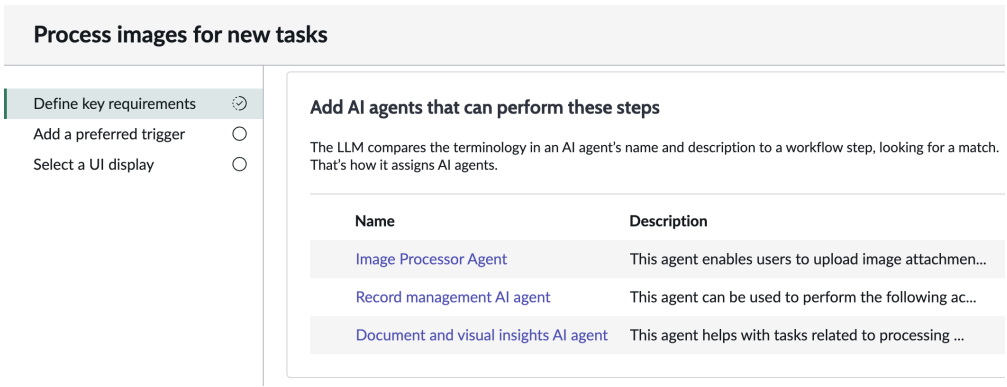
So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

© 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.

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Bilder für neue Aufgaben verarbeiten** .

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Verarbeiten Sie Bilder für den agentischen Workflow neuer Aufgaben in KI Agent Studio



Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Eingabetaste Bild in neue Aufgabe konvertieren Oder ähnliche Ausdrücke in Now Assist Bereich zum Auslösen des Workflows. Sie können diesen Workflow auch auf der Testseite von ausführen KI-Agenten-Studio Mit derselben Äußerung im Feld Aufgabe, wenn Sie die Rollen sn.aia_admin und sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor haben.

KI-Agents, die im Prozess-Images für den agentischen Workflow für neue Aufgaben verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „Prozessbilder für neue Aufgaben verarbeiten“ verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Prozessbilder für neue Aufgaben“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Bildprozessor-Agent	Analysiert Bilder.
KI-Agent für Datensatzverwaltung	Ruft Datensatzaktionen mit den angegebenen Datensatzdetails ab, erstellt und aktualisiert sie.
KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke	Extrahiert Informationen aus Bildern.

Automatische Übersetzung

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

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – Agentische Workflows .

Plattform schlägt Umfrageantworten vor – Agentischer Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Platform Proposal Survey Responses“ von KI-Agents, um anfordernde Personen beim Ausfüllen von Umfragen zu unterstützen.

Übersicht über Umfrageantworten vorschlagen

Der agentische Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“ kann dazu beitragen, die Antworten auf Umfragen zu vereinfachen und zu erhöhen. Viele Anrufer füllen keine Umfragen aus, nachdem Anforderungen erfüllt wurden, und dieser agentische Workflow hilft ihnen, fundierte Entscheidungen zu treffen, um Umfragefragen schnell zu beantworten.

Wenn dieser agentische Workflow und dieser Auslöser aktiviert sind, erhält der Beauftragte eine E-Mail mit KI-vorgeschlagenen Antworten auf seine Umfrage basierend auf dem zugehörigen Incident oder der zugehörigen Anforderung. Sie haben dann die Möglichkeit, die KI-generierten Antworten mit einem Link unten in der E-Mail zu akzeptieren. Sie können die Umfrage auch manuell ausfüllen.

Die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“ zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können Aktivieren Sie die Vorlage für den agentischen Workflow Indem der Auslöser aktiviert wird. Wenn Sie die Anweisungen dieses agentischen Workflows ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die doppelte Version des agentischen Workflows.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen Workflow zuzugreifen, müssen Sie haben Now Assist Für die auf Ihrer Instanz installierte Plattform, die Sie erhalten können, wenn Sie eine andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Sie können diesen Workflow für jede Umfrage verwenden, die in der Tabelle „Incident“ oder „Anforderung“ ausgelöst wird. Dieser agentische Workflow kann beispielsweise von der kurzen Kundenzufriedenheitsumfrage mit Smiley-Gesicht verwendet werden, wenn ein Incident geschlossen wird. Sie können vorhandene Umfragen ändern, und der agentische Workflow kann weiterhin Antworten vorschlagen. Der agentische Workflow kann auch für anwenderdefinierte Umfragen verwendet werden, die von der Tabelle „Incident“ oder „Anforderung“ ausgelöst werden, solange der Umfrage ein Auslöser zugeordnet ist. Siehe Konfigurieren Sie eine Auslöserbedingung für eine Umfrage Anweisungen zum Hinzufügen eines Auslösers zu einer Umfrage.

„Umfrageantworten vorschlagen“ ist für nicht verfügbar Now Assist Bereich.

Zugriff auf den agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“

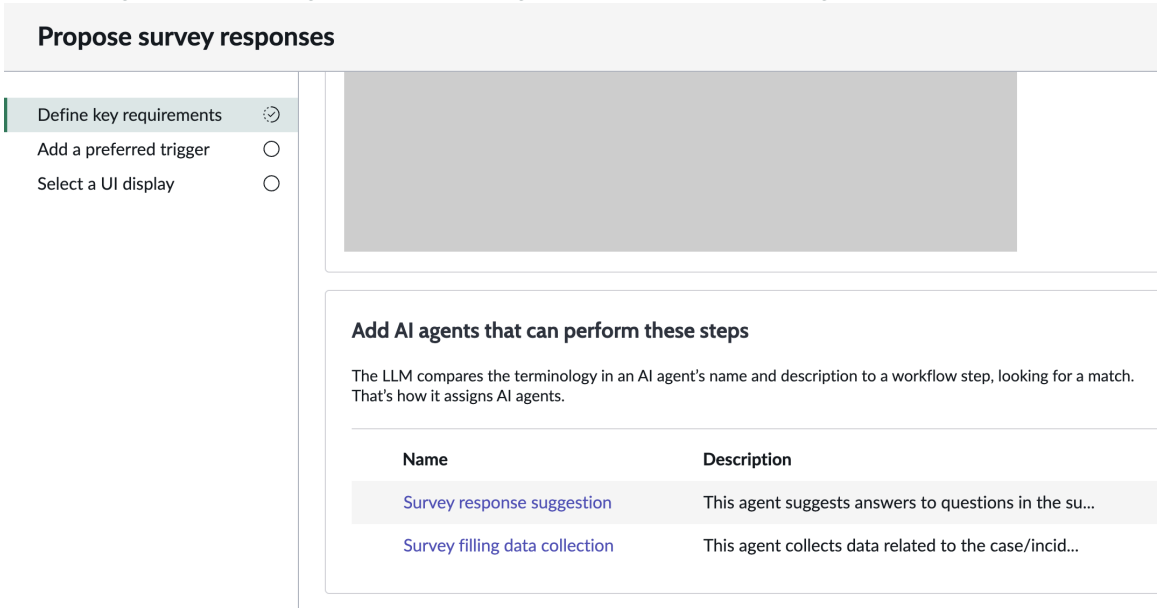
So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Schlagen Sie Umfrageantworten 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.

Der erste Schritt des geführten Setups enthält eine vollständige Liste der enthaltenen KI-Agents. Wenn Sie den Namen eines KI-Mitarbeiters auswählen, wird er in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, auf der Sie die vollständige Beschreibung, die Rolle, die Liste der Schritte und die Tools sehen können. Tools werden im zweiten Schritt des geführten Setups von KI-Agent „Tools und Informationen hinzufügen“ angezeigt.

Vorschlagen von Umfrageantworten – Agentic-Workflow in KI Agent Studio



Beispieläußerung

Nachdem der Workflow in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio, Sie müssen einen Auslöser für die Ausführung des Workflows festlegen. Dieser Workflow kann nicht über ausgelöst werden Now Assist Bereich.

Wenn Sie den agentischen Workflow in testen möchten KI-Agenten-Studio Und Sie haben die Rolle sn.aia_admin. Geben Sie auf der Testseite im Feld Aufgabe den folgenden Ausdruck ein: Helfen Sie mir bei der Umfrage AINST00XXXX. Liste der Felder zum Extrahieren von Inc/Case/REQ-Details: Number, short_description, description, Calendar_stc, Eskalation, erneut öffnen_count, CLOSE_Code, CLOSE_Notes, Status, Priorität, Anrufer_ID . Sie müssen die Liste der zu extrahierenden Felder einschließen.

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“ verwendet werden

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“ verwendet werden.

Wichtig:
Stellen Sie im Schritt „Verfügbarkeit definieren“ des geführten Setups jedes KI-Agents sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Antworten auf Umfrage vorschlagen“

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Antwortvorschläge für Umfragen	Schlägt Antworten auf Fragen basierend auf Datensatzdetails 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.

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im agentischen Workflow „Antworten auf Umfrage vorschlagen“ (Fortsetzung)

Name des KI-Agenten	KI-Agent-Beschreibung
Datensammler für Umfragebeantwortung	Sammelt die Daten im Zusammenhang mit dem Datensatz und den Umfragefragen, um Feedback zu sammeln.

[store-future: BEGIN review]

Tools, die KI-Agents im agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“ zugeordnet sind

Die folgenden Tools sind den KI-Agents zugeordnet, die im agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“ verwendet werden.

Tools, die vom KI-Agent des Umfragevorschlagsempfängers verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Tool für Umfrageantwortvorschlag	Skript	Autonom

Tools, die vom KI-Agent des Umfrageausfüllungsdatensammlers verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Ruft Details zu Fall/Incident/Anforderung und Umfragefragen ab	Flow-Aktion	Autonom

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auslöser für den agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“

Der vordefinierte Auslöser für den agentischen Workflow „Antworten auf Umfragen vorschlagen“ muss aktiviert sein, bevor der agentische Workflow funktionieren kann. Da der agentische Workflow für Umfragen verwendet wird, kann er für aktiviert werden Now Assist Bereich ist nicht verfügbar.

[End]

Andere agentische Workflows der Plattform

Weitere Informationen zu anderen agentischen Workflows, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Plattform – 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.

Plattform-Ticketstatus – KI-Agent

Der KI-Agent Ticketstatus ist ein KI-Agent, mit dem Sie Tickets anzeigen und über aktualisieren können Now Assist In Virtual Agent, Now Assist Bereich, oder Microsoft Teams.

Ticketstatus – KI-Agent-Übersicht

Mit dem KI-Agent Ticketstatus können Sie Ihre offenen Tickets anzeigen, den Status von Tickets überprüfen und Kommentare über hinzufügen Now Assist In Virtual Agent, Now Assist Bereich, oder Microsoft Teams. Sie können alle anderen Ticketaufgaben ausführen, die von Ihrem Administrator in der Standardticketkonfiguration konfiguriert wurden, z. B. das erneute Öffnen eines Incident. Sie müssen nicht zu einer bestimmten Seite navigieren, um Ihre Tickets anzuzeigen. Der KI-Agent kann Folgefragen stellen und kontextbezogene Antworten anbieten, um Ihre Experience zu vereinfachen.

Die Tools und Auslöser, die dem KI-Agent Ticketstatus zugeordnet sind, werden von bereitgestellt Now Assist Anwendungen. Sie können den KI-Agent aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und die Anzeigeeinstellungen so festlegen, dass Virtual Agent eingeschlossen wird. Wenn Sie die Anweisungen dieses KI-Agents ändern möchten, müssen Sie dies tun Duplizieren Sie es , Passen Sie die Einstellungen an Ihre spezifischen Anforderungen an, und aktivieren Sie stattdessen die doppelte Version des KI-Agents.

Voraussetzungen und Setup

Um auf diesen KI-Agent zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now Assist Agent für anfordernde Person in Ihrer Instanz installiert, die mit installiert ist Now Assist Für Plattform. Sie können erhalten Now Assist Für Platform, wenn Sie andere installieren Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM.

Um zu konfigurieren, welche Aktionen verfügbar sind, kann ein Anwender mit der Rolle admin oder sp_admin die Standardticketkonfiguration für eine Tabelle konfigurieren. In der zugehörigen Liste „Standardticketaktionen“ können Sie Aktionen hinzufügen, ändern oder entfernen. Alle Aktionen, die in der Standardticketkonfiguration verfügbar sind, können vom KI-Agent Ticketstatus verwendet werden. Siehe Konfigurieren Sie Aktionen für die Standardticketseite Weitere Informationen finden Sie unter .

Um den Ticketstatus-Agent für Anwender verfügbar zu machen, müssen Sie zu navigieren **Anzeige ein/aus** Schritt des geführten Setups in KI-Agenten-Studio. Umschalter Virtual Agent Bis Wahr Und wählen Sie einen Assistenten aus.

Um den KI-Agent Ticketstatus in verfügbar zu machen Microsoft Teams, Sie müssen einen Assistenten für konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Dient zur Verwendung eines Teams-Kanals. Siehe Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an Für Schritte zum Aktivieren von Teams für Ihren Assistenten. Dann im geführten Setup des KI-Agent Ticketstatus in KI-Agenten-Studio, Wählen Sie den Assistenten aus, für den Sie konfiguriert haben Microsoft Teams In **Anzeige ein/aus** Schritt.

Zugriff auf den KI-Agent Ticketstatus

So greifen Sie auf den KI-Agent zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wechseln Sie zu **KI-Service Desk-Mitarbeiter** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Ticketstatus – KI-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.

Ticketstatus-KI-Agent testen

Sie können den KI-Agent Ticketstatus auf der Testseite von testen KI-Agenten-Studio Wenn Sie die Rolle sn.aia_admin haben. Wählen Sie den KI-Agent aus, und verwenden Sie Äußerungen wie die folgenden im Feld Aufgabe.

Beispieläußerungen

Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter in aktiviert wurde KI-Agenten-Studio Geben Sie Ausdrücke wie die folgenden oder ähnlichen Abfragen ein, in denen der KI-Agent ausgeführt werden soll Virtual Agent, *Now Assist* Bereich, oder Microsoft Teams.

- Können Sie alle offenen Tickets auflisten, die ich erstellt habe?
- Wie ist der aktuelle Status meines Incident INC001?
- Fügen Sie INC001 einen Kommentar hinzu: „Ich benötige Ihre Hilfe bei der Behebung dieser Anforderung so bald wie möglich. Bitte priorisieren Sie dies.“
- Können Sie den neuesten Fortschritt meiner letzten Anforderung überprüfen?

Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows

Wenn Sie einige allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und aggregierten Workflows befolgen, können Sie klare und effektive Anweisungen erstellen, die dazu beitragen, ihre Effizienz und Effektivität zu maximieren.

https://player.vimeo.com/video/1098393879?h=d37199a090&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Übersicht über KI-Agents und agentische Workflows wird erstellt

KI-Agents und agentische Workflows basieren auf großen Sprachmodellen (LLMS), daher ist die Sprache, die Sie für ihre Anweisungen verwenden, wichtig. Es gibt viele Schritte, die Sie ergreifen können, um die Qualität und Konsistenz Ihrer agentischen KI-Lösungen zu verbessern.

Befolgen Sie diese Richtlinien, wenn Sie KI-Anweisungen für einen KI-Agent oder einen agentischen Workflow schreiben.

Klarheit

- Verwenden Sie präzise, klare und präzise Anweisungen. Eine einfache Sprache kann dazu beitragen, mehrdeutige Situationen zu entfernen, die den Fortschritt eines Service Desk-Mitarbeiters anhalten oder stören könnten. Beispiel: „Sie sind ein Assistent, der dem Anrufer oder der anfordernden Person helfen soll, indem Sie Antworten auf Umfragefragen vorschlagen.“ Anstelle von „Sie helfen Anrufern bei Fragen“.
- Verwenden Sie bestimmte Aktionsverben. Beispiel: „Analysieren“ anstelle von „Ansehen“.
- Fügen Sie explizite Bedingungen hinzu, wenn ein bestimmter Schritt abgeschlossen werden muss. Beispiel: „Wenn Priorität = hoch, sofort eskalieren“ anstelle von „dringende Probleme eskalieren“.

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

- Klären Sie Grenzen und Einschränkungen. Beispiel: „Ändern Sie den Incident-Status NIEMALS ohne Genehmigung des Vorgesetzten.“
- Beschränken Sie den technischen Jargon. Der technische Jargon kann die Anwendbarkeit einschränken, da er möglicherweise nicht zugänglich oder universell ist.

Kontext

- Betten Sie Anforderungen in Kontext ein. Geben Sie an, wann bestimmte Anforderungen innerhalb der Aufgabe verwendet werden sollen. Beispiel: "Wenden Sie beim Generieren von Antworten, die dem Anwender präsentiert werden sollen, Standardqualitätskontrollen an."
- Beziehen Sie nur den Kontext ein, der sich auf die Entscheidungsfindung auswirkt. Vermeiden Sie überflüssige Informationen, um zu verhindern, dass der KI-Agent oder der agentische Workflow unerwünschte Details enthält.
- Definieren Sie, wie gute Ergebnisse aussehen. Fügen Sie Beispiele hinzu. Fehlende oder vage Beschreibungen der Ergebnisse können dazu führen, dass KI-Agents oder agentische Workflows beendet werden, bevor der Endstatus erreicht ist. Beispiel: „Zeigen Sie dem Anwender einen Bericht vor, der mindestens 3 relevante Diagramme enthält, die sich auf die Liste der Datensätze beziehen.“

Einschränkungen

- Geben Sie harte Anforderungen an. Verwenden Sie eine starke Sprache, um auf die Wichtigkeit der Anforderungen zu bestehen. Zwar kann nicht garantiert werden, dass die Ausgabe diesen Anforderungen entspricht, wenn Sie jedoch spezifische Standards beachten, können Sie Abweichungen reduzieren.
- Beschreiben Sie Einstellungen, die basierend auf dem Kontext angepasst werden können.
- Fügen Sie bedingte Einschränkungen hinzu. Beispiel: „Wenn mehr als ein Datensatz zurückgegeben wird, präsentieren Sie dem Anwender die Ergebnisse in der Reihenfolge des Erstellungsdatums. Wenn mehr als fünf Datensätze zurückgegeben werden, präsentieren Sie dem Anwender die Ergebnisse in der Reihenfolge der Relevanz.“

Kohärenz

- Erstellen Sie Schritte, die logisch fließen. Jeder Schritt sollte auf den Ergebnissen des vorherigen Schritts aufbauen. Beispiel: „Schritt 1 sammelt eine Liste von Incident-Datensätzen. Schritt 2 führt Datensatzvorgänge für diese Liste von Datensätzen aus.“
- Verwenden Sie durchgängig konsistente Terminologie.
- Entwerfen Sie Anweisungen, die dem Gesamtziel dienen. Alle Ihre Tools und KI-Agents arbeiten zusammen, um Probleme zu lösen.
- Teilen Sie komplexe Ziele in einzelne Teile auf. Beispiel: „Schritt 1: Kundendaten systematisch analysieren. Schritt 2: Priorität und Validierungsberechtigungen überprüfen. Schritt 3: Umfassenden Bericht generieren und formatieren.“

Struktur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine konsistente Formatierung. Ähnliche Anweisungen sollten ähnliche Sprachmuster verwenden.
- Gruppieren Sie zugehörige Schritte zusammen.
- Erstellen Sie einen reibungslosen Flow von Anweisung zu Anweisung. Zusammen mit gruppierten Anweisungen und dem logischen Schrittfortschritt bietet dies einen systematischen und strukturierten Prozess, den der KI-Agent oder der agentische Workflow befolgen kann.

Richtlinien zum Erstellen von KI-Agents

Die Beschreibung, die KI-Agent-Rolle und die Liste der Schritte sind die Abschnitte, die dem LLM den Kontext und die Anweisungen zum Ausführen einer Aufgabe geben. Zusammen bilden sie den Blueprint, der erforderlich ist, damit das LLM seine Rolle in einem komplexen Workflow abschließen kann. Befolgen Sie diese Richtlinien, um die Genauigkeit, Anpassbarkeit und Optimierung des KI-Agents zu verbessern:

KI-Agent-Beschreibung

- Geben Sie die Schlüsselbereiche oder Aufgaben an, die der Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten soll. Beispiel: „Spezialisiert auf die Bearbeitung von Anfragen und die Lösung von Kundenproblemen.“
- Verwenden Sie eine klare, fokussierte Sprache, und vermeiden Sie vage Terminologie.
- Definieren Sie die Eingaben, Ausgaben und den Kontext des Service Desk-Mitarbeiters.
- Unterscheiden Sie die eindeutige Rolle des Service Desk-Mitarbeiters von anderen Service Desk-Mitarbeitern. Geben Sie eindeutige und detaillierte Beschreibungen an, was ein bestimmter Service Desk-Mitarbeiter tun soll und sich von anderen Service Desk-Mitarbeitern unterscheidet.

KI-Agent-Rolle

- Geben Sie die primäre Funktion des KI-Agents eindeutig in einem oder zwei Sätzen an. Beispiel: „Der KI-Agent fungiert als Kundenservice-Assistent.“
- Geben Sie die spezifische geschäftliche Herausforderung an, die der KI-Agent bewältigen soll. Beispiel: „Kundenwartezeiten um 50 % reduzieren.“
- Geben Sie ein kurzes Szenario für die Verwendung des KI-Agents an. Beispiel: „Automatisieren von Antworten auf häufige Abfragen und Eskalation komplexer Probleme an Human Agent.“

KI-Agent-Liste der Schritte

- Erstellen Sie einen logischen Fortschritt von Schritt zu Schritt.
- Verwenden Sie eine aktionsorientierte Sprache. Verwenden Sie Verben wie die folgenden:
  - Abrufen
  - Abrufen
  - Filter
  - Analysieren
  - Extrahieren

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

- Analysieren
- Aktualisieren
- Senden
- Benachrichtigen
- Generieren
- Validieren

- Beziehen Sie Ausgaben für jeden Schritt ein, um den Aufgabenabschluss zu messen. Beispiel: „Gesamtzahl der Incidents an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Prozesse zurückgeben, die sie benötigen.“
- Fügen Sie dem Account für unerwartete Szenarien Fälle hinzu. Beispiel: „Wenn beim Suchen von Datensätzen ein Fehler auftritt, versuchen Sie es erneut. Wenn weiterhin ein Fehler auftritt, melden Sie, dass ein Fehler aufgetreten ist.“
- Definieren Sie Erfolg und Abschluss. Geben Sie endstatus an, damit der KI-Agent-Orchestrator bestimmen kann, ob ein KI-Agent sein Ziel erreicht hat.
- Wenn Sie ein Tool für Ihren KI-Agent erstellt haben, finden Sie den Namen des Tools. Sie sollten jedoch sicherstellen, dass sich die Anweisungen ändern, wenn das Tool jemals umbenannt wird. Wenn nicht, kann der KI-Agent seine Aufgabe möglicherweise nicht abschließen.

Tools

- Schreiben Sie detaillierte Toolbeschreibungen, damit der KI-Agent erfahren kann, was das Tool ist und wie es am besten verwendet werden kann.
- Erstellen Sie Tools, die zusammenarbeiten. Erstellen Sie Ihre Tools, um die Liste der Schritte für den KI-Agent selbst zu erreichen.
- Verwenden Sie das Feld Ausgabetransformationsstrategie, um zu definieren, wie die Ausgabe eines Tools aussehen soll. Wenn Sie angeben, wie ein Tool seine Ausgabe darstellen soll, kann der KI-Agent diese Ausgabe bei der Verwendung anderer Tools oder beim Freigeben von Informationen zwischen anderen Service Desk-Mitarbeitern verwenden.

Beispiel für KI-Agent

Name

KI-Agenzt zur Kategorisierung von ITSM-Incidents

Beschreibung

ITSM-Incident kategorisieren KI-Agent weist einem Incident die entsprechende Kategorie, Unterkategorie und Konfigurationselement (Configuration Item, CI) zu.

KI-Agent-Rolle

Sie sind ein Experte in der Analyse von Incidents und haben die Aufgabe, eine entsprechende Kategorie, Unterkategorie und ein Konfigurationselement (Configuration Item, CI) zuzuweisen.

Liste der Schritte

Ziel: Incidents stellen Unterbrechungen, Nichtverfügbarkeit eines Service oder Probleme dar, mit denen ein Anwender konfrontiert ist. Die Aufgabe des Service Desk-Mitarbeiters besteht darin, das Problem zu verstehen und die entsprechenden zuzuweisen:

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

- Kategorie
- Unterkategorie
- Configuration Item (CI)

Schritt 1: Incident-Details Abrufen.

- Ruft die Details des angegebenen Incident ab.
- FAHREN SIE NICHT FORT, wenn Incident-Details fehlen.
- Wenn keine Details gefunden werden, überprüfen Sie die Richtigkeit der Incident-Nummer.
- Fahren Sie nur fort, wenn Incident-Details erfolgreich abgerufen wurden.

Schritt 2: Kategorie, Unterkategorie und CI zuweisen.

Schritt 2,1: Kategorie bestimmen.

- Rufen Sie die verfügbaren Kategorien ab.
- Empfehlen Sie eine Kategorie nur, wenn die Incident-Details klare, spezifische und aussagekräftige Informationen enthalten, die direkt einer der verfügbaren Kategorien entsprechen.
- Wenn die Details zu vage, generisch, ohne Kontext sind oder nicht eindeutig eine relevante Kategorie angeben, legen Sie die Kategorie und Unterkategorie auf „nicht bestimmt“ fest (field_value = null). Bearbeiten Sie die Unterkategorie später nicht.
- Leiten Sie eine Kategorie nicht basierend auf allgemeinen Begriffen oder Platzhalterbegriffen (z. B. „Test“, „Prüfen“, „Problem“) ab, es sei denn, sie werden von genügend Kontext begleitet, um eine Übereinstimmung sicher zu begründen.
- Sie müssen zu 100 % sicher sein, dass der Incident eindeutig zu einer Kategorie gehört, bevor Sie ihn zuweisen.

Schritt 2,2: Bestimmen Sie die Unterkategorie.

- Ruft die Liste der verfügbaren Unterkategorien für die ausgewählte Kategorie ab.
- Wählen Sie die am besten geeignete Unterkategorie basierend auf den Incident-Details aus.
- Wenn keine geeignete Unterkategorie bestimmt werden kann oder die Kategorie nicht bestimmt wird, legen Sie die Unterkategorie auf „nicht bestimmt“ fest (field_value = null).

Schritt 2,3: Bestimmen Sie das Konfigurationselement (CI).

- Ruft die Liste der CIs ab, die dem Anrufer des Incident zugewiesen sind.
- Wählen Sie das relevanteste CI basierend auf aus
  - Name
  - Hersteller
  - Asset-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.

- Wenn kein relevantes CI gefunden wird oder die Liste leer ist, legen Sie das CI auf „nicht bestimmt“ fest (field_value = null).
- Wenn mehrere Optionen vorhanden sind, wählen Sie die relevanteste aus.

Schritt 3: Präsentieren Sie die Empfehlung.

- PRÄSENTIEREN SIE dem Anwender die empfohlenen Werte im folgenden Aufzählungspunktformat:

  Kategorisierungsdetails für empfohlenen Incident ({Incident number}):

  - Kategorie: {Empfohlene Kategorie}, (Grund: {Grund für Empfehlung})
  - Unterkategorie: {Empfohlene Unterkategorie}, (Grund: {Grund für Empfehlung})
  - CI des Anrufers: {Empfehltes CI}, (Grund: {Grund für Empfehlung})
- Stellen Sie sicher, dass diese Informationen explizit angezeigt werden, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren.

Schritt 4: Aktualisieren Sie den Incident. Aktualisieren Sie den Incident-Datensatz mit den ausgewählten Werten für Kategorie, Unterkategorie und CI.

Wichtige Überlegungen:

- Bitten Sie den Anwender NIE um Eingabe.
- Fahren Sie niemals fort, ohne Incident-Details abzurufen.
- Wenn KEIN entsprechender Wert gefunden wird, weisen Sie „nicht bestimmt“ zu (field_value = null).
- Bitten Sie den Anwender NICHT, die Kategorie, Unterkategorie oder das CI manuell zu bestimmen.
- Zeigen Sie immer Empfehlungen an, bevor Sie den Incident aktualisieren.
- Stellen Sie sicher, dass die Empfehlungen logisch und für die Incident-Details relevant sind.

Richtlinien für die Erstellung von agentischen Workflows

Befolgen Sie diese Richtlinien für agentische Workflows, um detaillierte Informationen und die Schritte bereitzustellen, die zum Ausführen einer Aufgabe erforderlich sind:

Liste der Schritte des Agentischen Workflows

- Schreiben Sie jeden Schritt sequenziell, und nummerieren Sie jeden Schritt, sodass ein logischer und umsetzbarer Flow vorhanden ist.
- Berücksichtigen Sie so viele Möglichkeiten wie möglich, um Lücken zu vermeiden. Geben Sie genügend Details an, die der agentische Workflow anpassen kann, wenn ein Edge-Fall auftritt.
- Definieren Sie die Startbedingungen, Aktionen, Entscheidungspunkte und endstatus.
- Beziehen Sie sich auf Endanwender als „der Anwender“.
- Verwenden Sie Verben wie „Anzeigen“, „Anzeigen“ oder „Informieren“, um Schritte zu beschreiben, bei denen dem Anwender etwas angezeigt werden muss, er jedoch keine Eingabe machen 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.

Zusätzliche Tipps

Ordnen Sie maximal 10 Service Desk-Mitarbeiter pro agentischem Workflow zu. Das Hinzufügen weiterer Service Desk-Mitarbeiter bedeutet nicht unbedingt, dass Sie bessere oder schnellere Ergebnisse erzielen. Verwenden Sie stattdessen kleine, gut definierte Bereiche.

Hinweis:
Sie können einem agentischen Workflow bis zu 100 Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. Möglicherweise sind jedoch nicht alle 100 Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung des agentischen Workflows beteiligt, da der KI-Agent-Orchestrator entscheidet, welche Service Desk-Mitarbeiter den Plan ausführen sollen. Beispielsweise wird eine Incident-Lösung durch die Größe des agentischen Workflows und die Anzahl der ihm zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter beeinflusst.

Stellen Sie beim Erstellen von agentischen Workflows mit mehr als einem zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter sicher, dass Sie die Service Desk-Mitarbeiter mit nicht überlappenden Verantwortlichkeiten klar definieren. Fügen Sie explizite Einschränkungen in die Rollen der Service Desk-Mitarbeiter ein. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter Details zu Anwenderdatensätzen verarbeiten, während ein anderer Service Desk-Mitarbeiter die Details zu Incident-Datensätzen verarbeitet.

Beispiel für einen agentischen Workflow

Name

Incident untersuchen

Beschreibung

Dieser Workflow optimiert das Incident-Management, indem Incidents analysiert, mit vorhandenen Problemen verknüpft und relevante Katalogelemente identifiziert werden. Es nutzt drei spezialisierte KI-Agents: Der KI-Agent ITSM Incident Resolution Investigation (ITSM Incident-Lösung) ruft Incident-Details ab, identifiziert ähnliche Incidents und ruft relevante Wissensartikel ab; der KI-Agent „Incident mit Problem verknüpfen“ sucht nach und verknüpft Incidents basierend auf kontextbezogener Ähnlichkeit; und der KI-Agent „Katalogelement suchen“ sucht relevante Katalogelemente und integriert ihre Details in Incident-Datensätze oder stellt direkte Links bereit. Diese strukturierte Orchestration gewährleistet eine effiziente Incident-Lösung, reduziert Redundanzen und verbessert die Entscheidungsfindung durch die Nutzung von Verlaufsdaten, Organisationswissen und Katalogressourcen, was letztendlich die Effektivität des Incident-Managements in Unternehmen verbessert.

Liste der Schritte

Schritt 1: Incident-Analyse:

Analysieren Sie Incident-Details, und rufen Sie relevante Verlaufsdaten und Wissensartikel ab.

Schritt 1,1: Incident-Kontext Abrufen:

- Verwenden Sie den KI-Agent ITSM Incident Resolution Investigation, um Incident-Details (Kurzbeschreibung, Beschreibung, Anrufer, Status) abzurufen.
- Wenn der Abruf fehlschlägt, informieren Sie den Anwender: „Incident-Details können nicht abgerufen werden. Überprüfen Sie die Incident-Nummer.“ Und beenden Sie den 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.

Schritt 1,2: Ähnliche Incidents und Wissensartikel identifizieren:

- Verwenden Sie den KI-Agent ITSM Incident Resolution Investigation, um ähnliche Incidents und relevante Wissensartikel zu finden.
- Bestätigen Sie mit dem Anwender, bevor Sie Incident-Kommentaren Lösungen hinzufügen.

Schritt 1,3: Incident-Dokumentation Vorbereiten:

Aktualisieren Sie zusätzliche Incident-Kommentare mit genehmigten Lösungen und wissensartikelreferenzen, und bereiten Sie eine klare Dokumentation für die nächste Phase vor.

Schritt 2: Problemverknüpfung:

Verknüpfen Sie den Incident mit einem vorhandenen relevanten Problem, falls zutreffend.

Schritt 2,1: Incident-Dokumentation Erhalten:

Verwenden Sie Incident mit Problem-KI-Agent verknüpfen, um Incident-Details zu validieren und zu bestätigen, dass keine vorhandene Problemverknüpfung vorhanden ist.

Schritt 2,2: Relevante Probleme Identifizieren:

- Führen Sie die Suche nach relevanten Problemen mithilfe der Kurzbeschreibung des Incident aus.
- Wenn keine relevanten Probleme gefunden werden, informieren Sie den Anwender: „Keine relevanten Probleme zum Verknüpfen gefunden“. Und fahren Sie mit Katalogelementidentifizierung fort.

Schritt 2,3: Incident mit Problem verknüpfen:

- Zeigen Sie dem Anwender die meisten ähnlichen Problemdetails zur Genehmigung an.
- Verknüpfen Sie nach der Genehmigung durch den Anwender den Incident mit dem Problem mithilfe des Tools „Problem auf Incident festlegen“. Bestätigen Sie die erfolgreiche Verknüpfung mit dem Anwender.

Schritt 3: Katalogelementidentifizierung:

Identifizieren und integrieren Sie relevante Katalogelemente in den Incident-Datensatz.

Schritt 3,1: Incident- und Problemkontext empfangen:

Verwenden Sie den KI-Agent „Katalogelement suchen“, um den Incident-Kontext zu validieren und die Suche nach Katalogelementen vorzubereiten.

Schritt 3,2: Katalogelementsuche Ausführen:

- Führen Sie eine gezielte Suche nach relevanten Katalogelementen basierend auf der Incident-Beschreibung durch.
- Wenn keine Katalogelemente gefunden werden, informieren Sie den Anwender: „Keine relevanten Katalogelemente identifiziert“. Und fahren Sie mit der endgültigen Lieferung fort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 3,3: Katalogelementdetails Integrieren:

- Zeigen Sie dem Anwender Katalogelementauswahl an. Fügen Sie bei der Auswahl entweder Katalogelementdetails zu zusätzlichen Kommentaren für Incidents hinzu, oder stellen Sie einen direkten Katalogelementlink bereit.
- Bestätigen Sie die erfolgreiche Integration oder Bereitstellung an den Anwender, und schließen Sie den Workflow ab.

Häufig auftretende Probleme

Problem: Service Desk-Mitarbeiter verwendet konsistent das falsche Tool

Potenzielle Lösungen:

- Erstellen Sie klare, spezifische Anweisungen mit Aktionsstichwörtern.
- Schreiben Sie detaillierte Toolbeschreibungen, die angeben, wann und warum jedes Tool verwendet werden soll.
- Explizite Eingabe- und Ausgabehilfe in Toolbeschreibungen einschließen.
- Bewerten Sie die Toolauswahllogik, indem Sie anhand verschiedener Szenarien testen.

Problem: Inkonsistente Ausgabequalität

Potenzielle Lösungen:

- Betten Sie Standards als umsetzbare Anforderungen ein.
- Verwenden Sie Ausdrücke wie „Implementieren professioneller Standards“.
- Fügen Sie Qualitätsverifizierungsschritte hinzu.

Problem: Qualitätsprüfungen oder andere Schritte übersprungen

Potenzielle Lösungen:

- Konvertieren Sie Prüflisten in umsetzbare Schritte.
- Verwenden Sie Ausdrücke wie „Abschluss anhand von Kriterien analysieren“.
- Fügen Sie eine bedingte Fortschrittslogik hinzu.

Gruppenaktions-Framework

Group Action Framework (GAF) ist eine Intelligenzfunktion in der ServiceNow AI Platform Die zugehörige Datensätze gruppiert und Aktionen mithilfe von LLMS auf sie anwendet.

GAF-Übersicht

GAF besteht aus zwei Prozessen. Der Gruppierungsprozess identifiziert Cluster ähnlicher Datensätze (Incidents, Fälle, KB-Artikel usw.) und wählt eine Reihe repräsentativer Datensätze für den Cluster aus. Der Aktionsprozess ordnet neue Datensätze Clustern zu und führt LLM-Anweisungen (Large Language Model, LLM) für diese Cluster aus, um bestimmte Aufgaben zu erfüllen, z. B. das Zusammenfassen des Inhalts eines Clusters oder das Generieren von Lösungsschritten basierend auf Schritten, die für Datensätze in diesem Cluster funktionierten. GAF-Prozesse profitieren gemeinsam von Ihren KI-Agents und Now Assist generative Funktionen auf mehrere Arten.

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

- Verbessert die Konsistenz und Qualität von Funktionen der agentischen und generativen KI, indem die besten Beispiele aus Gruppen von Datensätzen verwendet werden.
- Reduziert die Kosten von LLM-Aufrufen, indem sie nur für die repräsentativen Datensätze ausgeführt werden.
- Skaliert, um große Datenmengen aufzunehmen, da ausgewählte Datensätze Cluster beliebiger Größe darstellen können.

In GAF verwendete Kompetenzen

Beim Setup und der Ausführung von GAF sind mehrere Kompetenzen beteiligt. Sie sind modular, sodass nicht alle Ausführungen alle Kompetenzen verwenden, aber sie können zusammen verwendet werden. Diese Kompetenzen werden ausschließlich für GAF verwendet und können derzeit nicht allein in anwenderdefinierte agentische Workflows einbezogen werden.

Gruppierungskompetenz

Gruppiert zugehörige Datensätze mit Techniken des maschinellen Lernens.

Kompetenz zur Themenbezeichnung

Fügt den Clustern mithilfe eines LLM visuell lesbare Namen hinzu, um die Identifizierung der Cluster zu erleichtern.

Aktionsstrategie-Kompetenz

Wählt repräsentative Datensätze aus jedem Cluster für die zu verwendenden Zuordnungs- und Reduzierungs-Kompetenzen aus.

Kompetenz „Aktionszuordnung“

Führt LLM-Rückschlussaufrufe für die ausgewählten repräsentativen Datensätze aus, wodurch eine Datensatzzusammenfassung für die ausgewählten Datensätze erstellt wird.

Kompetenz „Aktionsreduzierung“

Verwendet die generierten Zusammenfassungen, die von der Zuordnungskompetenz erstellt wurden, um eine einzelne Zusammenfassung für den gesamten Cluster zu erstellen.

GAF und Now Assist In KI-Suche

GAF verwendet KI-Suche Um die Effektivität zu verbessern und als Fallback-Option zu verwenden, falls GAF keine Ergebnisse zurückgibt. GAF kann ohne funktionieren Now Assist In KI-Suche, Wenn sie jedoch aktiviert ist, hat GAF die Vorhersage optimiert. Die Funktion „optimierte Vorhersage“ erhöht die Clustering-Kapazität auf bis zu 500.000 Datensätze und verbessert die Rückrufgeschwindigkeit.

Siehe Installieren Now Assist in KI-Suche und Einrichten KI-Suche Für Gruppenaktions-Framework Weitere Informationen zum Konfigurieren von KI-Suche Für GAF.

Versionssteuerung für KI-Agents und agentische Workflows

Mit der Versionssteuerung können Sie Änderungen nachverfolgen, die an Anweisungen vorgenommen wurden, die an das LLM für KI-Agents und agentische Workflows gesendet werden.

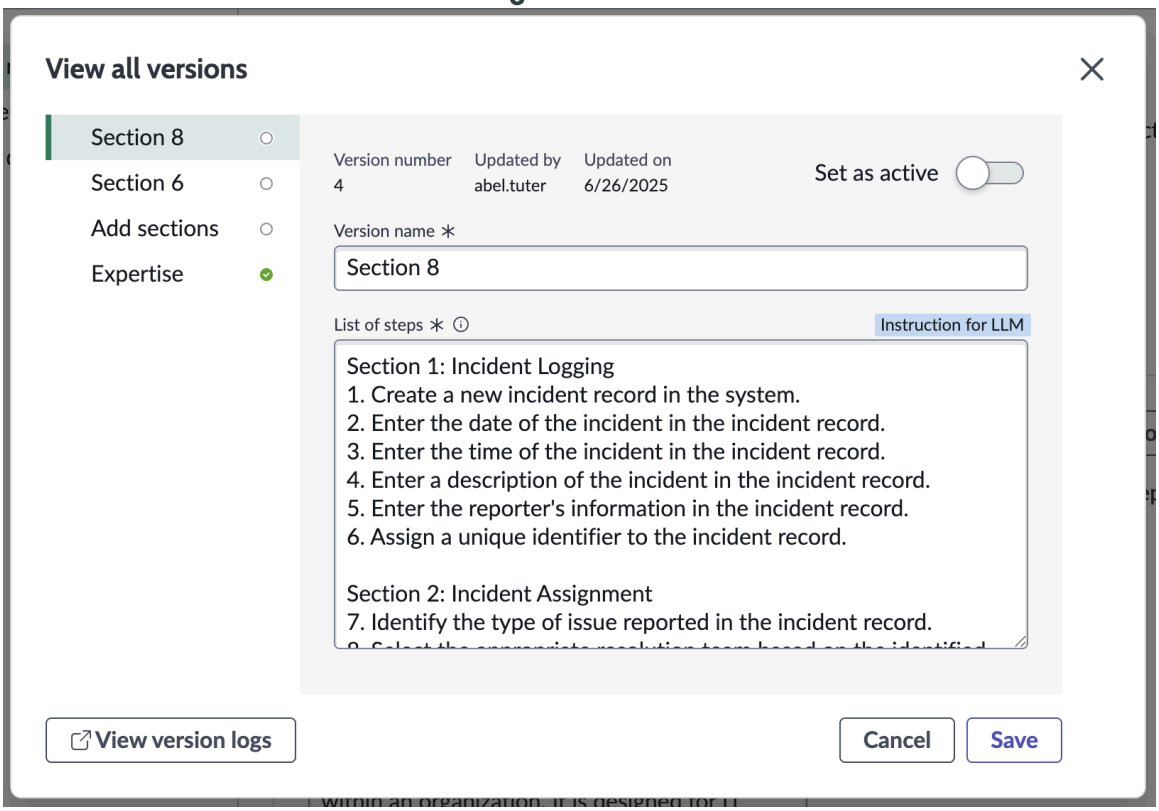
Versionssteuerungsübersicht

Beim Erstellen eines KI-Agents oder agentischen Workflows wird die `List of steps`Das Feld ist wichtig, da es den Kontext bereitstellt, der für das große Sprachmodell (LLM) erforderlich ist, um Aufgaben auszuführen. Sie können die Versionssteuerung 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.

um mehrere Versionen von zu erstellen *List of steps*Feld im geführten Setup. Die Nachverfolgung Ihrer Änderungen mit der Versionssteuerung hilft Ihnen, neue Anweisungen zu experimentieren und zu testen. Sie können Versionen erstellen, Versionen bearbeiten und verfeinern und nach Bedarf auf vorherige Versionen zurücksetzen.

Modales Element der Versionssteuerung



Versionen werden erstellt

Sie können eine Version erstellen, indem Sie auswählen **Versionen anzeigen** > **Neue Version** Im geführten Setup eines KI-Agents oder agentischen Workflows. Dadurch wird aufgerufen *Create a new version*Modal, in dem Sie die Version benennen und Änderungen vornehmen können. Durch die Benennung Ihrer Version können Sie identifizieren, welche Änderungen vorgenommen wurden, um die Nachverfolgung zu erleichtern.

Sie können die neue Version sofort aktivieren, indem Sie auswählen **Als aktiv festlegen** Umschalter.

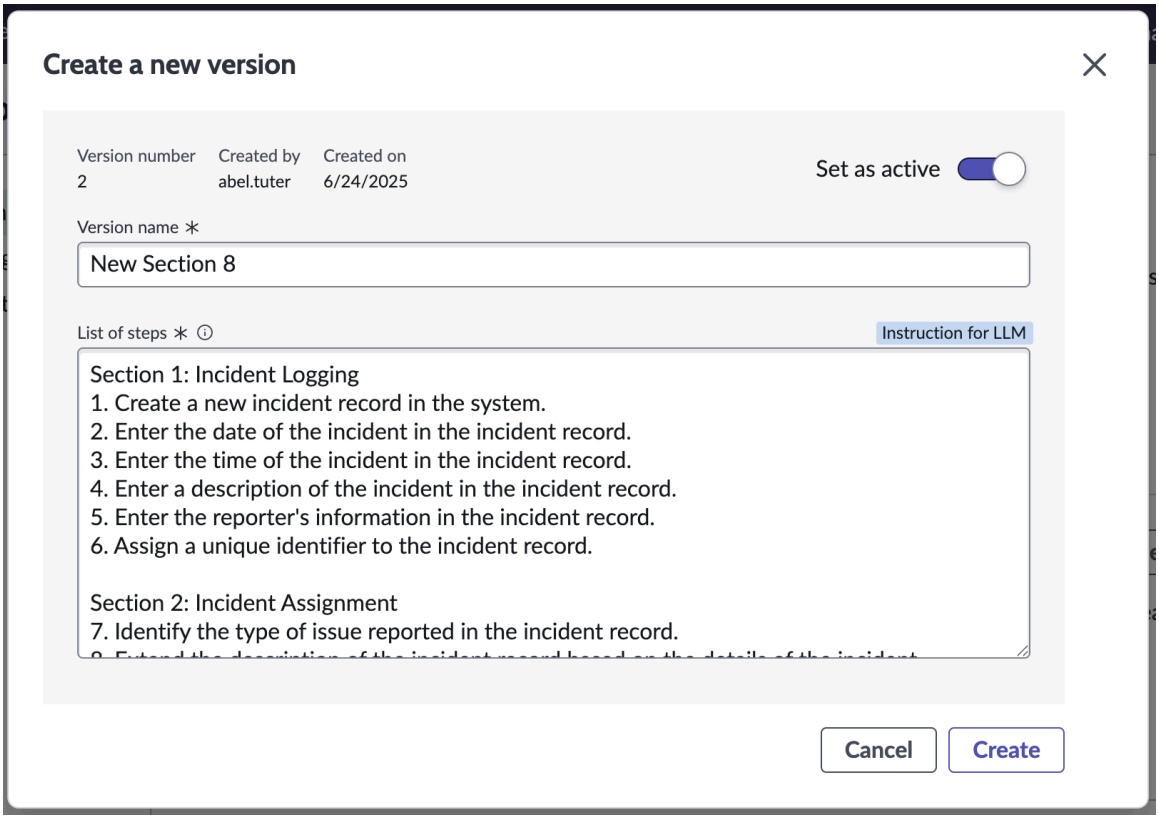
Weitere Informationen zum Schreiben effektiver Beschreibungen und Anweisungen finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows .

Beim Erstellen einer neuen Version haben Sie auch die Möglichkeit zu verwenden Now Assist Zum Verfeinern Ihrer aktuellen *List of steps*. Sie müssen bereits über eine aktive Version verfügen, damit diese Option verfügbar ist. Auswählen **Versionen anzeigen** > **Version optimieren** Ruft das Modal wo auf Now Assist Generiert und zeigt eine neue an *List of steps*Für Sie zur Überprüfung. Sie können jeden generierten Text ändern oder ihn so verwenden, wie er generiert wurde. Wählen Sie Aus **Erstellen** Zur Verwendung der neuen, verfeinerten Version.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 neues modales Element für die Version



Wechsel zwischen Versionen

Wenn Sie mehrere Versionen desselben haben `List of steps`Feld können Sie jederzeit ändern, welches aktiv ist. Wenn Sie eine neue Version aktivieren möchten, können Sie sie testen und ihre Effektivität bewerten.

Wenn Sie einen agentischen Workflow aktualisieren, können Sie dies Führen Sie eine agentische Auswertungsausführung aus Um die Leistung zu messen.

Sie können entscheiden, welche Version aktiv ist, indem Sie auswählen **Versionen anzeigen** Im geführten Setup. Schalten Sie ein/aus **Als aktiv festlegen** Feld und speichern Sie Ihre Änderungen, um die neue Version zu aktivieren.

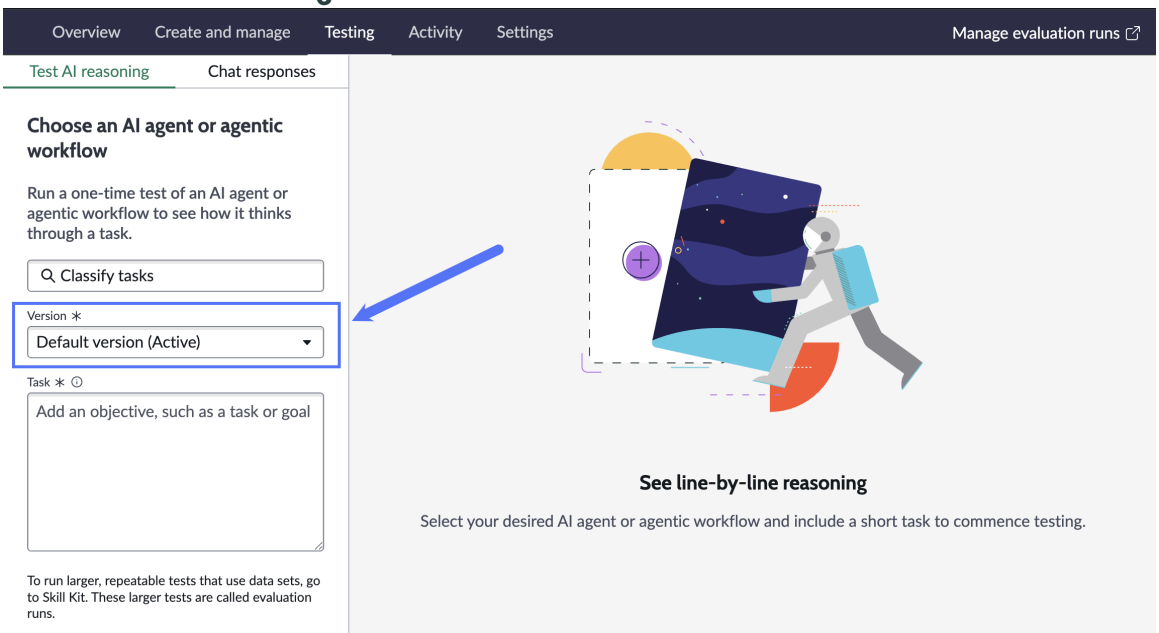
Verschiedene Versionen werden getestet

Sie können verschiedene Versionen eines agentischen Workflows oder KI-Agents über testen KI-Agenten-Studio **Wird Getestet** Seite. Die **Version** Die Dropdown-Liste der Auswahl zeigt sowohl aktive als auch inaktive Versionen an, wobei die derzeit aktive Version als markiert ist `(Active)`. Sie können auch Auswertungsausführungen für bestimmte Versionen starten, indem Sie auswählen **Richten Sie die Auswertungsausführung 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.

Versionsauswahl in KI-Agenten-Studio Testseite

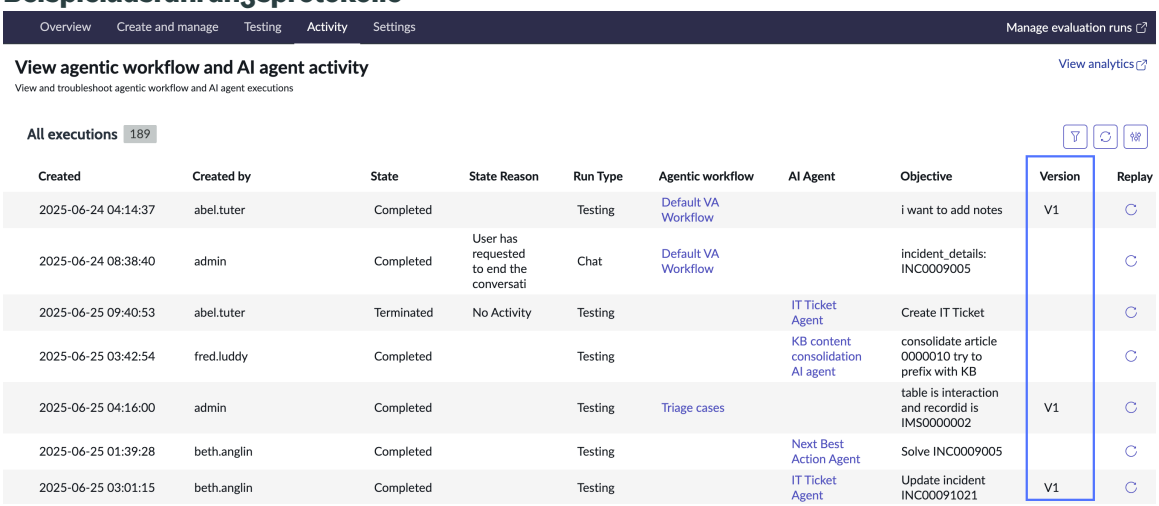


Versionsprotokolle

Die KI-Agenten-Studio **Aktivität** Auf der Seite können Sie KI-Agent- und agentische Workflow-Ausführungen nach Version nachverfolgen. Im geführten Setup können Sie auswählen **Zeigen Sie Versionsprotokolle an** In *`View all versions`*Modal. Wenn Sie auswählen, die Versionsprotokolle anzuzeigen, wird geöffnet **Aktivität** Registerkarte in einem neuen Fenster mit der Liste, die nach der von Ihnen ausgewählten Version gefiltert ist.

Beim Anzeigen von **Aktivität** Registerkarte können Sie jederzeit nach Version filtern. Je spezifischer Ihre Versionsnamen, desto einfacher ist es, diese Änderungen in der Liste zu identifizieren.

Beispielausführungsprotokolle



Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

Integration von KI-Agents von Drittparteien

Integrieren Sie externe Service Desk-Mitarbeiter mithilfe des Protokolls „Agent2Agent“ (A2A) und der manuellen Integration in das ServiceNow-Agentic-KI-System, um sie in agentischen Workflows zu verwenden, die in erstellt wurden 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.

Discovery von externen Service Desk-Mitarbeitern auf der ServiceNow AI Platform

Beim Erstellen eines neuen externen KI-Agents in KI-Agenten-Studio, Sie haben zwei Optionen zum Verbinden Ihres Service Desk-Mitarbeiters mit dem Agentic AI-System von ServiceNow. Eine Option ist das Protokoll „Agent2Agent“ (A2A), die andere ist die manuelle Integration.

Für beide Optionen benötigen Sie einen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen, der eine Verbindung zu Ihrem agentischen KI-Anbieter herstellt. Mit der manuellen Integration müssen Sie auch strukturierte JSON erstellen, die den Metadaten Ihres agilen KI-Anbieters entspricht, damit der KI-Agent wie erwartet funktioniert.

Nachdem Sie eine Verbindung zum externen KI-Agent hergestellt haben, können Sie Details zu seiner Rolle und Anweisungen hinzufügen, um Kontext für den KI-Agent-Orchestrator bereitzustellen. Zusätzlicher Kontext hilft dabei, Ihren KI-Agent von anderen KI-Agents zu unterscheiden, sodass der KI-Agent Orchestrator Entscheidungen darüber treffen kann, mit welchem Agent eine Aufgabe ausgeführt werden soll.

Übersicht über die manuelle Integration

Sie können einen Drittanbieter-Agent manuell mit einem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen und Metadaten in einem strukturierten JSON-Format integrieren. Dadurch wird Ihr Client-Server mit Ihrer ServiceNow-Instanz verbunden und identifiziert, welche Informationen zurückgegeben werden, wenn der externe KI-Agent eine Nachricht sendet.

Siehe Erstellen Sie einen externen KI-Agent mit manueller Integration Für Anweisungen zur manuellen Integration eines externen KI-Agents.

Agent2Agent-Protokollübersicht

Agent2Agent (A2A) ist ein offener Standard, mit dem KI-Agents auf verschiedenen Plattformen miteinander kommunizieren können. Der Standard basiert darauf, dass jedem KI-Agent eine Agent-Karte zugeordnet ist, die grundlegende Informationen für Anbieter wie den bereitstellt ServiceNow AI Platform, Azure OpenAI und Google, um sie zu verwenden.

Die Agent-Karte eines KI-Mitarbeiters verwendet standardisiertes JSON, um verschiedenen Anbietern zu helfen, ihre Fähigkeiten zu verstehen. Auf die Agent-Karte wird von einem bestimmten Typ von Endpunkt vom Server eines Anbieters zugegriffen. Ausführungspläne werden über einen Ausführungs-Endpunkt kommuniziert, sodass sowohl der Server des Anbieters als auch der vorhanden sind ServiceNow AI Platform Kann nachverfolgen, was der externe KI-Agent tut.

Siehe Erstellen Sie einen externen KI-Agent mit dem Agent2Agent-Protokoll Für Anweisungen zur Verwendung dieses Protokolls zum Erstellen eines KI-Agents.

A2A-Authentifizierung wird konfiguriert

A2A-Verbindungen erfordern eine Autorisierung von der Quellplattform für die Ausführung auf dem ServiceNow AI Platform. Die Authentifizierung wird durch die Erstellung von zwei Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen und Verbindungsdatensätzen hergestellt, einen mit einem Agent Card-Endpunkt und einen mit einem Ausführungsendpunkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-KI-Agents als sekundäre Agents

Integrieren Sie ServiceNow-KI-Agents in andere agentische KI-Systeme, z. B. Google Cloud oder Azure OpenAI.

Übersicht über KI-Agents von ServiceNow als sekundäre Agents

Sie können Ihren ServiceNow-Service Desk-Mitarbeiter über das Agent2Agent-Protokoll mit anderen Anbietern von agentischen KI-Modellen verbinden.

Nachdem Sie Ihren KI-Agent in erstellt haben KI-Agenten-Studio, Sie können auf die Agent-Karte verweisen, indem Sie das folgende URL-Format für REST-Endpunkt verwenden: {Instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id}/well_known/agent_json , Wobei {instance} der Instanzname und {Agent_ID} die sys_ID des KI-Agents auf ist *AI Agents [sn_aia_agent]*Tabelle. Die {Instance_ID}.service-now.com Ist die Server-URL, und der Rest ist der Pfad.

Der Endpunkt, auf den für die tatsächliche Ausführung des KI-Agents verwiesen werden soll, hat das Format {Instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id} . Dies ist derselbe Endpunkt wie die Mitarbeiterkarte ohne /Well_known/Agent_JSON .

Sie können denselben OAuth- oder API-Schlüssel für die Authentifizierung der Agent-Discovery und der Agent-Ausführung verwenden.

Um sicherzustellen, dass Ihr KI-Agent von der ServiceNow-Seite aus ausgeführt wird, können Sie während einer Konversation mit dem KI-Agent zu wechseln *Execution Plan [sn_aia_execution_plan]*Tabelle. In der Tabelle „Ausführungsplan“ können Sie den Ausführungsplan basierend auf identifizieren *Objective*Feld, das den Prompt aus der Konversation auf der anderen Plattform enthält.

Konfigurationseigenschaften

Mit den folgenden Eigenschaften werden verschiedene Aspekte der Interaktion Ihrer sekundären Service Desk-Mitarbeiter mit konfiguriert ServiceNow AI Platform.

Sekundäre KI-Agent-Eigenschaften

Name	Beschreibung
sn_aia.external_Agents.enabled	Auf festlegen Wahr Dient zum Aktivieren der Funktionen von externen Service Desk-Mitarbeitern
sn_aia.external_Agents.parallel_Conversations.enabled	Aktiviert oder deaktiviert mehrere gleichzeitige Konversationen pro Anwender

Asynchrone Verbindung

Wenn Sie die asynchrone Kommunikation zwischen Ihrem externen KI-Agent und dem agentischen KI-Anbieter aktivieren möchten, können Sie ändern *Synchronous*Feld des Datensatzes des Messaging-Kanals [sys_cs_Channel] für *AI Agent A2A Channel*. Dieser

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

Wert kann geändert werden, indem die Spalte der Listenansicht hinzugefügt und auf festgelegt wird Falsch .

Dann müssen Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent-API konfigurieren in der Dokumentation.

Sobald Sie eine Rückruf-URL erhalten haben, können Sie einen neuen Datensatz in der Tabelle „Push-Benachrichtigung für externe Mitarbeiter“ [sn_aia_ea_Push_Notification_url] erstellen. Verwenden Sie die Endpunkt-URL und den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen Ihres agentischen KI-Anbieters.

Wenn der Datensatz erstellt wird, können Sie auswählen **URL verifizieren** Zum Testen der Verbindung funktioniert wie erwartet.

Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents

Aktivieren Sie Sicherheitskontrollen für KI-Agents und agentische Workflows über Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten.

Übersicht über Sicherheit für KI-Agents

Zugriffssteuerungen für agentische KI auf der ServiceNow AI Platform Bestehen aus zwei Hauptkomponenten: Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten. Allgemeine Sicherheit und Verhalten werden davon bestimmt, wie diese Komponenten auf Ebene des agentischen Workflows, des KI-Agents und der Tools miteinander interagieren.

ACLs bestimmen, welche Anwender eine agentische Komponente erkennen und aufrufen können. ACLs müssen für jeden agentischen Workflow, jeden KI-Agent und einige KI-Agent-Tools einzeln festgelegt werden, z. B. Now Assist Anwenderdefinierte Kompetenzen.

Anwenderidentitäten bestimmen, mit welchen Rollen die Agentic-Komponente ausgeführt werden kann und auf welche Daten sie Zugriff hat.

Beim Entwerfen der Sicherheit Ihres agentischen Systems sollten Sie jede Ebene berücksichtigen, während sie zusammenarbeiten. Um einen agentischen Workflow erfolgreich auszuführen, müssen die ACLs aller nachgelagerten Komponenten übergeben werden. Sie müssen alle Switches in Anwenderidentitäten berücksichtigen, z. B. wenn eine nachgelagerte Komponente als KI-Anwender ausgeführt wird, die erweiterte Berechtigungen haben können.

Zugriffssteuerungslisten

Die Zugriffssteuerungslisten in Now Assist KI-Agents werden festgelegt, um Anwender zu bestimmen, die einen agentischen Workflow oder einen KI-Agent erkennen und aufrufen können.

Wichtig:
In konfigurierte ACLs KI-Agenten-Studio Bestimmen Sie nur die Rollen, die für Anwender erforderlich sind, um einen agentischen Workflow oder KI-Agent zu erkennen und aufzurufen. Sie bestimmen nicht den Zugriff, den der agentische Workflow oder ein KI-Agent hat, nachdem er aufgerufen wurde. Die Anwenderidentität bestimmt den Zugriff (siehe Anwenderidentität unten).

Konfigurieren Sie ACLs in KI-Agenten-Studio

In konfigurierte ACLs KI-Agenten-Studio Für KI-Agents und agentische Workflows sind *Allow-If*Und rollenbasiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 *Allow-If*Logik gewährt Zugriff auf Daten oder Ressourcen, wenn eine der Bedingungen in der ACL erfüllt ist. Der andere Typ von ACL ist *Deny-Unless*. *Deny-Unless*ACLs blockieren den Zugriff auf Daten oder Ressourcen, es sei denn, eine Bedingung ist erfüllt, auch wenn andere Bedingungen wie vorliegen *Allow-If*ACLs, die normalerweise jemandem Zugriff gewähren würden.

Es gibt drei mögliche Optionen für ACLs, die in erstellt wurden KI-Agenten-Studio:

- *Any authenticated user*: Gewährt jedem Anwender, der sich in der Instanz authentifiziert hat, Zugriff, unabhängig von der Rolle
- *Users with specified roles*: Die Standard-ACL und erfordert die Auswahl der Rollen, die Zugriff gewähren
- *Public*: Gewährt jedem Anwender Zugriff, einschließlich Gästen, die nicht angemeldet sind

Alle in konfigurierten ACLs KI-Agenten-Studio Werden in der Sicherheits-ACL-Tabelle [sys_Security_acl] erstellt und gespeichert.

Jeder KI-Agent und jeder agentische Workflow muss über eine eigene eindeutige ACL verfügen. Jede ACL kann nur für einen KI-Agent oder einen agentischen Workflow gelten, obwohl Sie mehrere ACLs für einen KI-Agent oder einen agentischen Workflow erstellen können. Sie können keinen KI-Agent oder agentischen Workflow erstellen oder Änderungen an einem vorhandenen KI-Agent oder agentischen Workflow ohne ACL speichern. Zum Konfigurieren von *Allow-If*Und rollenbasierte ACL in KI-Agenten-Studio Informationen zu einem KI-Agent finden Sie unter KI-Agenten erstellen Geführtes Setup. Zum Konfigurieren von *Allow-If*Und rollenbasierte ACL für einen agentischen Workflow finden Sie unter Agenten-Workflow erstellen Geführtes Setup.

Die *gen_ai_agent**ACL und *gen_ai_workflow**ACL sind die beiden ACLs, die standardmäßig versendet werden. Wenn für einen veralteten KI-Agent oder agentischen Workflow keine ACL konfiguriert ist, ermöglichen diese beiden ACLs die Ausführung des KI-Agents oder des agentischen Workflows. Diese ACLs werden nur für bereits vorhandene KI-Agents oder agentische Workflows verwendet, für die noch keine ACL konfiguriert ist.

Erweiterte ACL-Konfiguration für agentische KI

Deny-Unless ACLs und andere komplexere Konfigurationen für Sicherheit, z. B. Sicherheitsattribute, sind durch Zugriff auf die ACL-Tabelle [sys_Security_acl] und das Formular in UI16 verfügbar. Sie sind in nicht verfügbar KI-Agenten-Studio.

Sie können mehr als eine ACL für einen KI-Agent oder einen agentischen Workflow konfigurieren, indem Sie ACL-Datensätze erstellen, aber nicht in KI-Agenten-Studio. Wenn Sie zusätzliche ACLs konfiguriert haben, werden diese ACLs möglicherweise nicht in den geführten Setups angezeigt. Überprüfen Sie die ACL-Tabelle auf die vollständige Sicherheitskonfiguration des KI-Agents oder des agentischen Workflows.

Hinweis:
Nur Anwender mit der entsprechenden erhöhten Rolle haben direkten Zugriff zum Lesen und Schreiben in die ACL-Tabelle.

Zusätzliche Sicherheitskonfigurationen sind für erforderlich Now Assist Kompetenzen und Flows, die vom KI-Agent als Tools verwendet werden. ACLs auf Kompetenzebene können in konfiguriert werden Now Assist Kompetenzkit. Siehe Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten für eine Kompetenz Weitere Informationen finden Sie unter . Die Sicherheit auf Flow-Ebene kann mit ACLs direkt in der ACL-Tabelle konfiguriert werden. Diese ACLs werden überprüft, wenn sie direkt aufgerufen 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.

ACLs auf Kompetenzebene werden auch überprüft, wenn der KI-Agent mit aktiviertem Tool aufgerufen wird. Flows werden aktiviert, wenn der KI-Agent versucht, den Flow als Tool zu verwenden.

Hinweis:
Wenn zwischen agentischen Workflows, KI-Agents und KI-Agent-Tools in Konflikt stehende Sicherheitsanforderungen bestehen oder der aufrufende Anwender die Kriterien für einige ACLs erfüllt, andere jedoch nicht, kann Ihre agentische KI möglicherweise nicht ausgeführt werden. Beachten Sie bei der Bestimmung dieser Sicherheitseinstellungen die Sicherheitseinstellungen für alle Aspekte des agentischen Flows, vom agentischen Workflow über KI-Agents und Tools.

Anwenderidentität

Nach der Konfiguration der Zugriffssteuerungslisten (ACLs) müssen Sie die Anwenderidentität (auch bekannt als) einrichten *Run as*), mit dem der KI-Agent oder der agentische Workflow ausgeführt wird. Die Anwenderidentität, mit der der KI-Agent oder der agentische Workflow ausgeführt wird, bestimmt seine Berechtigungen und welche Daten er aufrufen kann.

Es gibt zwei mögliche Anwenderkonfigurationen, aus denen Sie auswählen können:

- **Dynamischer Anwender** : Der angemeldete Anwender, der die Ausführung eines KI-Agents oder eines agentischen Workflows aufruft. Dynamischer Anwender ist die Standardanwenderidentität, und Sie sollten den dynamischen Anwender verwenden, es sei denn, es gibt einen bestimmten Bedarf, der einen KI-Anwender rechtfertigt.
- **KI-Anwender** : Eine dedizierte Anwenderidentität, die den KI-Agent oder eine agentische Workflow-Ausführung mit zugewiesenen Rollen ausführt, die sich unabhängig davon, wer oder wie die Ausführung aufgerufen wird, nicht ändern. Ein agentischer Workflow oder KI-Agent, der Berechtigungen erfordert, die die Berechtigungen des ursprünglichen aufrufenden Anwenders überschreiten, ist ein Beispiel für einen Fall, der einen KI-Anwender erfordert.

Hinweis:
Der aufrufende Anwender kann sich in verschiedenen Phasen der Ausführung des agentischen Workflows ändern und ist nicht immer der ursprünglich angemeldete Anwender oder der Konversationsanwender. Vielmehr ist der aufrufende Anwender die Anwenderidentität des aufrufenden Benutzers, die eine Ebene höher in der agentischen Workflow-Hierarchie liegt. Wenn beispielsweise ein KI-Agent als dynamischer KI-Anwender ausgeführt wird, ist der aufrufende Anwender für die Tools des KI-Agents der Anwender des KI-Agents und nicht der Konversationsanwender, der den KI-Agent aufgerufen hat.

KI-Anwender können in ausgewählt werden KI-Agenten-Studio, Aber KI-Anwender müssen bereits in der Anwendertabelle [sys_user] erstellt werden, um sie auszuwählen. Anwender müssen über verfügen *AI Agent*Identitätstyp, der als KI-Anwender ausgewählt werden soll. Standardmäßig haben Anwender mit der Rolle sn_aia.admin keinen Zugriff zum Erstellen von KI-Anwendern. Siehe Erstellen Sie einen Anwender Für Schritte zum Erstellen eines neuen Anwenders in der Anwendertabelle.

Anwenderidentitäten werden auf Ebene des agentischen Workflows und des KI-Agents konfiguriert.

Sicherheit für KI-Agent-Skripttools

Wenn Sie KI-Agents Skripttools hinzufügen, sollten Sie standardmäßig GlideRecordSecure anstelle von GlideRecord und addUserEncodedQuery() anstelle von addEncodedQuery() verwenden. Warnungen werden im geführten Setup für Skripts angezeigt, die weniger sichere Optionen 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.

Wird Konfiguriert Now Assist KI-Agents

Konfigurieren Sie Now Assist KI-Agents zum Ausführen von agentischen Workflows mit KI-Agents und zugeordneten Tools.

KI-Mitarbeiter befolgen Ihre Anweisungen und handeln mit den Tools, die Sie für diese Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren, auf ein bestimmtes Ziel und Ergebnis hin. Mithilfe des Kontexts Ihres Datensatzes und Ihrer durchsuchbaren Inhalte können KI-Agents die Aufgabe mit einer Geschäftslogik planen und analysieren, die mit den Anweisungen kombiniert wird, die an große Sprachmodelle (LLMS) gesendet werden, die die nächstbeste Aktion vorschlagen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Ihre Datensatzdaten und Ihre Knowledge Base über die neuesten genauen Informationen verfügen, um die besten Ergebnisse zu erzielen.

KI-Agents werden konfiguriert

Voraussetzungen

Indem Sie einen Plan erstellen, können Sie die Leistung und die Ergebnisqualität Ihres KI-Agents verbessern. Wenn Sie über eine solide Grundlage für das verfügen, was Sie erstellen möchten, können Sie die Erstellung redundanter Agents minimieren und die Effizienz Ihrer vorhandenen Agents maximieren. Bevor Sie Anweisungen an Ihre KI-Agents senden, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Haben Sie eine gute Vorstellung von den verschiedenen Arten von Aufgaben, die Ihr agentischer Workflow verarbeiten soll.
- Machen Sie sich mit dem allgemeinen Flow für Ihren agentischen Workflow und Ihre Service Desk-Mitarbeiter vertraut.
- Verwenden Sie Agentic-Tools mit gut geschriebenen Beschreibungen.

Konfigurierbare Elemente

Weisen Sie die agentischen Workflows und KI-Agents durch die folgenden Elemente innerhalb des Frameworks an:

- **Basisplan** : Anweisungen an den KI-Agent-Orchestrator für das erste Planungsverfahren, das auf Ebene des agentischen Workflows konfiguriert ist.
- **Rolle** : Identität des KI-Agents löschen, der diese Elemente enthält:
  - **Begründung des Service Desk-Mitarbeiters** : Wenn jeder Argumentationsaufforderung eine Rolle hinzugefügt wird, vermittelt sie ein Gefühl der Identität des Inhalts, der vom LLM generiert wird.
  - **Kenntnis des Service Desk-Mitarbeiters** : Eine LLM-generierte Beschreibung dessen, was ein Agent kann, einschließlich des Inhalts aus der Rolle, der Anweisungen und der Beschreibungen aus den Tools, die dem KI-Agent zugewiesen sind.

    Hinweis:
    Die Kenntnis des Service Desk-Mitarbeiters wird automatisch generiert.

- **Anweisungen** : Anweisungen für den KI-Agent löschen. Schreiben Sie Anweisungen als Schritt-für-Schritt-Algorithmus, der den operativen Flow für den KI-Agent beschreibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Tools für agentische Workflows

Definieren Sie das Verfahren zum Erstellen funktionaler Tools für Ihren agentischen Workflow mit den folgenden drei Elementen:

Funktionalität

Was ein KI-Agent zum agentischen Workflow beiträgt. Konfigurieren Sie die Tools mit einem einzigen Zweck. Mehrzweck-Tools können für die Service Desk-Mitarbeiter aus den folgenden Gründen Probleme verursachen:

- Mehrzweck-Tools sind für den KI-Agent schwieriger, zu verstehen und zu bestimmen, wann das Tool verwendet werden soll. Wenn ein Tool für mehr als einen Zweck verwendet werden kann, muss der KI-Agent-Orchestrator bestimmen, welcher Zweck am zutreffendsten ist. Dies kann die Leistung Ihres KI-Agents verringern, indem die Laufzeit erhöht wird.
- Die Toolbeschreibung muss umfassend genug sein, um alle Szenarien für die Verwendung des zu definierenden Tools zu berücksichtigen.

Hinweis:
Verwenden Sie keine Tools, die in verschiedenen Modi arbeiten können. Konfigurieren Sie stattdessen Ihre Tools als Lösung für ein einzelnes Problem für ein Szenario.

Tool-Beschreibung

Beschreibungen in natürlicher Sprache, die das vom Tool bereitgestellte Dienstprogramm beschreiben. Stellen Sie sicher, dass Sie den Umfang und die Grenzen der Tools klar definieren, um sicherzustellen, dass die Tools für die entsprechenden Szenarien auf folgende Weise ausgewählt werden:

- Geben Sie eine Beschreibung an, was das Tool tun soll.
- Beschreiben Sie die Szenarien, in denen das Tool aufgerufen werden kann. Fügen Sie die spezifischen agentischen Workflows und Aufgaben hinzu, in denen das Tool und seine Funktionalität verwendet werden können.
- Erkunden Sie die Szenarien, in denen das Tool explizit nicht nützlich ist, ein KI-Agent das Tool jedoch als nützlich verwechseln kann.
- Erläutern Sie die Begriffe, die in den vorherigen Fällen verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Tool zum Zuweisen einer Rolle an einen Anwender haben, müssen Sie erklären, welche Rolle sich im agentischen System der angegebenen Instanz befindet.

Fehlermeldungen

Ein KI-Agent arbeitet durch Testen und Fehler. Beispielsweise kann eine Fehlermeldung zu einer Ausführung, bei der versehentlich falsche Tools ausgeführt wurden, dem KI-Agent helfen, in Zukunft gültigere Schlussfolgerungen zu ziehen. Fehlermeldungen bieten KI-Agents die Möglichkeit, andere Optionen zu reflektieren und zu erkunden.

Das Verständnis der Szenarien, in denen das Tool schief gehen kann, kann dem KI-Agent helfen, die Ausführung auf Kurs zu halten.

Installieren Now Assist KI-Agents

Installieren Now Assist KI-Agents auf Ihrem ServiceNow Instanz zum Aktivieren der agentischen KI-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.

Vorbereitungen

Um mit KI-Agents zu beginnen, müssen Sie Folgendes haben:

- A ServiceNow Pro Plus- oder Enterprise Plus-Lizenz.
- Eine Instanz in Xanadu Patch 7+ oder Yokohama.
- KI-Suche In Ihrer Instanz aktiviert.

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Agents sind keine eigenständigen Anwendungen, die Sie direkt installieren können. Um KI-Agents in Ihrer Instanz zu aktivieren, müssen Sie andere installieren und aktivieren Now Assist Anwendungen, die KI-Agents enthalten, z. B. Now Assist für ITSM Oder Now Assist für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach, und wählen Sie eine aus Now Assist Anwendung, z. B. Now Assist für ITSM Oder Now Assist Für Plattform.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnisse

KI-Agents sind dieser Anwendung zugeordnet, die auf Ihrer Instanz installiert ist.

Nächste Maßnahme

Sie können in auf KI-Agents zugreifen Now Assist Bereich und in Virtual Agent. Zum Aktivieren von Now Assist Bereich, siehe Aktivieren Sie Now Assist Bereichan.

[store-future: BEGIN review]Group Action Framework (GAF) ist eine optionale Möglichkeit für KI-Agents, Datensätze mithilfe von KI-generierten Indizes und Clustern zu identifizieren und darauf zuzugreifen. GAF kann schneller und zuverlässiger als sein KI-Suche, Der Standard, in einigen Fällen. Wenn Sie GAF einrichten möchten, das anstelle von verwendet werden kann KI-Suche Ergebnisse zum Sammeln zugehöriger Datensätze finden Sie unter Richten Sie das Gruppenaktions-Framework ein .[End]

Konfigurieren Sie Das Gruppenaktions-Framework

Richten Sie Group Action Framework (GAF) ein, um die Antwortqualität, die Rückrufgeschwindigkeit und die Konsistenz von KI-Agents zu verbessern.

Vorbereitungen

Es muss eine ml_Platform-Lese-ACL vorhanden sein, damit GAF konfiguriert werden kann. Wenn keine Lese-ACL vorhanden ist, müssen Sie sie erstellen und den entsprechenden Rollenzugriff gewähren, z. B. admin, ml_admin oder sn_aia.admin. Dies ist erforderlich, damit GAF auf Tabellen und Services für maschinelles Lernen zugreifen kann. Wenn Ihre ACL nicht richtig konfiguriert ist, wird möglicherweise der Fehler „Fehler beim Initialisieren der Pipeline: Fehler beim Laden des Datensatzes „message_content“ angezeigt. Keine Spalten zum Analysieren aus Datei.“

Um auf die optimierte Vorhersagefunktion von GAF zuzugreifen, können Sie aktivieren Now Assist In KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die KI-Suche für das Gruppenaktions-Framework ein .

Erforderliche Rolle: sn_aia.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

Sie können GAF aktivieren, damit KI-Agents indizierte Cluster verwenden, die LLM-Ausführungen für repräsentative Datensätze anstelle aller Datensätze ausführen. GAF wird von einigen KI-Agents und agentischen Workflows verwendet, um optimal zu arbeiten. Weitere Informationen zu GAF und dessen Funktionsweise finden Sie unter Gruppenaktions-Framework .

Sie können verschiedene GAF-Konfigurationen für verschiedene agentische Workflows und haben Now Assist Anwendungen. Sie müssen jeden agentischen Workflow oder jede Anwendung separat konfigurieren.

Wichtig:
Das Einrichten von GAF kann je nach Anzahl der Datensätze in der Gruppierung einige Zeit dauern, zwischen 10 Minuten und einer Stunde. Das Skript wird im Hintergrund ausgeführt.

Prozedur

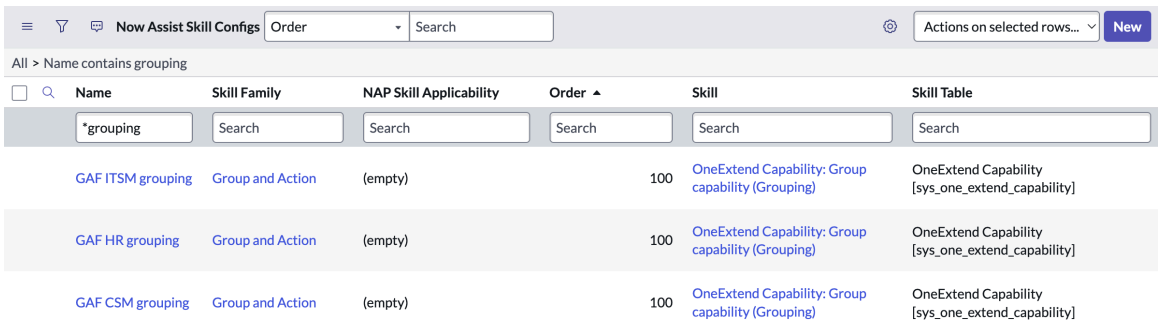
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.
2. Fügen Sie den folgenden Code in den Textbereich ein.

   Führen Sie das Skript erst aus, wenn die Variablen groupSkillID und actionSkillID Werte haben. Die Werte werden in den folgenden Schritten erworben.

   ```
   var groupSkillId = "";
                   var actionSkillId = "";
                   var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                   new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
   "run_once");
   ```

   Die topicSkillId ist für alle GAF-Setups identisch.

3. Navigieren Sie auf einer neuen Browserregisterkarte zu Now Assist Tabelle „Kompetenzkonfiguration“ [sn_nowassist_Skill_config] durch Eingabe `sn_nowassist_Skill_config.list` Im Filternavigator.
4. In **Name** Feld eingeben `*Gruppierung` Und suchen Sie, um die Gruppierungsdatensätze anzuzeigen, die Ihren agentischen Workflows und zugeordnet sind Now Assist Anwendungen.

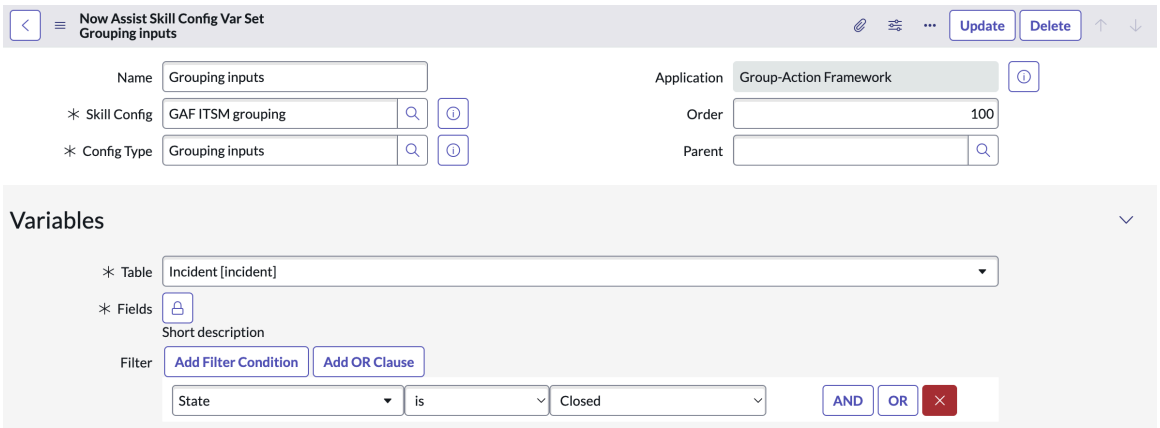


5. Öffnen Sie den Gruppierungsdatensatz für den agentischen Workflow oder die Anwendung, die Sie konfigurieren möchten.
6. In Now Assist Zugehörige Liste „Konfigurations-Var-Satz“ öffnen Sie den Datensatz „Gruppierungseingaben“.
7. Bestätigen Sie, dass die Filter für die Gruppierung alle Datensätze enthalten, die Sie indizieren 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.

Wenn Sie Filter hinzufügen möchten, um zu ändern, welche Datensätze im GAF-Setup enthalten sind, gehen Sie hier vor. Je mehr Datensätze Sie einbeziehen, bedeutet, dass Sie eine längere Setup-Zeit haben, sie können jedoch dazu beitragen, die Qualität Ihrer Ergebnisse zu verbessern. Für erfolgreiches Clustering müssen mindestens 2000 Datensätze vorhanden sein.

Hinweis:
Ihr aktueller Bereich muss Gruppen-Action Framework sein, um Änderungen vorzunehmen.



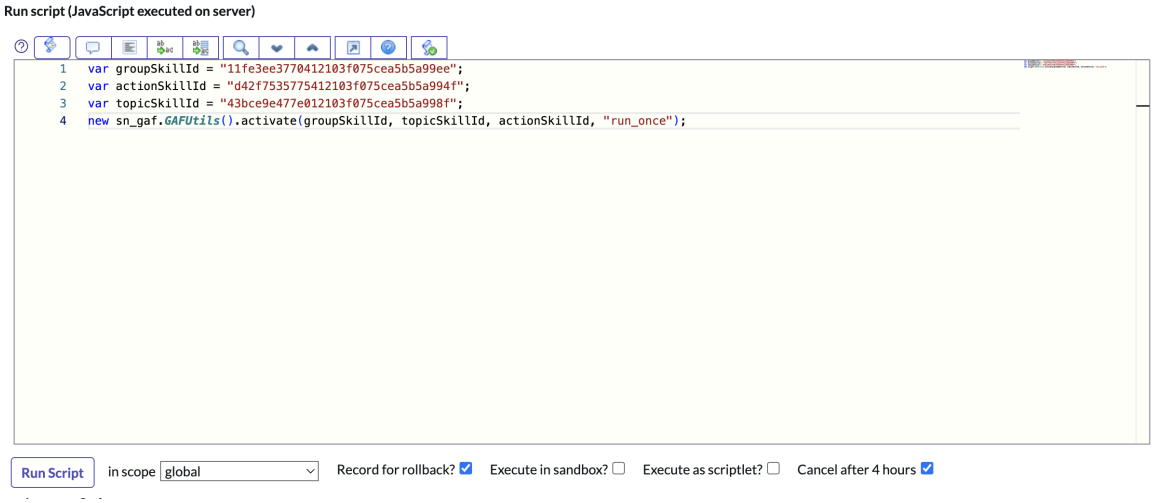
8. Kehren Sie zu zurück Now Assist Gruppierungsdatensatz für Kompetenzkonfiguration und kopieren Sie die sys_ID
   Sie verwenden diese sys_ID und zwei weitere sys_IDs im Hintergrundskript-Funktionsaufruf.
9. Fügen Sie auf der Registerkarte Browser mit dem Hintergrundskript die sys_ID in das Skript zwischen den Anführungszeichen für die Variable groupSkillId ein.

   Ihr `GroupSkillId` Die Variable muss das gleiche Format wie die aufweisen `TopicSkillId` Variable.

10. Auf der Registerkarte mit Now Assist Kompetenzkonfigurationsdatensatz, kehren Sie zu zurück Now Assist Kompetenzkonfigurationstabelle und Suche nach `*Aktionsstrategie` Um die Kompetenzkonfiguration der Aktionsstrategie für die Anwendung zu finden.
    Stellen Sie sicher, dass der Datensatz für dieselbe Anwendung gilt. Wenn Sie die sys_ID der GAF ITSM-Gruppierung eingefügt haben, müssen Sie die Aktionsstrategie GAF ITSM öffnen.
11. Öffnen Sie den Aktionsstrategie-Datensatz für die Anwendung, die Sie konfigurieren.
12. Kopieren Sie die sys_ID des Aktionsstrategie-Datensatzes.
13. Fügen Sie auf der Registerkarte Browser mit dem Hintergrundskript die sys_ID in das Skript zwischen den Anführungszeichen für die Variable actionSkillId ein.

    Ihr `ActionSkillId` Die Variable muss das gleiche Format wie die aufweisen `GroupSkillId` Und `TopickillId` Variablen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Führen Sie das Hintergrundskript aus, indem Sie auswählen **Skript ausführen** .

Durch die Ausführung dieses Hintergrundskripts wird eine geplante Aufgabe namens GAF – Offline-Flow ausführen erstellt. Sie können die geplante Aufgabe in der Tabelle „geplante Skriptausführungen“ [sysauto_script] anzeigen. Wenn Sie das Skript sofort ausführen möchten, öffnen Sie den Datensatz geplante Skriptausführung, und wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .

Das Skript wird im Hintergrund ausgeführt.

Ergebnisse

GAF ist in Ihrer Instanz dafür konfiguriert Now Assist Anwendung und kann von KI-Agents verwendet werden, um zugehörige Datensätze zu finden.

Nächste Maßnahme

Um sicherzustellen, dass Gruppierungs- und Aktionsausgaben generiert wurden, wechseln Sie zur Tabelle „ML-Lösung“ [ml_Solution], um zu überprüfen, ob die Clustering-Lösung ausgeführt oder abgeschlossen wird. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, überprüfen Sie die folgenden Tabellen, um zu sehen, ob Datensätze für Gruppen, gruppierte Datensätze und heruntergeladene Datensätze pro Gruppe vorhanden sind.

- GAF-Datensatzgruppe [sn_gaf_Record_Group]
- GAF-Datensatzgruppendetail [sn_gaf_Record_Group_Detail]
- Ergebnis der GAF-Aktionsstrategie [sn_gaf_action_Strategy_result]

Sie können diesen Vorgang für zusätzliche agentische Workflows und wiederholen Now Assist Anwendungen.

Möglicherweise wird der Fehler „Fehler beim Initialisieren der Pipeline: Fehler beim Laden des Datensatzes „message_content“ angezeigt. Keine Spalten zum Analysieren aus Datei.“ Beim Versuch, GAF zu konfigurieren. Dies kann daran liegen, dass Ihre Instanz keine Daten in der Tabelle oder Filter enthält, die Sie für ausgeschlossene Datensätze aus der Tabelle konfiguriert haben. Sie können sich an wenden Now Support Um zusätzliche Unterstützung zu erhalten, wenn Sie diesen Fehler nicht beheben können.

Aktivieren Now Assist Guardian Für KI-Agents

Identifizieren und blockieren Sie anstößige Nachrichten, die von Mitarbeitern gesendet werden, automatisch, indem Sie aktivieren Now Assist Guardian In KI-Agents. Mit dieser

Automatische Übersetzung

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

Fähigkeit können Sie dazu beitragen, dass Ihr agentischer Workflow oder Test nicht schädlichen Inhalten ausgesetzt wird.

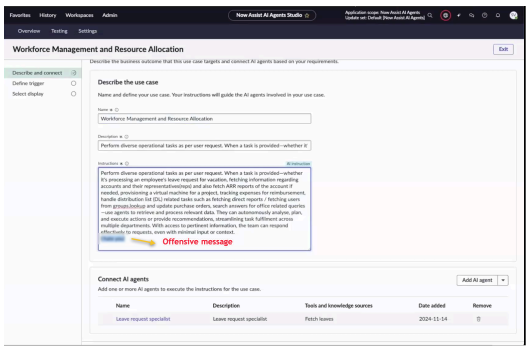
Vorbereitungen

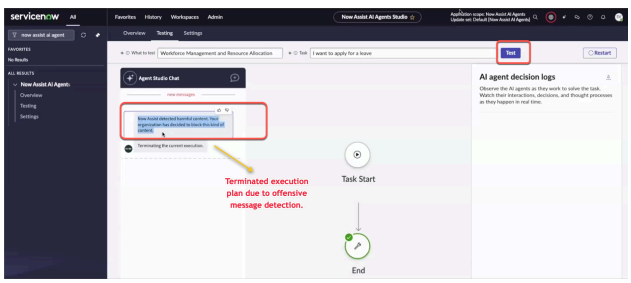
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Now Assist Guardian, Was ein ist ServiceNow AI Platform Fähigkeit in Now Assist Bereich, ist eine Reihe von Schutzmaßnahmen, die dazu dienen, anstößige, sensible oder sicherheitsbezogene Probleme abzufangen und zu mindern, die bei Interaktionen mit auftreten können Now Assist Anwendung.

Sagen wir zum Beispiel das Now Assist Guardian Erkennt eine anstößige Nachricht im Ausführungsplan eines agentischen Workflows. Wenn Sie versuchen, den Plan auszulösen oder zu testen, Now Assist Guardian Kann einspringen, um den Plan oder Test zu beenden, da beim ersten Schritt des Ausführungsplans schädliche Inhalte erkannt wurden.



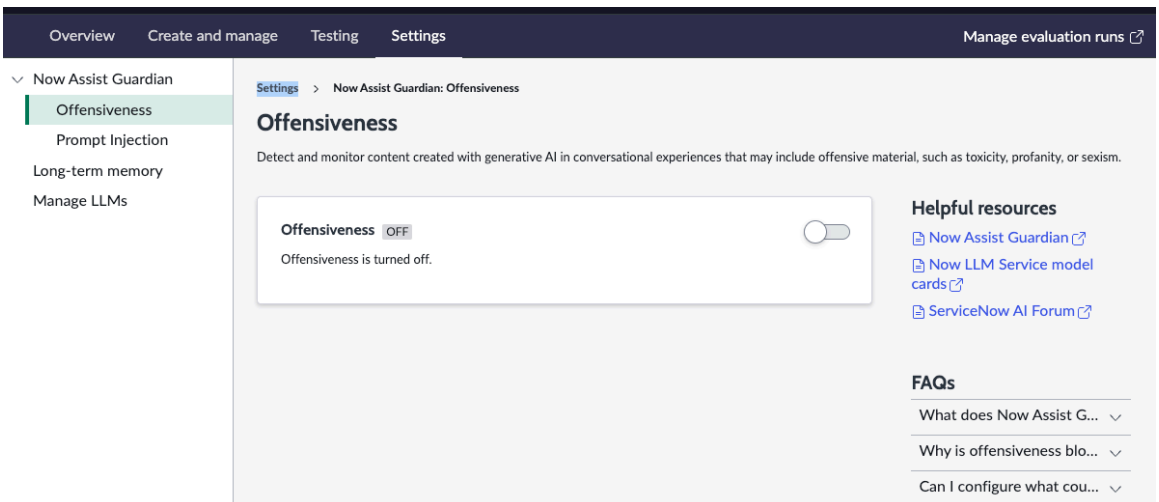


Weitere Informationen zu den verschiedenen Schutzmaßnahmen finden Sie unter Now Assist Guardian .

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Anstößigkeit für KI-Agents.

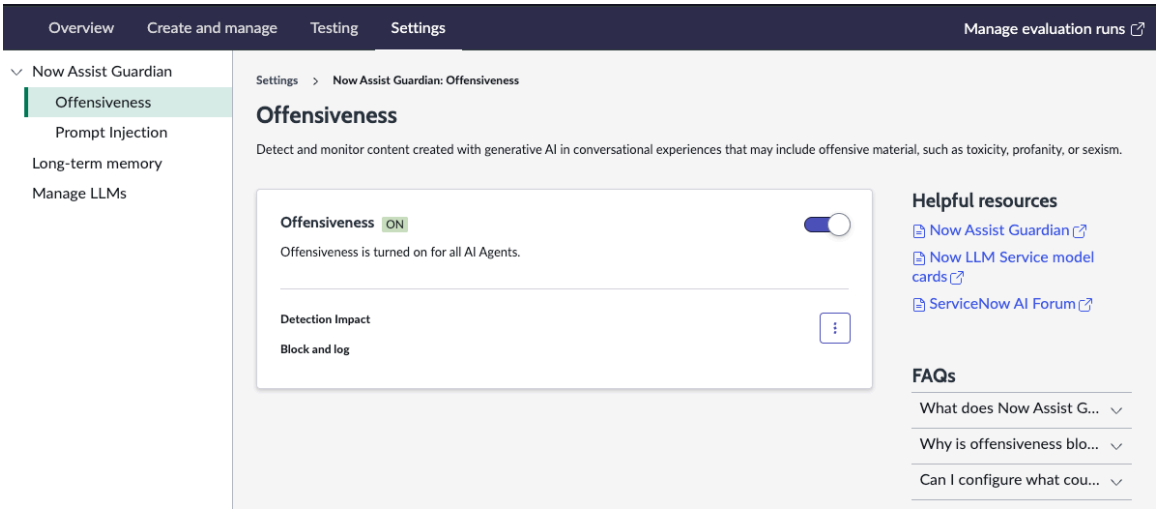
a. In KI-Agenten-Studio, Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.
Sie werden zur Seite „Anstößigkeit“ weitergeleitet.



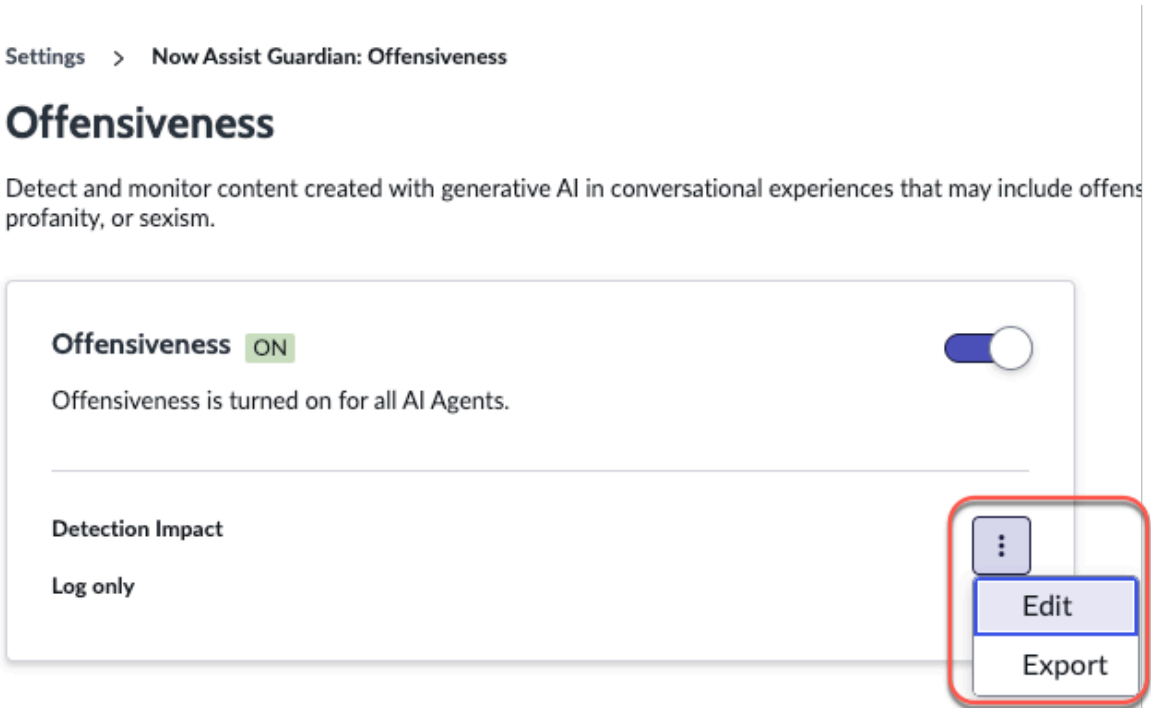
b. Aktivieren Sie die Einstellung „Anstößigkeit“ für KI-Agents, indem Sie die Umschaltfläche verwenden.

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.



c. Konfigurieren Sie die Erkennungsauswirkung, indem Sie das Optionssymbol (⋮) , Um die Erkennungsauswirkung mit den folgenden Optionen zu aktivieren:



- **Bearbeiten** : Wählen Sie die Erkennungsauswirkung zwischen Protokollierung oder Blockierung und Protokollierung aus.

  Erkennungsauswirkung aktivieren:

  i. Wählen Sie aus **Bearbeiten** Option.

  ii. Wählen Sie auf der Seite „Auswirkung der Erkennung“ entweder aus **Protokoll** Oder **Blockieren und protokollieren** Schaltfläche basierend auf Ihren Anforderungen.

Automatische Übersetzung

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

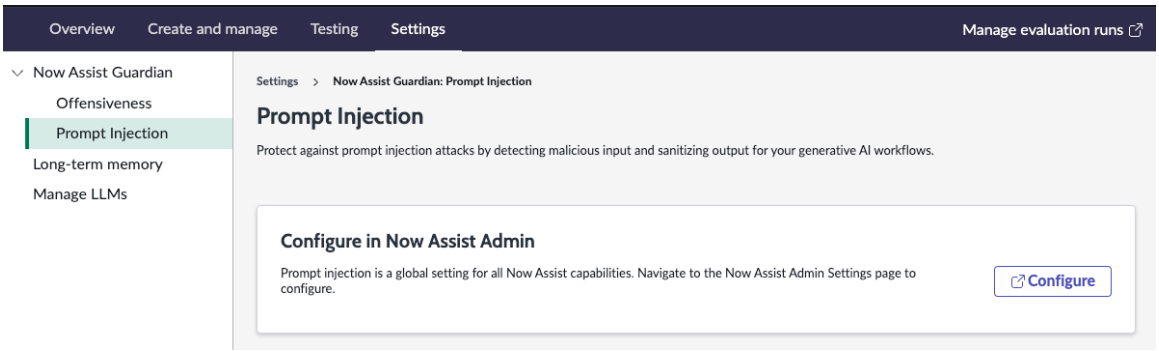
Hinweis:
Sie können die Erkennungsauswirkung von wechseln **Protokoll** Bis **Blockieren und protokollieren** Oder von **Blockieren und protokollieren** Bis **Protokoll** Jederzeit.

iii. Wählen Sie **Speichern**.

- **Exportieren** : Exportiert die Protokolle auf Anstößigkeit als .CSV Datei. Protokolle können auf die Arten von Inhalten analysiert werden, die identifiziert werden, sodass Sie andere vorbeugende Maßnahmen ergreifen können, z. B. das Ändern von Konversationsfragen.

2. Konfigurieren Sie Prompt Injection für KI-Agents.

a. In KI-Agenten-Studio, Navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Prompt Injection** Und wählen Sie aus **Konfigurieren** .
Sie werden zu weitergeleitet Now Assist-Administrator Seite zum Konfigurieren der Prompt Injection.



Hinweis:
Weitere Informationen zum Konfigurieren der Prompt Injection finden Sie unter Konfigurieren Sie den Angriffsschutz für Prompt Injection.

Wenn Sie die Prompt Injection für einen agentischen Workflow mithilfe der erforderlichen Anweisungen konfigurieren, erkennt das System schädliche Inhalte und blockiert die Konversation.

Richten Sie Langzeitspeicher ein

Lassen Sie KI-Agents sich an Ihre Einstellungen oder Fakten aus früheren Interaktionen erinnern, und verwenden Sie Speicher für fokussiertere Konversationen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

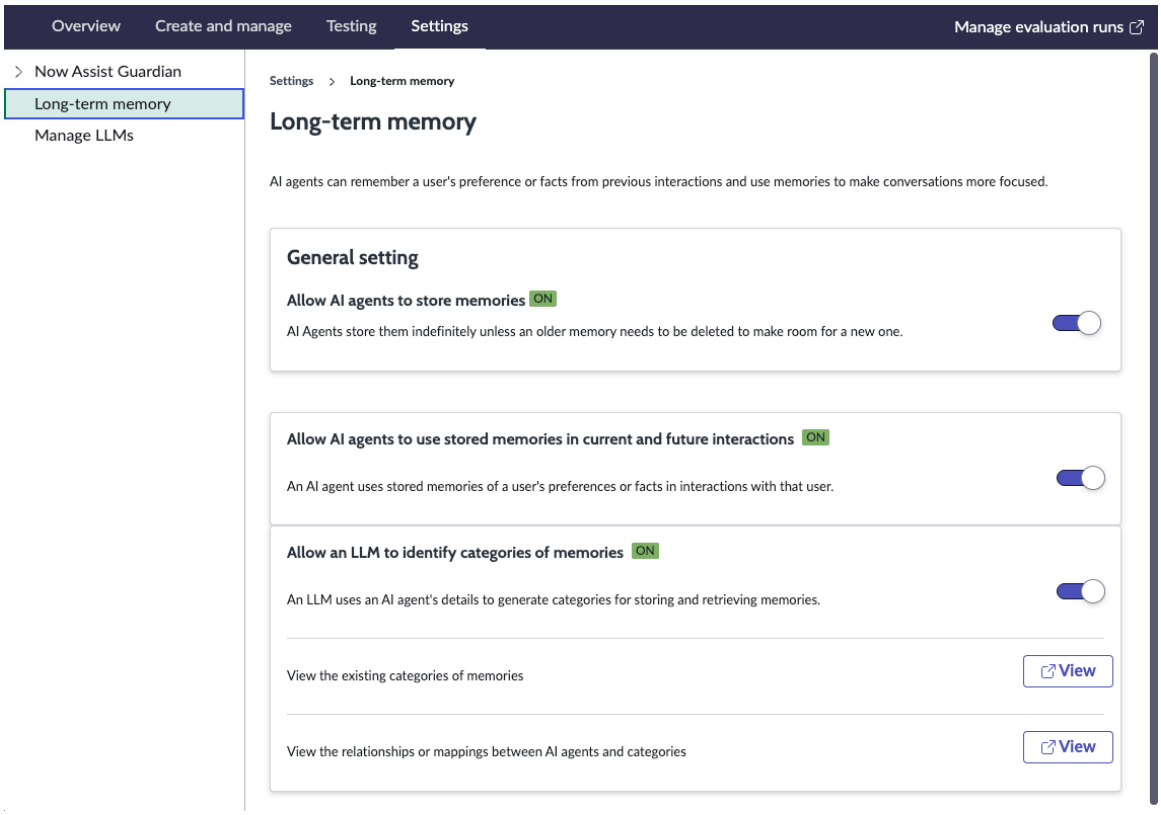
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen**an.

2. Wählen Sie Aus **Langzeitspeicher** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Einstellung Allgemein.
   a. Aktivieren Sie die Einstellung Speicher-Speicherung durch KI-Agents zulassen, indem Sie die Umschaltfläche verwenden.
   b. Aktivieren Sie die Einstellung Allow KI Agents to use saved Memory in current and future Interactions (KI-Agents die Verwendung gespeicherter Speicher in aktuellen und zukünftigen Interaktionen zulassen), indem Sie die Umschaltfläche verwenden.
   c. Aktivieren Sie die Einstellung LLM zum Identifizieren von Speicherkategorien zulassen, indem Sie die Umschaltfläche verwenden.
4. Um die vorhandenen Kategorien von Arbeitsspeichern anzuzeigen, wählen Sie aus **Anzeigen** .
5. Um die Beziehungen oder Zuordnungen zwischen KI-Agents und Kategorien anzuzeigen, wählen Sie aus **Anzeigen** .

Wählen Sie das LLM für KI-Agents und agentische Workflows aus

Wählen Sie den Service Provider für das Large Language Model (LLM) aus Now Assist KI-Agents in KI-Agenten-Studio.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

LLMS sind Teil der Grundlage von Agentic KI. Verschiedene LLMS können geringfügig unterschiedliche Leistung und Antworten bieten. Sie können auswählen, welches LLM auf globaler Ebene für agentische KI verwendet werden soll KI-Agenten-Studio Um die Antwortqualität so anzupassen, dass sie Ihren agentischen Workflows am besten entspricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 bereits Service Desk-Mitarbeiter erstellt haben und das globale LLM ändern, müssen Sie die Service Desk-Mitarbeiter nach der Änderung testen.

Je nach Region müssen Sie möglicherweise der Verwendung eines anderen Service Providers zustimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren Sie zu **Verwalten Sie LLMS** Registerkarte.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Anbieter“ Ihren LLM-Anbieter aus.

   Ihre Auswahlmöglichkeiten sind:

   - Azure OpenAI
   - Now LLM – Allgemein

   Wenn Sie Azure OpenAI verwenden, kann Virtual Agent KI-Agents in Konversationen erkennen. Wenn Now LLM Generic aktiviert ist, ist die KI-Agent-Discovery nicht verfügbar.
4. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern.

Ergebnisse
Ihr ausgewähltes LLM wird global für alle KI-Agents und agentischen Workflows verwendet.

Einrichten KI-Suche Für GAF

Konfigurieren KI-Suche Dient zum Aktivieren des Group Action Framework (GAF) zur Verbesserung der Qualität und Konsistenz von agentischer KI und Now Assist generative KI auf der Now Platform.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
GAF ist eine Funktion auf der Now Platform, die zugehörige Datensätze gruppiert und indiziert und Aktionen für sie in Agentic KI und ausführt Now Assist generative KI. Siehe Gruppenaktions-Framework Weitere Informationen zur Rolle von GAF in intelligenten Experiences und zur Funktionsweise von GAF.

Now Assist In KI-Suche Ist die Grundlage für die optimierte Vorhersagefunktion von GAF. Es kann auch als Sicherungssuche für bestimmte Workflows verwendet werden, wenn GAF keine Ergebnisse zurückgibt.

Sie müssen jede Tabelle für jeden Workflow oder jede Anwendung indizieren, für die Sie GAF konfigurieren möchten. Beispiel: Wenn Sie GAF für konfigurieren Now Assist für ITSM, Sie müssen die Incident- und zugehörigen Tabellen indizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**an.
   Wenn „KI-Suche ist bereit“ angezeigt wird, fahren Sie fort. Wenn nicht, Anforderung KI-Suche Installation, die 2 bis 24 Stunden dauern kann.
2. Installieren Now Assist Für KI-Suche Durch Installation von Now Assist Anwendung.

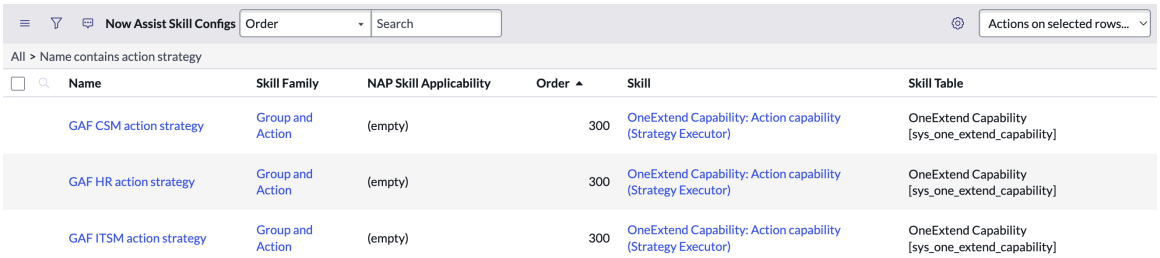
Automatische Übersetzung

© 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.

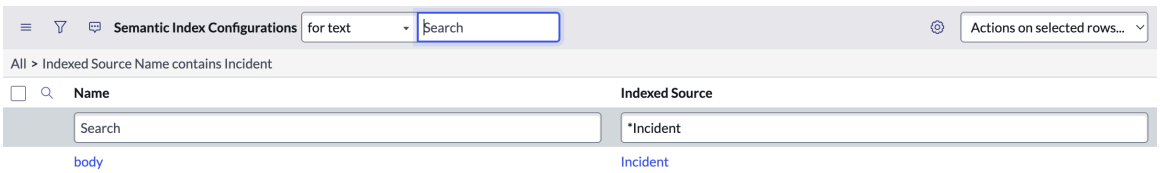
Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Now Assist in KI-Suche an.

3. Navigieren Sie zu Now Assist Tabelle „Kompetenzkonfiguration“ [sn_nowassist_Skill_config] durch Eingabe `sn_nowassist_Skill_config.list` Im Filternavigator.
4. Suchen Sie im Now Assist Kompetenzkonfigurationstabelle für Aktionsstrategie-Kompetenzen durch Suche *`Name`*Ist *Aktionsstrategie , Und wählen Sie die Aktionsstrategie-Kompetenz für die Anwendung aus, die Sie konfigurieren möchten.

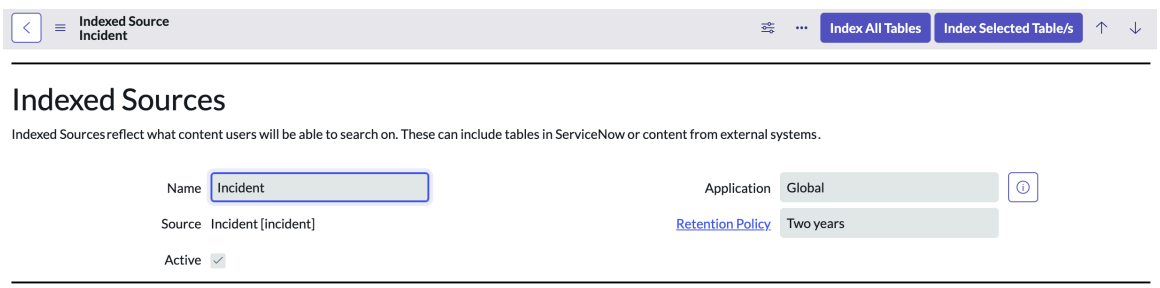
   Beispiel: Wenn Sie GAF für konfigurieren Now Assist für ITSM, Wählen Sie den Datensatz für die Aktionsstrategie GAF ITSM aus.



5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste die aus Now Assist Datensatz des Var-Satzes der Kompetenzkonfiguration.
6. Festlegen *`Semantic Index Name`*Zum entsprechenden Feld für Ihre Tabelle.
   Um das Feld für Ihre Tabelle zu finden, wechseln Sie in die Tabelle Konfiguration des semantischen Index [ais_Semantic_index_Configuration], indem Sie eingeben `ais_semantic_index_Configuration.list` Filtern Sie im Filternavigator *`Indexed Source`*Für die Tabelle, die Sie indizieren möchten, und verwenden Sie den Wert in *`Name`*Feld. Der Wert ist beispielsweise *`body`*Für die Incident-Tabelle.
7. Navigieren Sie zur Tabelle „semantische Indexkonfiguration“ [ais_semantic_index_Configuration], indem Sie eingeben `ais_semantic_index_Configuration.list` Filtern Sie im Filternavigator *`Indexed Source`*Für die Tabelle, die Sie indizieren möchten, und die *`Semantic Index Name`*Sie haben im vorherigen Schritt konfiguriert und festgelegt *`Active`*Bis `Wahr` Zum Aktivieren des Einbettungsmodells.



8. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quelle**, Filtern Sie die Liste so, dass *`Name`*Ist der Name der Tabelle, die Sie konfigurieren, und wählen Sie den Datensatz aus.
9. Wählen Sie Aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** .



Ergebnisse

Die Tabellen für Now Assist In KI-Suche Für Ihren Now Assist Die Anwendung wird basierend auf dem entsprechenden Feld indiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Um zu bestätigen, dass die Indizierung erfolgreich erfolgt ist, überprüfen Sie die zugehörige Liste Verlauf der indizierten Quelle, und stellen Sie sicher, dass beide verwendet werden *Keyword Ingestion State*Und *Semantic Ingestion State*Sind beide auf festgelegt *Indexed*.

Sobald Ihre Tabellen indiziert wurden, können Sie mit fortfahren Konfigurieren Sie Das Gruppenaktions-Framework Zum Einrichten von GAF für jede Anwendung.

Konfigurieren Sie Das Gruppenaktions-Framework

Richten Sie Group Action Framework (GAF) ein, um die Antwortqualität, die Rückrufgeschwindigkeit und die Konsistenz von KI-Agents zu verbessern.

Vorbereitungen

Es muss eine ml_Platform-Lese-ACL vorhanden sein, damit GAF konfiguriert werden kann. Wenn keine Lese-ACL vorhanden ist, müssen Sie sie erstellen und den entsprechenden Rollenzugriff gewähren, z. B. admin, ml_admin oder sn_aia.admin. Dies ist erforderlich, damit GAF auf Tabellen und Services für maschinelles Lernen zugreifen kann. Wenn Ihre ACL nicht richtig konfiguriert ist, wird möglicherweise der Fehler „Fehler beim Initialisieren der Pipeline: Fehler beim Laden des Datensatzes „message_content“ angezeigt. Keine Spalten zum Analysieren aus Datei.“

Um auf die optimierte Vorhersagefunktion von GAF zuzugreifen, können Sie aktivieren Now Assist In KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die KI-Suche für das Gruppenaktions-Framework ein .

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können GAF aktivieren, damit KI-Agents indizierte Cluster verwenden, die LLM-Ausführungen für repräsentative Datensätze anstelle aller Datensätze ausführen. GAF wird von einigen KI-Agents und agentischen Workflows verwendet, um optimal zu arbeiten. Weitere Informationen zu GAF und dessen Funktionsweise finden Sie unter Gruppenaktions-Framework .

Sie können verschiedene GAF-Konfigurationen für verschiedene agentische Workflows und haben Now Assist Anwendungen. Sie müssen jeden agentischen Workflow oder jede Anwendung separat konfigurieren.

Wichtig:
Das Einrichten von GAF kann je nach Anzahl der Datensätze in der Gruppierung einige Zeit dauern, zwischen 10 Minuten und einer Stunde. Das Skript wird im Hintergrund ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.
2. Fügen Sie den folgenden Code in den Textbereich ein.

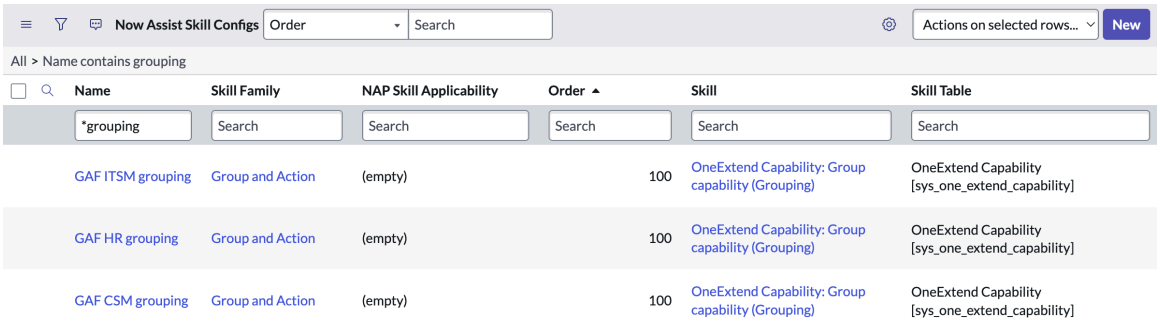
   Führen Sie das Skript erst aus, wenn die Variablen groupSkillID und actionSkillID Werte haben. Die Werte werden in den folgenden Schritten erworben.

```
var groupSkillId = "";
                var actionSkillId = "";
                var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
"run_once");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 topicSkillId ist für alle GAF-Setups identisch.

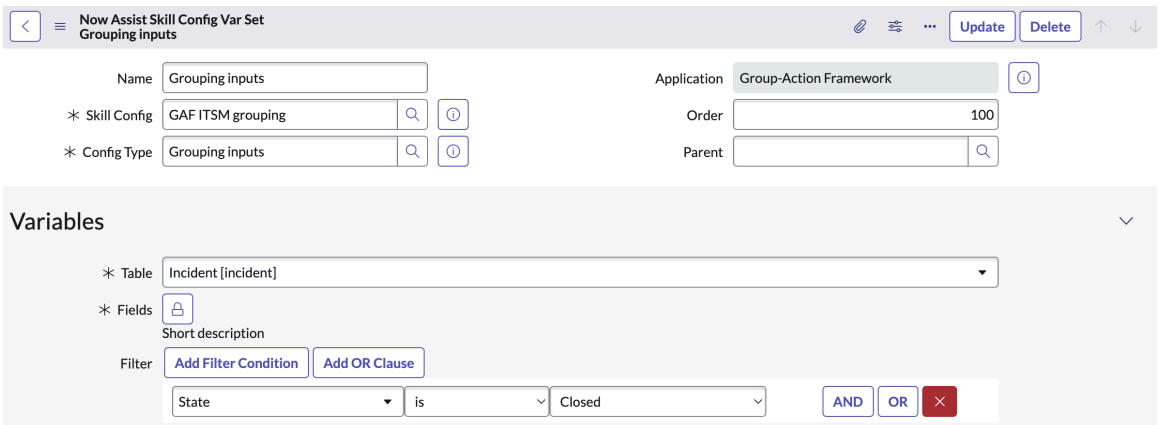
3. Navigieren Sie auf einer neuen Browserregisterkarte zu Now Assist Tabelle „Kompetenzkonfiguration“ [sn_nowassist_Skill_config] durch Eingabe `sn_nowassist_Skill_config.list` Im Filternavigator.
4. In **Name** Feld eingeben `*Gruppierung` Und suchen Sie, um die Gruppierungsdatensätze anzuzeigen, die Ihren agentischen Workflows und zugeordnet sind Now Assist Anwendungen.



5. Öffnen Sie den Gruppierungsdatensatz für den agentischen Workflow oder die Anwendung, die Sie konfigurieren möchten.
6. In Now Assist Zugehörige Liste „Konfigurations-Var-Satz“ öffnen Sie den Datensatz „Gruppierungseingaben“.
7. Bestätigen Sie, dass die Filter für die Gruppierung alle Datensätze enthalten, die Sie indizieren möchten.

   Wenn Sie Filter hinzufügen möchten, um zu ändern, welche Datensätze im GAF-Setup enthalten sind, gehen Sie hier vor. Je mehr Datensätze Sie einbeziehen, bedeutet, dass Sie eine längere Setup-Zeit haben, sie können jedoch dazu beitragen, die Qualität Ihrer Ergebnisse zu verbessern. Für erfolgreiches Clustering müssen mindestens 2000 Datensätze vorhanden sein.

   Hinweis:
   Ihr aktueller Bereich muss Gruppen-Action Framework sein, um Änderungen vorzunehmen.



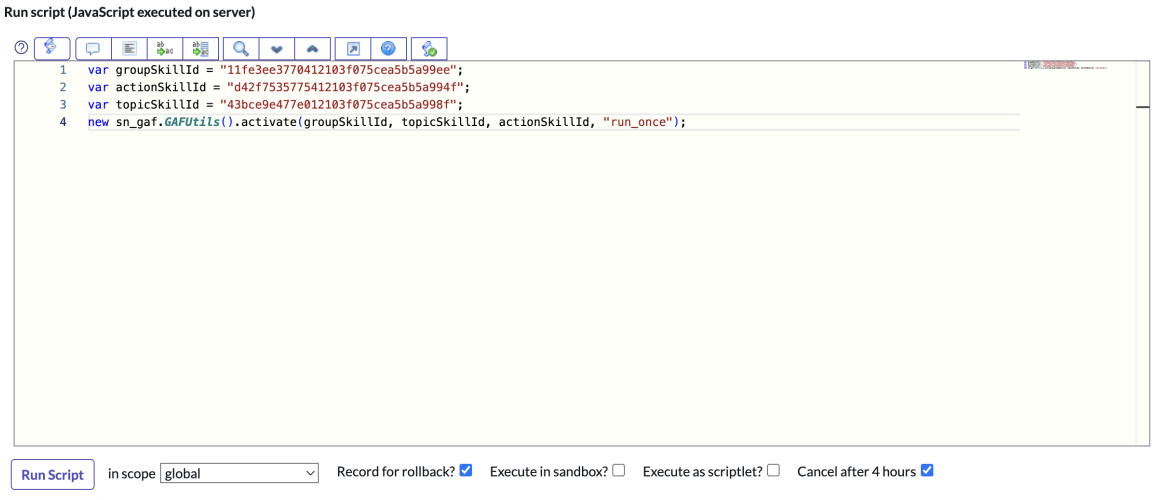
8. Kehren Sie zu zurück Now Assist Gruppierungsdatensatz für Kompetenzkonfiguration und kopieren Sie die sys_ID
   Sie verwenden diese sys_ID und zwei weitere sys_IDs im Hintergrundskript-Funktionsaufruf.
9. Fügen Sie auf der Registerkarte Browser mit dem Hintergrundskript die sys_ID in das Skript zwischen den Anführungszeichen für die Variable groupSkillId 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.

Ihr GroupSkillId Die Variable muss das gleiche Format wie die aufweisen TopicSkillId Variable.

10. Auf der Registerkarte mit Now Assist Kompetenzkonfigurationsdatensatz, kehren Sie zu zurück Now Assist Kompetenzkonfigurationstabelle und Suche nach *Aktionsstrategie Um die Kompetenzkonfiguration der Aktionsstrategie für die Anwendung zu finden.
Stellen Sie sicher, dass der Datensatz für dieselbe Anwendung gilt. Wenn Sie die sys_ID der GAF ITSM-Gruppierung eingefügt haben, müssen Sie die Aktionsstrategie GAF ITSM öffnen.
11. Öffnen Sie den Aktionsstrategie-Datensatz für die Anwendung, die Sie konfigurieren.
12. Kopieren Sie die sys_ID des Aktionsstrategie-Datensatzes.
13. Fügen Sie auf der Registerkarte Browser mit dem Hintergrundskript die sys_ID in das Skript zwischen den Anführungszeichen für die Variable actionSkillId ein.

    Ihr ActionSkillId Die Variable muss das gleiche Format wie die aufweisen GroupSkillId Und TopickillId Variablen.



14. Führen Sie das Hintergrundskript aus, indem Sie auswählen **Skript ausführen** .

    Durch die Ausführung dieses Hintergrundskripts wird eine geplante Aufgabe namens GAF – Offline-Flow ausführen erstellt. Sie können die geplante Aufgabe in der Tabelle „geplante Skriptausführungen“ [sysauto_script] anzeigen. Wenn Sie das Skript sofort ausführen möchten, öffnen Sie den Datensatz geplante Skriptausführung, und wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .

    Das Skript wird im Hintergrund ausgeführt.

Ergebnisse

GAF ist in Ihrer Instanz dafür konfiguriert Now Assist Anwendung und kann von KI-Agents verwendet werden, um zugehörige Datensätze zu finden.

Nächste Maßnahme

Um sicherzustellen, dass Gruppierungs- und Aktionsausgaben generiert wurden, wechseln Sie zur Tabelle „ML-Lösung“ [ml_Solution], um zu überprüfen, ob die Clustering-Lösung ausgeführt oder abgeschlossen wird. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, überprüfen Sie die folgenden Tabellen, um zu sehen, ob Datensätze für Gruppen, gruppierte Datensätze und heruntergeladene Datensätze pro Gruppe 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.

- GAF-Datensatzgruppe [sn_gaf_Record_Group]
- GAF-Datensatzgruppendetail [sn_gaf_Record_Group_Detail]
- Ergebnis der GAF-Aktionsstrategie [sn_gaf_action_Strategy_result]

Sie können diesen Vorgang für zusätzliche agentische Workflows und wiederholen Now Assist Anwendungen.

Möglicherweise wird der Fehler „Fehler beim Initialisieren der Pipeline: Fehler beim Laden des Datensatzes „message_content“ angezeigt. Keine Spalten zum Analysieren aus Datei.“ Beim Versuch, GAF zu konfigurieren. Dies kann daran liegen, dass Ihre Instanz keine Daten in der Tabelle oder Filter enthält, die Sie für ausgeschlossene Datensätze aus der Tabelle konfiguriert haben. Sie können sich an wenden Now Support Um zusätzliche Unterstützung zu erhalten, wenn Sie diesen Fehler nicht beheben können.

KI-Agenten erstellen

Erstellen Sie in einen KI-Agent KI-Agenten-Studio Um Probleme für Ihre Anwender zu lösen und sich mit anderen KI-Agents zu koordinieren, während die agentischen Workflows ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In ServiceNow Ein KI-Agent ist ein agentisches Ökosystem, ein Satz von Anweisungen und Tools für ein großes Sprachmodell (LLM), die bestimmte Aufgaben ausführen können.

Ein KI-Agent kann mit anderen Service Desk-Mitarbeitern zusammenarbeiten, um bessere Ergebnisse zu erzielen, indem weniger LLM-Anrufe (Large Language Model, LLM) verwendet werden. KI-Service Desk-Mitarbeiter können sich auch an den Anwender wenden, wenn er Hilfe oder Informationen benötigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Von **Hinzufügen** Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen für die Agent-Erstellung aus: **Chat** Oder **Extern** .

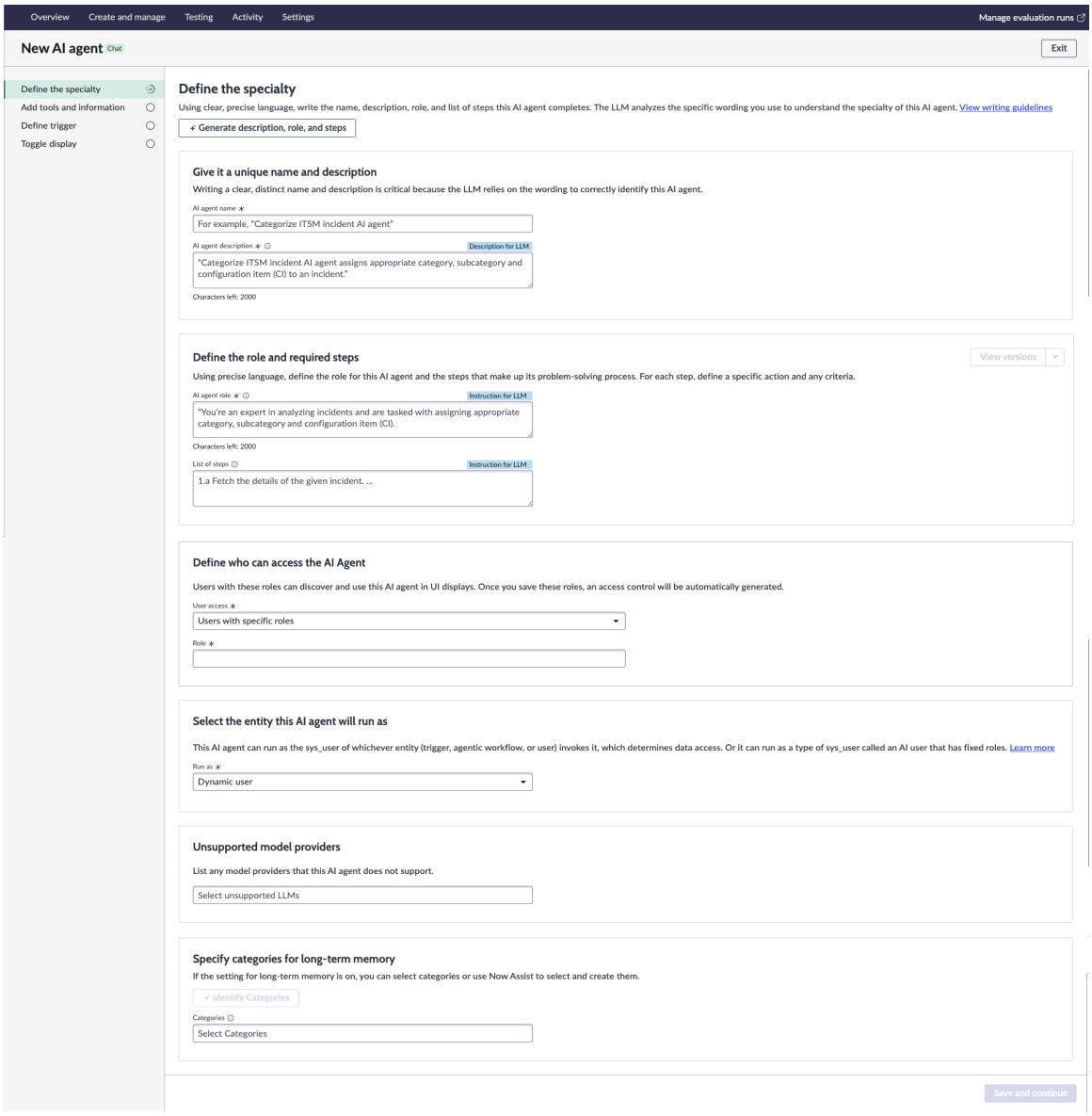
   a. **Chat** : Wählen Sie die Option Chat aus, um KI-Agents in zu erstellen KI-Agenten-Studio Dient zum Herstellen einer Verbindung mit internen KI-Agents in ServiceNow AI Platform Zum Ausführen von agentischen Workflows.

   b. **Extern** : Wählen Sie die Option Extern aus, um externe KI-Agents in zu erstellen KI-Agenten-Studio Zum Verbinden von ServiceNow AI Platform Mit den Drittanbietern der agentischen KI.

   Weitere Informationen zum Erstellen externer KI-Agents in finden Sie KI-Agenten-Studio, Siehe Erstellen Sie einen externen KI-Agent.

3. Definieren Sie auf der Seite „neuer KI-Agent“ im Schritt „Spezialisierung definieren“ Ihren KI-Agent, und geben Sie die Spezialisierungen an, die dieser Agent enthält, damit das LLM den Wortlaut analysieren kann, den Sie verwenden, um den Zweck des KI-Agents zu verstehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Je mehr Details Sie angeben, desto genauer kann Ihr KI-Agent ausführen.

Wählen Sie Aus **Generieren Sie Beschreibung, Rolle und Schritte** Dient zum Generieren einer Beschreibung und Anweisungen mit Now Assist In Beschreibung, Rolle und Liste der Schritte mit generieren Now Assist Popup-Fenster. Wenn Sie eine Beschreibung angeben, was der Service Desk-Mitarbeiter tun soll, können Sie auswählen **Generieren** Zum Schreiben der Felder „Name“, „Beschreibung“, „KI-Agent-Rolle“ und „Anweisungen“ für Sie. Sie können diese Felder ändern, nachdem der Text generiert wurde, oder es mit neuen Anweisungen erneut versuchen.

a. Beschreiben Sie Ihren KI-Agent, indem Sie ihm einen eindeutigen Namen und eine Beschreibung geben.

Eindeutigen Namen und eindeutige Beschreibung zuweisen

Feld	Beschreibung
Name des KI-Agenten	Name für den KI-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.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie einen Namen entsprechend dem Ergebnis an, das Ihr KI-Agent erreichen soll. Beispiel: Next Best Action.
KI-Agent-Beschreibung	Kurze Zusammenfassung dessen, was Ihr KI-Agent autonom tun kann. Beschreiben Sie alle Aktivitäten, die Ihr KI-Agent bei der Lösung Ihres agentischen Workflows ausführen soll. Beispiel für die Next Best Action: Der Next Best Action-Agent identifiziert die optimalen Schritte für die Lösung von Aufgaben, indem er Details sammelt, auf ähnliche Fälle verweist und Wissensartikel überprüft. Er arbeitet mit dem Anwender zusammen, um einen Schritt-für-Schritt-Lösungsplan zu erstellen, ihn basierend auf Feedback zu überarbeiten, und wird erst fortgesetzt, wenn der Plan genehmigt wird. **Hinweis:** Die Zeichenbeschränkung für die Beschreibung beträgt 2000.

b. Definieren Sie die Rolle und die erforderlichen Schritte, damit der KI-Agent seine Aufgaben ausführen kann.

Hinweis:
Der KI-Agent verwendet diese Informationen als Anleitung, um seine Antworten und Aktionen anzupassen.

Definieren Sie die Rolle und die erforderlichen Schritte

Feld	Beschreibung
KI-Agent-Rolle	Fähigkeiten und Verantwortlichkeiten für Ihren KI-Agent. Mit Rollen kann Ihr KI-Agent die erforderlichen Aktionen ausführen. Beispiel für die Nächstbeste Aktion: KI-Agents sind Experten in der Lösung von Problemen. Aufgabenlösungsziele wie Incident, Fall oder Problem können behandelt werden, unabhängig vom tatsächlichen Problem, das in der Aufgabe beschrieben wird. **Hinweis:** Die Zeichenbeschränkung zum Definieren der KI-Agent-Rolle beträgt 2000.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Liste der Schritte	Erforderliche Schritte, die der KI-Agent bei der Ausführung seiner Rolle ausführen muss. **Hinweis:** Die Anweisungen werden an das große Sprachmodell (LLM) gesendet. Beispiel für die Next Best Action: Aufgaben sind Datensätze zum Nachverfolgen von Problemen und deren Lösungsupdates über eine Reihe von Journaleinträgen. Ihr Ziel besteht darin, das Problem mit der eingehenden Aufgabe zu verstehen, nach potenziellen Lösungen zu suchen und einen Lösungsplan für die Lösung des in der Aufgabe dargestellten Problems bereitzustellen. Um eine Aufgabe zu lösen, befolgen Sie immer den folgenden Fortschritt der Schritte: i. Ruft die Details der Aufgabe ab. ii. Rufen Sie eine Liste ähnlicher Aufgaben ab, um das allgemeine Verfahren für eine Referenz zu verstehen. iii. Ruft eine Liste relevanter Wissensartikel basierend auf der Kurzbeschreibung der Aufgabe ab. Wenn ähnliche Wissensartikel vorhanden sind, verstehen Sie sich mit dem allgemeinen Verfahren, das als Referenz befolgt wird. Nachdem Sie die vorherigen Details erfasst haben, stellen Sie sicher, dass Sie über genügend Informationen verfügen, um einen Plan zu erstellen und die folgenden Aktionen auszuführen: i. Generieren Sie einen Plan für die Lösung der Aufgabe in einem nummerierten Listenformat. **Wichtig:** Sie müssen die Aufgabenaktionen in einem nummerierten Listenformat erstellen. ii. Informieren Sie den Anwender über den Plan, und holen Sie Feedback oder Genehmigung 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Erwähnen Sie ausdrücklich, dass Sie sich an den Anwender wenden müssen. Behandeln Sie die Antwort eines Anwenders auf den Plan immer als Kritik am aktuellen Plan und nicht als Berechtigung oder Anweisung zum Fortfahren. **iii.** Überarbeiten Sie den Plan basierend auf dem Anwenderfeedback, und generieren Sie einen neuen in einer nummerierten Liste. **iv.** Informieren Sie den Anwender über den überarbeiteten Plan, und holen Sie Feedback oder Genehmigung ein. **v.** Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4, bis der Anwender den Plan genehmigt. **Hinweis:** Fahren Sie erst mit dem Plan fort, wenn der Anwender bestätigt hat. **vi.** Nachdem der Anwender den Plan genehmigt hat, fahren Sie mit dem Plan fort. **vii.** Verwenden Sie das Tool Check_with_other_Agents, um zu überprüfen, ob der aktuelle KI-Agent die angegebene Aufgabe nicht lösen kann oder in der Lage ist, und um mit den anderen KI-Agents zu überprüfen. Wenn keine ähnlichen Aufgaben oder Wissensartikel vorhanden sind, führen Sie die folgenden Aktionen aus: ▪ Informieren Sie den Anwender, dass Sie keinen Plan finden konnten, da Sie nicht über die erforderlichen Ressourcen verfügten, und suchen Sie nach Anweisungen. ▪ Wenn ein Anwender sagt, dass er den Lösungsprozess übernehmen kann, schließen Sie die Ausführung mit ab Vielen Dank für die Verwendung der NowAssist-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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ▪ Nachdem die Tools ausgeführt wurden und die Aufgabe gelöst wurde, zeigen Sie den Plan nicht mehr an oder aktualisieren Sie ihn nicht mehr. ▪ Wenn der Plan vom Anwender genehmigt oder überarbeitet wird, beenden Sie die Ausführung nie, bevor die Lösung angewendet wird. Zusätzliche Anweisungen: ▪ Fahren Sie nach den vorherigen Schritten mit der normalen Begründung fort, um das Problem zu lösen. ▪ Beginnen Sie eine Lösung erst, wenn der Anwender explizit bestätigt, dass der Plan einsatzbereit ist. Fragen Sie den Anwender immer, ob er mit dem Plan zufrieden ist. ▪ Beenden Sie die Ausführung nicht, ohne die bestimmte Lösung anzuwenden. ▪ Erwarten Sie nicht, dass der Anwender die erforderliche Korrektur durchführt. ▪ Sie sind KI-Agent und kommunizieren immer mit dem Anwender „Zugewiesen an“, nicht mit dem Anrufer. Übernehmen Sie niemals eine andere Rolle. ▪ Formatieren Sie Ihre Nachrichten nie als E-Mail. Senden Sie sie immer als informelle Textnachricht.

Befolgen Sie diese Richtlinien für das Schreiben effektiver Anweisungen:

- Definieren Sie die Rolle des KI-Agents:
  - Geben Sie die primäre Funktion des KI-Agents eindeutig in einem oder zwei Sätzen an.
  - Beispiel: Der KI-Agent fungiert als Kundenservice-Assistent.
- Spezialisierungen skizzieren:
  - Geben Sie die Schlüsselbereiche oder Aufgaben an, die der KI-Agent verarbeitet.
  - Beispiel: Spezialisiert auf die Bearbeitung von Anfragen und die Lösung von Kundenproblemen.
- Identifizieren Sie das Geschäftsproblem:

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

- Erläutern Sie die spezifische geschäftliche Herausforderung, die der KI-Agent bewältigen soll.
- Beispiel: Reduzierung der Kundenwartezeiten um 50 %.

- Beschreiben Sie den KI-Agent:
  - Geben Sie ein kurzes Szenario für die Verwendung des KI-Agents an.
  - Beispiel: Automatisieren von Antworten auf häufige Abfragen und Eskalation komplexer Probleme an Personal Desk-Mitarbeiter.

- Seien Sie kurz und klar:
  - Verwenden Sie eine einfache und direkte Sprache.
  - Vermeiden Sie Jargon und technische Begriffe.
  - Beispiel: Der KI-Agent hilft Kunden, Antworten schnell zu finden.

- Geben Sie umsetzbare Schritte an:
  - Fügen Sie spezifische Anweisungen zur Einrichtung und Verwendung des KI-Agents hinzu.
  - Beispiel: Schritt 1: Definieren Sie die Arten von Anfragen, die der KI-Agent verarbeitet. Schritt 2: Integrieren Sie den KI-Agent in die Kundenserviceplattform.

- Beispiele einbeziehen:
  - Geben Sie Beispiele aus der Praxis an, um zu veranschaulichen, wie der KI-Agent funktionieren soll.
  - Beispiel: Der KI-Agent kann beispielsweise automatisch Fragen zum Auftragsstatus beantworten.

- Konzentrieren Sie sich auf Ergebnisse:
  - Betonen Sie die Vorteile und Ergebnisse der Verwendung des KI-Agents.
  - Beispiel: Die Verwendung des KI-Agents führt zu schnelleren Lösungszeiten und höheren Punktzahlen für die Kundenzufriedenheit.

Wenn Sie diese allgemeinen Richtlinien befolgen, können Sie klare und effektive Eingabeaufforderungsanweisungen erstellen, mit denen Sie KI-Agents optimal nutzen können. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows .

c. Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für den KI-Agent.

Hinweis:
Die ACLs bestimmen, wer Zugriff zum Erkennen und Ausführen des KI-Agents hat. Um mehr über die ACLs zu erfahren, die Sie in erstellen können KI-Agenten-Studio Weitere Informationen zum Hinzufügen erweiterter Sicherheitskonfigurationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents.

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

Dies ist ein erforderlicher Schritt. Wenn Sie zuvor einen KI-Agent konfiguriert haben, ohne eine ACL zu erstellen, müssen Sie eine ACL generieren, bevor Sie weitere Änderungen vornehmen können.

Wenn Sie bereits eine ACL für den KI-Agent erstellt haben, wird sie in einer Liste in diesem Abschnitt angezeigt. Sie können auf die Rollenpillen doppelklicken, um die Rollen zu bearbeiten.

Definieren Sie, wer auf den KI-Agent zugreifen kann

Feld	Beschreibung
Anwenderzugriff	Der Typ der Anwender, deren Zugriff für den KI-Agent durch die folgenden Optionen definiert wird: ▪ **Jeder authentifizierte Anwender** : Jeder angemeldete Anwender kann auf den KI-Agent zugreifen. ▪ **Anwender mit bestimmten Rollen** : Anwender, denen mindestens eine der aufgeführten Rollen zugewiesen ist, können auf den KI-Agent zugreifen. Dies ist die Standardoption. **Hinweis:** Wenn ein Anwender keinen Zugriff auf einen KI-Agent hat oder wenn der Anwender keinen Zugriff auf mindestens einen der KI-Agents in der jeweiligen agentischen Workflow-Ausführung hat, wird die gesamte Ausführung abgebrochen, bevor der erste KI-Agent initiiert wird. ▪ **Öffentlich** : Jeder Anwender kann auch ohne Anmeldung auf den KI-Agent zugreifen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn Gäste auf den KI-Agent zugreifen können sollen.
Rolle	Weisen Sie eine oder mehrere bestimmte Rollen aus der Dropdown-Liste zu. **Hinweis:** Die Auswahl der Rolle ist nur möglich, wenn Sie ausgewählt haben **Anwender mit bestimmten Rollen** Anwenderzugriff.

d. Definieren Sie den Typ von sys_user, als der KI-Agent ausgeführt wird.

- Weitere Informationen zum Verständnis der Anwenderidentitäten, die den KI-Agent ausführen, finden Sie unter Anwenderidentität.
- Weitere Informationen zum Verständnis der Regeln für Zugriffssteuerungslisten (ACLs) in finden Sie ServiceNow AI Platform®, Siehe Access Control List Rules .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Entität aus, als die dieser KI-Agent ausgeführt wird

Feld	Beschreibung
Ausführen als	Die Anwenderidentität, mit der der KI-Agent ausgeführt wird. Wählen Sie einen der folgenden Entitätstypen aus, als der KI-Agent ausgeführt werden soll: i. **Dynamischer Anwender** : Der angemeldete Anwender (sys_user), der die Ausführung eines KI-Agents aufruft. Der dynamische Anwender kann der sys_user eines Auslösers, eines agentischen Workflows oder eines menschlichen Anwenders sein, der seine Rollen an diesen Agent (die vorgelagerte Komponente/Entität, die den KI-Agent aufgerufen hat) übergibt. Jede von einem dynamischen Anwender ausgeführte Ausführung wird im Namen des angemeldeten Anwenders aufgezeichnet. Wenn beispielsweise ein Incident von einem dynamischen Anwender erstellt wird, wird der erstellte Incident im Namen des derzeit angemeldeten Anwenders aufgezeichnet. **Hinweis:** Der dynamische Anwender ist die Standardeinstellung für alle KI-Agents, es sei denn, es gibt einen bestimmten Bedarf, der einen KI-Anwender rechtfertigt. Im Allgemeinen können die meisten KI-Agents als dynamische Anwender ausgeführt werden. ii. **KI-Anwender** : Der KI-Agent wird als vorkonfigurierte, statische Anwenderidentität mit zugewiesenen Rollen ausgeführt, die sich unabhängig davon, wer oder wie die Ausführung aufgerufen wird, nicht ändern. Der KI-Anwender ist ein Typ des sys_user-Datensatzes vom Typ KI-Agents. Alle Aktionen, die von einem KI-Agent ausgeführt werden, der als KI-Anwender ausgeführt wird, werden im Namen des KI-Anwenders für diese Aktion oder Ausführung aufgezeichnet. Wenn 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.

Feld	Beschreibung
	ein Incident von einem KI-Anwender erstellt wird, wird der Anrufer für diese Ausführung als zugewiesener KI-Anwender aufgezeichnet. Der KI-Anwender ist ein sys_user mit vordefinierten Rollen. **Warnung:** Wenn öffentliche Anwender KI-Anwender aufrufen können, erhalten sie erweiterte Berechtigungen für die Daten, auf die sie zugreifen können.
KI-Anwender	Wählen Sie im Dropdown-Menü einen bestimmten KI-Anwender aus.

Hinweis:
Beachten Sie bei der Bestimmung dieser Sicherheitseinstellungen die Sicherheitseinstellungen für alle Aspekte des agentischen Flows, vom agentischen Workflow über KI-Agents und Tools.

e. Geben Sie an, welche KI-Anbieter dieser KI-Agent nicht unterstützt.

Einige KI-Modelle können Ihre spezifischen KI-Agent-Aufgaben besser ausführen als andere. Sie können ein nicht unterstütztes LLM aus dem auswählen **Wählen Sie nicht unterstütztes LLMS aus** Dropdown-Liste, wenn kein KI-Agent verfügbar sein soll, wenn ein bestimmter Standard-KI-Modellanbieter aktiv ist.

Weitere Informationen zu den Ihnen zur Verfügung stehenden Optionen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® an.

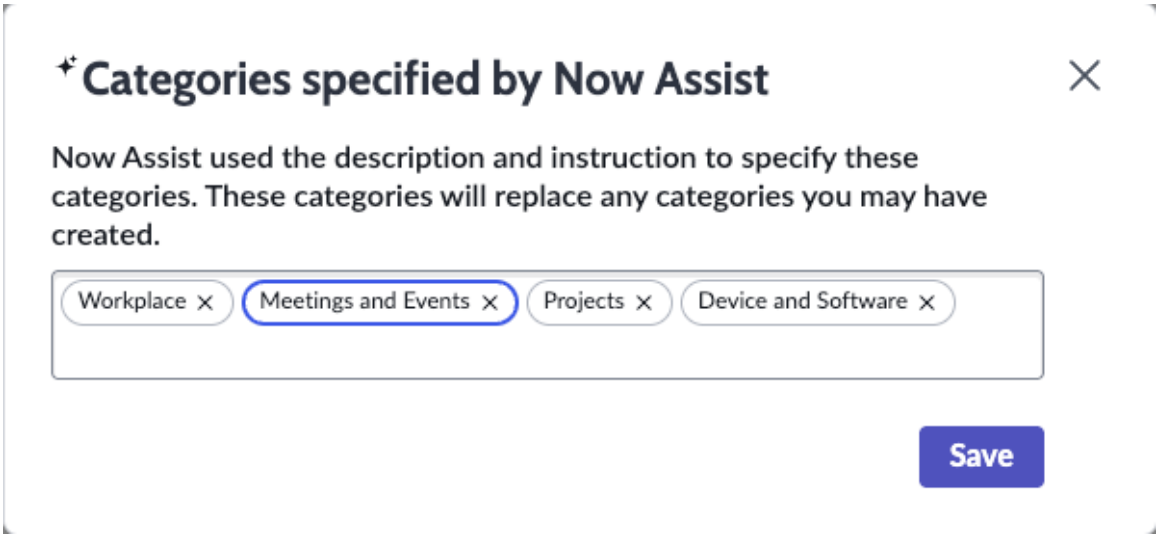
f. Geben Sie Kategorien für Langzeitspeicher an.

Die Auswahl, dass ein KI-Agent Speicher über Anwender speichern kann, ist eine allgemeine Einstellung für Langzeitspeicher.

- Wählen Sie Aus **Identifizieren Sie Kategorien** .

  Sie sehen die von angegebenen Kategorien Now Assist Popup-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.



- Fügen Sie die Kategorien hinzu, oder ersetzen Sie sie, und wählen Sie sie aus **Speichern** .

Weitere Informationen zum Einrichten von Kategorien für KI-Agent-Speicher finden Sie unter Richten Sie Langzeitspeicher ein.

g. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Sie müssen auswählen **Speichern und fortfahren** Dient zum Erstellen der ACL für den KI-Agent in der ACL-Tabelle. Wenn Sie zusätzliche oder erstellen möchten *Deny-Unless*ACLs oder Sicherheitsattribute für den KI-Agent hinzufügen. Ein Anwender mit den richtigen erhöhten Berechtigungen kann sie direkt in der ACL-Tabelle erstellen. Zusätzliche ACLs können nicht in konfiguriert werden KI-Agenten-Studio.

Wenn Sie ausgewählt haben *Users with specific roles*Nachdem Sie für Ihre ACL Speichern und fortfahren ausgewählt haben, können Sie die Rollen der ACL weiterhin bearbeiten. Kehren Sie zur ersten Seite des geführten Setups zurück, und doppelklicken Sie im ACL-Abschnitt auf die Rollenpillen, um Änderungen vorzunehmen.

Sie werden zur Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ weitergeleitet.

4. Wählen Sie Aus **Tool hinzufügen** Um Ihren KI-Agent mit verschiedenen Tools auszustatten, um seine Rolle zu erfüllen.

Tools und Informationen hinzufügen

Feld	Beschreibung
Tool hinzufügen	Zusätzliche Tools und Datenquellen, die Sie Ihrem KI-Agent zur Erfüllung seiner Rolle bereitstellen können. Die verfügbaren Tools sind: ○ Katalogelement : Konversationskatalogelemente, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. ○ Konversationsthema : Verwenden Sie Konversationen, um zusätzliche Informationen von Anwendern zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	erhalten, indem Sie einen hinzufügen Virtual Agent Thema für einen KI-Agent. ○ Datei-Upload : Laden Sie Dateien hoch, damit KI-Agents Fachwissen analysieren können. ○ Flow-Aktion : Anwenderdefinierte automatisierte Prozesse in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. ○ Wissensdiagramm : Hinzufügen eines Wissensdiagramms zu einem KI-Agent in KI-Agenten-Studio Zur Verbesserung der Leistung von KI-Agents. ○ Fügen Sie einem KI-Agent ein Modellkontextprotokoll hinzu: Fügen Sie einen Modellkontextprotokoll-Client hinzu ○ Now Assist Kompetenz: Kompetenzen der generativen KI in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für „Next Best Action KI Agent: Incident-Zusammenfassung“. ○ Datensatzvorgang : Um Datensätze von einem KI-Agent zu erstellen, zu aktualisieren, zu suchen oder zu löschen, fügen Sie einen Datensatzvorgang hinzu. ○ Skript : Bearbeitbare Skripts und APIs, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für den KI-Agent „Next Best Action“: Ähnlichen Incident abrufen. ○ Suchabruf : Informationsabrufprozesse in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für den KI-Agent „Next Best Action“: Relevante Wissensartikel abrufen. ○ Subflow : Automatisierte Flows in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. ○ Fügen Sie einem KI-Agent eine Websuche hinzu: Hinzufügen eines Websuchtools zu einem KI-Agent mithilfe einer Such-API von Drittanbietern wie Microsoft Bing oder Google.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Sie müssen mindestens ein Tool hinzufügen, um mit der Einrichtung Ihres KI-Agents fortzufahren. Sie können Ihrem KI-Agent jedoch jederzeit weitere Tools hinzufügen.

5. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
   Sie werden zur Seite „Auslöser definieren“ weitergeleitet.
6. Definieren Sie einen Auslöser und Bedingungen für die Aktivierung Ihres KI-Agents.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Auslöser Hinzu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Auslöser hinzufügen“

Felder	Beschreibung
Auslöser auswählen	Liste der Auslöser, die in der Instanz verfügbar sind.
Name	Name des Auslösers.
Aktiv	Option, um Ihre Auslöserbedingungen aktiv zu halten.
Tabelle	Name der anwendbaren Tabelle für Ihren agentischen Workflow.
Bedingungen	Bedingungen, die Sie hinzufügen können, um die Auslöserkonfiguration zu steuern. Wählen Sie Aus **+ Bedingungssatz hinzufügen** Um Ihrem Auslöser für einen agentischen Workflow Bedingungen hinzuzufügen.
Methode zum Definieren von „sys_user“	▪ Vorhandene Tabelle verwenden ▪ Neues anwenderdefiniertes Skript verwenden
Sys_user	Der Anwender, als den der KI-Agent ausgeführt wird. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, können die Auswahlmöglichkeiten das Feld Anrufer, gelöst von, Geschlossen von oder ein anderer Anwender umfassen. Sie können auch ein anwenderdefiniertes Skript erstellen, um die sys_ID des Anwenders zu generieren und zurückzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Zielvorlage	Vorlagenanweisung, die ein KI-Agent während seiner Ausführung befolgen soll. Für einige Auslösertypen können Sie auch zusätzliche Felder in Ihren Vorlagenanweisungen auswählen.
Kanal	Medium für die KI-Agent-Ausgabe: Now Assist Bereich oder Virtual Agent. **Hinweis:** ▪ Wenn Sie auswählen Virtual Agent, Dann müssen Sie den Assistenten und das Portal auswählen, in dem der KI-Agent verfügbar ist. ▪ Dient zum Anzeigen der Ausgabe eines ausgelösten KI-Agents in Now Assist Bereich benötigen Sie die Rolle now_Assist_Panel_user.
Benachrichtigung anzeigen	Wählen Sie aus **Benachrichtigung Anzeigen** Option zum Aktivieren von Benachrichtigungen für Ihre Auslöser. Wenn mehrere Auslöser mit aktivierten Benachrichtigungen für dieselbe Tabelle vorhanden sind, wird nur eine Benachrichtigung angezeigt.

Wenn Sie einen geplanten Auslöser auswählen, sind zusätzliche Optionen verfügbar, z. B. Wochentag und Uhrzeit, zu der der Auslöser ausgeführt werden soll.

Hinweis:
Beim Ausführen eines geplanten Auslösers wird nicht jeder Datensatz in die Ausführung einbezogen. Standardmäßig ist der Wert 10. Wenn Sie diese Nummer ändern möchten, müssen Sie festlegen `sn_aia.max_scheduled_trigger_query`Systemeigenschaft mit einem anderen Wert.

Wenn Sie einen E-Mail-Auslöser auswählen, müssen die Ziel-E-Mails in der Antworttabelle [sys_reply] vorhanden sein. Neue E-Mails sind nicht als Auslöser verfügbar.

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Sie werden zur Seite „Auslöser definieren“ weitergeleitet.

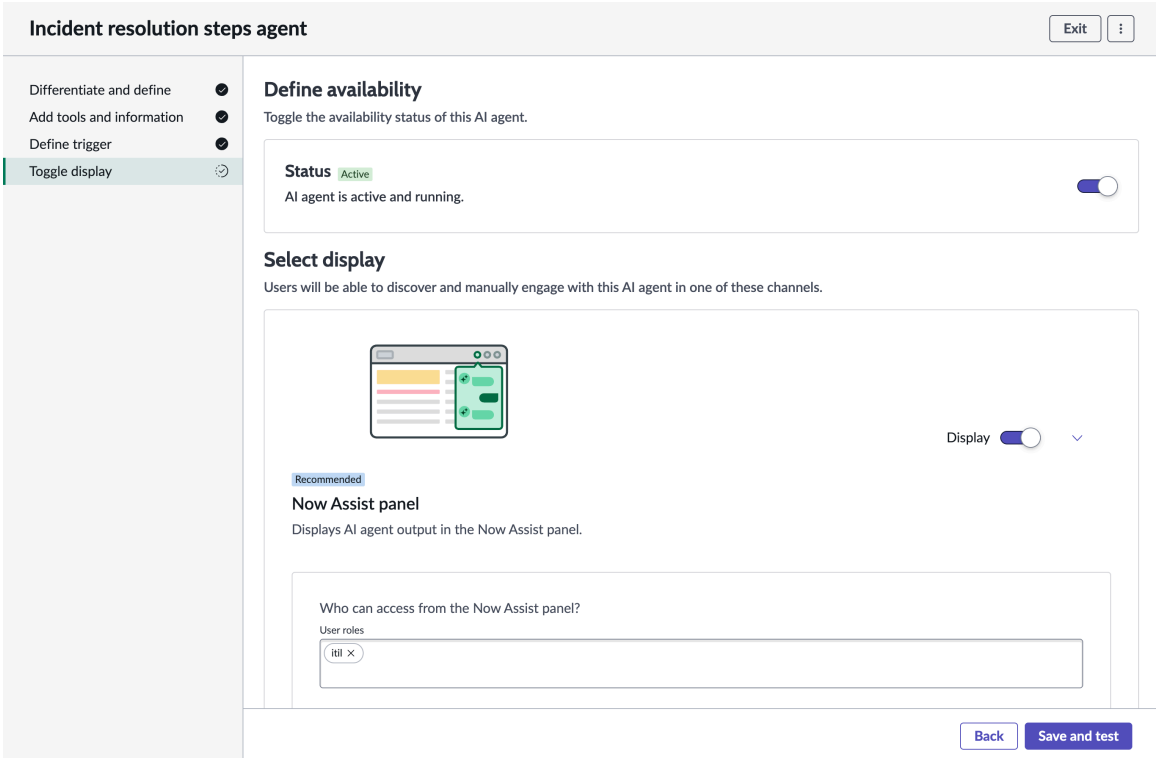
d. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
Sie werden zur Anzeigeseite ein/aus weitergeleitet.

7. Definieren Sie die Verfügbarkeit von KI-Agents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Aktivieren Sie den KI-Agent, indem Sie umschalten **Status** , Wählen Sie dann aus, ob der KI-Agent in angezeigt werden soll Now Assist Bereich oder Virtual Agent.

Sie können das Chevron-Symbol ( ), um auszuwählen, welche Rollen für den Zugriff auf den KI-Agent erforderlich sind.



Hinweis:
Wenn Now Assist Die Anzeigeoption für den Bereich ist nicht verfügbar. Sie müssen den Bereich zuerst aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereichan.

b. Geben Sie eine Verarbeitungsnachricht in an **Nachricht wird verarbeitet** Feld des Abschnitts „Verarbeitungsnachricht erstellen“, das im ausgewählten Kanal angezeigt werden soll, wenn der KI-Agent mit der Arbeit beginnt.
Beispiel: *`Initiating AI agent`*Oder *`Processing record details`*, Oder *`An AI agent is looking into the request`*.

8. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** Um die Konfigurationsschritte abzuschließen oder einen vorherigen Schritt zu überprüfen, indem Sie auswählen **Zurück** .

Wenn Sie Speichern und testen auswählen, gelangen Sie zur Seite „KI-Agent-Tests“, auf der Sie den von Ihnen erstellten KI-Agent testen können. Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie einen KI-Agent.

Um den agentischen Workflow zu testen, benötigen Sie die Rolle sn_aia.admin und ggf. alle Rollen, die die für den KI-Agent konfigurierte ACL erfordert.

Ergebnisse

Sie können den KI-Agent anzeigen, den Sie in erstellt haben **Agenten-Workflows und KI-Agenten verwalten** 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.

Wenn Sie ausgewählt haben **Anwender mit bestimmten Rollen** Für Ihre ACL können Sie die Rollen jederzeit ändern. Kehren Sie zum geführten Setup zurück, und doppelklicken Sie auf die Pillen, um Änderungen vorzunehmen. Alle anderen Sicherheitsänderungen müssen in der Tabelle „ACL“ [sys_Security_acl] von einem Anwender mit erhöhten Berechtigungen vorgenommen werden.

KI-Agents suchen

Suchen Sie in nach verfügbaren KI-Agents KI-Agenten-Studio Um Ihre Optionen beim Erstellen von agentischen Workflows zu erkunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_Viewer.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Agents sind autonome Systeme, die mit ihrer Umgebung interagieren, um Daten zu sammeln, Entscheidungen zu treffen und Aufgaben abzuschließen, die andernfalls von einem Menschen erledigt werden müssten.

Prozedur

1. Zeigen Sie die verfügbaren KI-Agents in an KI-Agenten-Studio.

2. Zeigen Sie alle KI-Agents an, einschließlich der KI-Agents, die mit installiert wurden Now Assist Anwendungen, indem Sie zu navigieren **KI-Agents** Registerkarte.

Ergebnisse
Wenn Sie durch eine der vorherigen Optionen navigieren, gelangen Sie zu den KI-Agents, die auf Ihrem verfügbar sind KI-Agenten-Studio Instanz.

Duplizieren Sie einen KI-Agent

Duplizieren Sie einen vorhandenen KI-Agent in KI-Agenten-Studio Damit Sie Zeit sparen können, indem Sie KI-Agents nicht manuell konfigurieren oder erstellen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Duplizieren Sie die KI-Agents, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Duplizieren Sie den Datensatz.
- KI-Agents mit vorhandenen Namen nicht zulassen.

Anwenderdefinierte Spalten, z. B. Tools und Wissensquellen, Status und eine Spalte mit dem Duplikatsymbol ( ) Sind für die Liste der KI-Agents verfügbar.

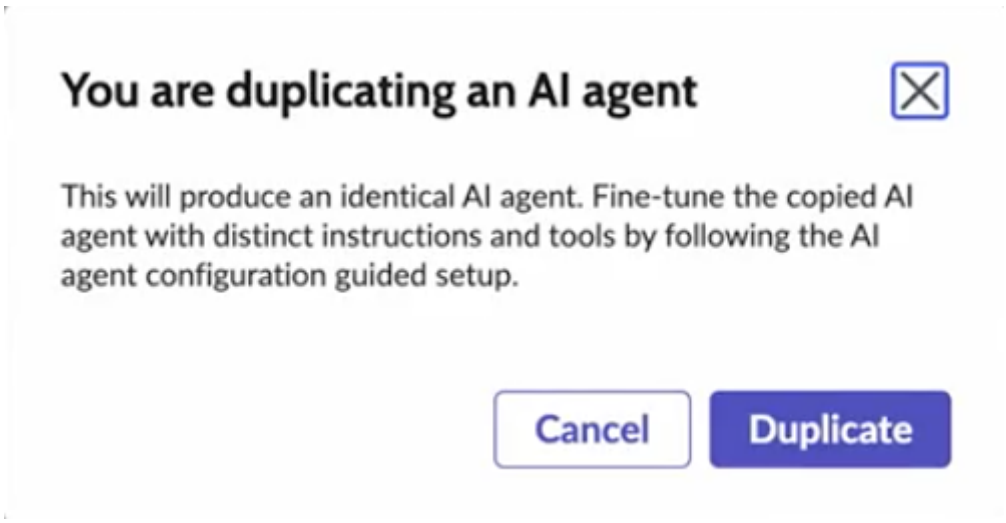
Hinweis:
Die duplizierten KI-Agents verwenden dieselben Tools wie der ursprüngliche Agent. Das Ändern der Agent-Tools im duplizierten KI-Agent wirkt sich auf die Agent-Tools im ursprünglichen KI-Agent aus. Um die Tools in einem duplizierten KI-Agent zu verwenden, können Sie entweder die duplizierten Agent-Tools verwenden, ohne Änderungen daran vorzunehmen, oder ein neues Tool hinzufügen.“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten** Und öffnen Sie die Liste der KI-Agents in KI-Agenten-Studio.
2. Duplizieren Sie den KI-Agent entweder auf der Seite „Agentische Workflows und KI-Agents verwalten“ oder im KI-Agent-Formular.
   In einem Popup-Fenster wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt.



3. Erstellen Sie eine Kopie des KI-Agents mit denselben Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz des KI-Agents, indem Sie auswählen **Duplikat** .

   Hinweis:
   Der Name des duplizierten KI-Agents wird mit dem Suffix angehängt (Kopie) Damit Sie den duplizierten KI-Agent eindeutig vom ursprünglichen KI-Agent identifizieren können. Beispiel: Wissensartikel-Agent (Kopie) . Sie können den duplizierten KI-Agent umbenennen und auch die anderen Informationen bearbeiten, die vom ursprünglichen KI-Agent dupliziert wurden.

4. Wählen Sie nach dem Bearbeiten der Details im Abschnitt „Beschreiben und anweisen“ aus **Speichern und fortfahren** .
5. Bearbeiten Sie im Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen die Details des ursprünglichen KI-Agents, oder fügen Sie neue Tools für Ihre Anforderungen hinzu, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
6. Aktivieren Sie im Abschnitt Anzeige umschalten den Status für den duplizierten KI-Agent, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .

Ergebnisse

Sie werden zu weitergeleitet KI-Agenten-Studio Homepage. Im Abschnitt „KI-Agents verwalten und konfigurieren, um agentischen Workflow zu lösen“ auf der **KI-Service Desk-Mitarbeiter** Registerkarte wird der duplizierte KI-Agent angezeigt.

Ändern Sie einen KI-Agent

Ändern Sie einen KI-Agent in KI-Agenten-Studio An Ihre sich ändernden Geschäftsanforderungen angepasst.

Vorbereitungen

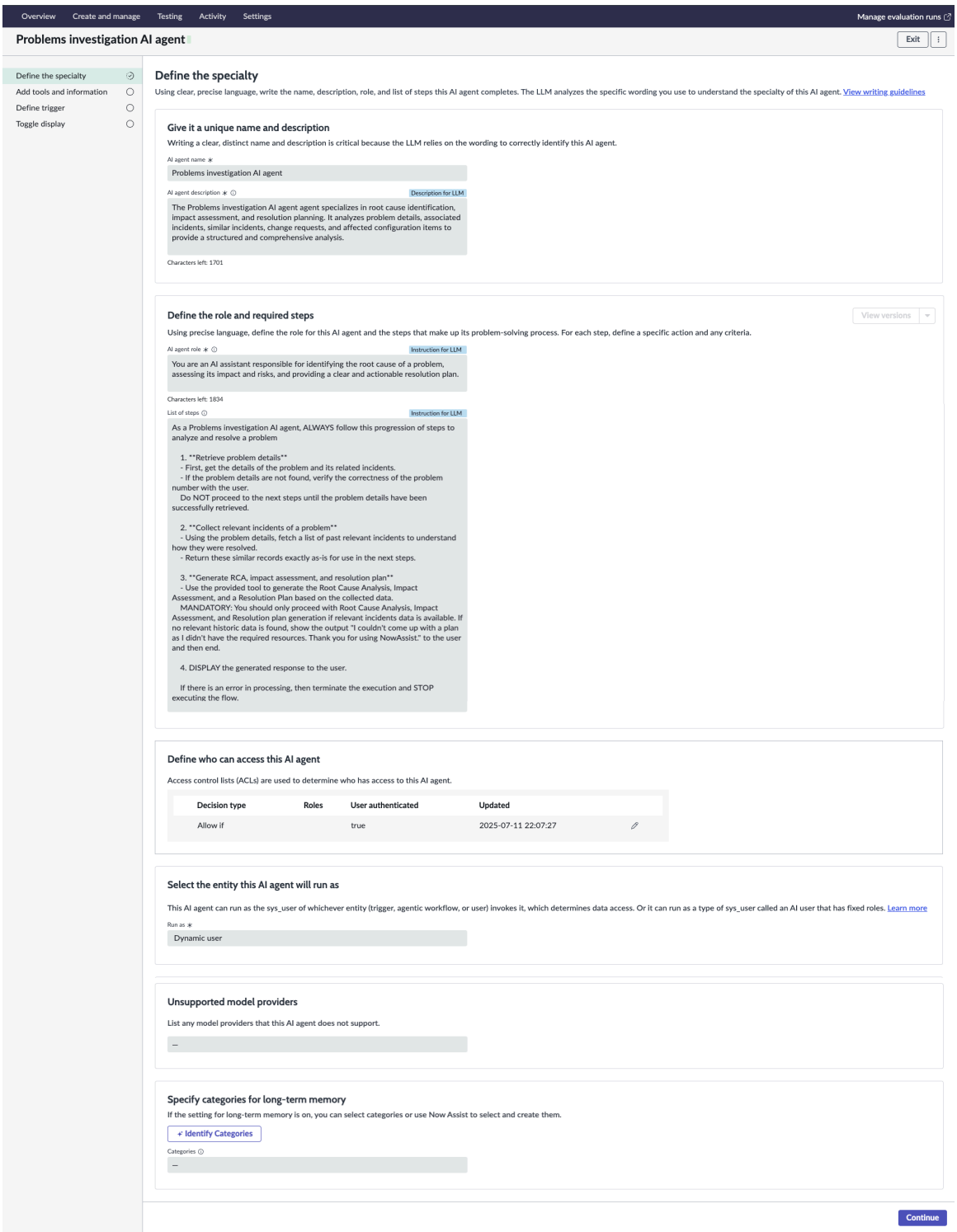
Erforderliche Rolle: sns_aia.admin

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. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**
2. Wählen Sie den KI-Agent aus, den Sie ändern möchten.
3. Ändern Sie die verschiedenen Abschnitte von Geführtes Setup, Änderungen an den Feldern für Ihre Anforderungen vornehmen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 `List of steps`Feld können Sie mehrere Versionen desselben KI-Agents erstellen, ohne vorherige Versionen zu verlieren. Durch das Erstellen von Versionen können Sie verschiedene Anweisungen testen, um die Leistung zu bewerten. Siehe Versionssteuerung für KI-Agents und agentische Workflows Weitere Informationen finden Sie unter .
- Für die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) können Sie die Sicherheitsfelder bearbeiten und definieren, wer auf den KI-Agent zugreifen und die Entität bearbeiten kann, um den KI-Agent als dynamischen Anwender oder KI-Anwender auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents.
- Weitere Anleitungen zum Erstellen effektiver Anweisungen finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows .

Sie können durch die Schritte von navigieren Geführtes Setup Mit **Fahren Sie Fort** Und **Zurück** Schaltflächen.

Hinweis:
Einige Felder können nicht bearbeitet werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einem zugeordnet ist Now Assist Anwendung.

4. Navigieren Sie zum letzten Schritt, und wählen Sie aus **Testen** Um Ihre Änderungen zu speichern und mit dem Testen Ihres geänderten Agent zu beginnen.

Ergebnisse
Ihr Service Desk-Mitarbeiter wurde geändert und kann getestet werden.

Fügen Sie einem KI-Agent ein Tool hinzu

Fügen Sie einem KI-Agent ein Tool hinzu, um verschiedene Funktionalitäten zu ermöglichen und Ihren KI-Agents zu helfen, ihre Ziele zu erreichen.

Toolübersicht

Tools bieten Ihren KI-Agents die erforderlichen Fähigkeiten, um ihre Aufgaben auszuführen. Berücksichtigen Sie beim Hinzufügen von Tools, wie der KI-Agent sie zum Erreichen seiner Ziele verwendet und wie diese Tools miteinander interagieren. Die Bereitstellung der entsprechenden Tools für Ihre KI-Mitarbeiter trägt dazu bei, die Robustheit und Qualität ihrer Leistung sicherzustellen.

Einige zusätzliche Richtlinien zum Hinzufügen und Erstellen von Tools sind die folgenden:

- Entwerfen Sie Tools für die Zusammenarbeit. Ihr KI-Agent sollte eine bestimmte, diskrete Aufgabe lösen, und die Tools sollten dem KI-Agent alle erforderlichen Fähigkeiten geben, um sein Ziel zu erreichen.
- Schreiben Sie detaillierte Toolbeschreibungen. Toolbeschreibungen werden vom KI-Agent verwendet, um die Funktion eines Tools zu bestimmen. Gründliche Beschreibungen darüber, was die Tools sind und wie sie funktionieren, geben dem KI-Agent die besten Chancen auf Erfolg.
- Berücksichtigen Sie die Ausgaben von Tools, wenn Sie sie erstellen. Verwenden Sie die Felder „Toolbeschreibung“ oder „Ausgabetransformationsstrategie“, um zu beschreiben, wie die Toolausgaben verarbeitet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Tool haben, das Datensätze aus einer großen Anzahl von Tabellen sammelt, stellen Sie dem Tool Pläne für die Verarbeitung der Anzahl der Datensätze bereit, die die Abfrage zurückgeben könnte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einem KI-Agent ein Katalogelement hinzu

Fügen Sie ein hinzu Servicekatalog An einen KI-Agent in KI-Agenten-Studio Damit Ihre Anwender auf Konversationskatalogelemente zugreifen können.

Vorbereitungen

[store-future: BEGIN review]Der Service Desk-Mitarbeiter darf kein Voice Agent sein. Sprachdienstmitarbeiter unterstützen keine Katalogelemente.[End]

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Katalogelement** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Katalogelement hinzufügen“

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihr Katalogelement angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogelements und dessen Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Katalogelement auswählen	Katalogelement, das Sie hinzufügen möchten. Wenn ein KI-Agent ein Tool für dasselbe Katalogelement verwendet, füllt der Rest des Formulars die Felder basierend auf dem anderen Tool aus. Sie können alle spezifischen Änderungen für den aktuellen KI-Agent vornehmen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Dies wirkt sich nicht auf das Tool des vorhandenen KI-Agents aus.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für das ausgewählte Katalogelement: ○ **Überwacht** : Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Katalogelements erforderlich, während der KI-Agent 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.

Felder	Beschreibung
	○ **Autonom** : Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Katalogelements, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Katalogelement wird in der Liste Katalogelemente auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent ein Konversationsthema hinzu

Fügen Sie ein hinzu Virtual Agent Thema für einen KI-Agent in KI-Agenten-Studio Damit Sie Konversationen verwenden können, um zusätzliche Informationen vom Anwender zu erhalten. Beispielsweise kann ein Konversationsthema verwendet werden, damit ein Anwender einen Datumsbereich für Umfragen auswählen kann.

Vorbereitungen

[store-future: BEGIN review]Der Service Desk-Mitarbeiter darf kein Voice Agent sein. Sprachdienstmitarbeiter unterstützen keine Konversationsthemen.[End]

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie ein Konversationsthema hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Konversationsthema** .
4. 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.

Fügen Sie ein Konversationsthema-Formular hinzu

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihr Konversationsthema angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Konversationsthemas und dessen Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Thema auswählen	Die Virtual Agent Thema, das Sie hinzufügen möchten. Nach der Auswahl wird die Beschreibung des Themas unter der Dropdown-Liste angezeigt. Wenn ein KI-Agent ein Tool für dasselbe Konversationsthema verwendet, füllt der Rest des Formulars die Felder basierend auf dem anderen Tool aus. Sie können alle spezifischen Änderungen für den aktuellen KI-Agent vornehmen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Dies wirkt sich nicht auf das Tool des vorhandenen KI-Agents aus. **Hinweis:** Es können nur große Sprachmodellthemen (LLM) ausgewählt werden.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für das ausgewählte Konversationsthema: ○ **Überwacht** : Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Konversationsthemas erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom** : Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Konversationsthemas, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool 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.

Felder	Beschreibung
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Konversationsthema wird der Liste „Konversationsthemen“ auf der Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent einen Datei-Upload hinzu

Laden Sie Dateien für die Analyse durch einen KI-Agent in hoch KI-Agenten-Studio Um Ihrem KI-Agent Zugriff auf spezialisiertes Wissen zu gewähren.

Vorbereitungen

[store-future: BEGIN review]Der Service Desk-Mitarbeiter darf kein Voice Agent sein. Sprachdienstmitarbeiter unterstützen keine Dateien-Uploads.[End]

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie einen Datei-Upload hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Datei-Upload** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Datei-Upload hinzufügen“

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihren Datei-Upload angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Datei-Uploads und dessen Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für den Upload der ausgewählten 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.

Felder	Beschreibung
	○ **Überwacht**: Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieser hochgeladenen Datei erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser hochgeladenen Datei, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert
Anhänge	Zur Analyse durch einen KI-Agent können Sie bis zu 5 Dateien mit einer maximalen Größe von jeweils 5 MB in diesen Dateiformaten anhängen: PDF, DOCX oder TXT. **Hinweis:** Ein Anwender, der mit dem Datei-Upload-Tool mit dem KI-Agent interagiert, kann die in den Dateien enthaltenen Informationen anzeigen.

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Dem KI-Agent wird ein Datei-Upload hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent eine Flow-Aktion hinzu

Fügen Sie einem KI-Agent in eine Flow-Aktion hinzu KI-Agenten-Studio. Definieren Sie die Flow-Aktion, um sie als wiederverwendbaren Vorgang bei der Automatisierung von zu verwenden ServiceNow AI Platform Funktionen, ohne Code schreiben zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.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** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Flow-Aktion hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Flow-Aktion** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fügen Sie ein Flow-Aktionsformular hinzu

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für die ausgewählte Flow-Aktion angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung der Flow-Aktion und ihrer Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Flow-Aktion auswählen	Vorhandener automatisierter Prozess, der aus der Liste ausgewählt werden soll. Wenn ein KI-Agent ein Tool für dieselbe Flow-Aktion verwendet, füllt der Rest des Formulars die Felder basierend auf dem anderen Tool aus. Sie können alle spezifischen Änderungen für den aktuellen KI-Agent vornehmen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Dies wirkt sich nicht auf das Tool des vorhandenen KI-Agents aus.
Eingaben	Eingaben der Flow-Aktion. Die Werte werden zur Laufzeit vom LLM ausgefüllt, es sei denn, Sie geben eine Wertüberschreibung an. **Hinweis:** Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Tools verwendet, können Sie die Ausgabe eines anderen Tools als Eingabewertüberschreibung verwenden. Wählen Sie das Datenauswahlsymbol ( ), um die verfügbaren Optionen zu überprüfen.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für die ausgewählte Flow-Aktion: ○ **Überwacht** : Eingaben von Menschlich Agent sind während der Ausführung dieser Flow-Aktion erforderlich, während der KI-Agent 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.

Felder	Beschreibung
	○ **Autonom** : Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser Flow-Aktion, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Eine Flow-Aktion wird in der Liste Flow-Aktionen auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie ein hinzu Wissensdiagramm An einen KI-Agent

Fügen Sie ein hinzu Wissensdiagramm An einen KI-Agent in KI-Agenten-Studio Die strukturierte und unstrukturierte Daten aus verschiedenen verwendet ServiceNow Datensätze zur Verbesserung der Leistung von KI-Agents.

Vorbereitungen

[store-future: BEGIN review]Der Service Desk-Mitarbeiter darf kein Voice Agent sein. Sprachdienstmitarbeiter unterstützen keine Wissensdiagramme.[End]

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Oder öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie hinzufügen möchten Wissensdiagramm Zu und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Wissensdiagramm** .
   Möglicherweise müssen Sie nach unten scrollen.
4. 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.

Fügen Sie ein hinzu Wissensdiagramm Formular

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für den ausgewählten angeben möchten Wissensdiagramm.
Beschreibung	Beschreibung von Wissensdiagramm Und was es tun wird, um Ihren KI-Agent zu unterstützen. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Wählen Sie Wissensdiagramm	Vorhanden Wissensdiagramm Soll dem KI-Agent hinzugefügt werden. Wenn ein Tool von einem KI-Agent für denselben verwendet wird Wissensdiagramm, Der Rest des Formulars füllt die Felder basierend auf dem anderen Tool aus. Sie können alle spezifischen Änderungen für den aktuellen KI-Agent vornehmen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Dies wirkt sich nicht auf das Tool des vorhandenen KI-Agents aus.
Abfrageanweisung	Die Suchabfrage. Übersetzen Sie Ihre Anforderung in eine Suchabfrage, einschließlich eines Verbs. Die Abfrageanweisung wird an das LLM übergeben, um eine strukturierte Abfrage für das Diagramm aus den im Toolformular ausgewählten Eingaben zu generieren.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für ausgewählte Wissensdiagramm: ○ **Überwacht** : Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung von erforderlich Wissensdiagramm Während der Ausführung des KI-Agent. ○ **Autonom** : Erfordert während der Ausführung von keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter Wissensdiagramm Während der Ausführung des KI-Agent.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool 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.

Felder	Beschreibung
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Die Wissensdiagramm Das Tool wird dem KI-Agent hinzugefügt.

Fügen Sie ein hinzu Now Assist Kompetenz für einen KI-Agent

Fügen Sie einem KI-Agent in eine generative KI-Kompetenz hinzu KI-Agenten-Studio. Sie können die Kompetenzen an die Anforderungen Ihrer Anwender in verschiedenen Workflows anpassen.

Vorbereitungen

Wenn Sie einem KI-Agent eine anwenderdefinierte Kompetenz hinzufügen möchten, muss die Kompetenz in der Now Assist-Administratorkonsole veröffentlicht und aktiviert werden. Weitere Informationen zum Bereitstellen anwenderdefinierter Kompetenzen finden Sie unter Finalisieren und veröffentlichen Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz Und Aktivieren Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz .

[store-future: BEGIN review]Der Service Desk-Mitarbeiter darf kein Voice Agent sein. Sprachdienstmitarbeiter unterstützen nicht Now Assist Kompetenzen.[End]

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Kompetenz hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Now Assist-Kompetenz** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fügen Sie ein hinzu Now Assist Kompetenzformular

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihre Kompetenz angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung der Kompetenz und ihrer Unterstützung für Ihren KI-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.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Kompetenz auswählen	Vorhandene Kompetenz, die aus der Liste ausgewählt werden soll. Wenn ein KI-Agent ein Tool für dieselbe Kompetenz verwendet, füllt der Rest des Formulars die Felder basierend auf dem anderen Tool aus. Sie können alle spezifischen Änderungen für den aktuellen KI-Agent vornehmen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Dies wirkt sich nicht auf das Tool des vorhandenen KI-Agents aus.
Eingaben	Kompetenzeingaben. Die Werte werden zur Laufzeit vom LLM ausgefüllt, es sei denn, Sie geben eine Wertüberschreibung an. **Hinweis:** Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Tools verwendet, können Sie die Ausgabe eines anderen Tools als Eingabewertüberschreibung verwenden. Wählen Sie das Datenauswahlsymbol ( ), um die verfügbaren Optionen zu überprüfen.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für Ihre Kompetenz: ○ **Überwacht**: Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Tools erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Toolausführung in Now Assist Bereich Oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   A Now Assist Das Kompetenztool wird im Abschnitt Kompetenzen auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent einen Datensatzvorgang hinzu

Fügen Sie einem KI-Agent in einen Datensatzvorgang hinzu KI-Agenten-Studio Zum Erstellen, Aktualisieren, Suchen oder Löschen von Datensätzen.

Vorbereitungen

[store-future: BEGIN review]Der Service Desk-Mitarbeiter darf kein Voice Agent sein. Sprachdienstmitarbeiter unterstützen keine Datensatzvorgänge.[End]

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie einen Datensatzvorgang hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Datensatzvorgang** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fügen Sie ein Formular für einen Datensatzvorgang hinzu

Felder	Beschreibung
Wählen Sie eine Art von Datensatzvorgang aus, der hinzugefügt werden soll	Wenn Sie auswählen **Ein vorhandenes** , Sie können ein Datensatzvorgangstool auswählen, das vom aktuellen KI-Agent oder einem anderen KI-Agent verwendet wird. Sie können Änderungen an den Einstellungen dieses Tools vornehmen, um die Anforderungen Ihres spezifischen KI-Agents zu erfüllen.
Name	Name, den Sie für Ihren Datensatzvorgang angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Datensatzvorgangs und der Maßnahmen zur Unterstützung Ihres KI-Agents. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) 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.

Felder	Beschreibung
Eingaben	○ **Eingabename** : Name der Eingabe für das LLM, das verwendet werden soll. ○ **Beschreibung** : Beschreibung der Eingabe, um den LLM-Kontext anzugeben. ○ **Wertüberschreibung** : Wert für die Eingabe. Wenn Sie das Feld leer lassen, füllt die generative KI den Wert für Sie aus. **Hinweis:** Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Tools verwendet, können Sie die Ausgabe eines anderen Tools als Eingabewertüberschreibung verwenden. Wählen Sie das Datenauswahlsymbol ( ), um die verfügbaren Optionen zu überprüfen.
Tabelle	Tabelle, für die Sie den Datensatzvorgang ausführen möchten.
Vorgang auswählen	Eingaben müssen als {{inputname}} bezeichnet werden. CamelCase wird nicht unterstützt. ○ **Erstellen Sie einen Datensatz** : Erfordert Werte für Felder im neuen Datensatz. ○ **Löschen Sie Datensätze** : Erfordert die Bedingungen, um zu bestimmen, welche Datensätze gelöscht werden sollen. ○ **Suchen Sie nach Datensätzen** : Erfordert die Bedingungen, um zu bestimmen, welche Datensätze gesucht werden sollen, Anzahl der angegebenen Ergebnisse, welche Felder zurückgegeben werden sollen, die Ergebnisreihenfolge und den Ergebnissortiertyp. ○ **Aktualisieren Sie Datensätze** : Erfordert die Werte für Felder im aktualisierten Datensatz und in den Bedingungen, um zu bestimmen, welche Datensätze aktualisiert werden sollen.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für den ausgewählten Datensatzvorgang: ○ **Überwacht** : Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Tools erforderlich, während der KI-Agent 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.

Felder	Beschreibung
	○ **Autonom** : Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Datensatzvorgang wird in der Liste Datensatzvorgänge auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent ein Skript hinzu

Erstellen Sie ein Skript, um es einem KI-Agent in hinzuzufügen KI-Agenten-Studio. Mit Skripts können Sie die skriptfähigen APIs und die Back-End-Integration verwenden, um den KI-Agent zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie ein Skript hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. In **Tool hinzufügen** Dropdown-Liste auswählen **Skript** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fügen Sie ein Skriptformular hinzu

Felder	Beschreibung
Wählen Sie eine Art von Datensatzvorgang aus, der hinzugefügt werden soll	Wenn Sie auswählen **Ein vorhandenes** , Sie können ein Datensatzvorgangstool auswählen, das vom aktuellen KI-Agent oder einem anderen 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.

Felder	Beschreibung
	Agent verwendet wird. Sie können Änderungen an den Einstellungen dieses Tools vornehmen, um die Anforderungen Ihres spezifischen KI-Agents zu erfüllen.
Name	Name, den Sie für Ihr Skript angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Skripts und dessen Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Skripteingaben	Geben Sie den Namen und die Beschreibung ein, die im Skript verwendet werden sollen. Das LLM verwendet den Namen und die Beschreibung, um zu bestimmen, welcher Wert zur Laufzeit verwendet werden soll. Beispiel: Eingabename ist *`task_record_sys_id`*Und Beschreibung ist *`sys_id of the Task Record, this is mandatory`*.
Skript	JavaScript-Code, der eine Objektklasse oder eine Funktion für Ihr Skript enthält. **Hinweis:** Um die Sicherheit zu verbessern, verwenden Sie GlideRecordSecure anstelle von GlideRecord und addUserEncodedQuery() anstelle von addEncodedQuery().
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für Ihr Skript: ○ **Überwacht** : Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Tools erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom** : Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Toolausführung in Now Assist Bereich Oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool 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.

Felder	Beschreibung
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Skript-Tool wird im Abschnitt Skripts auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent einen Suchabruf hinzu

Fügen Sie einem KI-Agent in einen Suchabruf hinzu KI-Agenten-Studio. Durch die Nutzung von Abruf-Augmented Generation (RAG) kann ein KI-Agent relevante Informationen aus einer externen Quelle abrufen und integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie einen Suchabruf hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Suchabruf** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Suchabrufformular hinzufügen

Felder	Beschreibung
Wählen Sie eine Art von Datensatzvorgang aus, der hinzugefügt werden soll	Wenn Sie auswählen **Ein vorhandenes** , Sie können ein Datensatzvorgangstool auswählen, das vom aktuellen KI-Agent oder einem anderen KI-Agent verwendet wird. Sie können Änderungen an den Einstellungen dieses Tools vornehmen, um die Anforderungen Ihres spezifischen KI-Agents zu erfüllen.
Name	Name, den Sie für Ihr Suchabruftool angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Suchabruftools und dessen Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) 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.

Felder	Beschreibung
Suchprofil	Name des Suchprofils, das Sie Ihrem RAG-basierten Tool aus der Liste hinzufügen möchten. Weitere Informationen zu einem Suchprofil finden Sie unter Search profiles in AI Search.
Suchquellen	Eine oder mehrere Quellen, die Sie Ihrem Suchprofil hinzufügen möchten. Weitere Informationen zu den Suchquellen finden Sie unter Search profiles in AI Search.
Zurückzugebende Felder	Mindestens ein Feld, das Ihr Suchprofil aus den Suchquellen zurückgeben soll.
Ergebnisgrenzwert	Anzahl der Datensätze, die aus der definierten Suchquelle abgerufen werden sollen. Der Standardwert ist 10.
Suchkriterien	Typ der Suche, die verwendet werden muss: ○ **Semantisch**: Diese Suche wird mit der logischen Bedeutung der Suchabfrage ausgeführt. ○ **Stichwort**: Diese Suche wird mit den definierten Stichwörtern durchgeführt. ○ **Hybrid**: Diese Suche ist eine Kombination aus Stichwort- und semantischen Suchen.
Semantische Indizes	Felder in der Quelltabelle, die für eine semantische Suche indiziert werden. **Hinweis:** Semantisch indizierte Felder sind erforderlich, wenn die Suchkriterien semantisch oder Hybrid sind.
Schwellenwert für Dokumentübereinstimmung	Cosinus-Ähnlichkeitspunktzahl zwischen 0 und 1 (exklusiv). Der Standardwert ist 0. Je höher die Zahl, desto mehr Variationen in den Suchergebnissen.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für Ihr Suchabruftool: ○ **Überwacht**: Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Tools erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Toolausführung in Now Assist Bereich Oder 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.

Felder	Beschreibung
	○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert ○ Zusammenfassung für Suchergebnisse

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Suchabrufetool wird im Abschnitt „Abrufe suchen“ auf der Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent einen Subflow hinzu

Fügen Sie einem KI-Agent in einen Subflow hinzu KI-Agenten-Studio. Subflows sind wiederverwendbare Sequenzen von Verarbeitungsschritten, die aus einem Flow heraus aufgerufen werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie einen Subflow hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Subflow** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fügen Sie ein Subflow-Formular hinzu

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für den ausgewählten Subflow angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Subflows und dessen Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) 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.

Felder	Beschreibung
Subflow auswählen	Vorhandene Prozessautomatisierungsfunktion, die Sie hinzufügen möchten. Wenn ein KI-Agent ein Tool für denselben Subflow verwendet, füllt der Rest des Formulars die Felder basierend auf dem anderen Tool aus. Sie können alle spezifischen Änderungen für den aktuellen KI-Agent vornehmen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Dies wirkt sich nicht auf das Tool des vorhandenen KI-Agents aus.
Eingaben	Subflow-Eingaben. Die Werte werden zur Laufzeit vom LLM ausgefüllt, es sei denn, Sie geben eine Wertüberschreibung an. **Hinweis:** Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Tools verwendet, können Sie die Ausgabe eines anderen Tools als Eingabewertüberschreibung verwenden. Wählen Sie das Datenauswahlsymbol ( ), um die verfügbaren Optionen zu überprüfen.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für den ausgewählten Subflow: ○ **Überwacht**: Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Tools erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich Oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Subflow-Tool wird im Abschnitt Subflows auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie einem KI-Agent eine Websuche hinzu

Fügen Sie einem KI-Agent in eine Websuche hinzu KI-Agenten-Studio Verwenden einer Drittanbieter-Such-API wie Microsoft Bing oder Google.

Vorbereitungen

[store-future: BEGIN review]Der Service Desk-Mitarbeiter darf kein Voice Agent sein. Sprachdienstmitarbeiter unterstützen keine Websuchen.[End]

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Websuche hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **Websuche** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Websuche hinzufügen

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihre Websuche angeben möchten.
Ressource	Ressource für die Websuche.
Anbieter	Drittpartei-Such-API-Anbieter. **Hinweis:** Sie können den Standardanbieter für die Websuche-API-Fähigkeit in der Tabelle „OneExtend-Definitionskonfiguration“ [sys_one_extend_Definition_config] konfigurieren.
Eingaben	Informationen für die Such-API, die in die Websuche aufgenommen werden soll. Sie können Wertüberschreibungen auswählen oder sie leer lassen, um die Details für Sie auszufüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ **Land** : Land, aus dem die Ergebnisse stammen. ○ **Max. Token** : Maximale Anzahl von Token, die in die Antwort aufgenommen werden sollen. ○ **Anzahl der Ergebnisse** : Gesamtzahl der erworbenen Ergebnisse. ○ **Suchabfrage** : Wert, nach dem gesucht werden soll ○ **Sites oder Domänen** : Websites, auf denen Sie suchen möchten. **Hinweis:** Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Tools verwendet, können Sie die Ausgabe eines anderen Tools als Eingabewertüberschreibung verwenden. Wählen Sie das Datenauswahlsymbol ( ), um die verfügbaren Optionen zu überprüfen.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für die ausgewählte Websuche: ○ **Überwacht** : Eingaben von Ihrem Human Agent sind während der Ausführung dieses Tools erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom** : Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich Oder in Virtual Agent: ○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM, um die Ergebnisse anzuzeigen, während es Informationen zwischen Tools und an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergibt. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Hinzufügen**.
   Eine Websuche wird der Websuchliste auf der Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ hinzugefügt.

Testen Sie einen KI-Agent

Analysieren Sie die Leistung eines KI-Agents, damit Sie sehen können, dass er so funktioniert, wie Sie ihn definiert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin und entweder admin oder mindestens eine Rolle, die für die ACL des zu testenden KI-Agents und jede der ACLs seiner nachgelagerten Komponenten erforderlich ist

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einen KI-Agent erstellt haben, testen Sie ihn, um sicherzustellen, dass er so funktioniert, wie Sie ihn definiert haben. Sie müssen auswählen **KI-Agent** Optionsschaltfläche zum Testen eines KI-Agents. Wählen Sie den KI-Agent aus, den Sie testen möchten, und stellen Sie eine Aufgabe mit einer kurzen Zusammenfassung und einer Referenznummer in bereit **Aufgabe** Feld, um mit dem Testen des KI-Agents zu beginnen.

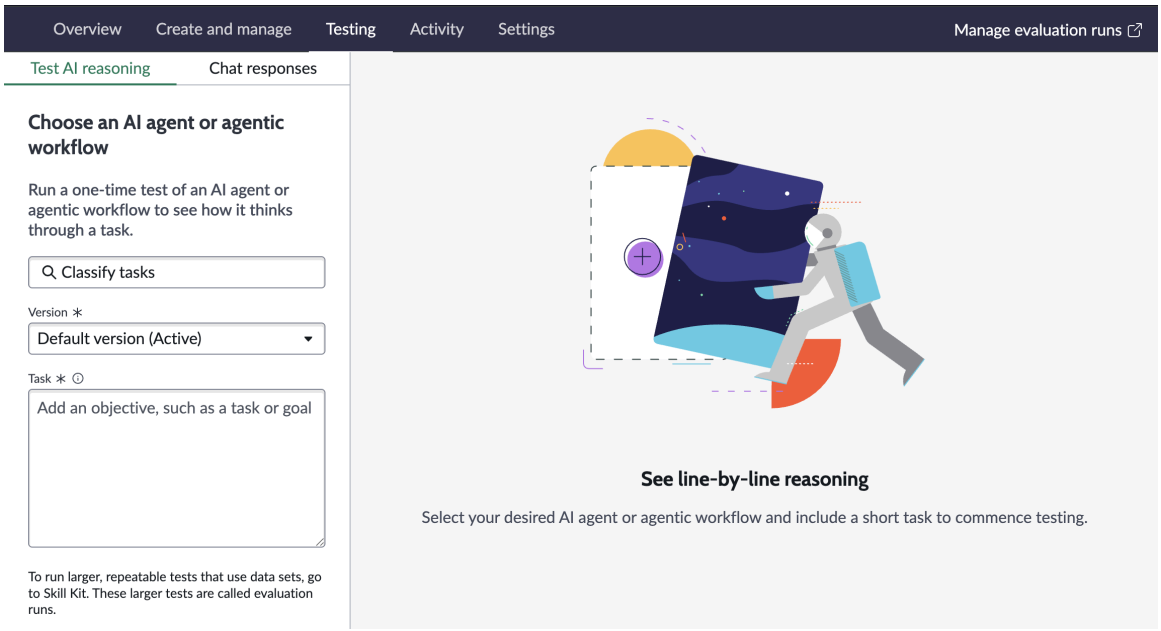
Beim Testen können Sie sehen, wie der KI-Agent mit dem KI-Agent-Orchestrator interagiert, einem Agent, der verschiedene KI-Agents leitet, und dem Communicator, einem Agent, der sich darauf konzentriert, die Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und dem Orchestrator zu erleichtern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Tests**an.
2. In **Testszenario** Wählen Sie im Abschnitt zu testende Informationen die Registerkarte aus **KI-Agent** Schaltfläche.
3. Wählen Sie einen agentischen Workflow aus, den Sie testen möchten, indem Sie den Namen eines Workflows eingeben oder aus der Dropdown-Liste auswählen.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Version die Version des KI-Agents aus, den Sie testen möchten.

   Siehe Versionssteuerung für KI-Agents und agentische Workflows Weitere Informationen zum Erstellen und Ändern von Versionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Aufgabe** Feld eine kurze Zusammenfassung der zu erfüllenden Aufgabe bereitstellen.

> **Hinweis:**
> Fügen Sie in der Aufgabenzusammenfassung eine Referenznummer oder einen bestimmten Datensatz hinzu, um während der Tests bessere Ergebnisse zu erzielen.

6. Wählen Sie Aus **Test starten** .

Sie werden zu weitergeleitet **Ausgabe** Registerkarte, auf der Sie sehen können Now Assist Vorgänge zum Testen des KI-Agents werden ausgeführt.

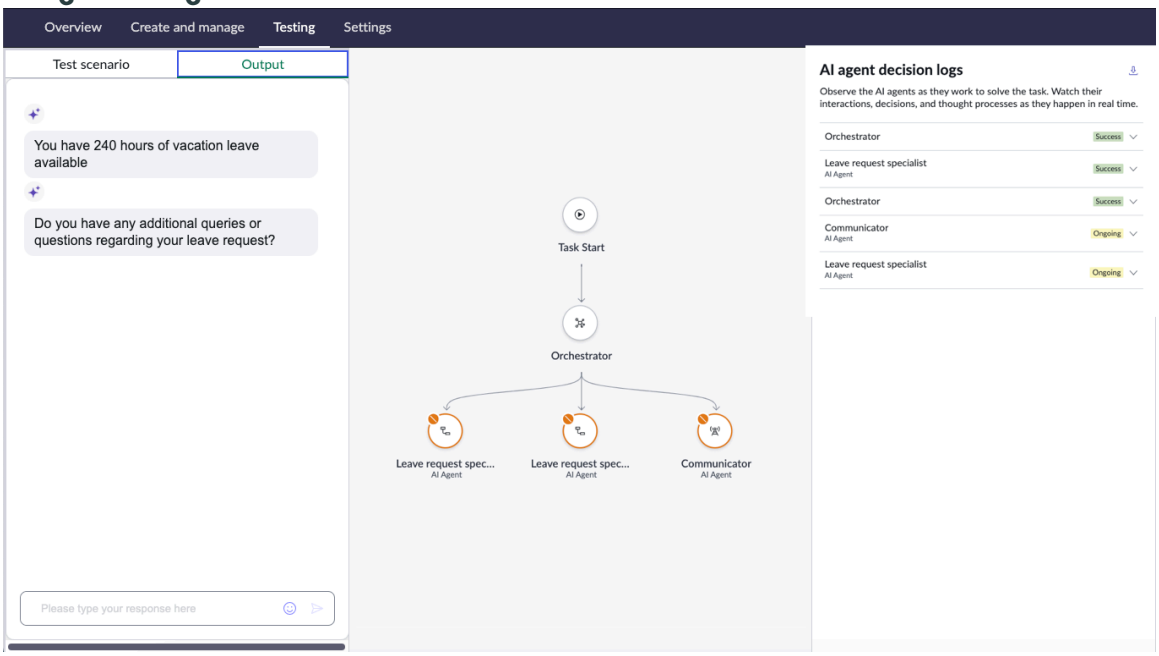
Ergebnisse
Beim Testen eines KI-Agents können Sie sehen, wie der KI-Agent Orchestrator und der Communicator zusammenarbeiten, um die KI-Agents wie ein Team zu organisieren und zu verwalten. Der KI-Agent-Orchestrator weist den einzelnen spezialisierten Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der Teilaufgaben zu. Der KI-Agent-Communicator informiert den KI-Agent-Orchestrator über den Status jedes Agents.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie nicht über die Rollen verfügen, die zum Bestehen der ACLs des KI-Agents oder aller seiner Tools erforderlich sind, werden Sie benachrichtigt, dass Sie nicht über den erforderlichen Zugriff verfügen und der Test nicht ausgeführt wird.

Ihr KI-Agent beginnt mit der autonomen Ausführung des Tests, um die Aufgabe zu lösen.

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

KI-Agent wird getestet



- Eine simulierte Chat-Experience beginnt am Now Assist Bereich zwischen Ihrem Erfüller-Agent und KI-Agent.
- Ein Diagramm zeigt die Aufgaben und die Kommunikation der KI-Agents, die zusammen an der Lösung des Falls arbeiten.
- Ein Entscheidungsprotokoll zeichnet den Denkprozess jedes KI-Agents auf, der an der Lösung des agentischen Workflows beteiligt ist.

Hinweis:
Sie können das gesamte Entscheidungsprotokoll anzeigen, indem Sie auswählen **Protokolle herunterladen** .

Sie können den gesamten Testprozess jederzeit neu starten, indem Sie auswählen **Starten Sie Neu** .

Löschen Sie einen KI-Agent

Löschen Sie einen KI-Agent aus KI-Agenten-Studio Wenn Sie es nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die entsprechenden Berechtigungen zuweisen, indem Sie die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) verwenden, um KI-Agents in zu löschen KI-Agenten-Studio.

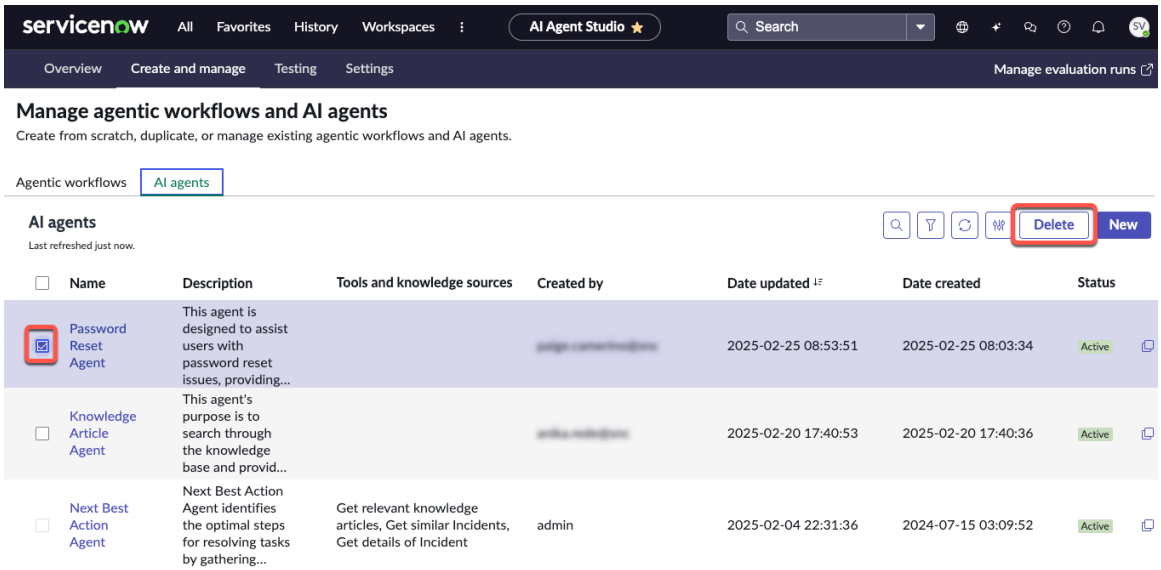
Hinweis:
Sie können die mit installierten KI-Agents nicht löschen Now Assist Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen des KI-Agents, den Sie löschen möchten, und wählen Sie ihn aus **Löschen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auch mehrere KI-Agent-Fälle löschen, indem Sie mehrere KI-Agent-Datensätze gleichzeitig auswählen, wenn Sie die ACLs definieren.

3. Wählen Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster aus **Löschen** .

Ergebnisse
Die ausgewählten KI-Agents werden aus der Liste der KI-Agents in gelöscht KI-Agenten-Studio.

Erstellen Sie einen externen KI-Agent

Erstellen Sie externe KI-Agents in KI-Agenten-Studio Zum Verbinden von ServiceNow AI Platform Mit Drittanbietern von Agentic KI.

Erstellen Sie einen externen KI-Agent mit manueller Integration

Erstellen Sie einen externen KI-Agent, indem Sie einen Drittanbieter-Agent manuell in integrieren KI-Agenten-Studio Zur Verwendung in agentischen Workflows.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Extern**an.
3. Wählen Sie aus **Manuelle Integration** Methode.
4. Füllen Sie im Schritt Anbieterverbindung herstellen die Formularfelder aus, um eine Verbindung mit Ihrem KI-Agent herzustellen.

   a. Wählen Sie im Abschnitt Details zum Anbieter eingeben den Alias und Subflow für Ihren externen KI-Agent aus.

      Ihr Alias sollte auf den agentischen KI-Anbieter verweisen und ein Authentifizierungstoken enthalten. Sie können einen Alias erstellen, indem 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.

auswählen **Erstellen Sie einen neuen Alias** . Nachdem der Datensatz erstellt wurde, können Sie das geführte Setup aktualisieren oder erneut starten, um die neue Option anzuzeigen.

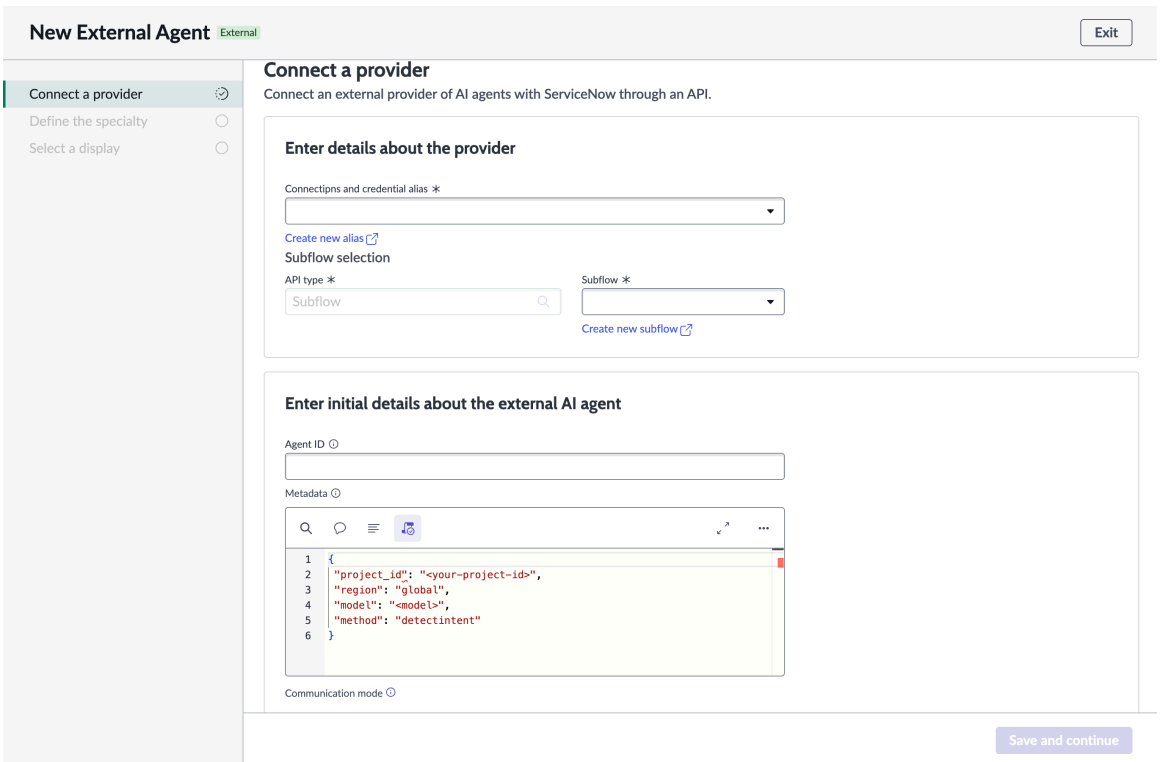
Die *API type*lst `Subflow` . Wählen Sie einen Subflow aus, der dem Anbieter entspricht. Sie können eigene erstellen, indem Sie auswählen **Erstellen Sie einen neuen Subflow** .

b. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anfangsdetails zum externen KI-Agent eingeben“ aus.

Geben Sie anfängliche Details zu den Formularfeldern des Abschnitts für externe KI-Mitarbeiter ein

Name	Beschreibung
Agent-ID	Eindeutiger Bezeichner für Ihren Service Desk-Mitarbeiter gemäß Ihrem agentischen KI-Anbieter.
Metadaten	Strukturiertes JSON, das die erforderlichen Felder enthält, damit Ihr KI-Agent funktioniert, z. B. *model*Die der KI-Agent verwendet.
Kommunikationsmodus	Entweder `Synchron` (Echtzeit) oder `Asynchron` (Ermöglicht Verzögerung).
Antwort analysieren	Entweder `Wahr` Oder `Falsch` .

Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu navigieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Schritt Differenzieren und definieren Details zum KI-Agent hinzu, um dem KI-Agent Orchestrator-Kontext für die Verwendung des Agents in agentischen Workflows zu geben.

   a. Fügen Sie im Abschnitt „KI-Agent beschreiben“ einen Namen und eine Beschreibung für Ihren externen KI-Agent hinzu.

      Das Feld „Name“ und „Beschreibung“ werden vom KI-Agent-Orchestrator verwendet, um zu bestimmen, wann Ihr KI-Agent verwendet werden soll. Je gründlicher Ihre Beschreibung ist, desto wahrscheinlicher wird der KI-Agent im agentischen Workflow richtig verwendet.

      Sie können auswählen **Verwenden Sie Now Assist** Um den Inhalt für die Felder Name, Beschreibung, KI-Agent-Rolle und Anweisungen zu generieren. Sie können weiterhin Änderungen vornehmen, nachdem diese Felder generiert wurden.

   b. Fügen Sie im Abschnitt Instruct the KI Agent (KI-Agent anweisen) die Rolle und Anweisungen des KI-Agents hinzu.

      Diese Felder bieten Kontext für den KI-Agent-Orchestrator, um die Funktionen und Schritte zu verstehen, die erforderlich sind, damit der KI-Agent seinen Zweck innerhalb des Workflows erfüllt hat. Detaillierte Rollen- und Anweisungsinformationen sorgen für effektivere KI-Agents. Vorschläge zum Schreiben von KI-Agent-Rollen und -Anweisungen finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows

   c. Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für den KI-Agent.

      Hinweis:
      Die ACLs bestimmen, wer Zugriff zum Erkennen und Ausführen des KI-Agents hat. Um mehr über die ACLs zu erfahren, die Sie in erstellen können KI-Agenten-Studio Weitere Informationen zum Hinzufügen erweiterter Sicherheitskonfigurationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents.

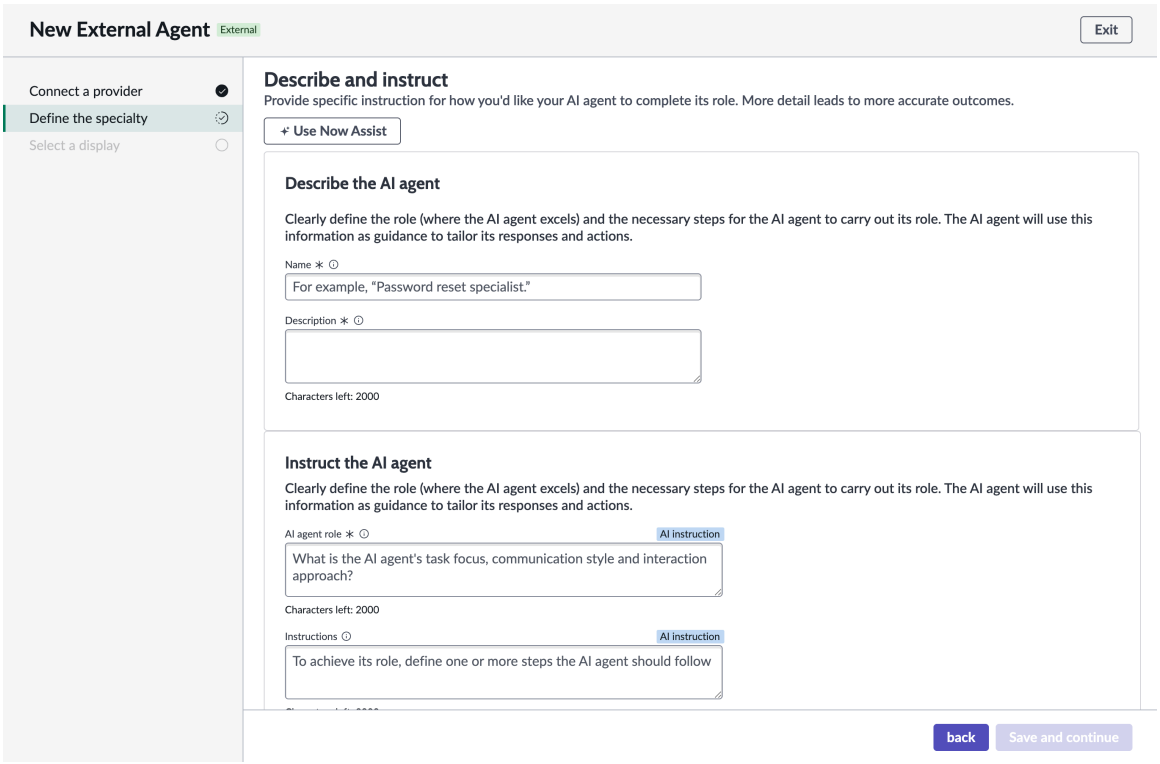
      Dies ist ein erforderlicher Schritt. Wenn Sie zuvor einen KI-Agent konfiguriert haben, ohne eine ACL zu erstellen, müssen Sie eine ACL generieren, bevor Sie weitere Änderungen vornehmen können.

Definieren Sie, wer auf den KI-Agent zugreifen kann

Feld	Beschreibung
Anwenderzugriff	Der Typ der Anwender, deren Zugriff für den KI-Agent durch die folgenden Optionen definiert wird: ▪ **Jeder authentifizierte Anwender** : Jeder angemeldete Anwender kann auf den KI-Agent zugreifen. ▪ **Anwender mit bestimmten Rollen** : Anwender, die mindestens eine der ihnen zugewiesenen Rollen haben, können auf den KI-Agent zugreifen. Dies ist die Standardoption.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Anwender keinen Zugriff auf einen KI-Agent hat oder wenn der Anwender keinen Zugriff auf mindestens einen der KI-Agents in der jeweiligen agentischen Workflow-Ausführung hat, wird die gesamte Ausführung abgebrochen, bevor der erste KI-Agent initiiert wird. ▪ **Öffentlich** : Jeder Anwender kann auch ohne Anmeldung auf den KI-Agent zugreifen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn Gäste auf den KI-Agent zugreifen können sollen.
Rolle	Weisen Sie eine oder mehrere bestimmte Rollen aus der Dropdown-Liste zu. **Hinweis:** Die Auswahl der Rolle ist nur möglich, wenn Sie ausgewählt haben **Anwender mit bestimmten Rollen** Anwenderzugriff.

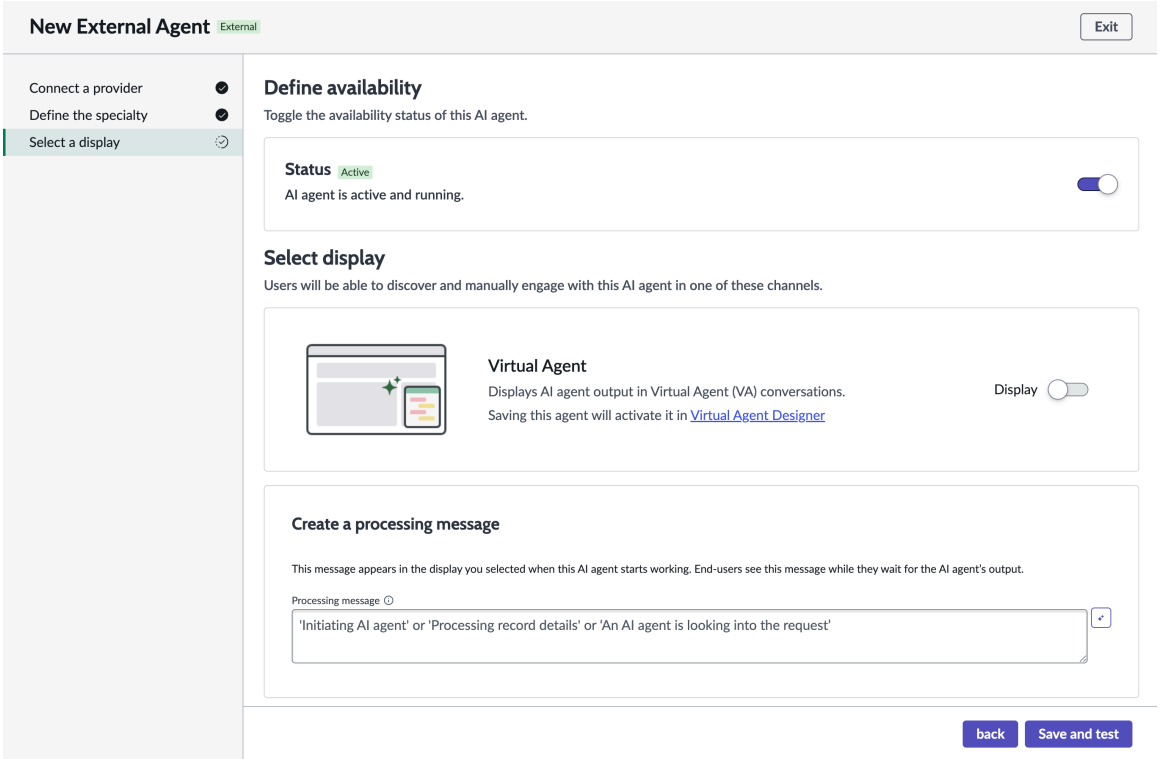


6. In **Wählen Sie eine Anzeige aus** Schritt: Wählen Sie aus, wo der KI-Agent angezeigt werden soll und welche Nachrichten Anwender sehen, wenn der KI-Agent ausgeführt wird.

© 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.

a. Wählen Sie die Verfügbarkeit Ihres KI-Agents aus.
Legen Sie fest `Status`Zu aktiv, wenn der KI-Agent für Anwender mit der richtigen Rolle verfügbar sein soll.

b. Wählen Sie eine Verarbeitungsnachricht aus, die dem Anwender angezeigt werden soll, wenn der KI-Agent ausgeführt wird.
Beispiel: `Initiating AI agent`Oder `Processing record details`, Oder `An AI agent is looking into the request`.



7. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** Um die KI-Agent-Details zu speichern und zur Testseite von zu wechseln KI-Agenten-Studio.

Ergebnisse
Ihr externer KI-Agent ist mit ServiceNow verbunden und kann in agentischen Workflows verwendet werden.

Nächste Maßnahme
Sie können den KI-Agent testen oder einem neuen oder vorhandenen agentischen Workflow hinzufügen.

Erstellen Sie einen externen KI-Agent mit dem Agent2Agent-Protokoll

Erstellen Sie externe KI-Agents in KI-Agenten-Studio Zum Verbinden von ServiceNow AI Platform Mit Drittanbietern von Agentic KI.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können KI-Drittanbieter von Drittparteien in integrieren ServiceNow AI Platform Durch Erstellen eines externen KI-Agents in 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Extern**an.
3. Wählen Sie aus **Agent2Agent (A2A)-Protokoll** Methode.
4. In **Erkennen und aktivieren** Schritt: Wählen Sie den KI-Agent-Provider für Ihren externen Service Desk-Mitarbeiter aus, und erkennen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeiter.
   Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu navigieren.

   a. Wählen Sie einen vorhandenen Anbieter aus, oder fügen Sie einen neuen Anbieter hinzu.

      Wenn Sie auswählen **Fügen Sie einen neuen Anbieter hinzu** , Sie müssen die Felder ausfüllen und dann auswählen **Speichern** .

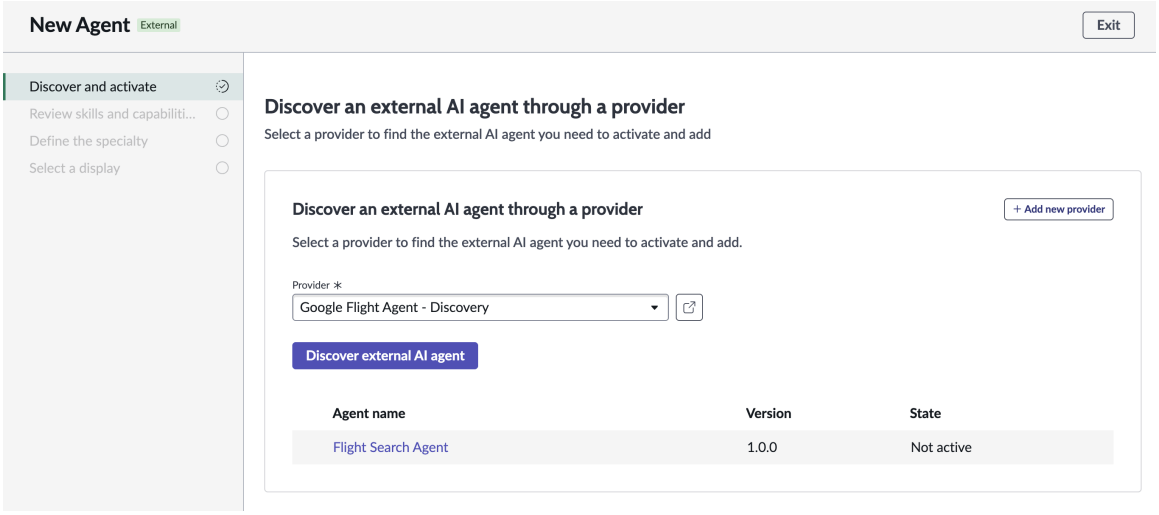
      Fügen Sie neue Anbieterformularfelder hinzu

Name	Beschreibung
Name	Name des agentischen KI-Anbieters.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen für den Zugriff auf die Agent-Karte Ihres externen KI-Agents. Sie können einen vorhandenen Alias auswählen oder einen neuen erstellen.
Version	Versionsnummer oder Name des Service Desk-Mitarbeiters.
Unter **Erweiterte Einstellungen** , Wählen Sie Subflow aus	Subflow, der das Agent2Agent-Protokoll herstellt. Der Standard-Subflow sollte die meisten Fälle verarbeiten, Sie können aber auch eigene erstellen.

   b. Wählen Sie Aus **Erkennen Sie einen externen KI-Agent** Dient zum Validieren der Verbindung mit Ihrem externen Service Desk-Mitarbeiter.

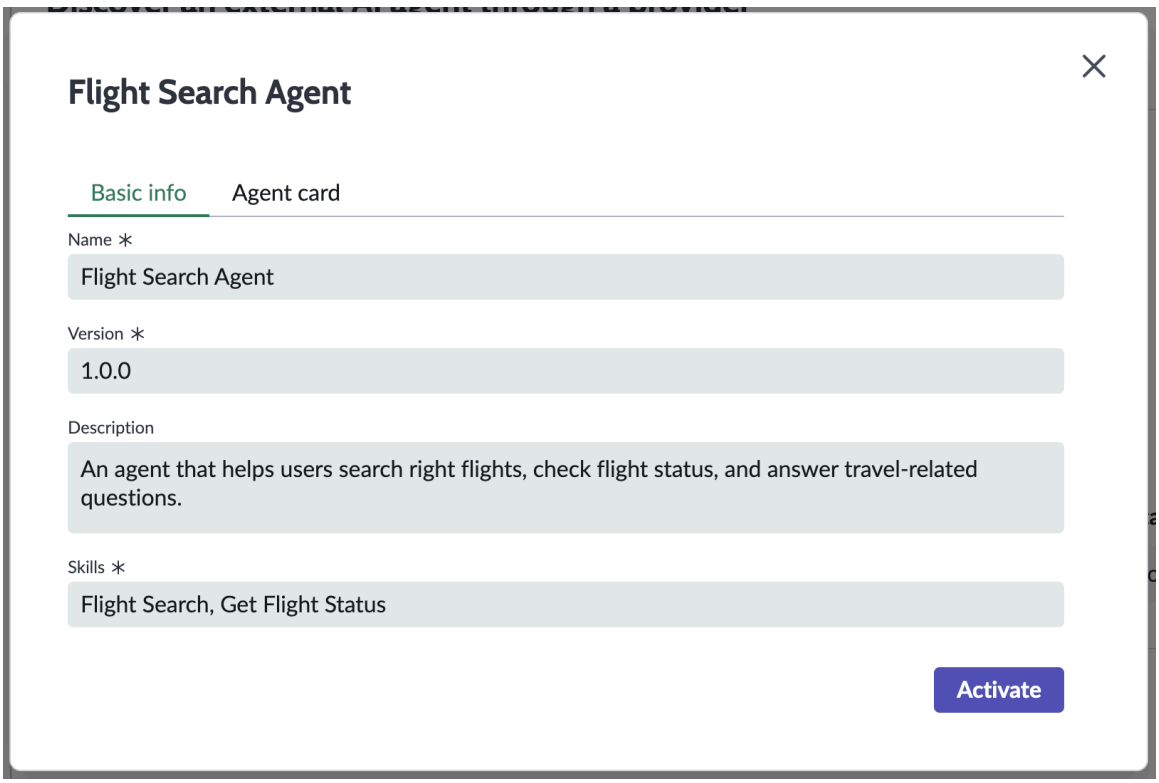
      Wenn die Discovery erfolgreich ist, werden der Name Ihres Service Desk-Mitarbeiters und die Versionsnummer hinzugefügt. Die `State`Wird auf „aktiv“ festgelegt.

© 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.



c. Wählen Sie den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus, um zu überprüfen, ob dies der ist `Name`, `Version`, `Description`, Und `Skills`Felder sind korrekt ausgefüllt, wählen Sie dann aus **Aktivieren** .

Die **Service Desk-Mitarbeiter-Karte** Auf der Registerkarte wird das gesamte JSON-Objekt für den Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.



5. In **Überprüfen Sie Kompetenzen und Fähigkeiten** Schritt: Überprüfen Sie, ob die Kompetenznamen korrekt sind.
6. In **Differenzieren und definieren** Schritt: Fügen Sie Details dazu hinzu, wie der externe Service Desk-Mitarbeiter in das ServiceNow-Agentic-System passt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Überprüfen Sie die Beschreibung Ihrer KI-Agent.

Sie können die Beschreibung Ihres KI-Agents unverändert lassen oder eine längere Beschreibung hinzufügen, um den Agent von anderen KI-Agents zu unterscheiden. Dies hilft dem KI-Agent-Orchestrator, Ihren externen KI-Agent effektiver zu nutzen. Vorschläge zum Schreiben von KI-Agent-Beschreibungen finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows .

b. Legen Sie Ihren Kommunikationsmodus auf einen der beiden fest **Synchron** Oder **Asynchron** .

Einige Service Desk-Mitarbeiter unterstützen asynchrone Kommunikation nicht.

c. Wählen Sie den Alias für die Ausführung von Verbindungen und Anmeldeinformationen Ihres KI-Agents aus.

Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den Ausführungsendpunkt Ihres externen KI-Agents. Sie können einen vorhandenen Alias auswählen oder einen neuen erstellen.

Unter **Erweiterte Einstellungen** , Sie können den Standard-Subflow oder einen vorhandenen Subflow verwenden oder einen neuen Subflow erstellen. Der Standard-Subflow sollte für die meisten Fälle funktionieren.

d. Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für den KI-Agent.

> **Hinweis:**
> Die ACLs bestimmen, wer Zugriff zum Erkennen und Ausführen des KI-Agents hat. Um mehr über die ACLs zu erfahren, die Sie in erstellen können KI-Agenten-Studio Weitere Informationen zum Hinzufügen erweiterter Sicherheitskonfigurationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents.

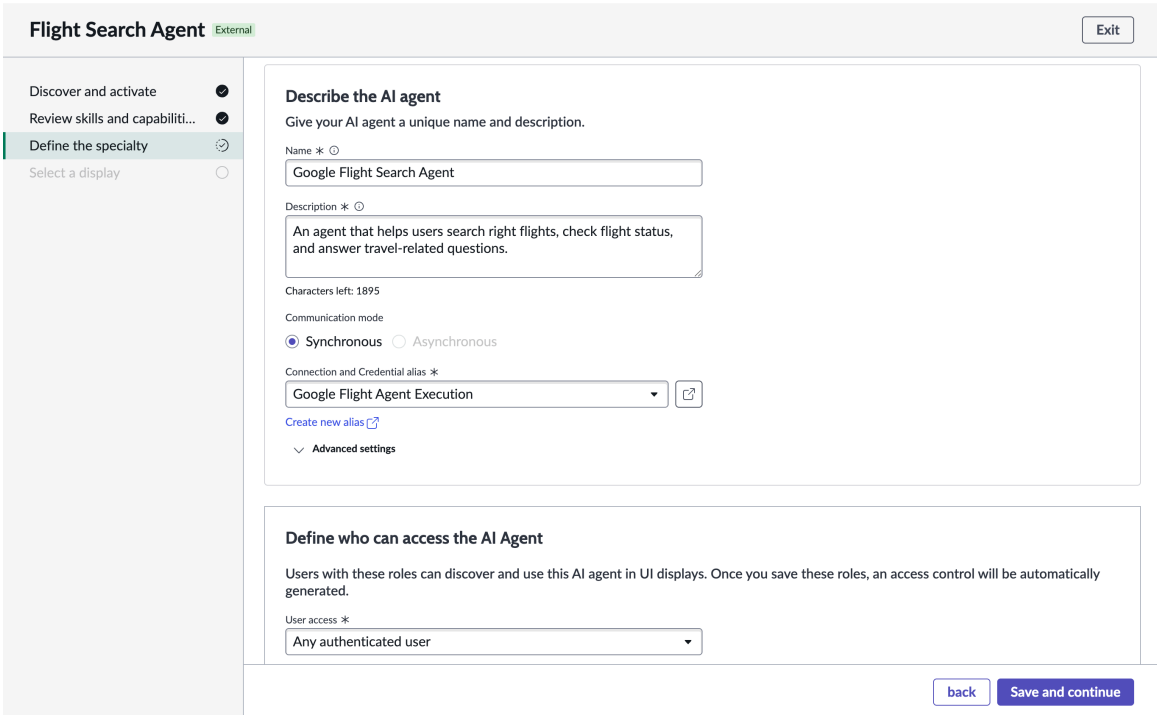
Dies ist ein erforderlicher Schritt. Wenn Sie zuvor einen KI-Agent konfiguriert haben, ohne eine ACL zu erstellen, müssen Sie eine ACL generieren, bevor Sie weitere Änderungen vornehmen können.

Definieren Sie, wer auf den KI-Agent zugreifen kann

Feld	Beschreibung
Anwenderzugriff	Der Typ der Anwender, deren Zugriff für den KI-Agent durch die folgenden Optionen definiert wird: ▪ **Jeder authentifizierte Anwender** : Jeder angemeldete Anwender kann auf den KI-Agent zugreifen. ▪ **Anwender mit bestimmten Rollen** : Anwender, die mindestens eine der ihnen zugewiesenen Rollen haben, können auf den KI-Agent zugreifen. Dies ist die Standardoption.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Anwender keinen Zugriff auf einen KI-Agent hat oder wenn der Anwender keinen Zugriff auf mindestens einen der KI-Agents in der jeweiligen agentischen Workflow-Ausführung hat, wird die gesamte Ausführung abgebrochen, bevor der erste KI-Agent initiiert wird. ▪ **Öffentlich** : Jeder Anwender kann auch ohne Anmeldung auf den KI-Agent zugreifen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn Gäste auf den KI-Agent zugreifen können sollen.
Rolle	Weisen Sie eine oder mehrere bestimmte Rollen aus der Dropdown-Liste zu. **Hinweis:** Die Auswahl der Rolle ist nur möglich, wenn Sie ausgewählt haben **Anwender mit bestimmten Rollen** Anwenderzugriff.



7. In **Wählen Sie eine Anzeige aus** Schritt: Wählen Sie aus, wo der KI-Agent angezeigt werden soll und welche Nachrichten Anwender sehen, wenn der KI-Agent ausgeführt wird.

   a. Wählen Sie die Verfügbarkeit Ihres KI-Agents aus.
   Legen Sie fest `Status`Zu aktiv, wenn der KI-Agent für Anwender mit der richtigen Rolle verfügbar sein soll.

Automatische Übersetzung

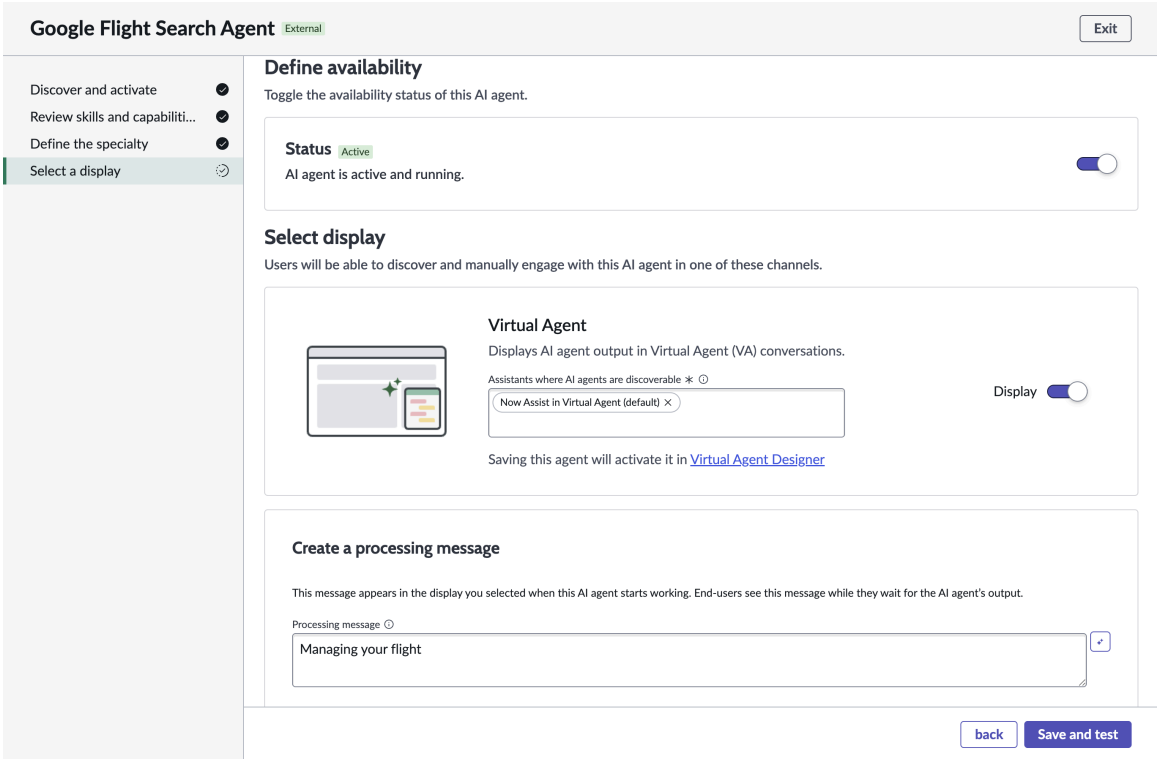
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

b. Wählen Sie einen Anzeigekanal aus.

Optionen können umfassen Now Assist Bereich oder Virtual Agent. Sie müssen noch keinen Anzeigekanal auswählen, wenn Sie den KI-Agent zuerst testen möchten.

Wenn Sie den Chevron auswählen ( ) Symbol, können Sie auswählen, welche Rollen Zugriff auf den KI-Agent in Ihrem Anzeigekanal haben.

c. Wählen Sie eine Verarbeitungsnachricht aus, die dem Anwender angezeigt werden soll, wenn der KI-Agent ausgeführt wird.
Beispiel: *`Initiating AI agent`*Oder *`Processing record details`*, Oder *`An AI agent is looking into the request`*.



8. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** Um die KI-Agent-Details zu speichern und zur Testseite von zu wechseln KI-Agenten-Studio.

Ergebnisse
Ihr externer KI-Agent ist mit ServiceNow verbunden und kann in agentischen Workflows verwendet werden.

Nächste Maßnahme
Sie können den KI-Agent testen oder einem neuen oder vorhandenen agentischen Workflow hinzufügen.

Agenten-Workflow erstellen

Erstellen Sie in einen agentischen Workflow KI-Agenten-Studio Damit KI-Agents sich koordinieren können, um komplexe Probleme zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

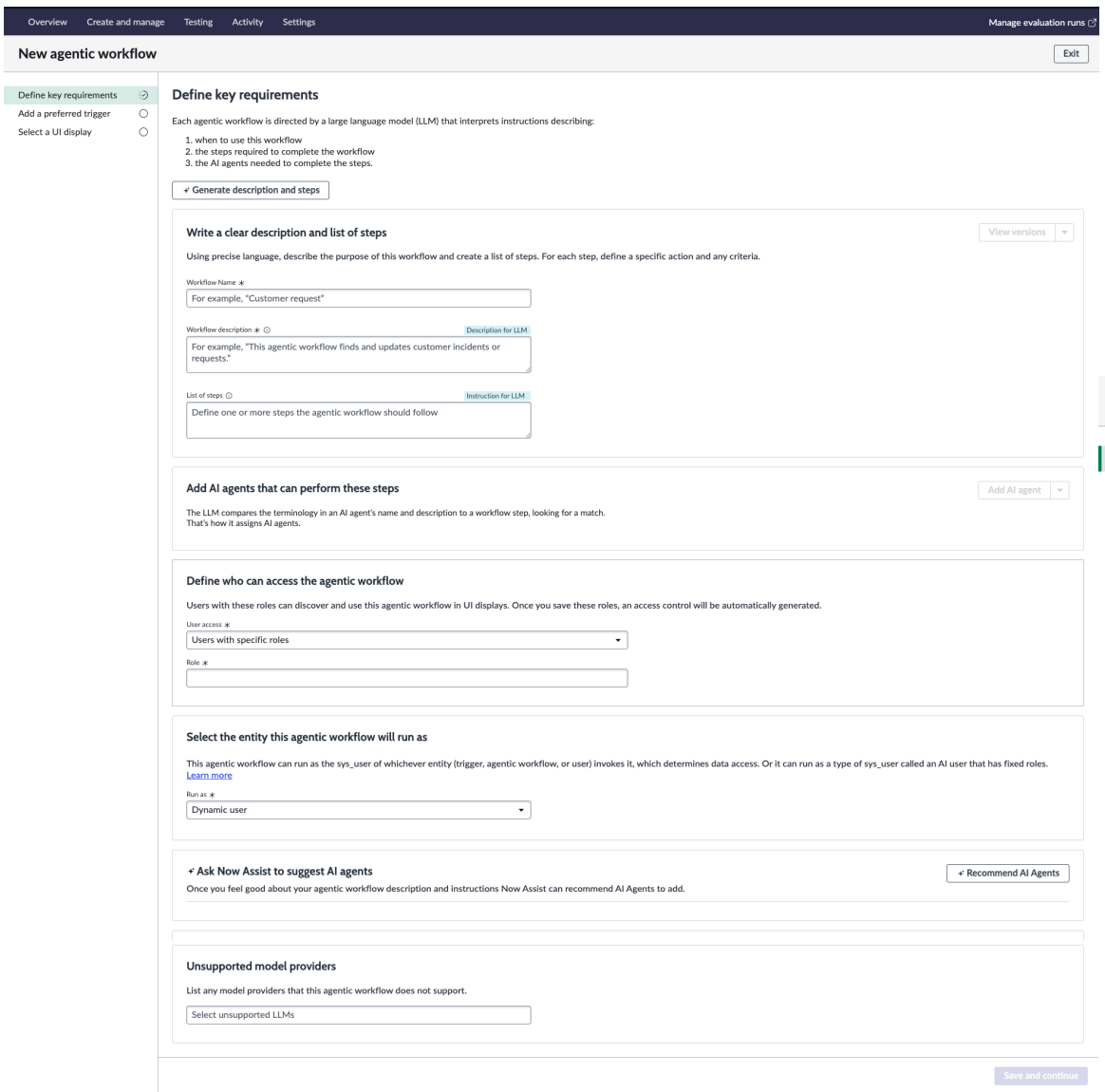
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Agentic-Workflows lösen Geschäftsprobleme mit agentischer KI. In KI-Agenten-Studio, Sie müssen einen agentischen Workflow definieren und ihn mit einem KI-Agent verbinden, um komplexe Ziele mit Variablendaten oder anderen Faktoren auszuführen, mit denen die herkömmliche Automatisierung Probleme haben kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Agenten-Workflows** Und wählen Sie aus **Neu** .
   Sie werden im Schritt „Beschreiben und Verbinden“ zur Seite „neuer agentischer Workflow“ weitergeleitet.



2. Wenn Sie KI verwenden möchten, um Sie beim Setup des agentischen Workflows zu unterstützen, wählen Sie aus **Generieren Sie eine Beschreibung und Schritte** Dient zum Erstellen eines Entwurfs einer Beschreibung und Anweisungen für einen agentischen Workflow mit Now Assist.
   Auf Generieren Sie eine Beschreibung und eine Liste der Schritte mit Now Assist Popup-Fenster können Sie auswählen **Generieren** Um die Felder Name, Beschreibung und Anweisungen für Sie zu schreiben. Sie können Änderungen an diesen Feldern vornehmen, nachdem der Text generiert wurde, oder es mit neuen Anweisungen erneut versuchen.

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Beschreiben Sie das Geschäftsergebnis, auf das dieser agentische Workflow abzielt, und verbinden Sie die KI-Agents basierend auf Ihren Anforderungen mit dem agentischen Workflow.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie mit einen agentischen Workflow generiert haben Now Assist, Die Felder Name, Beschreibung und Liste der Schritte werden automatisch für Sie ausgefüllt. Sie können weiterhin Änderungen vornehmen!

a. Geben Sie dem agentischen Workflow einen Namen, eine Beschreibung und eine Liste der Schritte an, die abgeschlossen werden sollen.

Beispiele zum Schreiben erfolgreicher Beschreibungen und Anweisungen für das große Sprachmodell (LLM) finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows . Die Richtlinien erläutern einige Faktoren, die beim Schreiben Ihrer Beschreibung und Liste der Schritte zu berücksichtigen sind, und bieten einige Beispiele.

Schreiben Sie eine klare Beschreibung und das Formular „Liste der Schritte“

Felder	Beschreibung
Wokflow-Name	Name Ihres agentischen Workflows. Geben Sie einen Namen für die geschäftliche Herausforderung an, die Sie lösen möchten. Beispiel: Problemlösung
Workflow-Beschreibung	Kurze Zusammenfassung des Geschäftsproblems, das Ihr agentischer Workflow lösen wird. Diese Beschreibung wird dem LLM gegeben, um das Gesamtziel zu verstehen.
Liste der Schritte	Geführter Aktionsplan, der von Ihren KI-Agents im agentischen Workflow befolgt werden soll. Diese Schritte sollten eine detaillierte nummerierte Liste sein, die spezifische Anweisungen für so viele Fälle wie möglich enthält, einschließlich potenzieller Fehler.

b. Weisen Sie einen oder mehrere KI-Agents zu, um die Anweisungen für den agentischen Workflow auszuführen.

i. Wählen Sie im Abschnitt KI-Agents hinzufügen, die diese Schritte ausführen können, die Option aus **Fügen Sie KI-Agent hinzu** Und geben Sie den Namen des KI-Agents in ein **KI-Agent** Feld.

ii. Wählen Sie **Hinzufügen**.

iii. Wenn Sie einen KI-Agent für Ihren agentischen Workflow erstellen möchten, wählen Sie in der Dropdown-Liste „KI-Agent hinzufügen“ die Option aus **Erstellen Sie einen neuen KI-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.

Weitere Informationen finden Sie unter KI-Agenten erstellen.

Hinweis:
Wenn keine KI-Agents zur Auswahl verfügbar sind, wird **Fügen Sie KI-Agent hinzu** Schaltfläche ist inaktiv.

Der ausgewählte KI-Agent wird dem agentischen Workflow hinzugefügt.

c. Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für den agentischen Workflow.

Hinweis:
Die ACLs bestimmen, wer Zugriff zum Erkennen und Ausführen des agentischen Workflows hat. Um mehr über die ACLs zu erfahren, die Sie in erstellen können KI-Agenten-Studio Weitere Informationen zum Hinzufügen erweiterter Sicherheitskonfigurationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents.

Dies ist ein erforderlicher Schritt. Wenn Sie zuvor einen agentischen Workflow konfiguriert haben, ohne eine ACL zu erstellen, müssen Sie eine ACL generieren, bevor Sie weitere Änderungen vornehmen können.

Wenn Sie bereits eine ACL für den agentischen Workflow erstellt haben, wird sie in einer Liste in diesem Abschnitt angezeigt. Sie können auf die Rollenpillen doppelklicken, um die Rollen zu bearbeiten.

Definieren Sie, wer auf den Agenten-Workflow zugreifen kann

Feld	Beschreibung
Anwenderzugriff	Der Typ der Anwender, deren Zugriff auf den agentischen Workflow durch die folgenden Optionen definiert wird: ▪ **Jeder authentifizierte Anwender** : Jeder angemeldete Anwender kann auf den agentischen Workflow zugreifen. ▪ **Anwender mit bestimmten Rollen** : Anwender, die mindestens eine der ihnen zugewiesenen Rollen haben, können auf den agentischen Workflow zugreifen. Dies ist die Standardoption. **Hinweis:** Wenn ein Anwender keinen Zugriff auf einen agentischen Workflow hat oder wenn der Anwender keinen Zugriff auf mindestens einen der KI-Agents in der jeweiligen agentischen Workflow-Ausführung hat, wird die gesamte Ausführung abgebrochen, bevor der erste KI-Agent initiiert wird. ▪ **Öffentlich** : Jeder Anwender kann auch ohne Anmeldung auf den agentischen Workflow zugreifen. Verwenden 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.

Feld	Beschreibung
	diese Option nur, wenn Gäste auf den agentischen Workflow zugreifen können sollen.
Rolle	Weisen Sie eine oder mehrere bestimmte Rollen aus der Dropdown-Liste zu. **Hinweis:** Die Auswahl der Rolle ist nur möglich, wenn Sie ausgewählt haben **Anwender mit bestimmten Rollen** Anwenderzugriff.

d. Definieren Sie den Typ von sys_user, als der agentische Workflow ausgeführt wird.

- Weitere Informationen zum Verständnis der Anwenderidentitäten, die den agentischen Workflow ausführen, finden Sie unter Anwenderidentität.
- Weitere Informationen zum Verständnis der Regeln für Zugriffssteuerungslisten (ACLs) in finden Sie ServiceNow AI Platform®, Siehe Access Control List Rules .

Wählen Sie die Entität aus, als die der agentische Workflow ausgeführt wird

Feld	Beschreibung
Ausführen als	Die Anwenderidentität, mit der der agentische Workflow ausgeführt wird. Wählen Sie einen der folgenden Entitätstypen aus, als der agentische Workflow ausgeführt werden soll: i. **Dynamischer Anwender** : Der angemeldete Anwender (sys_user), der die Ausführung eines agentischen Workflows aufruft. Der dynamische Anwender kann der sys_user eines Auslösers, eines agentischen Workflows oder eines menschlichen Anwenders sein, der seine Rollen an diesen agentischen Workflow (die vorgelagerte Komponente/ Entität, die den agentischen Workflow aufgerufen hat) übergibt. Jede von einem dynamischen Anwender ausgeführte Ausführung wird im Namen des angemeldeten Anwenders aufgezeichnet. Wenn beispielsweise ein Incident von einem dynamischen Anwender erstellt wird, wird der erstellte Incident im Namen des derzeit angemeldeten Anwenders aufgezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Der dynamische Anwender ist die Standardeinstellung für alle agentischen Workflows, es sei denn, es gibt einen bestimmten Bedarf, der einen KI-Anwender rechtfertigt. Im Allgemeinen können die meisten agentischen Workflows als dynamische Anwender ausgeführt werden. ii. **KI-Anwender** : Der agentische Workflow wird als vorkonfigurierte, statische Anwenderidentität mit zugewiesenen Rollen ausgeführt, die sich unabhängig davon, wer oder wie die Ausführung aufgerufen wird, nicht ändern. Der KI-Anwender ist ein Typ des sys_user-Datensatzes vom Typ KI-Agents. Alle Aktionen, die von einem agentischen Workflow ausgeführt werden, der als KI-Anwender ausgeführt wird, werden für diese Aktion oder Ausführung im Namen des KI-Anwenders protokolliert. Wenn beispielsweise ein Incident von einem KI-Anwender erstellt wird, wird der Anrufer für diese Ausführung als zugewiesener KI-Anwender aufgezeichnet. Der KI-Anwender ist ein sys_user mit vordefinierten Rollen. **Warnung:** Wenn öffentliche Anwender KI-Anwender aufrufen können, erhalten sie erweiterte Berechtigungen für die Daten, auf die sie zugreifen können. Agentic-Workflows müssen sehr selten als KI-Anwender ausgeführt werden.
KI-Anwender	Wählen Sie im Dropdown-Menü einen bestimmten KI-Anwender aus.

Hinweis:
Beachten Sie bei der Bestimmung dieser Sicherheitseinstellungen die Sicherheitseinstellungen für alle Aspekte des agentischen Flows, vom agentischen Workflow über KI-Agents und Tools.

e. In Fragen Now Assist Um den Abschnitt KI-Agents vorzuschlagen, wählen Sie aus **KI-Agents empfehlen** Um die vorgeschlagenen Empfehlungen für KI-Agents zu erkunden.

f. Geben Sie an, welche KI-Anbieter dieser agentische Workflow nicht 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.

Automatische Übersetzung

Einige KI-Modelle können Ihre spezifischen agentischen Workflow-Aufgaben besser ausführen als andere. Sie können ein nicht unterstütztes LLM aus dem auswählen **Wählen Sie nicht unterstütztes LLMS aus** Dropdown-Liste, wenn kein agentischer Workflow verfügbar sein soll, wenn ein bestimmter Standard-KI-Modellanbieter aktiv ist.

Weitere Informationen zu den Ihnen zur Verfügung stehenden Optionen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform®an.

g. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Sobald Sie auswählen **Speichern und fortfahren** , Führt Now Assist eine Prüfung durch, um zu ermitteln, ob der agentische Workflow ein potenzielles Duplikat eines vorhandenen ist. Wenn das Popup-Fenster „mögliche Duplikate gefunden“ angezeigt wird, können Sie die gekennzeichneten agentischen Workflows überprüfen und überprüfen, ob der von Ihnen erstellte Workflows eindeutig ist.

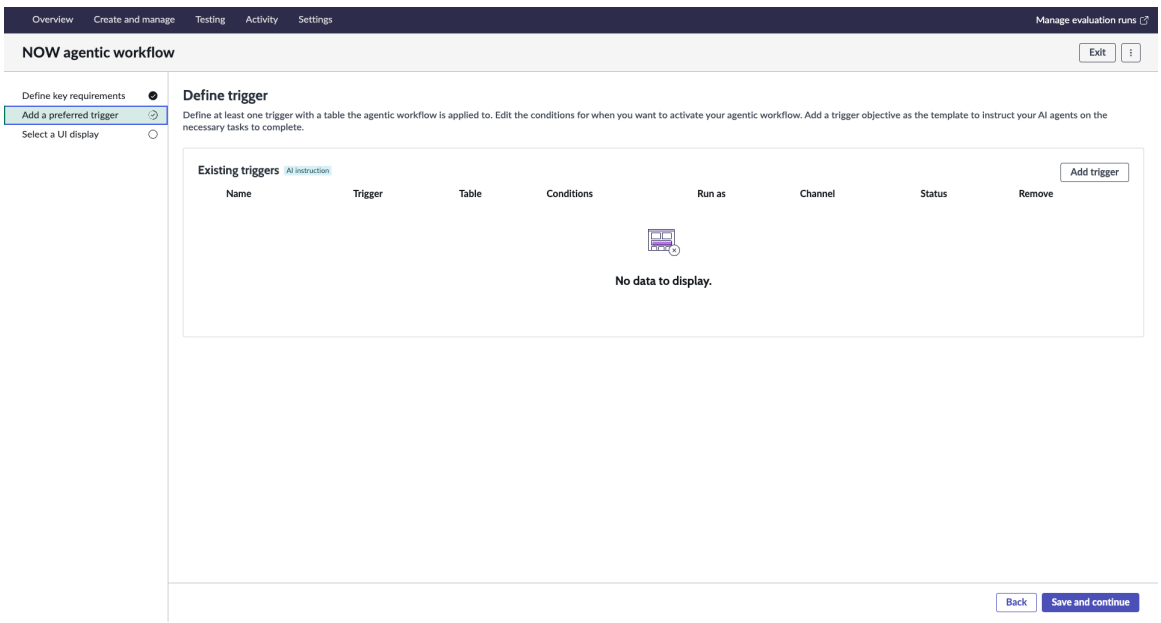
Wenn ein ähnlicher agentischer Workflow vorhanden ist, kann der falsche ausgeführt werden, wenn ein Anwender versucht, ihn auszulösen. Versuchen Sie, Ihre Beschreibung und Liste der Schritte so eindeutig wie möglich zu gestalten, um Duplikate zu vermeiden.

Sie müssen auswählen **Speichern und fortfahren** Dient zum Erstellen der ACL für den KI-Agent in der ACL-Tabelle. Wenn Sie zusätzliche oder erstellen möchten *Deny-Unless*ACLs oder Sicherheitsattribute für den KI-Agent hinzufügen. Ein Anwender mit den richtigen erhöhten Berechtigungen kann sie direkt in der ACL-Tabelle erstellen. Zusätzliche ACLs können nicht in konfiguriert werden KI-Agenten-Studio.

Wenn Sie ausgewählt haben *Users with specific roles*Nachdem Sie für Ihre ACL Speichern und fortfahren ausgewählt haben, können Sie die Rollen der ACL weiterhin bearbeiten. Kehren Sie zur ersten Seite des geführten Setups zurück, und doppelklicken Sie im ACL-Abschnitt auf die Rollenpillen, um Änderungen vorzunehmen.

Sie werden zur Seite „bevorzugten Auslöser hinzufügen“ weitergeleitet.

4. Definieren Sie einen bevorzugten Auslöser und die Bedingungen für die Aktivierung Ihres agentischen Workflows.



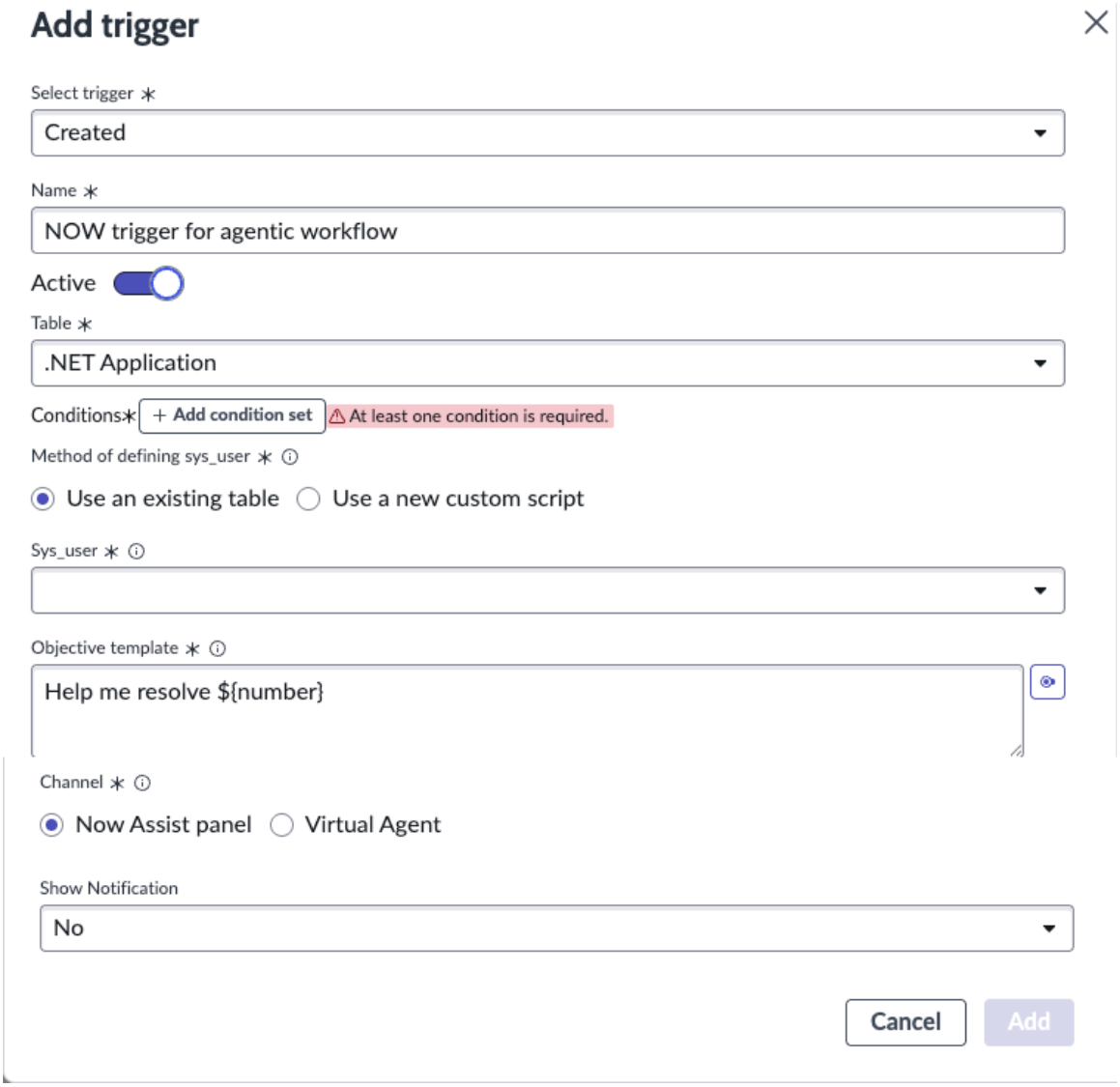
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Fügen Sie Auslöser Hinzu** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Auslöserbedingungen für die agentischen Workflows legen die Bedingungen fest, die ein Anwender zum Ausführen eines agentischen Workflows benötigt.



Formular „Auslöser hinzufügen“

Felder	Beschreibung
Auslöser auswählen	Liste der Auslöser, die in der Instanz verfügbar sind.
Name	Name des Auslösers.
Aktiv	Option, um Ihre Auslöserbedingungen aktiv zu halten.
Tabelle	Name der anwendbaren Tabelle für Ihren agentischen Workflow.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Beispiel für den agentischen Workflow für automatische Problemlösung: Incident
Bedingungen	Bedingungen, die Sie hinzufügen können, um die Auslöserkonfiguration zu steuern. Wählen Sie Aus **+ Bedingungssatz hinzufügen** Um Ihrem Auslöser für einen agentischen Workflow Bedingungen hinzuzufügen.
Methode zum Definieren von „sys_user“	▪ Vorhandene Tabelle verwenden ▪ Neues anwenderdefiniertes Skript verwenden
Sys_user	Der Anwender, als den der KI-Agent ausgeführt wird. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, können die Auswahlmöglichkeiten das Feld Anrufer, gelöst von, Geschlossen von oder ein anderer Anwender umfassen. Sie können auch ein anwenderdefiniertes Skript erstellen, um die sys_ID des Anwenders zu generieren und zurückzugeben.
Zielvorlage	Vorlagenanweisung, die ein KI-Agent während seiner Ausführung befolgen soll. Für einige Auslösertypen können Sie auch zusätzliche Felder in Ihren Vorlagenanweisungen auswählen.
Kanal	Medium für die Ausgabe des agentischen Workflows: Now Assist Bereich oder Virtual Agent. **Hinweis:** Dient zum Anzeigen der Ausgabe eines ausgelösten agentischen Workflows in Now Assist Bereich benötigen Sie die Rolle now_Assist_Panel_user.
Benachrichtigung anzeigen	Wählen Sie aus **Benachrichtigung Anzeigen** Option zum Aktivieren von Benachrichtigungen für Ihre Auslöser. Wenn mehrere Auslöser mit aktivierten Benachrichtigungen für dieselbe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Tabelle vorhanden sind, wird nur eine Benachrichtigung angezeigt.

Wenn Sie einen geplanten Auslöser auswählen, sind zusätzliche Optionen verfügbar, z. B. Wochentag und Uhrzeit, zu der der Auslöser ausgeführt werden soll.

Hinweis:
Beim Ausführen eines geplanten Auslösers wird nicht jeder Datensatz in die Ausführung einbezogen. Standardmäßig ist der Wert 10. Wenn Sie diese Nummer ändern möchten, müssen Sie festlegen `sn_aia.max_scheduled_trigger_query`Systemeigenschaft mit einem anderen Wert.

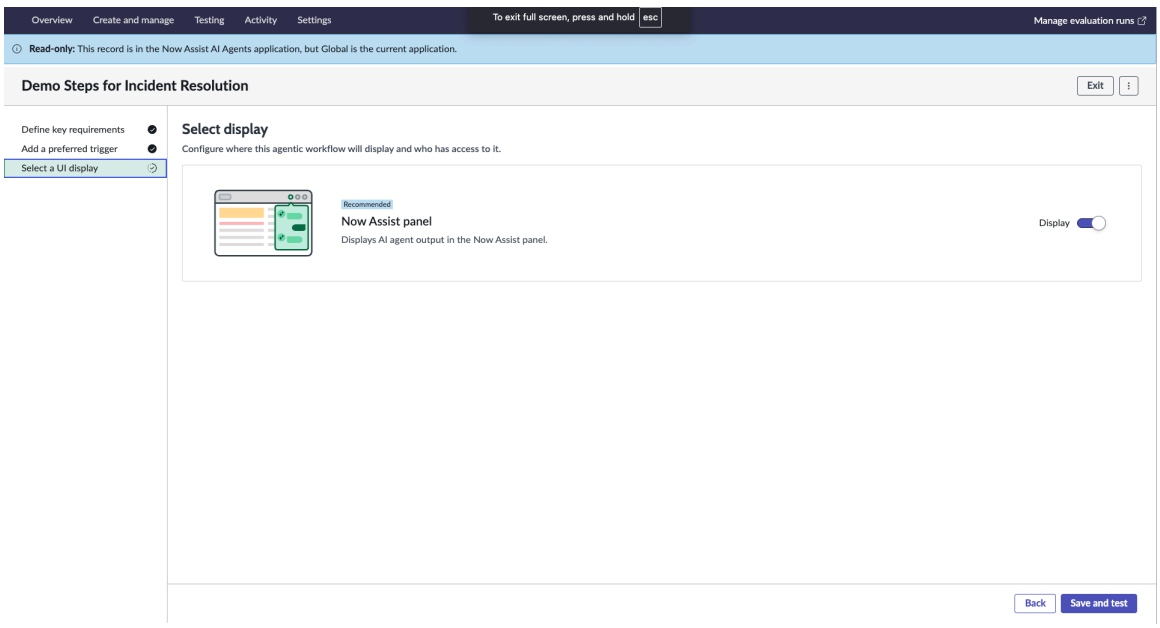
Wenn Sie einen E-Mail-Auslöser auswählen, müssen die Ziel-E-Mails in der Antworttabelle [sys_reply] vorhanden sein. Neue E-Mails sind nicht als Auslöser verfügbar.

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Sie werden zur Seite „Auslöser definieren“ weitergeleitet.

d. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
Sie werden zur Anzeigeseite „UI auswählen“ weitergeleitet.

5. Konfigurieren Sie die Anzeige und den Zugriff für Ihren agentischen Workflow auf der Seite UI-Anzeige auswählen.

a. Aktivieren Sie den Umschalter „Anzeigen“, um Ihre Agentic-Workflow-Ausgabe im ausgewählten Kanal anzuzeigen.



Hinweis:
Wenn Now Assist Die Anzeigeoption für den Bereich ist nicht verfügbar. Sie müssen den Bereich zuerst aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereichan. Sie benötigen die Rolle now_Assist_Panel_role, um die Ausgabe eines ausgelösten agentischen Workflows in anzuzeigen Now Assist 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.

b. Sie können das nächste Symbol ( ) , Um auf die Dropdown-Liste Anwenderrollen zuzugreifen und eine Anwenderrolle auszuwählen, für die der Zugriff auf den agentischen Workflow erfolgen soll.

c. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** .

Sie werden zur Testseite für agentische Workflows weitergeleitet. Weitere Informationen zum Testen eines agentischen Workflows finden Sie unter Testen Sie einen agentischen Workflow.

Zum Testen des agentischen Workflows benötigen Sie die Rolle sn_aia.admin und ggf. alle Rollen, die die für den agentischen Workflow konfigurierte ACL erfordert.

Ergebnisse
Ein agentischer Workflow wird erstellt und ist in der Liste „agentischer Workflow“ auf der Seite „Erstellen und verwalten“ zu sehen.

Wenn Sie ausgewählt haben **Anwender mit bestimmten Rollen** Für Ihre ACL können Sie die Rollen jederzeit ändern. Kehren Sie zum geführten Setup zurück, und doppelklicken Sie auf die Pillen, um Änderungen vorzunehmen. Alle anderen Sicherheitsänderungen müssen in der Tabelle „ACL“ [sys_Security_acl] von einem Anwender mit erhöhten Berechtigungen vorgenommen werden.

Duplizieren Sie einen agentischen Workflow

Duplizieren Sie einen vorhandenen agentischen Workflow in KI-Agenten-Studio Um Zeit zu sparen, da keine agentischen Workflows manuell konfiguriert oder erstellt werden müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Duplizieren Sie die agentischen Workflows, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Duplizieren Sie den Datensatz.
- Keine agentischen Workflows mit vorhandenen Namen zulassen.

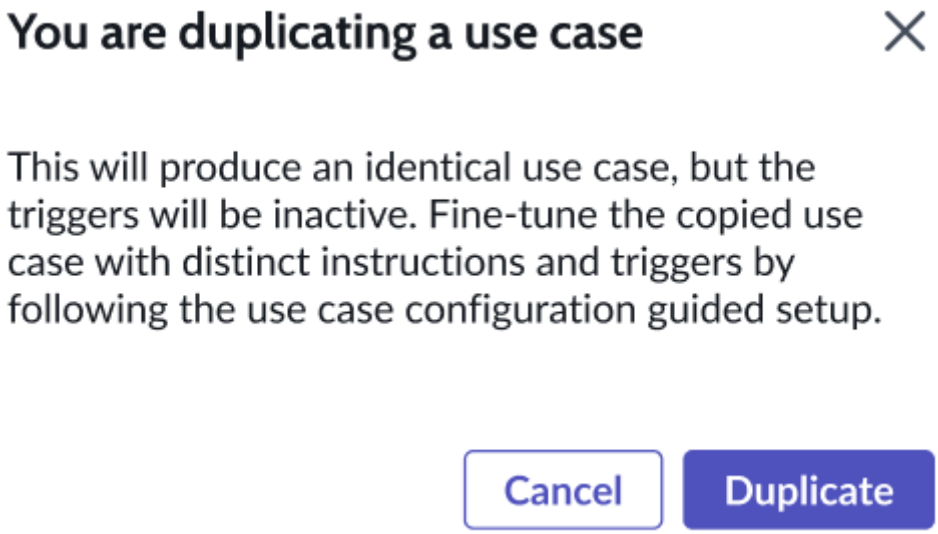
Anwenderdefinierte Spalten, z. B. Tools und Wissensquellen, Status und eine Spalte mit dem Duplikatsymbol ( ) Sind für die Liste der agentischen Workflows verfügbar.

Hinweis:
Wenn Sie das Duplikatsymbol auswählen, wird der ausgewählte agentische Workflow dupliziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Agenten-Workflows** Und öffnen Sie die Liste der KI-Agents in KI-Agenten-Studio.
2. Duplizieren Sie den agentischen Workflow entweder auf der Seite „Agentische Workflows und KI-Agents verwalten“ oder im KI-Agent-Formular.
   In einem Popup-Fenster wird eine Bestätigungsnachricht 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.



3. Erstellen Sie eine Kopie des agentischen Workflows mit denselben Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz des agentischen Workflows, indem Sie auswählen **Duplikat** .

   Hinweis:

   - Der agentische Workflow wird mit dem Namen des ursprünglichen agentischen Workflows dupliziert, wird jedoch mit dem Suffix angehängt (Kopie) Damit Sie den duplizierten agentischen Workflow aus dem ursprünglichen agentischen Workflow identifizieren können. Beispiel: Schritte für Problemlösung (Kopie) . Sie können es umbenennen und auch die anderen duplizierten Informationen bearbeiten.
   - Alle KI-Agents, die mit dem ursprünglichen agentischen Workflow verbunden waren, werden ebenfalls dem duplizierten agentischen Workflow hinzugefügt. Sie können diese KI-Agents bearbeiten und weitere Agents für Ihre eigenen Anforderungen hinzufügen.

4. Wählen Sie nach dem Bearbeiten der Details im Abschnitt „Beschreiben und anweisen“ aus **Speichern und fortfahren** .

5. Aktivieren Sie im Abschnitt Auslöser definieren alle Auslöser, die aus dem ursprünglichen agentischen Workflow dupliziert wurden, wenn Sie sie benötigen, und wählen Sie sie aus **Speichern und fortfahren** .

   Hinweis:
   Die Auslöser, die in den duplizierten agentischen Workflows angezeigt werden, stammen aus dem ursprünglichen agentischen Workflow. Sie sind standardmäßig nicht aktiv, Sie können sie jedoch bei Bedarf aktivieren.

6. Aktivieren Sie im Abschnitt Anzeige umschalten den Umschalter Anzeige, damit der duplizierte agentische Workflow in sichtbar ist Now Assist Bereich und wählen Sie aus **Speichern und testen** .

Ergebnisse
Sie werden zu weitergeleitet KI-Agenten-Studio Homepage. Im Abschnitt Verwalten und konfigurieren Sie KI-Agents, um agentischen Workflow zu lösen auf der **Agentic-Workflows** Registerkarte wird der duplizierte agentische Workflow 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.

Aktivieren Sie eine Vorlage für einen agentischen Workflow

Aktivieren Sie Auslöser, und ändern Sie die Anzeigeeinstellungen für agentische Workflows in KI-Agenten-Studio Die mit installiert sind Now Assist Anwendungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Agentic-Workflows, die mit installiert werden Now Assist Anwendungen werden nicht automatisch aktiviert. Sie müssen sie aktivieren, bevor sie in verwendet werden können Now Assist Bereich. Einige sind möglicherweise mit vordefinierten Auslösern ausgestattet, die auf die Aktivierung festgelegt werden müssen, andere haben jedoch überhaupt keine Auslöser, und Sie müssen eigene hinzufügen.

Diese vordefinierten agentischen Workflows können auch als Vorlagen für Ihre eigenen anwenderdefinierten Workflows verwendet werden. Sie können Duplizieren Sie einen agentischen Workflow Und verwenden Sie es als Blueprint für einen, der Ihren Geschäftsanforderungen besser entspricht, z. B. Ändern der verfügbaren Datensätze oder Bereitstellen anderer Anweisungen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Agenten-Workflows**an.
2. Wählen Sie den agentischen Workflow aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie Aus **Auslöser definieren** Um zu diesem Schritt in zu wechseln Geführtes Setup.
4. Wählen Sie im Abschnitt vorhandene Auslöser den Namen eines inaktiven Auslösers aus, um das Formular zu öffnen.
5. Schalten Sie den Schieberegler aktiv um, sodass er aktiviert ist.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wenn mehr als ein Auslöser vorhanden ist, wiederholen Sie die Schritte 4–6 für jeden Auslöser, den Sie aktivieren möchten.
8. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
9. Schaltet die Anzeige für um Now Assist-Bereich, damit er aktiviert ist.
   Sie haben den agentischen Workflow in aktiviert Now Assist Bereich. Wenn die Option nicht verfügbar ist, müssen Sie zuerst den Bereich aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereichan.
10. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** .

Ergebnisse
Der agentische Workflow wird ausgeführt, wenn der Auslöser in erkannt wird Now Assist Bereich.

Nächste Maßnahme
Nach Abschluss der Schritte werden Sie umgeleitet, um Ihren agentischen Workflow zu testen, um sicherzustellen, dass er wie vorgesehen funktioniert.

Ändern Sie einen agentischen Workflow

Nehmen Sie Änderungen an vorhandenen agentischen Workflows in vor KI-Agenten-Studio Um sie an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen.

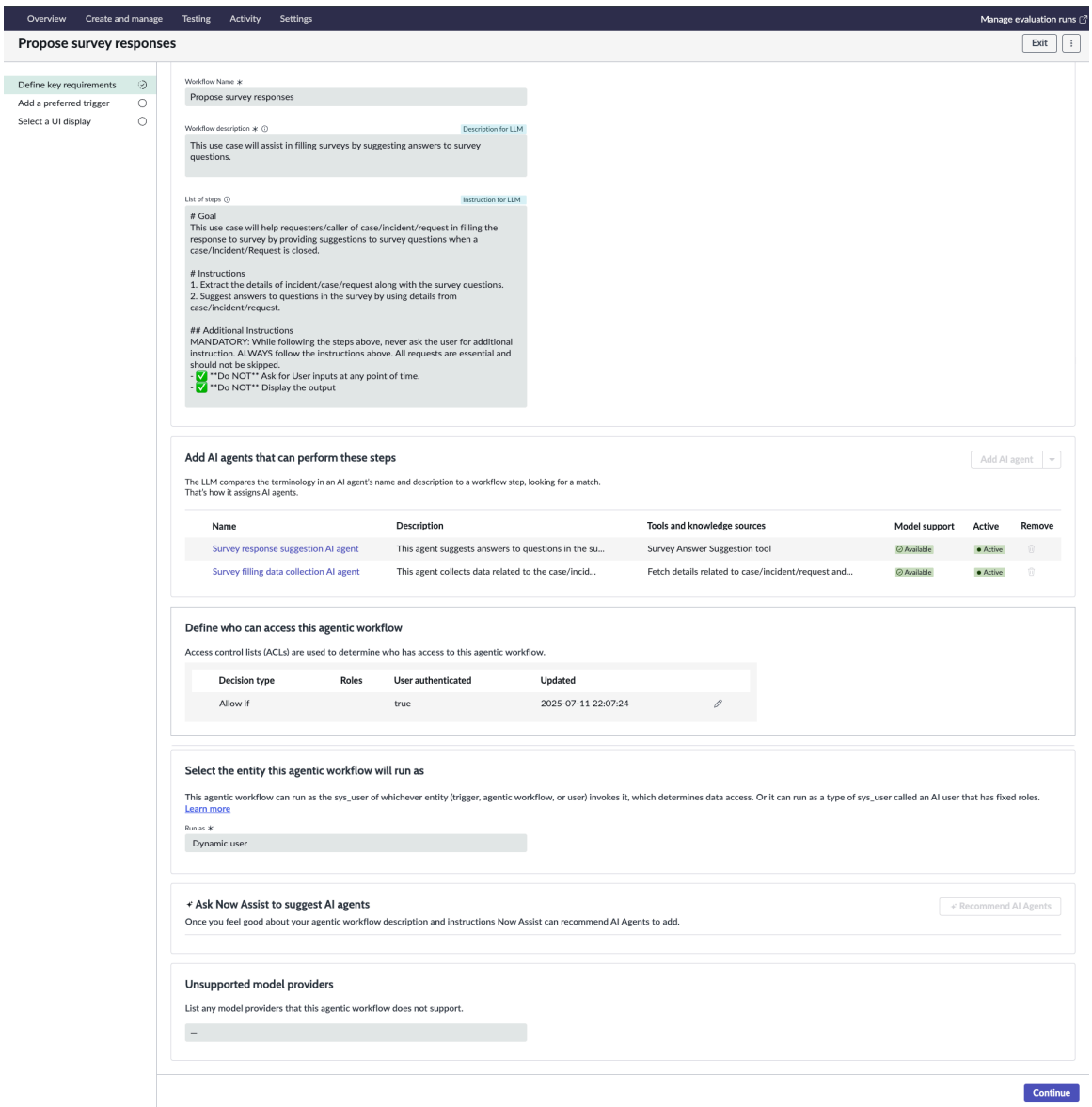
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sns_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Agenten-Workflows** Und öffnen Sie die Liste der KI-Agents in Ihrem KI-Agenten-Studio.
2. Wählen Sie den agentischen Workflow aus, den Sie ändern möchten.
3. Ändern Sie die verschiedenen Abschnitte des geführten Setups, und nehmen Sie Änderungen an den Feldern für Ihre eigenen Anforderungen vor.



- Für `List of steps`Feld können Sie mehrere Versionen desselben agentischen Workflows erstellen, ohne vorherige Versionen zu verlieren. Durch das Erstellen von Versionen können Sie verschiedene Anweisungen testen, um die Leistung zu bewerten. Siehe Versionssteuerung für KI-Agents und agentische Workflows Weitere Informationen finden Sie unter .
- Für die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) können Sie die Sicherheitsfelder bearbeiten und definieren, wer auf den agentischen Workflow zugreifen und die Entität 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.

kann, um den agentischen Workflow als dynamischen Anwender oder KI-Anwender auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents.

- Weitere Anleitungen zum Erstellen effektiver Anweisungen finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows .

Sie können durch die Schritte von navigieren Geführtes Setup Mit **Fahren Sie Fort** Und **Zurück** Schaltflächen.

Hinweis:
Einige Felder können nicht bearbeitet werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einem zugeordnet ist Now Assist Anwendung.

4. Navigieren Sie zum letzten Schritt, und wählen Sie aus **Testen** Um Ihre Änderungen zu speichern und mit dem Testen Ihres geänderten agentischen Workflows zu beginnen.

Ergebnisse
Ihr agentischer Workflow wurde geändert und kann getestet werden.

Testen Sie einen agentischen Workflow

Testen Sie Ihren agentischen Workflow in KI-Agenten-Studio Um die Leistung zu analysieren, während die von Ihnen definierten Anweisungen ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_admin und entweder admin oder mindestens eine Rolle, die für die ACL des getesteten agentischen Workflows und jede der ACLs der nachgelagerten Komponenten erforderlich ist

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen agentischen Workflow erstellt haben, testen Sie den agentischen Workflow, um sicherzustellen, dass er so funktioniert, wie Sie ihn definiert haben. Sie müssen auswählen **Agentischer Workflow** Optionsschaltfläche zum Testen Ihres agentischen Workflows. Wählen Sie den agentischen Workflow aus, den Sie testen möchten, und stellen Sie eine Aufgabe mit einer kurzen Zusammenfassung und einer Referenznummer in bereit **Aufgabe** Feld, um mit dem Testen des agentischen Workflows zu beginnen.

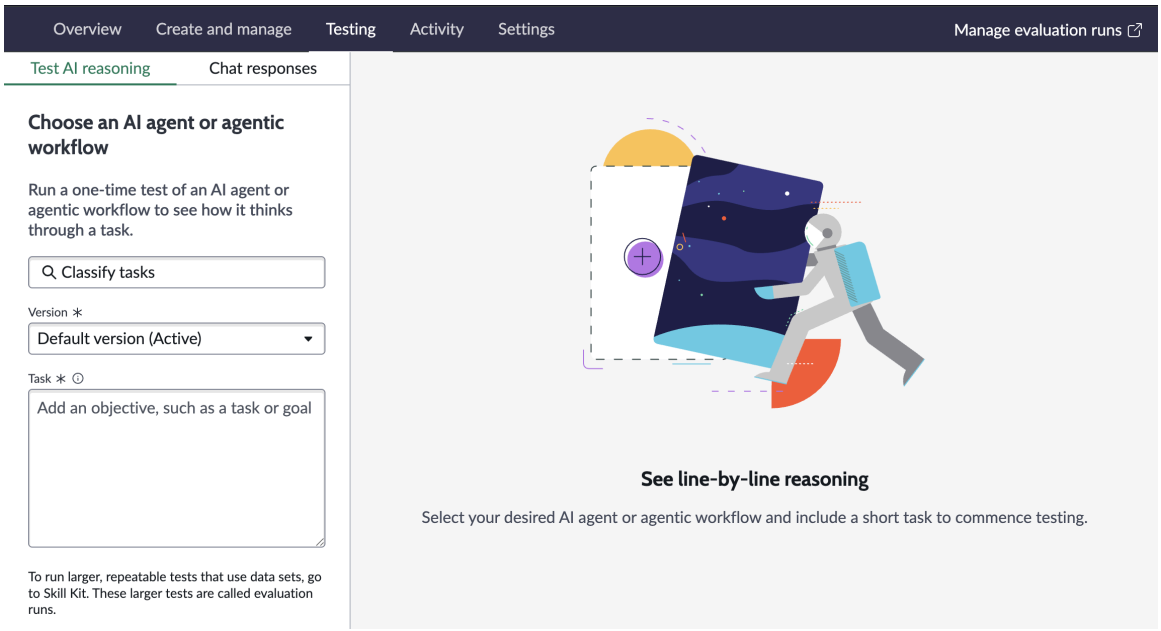
Während des agentischen Workflow-Tests wird in eine simulierte Chat-Experience angezeigt KI-Agenten-Studio Chat auf der **Ausgabe** Registerkarte. Die Chat-Experience ist ein Ergebnis der Ausführung des agentischen Workflows, die vom Erfüller und KI-Agent ausgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Tests**an.
2. Auf der **Testszenario** Wählen Sie im Abschnitt zu testende Informationen die Registerkarte aus **Agentischer Workflow** Optionsschaltfläche.
3. Wählen Sie einen agentischen Workflow aus, den Sie testen möchten, indem Sie den Namen eines Workflows eingeben oder aus der Dropdown-Liste auswählen.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Version die Version des KI-Agents aus, den Sie testen möchten.

   Siehe Versionssteuerung für KI-Agents und agentische Workflows Weitere Informationen zum Erstellen und Ändern von Versionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Geben Sie in der Dropdown-Liste Aufgabe eine kurze Zusammenfassung der zu erfüllenden Aufgabe an.

> **Hinweis:**
> Fügen Sie in der Aufgabenzusammenfassung eine Referenznummer für einen bestimmten Datensatz hinzu, um während der Tests bessere Ergebnisse zu erzielen.

6. Wählen Sie Aus **Test starten** .

Sie werden zu weitergeleitet **Ausgabe** Registerkarte, wo Sie sehen Now Assist Vorgänge zum Testen Ihres agentischen Workflows werden ausgeführt.

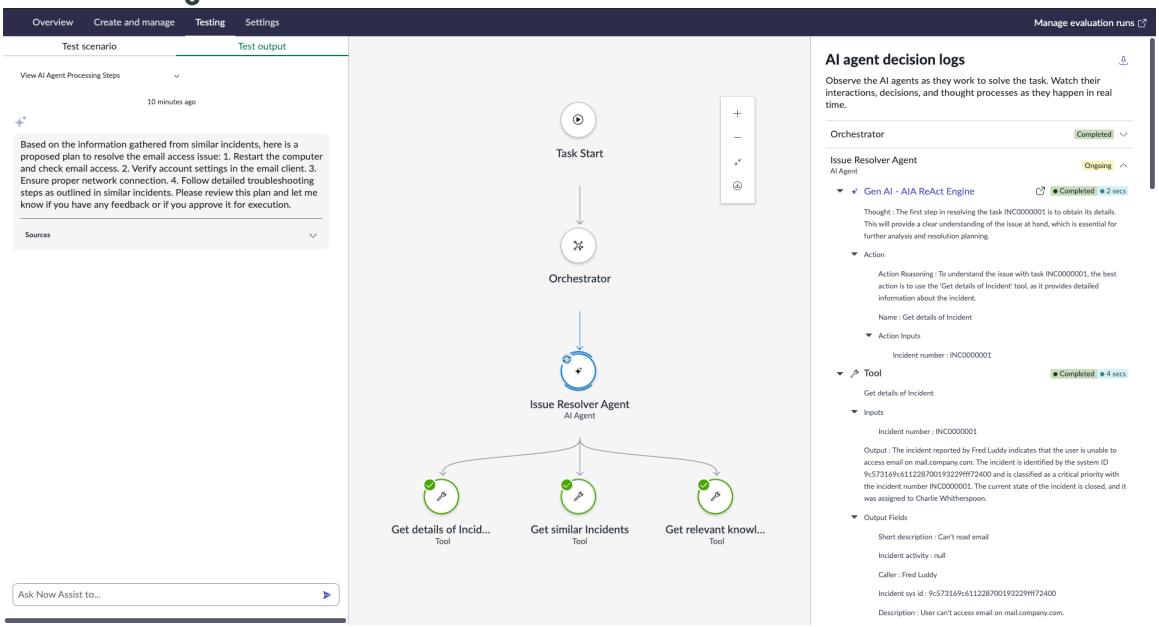
Ergebnisse
Beim Testen eines agentischen Workflows können Sie sehen, wie der KI-Agent-Orchestrator und der KI-Agent-Communicator zusammenarbeiten, um die KI-Agents wie ein Team zu organisieren und zu verwalten. Der KI-Agent-Orchestrator weist den einzelnen spezialisierten Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der Teilaufgaben zu. Der KI-Agent-Communicator informiert den KI-Agent-Orchestrator über den Status jedes Agents.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen, um die ACLs des agentischen Workflows oder aller seiner KI-Agents und -Tools zu übergeben, werden Sie benachrichtigt, dass Sie nicht über den erforderlichen Zugriff verfügen und der Test nicht ausgeführt wird.

Ihre KI-Agents beginnen mit der autonomen Ausführung des Tests, um den agentischen Workflow zu lösen, indem sie nach Bedarf die Eingaben des Servicemitarbeiters übernehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eines agentischen Workflows



- Eine simulierte Chat-Experience beginnt am Now Assist Bereich zwischen Ihrem Erfüller-Agent und KI-Agent.
- Ein Diagramm zeigt die Aufgaben und die Kommunikation der KI-Agents, die zusammen an der Lösung des Falls arbeiten.
- Ein Entscheidungsprotokoll zeichnet den Denkprozess jedes KI-Agents auf, der an der Lösung des agentischen Workflows beteiligt ist.

> **Hinweis:**
> Sie können das gesamte Entscheidungsprotokoll anzeigen, indem Sie auswählen **Protokolle herunterladen** .

Sie können den gesamten Testprozess jederzeit neu starten, indem Sie auswählen **Starten Sie Neu** .

Löschen Sie einen agentischen Workflow

Löscht einen agentischen Workflow aus KI-Agenten-Studio.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

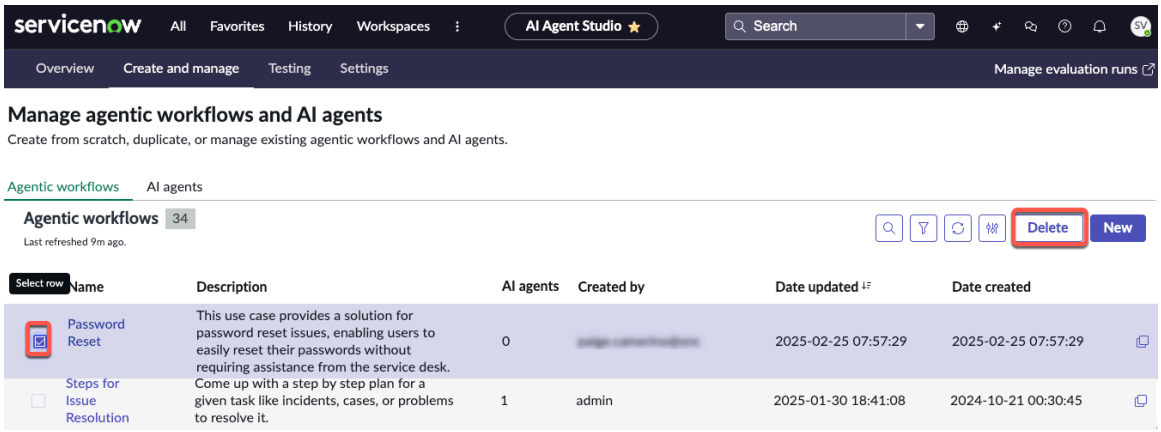
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die entsprechenden Berechtigungen zuweisen, indem Sie die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) verwenden, um agentische Workflows in zu löschen KI-Agenten-Studio.

> **Hinweis:**
> Sie können die standardmäßigen agentischen Workflows nicht löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Agenten-Workflows**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen des agentischen Workflows, den Sie löschen möchten, und wählen Sie sie aus **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:
Sie können auch mehrere agentische Workflows löschen, indem Sie mehrere agentische Workflow-Datensätze gleichzeitig auswählen, wenn Sie die ACLs definieren.

3. Wählen Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster aus **Löschen** .

Ergebnisse
Die ausgewählten agentischen Workflows werden aus der Liste „Agentische Workflows“ gelöscht KI-Agenten-Studio.

Stellen Sie KI-Agents für Sprachfunktionen bereit

V Rechnung KI Service Desk-Mitarbeiter sind generative KI-gestützte Service Desk-Mitarbeiter, die natürliche Konversations-Experiences für den telefonbasierten Support bereitstellen. Als Teil des umfassenderen KI-Agent-Ökosystems stellen sie eine Verbindung zu Telefonieanbietern her, um starre Menüstrukturen durch nahtlose und menschenähnliche Interaktionen zu ersetzen, die den Support schneller und intuitiver machen.

KI-Agents für Sprachübersicht

V Rechnung KI Service Desk-Mitarbeiter verwenden generative KI, um natürliche, dynamische Konversationen bereitzustellen, mit denen Anwender Aufgaben erledigen, Probleme lösen und auf Informationen zugreifen können – jederzeit und überall.

V Rechnung KI Service Desk-Mitarbeiter sind Teil von ServiceNow AI Platform-Fähigkeiten und können vom Basissystem bereitgestellt oder an bestimmte Geschäftsanforderungen angepasst werden. Die Voice-KI-Agents sind Verwaltet über KI-Agenten-Studio, Das Tools zum Erstellen, Bereitstellen und Überwachen bereitstellt v Rechnung KI Service Desk-Mitarbeiter.

V Rechnung KI Service Desk-Mitarbeiter sind einem Sprachservice zugeordnet, der als virtueller Help Desk fungiert. Ein Sprachservice kann mehrere hosten Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter. Jeweils Sprachfunktionen KI Der Service Desk-Mitarbeiter verfügt über spezifische KI-Anweisungen, Tools und Wissen, um Anwenderprobleme zu lösen. Sie können Willkommensnachrichten konfigurieren, Sprachprofile aus der Sprachbibliothek auswählen und Fallback-Optionen wie die Weiterleitung von Servicemitarbeitern oder die Erstellung von Datensatzerstellern definieren.

KI-Agents für Sprachfunktionen werden bereitgestellt

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mit KI-Voice Agents zu 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.

1. Installieren und aktivieren Sie die erforderlichen Plugins.
   - Now Assist Für Plattform
   - Virtual Agent-API
   - Wissensdiagramm
2. Erstellen Sie einen KI-Sprachservice
3. Erstellen Sie KI-Voice Agent
4. Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation
5. Integration des Sprachservice mit CCaaS-Anbietern

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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentationan.

Datenschutzhinweis

Durch die Verwendung dieser Funktion bestätigen Sie, dass Ihre Verwendung (einschließlich der Verwendung durch Ihre Service Provider) den relevanten Anti-Abruf-, Aufzeichnungs-Einwilligungen und ggf. anderen Datenschutzgesetzen 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.

Erstellen Sie einen KI-Sprachservice

Erstellen Sie einen KI-Sprachservice, um natürliche, konversationsfähige Sprachinteraktionen zwischen Anwendern und KI-Sprachagenten zu ermöglichen.

Vorbereitungen

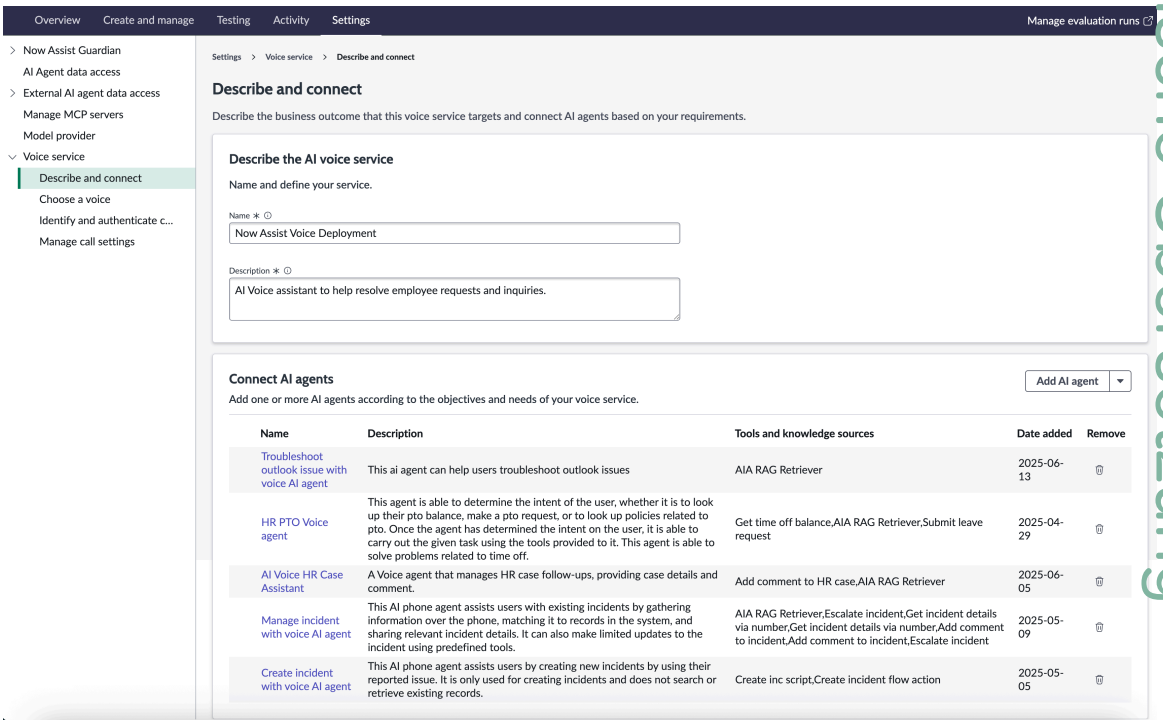
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein KI-Sprachservice ermöglicht natürliche, konversationsfähige Sprachinteraktionen zwischen Anwendern und KI-Sprachagenten. Es verwendet Sprache-zu-Text (STT), großes Sprachmodell (LLM) und Text-to-Speech (TTS), um Anrufer in Echtzeit zu verstehen und darauf zu reagieren. Sie können einen Sprachservice mit personalisierter Sprach- und Willkommensnachricht sowie Fallback-Optionen konfigurieren und KI-Voice-Agents mit spezifischen KI-Anweisungen zuweisen. Die Fallback-Optionen umfassen die Übertragung von Servicemitarbeitern und die Ticketerstellung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen** > **Sprachdienst**an.
2. Bearbeiten Sie auf der Seite „Beschreiben und verbinden“ den Standard-Sprachservice, um das Geschäftsergebnis zu beschreiben, auf das Ihr Sprachservice abzielt, und verbinden Sie KI-Sprachdienstmitarbeiter, die dazu beitragen, die Ergebnisse zu erzielen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Beschreiben Sie Ihren Sprachservice, indem Sie ihm einen eindeutigen Namen und eine eindeutige Beschreibung geben.

Formular „Beschreiben und verbinden“

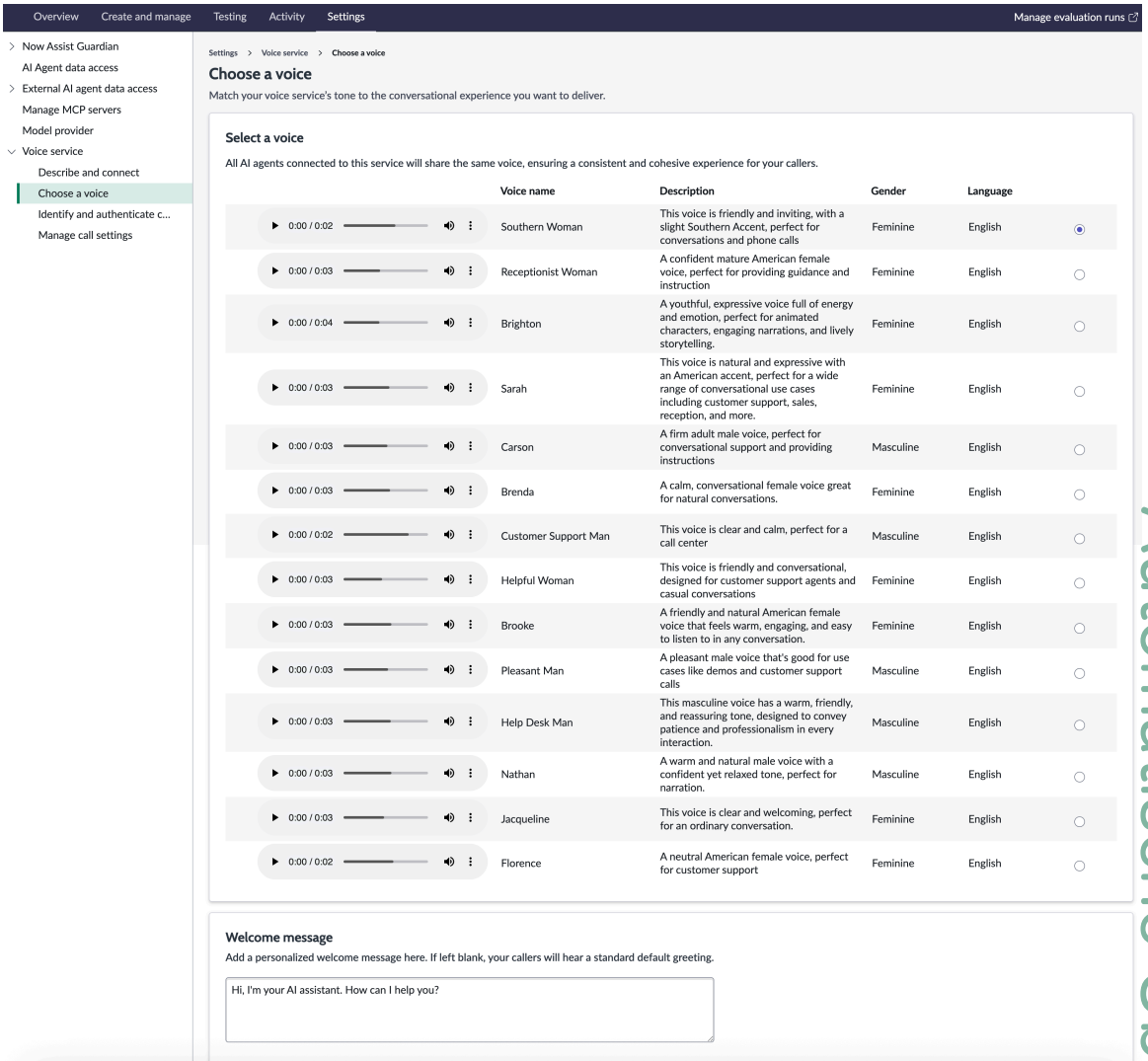
Feld	Beschreibung
Name	Name des Sprachservice. Geben Sie einen Namen gemäß dem Geschäftsergebnis an, das der Sprachservice anvisiert. Beispiel: HR Service Desk
Beschreibung	Kurze Zusammenfassung der Geschäftsergebnisse, die Ihr Sprachservice anstrebt. Beispiel für den HR Service Desk: HR Service Desk zur Lösung von Mitarbeiteranfragen und -Anfragen.

b. Fügen Sie dem Sprachservice einen oder mehrere KI-Voice Agents hinzu, indem Sie auswählen **Fügen Sie KI-Agent hinzu** .

Hinweis:
Der Sprachservice verwendet die KI-Sprachagenten, um KI-Anweisungen für den agentischen Workflow auszuführen. Sie können auch einen KI-Voice Agent On-the-fly erstellen, indem Sie auswählen **Erstellen Sie einen neuen KI-Agent** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie KI-Voice Agent.

3. Wählen Sie eine Stimme 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.



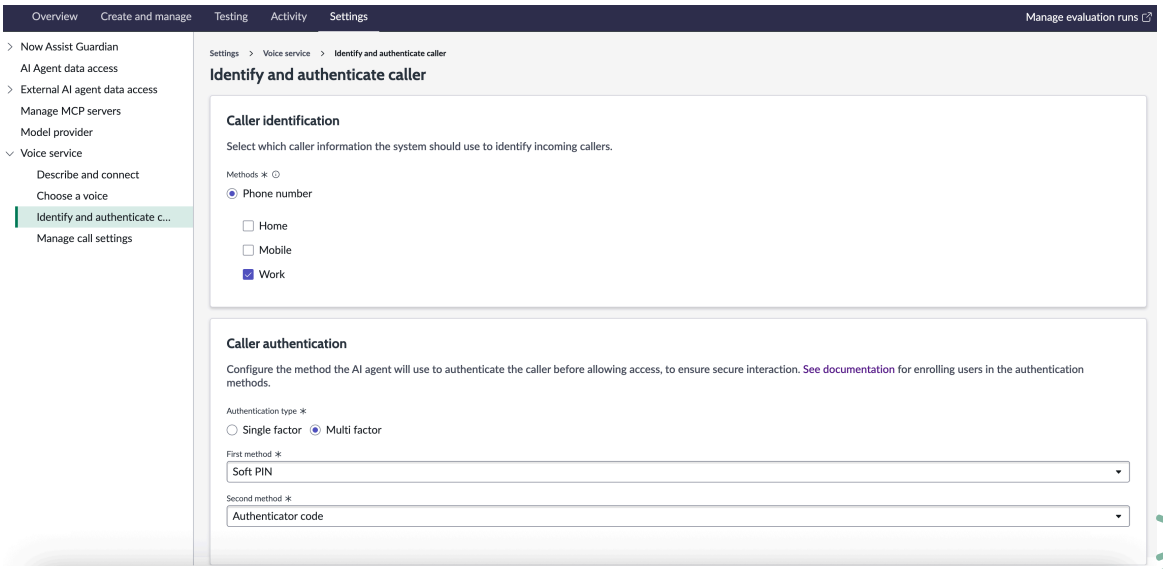
a. Wählen Sie eine Stimme aus, die am besten zu der Konversations-Experience passt, die Sie über den Sprachservice bereitstellen möchten.
Zeigen Sie eine Vorschau der Sprachbeispiele an, um die entsprechende Stimme und den entsprechenden Ton zu bestimmen. Alle mit dem Sprachservice verbundenen KI-Voice-Agents teilen dieselbe Stimme.

b. Fügen Sie eine personalisierte Willkommensnachricht hinzu, um Anrufer zu begrüßen, die den Sprachservice anrufen.

4. Identifizieren und authentifizieren Sie den Anrufer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Methode aus, mit der der Anrufer zu Beginn des Anrufs identifiziert wird. Die vom Anrufer bereitgestellten Informationen werden mit Systemdatensätzen abgeglichen, um den Anrufer zu identifizieren.

b. Ermöglichen Sie dem Anrufer den Zugriff auf bestimmte KI-Voice-Agents, indem Sie den Authentifizierungstyp und die verwendeten Methoden auswählen.

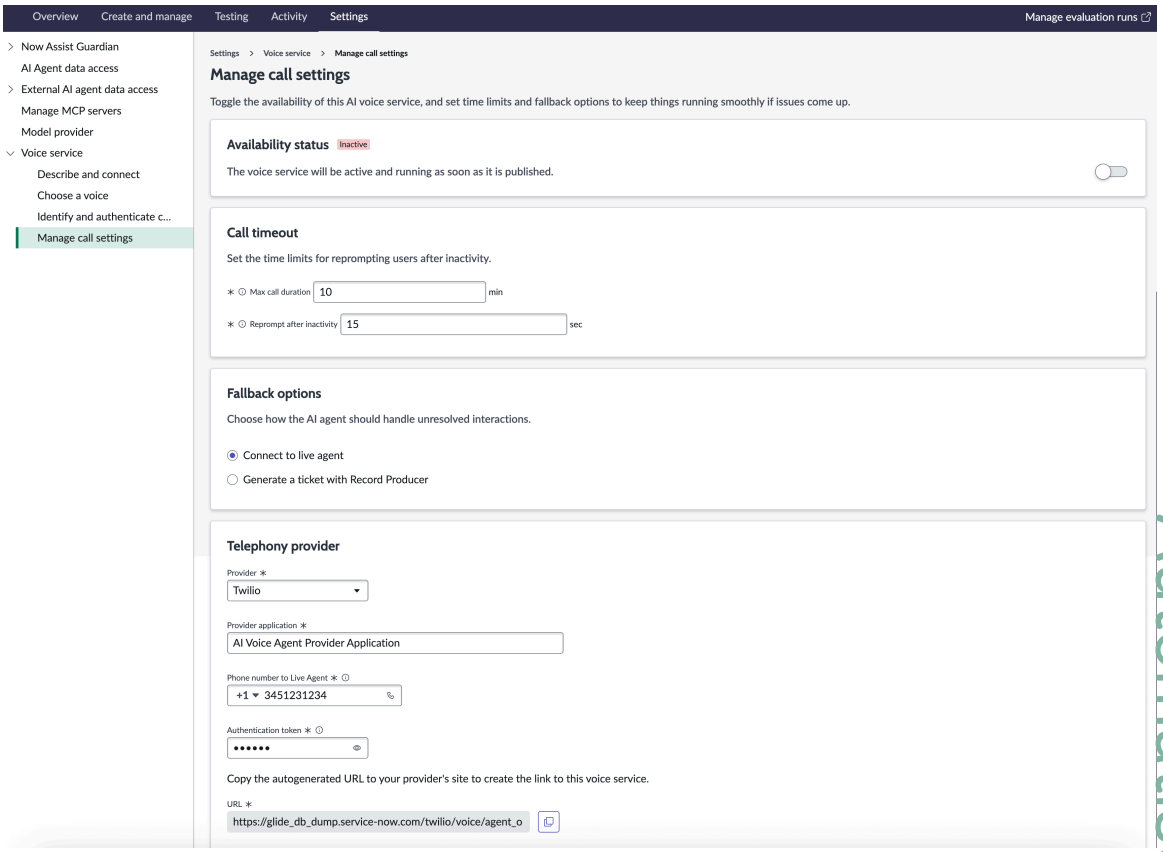
- Einzelfaktor-Authentifizierung: Verwendet entweder Soft-PIN oder Authentifikatorcode, um den Anwender zu authentifizieren.
- Multifaktor-Authentifizierung: Verwendet entweder Soft-PIN oder Authentifikatorcode als primäre Authentifizierung und Soft-PIN, Authentifikator oder SMS-Code als sekundäre Authentifizierung.

Hinweis:
Die unterstützten Authentifizierungsmethoden sind als Teil des Datensatzes „NowAssist für Sprachauthentifizierungsprozess“ vorkonfiguriert. Fügen Sie die erforderlichen Authentifizierungsmethoden auf der Registerkarte Verifizierungen des Datensatzes „NowAssist für Sprachauthentifizierungsprozess“ hinzu. Die Soft-PIN-Authentifizierung wird standardmäßig hinzugefügt. Wechseln Sie zum Anwendungsbereich NowAssist für Sprachfunktionen, um die Authentifizierungsmethoden hinzuzufügen.

Informationen zum Registrieren Ihrer Anwender für die Authentifizierungsmethoden finden Sie unter Enrolling in the Password Reset application to reset your password .

5. Verwalten Sie Anrufeinstellungen für eine nahtlose 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.



a. Legen Sie die Verfügbarkeit des Sprachservice mithilfe des Umschalters Verfügbarkeitsstatus fest. Sie können den Sprachservice für Anwender deaktivieren, bis Sie KI-Sprachagenten hinzufügen und den Sprachservice testen.

b. Legen Sie die Zeitgrenzen für die Anrufdauer und die erneute Aufforderung von Anwendern nach Inaktivität fest.

- Legen Sie die maximale Anrufdauer fest, um das Fallback-Verhalten auszulösen, wenn der Anruf diesen Grenzwert erreicht.
- Legen Sie die Dauer der Inaktivität fest, nach der der Anwender erneut zur Antwort aufgefordert wird. Wenn immer noch keine Antwort vorhanden ist, wird die Verbindung getrennt.

c. Legen Sie Fallback-Optionen fest, um den Anruf an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten oder ein Ticket zu erstellen.

- **Stellen Sie eine Verbindung zum Servicemitarbeiter her** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Anrufer an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet. Sie müssen die Live-Agent-Übertragung für Ihren Contact Center as a Service (CCaaS)-Anbieter separat einrichten.
- **Generieren Sie ein Ticket mit dem Datensatzersteller** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird ein Ticket zur weiteren Nachverfolgung erstellt.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die Generierung eines Tickets mit dem Datensatzersteller als Fallback-Option verwenden möchten, müssen Sie die Felder im Datensatzersteller einfach und kurz halten, um die Anwender-Experience für den Telefonkanal zu optimieren. Beispielsweise sollten eine Kurzbeschreibung, eine Beschreibung und ein optionales Feld für die Rückrufnummer ausreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Integrieren Sie einen CCaaS-Anbieter, um den Sprachservice zu unterstützen.
Weitere Informationen finden Sie unter Integration des Sprachservice mit CCaaS-Anbietern.

Erstellen Sie KI-Voice Agent

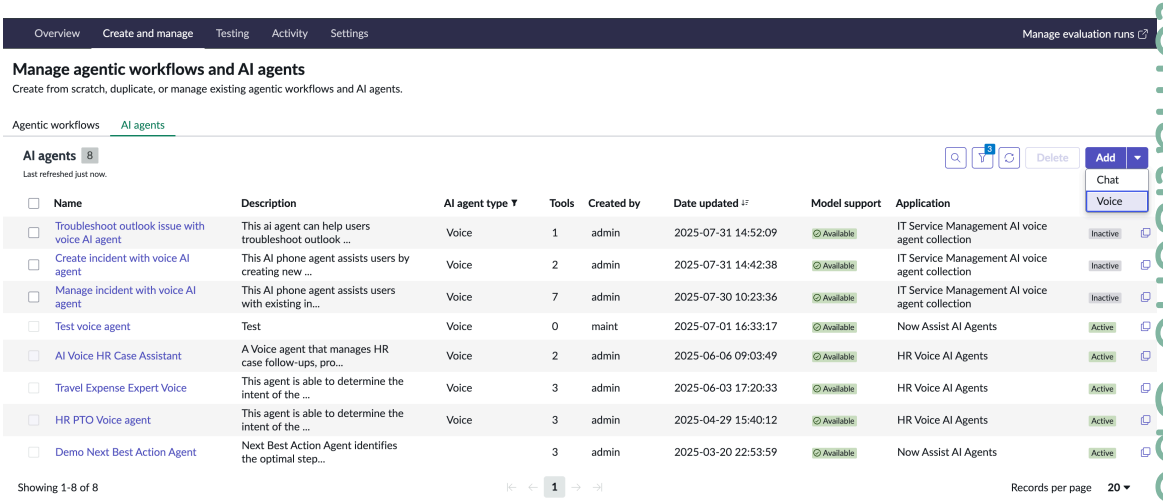
Erstellen Sie einen KI-Voice Agent in KI-Agenten-Studio Zum Lösen von Fällen, Incidents oder Aufgaben über den Telefonkanal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Prozedur

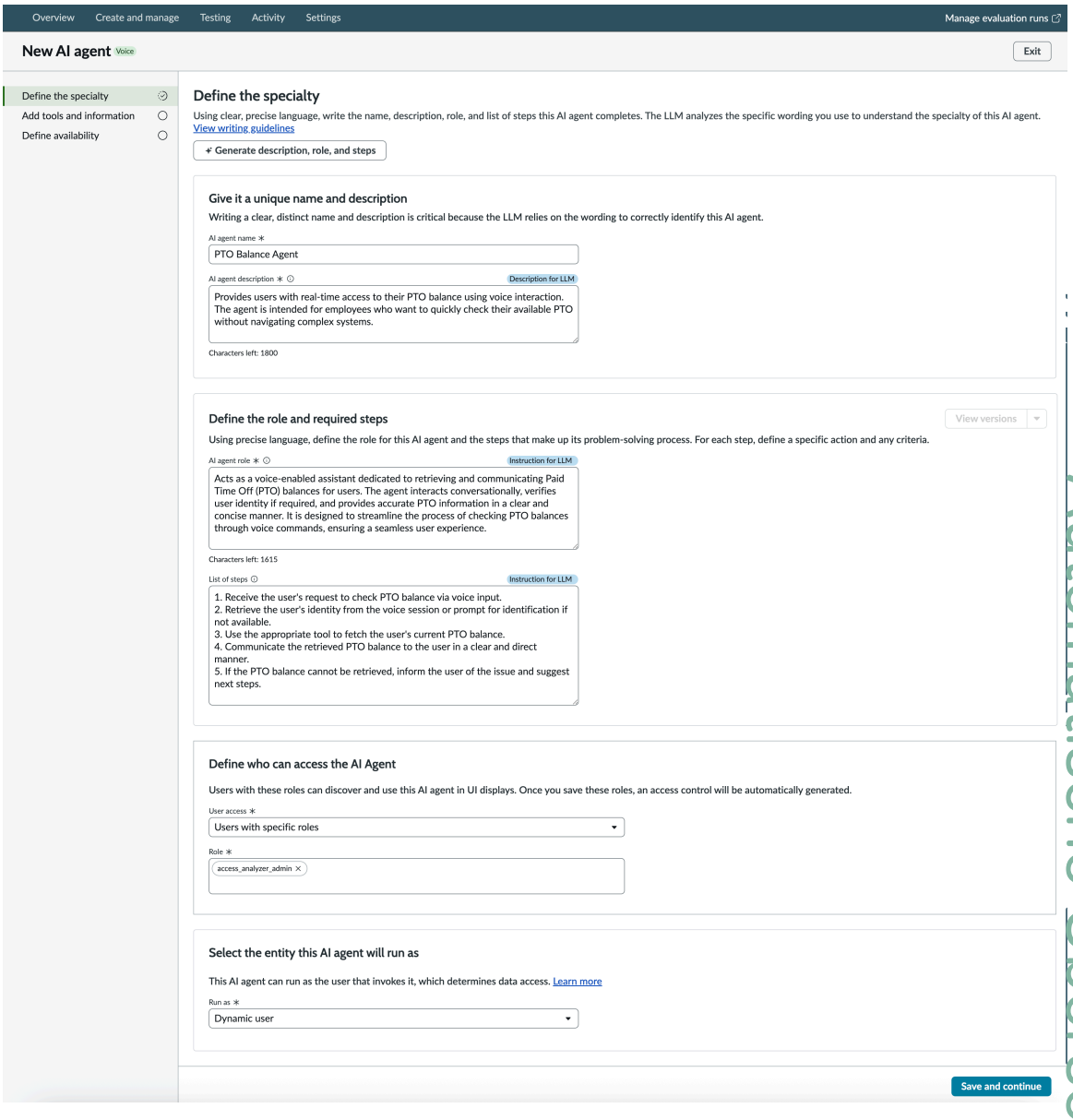
1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** Und wählen Sie aus **KI-Agents** Registerkarte.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Hinzufügen die Option Sprachfunktionen aus, um einen KI-Sprachassistenten zu erstellen.



3. Beschreiben Sie auf der Seite „neuer KI-Agent“ Ihren KI-Agent, und geben Sie Anweisungen dazu an, wie Ihr KI-Agent seine Aufgaben ausführen 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.



Hinweis:
Je mehr Details Sie angeben, desto genauer kann Ihr KI-Agent ausführen.

In Now Assist Popup-Fenster „KI-Agent-Erstellung“ auswählen **Verwenden Sie Now Assist** Dient zum Generieren einer Beschreibung und Anweisungen mit Now Assist. Wenn Sie eine Beschreibung angeben, was der Service Desk-Mitarbeiter tun soll, können Sie auswählen **Generieren** Zum Schreiben der Felder „Name“, „Beschreibung“, „KI-Agent-Rolle“ und „Anweisungen“ für Sie. Sie können diese Felder ändern, nachdem der Text generiert wurde, oder es mit neuen Anweisungen erneut versuchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Beschreiben Sie Ihren KI-Agent, indem Sie ihm einen eindeutigen Namen und eine Beschreibung geben.

Geben Sie einen eindeutigen Namen und ein Beschreibungsformular an

Feld	Beschreibung
Name des KI-Agenten	Name des KI-Agents. Geben Sie einen Namen entsprechend dem Ergebnis an, das Ihr KI-Agent erreichen soll. Beispiel: Incident-Manager.
KI-Agent-Beschreibung	Kurze Zusammenfassung dessen, was Ihr KI-Agent autonom tun kann. Beschreiben Sie alle Aktivitäten, die Ihr KI-Agent bei der Lösung Ihres agentischen Workflows ausführen soll. Beispiel für den Incident-Manager: Der KI-Agent für Incident-Manager unterstützt Anwender bei vorhandenen Incidents, indem er Informationen telefonisch sammelt, sie mit Datensätzen im System abgleicht und relevante Incident-Details freigibt. Mit vorkonfigurierten Tools kann der Incident auch begrenzte Updates vornehmen.

b. Definieren Sie die Rolle und die erforderlichen Schritte, damit der KI-Agent seine Aufgabe ausführen kann.

Hinweis:
Der KI-Agent verwendet diese Informationen als Anleitung, um seine Antworten und Aktionen anzupassen.

Definieren Sie die Rolle und das Formular „erforderliche Schritte“

Feld	Beschreibung
KI-Agent-Rolle	Fähigkeiten und Verantwortlichkeiten für Ihren KI-Agent. Mit Rollen kann Ihr KI-Agent die erforderlichen Aktionen ausführen. Beispiel für den Incident-Manager: Sie sind ein KI-Agent mit dem Zweck, Incident-Details zu übermitteln und Änderungen an diesen Incidents für Anwender vorzunehmen, die angerufen werden, solange sie mit dem Anrufer für diese Incidents übereinstimmen. Sie haben Zugriff auf Tools, die einige Felder für Incidents und Kommentare

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	abrufen und die Dringlichkeit eskalieren können. Fahren Sie mit der Erfassung von Informationen und der Ausführung des Tools nur fort, wenn der im Incident aufgeführte Anwender und der Anrufer übereinstimmen.
Liste der Schritte	Erforderliche Schritte, die der KI-Agent bei der Ausführung seiner Rolle ausführen muss. **Hinweis:** Die Anweisungen werden an das große Sprachmodell (LLM) gesendet. Beispiel für den Incident-Manager: Incidents sind Datensätze zur Nachverfolgung von Problemen und deren Lösungsupdates durch eine Reihe von Journaleinträgen. Ihr Ziel besteht darin, als Incident-Manager zu fungieren. Wenn der Anwender eine Incident-Nummer bereitstellt, überprüfen Sie die Identität des Anrufers, bevor Sie zulässige Details freigeben. Wenn keine Zahl angegeben ist, passen Sie Incidents mithilfe einer Kurzbeschreibung ab, und bestätigen Sie dies mit dem Anwender. Updates nur zulassen, wenn der Anwender mit dem Anrufer übereinstimmt. Bieten Sie eine Servicemitarbeiter-Übertragung an, wenn der Anwender nicht zufrieden ist. So lösen Sie einen Incident: **i.** Überprüfen Sie die Anrufernummer. **ii.** Suchen Sie nach Incident-Datensätzen, die dem Anwender zugeordnet sind. **iii.** Berücksichtigen Sie den Kontext und die Beziehung zwischen verschiedenen Datenpunkten. **iv.** Wenn der Anwender eine Incident-Nummer angibt, überprüfen Sie seine Identität anhand des Anruferfelds, bevor Sie zulässige Details freigeben. Fahren Sie mit Updates oder Änderungen erst fort, nachdem die Identität des Anrufers verifiziert wurde. **v.** Wenn keine Incident-Nummer angegeben ist, suchen Sie mithilfe der Kurzbeschreibung, Listen Sie übereinstimmende Incidents mit kurzen Zusammenfassungen auf, 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.

Feld	Beschreibung
	bestätigen Sie, welche Incidents die Anwender weiter erkunden möchten. **vi.** Nur zulässige Felder freigeben (z. B. Incident-Nummer, Anrufer, Daten, Dringlichkeit, status, Kurzbeschreibung, Kommentare). Fassen Sie Kommentare zusammen, wenn mehr als fünf vorhanden sind, und benachrichtigen Sie den Anwender, wenn ein Feld leer oder eingeschränkt ist. **vii.** Wenn der Anwender nicht zufrieden ist, bieten Sie die Übertragung an einen Servicemitarbeiter an. Beenden Sie die Konversation höflich, wenn sie zufrieden sind oder nach einer Übertragung.

Befolgen Sie diese Richtlinien für das Schreiben effektiver Anweisungen:

- Definieren Sie die Rolle des KI-Agents:
  - Geben Sie die primäre Funktion des KI-Agents eindeutig in einem oder zwei Sätzen an.
  - Beispiel: Der KI-Agent fungiert als Kundenservice-Assistent.
- Spezialisierungen skizzieren:
  - Geben Sie die Schlüsselbereiche oder Aufgaben an, die der KI-Agent verarbeitet.
  - Beispiel: Spezialisiert auf die Bearbeitung von Anfragen und die Lösung von Kundenproblemen.
- Identifizieren Sie das Geschäftsproblem:
  - Erläutern Sie die spezifische geschäftliche Herausforderung, die der KI-Agent bewältigen soll.
  - Beispiel: Reduzierung der Kundenwartezeiten um 50 %.
- Beschreiben Sie den agentischen Workflow:
  - Geben Sie ein kurzes Szenario für die Verwendung des KI-Agents an.
  - Beispiel: Automatisieren von Antworten auf häufige Abfragen und Eskalation komplexer Probleme an Personal Desk-Mitarbeiter.
- Seien Sie kurz und klar:
  - Verwenden Sie eine einfache und direkte Sprache.
  - Vermeiden Sie Jargon und technische Begriffe.
  - Beispiel: Der KI-Agent hilft Kunden, Antworten schnell zu finden.
- Geben Sie umsetzbare Schritte 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.

- Fügen Sie spezifische Anweisungen zur Einrichtung und Verwendung des KI-Agents hinzu.
- Beispiel: Schritt 1: Definieren Sie die Arten von Anfragen, die der KI-Agent verarbeitet. Schritt 2: Integrieren Sie den KI-Agent in die Kundenserviceplattform.

- Beispiele einbeziehen:
  - Geben Sie Beispiele aus der Praxis an, um zu veranschaulichen, wie der KI-Agent funktionieren soll.
  - Beispiel: Der KI-Agent kann beispielsweise automatisch Fragen zum Auftragsstatus beantworten.

- Konzentrieren Sie sich auf Ergebnisse:
  - Betonen Sie die Vorteile und Ergebnisse der Verwendung des KI-Agents.
  - Beispiel: Die Verwendung des KI-Agents führt zu schnelleren Lösungszeiten und höheren Punktzahlen für die Kundenzufriedenheit.

Wenn Sie diese allgemeinen Richtlinien befolgen, können Sie klare und effektive Eingabeaufforderungsanweisungen erstellen, mit denen Sie KI-Agents optimal nutzen können. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für die Erstellung von KI-Agents und agentischen Workflows .

c. Definieren Sie, wer auf den KI-Agent zugreifen kann.

Definieren Sie, wer auf das KI-Agent-Formular zugreifen kann

Anwenderzugriff	Die Anwender, die den KI-Agent erkennen und verwenden können. ▪ Jeder authentifizierte Anwender: Ein angemeldeter Anwender kann auf den KI-Agent zugreifen. ▪ Anwender mit bestimmten Rollen: Anwender, denen bestimmte Rollen zugewiesen sind, können auf den KI-Agent zugreifen. Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie die Rollen in der Dropdown-Liste „Rolle“ auswählen. ▪ Öffentlich: Jeder kann auf den KI-Agent zugreifen, auch ohne sich anzumelden.
Rolle	Die Rollen, die Zugriff auf den KI-Agent haben. Wählen Sie eine oder mehrere Rollen aus der Dropdown-Liste aus, um den Zugriff auf den KI-Agent nur Anwendern mit den ausgewählten Rollen zu gewähren. Eine Zugriffssteuerungsliste (ACL) wird automatisch generiert, nachdem Sie die Rollen gespeichert haben. ACLs werden verwendet, um zu bestimmen, wer Zugriff auf den KI-Agent 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.

	Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents.

d. Wählen Sie die Entität aus, als die der KI-Agent ausgeführt wird.
Der KI-Agent kann als Anwender ausgeführt werden, der ihn aufruft. Die ACLs des Anwenders bestimmen die Daten, auf die der KI-Agent zugreifen kann. Die Standardauswahl ist „dynamischer Anwender“, d. h. der Anwender, der seine Rollen an den KI-Agent übergibt.

e. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
Sie werden zur Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ weitergeleitet.

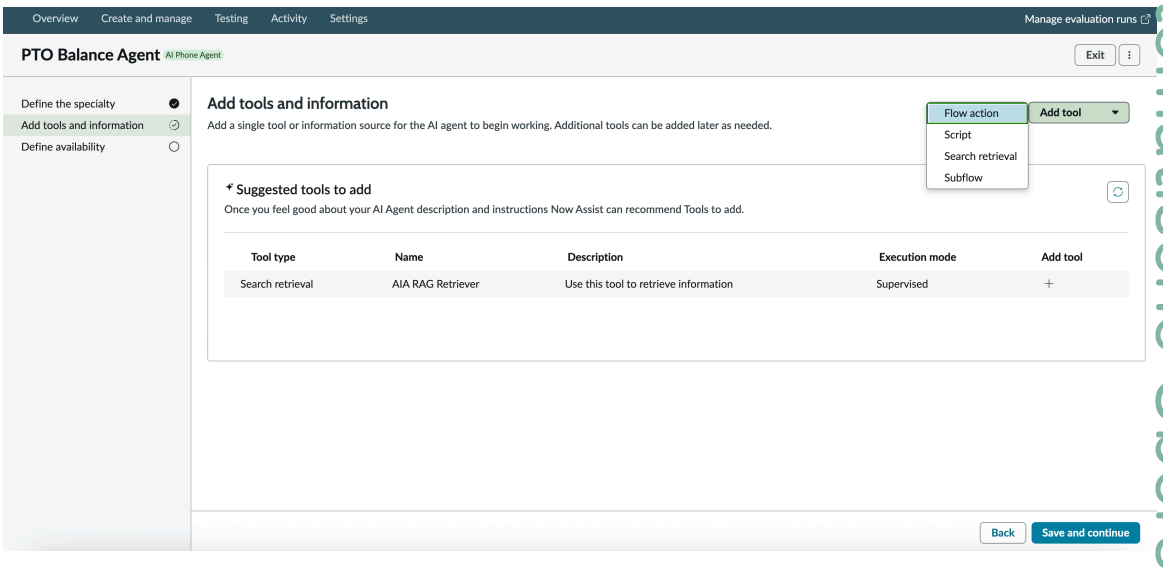
4. Statten Sie Ihren KI-Agent mit den Tools aus, die für die Erfüllung seiner Rolle erforderlich sind, indem Sie mindestens ein Tols aus der Dropdown-Liste Tool hinzufügen auswählen.

Formular „Tools und Informationen hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Tool hinzufügen	Zusätzliche Tools und Datenquellen, die Sie Ihrem KI-Agent zur Erfüllung seiner Rolle bereitstellen können. Wählen Sie Aus **Tools Empfehlen** Für Now Assist Um die Tools vorzuschlagen, die der KI-Agent benötigt, um die Aufgaben auszuführen, für die er entwickelt wurde. Now Assist Schlägt Tools basierend auf der Beschreibung und den Anweisungen des KI-Agents im vorherigen Abschnitt vor. Sie können die von vorgeschlagenen Tools hinzufügen Now Assist Oder wählen Sie die Tools manuell aus der Dropdown-Liste Tool hinzufügen aus. Sie müssen mindestens ein Tool hinzufügen, um mit der Einrichtung Ihres KI-Agents fortzufahren. Sie können Ihrem KI-Agent jedoch auch weitere Tools hinzufügen. Der Dateneingabe- und Ausgabetyp für Tools muss eine Zeichenfolge sein, um eine optimale Sprach-Experience zu gewährleisten. Die folgenden Tools sind für KI-Voice-Agents verfügbar: ○ Flow-Aktion : Anwenderdefinierte automatisierte Prozesse in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für den Incident-Manager-Service Desk-Mitarbeiter: Details des Incident abrufen. ○ Skript : Bearbeitbare Skripts und APIs, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können.

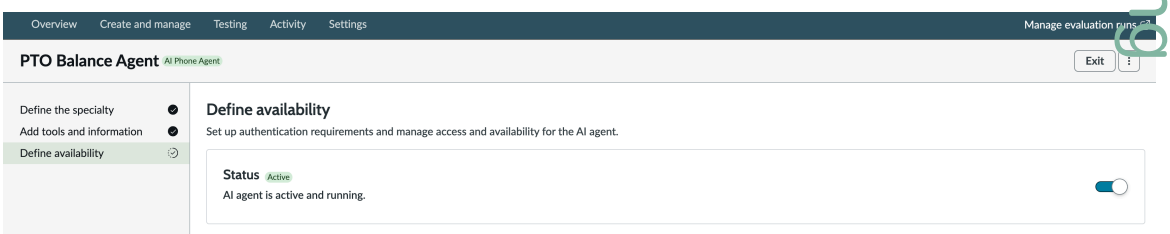
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	○ Suchabruf : Informationsabrufprozesse in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. **Hinweis:** Erstellen Sie ein dediziertes Suchprofil, das nur die KB-Artikel für KI-Sprachmitarbeiter enthält, um den Suchumfang zu reduzieren und Latenzen zu minimieren. ○ Subflow : Automatisierte Flows in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können.



5. Definieren Sie die Verfügbarkeit Ihres KI-Voice Agent.

a. Aktivieren Sie den KI-Agent, indem Sie umschalten **Status** .



6. Schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie auswählen **Fertig** Oder überprüfen Sie einen vorherigen Schritt, indem Sie auswählen **Zurück** .

Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation

Konfigurieren M Essage A Authentifizierung für Voice-KI-Agent Anbieteranwendung anstelle von Standard oder OAuth Authentifizierung . Die Nachrichtenauthentifizierung

Automatische Übersetzung

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

umfasst die Konfiguration von statischen Token oder Hash-Token, die Einrichtung der Anbieterauthentifizierung und die Festlegung der Kanalidentität.

Vorbereitungen

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` In Navigation Filter .
     b. Wählen Sie **Neu**.
     c. Auf der Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Token-Verifizierungen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstoks, z. B. `KI-Sprachtoken` .
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstoks, z. B. `Authentifizierungstoken Für Voice Agent` .
Token	A UderAuthentifizierungstoken das Wird verwendet, um die Anbieteranwendung zu authentifizieren. Geben Sie das Authentifizierungstoken ein, das Sie mit einer beliebigen allgemeinen Programmiersprache oder Skriptsprache generiert haben, oder wählen Sie aus **Sicheres Token Generieren** Zugehöriger Link.

     d. Wählen Sie **Absenden**.
   - Hash-Token:
     a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Hash_message_Verification.list` In Navigation Filter .
     b. Wählen Sie **Neu**.
     c. Auf der Füllen Sie die Felder aus.

Formular für Hash-Nachrichtenverifizierung

Felder	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstoks, z. B. `KI-Sprachtoken` .
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstoks, z. B. `Authentifizierungstoken Für Voice Agent` .
Geheimnis	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

     d. Wählen Sie **Absenden**.
2. Richten Sie die Anbieterauthentifizierung für die tokenbasierte Authentifizierung 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. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `Message_auth.list` In Navigation Filter .

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Auf der Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Nachrichtenauthentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. `KI-Sprachtoken` .
Anbieter	Name des Anbieters, z. B. KI-Sprachanbieter.
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	Wählen Sie das statische Token oder das Hash-Nachrichten-Token aus, das Sie erstellt haben.
Ausgehender Servicetoken	Dieses Feld wird nicht unterstützt.

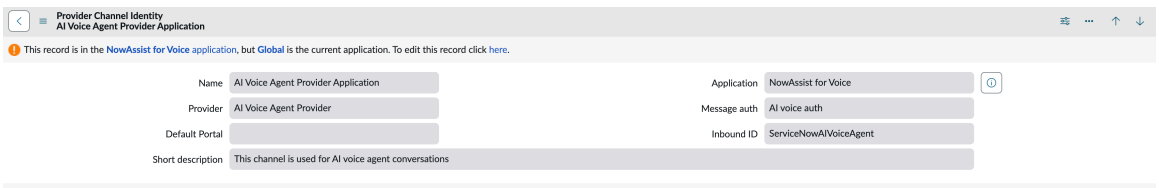
d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Legen Sie die Kanalidentität fest.

a. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_cs_Provider_Application.list` In Navigation Filter .

b. Wählen Sie aus **KI-Voice Agent Anbieteranwendung** Datensatz zum Öffnen.
Wenn Sie eine vorhandene verwenden möchten Anwendung Oder erstellen Sie eine neue Anbieteranwendung. Aktualisieren Sie die vorhandene Konfiguration entsprechend den in genannten Werten Erforderliche Konfiguration für Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter Bevor Sie fortfahren.

c. Suchen Sie im Formular „Identität des Anbieterkanals“ nach **Nachrichtenauthentifizierung** Feld und wählen Sie die Nachrichtenauthentifizierung aus, die Sie zuvor eingerichtet haben.



d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration des Sprachservice mit CCaaS-Anbietern

Ermöglichen Sie Anwendern, sprachbasierten Support von zu erhalten ServiceNow Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter durch Integration ServiceNow Sprachservice mit unterstützten CCaaS-Drittanbietern (Contact Center as a 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.

Integrieren ServiceNow Sprachservice mit Die Twilio Sprachservice

Ermöglichen Sie Anwendern, Support von zu erhalten Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter durch Integration ServiceNow KI-Sprachservice mit Twilio Sprachservice.

Vorbereitungen

ServiceNow Der KI-Sprachservice verwendet das Authentifizierungstoken von Twilio Account, der mit verbunden werden soll Twilio Sprachservice. Um das Authentifizierungstoken zu erhalten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Melden Sie sich bei an, oder melden Sie sich bei an Twilio administratorkonsole.
2. Navigieren zu **Account-Dashboard** > **Accountinformationen**an.
3. Kopieren Sie Ihre Account-SID und das Authentifizierungstoken.

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen**an.
2. Erweitern Sie den Sprachservice im Navigationsmenü, und wählen Sie aus **Verwalten Sie Anrufeinstellungen** .
3. Im Abschnitt Telefonieanbieter Des Formulars , Füllen Sie die Felder aus.

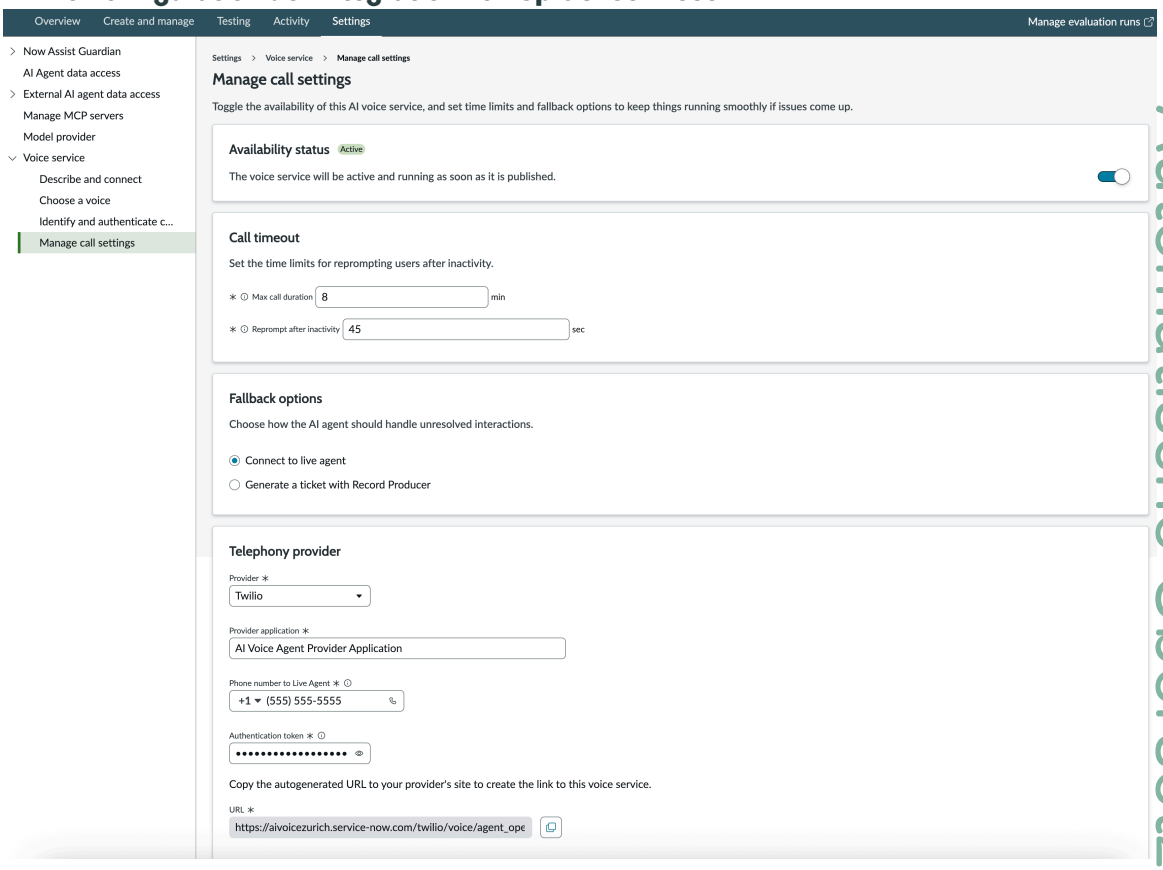
Integrieren Sie den Telefonieanbieter Formularfelder

Feld	Beschreibung
Anbieter	Der Name des Telefonieanbieters. Wählen Sie Aus Twilio Zur Integration von Twilio Sprachservice mit ServiceNow KI-Sprachservice.
Anbieteranwendung	Die Anbieteranwendung fungiert als Brücke zwischen Twilio Sprachservice und ServiceNow KI-Sprachservice. Wählen Sie Aus **KI-Voice Agent-Provider-Anwendung** , Der im Basissystem vorkonfiguriert ist. Wenn Sie eine vorhandene verwenden möchten Anbieteranwendung Oder erstellen Sie eine neue Anbieteranwendung. Aktualisieren Sie die vorhandene Konfiguration entsprechend den in genannten Werten Erforderliche Konfiguration für Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter Bevor Sie fortfahren.
Telefonnummer des Servicemitarbeiters	Die Telefonnummer, um den Anrufer bei Bedarf mit einem Servicemitarbeiter zu verbinden. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Stellen Sie eine Verbindung zum Servicemitarbeiter her** In den Fallback-Optionen.
Authentifizierungs-Token	Authentifizierungstoken zum Verbinden von ServiceNow® Sprachservice für Ihren Twilio Sprachservice. Geben Sie 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.

Feld	Beschreibung
	Authentifizierungstoken ein, das Sie zuvor erfasst haben.
URL	Automatisch generierte URL für die Verbindung Twilio Sprachservice für ServiceNow® Sprachservice. Kopieren Sie die URL zur späteren Verwendung.

Twilio Konfiguration der Integration von Sprachservices

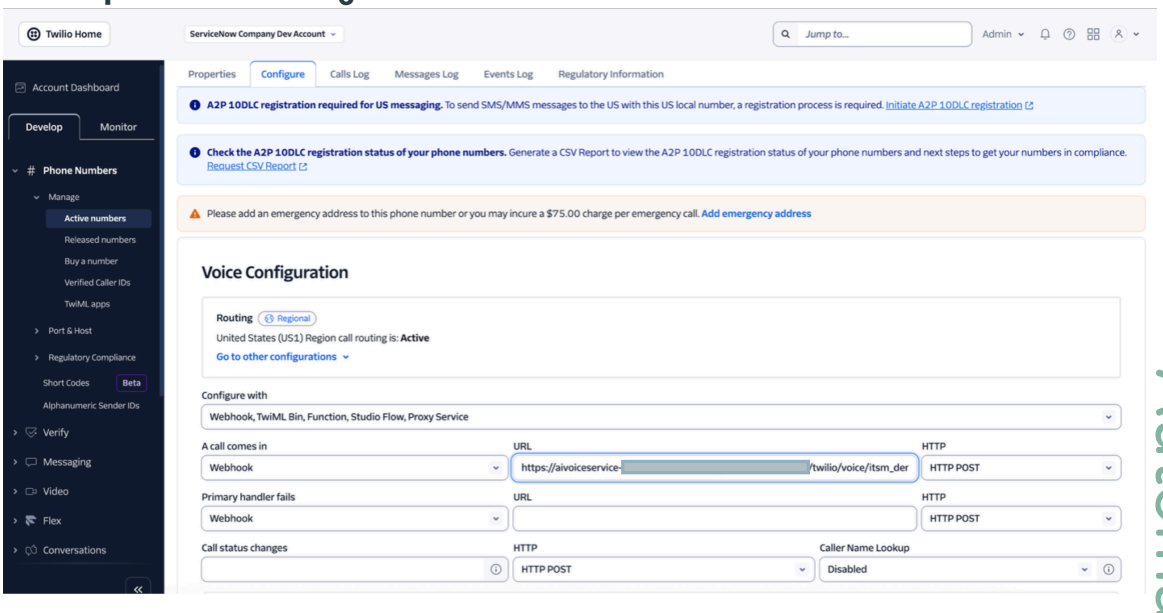


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In Twilio-Konsole wechseln Sie zur Konfiguration Ihrer erworbenen Nummer, und legen Sie die zuvor kopierte URL als Webhook-URL fest.

Twilio Sprachservicekonfiguration



Integrieren ServiceNow Sprachservice mit Die Genesys-Cloud-Service

Ermöglichen Sie Anwendern, Support von zu erhalten Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter durch Integration ServiceNow Sprachservice mit dem Genesys Cloud-Service.

Vorbereitungen

- Beachten Sie die Genesys Audio Connector-Grenzwerte und Drosselungsrichtlinien. Siehe Quotengrenzen der Organisation Und Ratenlimits der Plattform-API Weitere Informationen finden Sie unter .
- Stellen Sie sicher, dass Sie hosten ServiceNow Instanz in einer Region Die Entspricht oder näher an der Region, in der der Genesys Cloud-Service gehostet wird, um die Latenz zu minimieren.
- Herunterladen und installieren Die Einheitliche Experience von Genesys – Core Und Einheitliche Experience von Genesys Store-Apps.
- Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Genesys Cloud-Integration, mit der eine Verbindung hergestellt werden soll ServiceNow Sprachservice.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen**an.
2. Erweitern Sie den Sprachservice, und wählen Sie aus **Verwalten Sie Anrufeinstellungen** .
3. Im Abschnitt Telefonieanbieter Des Formulars , Füllen Sie die Felder aus.

Automatische Übersetzung

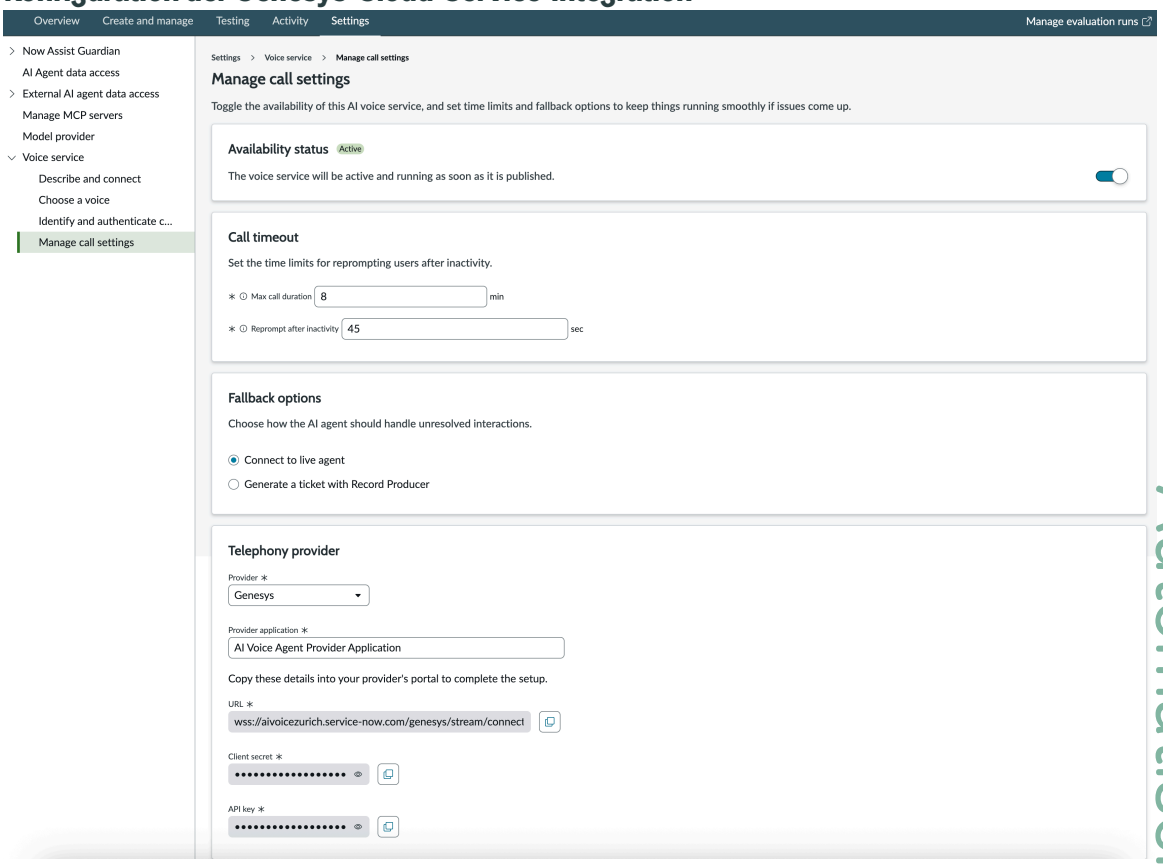
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Integrieren Sie den Telefonieanbieter Formular Felder

Feld	Beschreibung
Anbieter	Der Name des Telefonieanbieters. Wählen Sie Genesys aus, um Ihren Genesys Cloud-Service mit zu integrieren ServiceNow KI-Sprachservice.
Anbieteranwendung	Die Anbieteranwendung fungiert als Brücke zwischen dem Genesys Cloud-Service und ServiceNow KI-Sprachservice. Wählen Sie Aus **KI-Voice Agent Anbieteranwendung** , Der im Basissystem vorkonfiguriert ist. Wenn Sie eine vorhandene Anbieteranwendung verwenden oder eine neue Anbieteranwendung erstellen möchten, aktualisieren Sie die vorhandene Konfiguration entsprechend den in genannten Werten Erforderliche Konfiguration für Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter Bevor Sie fortfahren.
URL	Automatisch generierte URL, mit der der Genesys Cloud-Service verbunden werden soll ServiceNow Sprachservice. Kopieren Sie die URL zur späteren Verwendung.
API-Schlüssel	Der API-Schlüssel für die Verbindung ServiceNow Sprachservice für Ihren Genesys Cloud-Service. Kopieren Sie den API-Schlüssel zur späteren Verwendung.
Geheimer Clientschlüssel	Base64-codiertes Clientgeheimnis, das verwendet wird, um sicheren Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen bereitzustellen. Kopieren Sie das geheime Clientgeheimnis zur späteren Verwendung. Weitere Informationen zum geheimen Clientschlüssel und API-Schlüssel finden Sie unter Client-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.

Konfiguration der Genesys-Cloud-Service-Integration



4. Erstellen Sie die Audio Connector-Integration.

a. Navigieren Sie zur Administratorkonsole von Genesys Cloud.

b. Auf der Seite „Integrationen“, s Auswählen **Fügen Sie eine neue Integration hinzu** .

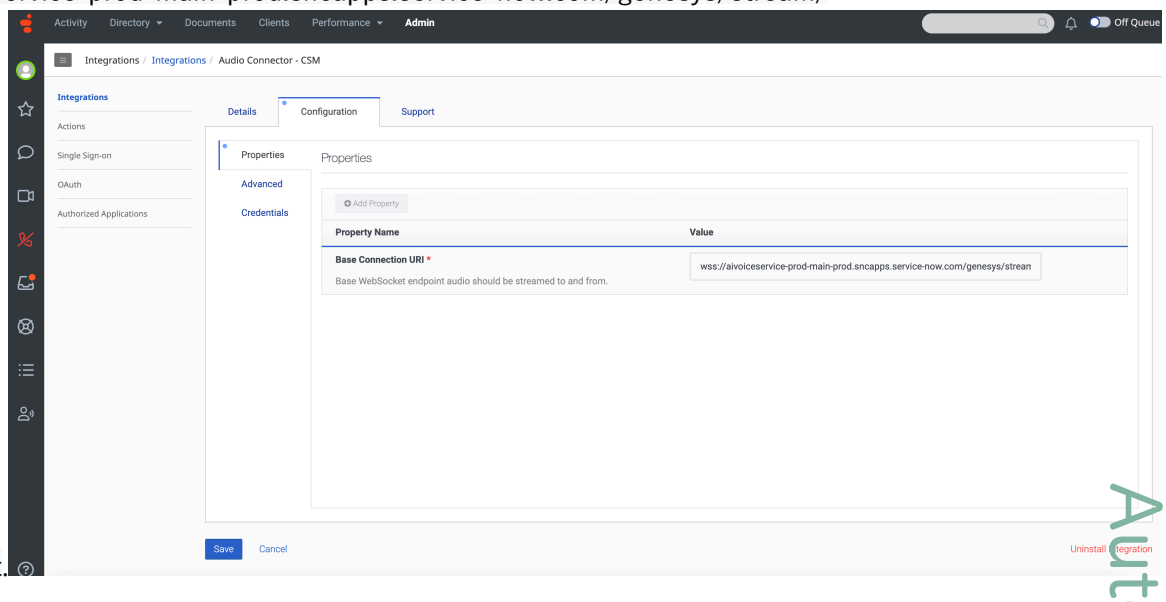
c. Wählen Sie Aus **Audio-Connector** Als Integrationstyp und wählen Sie aus **Installieren** .

d. Benennen Sie auf der Registerkarte Details die Integration, z. B. Audio Connector – Voice.

e. Auf der **Konfiguration** Registerkarte, s Auswählen **Eigenschaften** Und fügen Sie die automatisch generierte URL hinzu, die aus der Erstellung abgerufen wurde ServiceNow Integration des Sprachservice für Genesys Cloud im Feld Basisverbindungs-URI.
Geben Sie nur den ersten Teil der automatisch generierten URL ein. Im Folgenden finden Sie eine Beispiel-URL, die in den Basisverbindungs-URI eingegeben werden soll: `wss://`

Automatische Übersetzung

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

aivoiceservice-prod-main-prod.sncapps.service-now.com/genesys/stream/ 

connect.

f. Wählen Sie Aus **Anmeldeinformationen** , Und fügen Sie den API-Schlüssel und das geheime Clientgeheimnis hinzu, die von abgerufen wurden ServiceNow Integration des Sprachservice für Genesys Cloud.

g. Wählen Sie **Speichern**.

5. Gestalten Sie den Flow für eingehende Anrufe

a. Navigieren Sie in der Genesys Cloud-Administratorkonsole zu Architekt, und gestalten Sie den Flow für eingehende Anrufe entsprechend Ihren Anforderungen.

Hinweis:

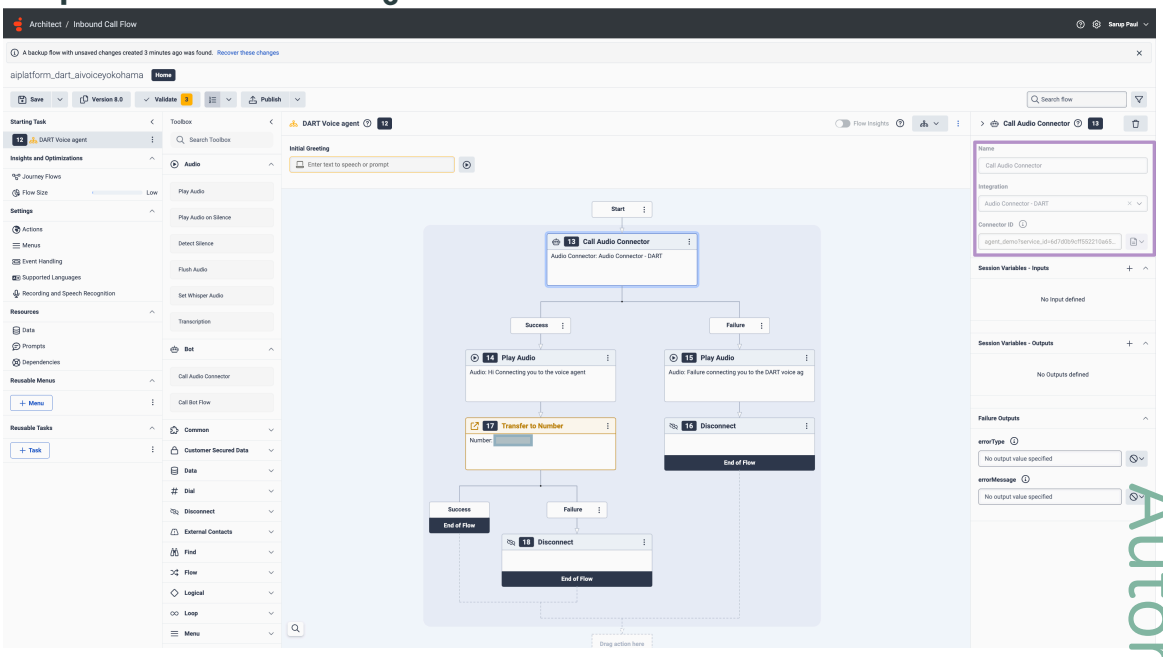
In **Connector-ID** Feld nur den URL-Teil eingeben, der die Abfrageparameter der automatisch generierten URL enthält, die beim Erstellen abgerufen wurde ServiceNow Integration des Sprachservice für Genesys Cloud. Beispiel: /Agent_Demo?Voice_servicec_ID=6d7d0b9cff552210a65affffffffffffffff79&instance_Name=aivoice&Voice_Service_auth=auth .

Wenn Sie die Live-Mitarbeiterübertragung als Fallback-Option verwenden möchten, fügen Sie die Übertragungslogik im Anruf-Flow hinzu, und validieren Sie den Flow.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Flow für eingehende Anrufe



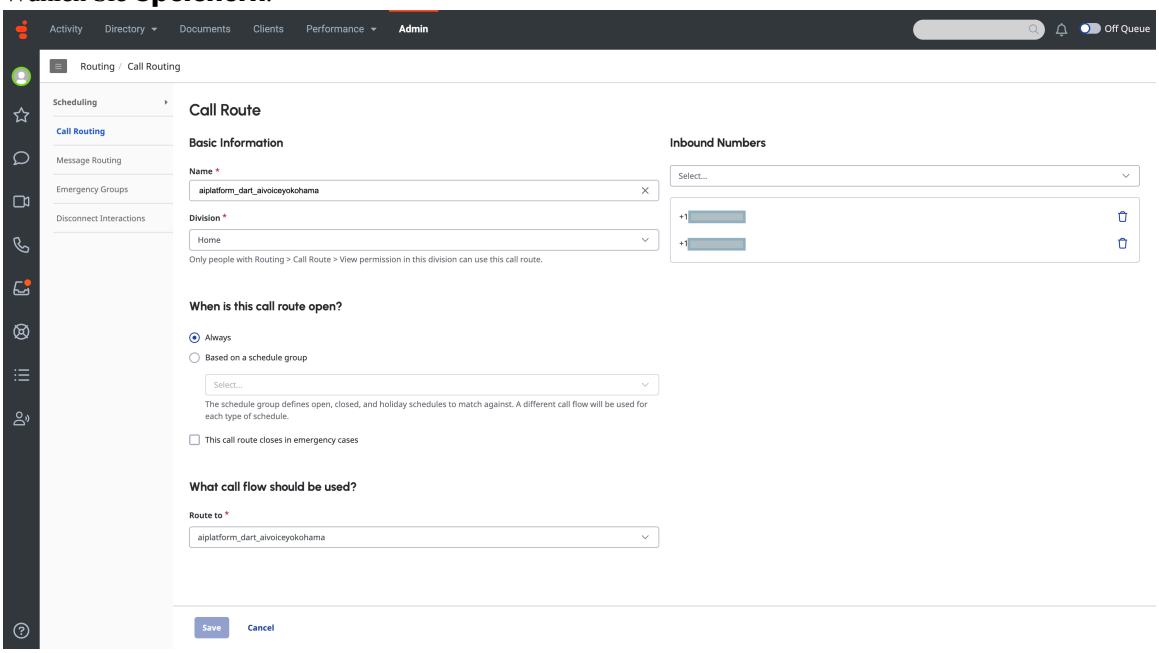
b. Wählen Sie Aus **Speichern** Um und zu speichern **Veröffentlichen** Um den Anruf-Flow zu veröffentlichen.

6. Konfigurieren Sie die Anrufweiterleitung.

a. Navigieren Sie in der Genesys Cloud-Administratorkonsole zu Anrufweiterleitung, und erstellen Sie eine Anrufweiterleitung.
Weitere Informationen zum Erstellen einer Anruf-Flow-Weiterleitung finden Sie unter Fügen Sie eine Anrufroute hinzu .

b. Weisen Sie den Flow für eingehende Anrufe, den Sie zuvor erstellt haben, der Anrufroute zu.

c. 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.

7. Weisen Sie der Anrufroute eine Telefonnummer zu.

a. Navigieren Sie zu Die Telefonie in der Genesys Cloud-Administratorkonsole, und wählen Sie DID-Nummern aus.

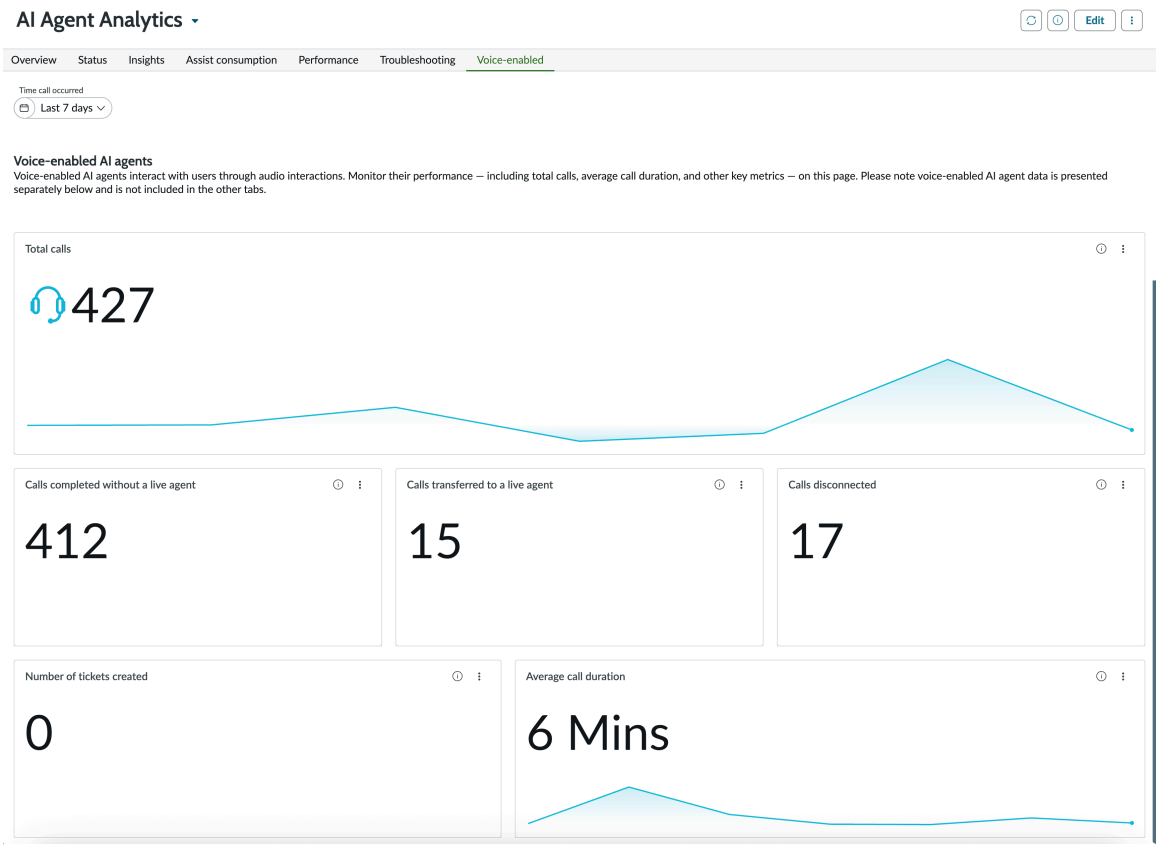
b. Wählen Sie eine DID-Nummer aus, und weisen Sie die Nummer der zuvor erstellten Anrufroute zu.

Sprachfunktionen KI Agent Analytics-Dashboard

Die Sprachfunktionen KI Das Agent Analytics-Dashboard hilft Ihnen, die Nutzungs- und Leistungsmetriken für KI-Voice-Agents zu überwachen.

Das Dashboard aktiviert KI A gent-Administratoren zur Überwachung des Anrufvolumens, der Lösungspfade und der Ergebnisse bei Sprachinteraktionen.

Sprachfunktionen KI Agent Analytics-Dashboard



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Um anzuzeigen V Rechnung KI Agent Analytics-Dashboard, müssen Sie installieren Now Assist Für das Plugin „Sprachfunktionen“ und haben entweder die Rolle „Viewer“ [sn_aia.Viewer] oder „Administrator“ [sn_aia.admin].

Zugriff auf die Sprachfunktion KI Agent Analytics-Dashboard

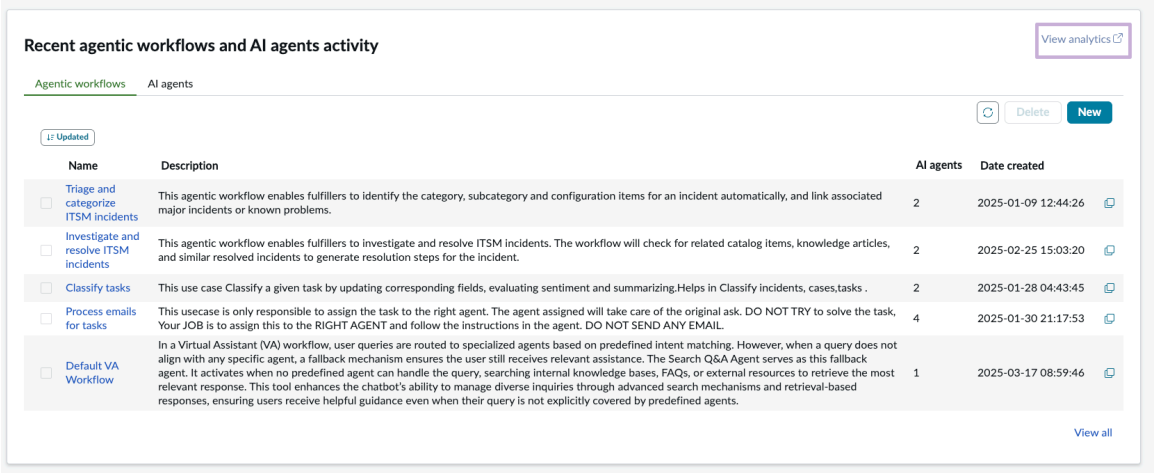
Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Analytics** Und wählen Sie aus **Sprachfunktionen aktiviert** Registerkarte.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen KI-Agenten-StudioÜbersichtsseite. Wechseln Sie zum Abschnitt aktuelle agentische Workflows und KI-Agents-Aktivitäten, und wählen Sie aus **Zeigen Sie Analytics an** Verknüpfen Sie, und wählen Sie aus **Sprachfunktionen aktiviert** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

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

KI Agent Studio-Homepage mit Verknüpfung zum Analytics-Dashboard



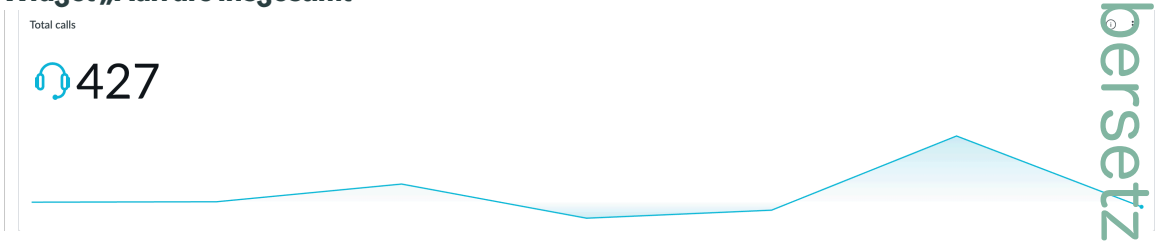
Datenvisualisierungen im Analytics-Dashboard des Voice Agent

Die V Rechnung KI Das Agent Analytics-Dashboard enthält die folgenden Visualisierungen. Verwenden Sie den Filter „Zeitanruf aufgetreten“, um den Datumsbereich für Analytics festzulegen. Informationen zu den Indikatorquellen und Berechnungen hinter den Metriken finden Sie unter V Rechnung KI Service Desk-Mitarbeiter-Referenz.

Anrufe insgesamt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Anrufe angezeigt, die von den KI-Agents im ausgewählten Datumsbereich bearbeitet wurden. Die Gesamtzahl der Anrufe in einem Datumsbereich spiegelt die Gesamtnutzung und Akzeptanz wider. Das zunehmende Anrufvolumen über aufeinanderfolgende Zeiträume deutet auf eine starke Interaktion und Abhängigkeit von KI-Agents für den Kundensupport hin.

Widget „Aufrufe insgesamt“

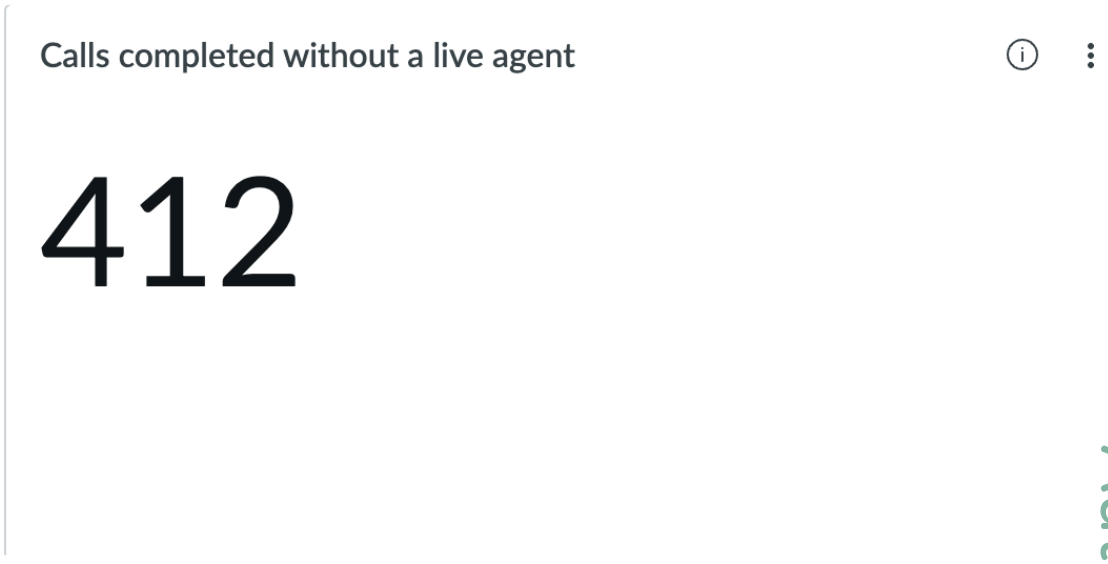


Anrufe, die ohne Servicemitarbeiter abgeschlossen wurden

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Anzahl der Anrufe an, die vom KI-Agent ohne Eskalation an einen Servicemitarbeiter abgeschlossen wurden. Die Anrufe wurden entweder von KI selbst gelöst, oder es wurde ein Ticket für Folgeaktionen erstellt, wodurch der Bedarf an Support durch Servicemitarbeiter entfällt. Eine Zahl, die im Verhältnis zur Gesamtzahl der Anrufe hoch ist, unterstreicht die Effektivität der KI-Agents bei der Bearbeitung von Anwenderabfragen.

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

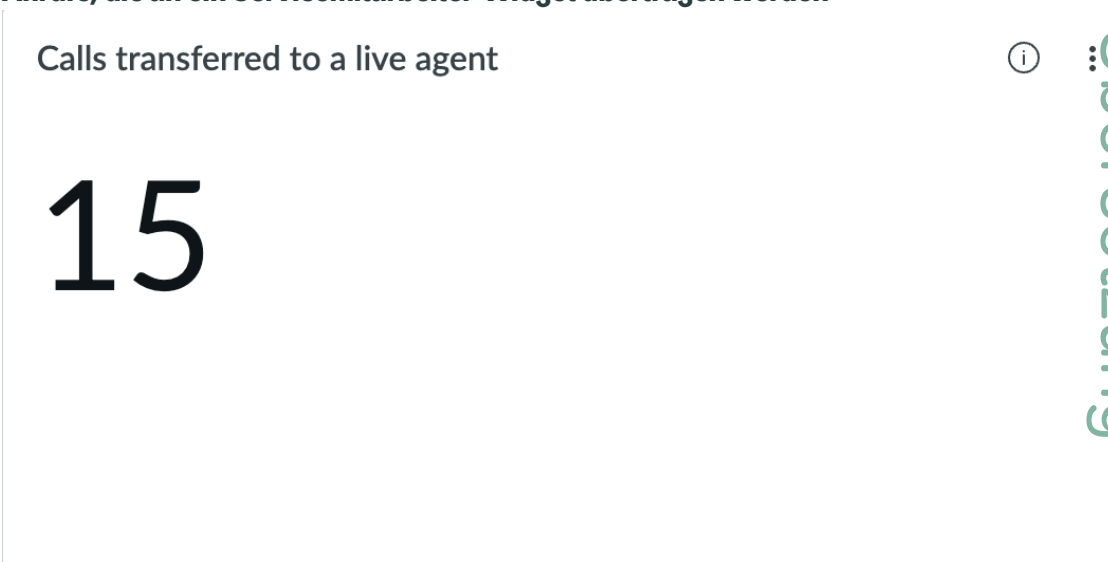
Anrufe, die ohne ein Servicemitarbeiter-Widget abgeschlossen wurden



Anrufe An einen Servicemitarbeiter übertragen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, bei denen der KI-Agent die Anwenderabfrage nicht lösen konnte und der Anruf an einen Servicemitarbeiter übertragen wurde. Eine Zahl, die im Verhältnis zu den ohne Servicemitarbeiter-Support abgeschlossenen Anrufen niedrig ist, unterstreicht die Effektivität der KI-Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Anwenderabfragen. Eine hohe Zahl weist auf häufige Eskalationen hin, die nützlich sind, um komplexe Abfragen oder Lücken in KI-Fähigkeiten zu identifizieren.

Anrufe, die an ein Servicemitarbeiter-Widget übertragen werden

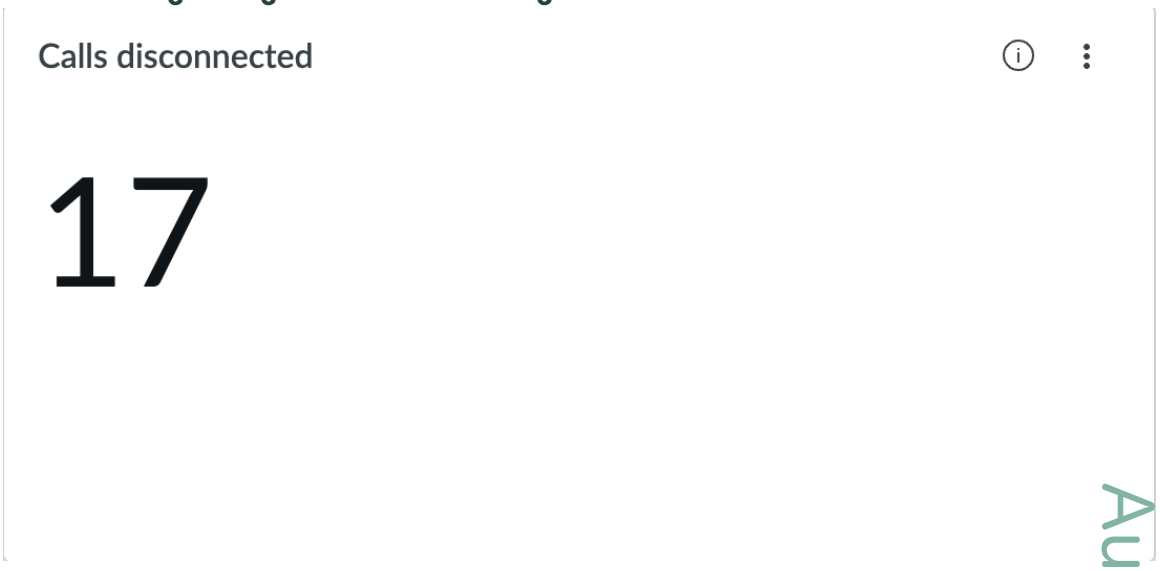


Anrufe getrennt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die vor Abschluss des Anrufs getrennt wurden. Die getrennten Anrufe umfassen Anrufe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, und Anrufe, die vom Sprachdienst beendet wurden, da der Anrufer über eine konfigurierte Wartezeit hinaus keine Antwort erhält. Eine hohe Zahl weist auf potenzielle Probleme bei der Anrufabwicklung oder der Anwenderzufriedenheit hin, die weitere Untersuchungen 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.

Ruft das Widget mit getrennter Verbindung auf



Anzahl der erstellten Tickets

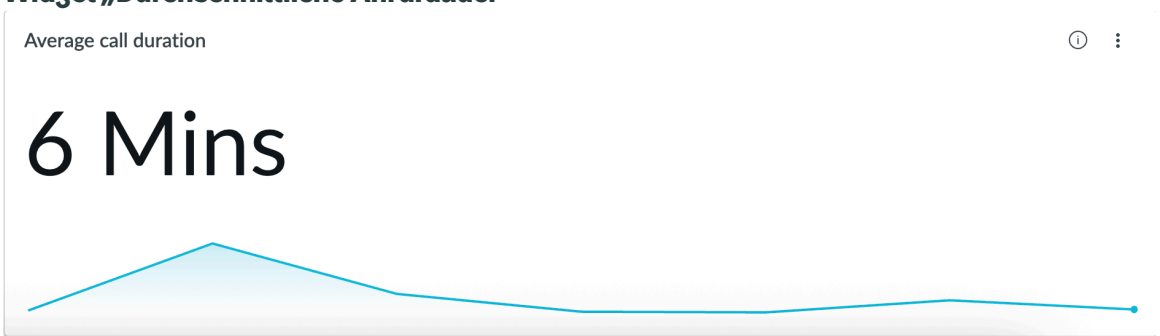
In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Interaktionsdatensätze angezeigt, z. B. Incidents, Fälle, die für Folgeaktionen nach Abschluss des Anrufs erstellt wurden.

Anzahl der erstellten Tickets

Durchschnittliche Anrufdauer

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die durchschnittliche Anrufdauer zwischen dem Anwender und dem KI-Agent, bevor der Anruf endet oder an einen Servicemitarbeiter übertragen wird. Kürzere durchschnittliche dauern können auf schnelle Lösungen hinweisen, während längere auf komplexe Anwenderabfragen oder Bereiche hinweisen könnten, in denen die KI-Agents für eine schnellere Verarbeitung optimiert werden könnten.

Widget „Durchschnittliche Anrufdauer“



Automatische Übersetzung

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

V Rechnung KI Service Desk-Mitarbeiter-Referenz

Referenzinformationen für Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter.

V Rechnung KI Agent-Attribute

Die Sprachfunktionen KI Mit Agent-Attributen können Sie die Authentifizierungsfunktion für konfigurieren Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** Und suchen Sie nach Now AssistTabelle „Bereitstellungskonfigurationsattribute“ zum Anzeigen der Attribute.

In der folgenden Tabelle sind die Attribute aufgeführt, die sich auf beziehen Sprachfunktionen KI Agent-Konfiguration.

Attribut	Beschreibung
Voice_max_retries	Die maximale Anzahl von Wiederholungen, die für eine erfolgreiche Authentifizierung zulässig sind, bevor der Anwenderaccount gesperrt wird. Der Standardwert ist 3.
Voice_Minutes_Account_is_locked	Die Anzahl der Minuten, für die der Anwenderaccount nach maximalen Wiederholungen gesperrt ist. Der Standardwert ist 1440 Minuten.

V Rechnung KI Systemeigenschaften des Agent

Die folgende Tabelle enthält Systemeigenschaften, die eingerichtet werden sollen Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_aia.enable_Voice_Agent_Setup	Die zu aktivierende Systemeigenschaft Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf „wahr“ fest, um sie zu aktivieren Sprachfunktionen KI Agents in der Instanz.

Erforderliche Konfiguration für Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter

Die folgende Tabelle enthält die erforderlichen Konfigurationen für Ihre Instanz, die unterstützt werden sollen Sprachfunktionen KI Service Desk-Mitarbeiter. Diese Konfigurationen sind nur erforderlich, wenn Sie einen vorhandenen Messaging-Kanal, einen Anbieterkanal und eine neue Anbieterkanalidentität für KI-Sprachmitarbeiter verwenden oder erstellen.

Feld	Wert
Messaging-Kanal	
Typ	Telefon
Synchron	True
Provider-Kanal	
Anbieterattributaktion	sn_va_AS_Service.Virtual_Agent__bot_to_bot_Provider_attributes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Absender-Subflow	sn_va_AS_Service.Virtual_Agent__bot_to_bot_contextual_action
Kontextbezogene Aktion	sn_va_AS_Service.Virtual_Agent__bot_to_bot_contextual_action
Account-Verknüpfung zulassen	True
Accountverknüpfungstyp	Verifizierungsfrage
Automatische Link-Aktion	sn_va_AS_Service.Virtual_Agent__bot_to_bot_Auto_Link_Account
Rich-Steuerungszuordnungen	
Steuerungstyp	Standardaktion
Ausgehende Umwandleraktion	sn_va_AS_Service.Virtual_Agent__bot_to_bot_action_outbound_Transfe
Identität des Provider-Kanals	
Nachrichtenauthentifizierung	Name der Nachrichtenauthentifizierung Das Sie haben als Teil von erstellt .
Eigenschaften der Anbieteridentität	
Allow_Storage_history_in_laufende_Konversation	True

V Rechnung KI Details zu Agent Analytics-Indikatoren

Die folgende Tabelle ordnet die Visualisierungen den Indikatorquellen und der Berechnung hinter den im Dashboard angezeigten Metriken zu.

Sprachfunktionen KI Agent Analytics-Indikatordetails

Visualisieru	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
Anrufe insgesamt	Automatisiert		Anzahl aller Sprachanrufe	Keine	Täglich	#	0
Anrufe, die ohne Servicemitarbeiter abgeschlossen wurden	Automatisiert		Anzahl der Sprachanrufe, bei denen Mitarbeiterchat = falsch ist	Keine	Täglich	#	0
Anrufe, die an einen Servicemitarbeiter übertragen werden	Automatisiert		Anzahl der Sprachanrufe, bei denen Mitarbeiterchat = wahr ist	Keine	Täglich	#	0
Anrufe getrennt	Automatisiert		Anzahl der Sprachanrufe, bei denen Status = als verworfen geschlossen gilt	Keine	Täglich	#	0
Anzahl der erstellten Tickets	Automatisiert		Anzahl der interaktionsbezogenen Datensätze,	Keine	Täglich	#	0

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

Sprachfunktionen KI Agent Analytics-Indikatordetails (Fortsetzung)

Visualisieru	Indikatortyp	Indikatorque	Berechnung	Verfügbare Aufgliederu	Häufigkeit	Einheit	Genauigkeit
			bei denen der Mitarbeiterchat = falsch und der Interaktionsvirtueller Agent = wahr und der Interaktionstyp = Telefon und die KI-Sprache der Interaktion = wahr ist				
Durchschnittliche Anrufdauer	Ebene l		[[KI-Agent – summierte Dauer der Anrufe]] / [[KI-Service Desk-Mitarbeiter – Gesamtzahl der Anrufe]]	Keine	Täglich	Minuten	0

Bewerten Sie einen agentischen Workflow

Bewerten Sie einen agentischen Workflow anhand eines Datensatzes Ihrer Wahl, um die Leistung zu überwachen und anhand verschiedener Benchmarks zu bewerten.

https://player.vimeo.com/video/1076149291?h=648f0dfc45&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Auswertungsausführungen erfordern Ausführungsprotokolldaten des agentischen Workflows, den Sie auswerten möchten. Für einen neuen agentischen Workflow können Sie Ausführungsprotokolle erstellen, indem Sie in testen KI-Agenten-Studio. Weitere Informationen zum Testen von agentischen Workflows finden Sie unter Testen Sie einen agentischen Workflow.

Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit agentischen Auswertungen finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für agentische Auswertungsausführungen .

Erforderliche Rolle: sn_aia.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.

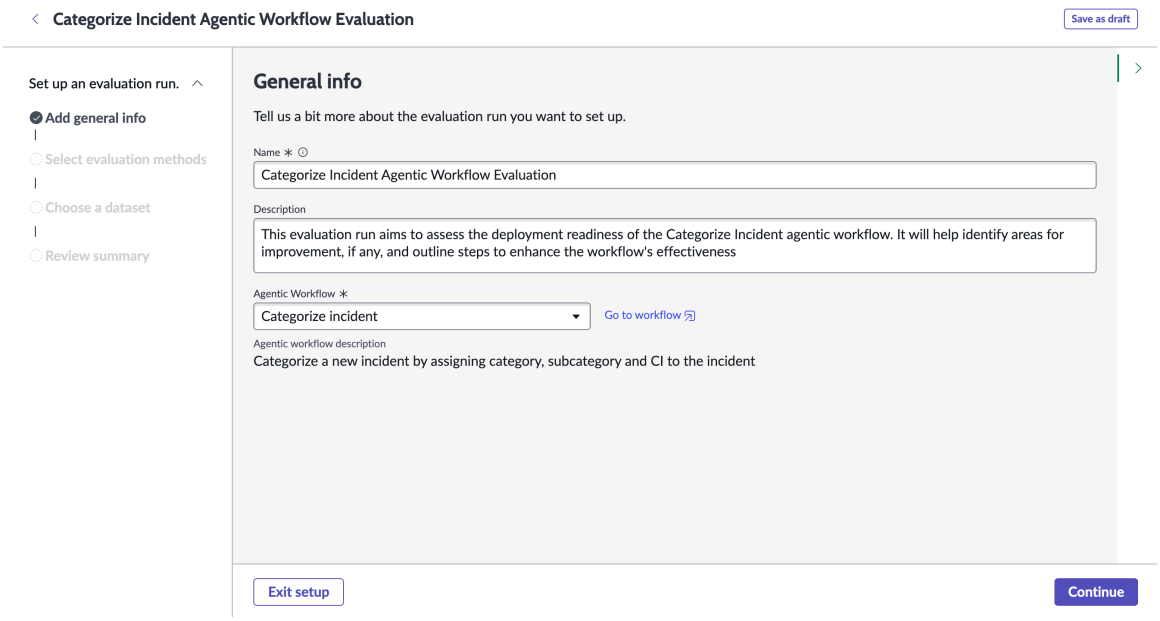
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Agentenbasierte Evaluierungen**an.

   Sie können auch auf der Testseite von beginnen KI-Agenten-Studio. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Tests**an. Wählen Sie einen agentischen Workflow aus, und wählen Sie dann aus **Richten Sie die Auswertungsausführung ein** . Ein Modal wird angezeigt, um zu fragen, ob Sie weitergeleitet werden möchten Now Assist Kompetenzkit. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Das Kompetenzkit** . Sie werden zu weitergeleitet Geführtes Setup.

2. Wählen Sie auf der Homepage der Auswertungen die Option aus **Neue Auswertungsausführung** Um mit dem geführten Setup zu beginnen.

3. Fügen Sie im Schritt „Allgemeine Informationen hinzufügen“ einen Namen hinzu, und wählen Sie den agentischen Workflow aus, den Sie bewerten möchten.



4. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.

   Jedes Mal, wenn Sie durch einen Schritt navigieren, wird die Auswertungsausführung automatisch als Entwurf gespeichert. Sie können jederzeit auswählen **Als Entwurf speichern** .

   Wenn Sie das geführte Setup beenden möchten, können Sie auswählen **Setup beenden** . Sie werden zur Seite „Agentische Auswertungen“ weitergeleitet.

   - Wenn Sie auswählen **Speichern und beenden** , Die Auswertungsausführung wird in der Liste auf der Seite „Agentische Auswertungen“ mit dem Status angezeigt `Draft`.
   - Wenn Sie auswählen **Verwerfen und beenden** , Der Entwurf der Auswertungsausführung wird gelöscht.

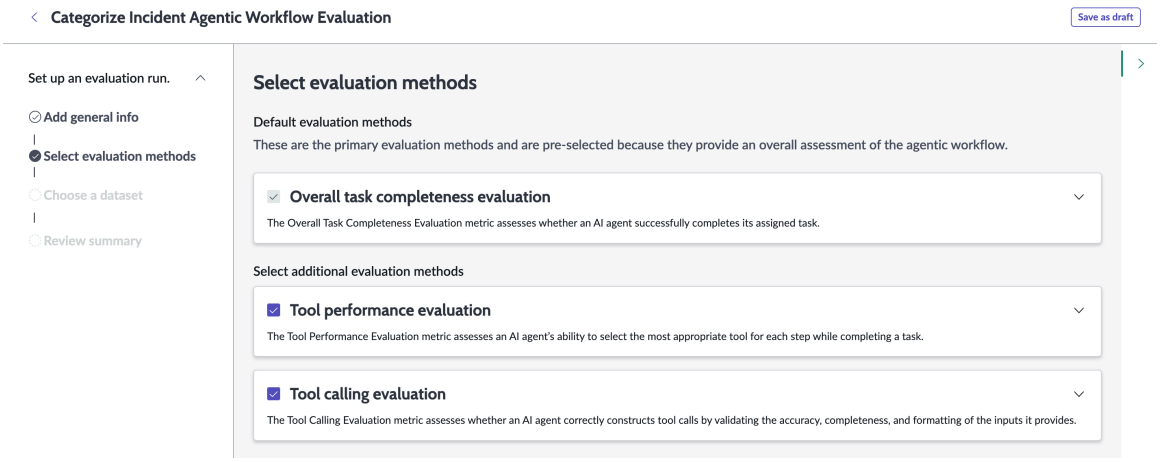
5. Wählen Sie Ihre Auswertungsmethode aus.

   Die Bewertung der Vollständigkeit der Gesamtaufgabe ist standardmäßig ausgewählt. Wenn Sie mehrere Bewertungsmethoden gleichzeitig ausführen, kann dies dazu beitragen, einen umfassenderen Überblick über die Leistung des agentischen Workflows 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.

Um weitere Informationen zu jedem Plan anzuzeigen, können Sie die Karte für jeden Auswertungsplan erweitern, indem Sie das Chevron-Symbol ( ).

Alle anwenderdefinierten Metriken, die Sie veröffentlicht haben, werden auch als Optionen angezeigt. Wenn Ihre anwenderdefinierte Metrik nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sie veröffentlicht ist. Siehe Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Metrik Weitere Informationen finden Sie unter .



6. Wählen Sie Ihren Datensatz aus.

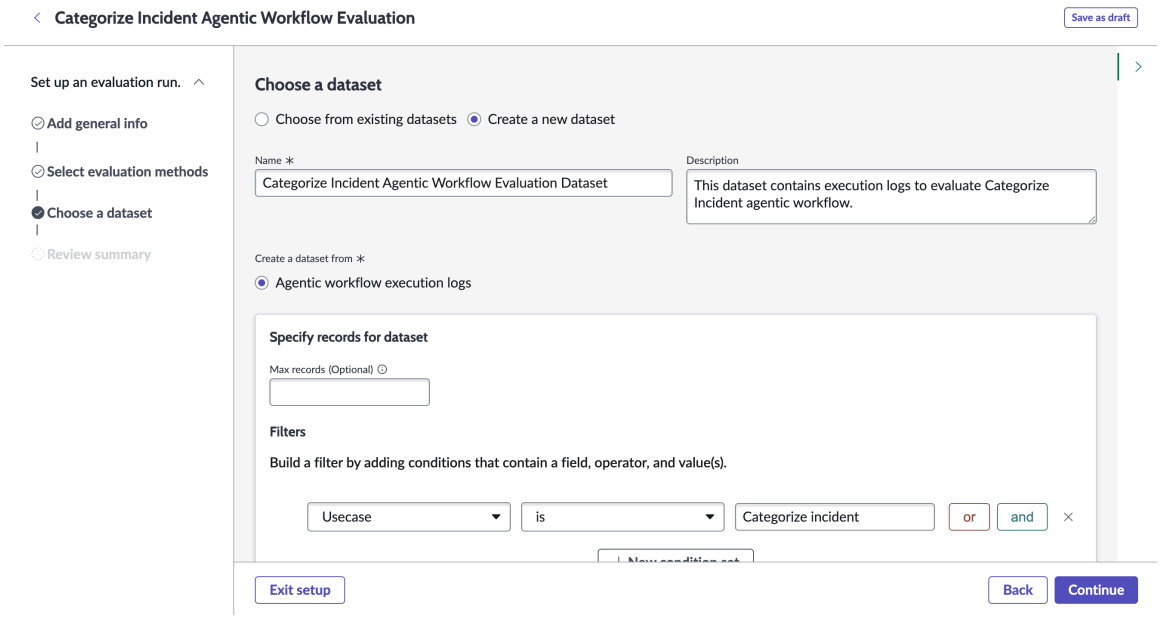
   a. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder erstellen Sie einen eigenen.

   b. Füllen Sie das Formular aus, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

Wählen Sie ein Datensatzformular aus

Feldname	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes.
Beschreibung	Allgemeine Beschreibung des Datensatzes und seines beabsichtigten Zwecks.
Max. Datensätze (optional)	Die maximale Anzahl von Datensätzen innerhalb des Datensatzes, für die Sie die Auswertung ausführen möchten. Wenn der Datensatz mehr Datensätze enthält als die maximale Anzahl von Datensätzen, werden alle Datensätze nach der maximalen Anzahl von Datensätzen für diese Auswertungsausführung ignoriert.
Filter	Bedingungen für die Einengung der KI-Ausführungsprotokolldatensätze, die Sie in den Datensatz aufnehmen möchten. Standardmäßig ist der von Ihnen ausgewertete agentische Workflow als Filterbedingung ausgewählt.

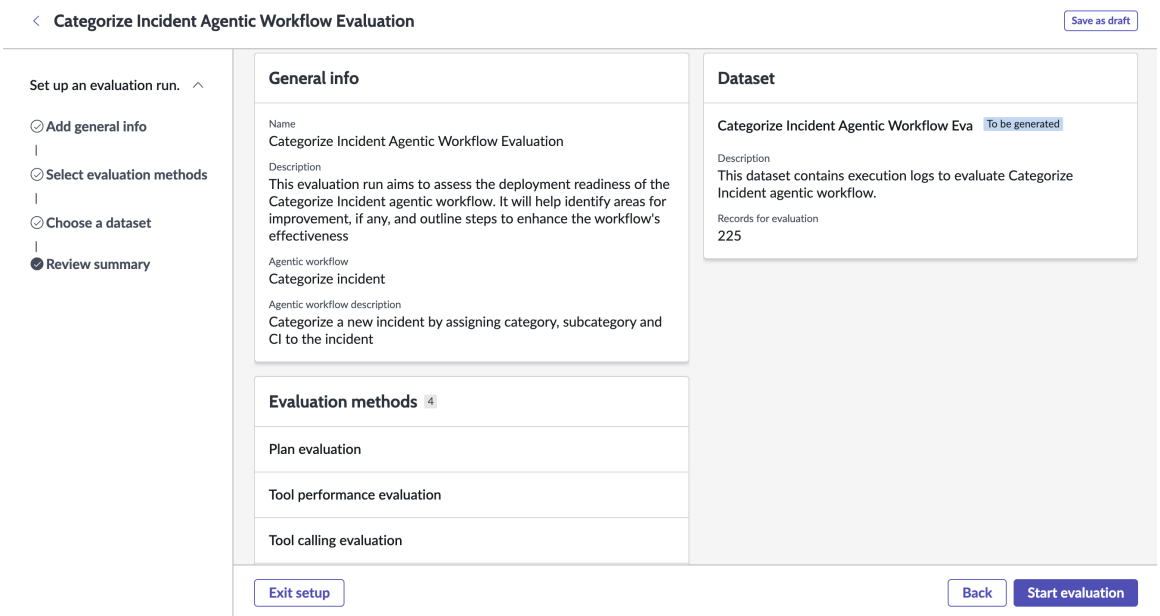
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



c. Wählen Sie Aus **Siehe Vorschau** Um eine Liste von Datensätzen basierend auf den von Ihnen angegebenen Bedingungen anzuzeigen.
Sie können die Datensätze weiter eingrenzen, indem Sie nur einige der Datensätze in der Vorschauliste auswählen. Nicht ausgewählte Datensätze werden nicht in den Datensatz aufgenommen.

7. Überprüfen Sie die Details der agentischen Bewertung im letzten Schritt des geführten Setups.

Wenn Sie einen Ort bemerken, an dem Sie Änderungen vornehmen möchten, können Sie auswählen **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zu wechseln, oder Sie können den Schritt in der Sidebar auswählen.



8. Wählen Sie Aus **Bewertung starten** .

Ergebnisse

Ihre Auswertungsausführung wird ausgeführt. Die Zeit, die für den Abschluss einer Auswertungsausführung benötigt wird, variiert. Sobald sie abgeschlossen ist, 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.

die Auswertung auf der Seite „Agentische Auswertungen“ auswählen, um die Ergebnisse anzuzeigen.

Weitere Informationen zu den Metriken auf der Ergebnisseite finden Sie unter Ergebnisse der Ausführung der Agentischen Auswertung .

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Metrik für die Auswertung von agentischen Workflows

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Metrik für die Auswertung von agentischen Workflows, um die Ausgaben anhand der erwarteten Antworten zu testen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit anwenderdefinierten Metriken können Sie auswählen, dass Sie Ihren agentischen Workflow auf Effektivität messen. Sie können anwenderdefinierte Metriken erstellen, die für einen oder mehrere agentische Workflows gelten. Nach der Erstellung können Sie anwenderdefinierte Metriken im geführten Setup für agentische Auswertungen auswählen. Sie können sowohl anwenderdefinierte Metriken als auch Metriken auswählen, die mit Now Assist-Anwendungen installiert sind. Beispiele für anwenderdefinierte Metriken:

- Testet, ob sich ein bestimmter Ausdruck in der Antwort befindet
- Misst die Länge einer Antwort, um die Ausführlichkeit zu testen
- (Andere Beispiele)

Beim Schreiben des Skripts haben Sie Zugriff auf die Ausgabe eines Parser-Tools. Dieses Parser-Tool [usw.].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Agentenbasierte Evaluierungen**an.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte Auswertungsmetriken, und wählen Sie aus **Metrik erstellen** .
3. In **Allgemeine Informationen** Schritt: Geben Sie einen Namen und eine Kurzbeschreibung für Ihre anwenderdefinierte Metrik ein.

   Sie können im geführten Setup mit zwischen Schritten navigieren **Fahren Sie Fort** Und **Zurück** Schaltflächen. Nachdem Sie einen Namen für Ihre anwenderdefinierte Metrik eingegeben haben, können Sie direkt mit dem Schreiben Ihres Skripts überspringen, indem Sie auswählen **Springen Sie zum Skripteditor** . Sie können die Details später auf der Registerkarte „Metrikeinstellungen“ im Skripteditor ausfüllen.
4. **Wahlweise:** In **Metrikdetails** Schritt: Fügen Sie Informationen zur Auswertungsmetrik hinzu, wie sie funktioniert und was das Ausgabeformat der Metrik ist.

   (Optional) Wenn Sie auswählen **Verwenden Sie diesen Inhalt** , Dann werden die von Ihnen angegebenen Details zusammen mit der Option im geführten Setup für eine agentische Auswertungsausführung angezeigt.

   Sie müssen keine Details eingeben, aber Sie haben die Möglichkeit, nützliche Informationen und Kontext bereitzustellen, um den Entwicklungsprozess für anwenderdefinierte Metriken zu unterstützen. Sie können Metrikdetails auch aus hinzufügen **Metrikeinstellungen** Registerkarte des Skripteditors.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Nachdem Sie Ihre Metrikinformationen in überprüft haben **Zusammenfassung** Wählen Sie Schritt des geführten Setups aus **Schließen Sie das Setup ab** Soll zum Skripteditor weitergeleitet werden.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie Metrikeingaben hinzu.

   (Optional) Standardmäßig ist die sys_ID des Ausführungsplan-Datensatzes als Metrikeingabe enthalten.

   Mit dem Parser-Tool können Sie auf Inhalte aus dem Ausführungsplanprotokoll zugreifen, ohne den XML- oder JSON-Inhalt selbst analysieren zu müssen. Sie können mit auf die Ausgaben des Parser-Tools zugreifen `Tool.Ausgabe` .

   a. Wählen Sie im Abschnitt „Metrikeingaben“ das Plus-Symbol, um das modale Element „Metrikeingabe hinzufügen“ zu öffnen.

   b. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Eingabedatentyp	Dropdown-Auswahl zum Auswählen des Datentyps und Formats der Eingabe
Name	Kurzer, anwenderfreundlicher Name für die Eingabe
Beschreibung	Beschreibung der Eingabe. Sie können die Beschreibung jeder Eingabe anzeigen, indem Sie sie im Abschnitt „Metrikeingaben“ des Skripteditors auswählen.
Werte	Standardeingabewerte, die zum Testen Ihres Skripts im Skripteditor verwendet werden
Obligatorisch	Bestimmt, ob die Angabe der Eingabe erforderlich ist, damit die Auswertung ausgeführt werden kann

   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

7. Schreiben Sie Ihre skriptbasierte Metrik.

   Der Standardcodeblock im Skripteditor enthält kommentierten Code, der Sie durch den Skriptschreibprozess führen kann.

   Sie können jederzeit auswählen **Metrikausgabevorlage** Um den Code anzuzeigen, der für die korrekte Anzeige der Ausgabe erforderlich ist, wenn die Ergebnisse der Auswertungsausführung im Kompetenzkit betrachtet werden. Dieser Inhalt ist auch im Standardcodeblock enthalten, wenn Sie den Skripteditor zum ersten Mal öffnen. Bei Bedarf können Sie die Vorlage kopieren und in das Skript einfügen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Werte in die Ergebnisse Ihrer anwenderdefinierten Metrik ändern.

   Sie können die Details der anwenderdefinierten Metrik im geführten Setup auf der Registerkarte „Metrikeinstellungen“ überprüfen.

   Wenn Sie Änderungen vorgenommen haben, können Sie auswählen **Speichern** Schaltfläche zum Speichern Ihrer Änderungen.

   Wichtig:
   Selbst wenn Sie speichern, kann die Metrik erst dann in agentischen Auswertungsausführungen verwendet werden, wenn Sie sie veröffentlichen.

8. Wählen Sie Aus **Test ausführen** Um das Modal „Test ausführen“ zu öffnen, geben Sie Ihre Metriktesteingaben ein, und führen Sie den Test 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.

Nachdem Sie mindestens einen Test ausgeführt haben, können Sie die Antwort und Anforderung sowohl der Gesamtausführung als auch des Parser-Tools überprüfen.

Nachdem Sie mindestens einen Test ausgeführt haben, können Sie auswählen **Test ausführen** Dropdown-Schaltfläche, und wählen Sie aus **Testverlauf ausführen** Dient zum Öffnen einer neuen Sidebar mit früheren Testergebnissen. Sie können Testläufe des Anwenders filtern, der den Test ausgeführt hat.

9. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen Sie die Metrik** Um Ihr Skript zu speichern und die Metrik zu aktivieren.

Stellen Sie vor der Veröffentlichung sicher, dass Ihre Ausgabe mit der Metrikausgabevorlage übereinstimmt. Wenn nicht, funktioniert Ihre Metrik möglicherweise nicht wie erwartet oder wird auf der Seite mit den Ergebnissen der Auswertungsausführung korrekt angezeigt.

Ergebnisse
Sie haben eine neue anwenderdefinierte Metrik, die für die Bewertung von agentischen Workflows verwendet werden kann.

Nächste Maßnahme
Führen Sie eine Auswertungsausführung aus, und wählen Sie Ihre anwenderdefinierte Metrik im geführten Setup aus. Siehe Bewerten Sie einen agentischen Workflow Weitere Informationen zum Ausführen einer Auswertungsausführung.

Wenn Ihre anwenderdefinierte Metrik im geführten Setup für eine Auswertungsausführung nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Sie sie veröffentlicht haben.

Parser-Tool für Agentic-Bewertung

Verwenden Sie die Ausgaben des Parser-Tools für die agentische Auswertung in Ihren Skripts für anwenderdefinierte Metriken, um die Kriterien für effektive agentische Workflows anzupassen.

Übersicht über das Parser-Tool

Das Parser-Tool für die agentische Auswertung extrahiert strukturierte Ausführungsdaten aus den Ausführungsprotokollen eines agentischen Workflows oder Agents. Sie können die vom Tool gesammelten Informationen verwenden, um anwenderdefinierte Metriken zu erstellen, die Skripts zur Bewertung von agentischen Workflows verwenden.

Das Parser-Tool gibt strukturierte Daten zur Ausführung des agentischen Workflows innerhalb von zurück `output.payload`Objekt, das Folgendes enthält:

- `executionInputs`: Ein JSON-Objekt, das Informationen zum anfänglichen Workflow-Setup enthält, z. B. die Namen und Anweisungen von Service Desk-Mitarbeitern und Tools und die anfängliche Anwenderäußerung
- `executionOutputs`: Ein JSON-Objekt mit KI-Agent-Aktionen und Toolausführungsergebnissen
- `executionMessages`: Ein JSON-Objekt-Array mit Konversations-Flow und Systemantworten für Anwender
- `executionPlanDetails`: Ein JSON-Objekt mit Ausführungsmetadaten, z. B. Status, sys_IDs und Konfigurationswerte

```
{
   "output": {
```


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

```
    "payload": {
     "executionInputs": { ... },
     "executionOutputs": { ... },
     "executionMessages": [ ... ],
     "executionPlanDetails": { ... }
    }
   }
  }
```

Zugriff auf die Ausgabe des Parser-Tools

Um die vollständige Ausgabe des Parser-Tools für Tests und Entwicklung anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

- Navigieren Sie in Ihrem geführten Setup für anwenderdefinierte Metriken zur Ansicht Skripteditor.
- Wählen Sie **Test ausführen**.
- Warten Sie, bis der Test abgeschlossen ist.
- Zeigen Sie die vollständige JSON-Ausgabe im Abschnitt „Tools“ der Testergebnisse an.

Wenn Sie die Ausgabe des Parser-Tools überprüfen, bevor Sie Ihre anwenderdefinierte Metrik entwerfen, können Sie die Datenstruktur überprüfen, bevor Sie eine bestimmte Logik implementieren.

ExecutionInputs-Datenstruktur

Das ExecutionInputs-Attribut enthält ein JSON-Objekt mit der folgenden Struktur:

```
"executionInputs": {
 "agenticWorkflow": "(name of agentic workflow)",
 "description": "(descriptions for agentic workflow)",
 "instructions": "(list of steps for agentic workflow)",
 "utterance": "(initial user utterance)",
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "instructions": "(list of steps for AI agent)",
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "description": "(tool description)",
     "executionMode": "(execution mode, either Autonomous or Supervised)",
     "inputs": { ... }
    },
    { ... }, ...
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

ExecutionAusgabedatenstruktur

Das ExecutionOutputs-Attribut enthält ein JSON-Objekt mit der folgenden Struktur:

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

```
"executionOutputs": {
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "subTask": { ... },
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "inputs": { ... },
     "output": { ... }
    }
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

ExecutionMessages-Datenstruktur

Das ExecutionOutputs-Attribut enthält ein Array von JSON-Objekten mit der folgenden Struktur:

```
"executionMessages": [
 {
  "role": "(Message sender, either 'agent' or 'user')",
   "message": "(Content of message)",
   "order": "(Sequence number indicating order of message in the conversation)"
 },
  { ... }, ...
]
```

ExecutionPlanDetails-Datenstruktur

Das ExecutionPlanDetails-Attribut enthält ein JSON-Objekt mit der folgenden Struktur:

```
"executionPlanDetails": {
    "state": "(Current execution status)",
    "runType": "(Type of execution)",
    "conversationId": "(sys_id of conversation)",
    "relatedTask": "(sys_id of the associated task or record)",
    "relatedTaskTable": "(Table name where the related task is stored)",
    "context": { ... } (May be null)
    "builtInTools": [ { ... } ]
    }
```

Dieser Abschnitt enthält Ausführungsmetadaten für die Nachverfolgung der Workflow-Leistung, das Debugging von Problemen und die Korrelation von Ausführungen mit bestimmten Aufgaben oder Konversationen.

Die Möglichkeiten für „runType“ umfassen folgende:

- API
- Chat
- Bewertung

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

- Tests
- Auslöser

Verwendung der Ausgabe des Parser-Tools in Metrikskripts

Die Daten des Parser-Tools sind in Ihrem Metrikskript über verfügbar *context*Parameter. Greifen Sie mit dem folgenden Code auf die strukturierten Daten zu:

```
// Access the parser tool output from context
var parserToolOutput = context['AgenticExecutionParserTool.output'];
if (typeof parserToolOutput == "string") {
 parserToolOutput = JSON.parse(parserToolOutput);
}
var parserToolPayload = parserToolOutput.payload;
var parserToolStatus = parserToolOutput.status;

// Extract individual sections from payload
var inputs = parserToolPayload.executionInputs;
var outputs = parserToolPayload.executionOutputs;
var messages = parserToolPayload.executionMessages;
var planDetails = parserToolPayload.executionPlanDetails;
```

Allgemeine Richtlinien für Auswertungsausführungen des agentischen Workflows

Erfahren Sie mehr über die Ausführung von agentischen Auswertungen und verschiedene Empfehlungen für die Bewertung Ihrer agentischen Workflows anhand von Datensätzen, um den Abschluss, die Leistung und die Toolausführung zu überprüfen.

Übersicht über agentische Auswertungsausführungen

Auswertungsausführungen für agentische Workflows bewerten agentische Workflow-Ausführungen für verschiedene Metriken, z. B. Aufgabenabschluss, Leistung und Toolausführung. Sie können Datensätze mithilfe von Protokollen für agentische Workflows erstellen.

Wann agentische Auswertungen ausgeführt werden sollen

Führen Sie aus, nachdem Sie genügend Daten erfasst haben.

Auswertungsausführungen werden anhand von Protokollen der agentischen Workflow-Aktivität in Ihrer Instanz gemessen.

Führen Sie agentische Auswertungen aus, wenn Sie bedeutende Änderungen vornehmen.

Nachdem Sie den agentischen Workflow aktualisiert haben, können Sie eine agentische Auswertungsausführung ausführen, um die Wirksamkeit der neuen Version nachzuverfolgen.

Auswahl einer Auswertungsmethode

Überprüfen Sie die Optionen für die Auswertungsmethode.

Die agentische Bewertung Geführtes Setup Stellt Informationen zu jeder Bewertungsmethode bereit, einschließlich dessen, was sie messen und wie sie funktionieren. Sie können auch die allgemeinen Fragen in der Sidebar überprüfen, um Antworten zu den verfügbaren Metriken zu erhalten.

Verwenden Sie mehrere Auswertungsmethoden gleichzeitig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Auswahl mehrerer Auswertungsmethoden kann ein besseres Gesamtbild der Leistung des agentischen Workflows bieten.

Erstellen eines Datensatzes

Verwenden Sie Filter, um die richtigen Daten anzusprechen.

Fügen Sie den Ausführungsprotokollen Filter hinzu, um genau zu steuern, womit Sie Ihren agentischen Workflow messen. Filtern Sie verschiedene Zeitrahmen, um sicherzustellen, dass Sie die neueste Version eines Workflows messen. Sie können auswählen **Siehe Vorschau** Um eine Liste von Datensätzen anzuzeigen. Sie können auch die Kontrollkästchen verwenden, um einzelne Datensätze auszuwählen, an denen gemessen werden soll.

Beispiele für die Verwendung von KI-Agents

Überprüfen Sie verschiedene Möglichkeiten, wie Sie die nutzen können Now Assist KI-Agents-Anwendung in agentischen Workflows auf der gesamten Plattform.

Lösen Sie einen Incident

Helfen Sie Ihren Servicemitarbeitern, Incidents mit schneller zu lösen Now Assist KI-Agents mit verwenden Now Assist Bereich.

https://player.vimeo.com/video/1098087911?h=d89ede16f9&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incidents** > **Ihnen zugewiesen** Und öffnen Sie einen Incident, den Sie lösen möchten.
   Wenn Sie einen Incident öffnen, wird die Now Assist Die Anwendung überprüft, ob ein Plan mithilfe von KI-Agents verfügbar ist, und zeigt an Now Assist verfügt über einen Plan zur Lösung von INCXXXXXXX. Öffnen Sie den Now Assist-Bereich, um den Plan anzuzeigen. Nachricht in einem Banner.

   Hinweis:
   Sie können das Banner auswählen und direkt zur Konversation im wechseln Now Assist Bereich zum Abschließen der Aufgabe.

2. Öffnen Sie Now Assist-Bereich mithilfe von Now Assist Symbol.
   Now Assist Stellt die Lösungsschritte für den Incident bereit.

3. Auf der Now Assist Bereich, Eingabetaste Ja .
   Wenn der Servicemitarbeiter eingeht Ja , Können sie mit dem von vorgeschlagenen Ausführungsplan fortfahren Now Assist KI-Agents. Der Servicemitarbeiter überprüft die Konversation und fügt bei Bedarf weitere Eingaben hinzu, um den Incident zu lösen.

Überprüfen und aktualisieren Sie Tickets mit dem KI-Agent Ticketstatus

Überprüfen Sie den Status Ihrer Tickets, und führen Sie Standardticketaktionen aus, z. B. das Hinzufügen von Kommentaren, mithilfe des KI-Agents Ticketstatus in 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Standardmäßig kann jeder authentifizierte Anwender mit Zugriff auf das Portal, für das der KI-Agent Ticketstatus aktiviert ist, auf den KI-Agent zugreifen. Je nach Konfiguration Ihres Administrators sind möglicherweise zusätzliche Rollen erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Serviceportal, und öffnen Sie Virtual Agent, um eine neue Konversation zu beginnen.

   Je nach Konfiguration können Sie möglicherweise auch in auf diesen KI-Agent zugreifen Now Assist Bereich oder Microsoft Teams Mit myBot.

2. Geben Sie eine der folgenden Äußerungen ein:
   - Können Sie alle offenen Tickets auflisten, die ich erstellt habe?
   - Wie ist der aktuelle Status meines Incident INC001?
   - Fügen Sie INC001 einen Kommentar hinzu: „Ich benötige Ihre Hilfe bei der Behebung dieser Anforderung so bald wie möglich. Bitte priorisieren Sie dies.“
   - Können Sie den neuesten Fortschritt meiner letzten Anforderung überprüfen?
3. Beantworten Sie alle Folgefragen.

Ergebnisse

Der KI-Agent Ticketstatus hat verschiedene Tools verwendet, um Ihre Tickets zu überprüfen und zu aktualisieren.

Now Assist KI-Agent-Referenz

Finden Sie weitere Informationen zu Anwenderrollen, Tabellen und den verschiedenen Eigenschaften, die in installiert sind Now Assist KI-Agents.

Now Assist KI-Agent-Rollen

Die folgenden Rollen werden mit installiert Now Assist KI-Agents mit einem kompatiblen Now Assist Anwendung.

Rollen, die zum Konfigurieren oder Überwachen von KI-Agents erforderlich sind

Rolle	Beschreibung
KI-Agent-Administrator [sn_aia_admin]	Administrator der Anwendung. Ein Anwender mit der Rolle sn_aia_admin kann Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.
KI-Agent-Viewer [sn_aia_Viewer]	Schreibgeschützter Zugriff auf die Anwendung. Ein Anwender mit der Rolle „sn_aia_Viewer“ hat Lese- und Berichtszugriff auf alle Tabellen.

Now Assist Systemeigenschaften von KI-Agents

Im Folgenden finden Sie Systemeigenschaften, die Standardwerte und -Verhalten 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.

Systemeigenschaften, die zum Konfigurieren von KI-Agents verwendet werden sollen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_aia.Agent_llm_Provider	Definiert den (großes Sprachmodell) LLM-Service Provider für KI-Agents. Standardwert: **azure_openai** .
sn_aia.Agent_Tool_supported_Data_types	Definiert eine kommagetrennte Liste unterstützter Datentypen für Tools, die von Agents für IntegrationHub-Spoke verwendet werden. Jeder Wert entspricht dem Namensfeld von Datensätzen in der Feldklassen-Tabelle [sys_Glide_object].
sn_aia.Analytics_Dashboard_sysid	Stellt die sys_ID für das Analytics-Dashboard für KI-Agents bereit. Read_roles: sn_aia.admin und sn_aia.Viewer
sn_aia.Continuous_Communicator_output_limit	Definiert die maximale Anzahl kontinuierlicher Ausgaben, die der KI-Agent-Orchestrator auslösen kann, um Anwendern anzuzeigen. Standardwert: **3**
sn_aia.Continuous_Tool_Execution_limit	Definiert die maximale Anzahl aufeinanderfolgender Verwendungen für dasselbe Tool. Standardwert: **7**
sn_aia.enable_usecase_Tool_Execution_Mode_override	Ermöglicht die vollständig autonome Ausführung von agentischen Workflows und überschreibt nicht automatisierte Tools im agentischen Workflow. Standardwert: **false**
sn_aia.ltm.category.auto_create	Aktiviert KI-generierte Kategorien, wenn keine übereinstimmenden Kategorien vorhanden sind. Standardwert: **false**
sn_aia.ltm.enable_Long_term_Memory	Aktiviert Langzeitspeicher für KI-Agents. Alle vorherigen Anwenderinteraktionen werden als Kontext für das LLM verwendet. Standardwert: **false**
sn_aia.Maximum_Agent_Tools	Definiert die maximale Anzahl von Tools, die einem KI-Agent zugewiesen werden können. Standardwert: **20**
sn_aia.max_scheduled_Trigger_query	Definiert, wie viele Datensätze verarbeitet werden, wenn ein geplanter Auslöser erkannt wird. Standardwert: **10**

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

Systemeigenschaften, die zum Konfigurieren von KI-Agents verwendet werden sollen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Write_role: administrator
sn_aia.Mid_Skill_Switch_enabled	Aktiviert den Wechsel von Mid-Kompetenzen. Standardwert: **false**
sn_aia.React_failure_retry_max_limit	Definiert die maximale Anzahl von Wiederholungen im Falle eines Ausführungsfehlers. Standardwert: **3**
sn_nowassist_va.Router_redirect_va_agentic	Bestimmt die KI-Agent-Discovery in Virtual Agent. Wenn auf festgelegt *NEVER*, Virtual Agent setzt F&A ohne agentische KI fort. Standard: *ROUTER_DECISION*
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	Definiert die Zeitüberschreitung für den AIA-Kenntnisdeskriptor. Standardwert: **180** . Write_role: administrator.
sn_aia.enable_Follow_up	Ermöglicht Anwendern, die Konversation mit Folgeaufgaben fortzusetzen, nachdem die Ausführung des agentischen Workflows abgeschlossen ist. Standardwert: **Wahr** .
sn_aia.Follow_up_message	Definiert eine Folgenachricht, die nach Abschluss der Ausführung gesendet wird. Standardwert: **Wie kann ich Ihnen sonst helfen?**
sn_aia.allow_context_sharing	Aktiviert die Freigabe von Kurzzeitspeicher, sodass der Kontext während der Ausführung innerhalb derselben Konversation beibehalten werden kann. Standardwert: **Wahr**
sn_aia.Agent_Strategy_choice_enabled	Ermöglicht das Anzeigen der LLM-Begründungsstrategie auf dem Bildschirm „Service Desk-Mitarbeiter-Setup“. Standardwert: **Falsch**
sn_aia.context_sharing_Strategy	Mit dieser Eigenschaft wird die Strategie zum Speichern kurzfristiger Erinnerungen für eine Ausführung definiert. Standardwert: **Fassen Sie zusammen**

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

Systemeigenschaften, die zum Konfigurieren von KI-Agents verwendet werden sollen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_aia.enable_Agent_Tool_input_value_overrides	Ermöglicht Ihnen das Überschreiben des Eingabewerts des Agent-Tools. Standardwert: **Wahr** .
sn_aia.Follow_up_qna_failure_limit	Definiert den Grenzwert für das Beenden der Ausführung, wenn die Anzahl der aufeinanderfolgenden Fragen und Antworten in der Nachverfolgung nicht verfügbar ist. Standardwert: **1** .
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	Aktiviert Langzeitspeicher für Interaktionen mit KI-Agent. Wenn diese Option aktiviert ist, werden gespeicherte Anwenderspeicher in Interaktionen mit KI-Agent verwendet. Standardwert: **Wahr.**
sn_aia.Quick_Mode_failure_retry_max_limit	Definiert den maximalen Grenzwert für Wiederholungen im Falle eines Fehlers in der Ausführung des Schnellmodus. Standardwert: **3** .
sn_aia.user_context_data	Definiert eine kommagetrennte Liste von Anwenderkontextdaten, die mit KI-Agents verwendet werden sollen. Die Liste wird verwendet, um die verfügbaren Daten aus der Knowledge Graph-API auszuwählen: GetUserContext. Liste der verfügbaren Anwenderinformationen: • Profil • Manager • Unterstellte Mitarbeiter • Assets Die Anwenderinformationen können auch durch Überschreiben der Methode angepasst werden `GetUserContext` Über `AnwenderkontextUtil` . Wenn sie angepasst ist, muss die Eigenschaft die kommagetrennte Liste der Schlüssel definieren, die vom anwenderdefinierten generiert werden `GetUserContext` 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.

Systemeigenschaften, die zum Konfigurieren von KI-Agents verwendet werden sollen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Standardwert: **Profil** .

Now Assist KI-Agents-Tabellen installiert

Die folgenden Tabellen werden so installiert Now Assist KI-Agents funktionieren wie erwartet:

Tabellen, die zum Konfigurieren von KI-Agents verwendet werden

Tabelle	Beschreibung
Agentische Workflows [sn_aia_usecase]	Liste der konfigurierten agentischen Workflows.
KI-Agents [sn_aia_Agent]	Liste der konfigurierten KI-Agents.
Tools [sn_aia_Tool]	Liste der Tools, die von einem KI-Agent verwendet werden.
Strategien [sn_aia_Strategy]	Liste der Strategien, die von einem KI-Agent verwendet werden.
Teams [sn_aia_Team]	Team, das eine Gruppe gelisteter Service Desk-Mitarbeiter ist.
Teammitglieder [sn_aia_Team_member]	Liste der Teams, die einem Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet sind.
Agent-Tools [sn_aia_Agent_Tool_m2m]	Liste der Tools, die einem KI-Agent zugeordnet sind.
AIA-Auslöserkonfigurationen [sn_aia_Trigger_Configuration]	Liste der Auslöser, die für einen agentischen Workflow erstellt wurden.
Ausführungsaufgaben [sn_aia_Execution_Task]	Liste der Aufgaben nach Ausführungsplan-ID.
Nachrichten [/sn_aia_message]	Liste der Nachrichten, die in KI-Agent-Konversationen an und von den menschlichen Anwendern aufgezeichnet wurden.
Toolausführungen [sn_aia_Tools_Execution]	Liste der von der Plan-ID ausgeführten Tools. **Hinweis:** Die Datensätze in der Tabelle „Tools-Ausführungen“ laufen ab und sind nach einem Zeitraum von 13 Monaten nicht mehr verfügbar.
Ausführungspläne [sn_aia_Execution_Plan]	Liste der Planausführungen nach Konversations-ID.
Agent-Tools [sn_aia_Agent_Tool_m2m]	Liste der Tools und maximale automatische Ausführungen.
KI-Agent-Konfigurationen [sn_aia_Agent_config]	Liste der aktiven KI-Agents, die für die Kenntnisse konfiguriert sind, in denen sie verwendet werden.
Agent-Eigenschaften [sn_aia_property]	Liste der Datensätze, die zum Ausblenden von Zitaten erstellt wurden, die für KI-Agents und agentische Workflows spezifisch 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.

Tabellen, die zum Konfigurieren von KI-Agents verwendet werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
GenAI-Metadaten M2M [sn_aia_gen_ai_m2m]	Liste der Metadaten der GenAI und der maximalen automatischen Ausführungen.verwaltet die Zuordnung zwischen sn_aia_Execution_Task und Metadaten des GenAI-Protokolls. Wenn zwei LLM-Aufrufe (Large Language Model, LLM) an die sn_aia_Execution_Task erfolgen, hat die Tabelle sn_aia_gen_ai_m2m zwei Datensätze.
Berichtsmetriken [sn_aia_Report_metric]	Liste der Berichtsmetriken.

KI-Agent Analytics-Dashboard

Verfolgen Sie die Nutzung und den Effizienzgewinn von KI-Agents in Ihrer Instanz über das Dashboard „KI-Agent-Analytics“. Das Dashboard kann Trends in der Verwendung von KI-Agents aufzeigen, um die Zeit bis zur Lösung und die Anzahl der geschlossenen Aufgaben zu verbessern.

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Zur Verwendung des KI-Agent Analytics-Dashboards benötigen Sie entweder die Rolle sn_aia.Viewer oder sn_aia.admin.

Wenn Sie das Dashboard ändern möchten, müssen Sie es duplizieren und Änderungen auf die Kopie anwenden. Sie können die Analytics-Seite in KI Agent Studio zum neuen Dashboard umleiten, indem Sie die Dashboard-sys_ID in der Systemeigenschaft ersetzen *`sn_aia.analytics_dashboard_sysid`*.

Zugriff auf KI-Agent-Analytics Dashboard

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen KI-Agenten-StudioÜbersichtsseite. Wechseln Sie zum Abschnitt aktuelle agentische Workflows und Aktivitäten von KI-Agents, und wählen Sie aus **Zeigen Sie Analytics an** Link.

Indikatoren

Die meisten Indikatoren werden täglich aktualisiert. Die Latenzindikatoren werden alle 15 Minuten aktualisiert.

Sobald Sie installiert haben Now Assist KI-Service Desk-Mitarbeiter, Sie können anfängliche Daten erfassen, indem Sie [Now Assist KI-Service Desk-Mitarbeiter] Auftrag zur Erfassung historischer Daten. Die anderen Datensammlungsaufträge [Now Assist KI-Service Desk-Mitarbeiter] tägliche Datensammlung und [Now Assist KI-Service Desk-Mitarbeiter] Periodische Datensammlung, aktualisieren Sie die Indikatoren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Indikatoren für KI-Agents

Name	Beschreibung
Agenten-Workflow-Latenz	Zeit, die für den Abschluss eines agentischen Workflows benötigt wurde.
KI-Agent-Ausführungsplan P90-Latenz	Zeit, die 90 % der Ausführungspläne für KI-Agent in einem System für die Verarbeitung benötigt wurden.
KI-Agent-Ausführungsplan P95-Latenz	Zeit, die 95 % der Ausführungspläne für KI-Agent in einem zu verarbeitenden System benötigt wurden.
KI-Agent-Ausführungsplan P99-Latenz	Zeit, die 99 % der Ausführungspläne für KI-Agent in einem System für die Verarbeitung benötigt wurden.
KI-Agenten–Latenz	Zeit, die für die Verarbeitung eines KI-Agents in einem System benötigt wird.
Alle agentischen Workflows	Gesamtanzahl der vor heute erstellten agentischen Workflows.
Alle KI-Agents	Gesamtzahl der vor heute erstellten KI-Agents.
Alle Tools	Gesamtzahl der vor heute erstellten Tools.
LLM P90-Latenz	Zeit, die 90 % der LLM-Anforderungen in einem System zur Verarbeitung benötigt haben.
LLM P95-Latenz	Zeit, die 95 % der LLM-Anforderungen in einem System zur Verarbeitung benötigt haben.
LLM P99-Latenz	Zeit, die 95 % der LLM-Anforderungen in einem System zur Verarbeitung benötigt haben.
Anzahl der abgeschlossenen Aufgaben	Gesamtzahl der geschlossenen Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen Aufgaben mit KI-Agent Assist	Gesamtzahl der heute geschlossenen Aufgaben, die mit agentischen Workflows oder KI-Agents geschlossen 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.

Automatisierte Indikatoren für KI-Agents

(Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Summierte Dauer der geschlossenen Aufgaben	Gesamtzeit zum Schließen von Aufgaben.
Summierte Dauer der geschlossenen Aufgaben mit KI-Agent Assist	Gesamtzeit, die heute zum Schließen von Aufgaben benötigt wurde, die mit agentischen Workflows oder KI-Agents geschlossen wurden.
P90-Latenz der Toolausführung	Zeit, die 90 % der Toolausführungen in einem zu verarbeitenden System benötigt haben.
P95-Latenz der Toolausführung	Zeit, die 95 % der Toolausführungen in einem zu verarbeitenden System benötigt haben.
P99-Latenz der Toolausführung	Zeit, die 99 % der Toolausführungen in einem zu verarbeitenden System benötigt haben.
Tool-Latenz	Zeit, die für die Verarbeitung eines Tools in einem System benötigt wird.
Gesamtanzahl der CS-Konversationen	Gesamtzahl der Konversationen im Now Assist-Bereich oder Virtual Agent.
Gesamtanzahl der Ausführungspläne	Gesamtzahl der heute von agentischen Workflows und KI-Agents erstellten Ausführungspläne.
Gesamtzahl der Ausführungsaufgaben	Gesamtzahl der Aufgaben, die heute von agentischen Workflows und KI-Agents ausgeführt werden.
Gesamtanzahl der Toolausführungen	Gesamtzahl der Toolausführungen in agentischen Workflows und KI-Agents heute.
P90-Latenz des Anwendungsfallausführungsplans	Zeit, die 90 % der agilen Workflows in einem System verarbeitet werden.
P95-Latenz des Anwendungsfallausführungsplans	Zeit, die 95 % der agilen Workflows in einem System verarbeitet werden.
P99-Latenz des Anwendungsfallausführungsplans	Zeit, die 99 % der agilen Workflows in einem System verarbeitet 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.

Formelindikatoren für KI-Agents

Name	Beschreibung
% Der Konversationen mit einem KI-Agent oder einem Agentic-Workflow definiert	Anzahl der Konversationen im Now Assist-Bereich oder in Virtual Agent mit einem definierten agentischen oder agentischen KI-Workflow geteilt durch die Gesamtzahl der Konversationen.
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen einer Aufgabe	Durchschnittliche Zeit, die eine Aufgabe von der Erstellung bis zum Abschluss benötigt.
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen einer Aufgabe mit KI-Agent Assist	Durchschnittliche Zeit, die eine Aufgabe von der Erstellung bis zum Abschluss mit einem beteiligten agentischen Workflow oder KI-Agent benötigt wird.
Effizienzgewinn	Prozentualer Effizienzgewinn beim Vergleich der durchschnittlichen Zeit, die zum Schließen einer Aufgabe mit KI-Agent-Assist benötigt wird, mit einer Aufgabe, die ohne KI-Agent-Assist geschlossen wurde.
Prozentsatz der mit KI-Agents geschlossenen Aufgaben	Anzahl der Aufgaben, die mit KI-Agents und agentischen Workflows geschlossen wurden, geteilt durch die Gesamtzahl der Aufgaben.

Aufgliederungen

Verschiedene Aufgliederungen ermöglichen es Ihnen, die Daten unterschiedlich aufzuteilen, um bestimmte Aspekte der Nutzung von KI-Agents nachzuverfolgen. Nicht alle Aufgliederungen sind für alle Indikatoren verfügbar.

- Agentenbasierter Workflow
- KI-Agent
- Ausführungsstatus des KI-Agents
- Latenzmetrik
- Tool
- Tool-Latenzmetrik

Filter

Sie können Daten filtern, um eine Teilmenge von Trends zu überprüfen. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Filter im Dashboard „KI-Agent Analytics“ 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.

Filter auf den Dashboard-Seiten von KI-Agent Analytics

Seite	Verfügbare Filter
Status	Erstellungszeit
Einblicke	• Erstellungszeit • Agentenbasierter Workflow • KI-Agent • KI-Agent-Typ
Assist-Verbrauch	• Erstellungszeit • Agentenbasierter Workflow • KI-Agent • KI-Agent-Typ
Leistung	• Erstellungszeit • Agentenbasierter Workflow • KI-Agent • KI-Agent-Typ • Tool
Problembehandlung	Erstellungszeit

Datenvisualisierungen

Visualisierungen sind grafische Elemente, die zum Anzeigen von Datentrends, Prozentsätzen und Punktzahlen verwendet werden können. Das KI-Agent Analytics-Dashboard enthält die folgenden Visualisierungen.

Datenvisualisierungen auf der Übersichtsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche abgeleitete CSAT für KI-Agenten in den letzten 7 Tagen	Punktzahlkarte	KI-generierte Punktzahl, die schätzt, was ein Kunde die KI-Antwort bewerten würde. 1 Anwender zu sein, ist äußerst unzufrieden, und 5 Anwender zu sein, ist äußerst zufrieden mit der Interaktion.

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

Datenvisualisierungen auf der Übersichtsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Ausführungsaufgaben in den letzten 7 Tagen	Kreisdiagramm	Ausführungsaufgaben geteilt nach Status (Erfolg, laufend, Abgebrochen, in Warteschlange).
KI-Agenten-Fehler in den letzten 90 Tagen	Liniendiagramm	Anzahl der Fehler, die KI-Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 90 Tagen aufgeschlüsselt nach Woche gesehen haben.
KI-Agent-Tooltyp	Kreisdiagramm	Tools geteilt nach Typ. Beispiel: Skript, Flow-Aktion, Subflow usw.
Ausführungsmodus des KI-Agenten-Tools	Kreisdiagramm	Tools unterteilt nach autonomem oder überwachtem Ausführungsmodus.
Ausführungspläne der letzten sieben Tage	Kreisdiagramm	Ausführungspläne geteilt nach Status (Abgeschlossen, beendet, Nachbearbeitung oder in Bearbeitung)
Ausführungen des KI-Agenten	Liste	Liste der Ausführungen von KI-Agent. Die Liste ist nach dem Ausführungsstatus des KI-Agents und des KI-Agents aufgeschlüsselt. Spalten erstrecken sich über mehrere Wochen, und es gibt Change-Prozentsätze und Trendlinien, die den aktuellen mit der vorherigen Woche vergleichen.
Anzahl der Agenten-Workflows	Trendlinie	Gesamtanzahl der agentischen Workflows. Die am letzten Tag erstellten agentischen Workflows und eine Trendlinie werden angezeigt.
Anzahl der KI-Agenten	Trendlinie	Gesamtzahl der KI-Agents. Die am letzten Tag erstellten KI-Agents und eine Trendlinie werden angezeigt.
Anzahl der Tools	Trendlinie	Gesamtanzahl der Tools. Die am letzten Tag erstellten Tools und eine Trendlinie werden angezeigt.
Ausführungspläne des KI-Agenten	Liste	Liste der Ausführungspläne für KI-Agent. Die Liste ist nach agentischem Workflow aufgeschlüsselt. Spalten erstrecken sich über mehrere Wochen, und es gibt Change-

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

Datenvisualisierungen auf der Übersichtsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		Prozentsätze und Trendlinien, die den aktuellen mit der vorherigen Woche vergleichen.

Datenvisualisierungen auf der Statusseite des KI-Agent Analytics-Dashboards

Titel	Typ	Beschreibung
Ausführungspläne des KI-Agenten	Punktzahlkarten	Vier Punktzahlkarten, eine für jeden Ausführungsplan-Status (bereit, derzeit in Bearbeitung, Abgeschlossen und beendet).
Ausführungen des KI-Agenten	Punktzahlkarten	Vier Punktzahlkarten, eine für jeden Ausführungsplan-Status (derzeit in Bearbeitung, Abgeschlossen, erfolgreich und Fehler/ Abgebrochen).
Ausführungen des KI-Agenten/ Tools	Liste	Liste der Ausführungen von KI-Agents und Tools. Die Liste ist nach KI-Agent und -Tool aufgeschlüsselt, und für jeden Status gibt es Spalten (Abgebrochen, in Bearbeitung, in Warteschlange und Erfolg).

Datenvisualisierungen auf der Wertseite des KI-Agent Analytics-Dashboards

Titel	Typ	Beschreibung
Mit KI-Agenten geschlossene Aufgaben	Trendlinie	Prozentsatz der mit KI-Agents geschlossenen Aufgaben. Trendlinie wird angezeigt.
Effizienzgewinn beim Aufgabenabschluss mit KI-Agenten	Trendlinie	Prozentuale Effizienz, die durch agentische Workflows und KI-Agents erzielt wurde. Trendlinie wird angezeigt.
Durchschnittliche Abschlusszeit mit Unterstützung von KI-Agenten	Trendlinie	Durchschnittliche Zeit, die eine Aufgabe von der Erstellung bis zum Abschluss unter Beteiligung eines KI-Mitarbeiters oder eines agentischen Workflows benötigt wird. Trendlinie wird angezeigt.
Abgeleitete CSAT von KI-Agents	Punktzahlkarte	Geschätzte CSAT-Punktzahl, berechnet mit KI basierend auf der subjektiven Qualität der Antworten der KI-Agents. 1 Anwender zu 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.

Datenvisualisierungen auf der Wertseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		ist äußerst unzufrieden, und 5 Anwender zu sein, ist äußerst zufrieden mit der Interaktion.
Abgeleitetes Sitzungs-CSAT	Punktzahlkarte	Geschätzte CSAT-Punktzahl, berechnet mit KI basierend auf den gesamten Sitzungsinteraktionen eines Anwenders. 1 Anwender zu sein, ist äußerst unzufrieden, und 5 Anwender zu sein, ist äußerst zufrieden mit der Interaktion.
Übertragungen und Eskalationen mit KI-Agenten	Balkendiagramm	Eine geschätzte Punktzahl mithilfe von KI, die angibt, ob der Anwender eine Eskalation angefordert hat oder ob eine Übertragung an einen anderen KI-Agent oder einen Menschen stattgefunden hat.
Für KI-Agents erforderlicher Anwenderaufwand	Balkendiagramm	Anzahl der KI-generierten Punktzahlen, die die Zeit und den Energieverbrauch messen, die Anwender während ihrer Interaktion mit einem KI-Agent eingeben mussten. Werte befinden sich auf einer 3-Punkte-Skala von niedrig, Mittel und hoch.
Nächste vom KI-Agenten empfohlene Schritte	Balkendiagramm	Anzahl der KI-generierten Punktzahlen, die angeben, ob der KI-Agent das Ergebnis erneut erfasst und klare Anweisungen oder Anleitungen dazu bereitgestellt hat, was der Kunde als Nächstes tun soll, falls zutreffend. Werte befinden sich auf einer 3-Punkte-Skala von niedrig, Mittel und hoch.
KI-Agent hat die Anwenderanforderung gelöst	Punktzahlkarte	Eine KI-generierte Punktzahl, die angibt, ob der KI-Agent die Anforderung des Anwenders gelöst hat. Werte können „Ja“, „Nein“ oder „Unbekannt“ sein.
Anwenderfrustration mit KI-Agenten	Balkendiagramm	Eine KI-generierte Punktzahl, die angibt, ob der Anwender an irgendeinem Punkt in der Konversation Frustration ausgedrückt hat.
KI-Agenten-Empathie	Punktzahlkarte	Eine KI-generierte Punktzahl, die angibt, ob der KI-Agent einfühlsam und freundlich war. Werte befinden sich auf einer 3-Punkte-Skala von niedrig, Mittel und 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.

Datenvisualisierungen auf der Wertseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Anwender- oder KI-Agenten-Verwirrung	Balkendiagramm	Anzahl einer KI-generierten Punktzahl, die angibt, ob der Anwender oder KI-Agent an einem beliebigen Punkt der Konversation verwirrt ist.
Top 10 der Agenten-Workflows mit CSAT der höchsten Sitzung	Balkendiagramm	Top 10 der agentischen Workflows nach höchster CSAT-Punktzahl.
Untere 10 Agenten-Workflows mit der höchsten Sitzungs-CSAT	Balkendiagramm	Untere 10 agentische Workflows nach CSAT-Punktzahl.
Top 10 der KI-Agenten mit CSAT der höchsten Sitzung	Balkendiagramm	Top 10 KI-Agents nach höchster CSAT-Punktzahl.
Untere 10 KI-Agenten mit der höchsten Sitzungs-CSAT	Balkendiagramm	Bottom 10 KI-Agents nach CSAT-Punktzahl.
KI-Agent-Konversationen täglich	Trendlinie	Gesamtzahl der KI-Agent-Konversationen im Now Assist-Bereich oder Virtual Agent. Trendlinie wird angezeigt.
% der Konversationen mit KI-Agenten	Trendlinie	Prozentsatz der KI-Agent-Konversationen im Now Assist-Bereich oder Virtual Agent, die agentische Workflows oder KI-Agents verwendet haben. Trendlinie wird angezeigt.
Unterstützende Indikatoren für Effizienzgewinn	Liste	Liste der Indikatoren. Die Liste ist nach Indikator aufgeschlüsselt. Spalten erstrecken sich über eine Zeitspanne.

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

Datenvisualisierungen auf der Assist-Verbrauchsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards

Titel	Typ	Beschreibung
Summe der KI-Agent-Assists	Punktzahlkarte	Gesamtzahl der Assists, die in der Instanz sowohl für KI-Agents als auch für agentische Workflows verwendet werden.
Summe der KI-Agent-Assists pro Stufe	Kreisdiagramm	Gesamtsummen und Prozentsätze der Assists geteilt nach Stufe. Ein Assist wird als klein markiert, bis die Anzahl der Toolausführungen 20 überschreitet.
Anzahl der Ausführungen von KI-Agent pro Assist-Stufe.	Kreisdiagramm	Anzahl der Assistentenstufen für KI-Agents und agentische Workflows. Ein Assist wird als klein markiert, bis die Anzahl der Toolausführungen 20 überschreitet.
Top 10 der Agenten-Workflows, die Assists verwenden	Kreisdiagramm	Prozentsätze der Assists, die unter den Top 10 agentischen Workflows verbraucht werden, die Assists verwenden.
Anzahl der Hilfestellungen durch KI-Agenten	Balkendiagramm	Gesamtzahl der von KI-Agents verwendeten Assists, aufgeschlüsselt nach Tag.
Anzahl der Ausführungen des KI-Agenten pro Assist-Stufe	Balkendiagramm	Anzahl der von KI-Agents verwendeten Assists, aufgeschlüsselt nach Assist-Stufe und Tag.
Anzahl der Ausführungen von KI-Agent pro agentischem Workflow	Balkendiagramm	Anzahl der von KI-Agents verwendeten Assists, aufgeschlüsselt nach agentischem Workflow.
Summe der KI-Agent-Assists pro KI-Agent	Balkendiagramm	Anzahl der von KI-Agents verwendeten Assists, aufgeschlüsselt nach KI-Agent.
Durchschnittliche Anzahl der Toolausführungen pro Agenten-Workflow	Liste	Anzahl der Tools, die von einem agentischen Workflow ausgeführt werden, aufgeschlüsselt nach agentischem Workflow und Tag.

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

Datenvisualisierungen auf der Assist-Verbrauchsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Anzahl der Toolausführungen pro Assist-Stufe	Liste	Anzahl der von einem agentischen Workflow ausgeführten Tools, aufgeschlüsselt nach Assist-Stufe und Tag.

Datenvisualisierungen auf der Leistungsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards

Titel	Typ	Beschreibung
P90 – Agenten-Workflow-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 90 % der agilen Workflows in einem System, die verarbeitet werden sollen.
P95–Agenten-Workflow-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 95 % der agilen Workflows in einem System, die verarbeitet werden sollen.
P99 Agenten-Workflow-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 99 % der agilen Workflows in einem System, die verarbeitet werden sollen.
Gesamtzahl der pro Stunde ausgeführten Agent-Workflows	Balkendiagramm	Visualisierung, zu welcher Tageszeit agentische Workflows ausgeführt wurden, nach Stunde.
Gesamtzahl der Fehler durch Agenten-Workflows je Stunde	Balkendiagramm	Visualisierung, zu welcher Tageszeit agentische Workflows ausgeführt wurden und zu welcher Stunde ein Fehler aufgetreten ist.
Agenten-Workflow-Latenz	Liniendiagramm	Agentic Workflow-Latenz im Zeitverlauf. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.

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

Datenvisualisierungen auf der Leistungsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Agenten-Workflow-Latenz (wöchentlicher Durchschnitt)	Liniendiagramm	Agentic Workflow-Latenz im Zeitverlauf. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
Agent-Workflow-Latenz (täglicher Durchschnitt)	Tabelle	Durchschnittliche Latenz des agentischen Workflows heute. Jede Zeile ist ein agentischer Workflow, und jede Spalte ist eine andere Latenzmetrik. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
P90 KI-Agentenlatenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 90 % der Ausführungen von KI-Agent in einem System, die verarbeitet werden soll.
P95 KI-Agentenlatenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 95 % der Ausführungen von KI-Agent in einem System, die verarbeitet werden soll.
P99 KI-Agentenlatenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 99 % der Ausführungen von KI-Agent in einem System, die verarbeitet werden soll.
Gesamtzahl der pro Stunde ausgeführten KI-Agenten	Balkendiagramm	Visualisierung, zu welcher Tageszeit KI-Agent-Ausführungen ausgeführt wurden, nach Stunde.
Gesamtzahl der Fehler durch KI-Agenten je Stunde	Balkendiagramm	Visualisierung, zu welcher Tageszeit KI-Agent-Ausführungen ausgeführt wurden und zu welcher Stunde ein Fehler aufgetreten ist.
KI-Agenten–Latenz	Liniendiagramm	KI-Agent-Latenz innerhalb des Zeitfilters. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
KI-Agent-Latenz	Liniendiagramm	KI-Agent-Latenz im Zeitverlauf nach Woche. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt 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.

Datenvisualisierungen auf der Leistungsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
(wöchentlicher Durchschnitt)		schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
KI-Agent-Latenz (täglicher Durchschnitt)	Tabelle	Durchschnittliche KI-Agent-Latenz heute. Jede Zeile ist ein KI-Agent, und jede Spalte ist eine andere Latenzmetrik. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
P90-Tool-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 90 % der Toolausführungen in einem System, die verarbeitet werden sollen.
P95-Tool-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 95 % der Toolausführungen in einem System, die verarbeitet werden sollen.
P99-Tool-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 99 % der Toolausführungen in einem System, die verarbeitet werden sollen.
Gesamtzahl der pro Stunde ausgeführten Tools	Balkendiagramm	Visualisierung, zu welcher Tageszeit Toolausführungen ausgeführt wurden, nach Stunde.
Gesamtanzahl der Toolfehler pro Stunde	Balkendiagramm	Visualisierung, zu welcher Tageszeit Toolausführungen ausgeführt wurden und ein Fehler aufgetreten ist, pro Stunde.
Tool-Latenz	Liniendiagramm	Tool-Latenz innerhalb des Zeitfilters. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
Tool-Latenz (wöchentlicher Durchschnitt)	Liniendiagramm	Tool-Latenz im Zeitverlauf nach Woche. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.

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

Datenvisualisierungen auf der Leistungsseite des KI-Agent Analytics-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Tool-Latenz (täglicher Durchschnitt)	Tabelle	Durchschnittliche Tool-Latenz heute. Jede Zeile ist ein Tool, und jede Spalte ist eine andere Latenzmetrik. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
P90 LLM-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 90 % der LLM-Anforderungen in einem System, die verarbeitet werden sollen.
P95 LLM-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 95 % der LLM-Anforderungen in einem System, die verarbeitet werden sollen.
P99 LLM-Latenz	Punktzahlkarte	Zeit in Sekunden von 99 % der LLM-Anforderungen in einem System, die verarbeitet werden sollen.
LLM-Latenz	Liniendiagramm	Tool-Latenz innerhalb des Zeitfilters. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
LLM-Latenz (wöchentlicher Durchschnitt)	Liniendiagramm	Tool-Latenz im Zeitverlauf nach Woche. Verwendet drei verschiedene Indikatoren: P90 verfolgt die schnellsten 90 % der Ausführungen, P95 verfolgt die schnellsten 95 % der Ausführungen und P99 verfolgt die schnellsten 99 % der Ausführungen.
LLM-Anrufe pro Stunde	Balkendiagramm	Visualisierung der Uhrzeit, zu der LLM-Anrufe getätigt wurden, nach Stunde.
LLM-Fehler pro Stunde	Balkendiagramm	Visualisierung der Uhrzeit, zu der LLM-Anrufe getätigt wurden und ein Fehler aufgetreten ist, pro Stunde.

Datenvisualisierungen auf der Seite zur Problembehandlung im Dashboard „KI-Agent Analytics“

Name	Typ	Beschreibung
Agenten-Workflows-Fehler	Liste	Liste der agentischen Workflow-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.

Ergebnisse der Ausführung der Agentischen Auswertung

Erfahren Sie auf der Seite mit Ergebnissen der agentischen Bewertung mehr über die Ausführung von Analysen und die Bedeutung verschiedener Auswertungspunktzahlen.

Übersicht über Agentische Auswertungen

Agentische Auswertungen messen, wie gut Agentische Workflows ihre Ziele erreichen. Ein Now LLM-Servicemodell beurteilt den agentischen Workflow basierend auf den Ausführungsprotokollen dieses agentischen Workflows. Auf der Ergebnisseite einer Auswertungsausführung werden mehrere Metriken und Punktzahlen angezeigt, die die Vollständigkeit der Aufgabe und die Verwendung des Tools messen.

Wenn Sie eine Gesamtbewertung des Aufgabenabschlusses ausführen, werden auf der Ergebnisseite empfohlene Aktionen für den Workflow angezeigt. Empfohlene Aktionen enthalten Vorschläge für die Bereitstellung oder Verbesserung, um sicherzustellen, dass die von Ihnen bereitgestellten agentischen Workflows Ihren Standards entsprechen.

Weitere Informationen zur Nutzung von KI-Agents und anderen Analytics finden Sie unter KI-Agent Analytics-Dashboard In KI-Agenten-Studio.

Übersicht über Auswertungsergebnisse

Für jede von Ihnen ausgeführte Auswertungsmethode wird auf der Ergebnisseite eine Gesamtpunktzahl für den agentischen Workflow mit einem Prozentsatz der erfolgreichen Datensatzauswertungen und der Bezeichnung ausgezeichnet, gut, Mittel oder schlecht angezeigt. Sie können die Metrikschwellenwerte für jede Bezeichnung ändern, indem Sie auswählen **Passen Sie Metrikschwellenwerte an** .

Ergebnisse der Ausführung der Gesamtaufgabe-Vollständigkeitsbewertung

Bezeichnung	Beschreibung	Empfohlene Aktion	Standardschwellenwert
Ausgezeichnet	Aufgaben wurden einheitlich auf einem hohen Standard ausgeführt. Der agentische Workflow funktioniert gut.	Fahren Sie mit Vertrauen fort	90%–100%
Gut	Die meisten Aufgaben wurden erfolgreich ausgeführt, aber einige Leistungsinkonsistenzen weisen auf Bereiche mit Verbesserungspotenzial hin.	Mit Vorsicht bereitstellen	70%–89%
Mittel	Eine beträchtliche Anzahl von Aufgaben wurde nicht vollständig abgeschlossen. Die Leistung liegt unter dem gewünschten Niveau.	Untersuchen Sie die Ursachen für einen schlechten Aufgabenabschluss	50%–69%
Mangelhaft	Der agentische Workflow führt Aufgaben durchweg nicht ordnungsgemäß ab.	Nicht bereitstellen	0 %–49 %

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Ausführung der Gesamtaufgabe-Vollständigkeitsbewertung (Fortsetzung)

Bezeichnung	Beschreibung	Empfohlene Aktion	Standardschwellenwert
	Schwerwiegende Probleme sind vorhanden.		

Metrikpunktzahlen für einzelne Datensätze

Auswertungen werden für die Protokolltabellen von agentischen Workflow-Ausführungen ausgeführt. Jeder Datensatz wird für jeden ausgeführten Auswertungsplan einzeln bewertet. Einzelne Datensatzauswertungen werden gemäß den folgenden Metriken bewertet.

Metrikpunktzahlen für Gesamtaufgaben-Vollständigkeitsdatensatz

Die Metrik für die Vollständigkeit der Gesamtaufgabe bewertet, ob ein KI-Agent seine zugewiesene Aufgabe erfolgreich abschließt. Es wertet die Ausführungsprotokolle des Service Desk-Mitarbeiters aus und stellt sicher, dass alle erforderlichen Schritte ausgeführt wurden und die Aufgabe logisch und effektiv abgeschlossen wurde.

Anzahl	Punktzahl	Beschreibung
3	Erfolgreich	Die Hauptaufgabe wurde vollständig abgeschlossen. Alle Teilaufgaben wurden gelöst, und die Schritte folgten einer logischen Sequenz ohne kritische Fehler.
2	Teilweise erfolgreich	Die Aufgabe wurde teilweise abgeschlossen. Einige Teilaufgaben bleiben ungelöst, oder Ineffizienzen haben sich auf den Prozess ausgewirkt.
1	Nicht erfolgreich	Die Aufgabe wurde nicht abgeschlossen. Kritische Teilaufgaben wurden verworfen oder ungelöst, oder die Ausführung ist vollständig fehlgeschlagen.

Metrikpunktzahlen des Toolleistungsdatensatzes

Die Metrik zur Bewertung der Toolleistung bewertet die Fähigkeit eines KI-Agents, während einer Aufgabe das am besten geeignete Tool für jeden Schritt auszuwählen.

Anzahl	Punktzahl	Beschreibung
1	True	Das richtige Tool wurde für die Aktion im Plan ausgewählt.
0	Falsch	Das richtige Tool wurde nicht 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.

Metrikpunktzahlen für Toolaufrufdatensätze

Die Bewertungsmetrik des Toolaufrufs bewertet, ob ein KI-Agent Toolaufrufe korrekt erstellt, indem die Genauigkeit, Vollständigkeit und Formatierung der bereitgestellten Eingaben validiert wird.

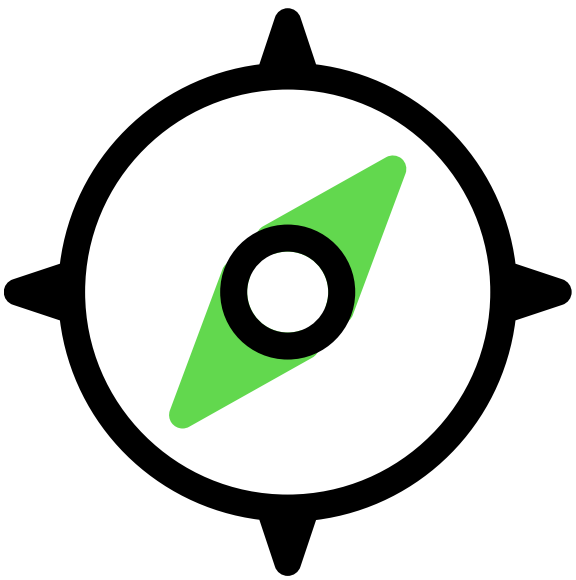
Anzahl	Punktzahl	Beschreibung
1	True	Vollständigkeit des Eingabeschlusses, Vollständigkeit des Eingabewerts und Vollständigkeit des Eingabeformats waren erfolgreich.
0	Falsch	Mindestens eine der Vollständigkeit des Eingabeschlusses, der Vollständigkeit des Eingabewerts oder der Vollständigkeit des Eingabeformats war nicht erfolgreich.

Modellkontext-Protokoll-Client

Die ServiceNow® Modellkontext-Protokoll-Client(MCP-Client) Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Modellkontextprotokoll-Tools, die extern gehostet und über einen MCP-Server in veröffentlicht werden ServiceNow® KI-Agenten-Studio.

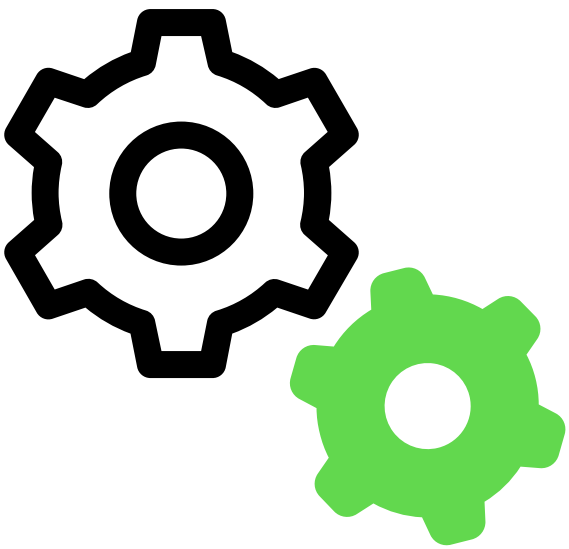
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über MCP-Client

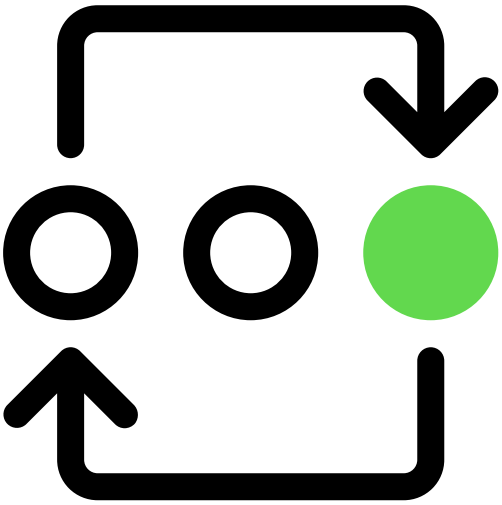
Konfigurieren



Konfigurieren Sie den Modellkontextprotokoll-Client in KI-Agenten-Studio

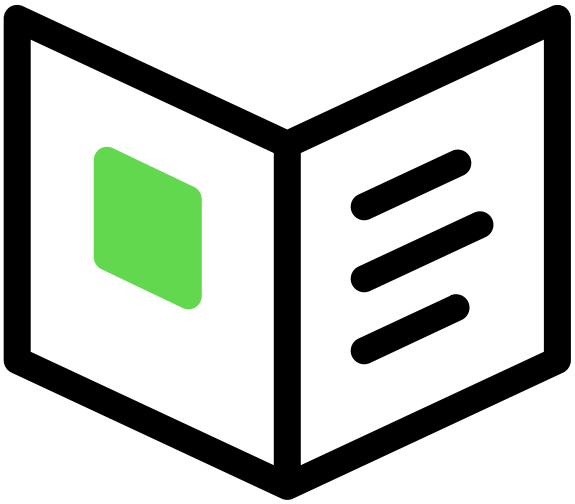
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Fügen Sie MCP-Server in hinzu KI-Agenten-Studio



Fügen Sie MCP-Server in hinzu KI-Agenten-Studio

Referenz



Erfahren Sie mehr über die Anwenderrollen, -Tabellen und -Eigenschaften in MCP-Client

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.

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

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

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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentationan.

Modellkontext-Protokoll-Client erkunden

Das Model Context Protocol (MCP) ist ein standardisiertes Client-Server-Protokoll, mit dem KI-Anwendungen nahtlos externe Tools, Datenquellen und Services erkennen und mit ihnen interagieren können. MCP erleichtert die Kommunikation zwischen einer KI-Host-Anwendung Gefällt mir KI-Agenten-Studio, Ein MCP-Client Eingebettet in den Host und einen oder mehrere MCP-Server, die bestimmte Fähigkeiten wie Tools bereitstellen.

Modellkontext-Protokoll-Client-Terminologie

- **MCP-Host** : Die KI-Anwendungsumgebung, in der die Aufgaben initiiert werden.
- **MCP-Client** : Verwaltet die Kommunikation zwischen dem Host und den MCP-Servern und verarbeitet die Anforderungen und Antworten.

  Die MCP-Client Mit der Architektur können KI-Agents ihre Fähigkeiten erweitern, indem externe Systeme dynamisch aufgerufen werden. Was aktiviert Aufgaben wie standardisierter Zugriff auf APIs, Datenbanken oder Dateisysteme.
- **MCP-Server** : Stellt externe Funktionalitäten bereit, indem Tools für KI-Agents bereitgestellt werden.
- **MCP-Tools** : Die externen Tools, die von den MCP-Servern bereitgestellt werden und von KI-Agents verwendet werden sollen.

Warum MCP verwenden t Ools

MCP-Tools ermöglichen eine nahtlose Integration, um:

- Verbinden Sie Ihren KI-Agent mit einer Vielzahl externer Tools mit minimalem Setup.
- Fügen Sie einem KI-Agent mehrere MCP-Tools hinzu, um ein breiteres Aufgabenspektrum auszuführen.
- Überprüfen und bearbeiten Sie die Tooleingabeparameter nach Bedarf, bevor 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.

Modellkontext-Protokoll-Client konfigurieren

Konfigurieren Sie MCP-Client Zum Ausführen von agentischen Workflows mit KI-Agents und zugeordneten Tools.

Wird Konfiguriert MCP-Client Ermöglicht Ihnen Folgendes:

- Integrieren Sie externe Tools in KI-Agents, die auf basieren ServiceNow.
- Greifen Sie auf Tools zu, die auf externen MCP-Servern angeboten werden.
- Integrieren MCP-Client Mit KI-Agenten-Studio.

Durch die Einrichtung von MCP-Servern können KI-Agents in Ihrer Umgebung externe Tools effizient nutzen und ihre Fähigkeit verbessern, komplexe Aufgaben mit aktuellen Informationen auszuführen.

Modellkontext-Protokoll-Client installieren

Installieren Sie MCP-Client Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz zum Aktivieren der Verwendung der Tools vom MCP-Server in KI-Agents.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mcp_Client.admin

Überprüfen Sie, ob Sie:

- Installieren Sie Generative-KI-Controller Plugin [com.sn.generative.ai] zur Verwendung von MCP-Client.

Hinweis:
Installieren von Generative-KI-Controller Plugin [com.sn.generative.ai] aktiviert KI-Agenten-Studio Und MCP-Client In Ihrer Instanz.

- Aktivieren Sie die MCP-Tool-Experience in Ihrer Instanz, indem Sie festlegen `sn_aia.enable_mcp_tool`Systemeigenschaft zu **Wahr** .

Hinweis:
ServiceNow Unterstützt die Protokollversion 2025-03-26 der MCP-Server für MCP-Client.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach Modellkontext-Protokoll-Client Plugin [sn_mcp_Client], um es zu finden.

Hinzufügen eines MCP-Servers in KI-Agenten-Studio

Ein MCP-Server hostet die APIs und Tools, die für eine KI-Anwendung erforderlich sind, und ermöglicht es ihm, Anrufe von MCP-Clients zu empfangen und zu verarbeiten, um den eingehenden Datenverkehr zu steuern und einen sicheren und effizienten Zugriff auf Tools zu fördern. Hinzufügen eines MCP-Servers in KI-Agenten-Studio Hilft Ihnen, das Modellkontextprotokoll als Tool in einem KI-Agent zu nutzen.

Verbinden eines MCP-Servers mit dem KI-Agenten-Studio Vereinfacht den Integrationsprozess und erleichtert das Erkennen und Aufrufen von Services. Diese Verbindung verbessert die Sicherheit und Governance und bietet Administratoren eine optimierte Setup-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.

Wenn Sie einen MCP-Server hinzufügen, müssen Sie einen MCP-Server in hinzufügen KI-Agenten-Studio. Sie können einen MCP-Server mit einer der folgenden Authentifizierungsoptionen hinzufügen:

1. **OAuth 2,1** : Hilft beim Hinzufügen eines MCP-Servers mit einem Authentifizierungscode. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen MCP-Server mit OAuth 2,1 hinzu.
2. **API-Schlüssel** : Hilft beim Hinzufügen eines MCP-Servers mit einem API-Schlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen MCP-Server mit API-Schlüssel hinzu.
3. **Andere** : Hilft beim manuellen Hinzufügen eines MCP-Servers, indem ein Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen ausgewählt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen MCP-Server mit Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen hinzu.

Hinweis:
Sie müssen die Anwender mit dem MCP-Server authentifizieren, um das MCP-Tool einem KI-Agent hinzuzufügen. Ohne vorherige Authentifizierung können Sie die MCP-Server nicht hinzufügen.

Fügen Sie einen MCP-Server mit OAuth 2,1 hinzu

Fügen Sie einen MCP-Server mit OAuth 2,1 in hinzu KI-Agenten-Studio.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mcp_Client.admin

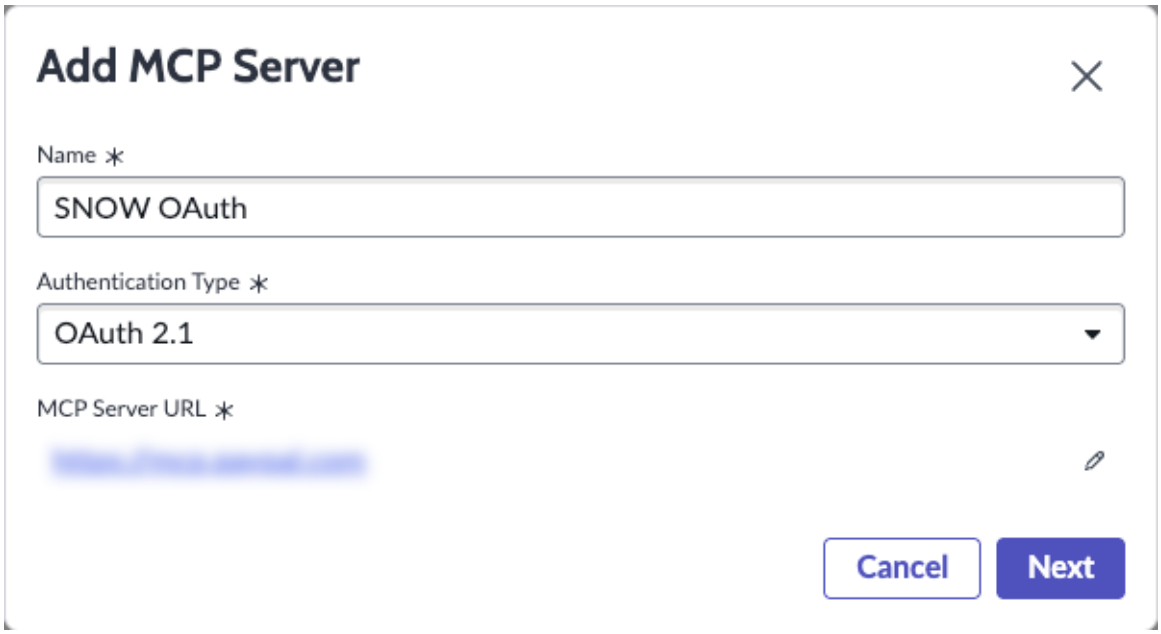
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
OAuth ist die übliche Methode zur Authentifizierung der MCP-Server. Wenn Ihr MCP-Server dies unterstützt, wählen Sie OAuth 2,1 in der Authentifizierungsmethode aus.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren Sie zu **Verwalten Sie MCP-Server** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

MCP-Server hinzufügen

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihren MCP-Server.
Authentifizierungstyp	Der Authentifizierungstyp, mit dem Sie Ihren MCP-Server hinzufügen möchten. Wählen Sie Aus **OAuth 2,1** .
MCP-Server URL	Die Webadresse Ihres MCP-Servers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Weiter**.
   Das Formular wird mit den Registrierungsdetails erweitert.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Bei der dynamischen Client-Registrierung werden die Daten in den Formularfeldern automatisch ausgefüllt.

   Hinweis:
   Wenn die dynamische Registrierung vom MCP-Server unterstützt wird, werden Sie aufgefordert, den Gewährungstyp und andere Eingaben zu bestätigen. Wenn die dynamische Registrierung nicht unterstützt wird, können Sie mit der Methode „Manuelle Registrierung“ in Schritt 6 fortfahren.

Dynamische Client-Registrierung

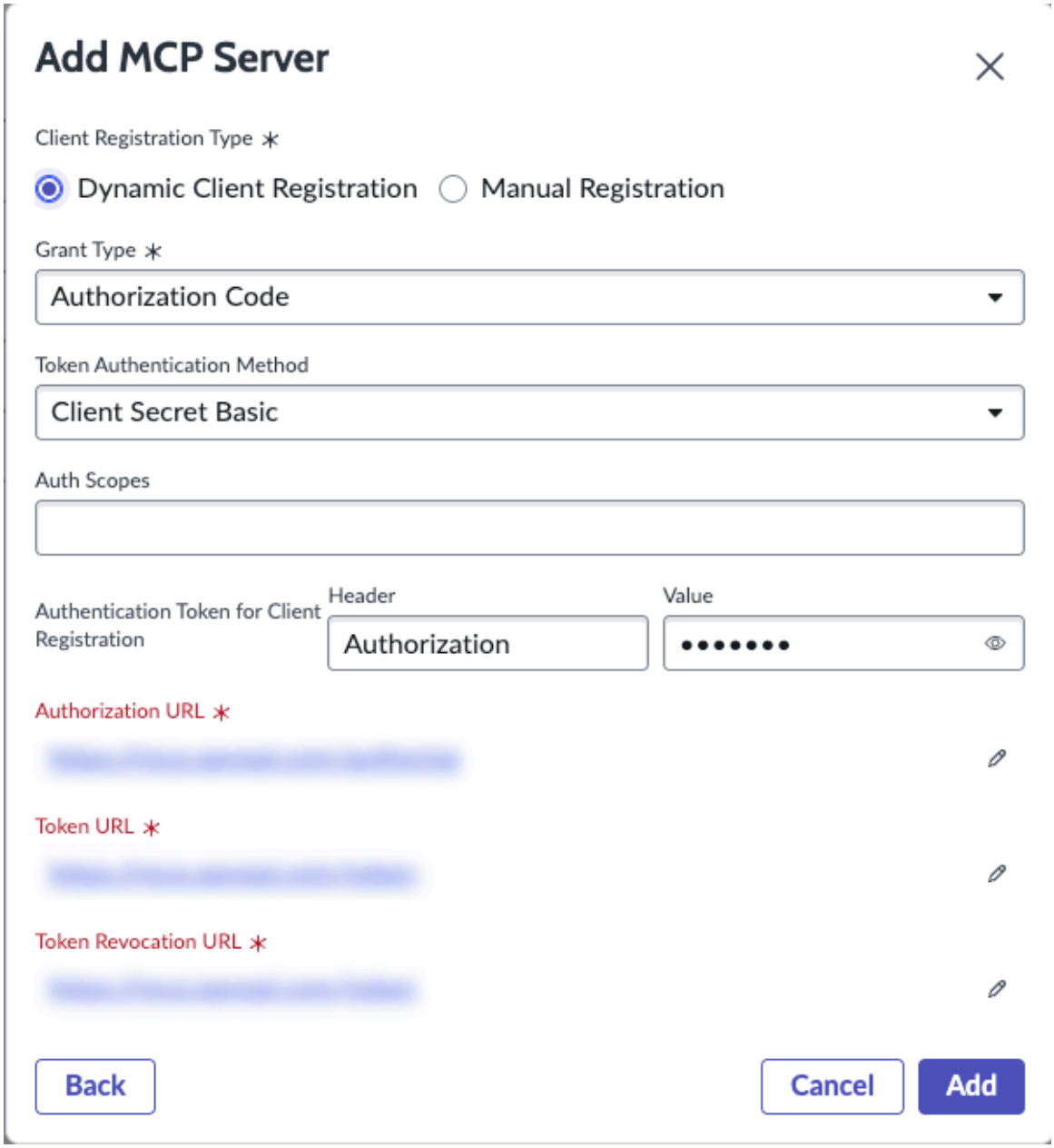
Feld	Beschreibung
Gewährungstyp	Die Art und Weise, wie Sie ein Zugriffstoken für den Zugriff auf geschützte Ressourcen erhalten möchten. Eine der folgenden beiden Optionen wird hier mit automatisch ausgefüllten Daten verwendet. ○ **Autorisierungscode** : Ein vom System generierter Code, der für die Gewährung des Zugriffs auf eine Anwendung oder Ressource verwendet wird. ○ **Client-Anmeldeinformationen** : Zugriffstoken, das vom Administrator bereitgestellt wird, um direkt auf die Anwendung zuzugreifen.
Token-Authentifizierungsmethode	Eindeutiges Token, das für den Zugriff auf Ressourcen gewährt 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.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
Authentifizierungsbereiche	Definieren Sie die spezifischen Berechtigungen für eine Anwendung. **Hinweis:** Die Authentifizierungsbereiche müssen kommagetrennte Werte sein.
Authentifizierungstoken für Client-Registrierung	Authentifizierungstoken, das verwendet wird, um die Identität des Clients zu verifizieren und der IT-Abteilung die Berechtigung zur Registrierung mit einem Autorisierungstoken zu gewähren. Geben Sie die folgenden Werte an: ○ **Header** : Autorisierungsheader. ○ **Wert** : Authentifizierungspasswort.
Autorisierungs-URL	Webadresse Ihres Servers, um die Autorisierung zu leiten.
Token-URL	Webadresse, die das Token enthält.
Token-Sperr-URL	Webadresse zum Widerrufen des zuvor angegebenen Tokens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 MCP-Server mit dynamischer Client-Registrierung wird als einfacher Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen hinzugefügt.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:

- Wenn Ihr MCP-Server die dynamische Client-Registrierung nicht unterstützt, können Sie den OAuth-Client für KI-Agents auf Ihrem MCP-Server manuell registrieren und diese Clientdetails in aktualisieren KI-Agenten-Studio.
- Die manuelle Clientregistrierung füllt die Daten in den Formularfeldern nicht automatisch aus und muss manuell angegeben 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.

Manuelle Registrierung

Feld	Beschreibung
Gewährungstyp	Die Art und Weise, wie Sie ein Zugriffstoken für den Zugriff auf geschützte Ressourcen erhalten möchten. Sie können eine der beiden Optionen auswählen: ○ **Autorisierungscode** : Ein vom System generierter Code, der zum Gating des Zugriffs auf eine Anwendung oder Ressource verwendet wird. ○ **Client-Anmeldeinformationen** : Zugriffstoken, das vom Administrator bereitgestellt wird, um direkt auf die Anwendung zuzugreifen.
Token-Authentifizierungsmethode	Eindeutiges Token, das für den Zugriff auf Ressourcen gewährt wird. Wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
Client-ID	Eindeutige ID für Authentifizierungs- und Autorisierungszwecke.
Geheimer Clientschlüssel	Eindeutige Anmeldeinformationen für die Authentifizierung.
Authentifizierungsbereiche	Definieren Sie die spezifischen Berechtigungen für eine Anwendung. **Hinweis:** Die Authentifizierungsbereiche müssen kommagetrennte Werte sein.
Authentifizierungstoken für Client-Registrierung	Authentifizierungstoken, das verwendet wird, um die Identität des Clients zu verifizieren und der IT-Abteilung die Berechtigung zur Registrierung mit einem Autorisierungstoken zu gewähren. Geben Sie die folgenden Werte an: ○ **Header** : Autorisierungsheader. ○ **Wert** : Authentifizierungspasswort.
Autorisierungs-URL	Webadresse Ihres Servers, um die Autorisierung zu leiten.
Token-URL	Webadresse, die das Token enthält.
Token-Sperr-URL	Webadresse zum Widerrufen des zuvor angegebenen Tokens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Hinzufügen**.
   Wenn Sie Hinzufügen auswählen, gelangen Sie zum MCP-Server-Datensatz, in dem Sie ihn authentifizieren müssen, um einem KI-Agent ein MCP-Tool hinzuzufügen.
8. Wählen Sie Aus **Authentifizieren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Authentifizieren** Führt Sie zur Seite „Drittpartei-Autorisierung“, auf der Sie einen Arbeitsbereich auswählen und auswählen müssen **Autorisieren** .

Hinweis:
Wenn die OAuth-Zugriffs- oder Aktualisierungstoken nicht verfügbar sind, müssen Sie die OAuth-Konfiguration im MCP-Server-Datensatz authentifizieren, um sie einem KI-Agent als Tool hinzuzufügen.

Fügen Sie einen MCP-Server mit API-Schlüssel hinzu

Fügen Sie einen MCP-Server mit einem API-Schlüssel in hinzu KI-Agenten-Studio.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mcp_Client.admin

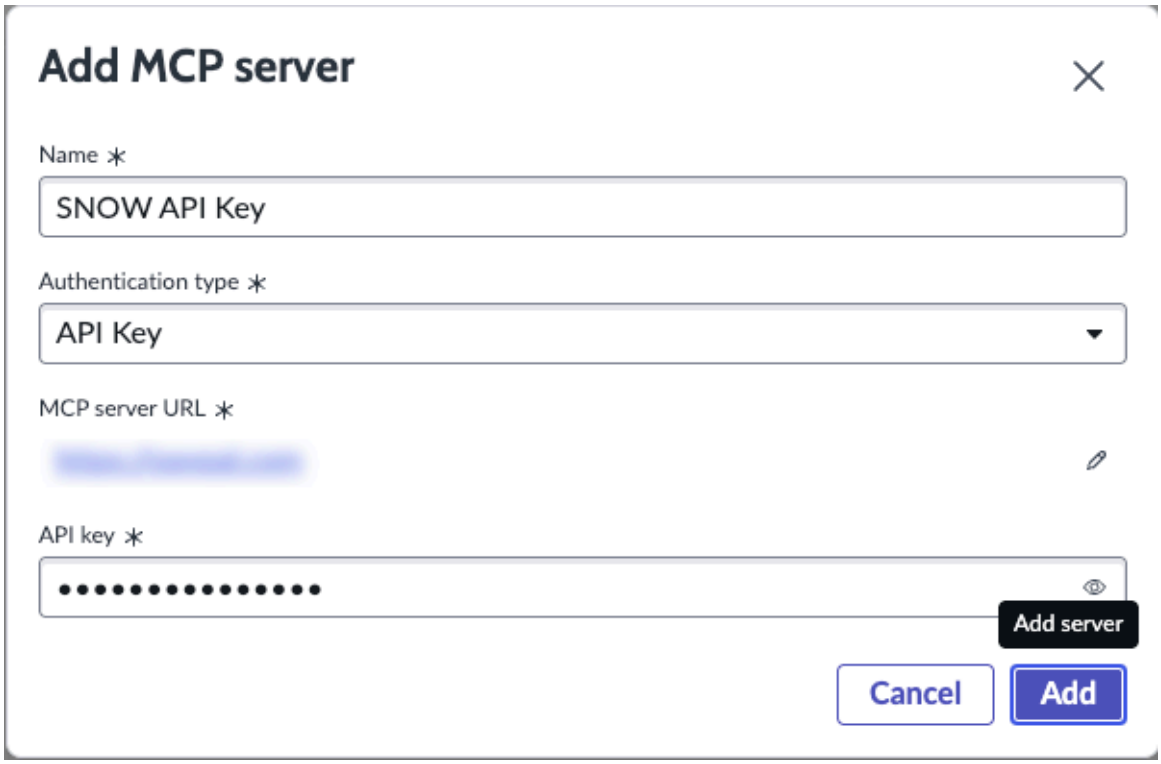
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren Sie zu **Verwalten Sie MCP-Server** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

MCP-Server hinzufügen

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihren MCP-Server.
Authentifizierungstyp	Der Authentifizierungstyp, mit dem Sie Ihren MCP-Server hinzufügen möchten. Wählen Sie Aus **API-Schlüssel** .
MCP-Server URL	Die Webadresse Ihres MCP-Servers.
API-Schlüssel	Ein eindeutiger Code oder ein eindeutiges Passwort zum Identifizieren und Authentifizieren des Anwenders oder der Anwendung beim Zugriff auf die API. **Hinweis:** Der API-Schlüssel fügt zur Laufzeit dynamisch einen Verbindungsalias hinzu und ordnet ihn dem MCP-Server 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.



4. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Ergebnisse

Ein MCP-Server mit dem von Ihnen angegebenen Namen wird in der Liste der MCP-Server angezeigt.

Fügen Sie einen MCP-Server mit Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen hinzu

Fügen Sie einen MCP-Server hinzu, indem Sie einen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen auswählen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_mcp_Client.admin
- Stellen Sie sicher, dass ein Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellt wurde, bevor Sie einen MCP-Server mit anderen als Option hinzufügen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Create a Connection & Credential alias .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zur Verwendung der Authentifizierungsmethoden, die auf dem MCP-Server nicht unterstützt werden, können Sie die Alias-Methode für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwenden, um den Alias manuell zu erstellen und dann auf dem MCP-Server zu aktualisieren. Für die Verwendung der OAuth-basierten Authentifizierungsmethode erstellen Sie zuerst das OAuth-Entitätsprofil und dann den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Erstellen Sie für andere Authentifizierungsmethoden wie API-Schlüssel, Standardauthentifizierung, AWS-Anmeldeinformationen, SSH-Anmeldeinformationen direkt den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Automatische Übersetzung

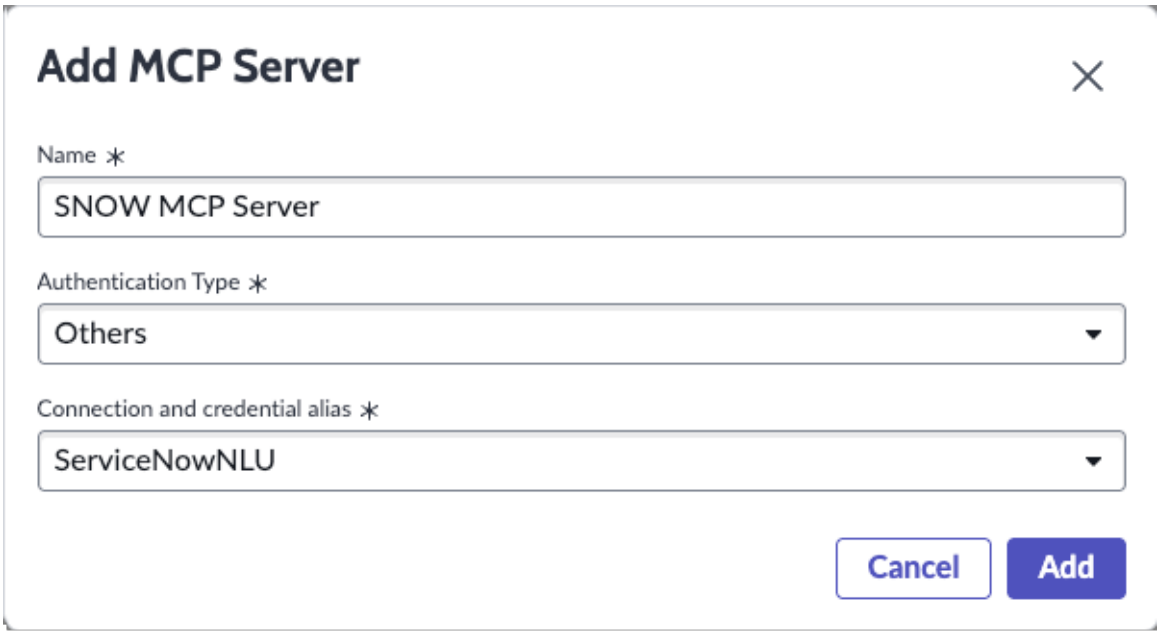
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Einstellungen**an.
2. Navigieren Sie zu **Verwalten Sie MCP-Server** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

MCP-Server hinzufügen

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihren MCP-Server.
Authentifizierungstyp	Der Authentifizierungstyp, mit dem Sie Ihren MCP-Server hinzufügen möchten. Wählen Sie Aus **Andere** .
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie einen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, der Ihrem MCP-Server zugeordnet werden soll.



4. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Hinweis:
Authentifizieren Sie den MCP-Server, wenn die entsprechende Meldung angezeigt wird.

Ergebnisse
Ein MCP-Server mit dem von Ihnen angegebenen Namen wird in der Liste der MCP-Server angezeigt.

Fügen Sie einem KI-Agent ein Modellkontextprotokoll hinzu

Fügen Sie einem KI-Agent in ein Modellkontextprotokoll-Tool hinzu KI-Agenten-Studio Damit Ihre Anwender auf den MCP-Server zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.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. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **KI-Agenten**an.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie ein Modellkontextprotokoll-Tool hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen die Option aus **MCP-Servertool** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Tool für Modellkontextprotokoll hinzufügen

Feld	Beschreibung
Modellkontext-Protokollserver auswählen	Der Modellkontext-Protokollserver, den Sie dem Tool hinzufügen möchten. **Hinweis:** Überprüfen Sie, ob der MCP-Server authentifiziert ist, bevor Sie das MCP-Tool einem KI-Agent hinzufügen. Wenn der MCP-Server nicht authentifiziert ist, erhalten Sie die Fehlermeldung „Authentifizierung ist erforderlich, um Tools anzuzeigen. Öffnen Sie den MCP-Serverdatensatz, um sich zu authentifizieren.“
Tool auswählen	Das Tool, das Sie über den Modellkontext-Protokollserver hinzufügen möchten.
Name	Name des Modellkontextprotokoll-Tools.
Tool und Beschreibung	Beschreibung des Modellkontextprotokolls und dessen Unterstützung für Ihren KI-Agent. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das LLM (LLM) gesendet.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für das ausgewählte Modellkontextprotokoll-Tool: ○ **Überwacht** : Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter sind während der Ausführung dieses Modellkontextprotokoll-Tools erforderlich, während der KI-Agent ausgeführt wird. ○ **Autonom** : Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Modellkontextprotokoll-Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung in Now Assist Bereich oder 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.

Feld	Beschreibung
	○ **Ja** ○ **Nein**
Nachricht wird verarbeitet	Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
Ausgabetransformationsstrategie	Stil für das LLM zur Darstellung der Ergebnisse. ○ Keine ○ Präzise ○ Absatz ○ Ausführlich ○ Anwenderdefiniert

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Modellkontextprotokoll-Tool wird in der Liste Modellkontextprotokolltools auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Testen Sie einen KI-Agent

Analysieren Sie die Leistung eines KI-Agents mit dem hinzugefügten Modellkontextprotokoll-Tool, um sicherzustellen, dass er so funktioniert, wie Sie ihn definiert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen KI-Agent und ein Modellkontextprotokoll für ihn als Tool erstellt haben, testen Sie ihn, um sicherzustellen, dass er so funktioniert, wie Sie ihn definiert haben. Suchen Sie nach dem KI-Agent, den Sie testen möchten, und wählen Sie die Version aus der Dropdown-Liste Version aus, und stellen Sie eine Aufgabe mit einer kurzen Zusammenfassung und einer Referenznummer in bereit **Aufgabe** Feld, um mit dem Testen des KI-Agents zu beginnen.

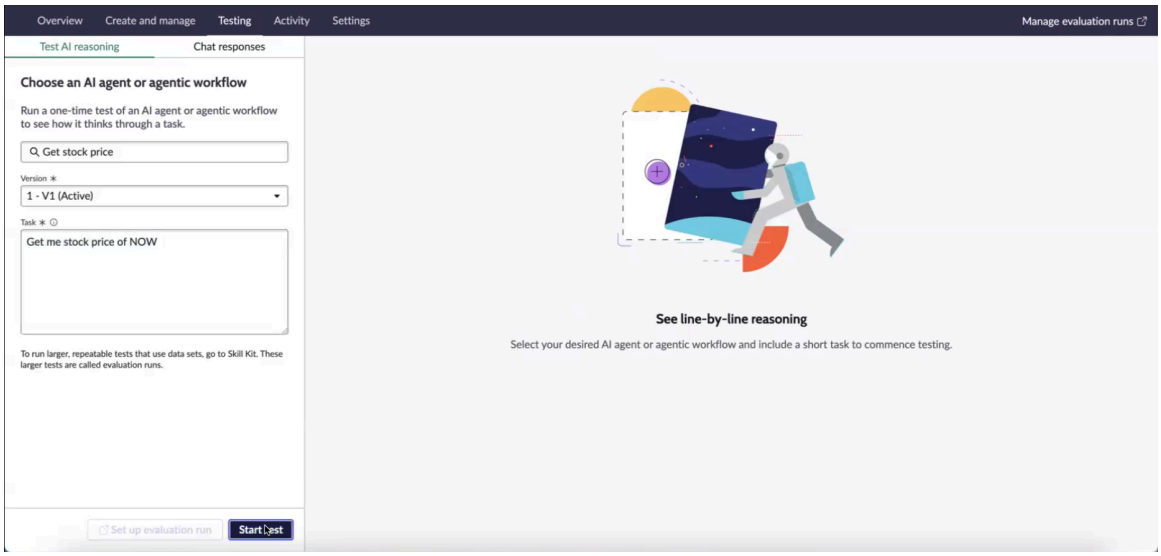
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Tests**an.
2. In **Testen Sie die KI-Begründung** Verwenden Sie die Suchleiste, um den KI-Agent zu suchen und auszuwählen, den Sie testen möchten.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Version die Version des KI-Agents aus.
4. In **Aufgabe** Feld eine kurze Zusammenfassung der zu erfüllenden Aufgabe bereitstellen.

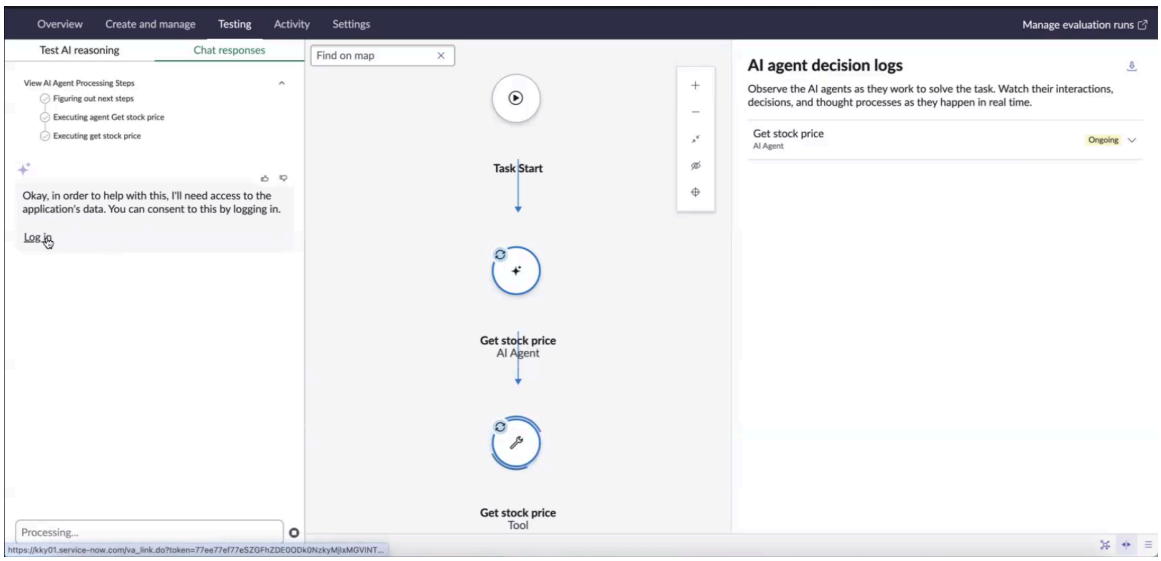
   Hinweis:
   Fügen Sie in der Aufgabenzusammenfassung eine Referenznummer oder einen bestimmten Datensatz hinzu, um während der Tests bessere Ergebnisse zu erzielen.

5. Wählen Sie Aus **Test 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.



Sie werden zu weitergeleitet **Chat-Antworten** Registerkarte, auf der Sie sehen können Now Assist Vorgänge zum Testen des KI-Agents werden ausgeführt.

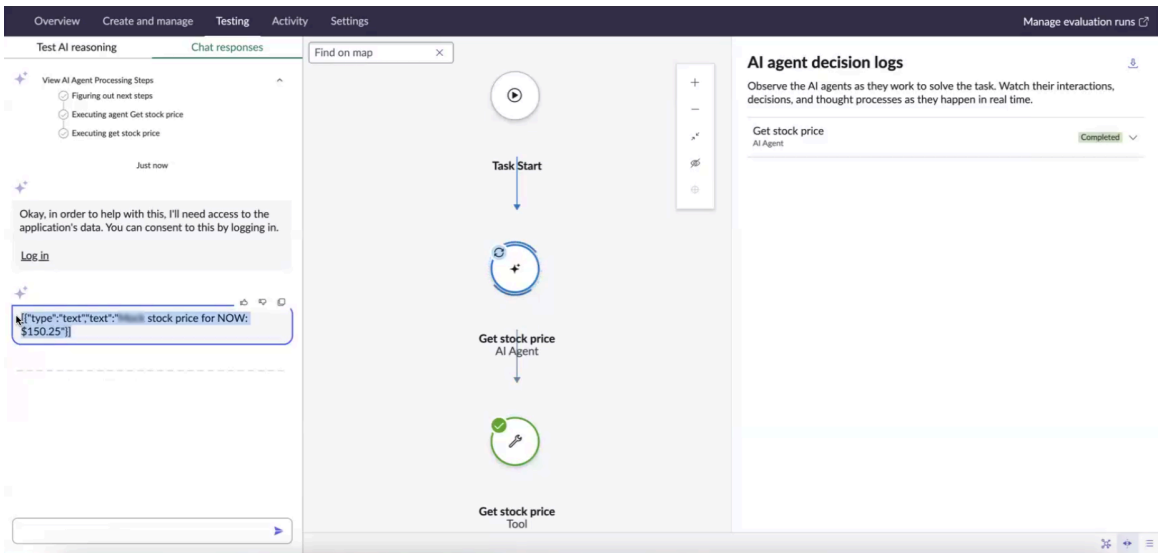


6. Wählen Sie Aus **Melden Sie sich an** Und authentifizieren Sie den MCP-Server, um den Test abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anmeldung ist nur sichtbar, wenn der Server nicht authentifiziert ist.
- Durch Aktivieren des Zugriffs auf den MCP-Server wird die gesamte Testseite aktualisiert und die Tests auf der Registerkarte Chat-Antworten fortgesetzt. Das für die Authentifizierung verwendete OAuth-Token wird in der Tabelle „OAuth-Anmeldeinformationen“ [oauth_credential] gespeichert.



Modellkontext-Protokoll-Client Referenz

Finden Sie weitere Informationen zu Anwenderrollen, Tabellen und den verschiedenen Eigenschaften, die mit installiert werden Modellkontext-Protokoll-Client Anwendung.

MCP-Client - Rollen

Die folgenden Rollen werden mit installiert Modellkontext-Protokoll-Client Plugin [sn_mcp_Client].

In verwendete Rollen MCP-Client

Rolle	Beschreibung
MCP-Client-Administrator [sn_mcp_Client.admin]	Administrator der Anwendung. Ein Anwender mit der Rolle sn_mcp-Client.admin kann Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. **Hinweis:** Die Rolle sn_aia.admin enthält die Rolle sn_mcp_Client.admin, eine Rollenvererbung bei der Plugin-Aktivierung.
MCP-Client-Viewer [sn_mcp_Client.Viewer]	Schreibgeschützter Zugriff auf die Anwendung. Ein Anwender mit der Rolle „sn_mcp_Client.Viewer“ hat Lese- und Berichtszugriff auf alle 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.

In verwendete Rollen MCP-Client (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Hinweis: Die Rolle „sn_aia.Viewer“ enthält die Rolle „sn_mcp_Client.Viewer“, eine Rollenvererbung bei der Plugin-Aktivierung.

MCP-Client-Systemeigenschaften

Die folgenden Systemeigenschaften werden mit installiert Modellkontext-Protokoll-Client Plugin [sn_mcp_Client].

Systemeigenschaften, die für die Konfiguration verwendet werden MCP-Client

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_aia.enable_mcp_Tool	Aktiviert den Zugriff auf MCP-Client-Tool auf Ihrem ServiceNow Instanz. Standardwert: **false**

MCP-Client Tabellen

Die folgenden Tabellen werden standardmäßig mit der Installation von installiert Modellkontext-Protokoll-Client Plugin [sn_mcp_Client].

Tabellen, die zum Konfigurieren verwendet werden MCP-Client

Tabelle	Beschreibung
MCP-Ausführungsprotokolle [sn_mcp_Execution_Logs]	Listet die Anforderung und Antwort auf, die Methode (Toolaufruf oder Toolliste), die zusammen mit der zugeordneten Sitzung ausgeführt wurde. Die Tabelle „Ausführungsprotokolle“ hilft auch beim Debuggen und zeigt an, ob Fehler vorliegen.
MCP-Client Server-Sitzungszuordnungen[sn_mcp_Client_Server_Session_Mapping]	Listet die dem Server zugeordneten Sitzungen auf der Unterstützung der Fähigkeiten auf.
Modellkontext-Protokollserver [sn_mcp_Server]	Listet die MCP-Server auf.

[store-future: BEGIN review]

Now Assist-KI-Webagenten

Now Assist KI-Webagent ist eine Chat- und Browseroberfläche, die in einer ServiceNow-Instanz ausgeführt wird, um Ihnen bei der Bewältigung komplexer oder sich wiederholender Aufgaben im zu helfen ServiceNow AI Platform Und andere Drittparteieigenschaften. Es „sieht“ und „interagiert“ mit ServiceNow Schnittstelle wie Sie – Klicken, Eingabe und Scrollen – zum Ausführen von Aktionen in Ihrem Namen erstellen würden.

Automatische Übersetzung

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

Web-Agents Übersicht

Now Assist KI-Web-Agents sind eine Art KI-Agent, der vom Orchestrator aufgerufen wird. Im Gegensatz zu anderen KI-Agents jedoch Now Assist KI-Web-Agents bleiben im Browser und verwenden keine vorkonfigurierten APIs, Skripts oder andere Back-End-Logik. Sie fungieren als interaktive, sichtbare Assistenten, die menschliches kritisches Denken und Entscheidungsprozesse durch UI-Aktionen nachahmen. Teilen Sie einem Webagent einfach mit, was Sie benötigen, von der Aktualisierung von Anwenderrollen bis zur Planung von Wartungsarbeiten, und er übernimmt die Arbeit für Sie – nahtlos und hinter den Kulissen. Sie führt Aufgaben auf ähnliche Weise aus wie Menschen, die mit der Anwenderoberfläche interagieren: Visuelles Verständnis der Bildschirme, Überprüfung der UI-Elemente und anschließende Begründung, um die nächsten Schritte zu bestimmen.

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.

Now Assist KI-Webagent Anwender

Now Assist KI-Web-Agents sind für alle Anwender gedacht, die Aufgaben in Enterprise-Anwendungen ausführen müssen und die Workflows und Daten auf dem verankern möchten ServiceNow Plattform. Anfordernde Personen, Erfüller, Ersteller und Administratoren können Anwendungsfälle nutzen.

Anwender müssen herunterladen und installieren Google Chrome Browsererweiterung lokal und konfigurieren Sie sie, um eine Verbindung zu einem Ziel herzustellen ServiceNow Instanz. Informationen hierzu finden Sie unter Installieren Sie die Browsererweiterung für Now Assist KI-Webagenten. Auf der ServiceNow Instanz muss ein Administrator mindestens einen Workflow konfigurieren, an dem ein Webagent beteiligt ist. Informationen hierzu finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Workflow für einen Now Assist-KI-Webagent.

Betrieb von Now Assist KI-Webagent

Anwender können darauf zugreifen Now Assist KI-Web-Agents von Now Assist Bereich. Der Webagent stellt Updates zu seinem Prozess im Chat des Bereichs bereit. Als Option für den Anwender kann der Webagent auch regelmäßige Screenshots der externen Websites bereitstellen, die er navigiert.

Wenn eine externe Website eine Anmeldung erfordert, benachrichtigt der Webagent den Anwender im Chat. Der Anwender wechselt auf der separaten Browserregisterkarte zur externen Website, stellt Anmeldeinformationen bereit und wechselt dann zurück zu Now Assist Bereich.

Wenn der Chat geschlossen wird, hat der Anwender die Möglichkeit, das Chatprotokoll einschließlich Screenshots 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.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Now Assist KI-Web-Agents , Siehe:

- Installieren Sie die Browsererweiterung für Now Assist KI-Webagenten
- Konfigurieren Sie zulässige Websites für Now Assist-KI-Webagenten
- Konfigurieren Sie einen Workflow für einen Now Assist-KI-Webagent
- Testen Sie einen Now Assist KI-Webagent oder Workflow
- Mit einem Now Assist-KI-Webagent im Now Assist-Bereich
- Löschen Sie einen Now Assist Chat-Protokoll des KI-Webagenten

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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Installieren Sie die Browsererweiterung für Now Assist KI-Webagenten

Erste Schritte mit Now Assist KI-Webagent durch Herunterladen und Installieren von **ServiceNow-Webautomatisierung** Browsererweiterung lokal. Mit der Browsererweiterung kann der Web Agent mit externen Websites interagieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Ihr Systemadministrator muss mindestens einen einrichten Now Assist KI-Webagent in ServiceNow® Instanz, mit der Sie eine Verbindung herstellen möchten.
- Bestätigen Sie die URL (Hostname) von ServiceNow Instanz. Beispiel: https://<instance-name>.service-now.com/ . Diese URL ist erforderlich, um eine Verbindung mit herzustellen ServiceNow Instanz und ITS Now Assist KI-Webagent.
- Erforderliche Rolle: keine Sie müssen über Berechtigungen zum Herunterladen und Installieren von Browsererweiterungen in verfügen Google Chrome Browser.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit ServiceNow Webautomatisierungs-Browsererweiterung, A Now Assist KI-Webagent öffnet eine Browserregisterkarte, um zu Websites von Drittparteien zu navigieren. Jeder Anwender, der einen aufrufen möchte Now Assist KI-Webagent muss die Browsererweiterung lokal auf dem installieren Google Chrome Browser.

Laden Sie die Erweiterung herunter, und installieren Sie sie aus dem Google Chrome webstore mit dem folgenden Verfahren.

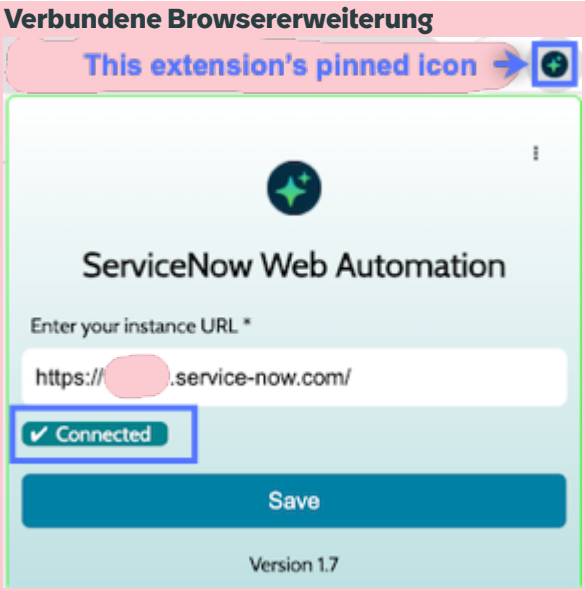
Prozedur

1. Laden Sie die Browsererweiterung aus dem herunter Google Chrome webstore, indem Sie zu navigieren https://chromewebstore.google.com/detail/servicenow-rpa-chrome-ext/bnaofpgjajbimmicdiipemhmheafhgkb Wählen Sie dann aus **Zu Chrome hinzufügen** .
2. In Ihrem Google Chrome Geben Sie die Browseradressleiste ein chrome://Extensions/ .
3. Auf der **Erweiterungen** Schließen Sie die Installation ab, indem Sie festlegen **Entwicklermodus** Schalten Sie den Schalter ein, und wählen Sie dann aus **Laden entpackt** .
   Verlassen **Entwicklermodus** Ein. Diese Einstellung ist erforderlich, damit der Webagent mit externen Websites interagieren kann.
4. **Wahlweise:** Das Symbol dieser Erweiterung durch Öffnen an die Browsermenüleiste anheften **Erweiterungen Verwalten** In Google Chrome, Wird gefunden *ServiceNow* **Webautomatisierung** , Und dann auswählen **An Symbolleiste anheften** In den Erweiterungsdetails.
5. Öffnen Sie *ServiceNow***Webautomatisierung** Erweiterung, mit Now Assist Symbol, wenn Sie es an die Browsermenüleiste angeheftet haben.
6. In **Geben Sie Ihre Instanz-URL ein** Feld der Erweiterung: Geben Sie den Hostnamen des ein ServiceNow Instanz, mit der Sie eine Verbindung herstellen möchten, im Format https://<instance-name>.service-now.com/ , Und speichern Sie dann.
7. Melden Sie sich mit Ihrem normalen Anmeldeverfahren bei der von Ihnen konfigurierten Instanz an.

   Hinweis:
   Wenn in der Instanz bereits Browserfenster geöffnet waren, müssen Sie die Fenster möglicherweise neu laden, um eine erfolgreiche Verbindung mit der Browsererweiterung herzustellen.

8. Stellen Sie sicher, dass die Bestätigungsnachricht in der Browsererweiterung angezeigt wird: **Verbunden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Speichern** In der Browsererweiterung, um die Instanz-URL beizubehalten.

Nächste Maßnahme

Nach der Installation, Konfiguration und Verbindung der Browsererweiterung können Sie einen verwenden Now Assist KI-Webagent. Detaillierte Anweisungen finden Sie unter Mit einem Now Assist-KI-Webagent im Now Assist-Bereich.

Wenn Sie sich von der Instanz abmelden, wird die Nachricht angezeigt **Verbindung Getrennt** Wird in der Browsererweiterung angezeigt. Diese Meldung wird auch angezeigt, wenn ein Browserfenster in Ihrer Instanz inaktiv ist. Die Erweiterung muss verbunden sein, um einen zu verwenden Now Assist KI-Webagent.

Um eine Verbindung mit herzustellen Now Assist KI-Webagent auf einer anderen Instanz: In *ServiceNow***Webautomatisierung** Erweiterung: Aktualisieren Sie den Hostnamen im Feld **Geben Sie Ihre Instanz-URL ein** , Und wählen Sie aus **Speichern** .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie zulässige Websites für Now Assist-KI-Webagenten

Geben Sie eine Liste von Websites an, die Now Assist KI-Web-Agents dürfen öffnen. Nur Websites in der zulässigen Liste können von Web Agents aufgerufen werden.

Vorbereitungen

Legen Sie Ihren Anwendungsbereich auf fest Now Assist KI-Webagent.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist KI-Web-Agents führen Aufgaben auf Websites von Drittparteien als Antwort auf die Anforderungen Ihrer Anwender aus. Sie können die Websites steuern, die Ihr Webagent besuchen kann, indem Sie eine Systemeigenschaft aktualisieren.

Anfänglich ermöglicht diese Systemeigenschaft den Zugriff auf alle Websites mit einem einzelnen Sternchen (*) als Standardwert. Wenn Sie eine Liste der zulässigen Sites eingeben, sind die Aktionen des Webagenten auf die Sites in der Liste beschränkt.

Automatische Übersetzung

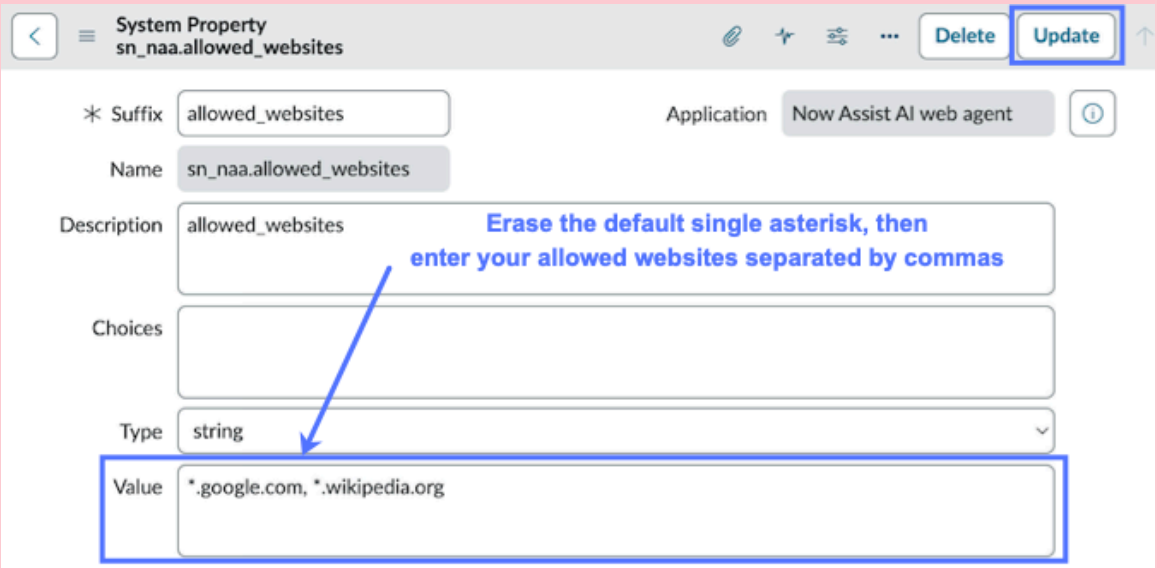
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Die Now Assist KI-Webagent überprüft seinen Zugriff auf das Internet, indem er zuerst öffnet Google. Wenn der Webagent nicht öffnen darf Google, Kann mit seiner Aufgabe nicht fortgefahren werden. Achten Sie darauf, einzubeziehen `google.com` Oder `*.google.com` In der zulässigen Liste.

Fügen Sie beim Konfigurieren einer zulässigen Liste die Websites Ihrer Organisation hinzu. Beziehen Sie Ihre Stakeholder ein, um zu bestimmen, welche Websites zugelassen werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** [sys_properties.list].
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `sn_naa.allowed_websites`Eigenschaft, und öffnen Sie den zugehörigen Datensatz.
3. In den Datensätzen **Wert** Löschen Sie das einzelne Sternchen (*), und geben Sie die Websites ein, die Sie zulassen möchten, gemäß der folgenden Anleitung.
   - Trennen Sie die Websites durch Kommas (kommagetrennte Liste).
   - Geben Sie Websites als Hostnamen ohne Protokolle ein, z. B. `example.com` .
   - Lassen Sie alle Subdomänen auf einer Website durch Verwendung eines Sternchens zu. Das Format `*.example.com` Ermöglicht abc.example.com, xyz.example.com usw.
   - Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf einschließen Google Durch Eingabe `google.com` Oder `*.google.com` .



4. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um Ihre Änderungen zu speichern, und testen Sie zur Bestätigung. Informationen zum Testen finden Sie unter Testen Sie einen Now Assist KI-Webagent oder Workflow.

Ergebnisse

Die zulässige Liste wird sofort implementiert. Ihr Now Assist KI-Web-Agents können nur auf die Websites in der Liste zugreifen, und andere Websites sind eingeschränkt.

Wenn Ihre Anwender eine Anforderung an eine Website stellen, die nicht in der zulässigen Liste aufgeführt ist, stoppt das System die Aktion und zeigt eine Fehlermeldung wie an Beim Verarbeiten der Anforderung ist ein Fehler aufgetreten (Der genaue Wortlaut kann variieren.)

[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.

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie einen Workflow für einen Now Assist-KI-Webagent

Erstellen Sie einen Now Assist KI-Webagent, der Ihren Anwendern durch Konfiguration eines Workflows zur Verfügung steht.

Vorbereitungen

Legen Sie Ihren Anwendungsbereich auf fest **Now Assist-KI-Webagent** .

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

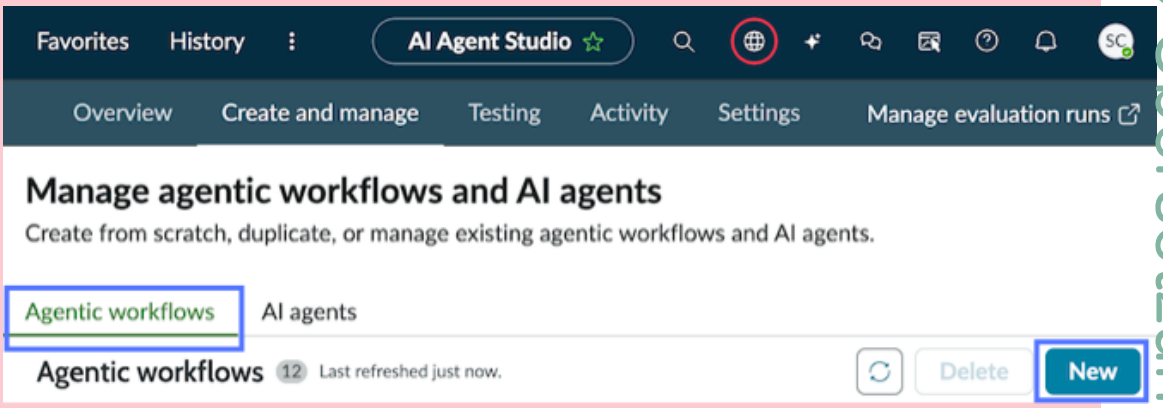
Ein Web Agent mit dem Namen **Webautomatisierungs-Agent** Wird bei der Installation standardmäßig bereitgestellt Now Assist KI-Web-Agents. Erstellen Sie einen Workflow, der auf diesen Webagent verweist, damit Ihre Anwender den Workflow in finden und verwenden können Now Assist Bereich.

Stellen Sie sicher, dass der erweiterte Chat in verfügbar ist Now Assist Bereich. Die **Webansicht** Der Bereich ist nur verfügbar, wenn der erweiterte Chat aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterter Chat.

Weitere Informationen zu KI Agent Studio finden Sie unter KI-Agenten erstellen.

Prozedur

1. Bestätigen Sie, dass Sie sich im Anwendungsbereich Now Assist KI-Webagent befinden, und navigieren Sie zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie aus **Agentic-Workflows** Registerkarte.

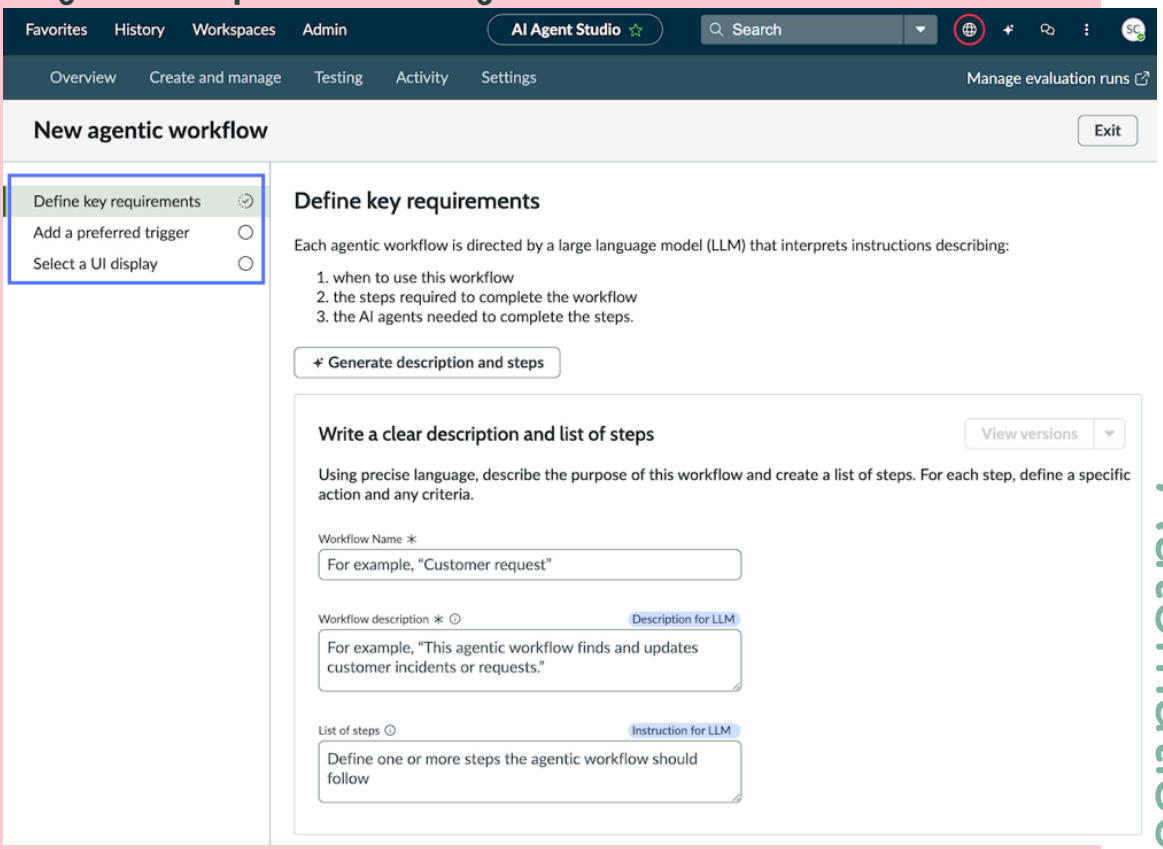


3. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Öffnen eines geführten Setups mit drei Schritten.

Automatische Übersetzung

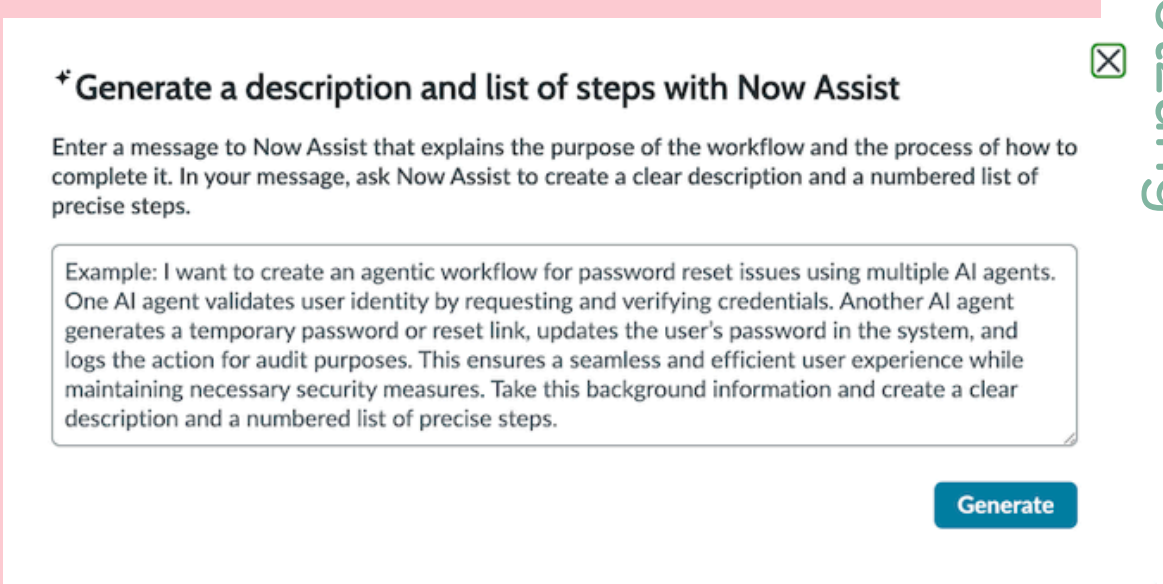
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Das geführte Setup für einen neuen agentischen Workflow



4. In **Definieren Sie wichtige Anforderungen** Schritt des geführten Setups, füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .

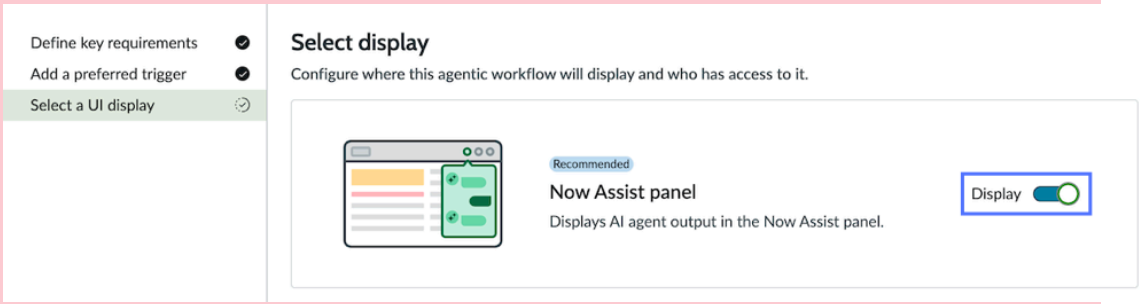
5. **Wahlweise:** Wählen Sie im Schritt „wichtige Anforderungen definieren“ die Option aus **Generieren Sie eine Beschreibung und Schritte** Um ein modales Element zu öffnen, wo Now Assist Kann beim Verfassen von Anweisungen für das LLM basierend auf dem von Ihnen eingegebenen Text helfen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Bei **Fügen Sie einen bevorzugten Auslöser hinzu** Schritt des geführten Setups: Keinen Auslöser festlegen (leer lassen), dann auswählen **Speichern und fortfahren** .
7. In **Wählen Sie eine UI-Anzeige aus** Schritt des geführten Setups, schalten Sie um Now Assist Bereich zu Anzeige , Und wählen Sie dann aus **Speichern und testen** .



Ergebnisse

Der von Ihnen erstellte Workflow wird in verfügbar Now Assist Bereich für die von Ihnen festgelegten Anwender.

Sie werden zu weitergeleitet **Wird Getestet** Registerkarte von KI Agent Studio. Informationen zum Testen finden Sie unter Testen Sie einen Now Assist KI-Webagent oder Workflow.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Testen Sie einen Now Assist KI-Webagent oder Workflow

Testen Sie einen Now Assist KI-Webagent oder Workflow in KI Agent Studio, um seine Leistung zu bewerten.

Vorbereitungen

- Bestätigen Sie, dass *ServiceNow***Webautomatisierung** Die Browsererweiterung wird derzeit angezeigt **Verbunden** An Ihren ServiceNow® Instanz. Alle Browserfenster in Ihrer Instanz müssen derzeit aktiv und angemeldet sein. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die Browsererweiterung für Now Assist KI-Webagenten.
- Stellen Sie sicher, dass der erweiterte Chat in verfügbar ist Now Assist Bereich. Der Webansichtsbereich ist nur verfügbar, wenn der erweiterte Chat aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterter Chat.
- Die Now Assist KI-Webagent überprüft seinen Zugriff auf das Internet, indem er zuerst den Hauptbildschirm öffnet Google Website. Wenn Sie eine Allow-Liste implementiert haben, stellen Sie sicher, dass google.com zulässig ist. Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie zulässige Websites für Now Assist-KI-Webagenten.
- Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als KI-Agent-Administrator können Sie manuelle Tests von ausführen Now Assist KI-Web-Agents in KI Agent Studio durch Bereitstellung einer Aufgabe oder Anforderung im Testmodul. Tests umfassen die Anwender-Experience, wie in dargestellt Now Assist Bereich sowie zusätzliche Informationen für Administratoren. Diese Informationen werden in einer geteilten Ansicht in der Knotenansicht 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.

- Die KI-Prozesszuordnung zeigt ein Diagramm der Agent-Orchestration an.
- Entscheidungsprotokolle für KI-Mitarbeiter enthalten Berichte zur Begründung des Webagenten bei der Verarbeitung Ihrer Anforderung.

Da generative KI nicht deterministisch ist, versuchen Sie es mit mehreren Testläufen einer Aufgabe. Die Antworten und Ergebnisse des Webagenten können von einem Testlauf zum anderen variieren. Ihre Testläufe sind in aufgeführt **Aktivität** Registerkarte von KI Agent Studio.

Prozedur

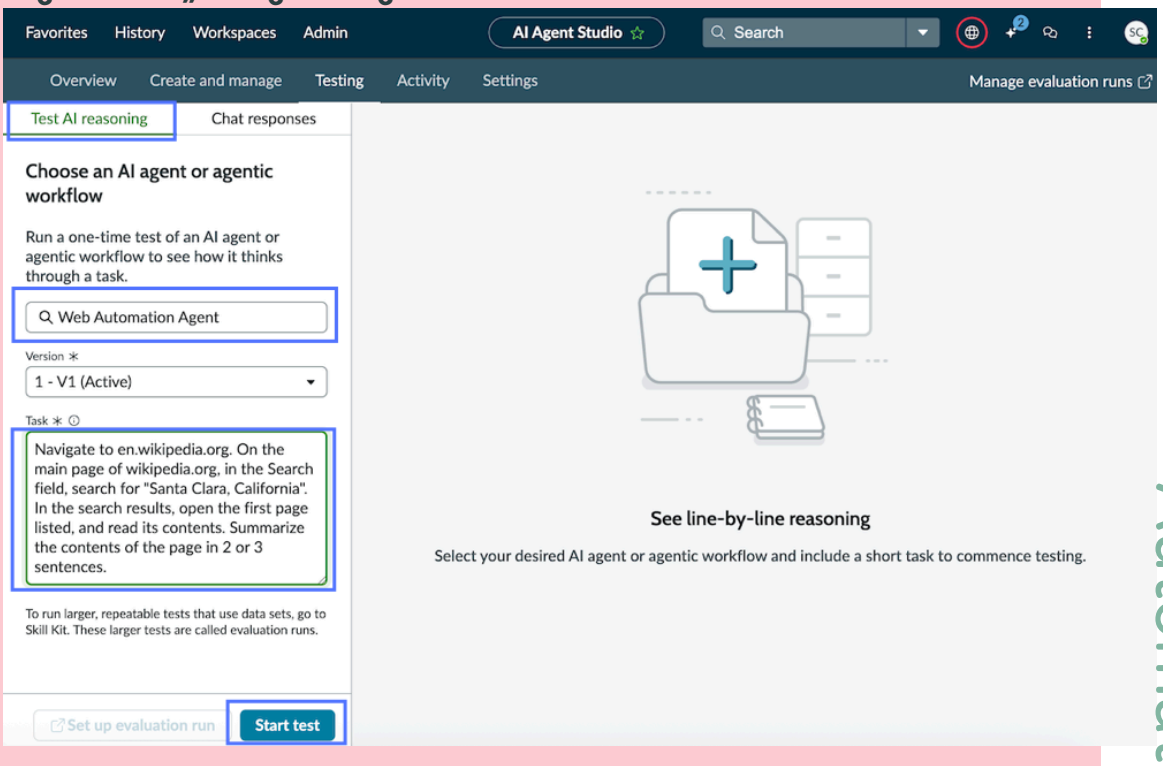
1. Bestätigen Sie, dass die Browsererweiterung angezeigt wird **Verbunden** , Navigieren Sie dann in Ihrer Instanz zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Tests**an.
   Das Testmodul wird für geöffnet **Testen Sie die KI-Begründung** Registerkarte.
2. In **Testen Sie die KI-Begründung** Füllen Sie die Felder aus.

Testen Sie KI-Begründungsfelder

Feld	Beschreibung
Suchen	Sie können entweder einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Workflow testen. Geben Sie Ein `Webautomatisierungs-Agent` Oder der Name des konfigurierten Workflows.
Version	(Optional) dieses Feld füllt automatisch die neueste aktive Version Ihres Suchelements aus, Sie können jedoch in der Dropdown-Liste zu einer anderen aktiven Version wechseln.
Aufgabe	Geben Sie eine Anforderung ein, die typisch für Ihre Anwender und ihre Anforderungen ist. Beispielaufgaben: ○ Finden Sie die beste Kaffeemaschine auf Amazon.com? ○ Können Sie die neueste Rechnung von invoiceninja.com finden? ○ Navigieren Sie zu https://www.accuweather.com/. Geben Sie im Suchfeld „Postleitzahl 95054“ ein, und suchen Sie. Öffnen Sie in den Suchergebnissen die erste Seite. Suchen Sie die aktuelle Temperatur in Grad Fahrenheit, und geben Sie mir die Temperatur an. ○ Navigieren Sie zu en.wikipedia.org. Suchen Sie auf der Hauptseite von wikipedia.org im Suchfeld nach „Santa Clara, Kalifornien“. Öffnen Sie in den Suchergebnissen die erste aufgelistete Seite, und lesen Sie den Inhalt. Fassen Sie den Inhalt der Seite in 2 oder 3 Sätzen zusammen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „KI-Begründung testen“



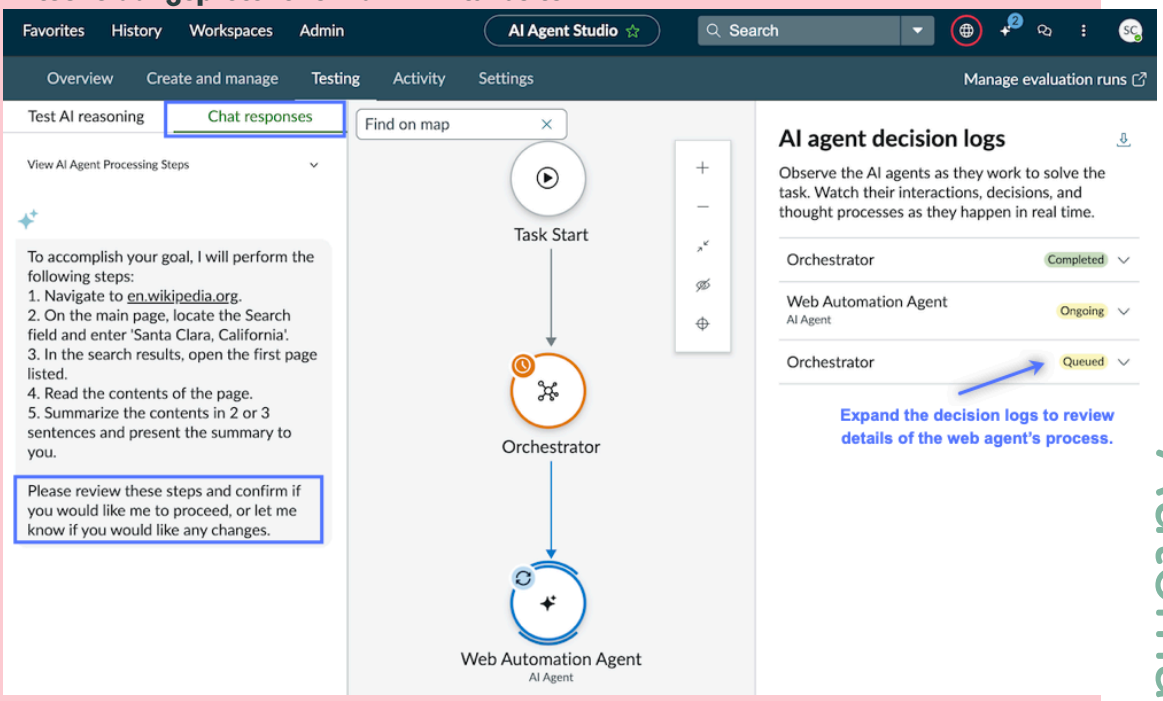
3. Wählen Sie Aus **Test starten** .

- Sie werden zu weitergeleitet **Chat-Antworten** Registerkarte. Hier können Sie mit dem Webagent auf die Art und Weise interagieren, wie ein Anwender dies tut Now Assist Bereich.
- Anfänglich wird auch die Knotenzuordnungsansicht angezeigt **KI-Prozesszuordnung** (Ein Diagramm der Service Desk-Mitarbeiter-Orchestration) und **KI-Agent-Entscheidungsprotokolle** .
- Unter **Zeigen Sie Verarbeitungsschritte für KI-Mitarbeiter an** , Druckt der Webagent einen Ausführungsplan mit nummerierten Schritten und fordert Ihre Bestätigung an. Sie müssen eine Bestätigung angeben, damit der Webagent fortfahren 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.

Registerkarte „Chat-Antworten“ und Knotenansicht mit Entscheidungsprotokollen für KI-Mitarbeiter

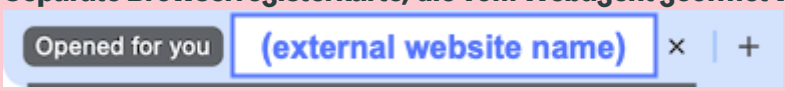


4. Überprüfen Sie den vorgeschlagenen Plan in **Chat-Antworten** Registerkarte, und geben Sie dann ein Fahren Sie fort Oder Genehmigen Wenn Sie zufrieden sind, dass der Webagent Ihre Anforderung verstanden hat.
5. **Wahlweise:** Wenn Sie mit dem Plan des Webagenten nicht zufrieden sind, versuchen Sie, Ihre Anforderung umzuformulieren.

> **Hinweis:**
> Das System zeigt möglicherweise einen Fehler in Bezug auf eine Setup-Konfiguration an, wenn dies der Fall ist ServiceNow Webautomatisierungs-Browsererweiterung ist getrennt. Stellen Sie sicher, dass die Browsererweiterung angezeigt wird **Verbunden** Durch Aktualisieren eines beliebigen Browserfensters.

6. Überwachen Sie den Prozess des Webagenten in KI Agent Studio, während der Webagent eine gleichzeitige Browserregisterkarte mit der Bezeichnung „geöffnet für Sie“ für Ihre Zielwebsite öffnet.

Separate Browserregisterkarte, die vom Webagent geöffnet wurde

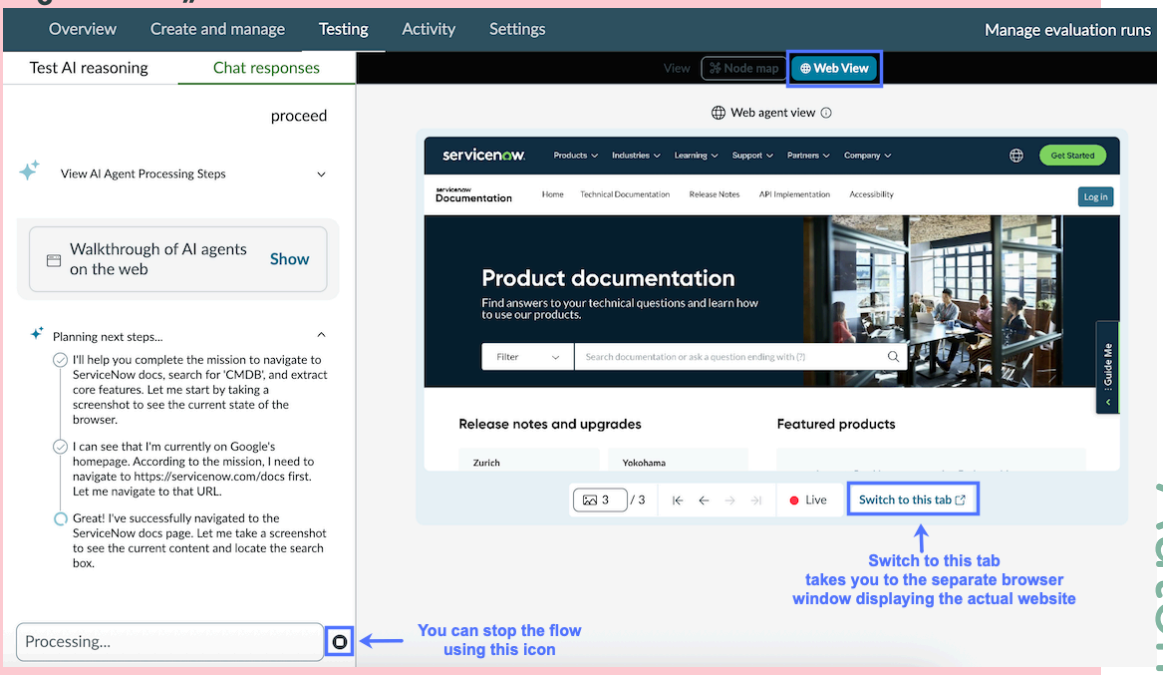


Wenn der Webagent mit der Navigation zur Website beginnt, **Webansicht** Wird automatisch geöffnet, um regelmäßige Screenshots anzuzeigen. (Ihre Anwender können die Webansicht in anzeigen Now Assist Durch Auswahl von Anzeigen im Bereich **Walk-through von KI-Agents im Web** Karte).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Chat-Antworten“ und Webansicht



7. **Wahlweise:** Wenn eine Website eine Anmeldung erfordert, benachrichtigt Sie der Webagent in Chat-Antworten, um Ihre Anmeldeinformationen einzugeben: Öffnen Sie die separate Browserregisterkarte für Ihre Website, melden Sie sich nach Bedarf an, und kehren Sie dann zum Fenster „KI Agent Studio“ zurück. Um die separate Browserregisterkarte zu öffnen, können Sie entweder auswählen **Wechseln Sie zu dieser Registerkarte** In der Webansicht oder können Sie direkt die Browserregisterkarte geöffnet für Sie auswählen.

Ergebnisse

Wenn der Test abgeschlossen ist:

- Der Webagent zeigt eine Zusammenfassung des Ergebnisses in an **Chat-Antworten** Bereich. Dies ist das Ergebnis, das Ihren Anwendern bereitgestellt wird, wenn sie sich in befinden Now Assist Bereich.
- Der Webagent schließt die separate Browserregisterkarte zur externen Website.
- Die Webansicht wechselt automatisch zurück zur Knotenansicht, wobei eine **Ende** Der Knoten wird in der KI-Prozesszuordnung angezeigt.
- Alle KI-Agent-Entscheidungsprotokolle werden angezeigt **Abgeschlossen** . Sie können Berichte zum Begründungsprozess überprüfen, indem Sie die Abschnitte des Entscheidungsprotokolls erweitern.

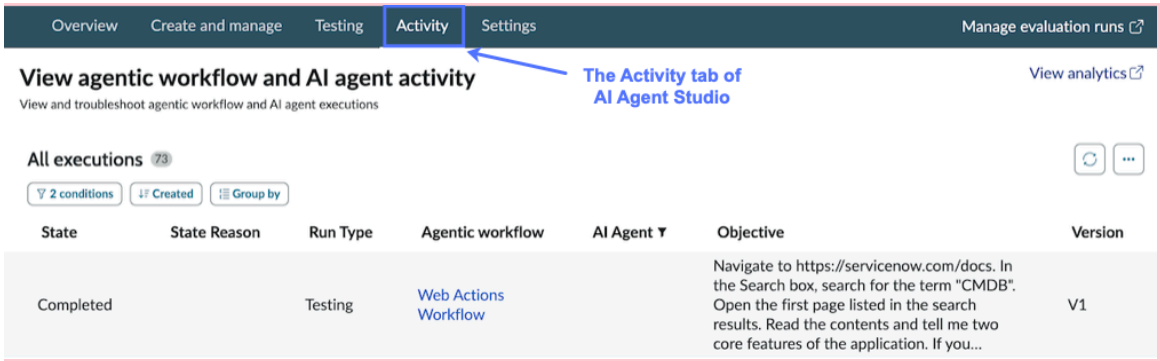
Zum Testen müssen Sie keine abschließende Bemerkung wie „Danke“ in den Chat eingeben. (Wird in tatsächlich verwendet Now Assist Bereich, hilft eine abschließende Bemerkung dem Webagent, die Absicht des Anwenders zu verstehen).

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie Informationen zu Ihren Testläufen in an **Aktivität** Registerkarte von KI Agent Studio. Der letzte Testlauf befindet sich oben in der Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwender können auf zugreifen Now Assist KI-Webagent mit Now Assist Bereich. Informationen finden Sie unter Mit einem Now Assist-KI-Webagent im Now Assist-Bereich.

Zugehörige Informationen

Testen Sie einen agentischen Workflow

Testen Sie einen KI-Agent
[End]

[store-future: BEGIN review]

Mit einem Now Assist-KI-Webagent im Now Assist-Bereich

Greifen Sie auf einen zu Now Assist KI-Webagent, der verwendet Now Assist Bereich. Verwenden Sie den Web Agent, um eine Aufgabe im Hintergrund auf einer externen Website auszuführen.

Vorbereitungen

- Sie müssen haben *ServiceNow***Webautomatisierung** Browsererweiterung in installiert Google Chrome Lokal. Informationen finden Sie unter Installieren Sie die Browsererweiterung für Now Assist KI-Webagenten.
- Bestätigen Sie den Namen des Workflows, der verwendet Now Assist KI-Webagent. Möglicherweise müssen Sie diesen Workflow anhand des Namens in auswählen Now Assist Bereich. Ihr ServiceNow Administrator hat diesen Workflow konfiguriert.
- Erforderliche Rolle: Sie müssen sich in einer Anwendergruppe oder Rolle befinden, der bzw. der Zugriff gewährt wurde Now Assist KI-Web-Agents. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Administrator, um Zugriff anzufordern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

A Now Assist KI-Webagent kann eine Aufgabe für Sie auf einer Website von Drittanbietern ausführen. Der Webagent öffnet die Website in einer separaten Browserregisterkarte im Hintergrund und meldet Ihnen die Aktionen in Now Assist Bereich. Während des Prozesses erfordert die Website möglicherweise Anmeldeinformationen für die Anmeldung oder die Akzeptanz der Bedingungen. In solchen Fällen fordert der Webagent Sie auf, vorübergehend zum Browserfenster der Website zu wechseln, damit Sie die erforderlichen Informationen eingeben können.

Sie können mit beginnen Now Assist KI-Webagent von Now Assist Bereich, wenn Ihr *ServiceNow***Webautomatisierung** Die Browsererweiterung ist mit Ihrer Instanz verbunden.

Hier sind Tipps zum Schreiben erfolgreicher Anforderungen für das 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.

- Stellen Sie sicher, dass Sie die URL Ihrer Zielwebsite im Format angeben https://www.example.com Oder example.com .
- Stellen Sie Ihre Anforderung klar. Geben Sie Ihr Ziel an.
- Listen Sie nach Möglichkeit Schritte auf, um das Ziel zu erreichen.

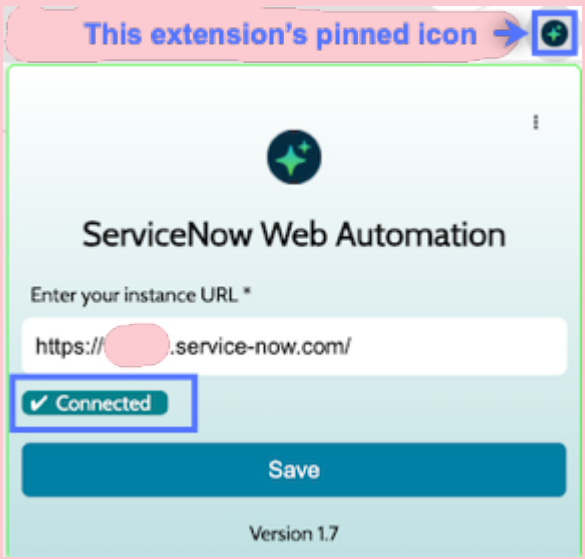
Beispiele für Aufgaben, die Sie anfordern können:

- Finden Sie die beste Kaffeemaschine auf Amazon.com?
- Können Sie die neueste Rechnung von invoiceninja.com finden?
- Navigieren Sie zu https://www.accuweather.com/. Geben Sie im Suchfeld „Postleitzahl 95054“ ein, und suchen Sie. Öffnen Sie in den Suchergebnissen die erste Seite. Suchen Sie die aktuelle Temperatur in Grad Fahrenheit, und geben Sie mir die Temperatur an.
- Navigieren Sie zu en.wikipedia.org. Suchen Sie auf der Hauptseite von wikipedia.org im Suchfeld nach „Santa Clara, Kalifornien“. Öffnen Sie in den Suchergebnissen die erste aufgelistete Seite, und lesen Sie den Inhalt. Fassen Sie den Inhalt der Seite in 2 oder 3 Sätzen zusammen.

In Ihren Konversationen mit Webagenten kann sich der tatsächliche Wortlaut der Fragen und Antworten von den folgenden Beispielen unterscheiden. Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereich, siehe Now Assist-Bereich.

Prozedur

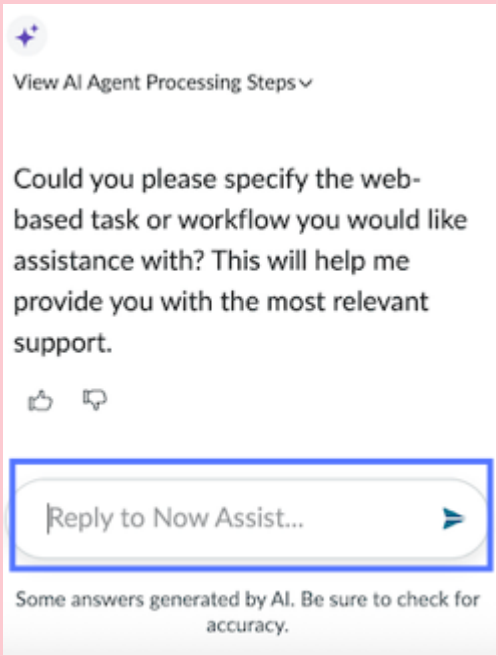
1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Und bestätigen Sie, dass alle für die Instanz geöffneten Fenster aktiv sind.
2. Öffnen Sie Ihren *ServiceNow***Webautomatisierung** Browsererweiterung, um zu bestätigen, dass sie angezeigt wird **Verbunden** .
   Die Browsererweiterung kann über das Menü „Erweiterungen“ in geöffnet werden Google Chrome, Oder wählen Sie das Symbol der Erweiterung aus, wenn Sie es an das Menü angeheftet haben.



3. Öffnen Sie in der Instanz, die in der Browsererweiterung konfiguriert ist Now Assist Bereich mit seinem Symbol .
   Now Assist -Bereich begrüßt Sie und fragt, wie es Ihnen helfen kann.
4. Wählen Sie unter den verfügbaren Optionen den Namen des Workflows aus, der einen verwendet Now Assist KI-Webagent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Im Bereich werden Details zu Ihrer Anforderung angefordert.



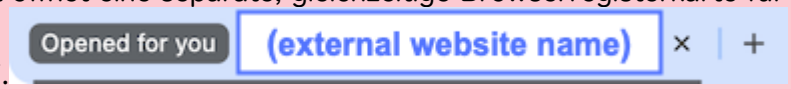
5. In **Antworten Sie an** *Now Assist* Geben Sie Details zur Aufgabe ein, die der Webagent für Sie ausführen soll.
6. Der Webagent schlägt einen Ausführungsplan vor und bittet um Ihre Bestätigung. Geben Sie ein Fahren Sie fort Oder Genehmigen Wenn der Plan richtig aussieht.
   Nachdem Sie die Genehmigung angegeben haben, beginnt der Web Agent mit der Ausführung seines Plans. Es stellt Updates zu seinem Prozess in bereit Now Assist Bereich.
7. **Wahlweise:** Wenn Sie mit dem Plan des Webagenten nicht zufrieden sind, versuchen Sie, Ihre Anforderung umzuformulieren.

Hinweis:
Wenn ein Setup-Konfigurationsfehler auftritt, überprüfen Sie den *ServiceNow* **Webautomatisierung** Browsererweiterung. Wenn die Browsererweiterung angezeigt wird **Verbindung Getrennt** , Versuchen Sie, alle Browserfenster in Ihrer Instanz zu aktualisieren, um sicherzustellen, dass sie aktiv sind.

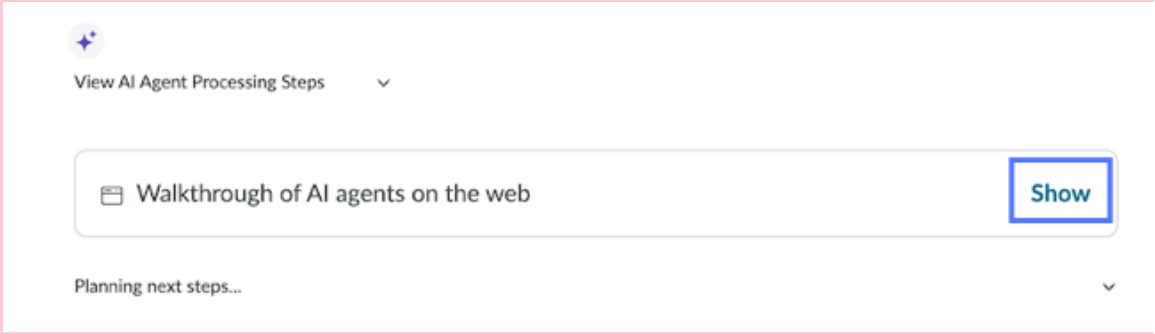
8. Überwachen Sie die Aktualisierungen des Webagenten in Now Assist Bereich.
   Sie können Folgendes sehen:

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

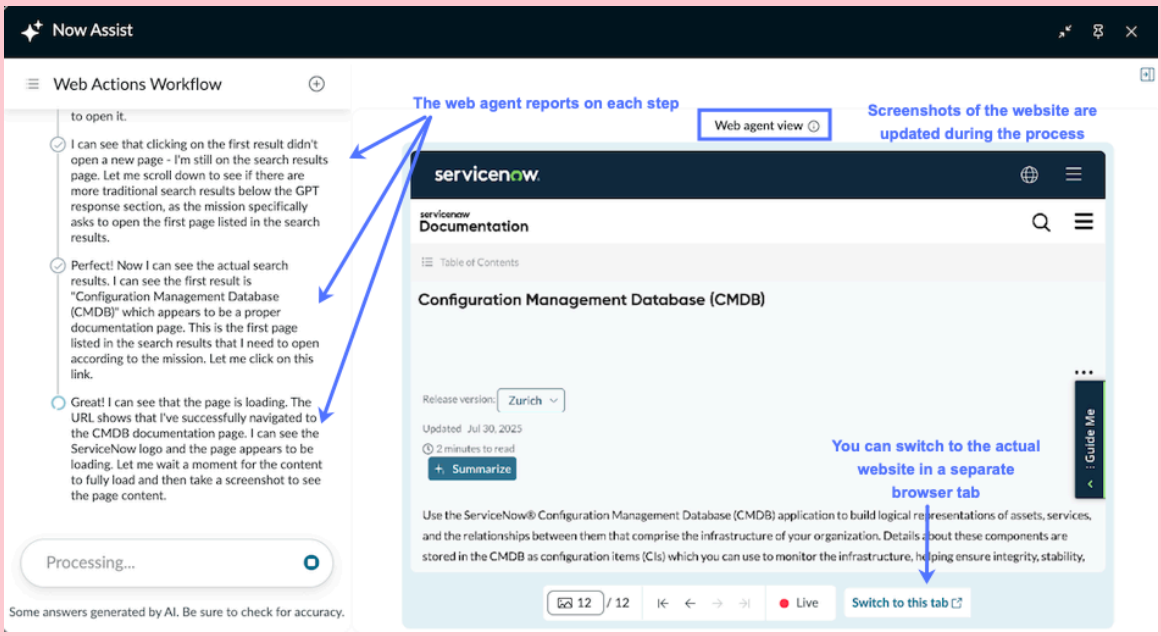
- Der Webagent öffnet eine separate, gleichzeitige Browserregisterkarte für die Website der Drittpartei.



- Unter **Zeigen Sie Verarbeitungsschritte für KI-Mitarbeiter an** , Bietet der Bereich die Anzeige von Screenshots seiner Aktionen an: **Walk-through von KI-Agents im Web**.

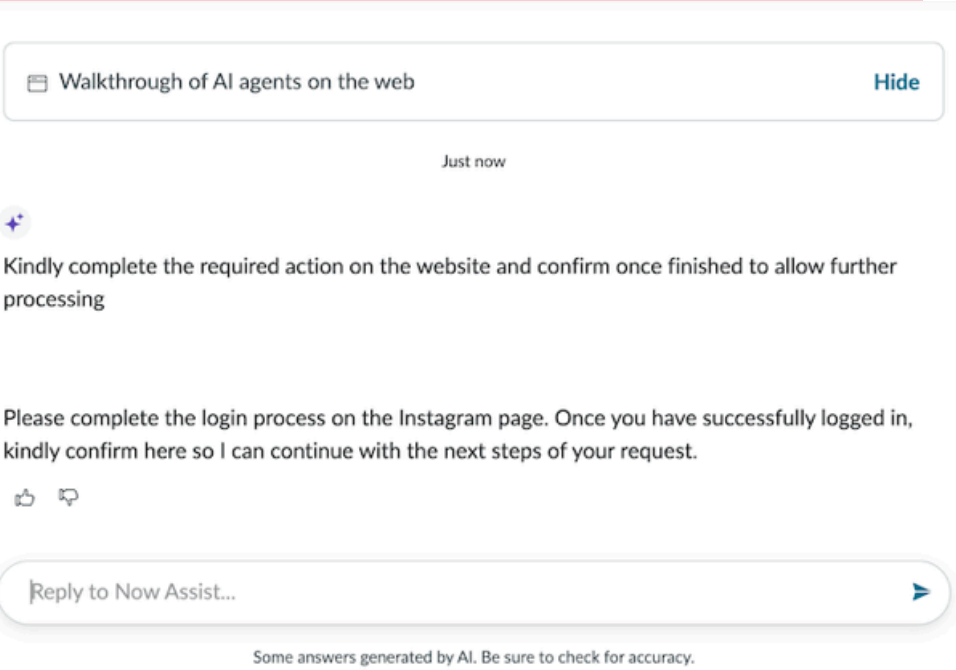


9. **Wahlweise:** Um Screenshots der Website anzuzeigen, während der Webagent die Verarbeitung durchführt, wählen Sie aus **Anzeigen** Bei Walkthrough von KI-Agents im Web.
Die Now Assist Bereich wird erweitert und öffnet **Webansicht** Bereich auf Canvas.



10. **Wahlweise:** Wenn der Webagent Sie darüber informiert, dass für die Website eine Anmeldung oder Nutzungsvereinbarung erforderlich ist, wechseln Sie zu **Für Sie geöffnet** Browser-Registerkarte, um die Informationen direkt einzugeben.

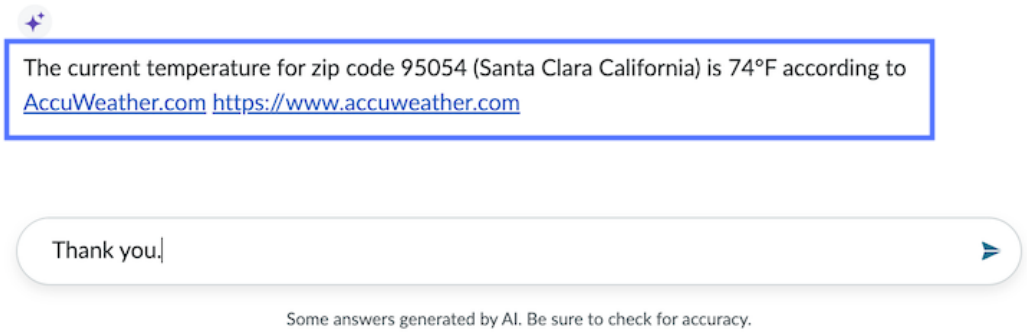
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



(Optional)

Kehren Sie zu zurück Now Assist Bereich in Ihrer Instanz, wenn Sie die Anmeldung abgeschlossen haben. In **Antworten Sie an** *`Now Assist`*, Bestätigen Sie, dass Sie bereit sind, fortzufahren.

11. Wenn der Webagent zufriedenstellende Ergebnisse in zurückgibt Now Assist Bereich-Chat, geben Sie ein Schließen ein, z. B. Vielen DankUm dem Web Agent zu signalisieren, dass die Aufgabe abgeschlossen ist.



Ergebnisse
Der Webagent schließt die separate Browserregisterkarte zur externen Website. Ihr Chat wird in den Abschnitt Abgeschlossen von verschoben Now Assist Bereich.

Nächste Maßnahme
Sie können die Chat-Anmeldung in löschen Now Assist Bereich. Detaillierte Anweisungen finden Sie unter Löschen Sie einen Now Assist Chat-Protokoll des KI-Webagenten.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Löschen Sie einen Now Assist Chat-Protokoll des KI-Webagenten

Nachdem Sie eine Web Agent-Sitzung geschlossen haben, können Sie den Chat löschen. Durch das Löschen Ihres Chatprotokolls wird der Chatverlauf dieser Sitzung, einschließlich Screenshots, dauerhaft gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Schließen Sie mindestens eine Interaktion mit Now Assist KI-Webagent. Aktive Chats können nicht gelöscht werden.
- Erforderliche Rolle: keine Nur der Anwender, der die Web Agent-Sitzung geöffnet hat, kann den Chat der Sitzung löschen.

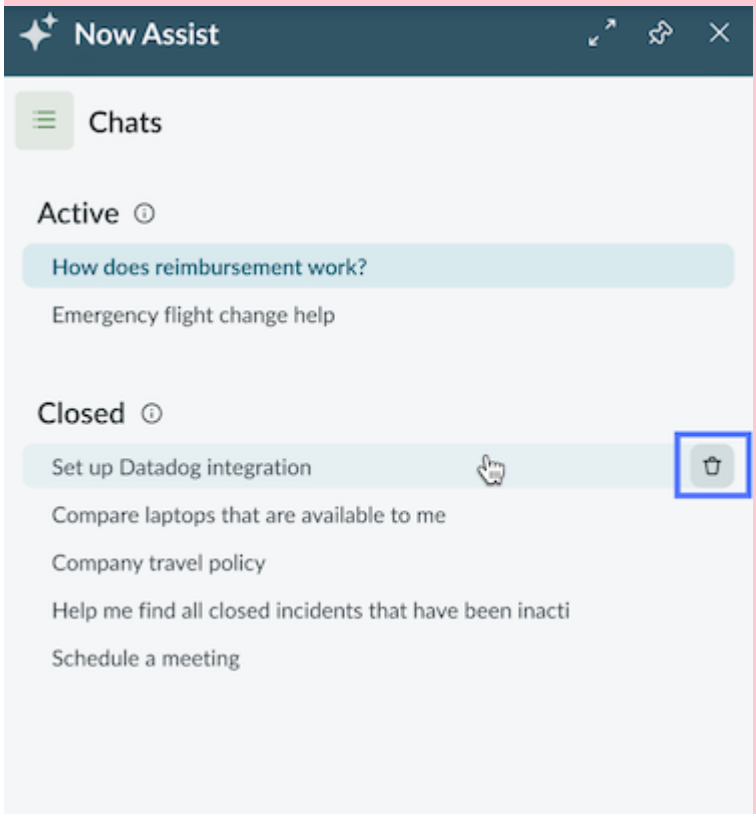
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wie Sie mit interagieren Now Assist KI-Webagent, der Text Ihrer Konversation mit dem Webagent wird in einem Chat-Protokoll aufgezeichnet. Die während der Sitzung aufgenommenen Screenshots werden auch im Chat aufgezeichnet.

Beim Ausführen in Now Assist Bereich, der **Web Agent-Ansicht** Im Bereich wird der folgende Hinweis über das Informationssymbol des Titels angezeigt ⓘ:

Screenshots werden vom System erfasst. Sie können das Chatprotokoll löschen, wenn vertrauliche Informationen erfasst wurden.

Nachdem Ihre Chatsitzung geschlossen wurde, wird ihr Titel in Ihrem aufgeführt Now Assist Bereich unter **Geschlossen** Abschnitt. Ein Löschsymbol wird angezeigt, wenn Sie den Cursor über den Chat-Titel bewegen.



Überprüfen Sie Ihr Chatprotokoll, indem Sie den Titel auswählen. Verwenden Sie das folgende Verfahren, wenn Sie Ihr Chatprotokoll dauerhaft löschen möchten Aus Chatverlauf.

Prozedur

1. In Now Assist Bereich navigieren Sie zu *Now Assist* > **Chats** > **Geschlossen**an.

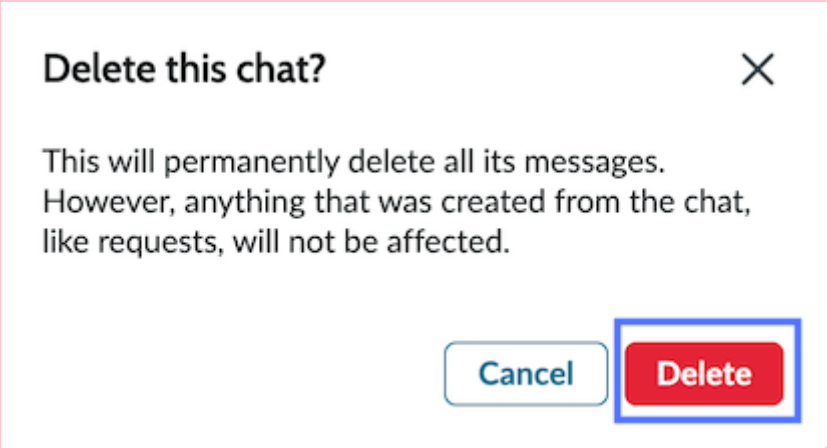
   Möglicherweise müssen Sie das Kontextmenü-Symbol auswählen ≡ In Now Assist Bereich zum Anzeigen der Liste der geschlossenen Chats.

© 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.

2. Suchen Sie den Titel Ihrer Web Agent-Sitzung, und bewegen Sie den Cursor darüber.

Hinweis:
Der Titel Ihres Chats kann standardmäßig auf den Namen des mit verwendeten Workflows festgelegt werden Now Assist KI-Webagent. Der Chattitel wurde während der Sitzung als Banner angezeigt.

3. Wählen Sie das Löschsymbol Wird angezeigt, wenn Sie den Cursor über den Sitzungstitel bewegen. Ein Dialogfeld mit der Frage wird angezeigt **Diesen Chat löschen?**



4. Wählen Sie Aus **Löschen** Um den Chat dauerhaft zu löschen, oder **Abbrechen** Dient zum Beibehalten des Chatprotokolls.

Ergebnisse
Der Chatverlauf und seine Screenshots werden aus dem System gelöscht.

[End]

[store-future: BEGIN review]

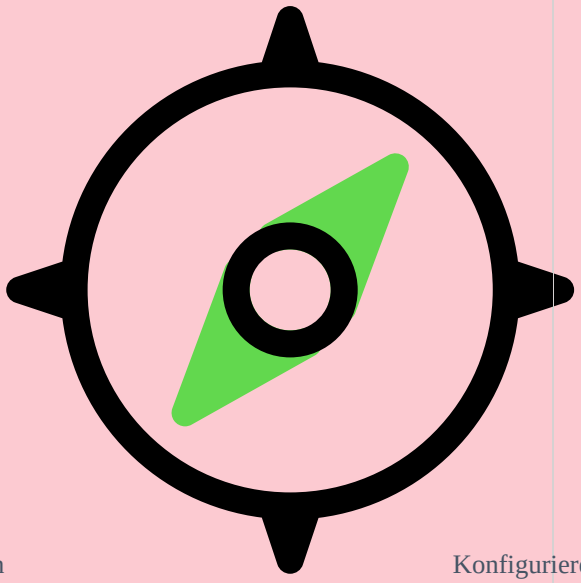
Now Assist-Kontextmenü

Das Now Assist-Kontextmenü hilft Service Desk-Mitarbeitern, schriftliche Inhalte zu erstellen und zu bearbeiten, und optimiert ihre Schreibaufgaben.

Automatische Übersetzung

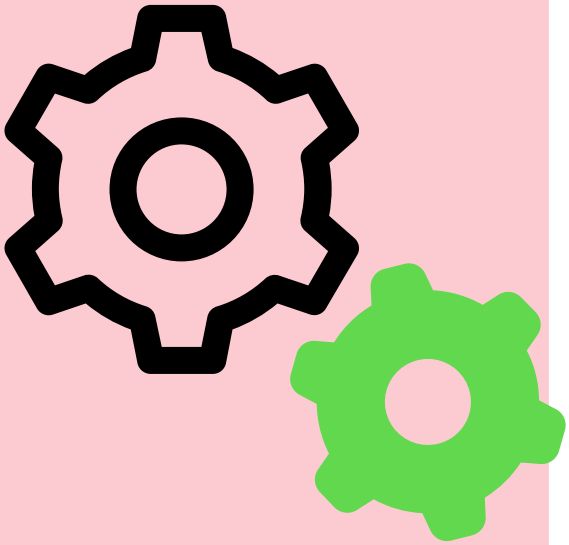
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erste Schritte



Untersuchen

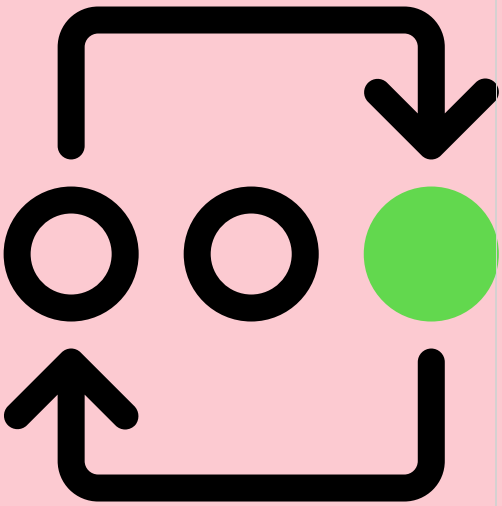
Assist-Kontextmenü erkunden



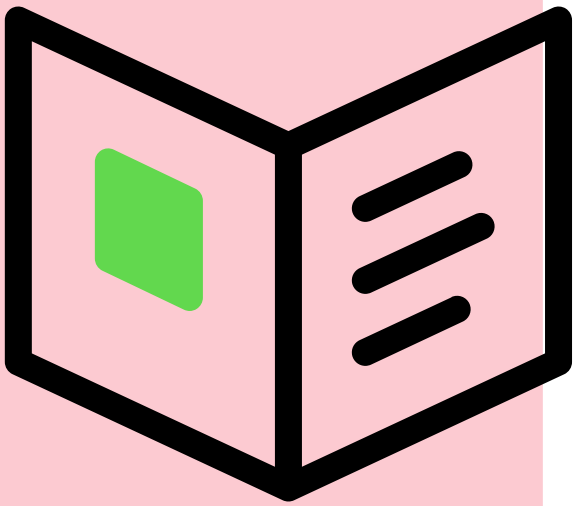
Konfigurieren Now

Sie das Now Assist-Kontextmenü an und konfigurieren Sie es.

Passen



Integrieren



Referenz

Automatische Übersetzung

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

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

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

"?>

Video

Beobachten

[End]

Now Assist-Datenkit

Verwenden ServiceNow®Now Assist-Datenkit Dient zum Hinzufügen von Datensätzen zu einem Datenkatalog. Die kuratierten Daten funktionieren mit ServiceNow SDK Zum Aktivieren der Entwicklung und Bewertung von KI-Kompetenzen.

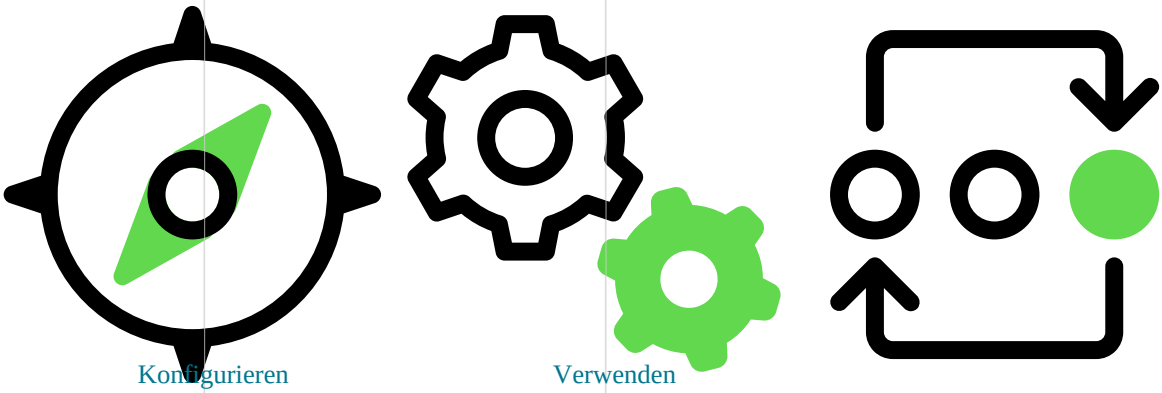
https://player.vimeo.com/video/1088497625?h=40305c5af0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erste Schritte

Now Assist-DatenkitNow Assist-Datenkit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Erfahren Sie, wie Now Assist-Datenkit Kann beim Erstellen anwenderdefinierter Datensätze helfen

Konfigurieren

Konfigurieren Now Assist-Datenkit

Für Hinweismeldungen und Kompetenzen

Verwenden

Verwenden Now Assist-Datenkit Zum Erstellen von Datensätzen, die zu Datensammlungen hinzugefügt werden sollen

Referenz

Referenzinformationen für

Now Assist-Datenkit

Automatische Übersetzung

Wichtig:
Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Wichtig:
Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Now Assist-Datenkit In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt 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.

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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Now Assist-Datenkit erkunden

Die Now Assist-Datenkit Plugin für Now Assist Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Datensätzen zu einem Datenkatalog und das Erstellen von Sammlungen zur Verwendung in ServiceNow SDK.

Now Assist-Datenkit – Übersicht

Wenn das Basissystem Now Assist Kompetenzen entsprechen nicht Ihren Anforderungen, können Sie verwenden Now Assist-Datenkit Zum Erstellen anwenderdefinierter Datensätze und Datensammlungen, die in verwendet werden können Now Assist Skill Kit Zur Auswertung.

Now Assist-Datenkit – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
KI-Arzt	KI-Ärzte verwalten die Datensatzerstellung in Now Assist-Datenkit. Sie entwickeln und bewerten Kompetenzen und andere technische Lösungen für verschiedene Anwendungsfälle.
Analyst	Analysten bestätigen die Datenqualität für die KI-Entwicklung und -Bewertung. Sie arbeiten mit KI-Fachleuten zusammen, um

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

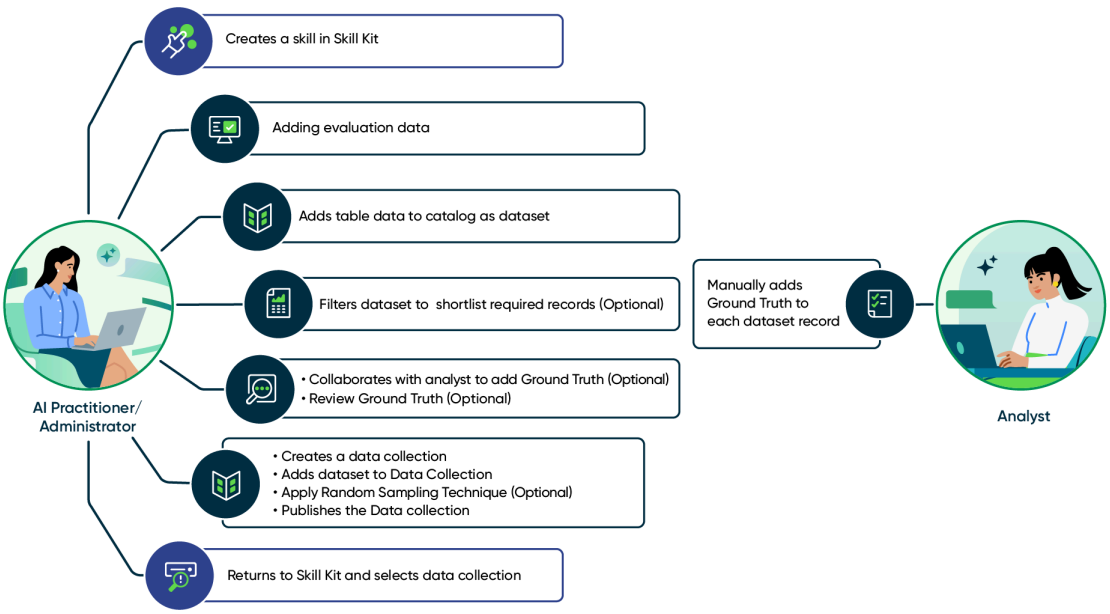
Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	Datenkurationsrichtlinien zu befolgen, die für bestimmte KI-Anwendungsfälle festgelegt wurden.

Now Assist-Datenkit – Workflow

Das folgende Diagramm zeigt die Anwender-Journey für Now Assist-Datenkit.

Anwender-Journey für Now Assist-Datenkit



1. Erstellen Sie eine Kompetenz in Now Assist Skill Kit
2. Erstellen Sie einen Bewertungsdatensatz in Now Assist-Datenkit
3. Fügen Sie dem Katalog Tabellendaten als Datensatz hinzu
4. Erstellen Sie eine Datensammlung
5. Fügen Sie den Datensatz hinzu
6. Veröffentlichen Sie die Datensammlung
7. Zurück zu Now Assist Skill Kit Und wählen Sie die Datensammlung aus, die im Auswertungstool verwendet werden soll
8. Führen Sie die Auswertung aus, und überprüfen Sie die Ergebnisse, um zu sehen, ob Sie bei der Aufforderung iterieren müssen
9. Veröffentlichen Sie die Kompetenz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Datenkit – Vorteile

Now Assist-Datenkit – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Hinzufügen von Datensätzen zu einem Datenkatalog.	Fügen Sie einen Datensatz hinzu	KI-Entwickler
Erstellen Sie kleinere Datensätze aus vorhandenen Datensätzen.	Eine abgeleitete Datenbasis erstellen	KI-Entwickler
Führen Sie mehrere Datensätze zusammen, und erstellen Sie eine Sammlung, die von verwendet werden kann Now Assist Skill Kit.	Aktivieren Sie eine Kompetenz	KI-Entwickler

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Now Assist Skill Kit finden Sie unter:

- Now Assist Skill Kit konfigurieren
- Now Assist Skill Kit verwenden

Now Assist-Datenkit konfigurieren

Konfigurieren Sie Eingabeaufforderungen und Kompetenzen für Now Assist-Datenkit.

Konfiguration – Übersicht

1. Erstellen Sie eine Kompetenz

   Erstellen Sie eine Kompetenz in Now Assist Skill Kit.

2. Konfigurieren Sie Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung

   Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen für die von Ihnen erstellte Kompetenz. Mit den Bereitstellungseinstellungen können Sie auswählen, wo der Administrator die Kompetenz finden kann Now Assist-Administrator.

Now Assist-Datenkit installieren

Installieren Now Assist-Datenkit Dient zum Erstellen von Datensätzen für eine Datensammlung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_Data_Kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Store-Anwendungen die Option aus Now Assist-Datenkit.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

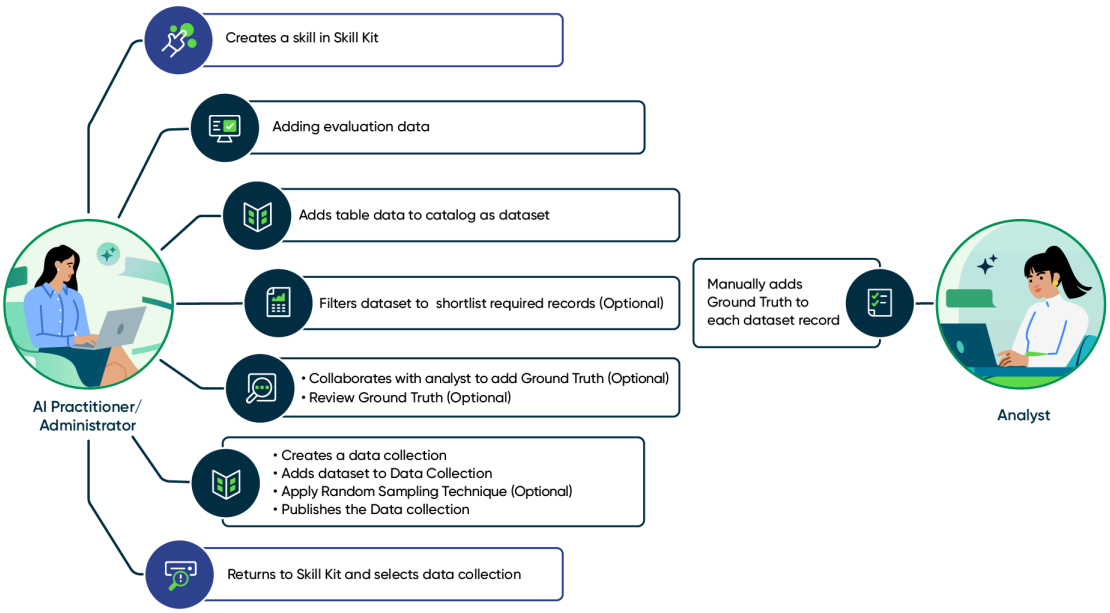
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Now Assist-Datenkit verwenden

Verwenden Now Assist-Datenkit Dient zum Hinzufügen von Datensätzen zu einem Datenkatalog, um Sammlungen zur Verwendung in zu erstellen ServiceNow SDK.

Übersicht über Now Assist-Datenkit

Now Assist-Datenkit Workflow



1. Erstellen Sie eine Kompetenz

   Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz für Now Assist. Durch das Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz können Sie mehr Flexibilität mit haben Now Assist Fähigkeiten der generativen KI.

2. Konfigurieren Sie Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung

   Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen für die von Ihnen erstellte Kompetenz. Mit den Bereitstellungseinstellungen können Sie auswählen, wo der Administrator die Kompetenz finden kann Now Assist-Administrator.

3. Navigieren Sie zu **Now Assist-Datenkit** Bis Fügen Sie einen Datensatz hinzu.

Fügen Sie einen Datensatz hinzu

Fügen Sie die Daten aus einer Tabelle einem Datenkatalog als Datensatz über generative KI hinzu, indem Sie verwenden Now Assist-Datenkit Anwendung. Zum Erstellen und Veröffentlichen einer Datensammlung ist das Hinzufügen eines Datensatzes erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Now Assist-Datenkit* > **Startseite**an.
2. Navigieren Sie zu Datensätze erkennen, und wählen Sie aus **Erste Schritte** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Auf der **Daten Legt fest** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Wählen Sie aus, woher Daten kuratiert werden sollen.
   - Ich werde Daten aus der Instanztabelle importieren
   - Ich werde Daten von meinem Computer importieren
5. Wählen Sie im Formular „Daten auswählen“ die Tabelle und die Spalten aus.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Spalte über Skripting hinzu** Wenn Sie Spalten wie Arbeitsnotizen oder Kommentare haben, die nicht in der Tabelle gespeichert sind.
   Dies ist ein Beispielskript zum Hinzufügen von Arbeitsnotizen.

```
(function generate(current) {
   //Current is the Gliderecord object of current record.
   // //Sample script for adding worknotes
   // var gr = new GlideRecord("sys_journal_field");
   // gr.addQuery('name', current.getTableName());
   // gr.addQuery('element_id', current.getUniqueValue());
   // gr.query();
   // var records = [];
   // while (gr.next()) {
   //     var obj = {
   //         "value": gr.getValue("value"),
   //         "type": gr.getValue("element"),
   //         "created": gr.getValue("sys_created_on"),
   //         "created_by": gr.getValue("sys_created_by")
   //     };
   //     records.push(obj);
   // }
   // return records;
})(current);
```

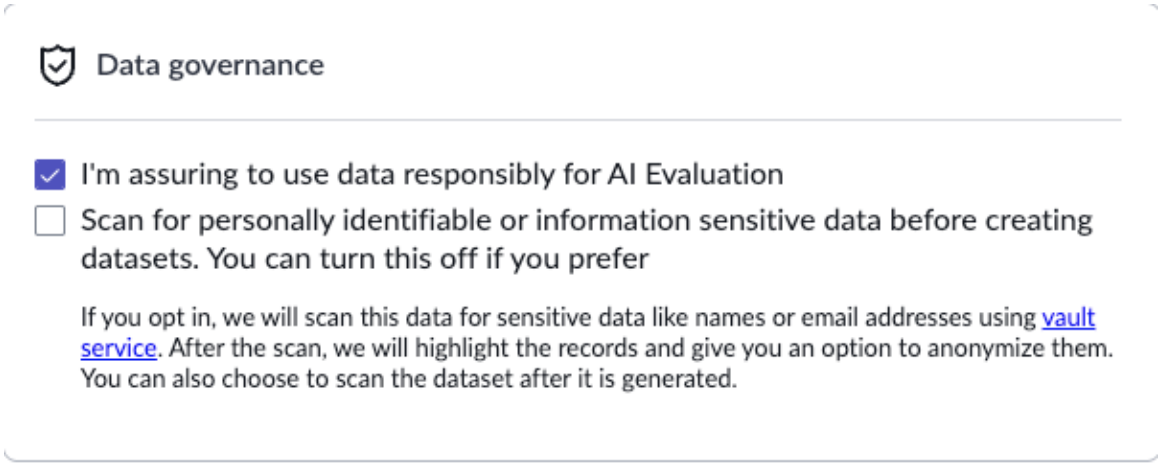
7. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Filterbedingung** .
8. Überprüfen Sie die Datensätze, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Datensatzinformationen hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Datensatzname	Name des Datensatzes.
Datenbasisbeschreibung	Beschreibung des Datensatzes.

10. Fügen Sie Tags hinzu, um den Datensatz zu identifizieren.
11. Navigieren Sie zum Abschnitt Data Governance, und aktivieren Sie die einzelnen Kontrollkästchen.

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



- Ich versichere, dass ich die Daten für die KI-Evaluierung verantwortungsvoll nutzen werde.
- Scannen Sie nach personenbezogenen oder informationsbezogenen Daten, bevor Sie Datensätze erstellen. Sie können dies deaktivieren, wenn Sie möchten.

Hinweis:
Wenn Sie sich anmelden, werden Ihre Daten mithilfe von nach vertraulichen Daten wie Namen oder E-Mail-Adressen gescannt Tresorservice . Nach dem Scan werden Datensätze hervorgehoben, und Sie haben die Möglichkeit, sie zu anonymisieren. Sie können den Datensatz auch nach der Generierung scannen.

12. Wählen Sie Aus **Datensatz generieren** .
Der Datensatz wird den Daten-Assets hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Nachdem Ihr Datensatz dem Datenkatalog hinzugefügt wurde, können Sie einen kleineren Datensatz erstellen, indem Sie einen abgeleiteten Datensatz erstellen oder Ihrem vorhandenen Datensatz eine Grundwahrheit hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine abgeleitete Datenbasis erstellen oder Fügen Sie jedem Datensatz eine Grundwahrheit hinzu.

Eine abgeleitete Datenbasis erstellen

Erstellen Sie mithilfe von durch generative KI einen kleineren Datensatz aus einem vorhandenen Datensatz Now Assist-Datenkit Anwendung. Mit einem abgeleiteten Datensatz können Sie einen kleineren Datensatz auswählen.

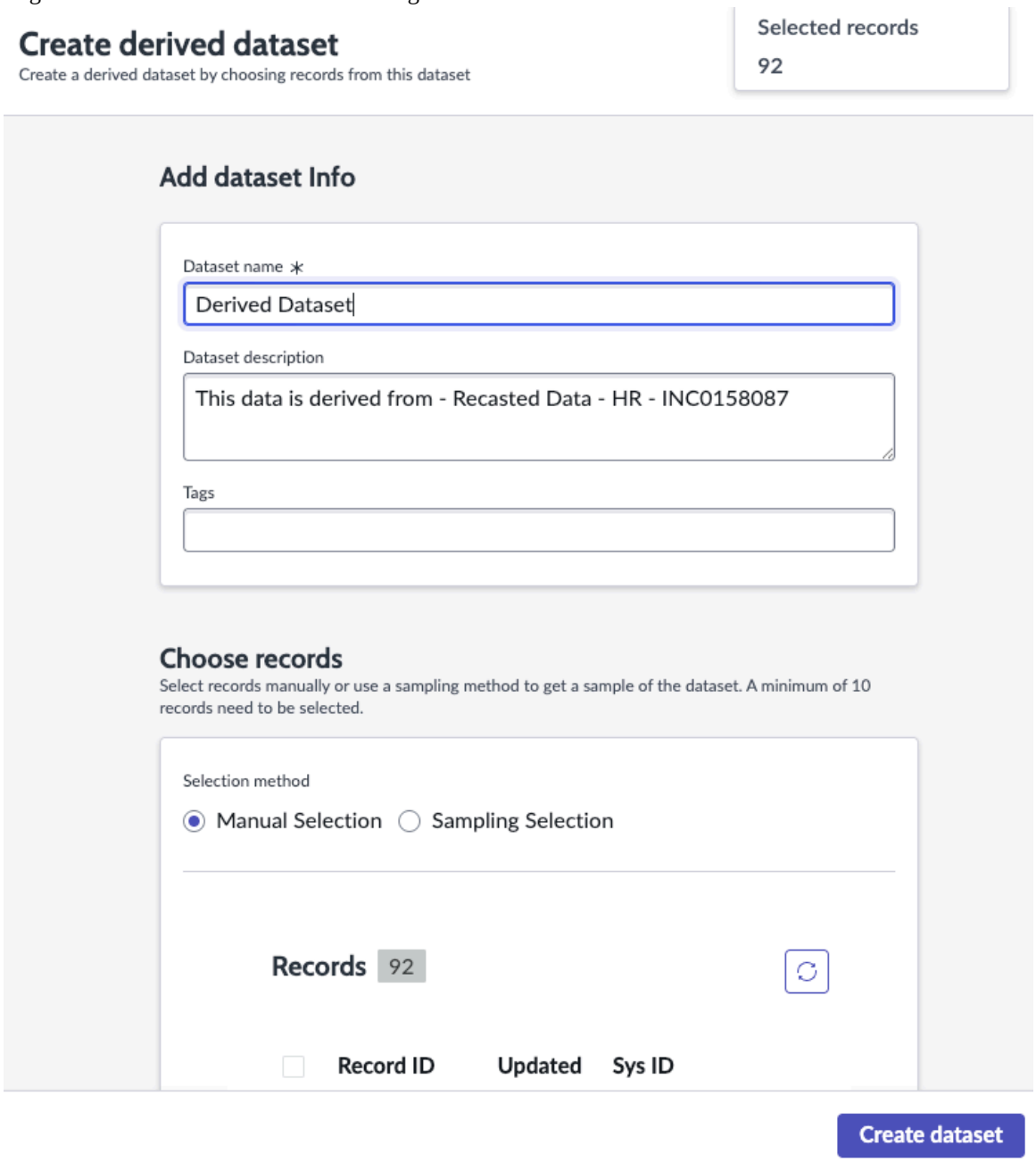
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie dem Datenkatalog einen Datensatz hinzugefügt haben, können Sie einen kleineren Datensatz oder einen abgeleiteten Datensatz auf der Seite „abgeleiteten Datensatz erstellen“ erstellen.

Prozedur
1. Wählen Sie den Datensatz aus, in dem Sie einen abgeleiteten Datensatz erstellen möchten.
2. S Auswählen **Erstellen Sie einen abgeleiteten 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.

3. Fügen Sie Informationen für den neuen abgeleiteten Datensatz hinzu.



Formular mit Informationen zu neuen abgeleiteten Datensätzen

Feld	Beschreibung
Datensatzname	Name des Datensatzes.
Datenbasisbeschreibung	Beschreibung des Datensatzes.
Tags	Tags zur Identifizierung des Datensatzes.

4. Navigieren Sie zum Abschnitt Datensätze auswählen, und wählen Sie eine Datenauswahlmethode für Ihren Anwender aus.
Sie können Datensätze manuell auswählen oder eine Stichprobenmethode verwenden, um die Daten auszuwählen. Wenn Sie eine Stichprobenauswahl auswählen, verwenden Sie das Dropdown-Menü, und geben Sie dann eine Zahl in das Feld für die Stichprobengröße 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.

5. Wählen Sie **Ausführen**.
6. Zeigen Sie eine Vorschau der Datensatzergebnisse an, und wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Datensatz**.

   Der abgeleitete Datensatz wird dem Datenkatalog als separater Datensatz hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Nachdem der abgeleitete Datensatz abgeschlossen ist, können Sie die Grundwahrheit hinzufügen.

Synthetische Daten generieren

Erstellen Sie synthetische Daten mit einem Beispieldatensatz und einem Prompt durch generative KI, indem Sie verwenden Now Assist-Datenkit Anwendung. Sie können synthetische Daten verwenden, um Schulungen für ein Testmodell oder einen Auswertungsdatensatz zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Datenkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie aus **Synthetic-Datensätze** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Datensatz generieren** .
4. Wählen Sie aus, wie Sie Daten generieren möchten.

Methode zum Generieren synthetischer Daten

Methode	Beschreibung
Verwenden Sie einen Standardgenerator	Der Standarddatengenerator erstellt flache Datensätze basierend auf einem festen Schema mit Dateien wie Name, Beschreibung und Kurzbeschreibung. Durch die Bereitstellung einiger Beispiele lernt das Modell die Struktur und generiert konsistente, realistische Daten, sodass es für typische Anwendungsfälle geeignet ist. Diese Konfigurationen können zur einfachen Wiederverwendung auch als Vorlagen gespeichert werden.
Verwenden Sie einen anwenderdefinierten Generator	Mit dem anwenderdefinierten Datengenerator können Sie Ihre gewonnenen Felder definieren oder einem vorhandenen Datensatz neue hinzufügen. Indem es beschreibt, was jede Spalte darstellt, und einige Beispiele gibt, kann das Modell umfangreiche, domänenspezifische Daten generieren, die auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind und eine Vielzahl von Anwendungsfällen abdecken.

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

Methode	Beschreibung
	Hinweis: Informationen zur Verwendung eines anwenderdefinierten Generators finden Sie unter Erstellen und verwenden Sie einen anwenderdefinierten Datengenerator.

5. Füllen Sie die Felder auf der Seite „Auftragsinformationen hinzufügen“ aus.

Formular „Auftragsinformationen hinzufügen“

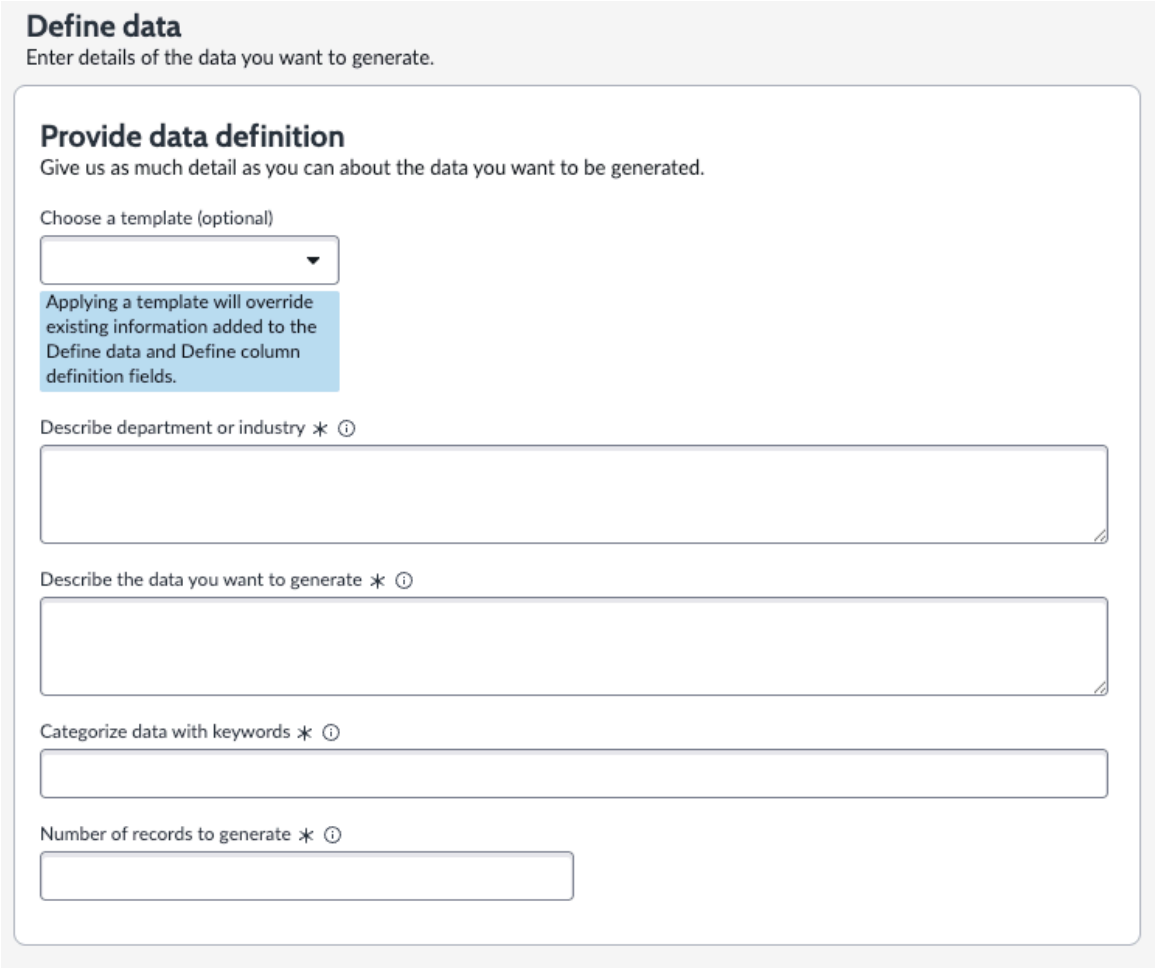
Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name der generierten Daten.

6. Navigieren Sie zu **Definieren Sie Daten** .
7. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Vorlage.

Synthetic-Datenvorlagen

Vorlage	Beschreibung
Katalogelement	Der Servicekatalog ist eine anwenderfreundliche Oberfläche, mit der Endanwender die von der Organisation angebotenen Services und Produkte durchsuchen, anfordern und verwalten können, wodurch der Selfservice optimiert und die betriebliche Effizienz verbessert wird.
Incident-Daten	Informationstechnologie-Servicemanagement ist eine Geschäftsfunktion, die die Verwaltung von IT-Services und -Prozessen umfasst, um Geschäftsanforderungen effektiv zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. [store-future: BEGIN review] Wählen Sie die Sprache für die Datengenerierung aus. [End]
9. Füllen Sie die restlichen Felder im Formular aus.

Eingabeformular definieren

Feld	Beschreibung
Name	Abteilung oder Branche, zu der die Daten gehören.
Typ	Daten, die Sie generieren möchten.
Kategorie	Daten, die mit Stichwörtern kategorisiert wurden.
Anzahl	Anzahl der zu generierenden Datensätze.

Hinweis:
Wenn Sie Beispieldaten verfügbar haben, können Sie zu navigieren Wählen Sie die Beispieldaten aus Um die Genauigkeit der generierten Daten zu verbessern. Wenn Sie keine Beispieldaten haben, finden Sie in der produktinternen Hilfe Anleitungen.

10. Wählen Sie **Fortsetzen**.
11. Fügen Sie Ihre Beispieldaten hinzu, indem Sie zu navigieren Definieren Sie Spalten zum Generieren von Daten.
Die Spalten werden ausgefüllt, wenn Sie die Beispieldaten hinzufügen. Wenn keine Beispieldaten verfügbar sind, müssen Sie die Spalten manuell mit Daten ausfüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Fortsetzen**.
13. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche Regeln hinzu, um generierte Daten zu verbessern.
14. Wählen Sie die Anzahl der Datensätze aus, die zum Testen generiert werden sollen.
15. Wählen Sie Aus **Generierung starten** .

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und verwenden Sie einen anwenderdefinierten Datengenerator

Mit dem anwenderdefinierten Datengenerator können Sie Ihre gewonnenen Felder definieren oder einem vorhandenen Datensatz neue hinzufügen. Indem es beschreibt, was jede Spalte darstellt, und einige Beispiele gibt, kann das Modell umfangreiche, domänenspezifische Daten generieren, die auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind und eine Vielzahl von Anwendungsfällen abdecken.

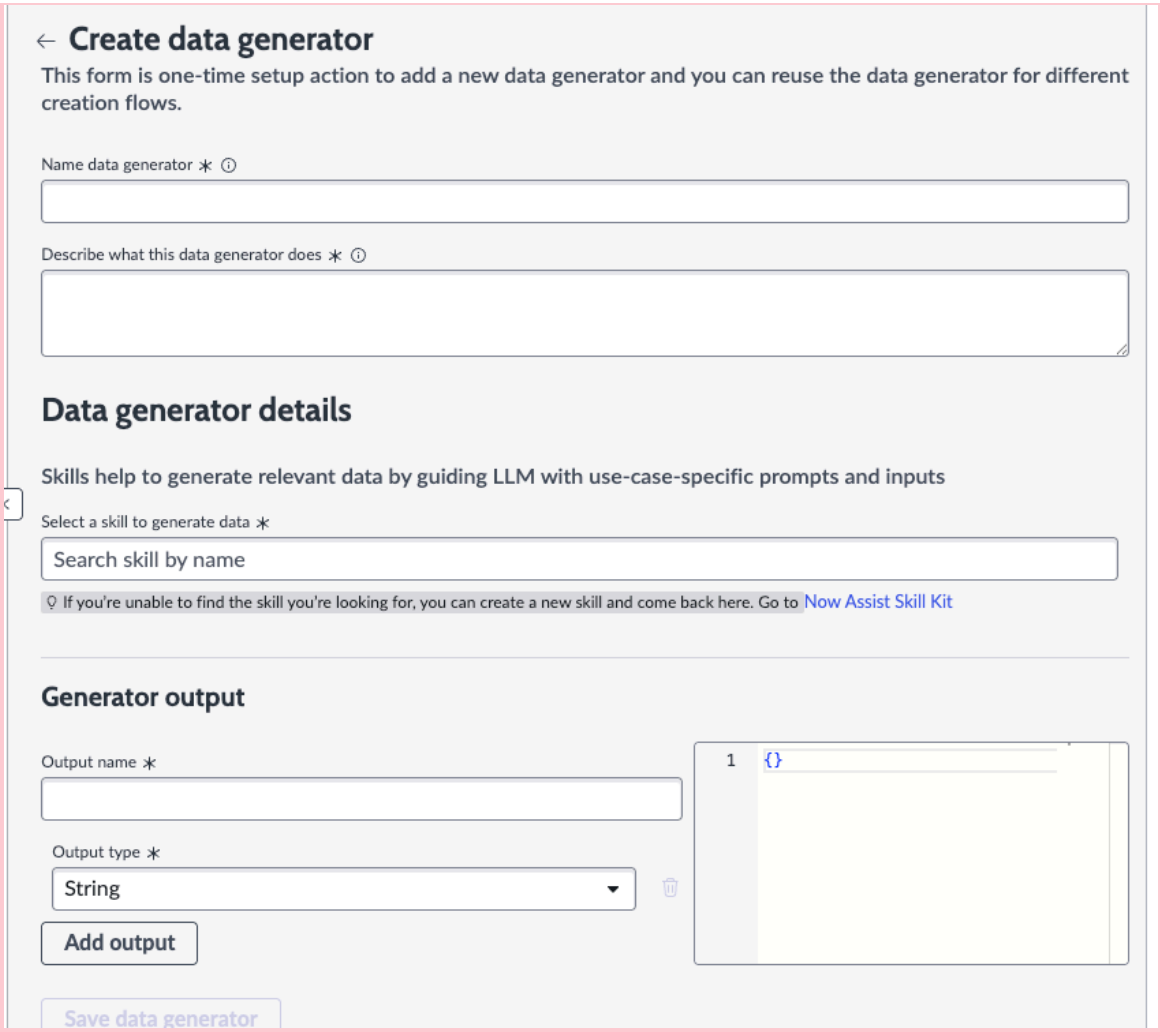
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Datenkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie aus **Synthetic-Datensätze** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Datensatz generieren** .
4. Wählen Sie Aus **Verwenden Sie einen anwenderdefinierten Generator** .
5. Benennen Sie Ihren Datensatz.
6. Wählen Sie einen anwenderdefinierten Generator aus, den Sie bereits erstellt haben, oder wählen Sie ihn aus **Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Generator** .
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.



Datengeneratorformular erstellen

Feld	Beschreibung
Datengenerator benennen	Der Name des Datengenerators.
Beschreiben Sie, was dieser Datengenerator tut	Eine Beschreibung, was der Datengenerator tun wird.
Kompetenz auswählen, um Daten zu generieren	Eine Kompetenz von Now Assist Skill Kit Der den Datengenerator verwendet.
Ausgabename	Der Name für die Ausgabe des Datengenerators.
Ausgabetyp	○ Zeichenfolge ○ Boolean ○ Anzahl

8. Wählen Sie Aus **Datengenerator speichern** Und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
9. Wählen Sie den anwenderdefinierten Datengenerator aus, den Sie erstellt haben.
10. Wählen Sie **Weiter**.
11. Wählen Sie einen Datensatz aus, dem Daten hinzugefügt 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.

12. Ordnen Sie die Eingaben der Kompetenz den Spalten der von Ihnen ausgewählten Datenbasis zu, indem Sie für jede Eingabe einen Datenbasiswert auswählen.
13. Wählen Sie **Weiter**.
14. Generieren Sie eine Vorschau.
    Der Generator wählt zufällig fünf Datensätze aus dem Datensatz aus und generiert eine Vorschau.
15. Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie Die Zusammenfassung** .
16. Wählen Sie Aus **Starten Sie Die Generierung** .

[End]

Wählen Sie die Beispieldaten aus

Fügen Sie die verfügbaren Beispieldaten hinzu, um die Genauigkeit und Relevanz der generierten Daten in zu verbessern Now Assist-Datenkit Anwendung. Die Beispieldaten können kuratiert, der Datensammlung hinzugefügt oder veröffentlicht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Musterdaten auswählen**an.
2. Wählen Sie im Popup-Fenster Tabelle und Spalten auswählen im Feld Datensammlung einen vorhandenen Datensatz aus.
3. Navigieren zu **Fortsetzen** Zum Auswählen von bis zu drei Datensätzen.
   Die Daten werden in den verschiedenen Spalten ausgefüllt.
4. Geben Sie die Beschreibungen für jede Spalte ein, für die Sie die Daten generieren möchten.
   Beschreiben Sie die Spalten für das große Sprachmodell (LLM), um entsprechende Werte zu generieren.
5. Legen Sie den Umschalter für die Schlüsselspalte auf eine Spalte fest.
   Die Schlüsselspalte ist erforderlich und wird als Baseline zum Erstellen der Daten in den anderen Spalten verwendet.
6. Navigieren zu **Testgenerierung** Um eine Vorschau einer kleinen Anzahl von Datensätzen anzuzeigen, bevor ein vollständiger Datensatz generiert wird.
   Bei der Vorschau einer kleinen Anzahl von Datensätzen können Sie Anpassungen vornehmen, bevor Sie einen vollständigen Datensatz generieren.
7. Wählen Sie die Datensätze aus, die zum Testen generiert werden sollen.
8. Wählen Sie Aus **Starten Sie den Test** .
   Die Seite mit den Ergebnissen der Vorschaugenerierung wird angezeigt. Wenn Sie weiter verfeinerte Ergebnisse wünschen, wählen Sie aus **Definieren Sie Daten** Oder **Wählen Sie Beispieldaten aus** Zum Aktualisieren der Kriterien.
9. Wenn Sie mit den Vorschauergebnissen zufrieden sind, wählen Sie aus **Generierung starten** Für alle Daten.
   Die generierten Daten sind abgeschlossen.

Definieren Sie Spalten zum Generieren von Daten

Geben Sie detaillierte Definitionen an, um eine Vorschau eines Tests für jede Spalte anzuzeigen, für die die Daten die Ergebnisse generieren sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.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

Verwenden Sie weniger als 20 Spalten, um Daten mit besserer Qualität zu erhalten.

Prozedur

1. Geben Sie eine Beschreibung für jede Spalte ein, für die Sie Daten generieren möchten.
   Beschreiben Sie die Spalten für das große Sprachmodell (LLM), um entsprechende Werte zu generieren. Diese Beschreibung kann einen Bereich und alle zu berücksichtigenden Regeln oder Einschränkungen enthalten.
2. Aktivieren Sie eine Spalte als Schlüsselspalte.
   Die Schlüsselspalte ist erforderlich und wird als Baseline zum Erstellen von Daten in anderen Spalten verwendet.
3. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   Die Testgenerierungsseite wird geöffnet.
4. Navigieren Sie zu **Testgenerierung** Um eine Vorschau einer kleinen Anzahl von Datensätzen anzuzeigen, bevor ein vollständiger Datensatz generiert wird.
5. Wählen Sie die Datensätze aus, die zum Testen generiert werden sollen.
6. Wählen Sie Aus **Starten Sie den Test** .
   Die Seite mit den Ergebnissen der Vorschaugenerierung wird angezeigt. Wenn Sie weiter verfeinerte Ergebnisse wünschen, navigieren Sie zu **Definieren Sie Daten** Oder **Wählen Sie Beispieldaten aus** Zum Aktualisieren der Kriterien.
7. Wählen Sie Aus **Generierung starten** .
   Die generierten Daten sind abgeschlossen.

Fügen Sie jedem Datensatz eine Grundwahrheit hinzu

Fügen Sie jedem Datensatz eine Grundwahrheit hinzu, d. h. die realen Daten, die zum Trainieren und Testen von KI-Modellen verwendet werden. Sie können diese Aufgabe mit ausführen Now Assist-Datenkit Anwendung.

Vorbereitungen

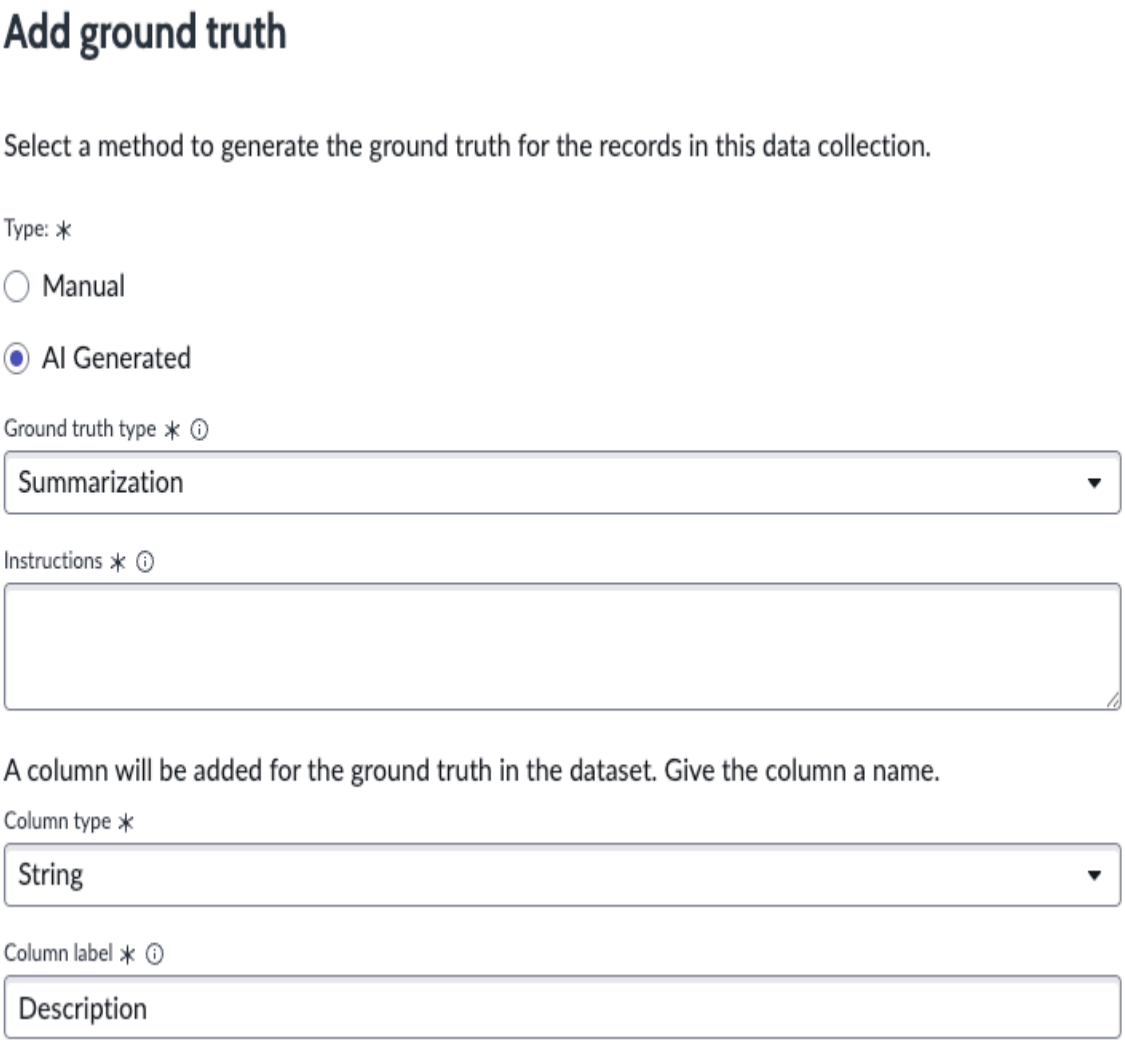
Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.admin, sn_Data_Kit.Analyst

Prozedur

1. Nachdem Sie einen Datensatz erstellt haben, wählen Sie aus **Erstellen Sie Grundwahrheitsrichtlinien** .
2. 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.

[store-future: BEGIN



review] [End]

Automatische Übersetzung

Formular „Grundwahrheitsinformationen hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Typ	○ Manuell ○ [store-future: BEGIN review]KI-generiert[End]
Grundwahrheitstyp	○ Zusammenfassung ○ Inhaltserstellung ○ Sonstige
Anweisungen	Richtlinien für Etikettierer und Sprachexperten, die die Grundwahrheit manuell hinzufügen. [store-future: BEGIN review]Wenn Sie KI generiert auswählen, werden die Informationen aus dem Formular an das LLM übergeben, um die Grundwahrheit zu generieren.[End]
Spaltentyp	Wenn Sie KI-generierte Grundwahrheit ausgewählt haben, wählen Sie den Spaltentyp 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
	○ Zeichenfolge ○ Anzahl ○ JSON
Spaltenbezeichnung	Der Name der Spalte, die für die Grundwahrheit im Datensatz hinzugefügt wird.

3. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Eine neue Datensatzdetailseite wird geöffnet.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Datensatzdetailinformationen“

Feld	Beschreibung
Formularbezeichnung	Incident-Datensatznummer.
Status	Zeitpunkt der Datensatzerstellung.
Zusammenfassung	Manuelle Eingabe der Grundwahrheit.

Sie können die Grundwahrheit manuell eingeben und die Grundwahrheit bewerten. Diese Optionen werden in einer separaten Spalte im Datensatz angezeigt.

5. Wählen Sie Aus **Speichern und weiter**
   Die Spalte „Grundwahrheit“ wird in einer separaten Spalte im Datensatz hinzugefügt. Verwenden Sie das Popup-Fenster „zu Datensammlung hinzufügen“, um ähnliche Datensätze aus verschiedenen Datensätzen zu kombinieren.
6. Fügen Sie den Datensatz einer vorhandenen Sammlung hinzu, indem Sie auswählen **Zur Datensammlung hinzufügen** .
   a. Geben Sie den Namen der Datensammlung, die Beschreibung, die Datensammlungskategorie und die relevanten Tags ein.
   b. Um eine neue Datensammlung zu erstellen, schieben Sie die Umschaltleiste.
7. Wählen Sie **Weiter**.
   Eine neue Datensammlungsseite wird ausgefüllt.
8. Wählen Sie das Formular Spalten auswählen aus, und wählen Sie dann die Spalten aus, die Sie der Datensammlung hinzufügen möchten.
9. Wählen Sie das Formular „Datensätze auswählen“ aus, und wählen Sie aus, wie Sie den Datensatz erneut testen möchten (manuell oder Stichprobenmethode).
   Wählen Sie für eine zufällige Stichprobe aus **Ausführen** Um eine Vorschau des Datensatzes anzuzeigen.
   Wählen Sie eine Stichprobenmethode aus, und wählen Sie aus **Ausführen** Um eine Vorschau des Datensatzes anzuzeigen.
   Die ausgewählten Datensätze werden der Datensammlung hinzugefügt.
10. Wählen Sie die Datensammlung aus, um eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen.
11. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um die Daten für die Validierung verfügbar zu machen.
    Wenn Sie eine Sammlung veröffentlichen, frieren die Daten die Kuration ein und stellen den Datensatz zur Verwendung über bereit ServiceNow SDK.
12. Wählen Sie Aus **Bestätigen** Um Ihre Sammlung verfügbar zu machen.
    Die Datensammlung wird veröffentlicht und ist in verfügbar Mobile SDK Zur Auswertung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Dateneinblicke an

Sie können Dateneinblicke anzeigen, um die Vollständigkeit und Verteilung Ihrer generierten Daten anzuzeigen.

Vorbereitungen

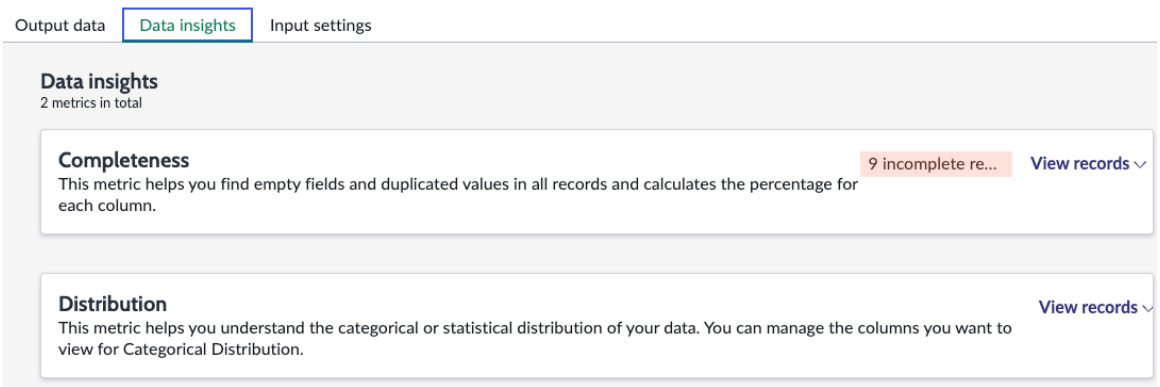
Erforderliche Rolle: sn_Data_Kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Datenkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Daten generieren die Option aus **Beginnen Sie jetzt** .
3. Wählen Sie den generierten Datenauftrag aus, für den Sie Dateneinblicke anzeigen möchten.
4. Wählen Sie aus **Dateneinblicke** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Datensätze an** Um die Datensätze anzuzeigen, die jeder Metrik zugeordnet sind.

Dateneinblickmetriken

Metrik	Beschreibung
Vollständigkeit	Diese Metrik hilft Ihnen, leere Felder und doppelte Werte in allen Datensätzen zu finden, und berechnet den Prozentsatz für jede Spalte.
Verteilung	Diese Metrik hilft Ihnen, die kategorische oder statistische Verteilung Ihrer Daten zu verstehen. Sie können die Spalten verwalten, die Sie für die kategorische Verteilung anzeigen möchten.



Suchen und bereinigen Sie vertrauliche Daten

Sie können Ihre Datensätze auf vertrauliche Daten wie personenbezogene Daten (PII) scannen. Wenn Sie vertrauliche Daten finden, können Sie sie aus Ihren Datensätzen bereinigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Erforderliche Plugins: sn_Data_Discovery, sn_dp_Store_App, com.Glide.Data_privacy.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Now Assist-Datenkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Datensätze erkennen“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Wählen Sie den Datensatz aus, den Sie nach vertraulichen Daten scannen möchten.
4. Wählen Sie Aus **Daten Scannen** .
5. Wenn Ihr Datensatz vertrauliche Daten enthält, wählen Sie aus **Bereinigen Sie Daten** Um es zu entfernen. Sie können auch die Datensätze anzeigen, die vertrauliche Daten enthalten, indem Sie die Registerkarte „Dateneinblicke“ anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Dateneinblicke an.

Now Assist-Datenkit – Referenz

Referenzthemen für Now Assist-Datenkit.

Now Assist-Datenkit Rollen (sn_Data_Kit.Analyst)

Dieser Anwender kann die Grundwahrheit in bearbeiten und speichern Now Assist-Datenkit. Diese Rolle hat in schreibgeschützten Zugriff Now Assist-Datenkit.

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.

Now Assist-Datenkit Rollen (sn_Data_Kit.admin)

Dieser Anwender kann Datensätze in erstellen, aktualisieren und veröffentlichen Now Assist-Datenkit. Die Verwendung dieser Rolle ist obligatorisch Now Assist-Datenkit.

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.

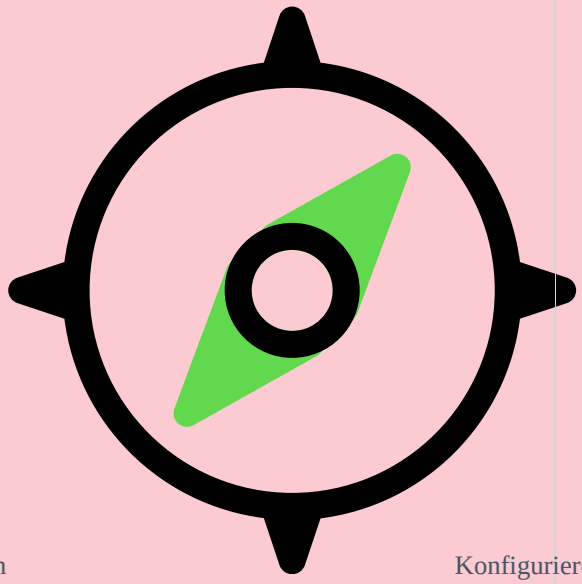
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

[store-future: BEGIN review]

Now Assist-Kontextmenü

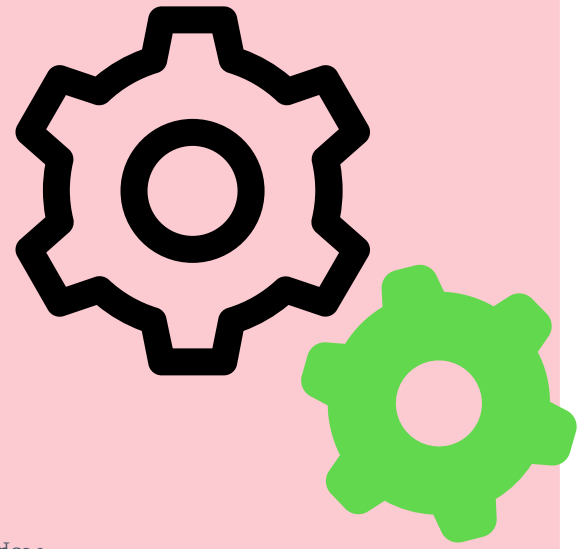
Das Now Assist-Kontextmenü hilft Service Desk-Mitarbeitern, schriftliche Inhalte zu erstellen und zu bearbeiten, und optimiert ihre Schreibaufgaben.

Erste Schritte



Untersuchen

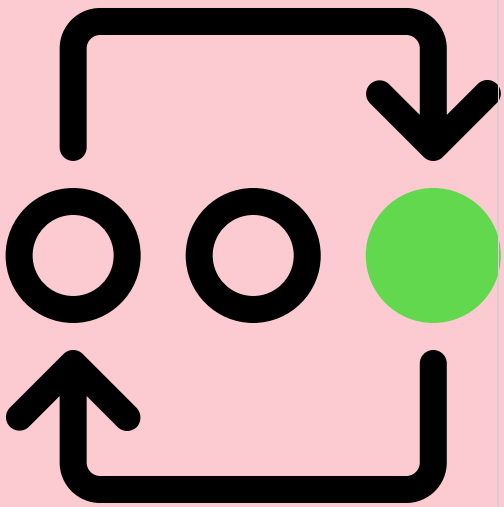
Assist-Kontextmenü erkunden



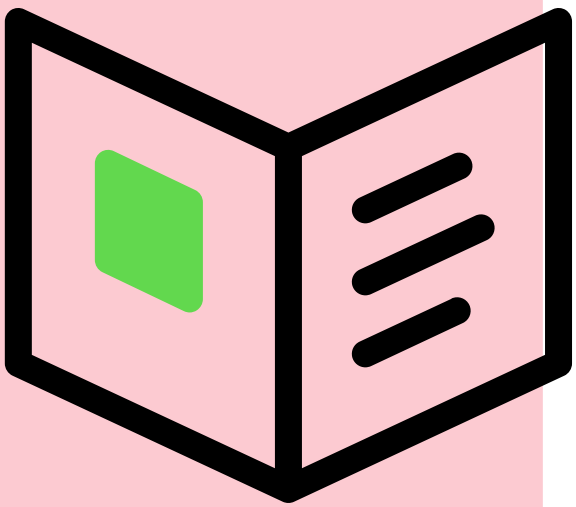
Konfigurieren Now

Sie das Now Assist-Kontextmenü an und konfigurieren Sie es.

Passen



Integrieren



Referenz

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

"?>

Video

Beobachten

[End]

Automatische Übersetzung

Now Assist Skill Kit

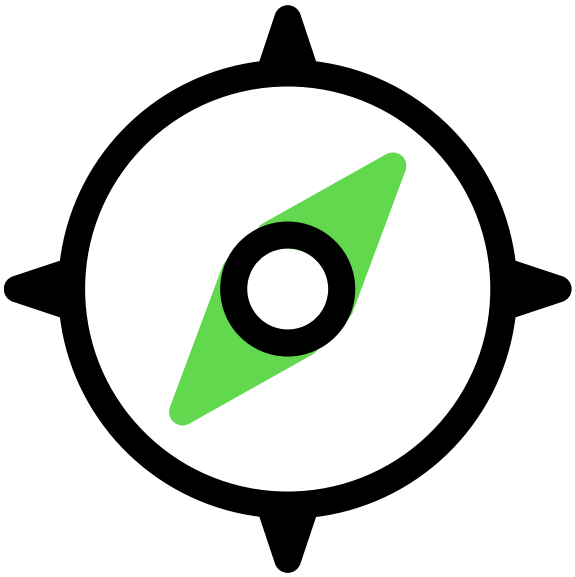
Verwenden ServiceNow® Now Assist Skill Kit Zum Erstellen und Veröffentlichen anwenderdefinierter Hinweismeldungen und Kompetenzen für Now Assist. Durch das Erstellen anwenderdefinierter Kompetenzen und Hinweismeldungen haben Sie mehr Flexibilität mit Now Assist Generative KI-Fähigkeiten von .

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

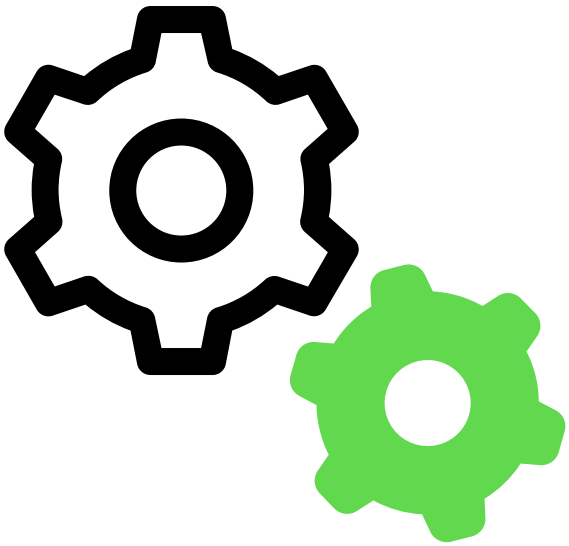
Erste Schritte

Untersuchen



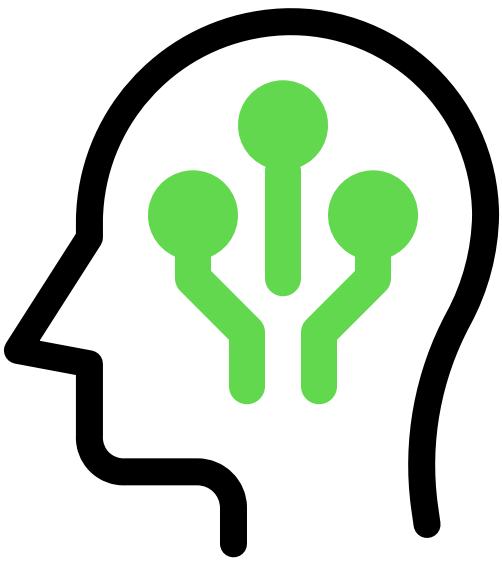
Erfahren Sie mehr über Now Assist Skill Kit Und Erstellung effektiver Prompts.

Konfigurieren



Konfigurieren Now Assist Skill Kit Prompt- und Bereitstellungseinstellungen.

Verwenden



Verwenden Now Assist Skill Kit Zum Erstellen anwenderdefinierter Kompetenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Now Assist Skill Kit In ServiceNow Community
- 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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“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 Skill Kit erkunden

Die Now Assist Skill Kit Plugin für Now Assist Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Aktivieren anwenderdefinierter Hinweismeldungen und Kompetenzen für Now Assist.

Now Assist Skill Kit – Übersicht

Wenn das Basissystem Now Assist Kompetenzen entsprechen nicht Ihren Anforderungen, können Sie verwenden Now Assist Skill Kit Zum Erstellen anwenderdefinierter Kompetenzen. Diese anwenderdefinierten Kompetenzen ermöglichen Ihnen eine größere Flexibilität mit Now Assist Generative KI-Fähigkeiten von .

Now Assist Skill Kit abrufen

Zu verwenden Now Assist Skill Kit, Sie müssen aktualisieren Now Assist Plugins in Anwendungsmanager an. Aktualisieren Sie beispielsweise Ihren Now Assist für ITSM Plugin für Xanadu Release.

Sie müssen auch die Rolle sn_Skill_Builder.admin jedem zuweisen, der verwendet Now Assist Skill Kit.

Now Assist Skill Kit Anwender

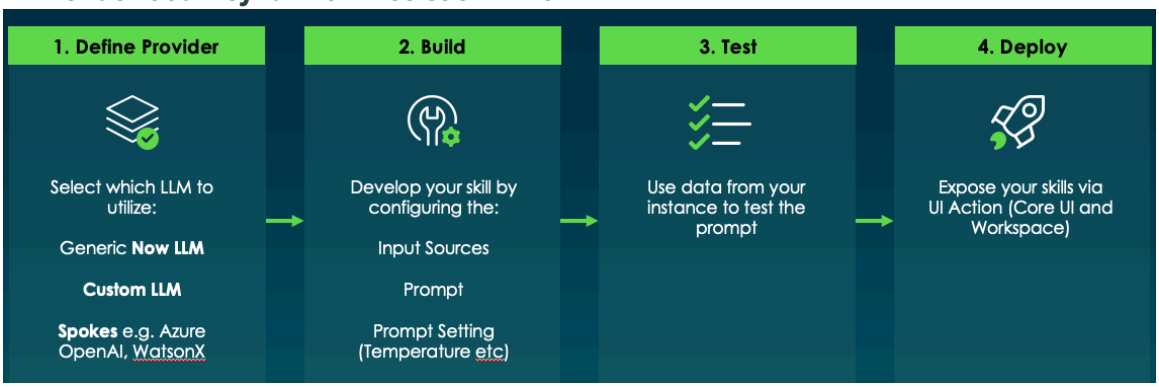
Now Assist Skill Kit-Benutzer

Anwender	Beschreibung
KI-Entwickler	KI-Entwickler verwalten die Kompetenzentwicklung in Now Assist Skill Kit. Sie erstellen neue Kompetenzen, schreiben die Hinweismeldungen und konfigurieren die Kompetenzeinstellungen.
Now Assist-Administrator	Now Assist Administratoren aktivieren veröffentlichte Kompetenzen.

Now Assist Skill Kit – Workflow

Das folgende Diagramm zeigt die Anwender-Journey für Now Assist Skill Kit.

Anwender-Journey für Now Assist Skill Kit



1. Definieren Sie den Anbieter

   Sie müssen die Vorteile und potenziellen Nachteile jedes großen Sprachmodells (LLM) verstehen, das Sie verwenden möchten.

2. Erstellen Sie die Eingabeaufforderung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 müssen über ein Verständnis der Architektur von verfügen Now Assist Instanz und in der Lage zu definieren, woher Eingabedaten stammen sollen. Sie sollten auch ein Verständnis der LLM-Grundlagen haben, um eine effektive Eingabeaufforderung zu erstellen.

3. Testen Sie die Eingabeaufforderung

   Now Assist Skill Kit Ermöglicht Ihnen, Ihren Prompt aus dem Editor zu testen.

4. Stellen Sie die Kompetenz bereit

   Now Assist Skill Kit Ermöglicht Ihnen die Bereitstellung Ihrer Kompetenz im Now Assist-Bereich, im Now Assist-Kontextmenü, in Virtual Agent, in Flow-Aktion oder in einer UI-Aktion.

Now Assist Skill Kit – Vorteile

Now Assist Skill Kit Ermöglicht Ihnen das Entwerfen Ihrer eigenen anwenderdefinierten generativen KI-Funktionalität, die dann einfach auf der ServiceNow-Plattform bereitgestellt werden kann. Anwenderdefinierte Kompetenzen können verwendet werden, um Workflows mit generativer KI zu erweitern, was Effektivität und Effizienz erhöht.

Now Assist Skill Kit – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie anwenderdefinierte Lösungen, indem Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz oder einen anwenderdefinierten Workflow erstellen.	Erstellen Sie eine Kompetenz	KI-Entwickler
Erstellen und bearbeiten Sie Prompts für Kompetenzen, und konfigurieren Sie, wo Sie Daten aus einbeziehen möchten, um Ihren Prompt zu erweitern.	Einen Prompt erstellen	KI-Entwickler
Testen und iterieren Sie Ihre Kompetenz, bevor Sie sie aktivieren.	Prompt testen	KI-Entwickler

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Now Assist Skill Kit finden Sie unter:

- Now Assist Skill Kit konfigurieren
- Now Assist Skill Kit verwenden

Allgemeine Richtlinien für Now Assist Skill Kit

Allgemeine Richtlinien sind zur Verwendung verfügbar Now Assist Skill Kit.

Now Assist Skill Kit Übersicht über Richtlinien

Stellen Sie sich vor, dass der Prozess zum Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz die folgenden Phasen aufweist:

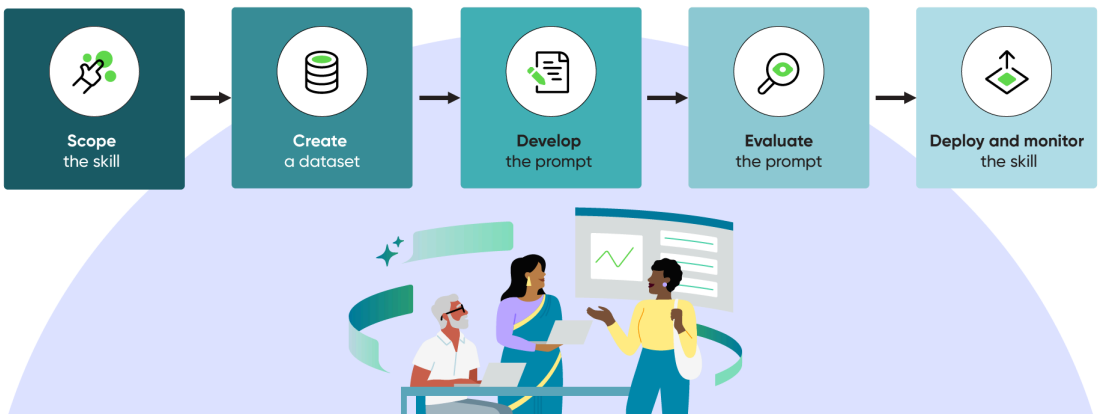
1. Umfangsdefinition der Kompetenz
2. Erfassen von Daten und Erstellen eines Datensatzes

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Entwicklung des Prompts
4. Durchführung einer Leistungsbewertung
5. Bereitstellung und Überwachung der Kompetenz

Die Phasen des Aufbaus einer anwenderdefinierten Kompetenz



Sie sollten beim Aufbau einer Kompetenz eine datengesteuerte Denkweise anwenden. Eine datengesteuerte Mentalität bedeutet, evidenzbasierte Entscheidungen hervorzuheben und Spekulationen darüber zu minimieren, wie ein großes Sprachmodell (LLM) den spezifischen Wortlaut einer Eingabeaufforderung interpretieren kann.

Now Assist Skill Kit Benötigt mittlere Kompetenzen in Prompt Engineering. Wenn Sie kein Entwickler sind, sollten Sie sich mit dem relevanten Wissen ausstatten, bevor Sie mit diesem Tool arbeiten.

Es gibt Informationen und hilfreiche Tooltips an vielen Stellen im gesamten Produkt. Verwenden Sie diese Informationen, um zu verstehen, wie das Tool effektiver verwendet werden kann.

Um eine ordnungsgemäße Aufgabentrennung sicherzustellen, erstellt ein Entwickler oder generativer KI-Arzt die Kompetenz und veröffentlicht sie dann. Nachdem die Kompetenz veröffentlicht wurde, wird ein Now Assist-Administrator Aktiviert die Kompetenz, sodass sie an den konfigurierten Kontaktpunkten angezeigt wird und zur Verwendung verfügbar ist.

Umfangsdefinition der Kompetenz

Durch die Festlegung des Umfangs der Kompetenz vor der Erstellung können die für die Kompetenz erforderlichen Anforderungen und die erwarteten Ergebnisse bestimmt werden.

Bevor Sie beginnen

Bevor Sie mit dem Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz beginnen Now Assist Skill Kit, Überprüfen Sie zuerst die Basissystemkompetenzen, die in verfügbar sind Now Assist-Administrator Konsole. Verwenden Sie diese bereits vorhandenen Kompetenzen, wann immer möglich.

Anwendervoraussetzungen

Now Assist Skill Kit Soll von einem Entwickler oder einer Person mit Erfahrung mit generativer KI verwendet werden. Da Sie die erste Eingabeaufforderungsvorlage schreiben müssen, sollten 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.

1. Informieren Sie sich über Prompt Engineering, einschließlich:
   - Kenntnis von der Entwicklung und dem Testen von Systemen für maschinelles Lernen.
   - Fundierte Erwartungen über das Verhalten und die Fähigkeiten eines angeforderten großen Sprachmodells (LLM). Sie sollten verstehen:
     - Die grundsätzlich probabilistische Natur von LLMS.
     - Diese Leistung kann zwischen verschiedenen LLMS- und Zielaufgaben sehr unterschiedlich sein.
   - Erfahrung oder Schulung mit dem Schreiben und Bewerten von Hinweismeldungen für LLMS.
2. Haben Sie ein gründliches Verständnis des Anwendungsfalls, den sie lösen möchten, und der Persona, für die sie die Kompetenz aufbauen.

Entwurf

Bevor Sie mit dem Aufbau einer anwenderdefinierten Kompetenz beginnen, müssen Sie über das Gesamtdesign nachdenken und die Anforderungen dokumentieren. Beachten Sie Folgendes:

1. Was genau soll die Kompetenz tun?
   - Was sind die Eingaben für das Modell?
   - Was sollten die Ausgaben des Modells sein? (Sowohl Inhalt als auch Format)
   - Wer wird die Kompetenz verwenden?
   - Wie können Sie den Erfolg charakterisieren?
2. Was soll das Modell nicht tun?
   - Es ist nützlich, über die möglichen Risiken und Nachteile der Verwendung generativer KI-Ausgaben nachzudenken, damit Sie versuchen können, sich während der Entwicklung und Tests davor zu schützen.
   - Es lohnt sich, bestimmte Modellverhalten (LLM-Ausgaben) aufzulisten, die in Ihrem spezifischen Anwendungsfall schädlich oder schädlich wären.

Erstellen eines Datensatzes mit Now Assist Skill Kit

Verwenden Sie diese Richtlinien, um einen effektiven Datensatz zu erstellen. Ein effektiver Datensatz bietet bessere Ergebnisse für Ihren Prompt.

Now Assist Skill Kit Übersicht über die Datensatzerstellung

Ein datengesteuerter Ansatz für die Kompetenzentwicklung basiert auf der Erfassung eines hochwertigen Datensatzes, um die Kompetenz zu entwickeln und zu testen. Wenn Sie verwenden Now Assist Skill Kit, Sie können auch die vorhandenen Fähigkeiten von nutzen ServiceNow AI Platform Dient zum Erstellen eines Datensatzes mit hoher Qualität.

Beim Sammeln von Daten zu diesem Zweck sollten Sie folgende Datensätze erstellen:

1. Repräsentativ für die beabsichtigte Bereitstellungsumgebung der Kompetenz. Die Daten sollten:
   - Versuchen Sie, die erwartete Verteilung der Eingaben in der Bereitstellungsumgebung widerzuspiegeln.
   - Erfassen Sie Abweichungen entlang mehrerer identifizierter Achsen, z. B. Eingabelänge, Dringlichkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Beispiele für Eingaben hinzu, die für den Anwendungsfall als wichtig gelten.
- Berücksichtigen Sie Edge-Fälle (die selten sein können), die jedoch vermutlich Probleme verursachen, z. B. lange Beispiele.

2. Entsprechend der Risikobereitschaft des Teams dimensioniert.
   - Es ist möglich, eine Kompetenz mit wenigen Daten zu entwickeln und bereitzustellen. Ein Mangel an Daten schafft jedoch mehr Unsicherheit darüber, wie die Kompetenz bei der Bereitstellung abschneidet.
   - Sie sollten wie Statistiker denken und Konfidenzintervalle für alle zugehörigen Leistungspunktzahlen und Prompt-Vergleiche erstellen.
3. Isoliert von den Daten, die zum entwickeln und Schreiben der Prompts verwendet werden.
   - Sie sollten die erfassten Daten in Entwicklungs- und Testsätze aufteilen. Durch die Aufteilung der Daten schützen Sie einige Daten nur zu Auswertungszwecken.
   - Wenn Sie während der Entwicklung des Prompts alle Daten verwenden, ist Ihre abschließende Bewertung der Kompetenz voreingenommen, was bedeutet, dass die Leistung überbewertet wird. Diese Verzerrung ist auf ein Phänomen zurückzuführen, das als Prompt-Überanpassung bezeichnet wird.

Entwicklung des Prompts

Verwenden Sie die Richtlinien, um einen Prompt für Ihre Kompetenz zu erstellen. Eine bestimmte, klare, kontextbezogene Eingabeaufforderung bietet bessere Ergebnisse.

Übersicht über die Prompt-Entwicklung

Als Prompt-Ingenieur sollten Sie Entwicklungsentscheidungen treffen, indem Sie sich die Modellausgaben ansehen, die als Reaktion auf eine Eingabeaufforderung generiert werden, die auf viele verschiedene Eingaben angewendet wird. Es gibt jedoch noch bestimmte Richtlinien, die Anwendern helfen können, mit dem Prompt-Design zu beginnen.

1. Seien Sie spezifisch

   Definieren Sie Ihr gewünschtes Ergebnis klar. Geben Sie spezifisch an, welche Aufgabe das Modell erfüllen soll. Identifizieren Sie eindeutig die Eingaben, die Sie für das Modell bereitstellen, und geben Sie die Ausgabe an, die Sie vom Modell erwarten (einschließlich Formatierung).

2. Fügen Sie den richtigen Kontext ein

   Geben Sie Hintergrundinformationen und Kontext an, die für die Erfüllung der Aufgabe relevant sind. Diese Informationen können eine fokussiertere Antwort generieren.

3. Verwenden Sie eine klare Sprache

   Verwenden Sie beim Schreiben der Eingabeaufforderung eine präzise und eindeutige Sprache.

4. Demonstrationen einschließen

   Experimentieren Sie nach Möglichkeit mit der Bereitstellung abgeschlossener Beispiele oder Demonstrationen in der Eingabeaufforderung nach den Anweisungen, um zu veranschaulichen, was das Modell produzieren soll. Demonstrationen sind eine leistungsstarke Möglichkeit, die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass eine gewünschte Ausgabe generiert wird. Die Leistung ändert sich jedoch abhängig von den ausgewählten Demonstrationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Starten Sie einfach, und testen Sie Variationen

Gliedern Sie komplexe Aufgaben in kleinere und klarere Anweisungen auf. Haben einen kontrollierten und iterativen Ansatz. Experimentieren Sie mit verschiedenen Strukturen.

Andere Erwägungen

- Subtile Unterschiede in der Formulierung können zu erheblichen Leistungsunterschieden führen. Wenn Sie versuchen, zu begründen, wie ein großes Sprachmodell (LLM) die Anweisungen in einer Eingabeaufforderung „interpretieren“ kann, gelangen Sie bisher nur. Welche spezifische Auswahl von Aufforderungswörtern am besten funktioniert, hängt vom zugrunde liegenden Modell ab und sollte idealerweise anhand von Nachweisen ausgewählt werden (d. h. aufgrund vieler Ausgaben).
- In datenbeschränkten Einstellungen sollten Sie iterativ mehrere Kandidaten-Prompts mithilfe der Entwicklungsdaten entwickeln, dann die Leistung jedes Kandidaten-Prompts im Testsatz messen und die beste auswählen.

Prompt wird ausgewertet

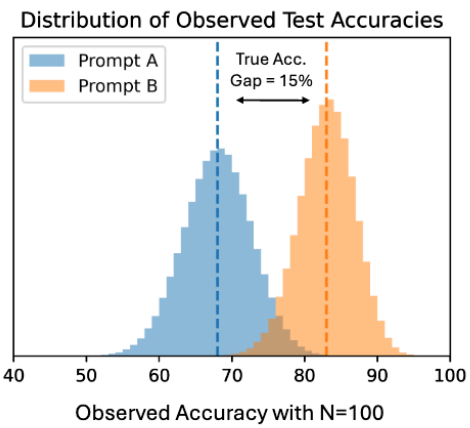
Die Auswertung des Prompts ist ein fortlaufender Prozess, der während und nach der Entwicklung und dem Abschluss des Prompts stattfindet.

Übersicht über die Prompt-Auswertung

Um die Effektivität Ihres Prompts zu bestimmen, sollten Sie Batches von Testdaten auswerten. Kopieren Sie die vom Modell generierten Antworten, und führen Sie Auswertungen außerhalb von durch Now Assist Skill Kit.

Während der Prompt-Entwicklung

Neben der Entwicklung des Prompts sollte eine laufende, improvisierte Bewertung erfolgen. Mit dieser laufenden Bewertung können Sie den Prompt basierend auf den beobachteten Modellausgaben anpassen. Es kann verlockend sein, eine Änderung an einem Prompt anhand nur eines oder zwei Beispielen zu testen. Um jedoch zu vermeiden, dass Sie auf Rauschen reagieren, sollten Sie größere Batches betrachten und die statistische Bedeutung der von Ihnen beobachteten Leistungsunterschiede berücksichtigen.



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

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

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

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

Abschließende Leistungsbewertung

Bevor Sie eine Kompetenz bereitstellen, sollten Sie den Prompt anhand eines repräsentativen Batches von Daten testen, der vom Entwicklungsprozess isoliert wurde, d. h. „Testdaten“. Sie möchten isolierte Testdaten aufgrund eines Phänomens verwenden, das als Prompt-Überanpassung bezeichnet wird. Die iterative Bearbeitung eines Prompts basierend auf den Modellausgaben, die auf denselben Daten generiert wurden, die für Tests verwendet werden, kann zu erheblichen Überschätzungen der Leistung führen. Dieses Ergebnis liegt daran, dass der Prompt auf die spezifischen in der Entwicklung verwendeten Beispiele überspezialisiert werden kann. Auch wenn der Effekt normalerweise weniger dramatisch ist als der, der bei der Anpassung von Modellparametern für maschinelles Lernen an einen Testdatensatz auftritt, beruht er auf denselben zugrunde liegenden Prinzipien und sollte vermieden werden.

Evaluierungsmetriken

Die Auswahl der richtigen Metriken für die Bewertung ist ein wichtiger Gesichtspunkt. Die folgende Liste enthält einige Ansätze, von denen jeder je nach Anwendungsfall mehr oder weniger angemessen sein kann.

- Klassifizierungsbasierte Bewertung kurzer Generationen

  Dieser Ansatz erfordert gekennzeichnete Datensätze, und er funktioniert am besten, wenn die Bezeichnungen kurze, klar definierte „richtige Antworten“ sind, z. B. „wahr“ oder „falsch“, „Multiple-Choice“ oder „Kategorieauswahl“. In diesen Fällen können die Modellausgaben normalerweise analysiert und formatiert werden. Dann können Metriken wie Genauigkeit, Rückruf, F1-Punktzahlen usw. direkt berechnet werden.

- Bewertung längerer Generationen

  Viele der interessantesten Anwendungsfälle für generative KI erfordern längere Modellgenerierungen, und es gibt viele mögliche „richtige Antworten“. In diesen Fällen kann die Ausgabe (von menschlichen Auswertern) entlang verschiedener Achsen bewertet werden, z. B.:

  - Treue

    Entspricht der generierte Text dem Kontext, der in der Kompetenzaufforderung bereitgestellt wird? (Das Gegenteil von Treue ist Halluzination, d. h. das Modell fügt Informationen außerhalb des Kontexts ein.)

  - Korrektheit

    Ist der generierte Text relativ zur Kompetenzanweisung korrekt?

  - Nützlichkeit

    Ist der generierte Text in Bezug auf die Aufgabe hilfreich, die die Kompetenz ausführen möchte? (Nützlichkeit ist subjektiv, aber es ist wichtig, zu versuchen, zu messen. Dies erfordert ein fundiertes Verständnis der Bedürfnisse der Personen, die die Kompetenz letztendlich nutzen 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.

- Sprachgewandtheit

  Ist der generierte Text grammatisch korrekt? Hat es Tippfehler, Probleme mit der Kohärenz usw.?

Hinweis:
Es ist nützlich, diese Eigenschaften auf einer Skala wie 1–5 zu bewerten, anstatt mit Ja oder Nein

Bereitstellung und Überwachung der Kompetenz

Nachdem Sie den Prompt ausgewertet haben, können Sie die anwenderdefinierte Kompetenz bereitstellen und ihre Effektivität überwachen.

Now Assist Skill Kit Übersicht über Bereitstellung und Überwachung

Sie sollten die Kompetenz in einer Subproduktionsinstanz erstellen und bewerten. Nachdem Sie mit der abschließenden Leistungsbewertung eines Batches von Testdaten in der Unterproduktion zufrieden sind, können Sie damit beginnen, eine Kompetenz in Richtung Bereitstellung zu verschieben.

1. Identifizieren Sie die Berührungspunkte, an denen die Kompetenzen sichtbar gemacht werden können, damit sie für den Endanwender verfügbar sind. Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen entsprechend.
2. Führen Sie eine Weile End-to-End-Anwendertests in der Unterproduktion mit verschiedenen Anwendern und Eingaben durch.
3. Nachdem die Ergebnisse akzeptabel sind, stellen Sie die Kompetenz in der Produktionsinstanz bereit.
4. Überwachen Sie die Kompetenz.

Beispiel-Anwendungsfall für Now Assist Skill Kit

Als KI-Entwickler können Sie mit anwenderdefinierte Kompetenzen erstellen Now Assist Skill Kit. Erstellen Sie in diesem Beispiel eine anwenderdefinierte Kompetenz für die Zusammenfassung untergeordneter Incidents.

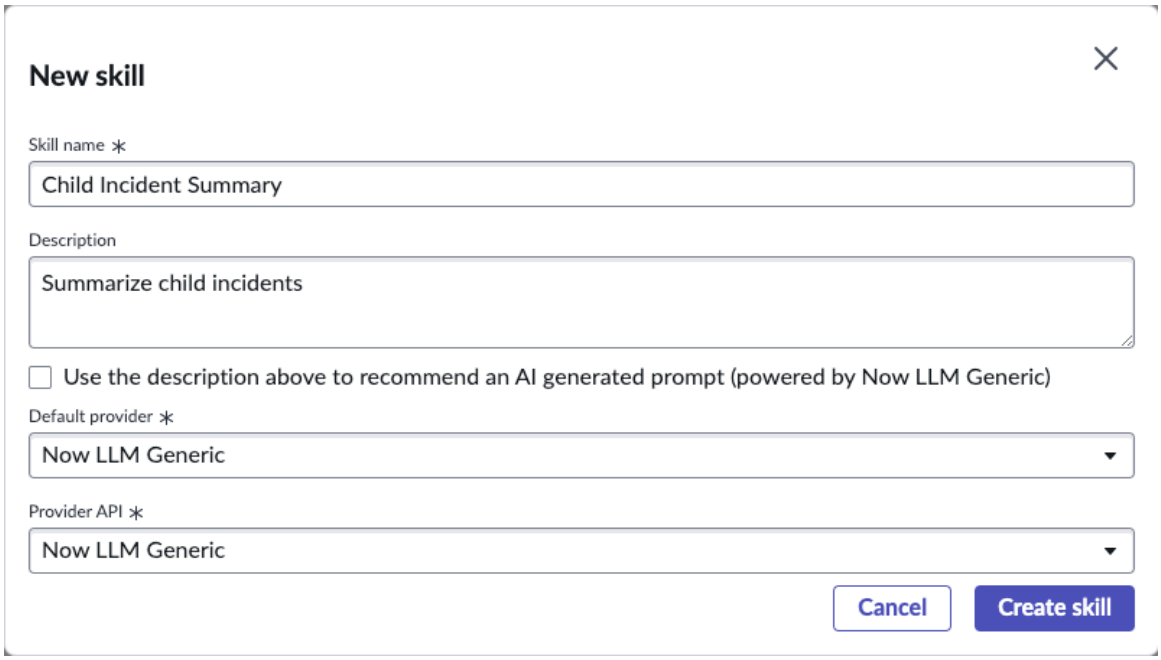
Als KI-Entwickler müssen Sie eine Kompetenz für die Zusammenfassung untergeordneter Incidents erstellen. Das Erstellen dieser Kompetenz kann Ihnen helfen, mehrere Incidents zu organisieren und zu verstehen, die sich auf dasselbe übergeordnete Element beziehen.

Erstellen und konfigurieren Sie die Kompetenz

So erstellen Sie die Kompetenz:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Kompetenz** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus. Die folgenden Informationen werden verwendet, um das Formular für dieses Beispiel auszufüllen:
   - Kompetenzname: `Zusammenfassung des untergeordneten Incidents`
   - Beschreibung: `Zusammenfassung der untergeordneten Incidents`
   - Standardanbieter: `Now LLM – Allgemein`
   - Provider-API: `Now LLM – Allgemein`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Kompetenz erstellen** .

Nachdem Sie die Kompetenz erstellt haben, müssen Sie die Kompetenzeinstellungen konfigurieren.

1. Wählen Sie Aus **Konfigurationen** .
2. Wählen Sie das Modell aus, das Sie verwenden möchten. Für dieses Beispiel können Sie auswählen `llm_Generic` .
3. Wählen Sie eine Temperatur zwischen 0-1 aus, um die Zufälligkeit und Kreativität der Ausgabe zu bestimmen, z. B. `0,2` .

Entwickeln Sie den Prompt

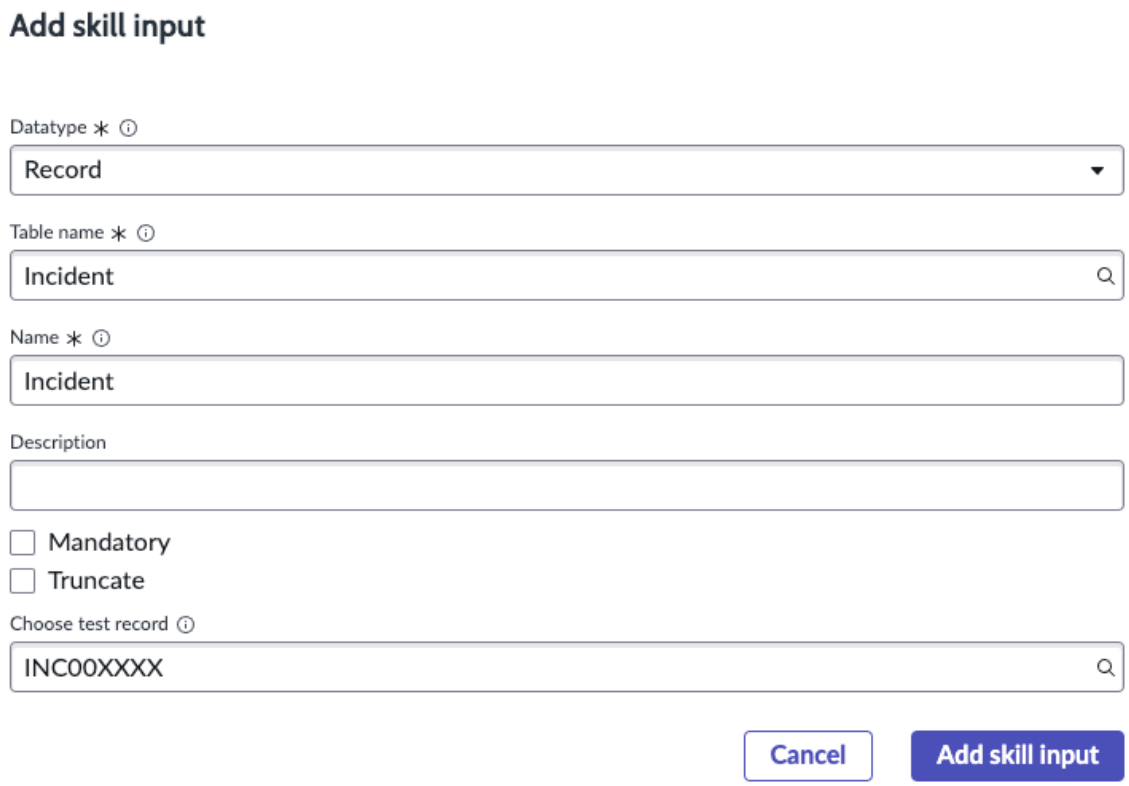
Nachdem Sie die Kompetenz erstellt und die Einstellungen konfiguriert haben, müssen Sie den Prompt entwickeln. Um diesem Beispiel zu folgen, können Sie die folgende Eingabeaufforderung verwenden:

Sie sind Kundenservicevertreter. Fassen Sie die untergeordneten Incidents des unten angegebenen übergeordneten Incidents zusammen. Die Zusammenfassung sollte wichtige Probleme und Auswirkungen auf die untergeordneten Incidents enthalten und Muster, wiederkehrende Probleme oder signifikante Ausreißer hervorheben. Beachten Sie bei der Zusammenfassung Folgendes: Kurzbeschreibung des übergeordneten Incidents: {{Incident.short_description}} Beschreibung des übergeordneten Incidents: {{incident.description}} hier sind die Details zum untergeordneten Incident: {{ChildIncidents.output}}

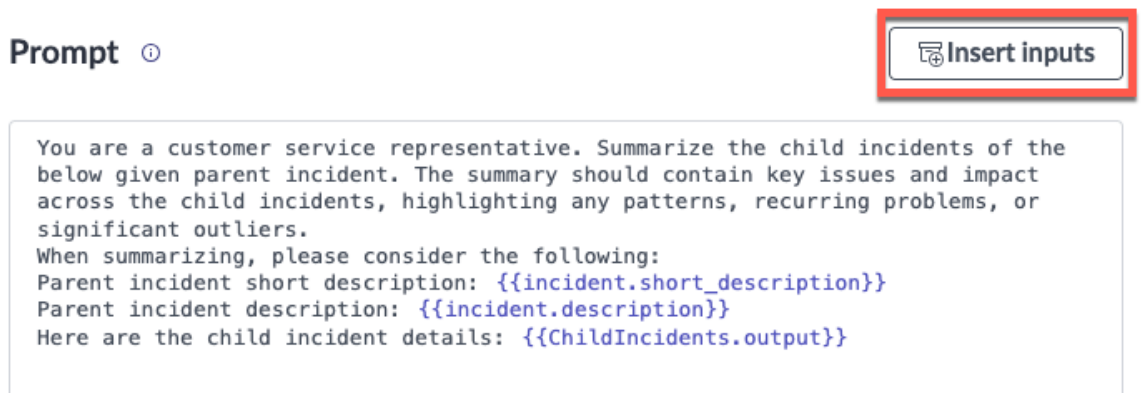
Wählen Sie aus **Eingaben** Für die Kompetenz. In diesem Beispiel wird der Datensatz als Eingabe ausgewählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Eingaben für den Prompt einfügen.

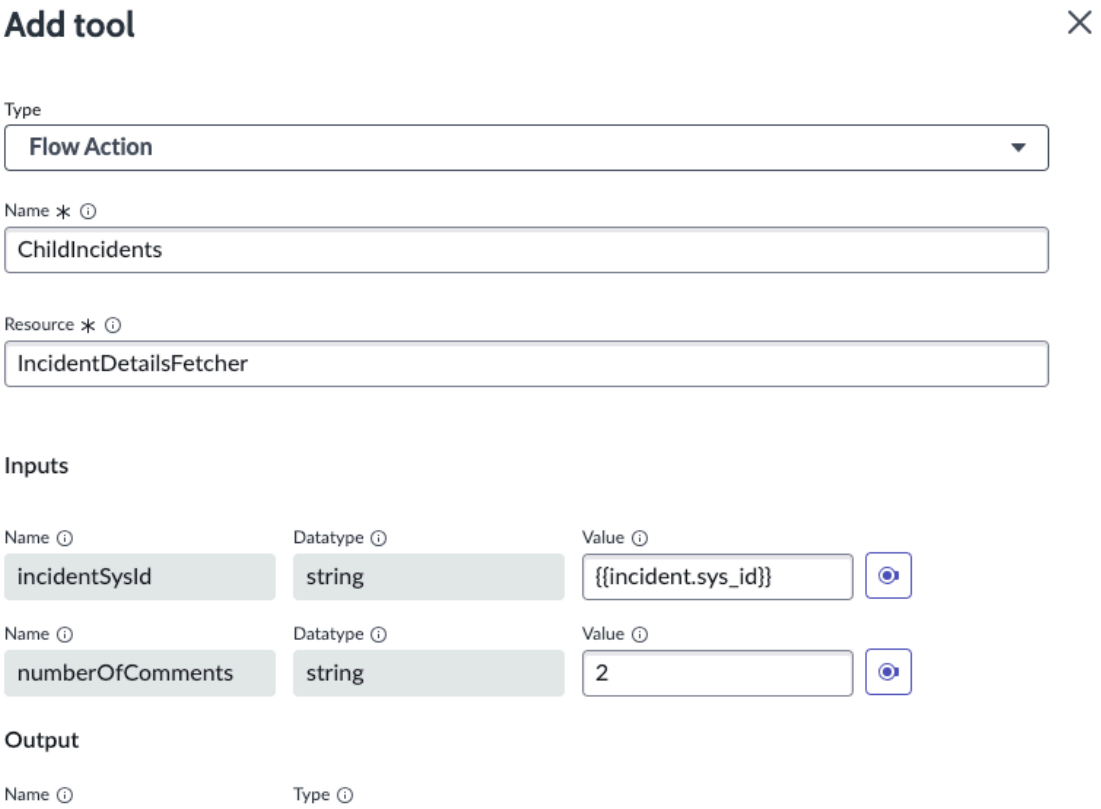


Für dieses Beispiel wird Folgendes verwendet:

Kurzbeschreibung des übergeordneten Incidents: {{Incident.short_description}} Beschreibung des übergeordneten Incidents: {{incident.description}} hier sind die Details zum untergeordneten Incident: {{ChildIncidents.output}}

Wählen Sie die Tools für die Kompetenz aus. Wählen Sie in diesem Beispiel Flow-Aktion und die Flow-Ressource IncidentDetailsFetcher 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.



Konfigurieren Sie die Kompetenzbereitstellungsoptionen

Der nächste Schritt besteht in der Konfiguration der Kompetenzbereitstellungsoptionen. Mit diesen Optionen können Sie auswählen, wo die Kompetenz gefunden werden soll Now Assist-Administrator.

1. Wählen Sie aus **Kompetenzeinstellungen** Registerkarte.
2. Wählen Sie Aus **Bereitstellungseinstellungen** .
3. Aktivieren Sie den Administrator, um die Kompetenz aus dem zu aktivieren Core-UI Indem Sie auswählen **UI-Aktion** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Testen und veröffentlichen Sie die Kompetenz

Es ist wichtig, Ihre Kompetenzaufforderung zu testen, um sicherzustellen, dass der richtige Datentyp abgerufen wird.

1. Wählen Sie Aus **Führen Sie Tests aus** .
2. Wählen Sie einen Datensatz oder Incident aus.
3. Wählen Sie Aus **Test ausführen** .

Sehen Sie sich die Antwort an.

Um die Daten anzuzeigen, die aus Ihren Kompetenzeingaben und -Tools in den Prompt übernommen wurden, sehen Sie sich die Registerkarte geerdete Eingabeaufforderung 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.

Wenn alles gut aussieht, wählen Sie aus **Prompt abschließen** . Nachdem Sie die Eingabeaufforderung abgeschlossen haben und bereit sind, sie zu implementieren, wählen Sie aus **Veröffentlichen** .

Aktivieren Sie die Kompetenz

Nachdem Sie Ihre Kompetenz getestet, abgeschlossen und veröffentlicht haben, muss sie ein Administrator in aktivieren Now Assist-Administrator. Weitere Informationen zur Aktivierung von Kompetenzen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz.

Sicherheit für Now Assist Skill Kit

Aktivieren Sie Sicherheitskontrollen für Now Assist Kompetenzen und anwenderdefinierte Kompetenzen durch Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten.

Zugriffssteuerungslisten

Die Zugriffssteuerungslisten in Now Assist Skill Kit Erhöhen Sie die Sicherheit von Now Assist Kompetenzen und werden festgelegt, um Anwender zu bestimmen, die eine Kompetenz aufrufen können.

Konfigurieren Sie ACLs in Now Assist Skill Kit

Sie können ACLs für konfigurieren Now Assist Skill Kit Wenn Sie eine Kompetenz erstellen oder bearbeiten oder eine Kompetenz in aktivieren Now Assist-Administrator Konsole.

In konfigurierte ACLs Now Assist Skill Kit Für sind *`Allow-If`*Und rollenbasiert.

Die *`Allow-If`*Logik gewährt Zugriff auf Daten oder Ressourcen, wenn eine der Bedingungen in der ACL erfüllt ist. Der andere Typ von ACL ist *`Deny-Unless`*. *`Deny-Unless`*ACLs blockieren den Zugriff auf Daten oder Ressourcen, es sei denn, eine Bedingung ist erfüllt, auch wenn andere Bedingungen wie vorliegen *`Allow-If`*ACLs, die normalerweise jemandem Zugriff gewähren würden.

Es gibt zwei mögliche Optionen für ACLs, die in erstellt wurden Now Assist Skill Kit:

- *`Any authenticated user`*: Gewährt jedem Anwender, der sich in der Instanz authentifiziert hat, Zugriff, unabhängig von der Rolle
- *`Select roles`*: Erfordert die Auswahl der Rollen, die Zugriff gewähren

Jede Kompetenz muss über eine eigene eindeutige ACL verfügen. Sie können keine Kompetenz ohne ACL erstellen oder Änderungen an einer Kompetenz speichern. Informationen zum Konfigurieren einer ACL für eine Kompetenz finden Sie unter Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten für eine Kompetenz.

Now Assist Skill Kit konfigurieren

Konfigurieren Sie Eingabeaufforderungen und Kompetenzen für Now Assist Skill Kit.

Konfiguration – Übersicht

Zu verwenden Now Assist Skill Kit, Sie müssen aktualisieren Now Assist Plugins in Anwendungsmanager an. Aktualisieren Sie beispielsweise Ihren Now Assist für ITSM Plugin für Xanadu Release.

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

Nachdem Sie das Plugin installiert haben, gibt es zwei Teile zum Konfigurieren einer Kompetenz in Now Assist Skill Kit. Zuerst müssen Sie konfigurieren, wie die Kompetenz bereitgestellt wird. Als Nächstes müssen Sie den Prompt konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine Kompetenzaufforderung

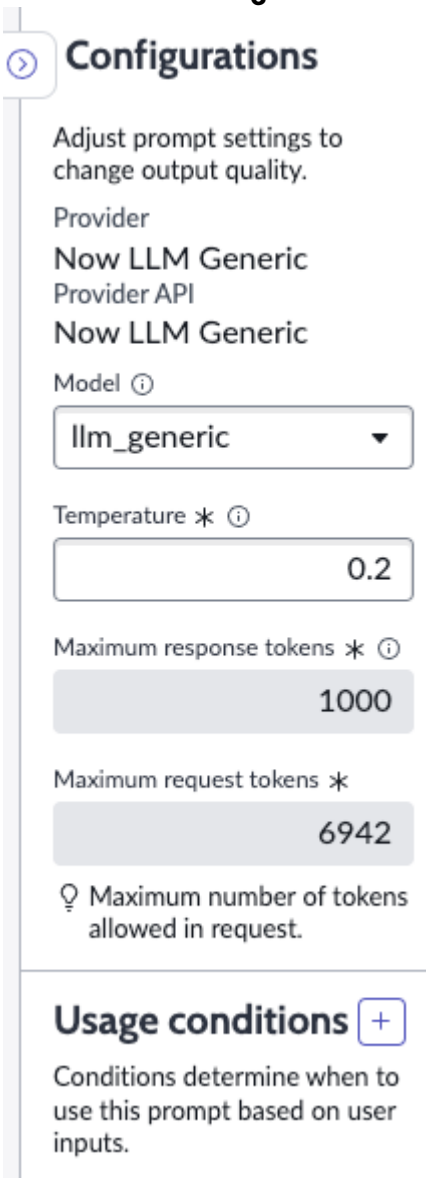
Konfigurieren Sie Ihre Kompetenzaufforderung, um das verwendete Modell sowie die Zufälligkeit und Kreativität der Antwort festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie Aus **Konfigurationen** .



4. 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 „Konfigurationen“

Feld	Beschreibung
Modell	Das Modell ist das große Sprachmodell (LLM), das Sie für den Prompt verwenden möchten.
Temperatur	Die Temperatur bestimmt die Zufälligkeit und Kreativität der Ausgabe. Ein höherer Wert erhöht die Zufälligkeit. Der Wert muss zwischen 0 und 1 liegen.
Maximale Antworttoken	Die maximale Anzahl von Token, die das Modell zurückgeben kann. Wenn Sie verwenden Now LLM Service, Der Höchstwert ist 1000.
Maximale Anforderungstoken	Die maximale Anzahl von Token, die in einer Anforderung zulässig sind.

5. Hinzufügen **Nutzungsbedingungen** Um zu bestimmen, wann die Eingabeaufforderung verwendet werden soll.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Ihre Kompetenzeinstellungen konfiguriert haben, können Sie Ihre Kompetenz testen. Weitere Informationen zum Testen von Kompetenzen finden Sie unter Prompt testen.

Konfigurieren Sie Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung

Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen für die von Ihnen erstellte Kompetenz. Mit den Bereitstellungseinstellungen können Sie auswählen, wo der Administrator die Kompetenz finden kann Now Assist-Administrator.

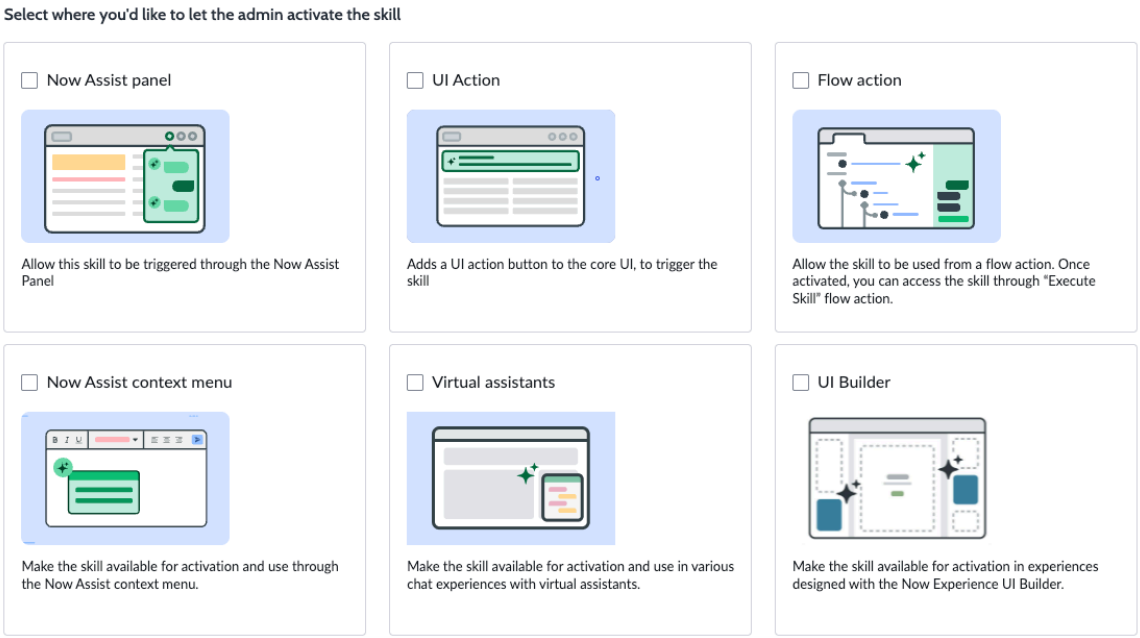
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie aus **Kompetenzeinstellungen** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Allgemeine Informationen** .
   In diesem Abschnitt werden die Informationen angezeigt, die Sie beim Erstellen der Kompetenz hinzugefügt haben. Sie können den Kompetenznamen und die Beschreibung hier bearbeiten.
5. Wählen Sie Aus **Bereitstellungseinstellungen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Bereitstellungseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Workflow	Die allgemeine Kategorie, zu der diese Kompetenz gehört, z. B. **Technologie** , **Mitarbeiter** , **Ersteller** , Oder **Plattform** . Sie können auch auswählen **Sonstiges** Wenn keine der Kategorien passt. Der Workflow, den Sie auswählen, ist, wo die Kompetenz ist Angezeigt S In Now Assist-Administrator Konsole.
Produkt	Das spezifische Produkt, in dem diese Kompetenz funktioniert, z. B. ITSM, ITOM, HR-Servicebereitstellung, Now Assist-Administrator.
Funktion	Die Funktion, für die die Kompetenz verwendet wird, z. B. Mitarbeiterchat, Wissen, Virtual Agent. Sie können bei Bedarf auch eine anwenderdefinierte Funktion definieren.
Name	Der Name der Funktion.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Funktion.

7. Wählen Sie aus, von wo aus der Administrator die Kompetenz aktivieren soll.

- Now Assist-Bereich
- UI-Aktion
- Flow-Aktion

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Kontextmenü
- Virtueller Assistent

  Weitere Informationen zu Now Assist in Virtual Agent finden Sie unter Configuring assistants overview.
- UI Builder

8. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Kompetenzeinstellungen konfiguriert haben, können Sie Ihre Kompetenz veröffentlichen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Kompetenzen finden Sie unter Schließen Sie eine Kompetenz ab, und veröffentlichen Sie sie

Beispielbereitstellung mit Workflow-Studio

Als KI-Entwickler können Sie anwenderdefinierte Kompetenzen mit vielen Integrationen bereitstellen, einschließlich Workflow-Studio.

Stellen Sie eine Kompetenz mit bereit Workflow-Studio

Bevor Sie eine Kompetenz bereitstellen können, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie die Kompetenz.
2. Erstellen Sie den Prompt.

So stellen Sie die Kompetenz bereit:

1. Navigieren Sie zu **Kompetenzeinstellungen** .
2. Wählen Sie Aus **Bereitstellungseinstellungen** .
3. Wählen Sie einen Workflow aus.
4. Ein Produkt auswählen
5. Wählen Sie ein Feature aus.
6. Wählen Sie aus, von wo aus der Administrator die Kompetenz aktivieren soll. Wählen Sie für dieses Beispiel aus Workflow-Studio.

Führen Sie die Kompetenz aus

So führen Sie die Kompetenz aus:

1. Schließen Sie die Kompetenz ab, und veröffentlichen Sie sie.
2. Aktivieren Sie die Kompetenz.
3. Navigieren Sie zu Workflow-Studio.
4. Fügen Sie hinzu Execute Skill action .

Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten für eine Kompetenz

Sie müssen eine Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) für alle Kompetenzen definieren. Mit einer ACL können Sie einschränken, wer auf eine Kompetenz zugreifen und diese ausführen kann, nur auf Anwender mit der richtigen Rolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie über eine vorhandene Kompetenz verfügen, die keine ACL hat, wird die Ausführung der Kompetenz nicht unterbrochen. Wenn Sie die Kompetenz jedoch bearbeiten und erneut veröffentlichen, müssen Sie eine ACL hinzufügen.

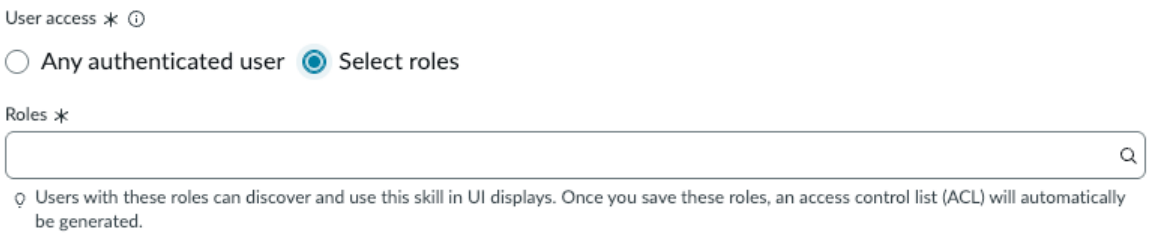
Wenn Sie versuchen, eine Kompetenz auszuführen, wenn Sie keine Berechtigung haben, wird ein Fehler angezeigt, dass Sie nicht autorisiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
   Ein modales Element wird angezeigt, um ACLs zu erklären. Sie können auswählen **Verstanden** Oder **Zeigen Sie Kompetenzen ohne ACLs an** .
2. Fügen Sie einer vorhandenen Kompetenz eine ACL hinzu.
   a. Wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie eine ACL hinzufügen möchten.
   b. Wählen Sie aus **Kompetenzeinstellungen** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Zugriffseinstellungen** .
   c. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ACL hinzu** .
   d. Wählen Sie eine Option aus.



Optionen für ACL-Rollen

Option	Beschreibung
Jeder authentifizierte Anwender	Solange ein Anwender angemeldet ist, kann er auf die Kompetenz zugreifen und sie ausführen.
Rollen auswählen	Wählen Sie die Rollen aus, die ein Anwender haben muss, um die Kompetenz auszuführen. **Hinweis:** Wenn Sie mehrere Rollen auswählen, darf ein Anwender nur über eine der Rollen verfügen, um die Kompetenz auszuführen.

   e. Wählen Sie **Übernehmen**.
3. Fügen Sie einer neuen Kompetenz eine ACL 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.

a. Erstellen Sie eine Kompetenz.

b. In **Anwenderzugriff** Wählen Sie eine Option aus.

c. Fahren Sie mit der Erstellung der Kompetenz fort.

Now Assist Skill Kit verwenden

Verwenden Now Assist Skill Kit Dient zum Erstellen und Veröffentlichen von Hinweismeldungen und anwenderdefinierten Kompetenzen für Now Assist.

Erstellen Sie eine Kompetenz

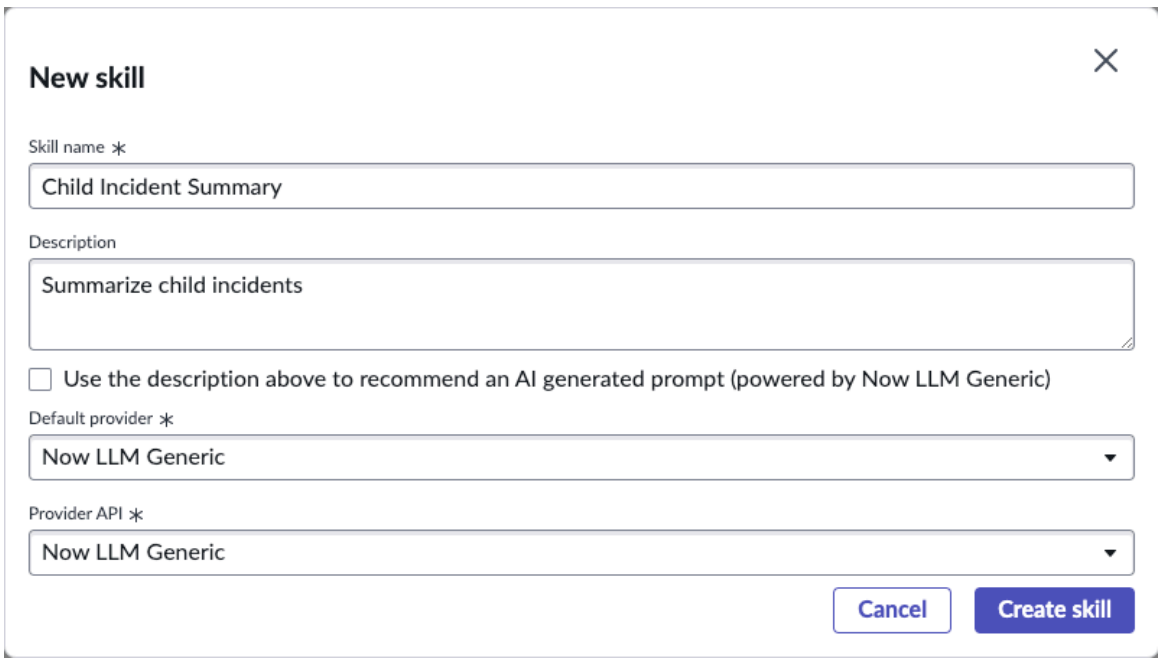
Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz für Now Assist. Durch das Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz können Sie mehr Flexibilität mit haben Now Assist Generative KI-Fähigkeiten von .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Kompetenz** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.



Formular „neue Kompetenz“

Feld	Beschreibung
Kompetenzname	Ein Name für die Kompetenz.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Kompetenz.
Standardanbieter	Verfügbare Anbieter:

Automatische Übersetzung

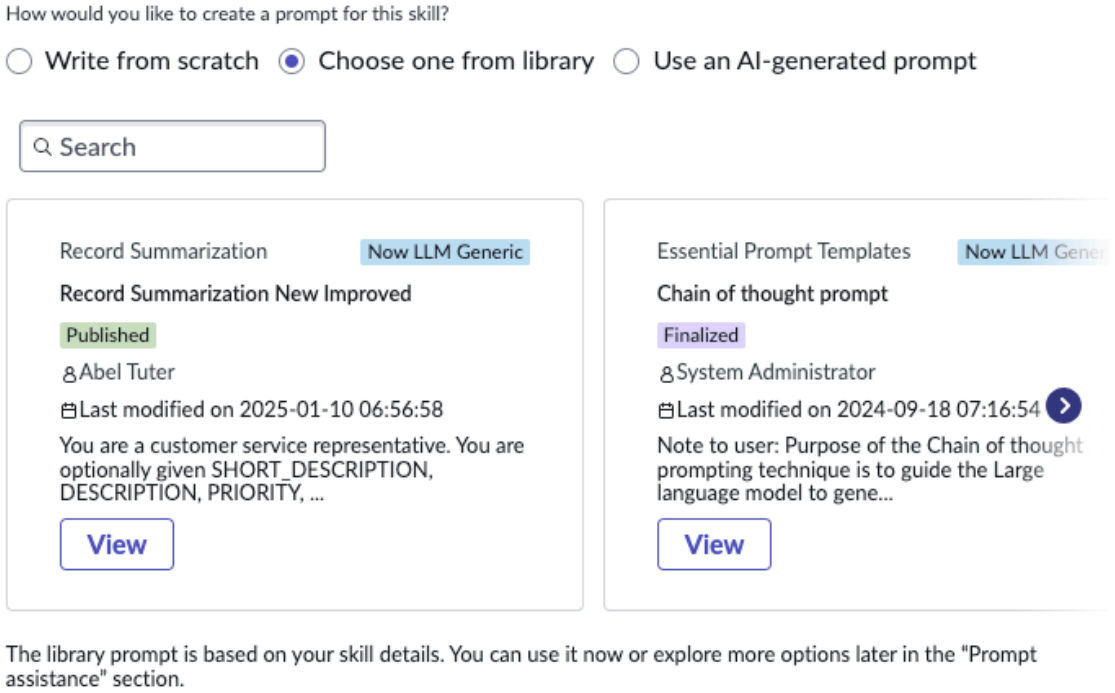
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	○ Now LLM Service ○ Externes LLM Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Kontrollstelle Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsolean. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform. ▪ Spokes ▪ Anwenderdefiniertes LLM Weitere Informationen zum Einrichten eines anwenderdefinierten Large Language Model (LLM) finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Generic Large Language Model (LLM)-Connector Verfügbare vorgefertigte Spokes, mit denen Sie eine Verbindung zu einem externen LLM herstellen können: ○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke ○ OpenAI Generative AI Spoke ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite und Vertex AI) **Hinweis:** Die Spokes verbrauchen nicht IntegrationHub Transaktionen. Die Spokes verbrauchen Assists.
Anbieter-API	Der Anbieter der API für das von Ihnen gewählte LLM.
Anwenderzugriff	○ Jeder authentifizierte Anwender Solange ein Anwender angemeldet ist, kann er auf die Kompetenz zugreifen und sie ausführen. ○ Rollen 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
	Wählen Sie die Rollen aus, die ein Anwender haben muss, um die Kompetenz auszuführen. **Hinweis:** Wenn Sie mehrere Rollen auswählen, darf ein Anwender nur über eine der Rollen verfügen, um die Kompetenz auszuführen.

4. Wählen Sie aus, wie Sie den Prompt für die Kompetenz erstellen möchten.
   - Von Grund auf neu schreiben
   - Aus Bibliothek auswählen
     a. Suchen Sie die Eingabeaufforderung, die Sie verwenden möchten.
     b. Wählen Sie Ansicht.
     c. Wählen Sie Prompt verwenden.
   - KI-generierten Prompt verwenden



5. Wählen Sie **Weiter**.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie Kompetenzeingaben und -Ausgaben hinzu.
7. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zur Zusammenfassung** .
8. Wählen Sie **Fertigstellen** aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Kompetenz erstellt haben, müssen Sie sie konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Kompetenz finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Kompetenzaufforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 keine Konfigurationen für Ihre Kompetenz festlegen müssen, können Sie Ihre Kompetenzaufforderung und Tools erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Prompt erstellen Und Fügen Sie ein Tool hinzu.

Klonen und bearbeiten Sie eine ServiceNow-Kompetenz

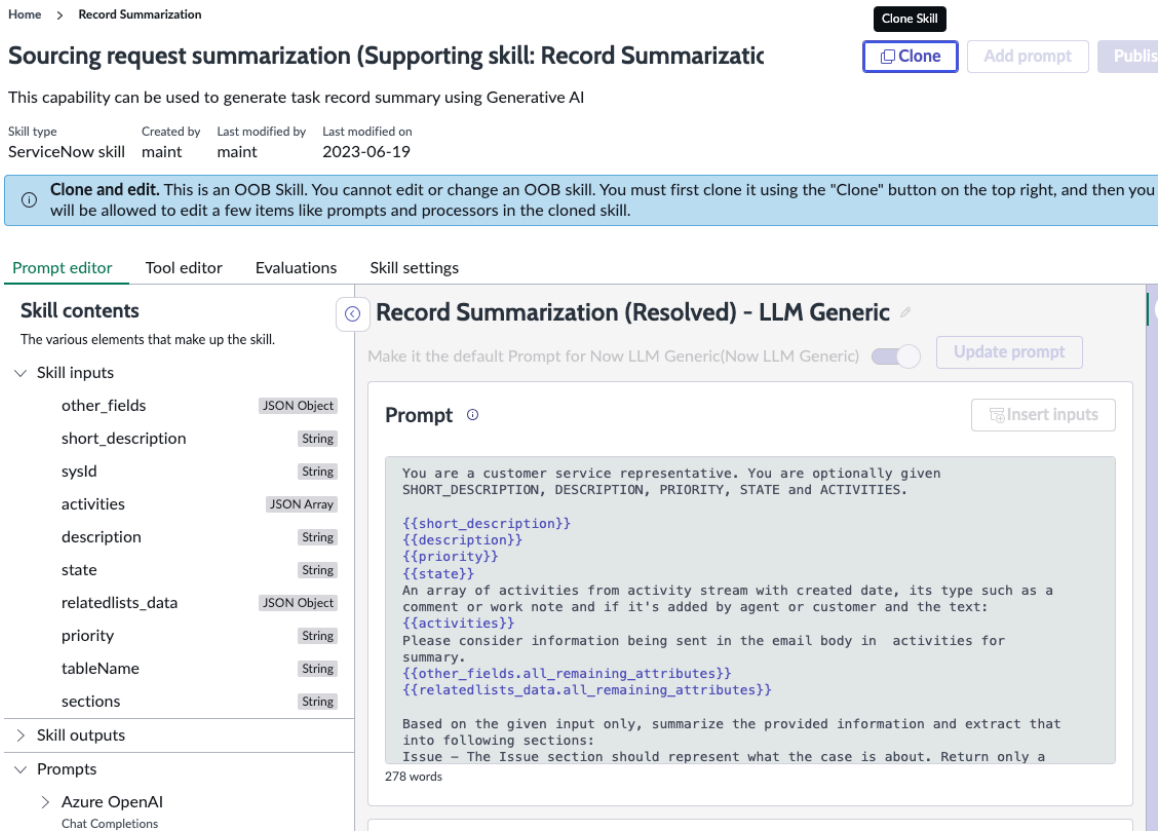
Berechtigte Kompetenzen, die in ServiceNow Assist-Anwendungen bereitgestellt werden, können im Now Assist-Kompetenzkit geklont werden, sodass Sie den Prompt bearbeiten oder den KI-Service Provider ändern können. Durch das Bearbeiten der Eingabeaufforderung können Sie die Formatierung und den Inhalt der LLM-Antwort anordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus *ServiceNow*__Kompetenzen__
3. Wählen Sie aus *ServiceNow*Kompetenz, die Sie klonen möchten.
4. Wählen Sie Aus **Klon** .



5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kompetenzformular klonen

Feld	Beschreibung
Kompetenzname	Ein Name für die Kompetenz.
Beschreibung	Eine Beschreibung der 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.

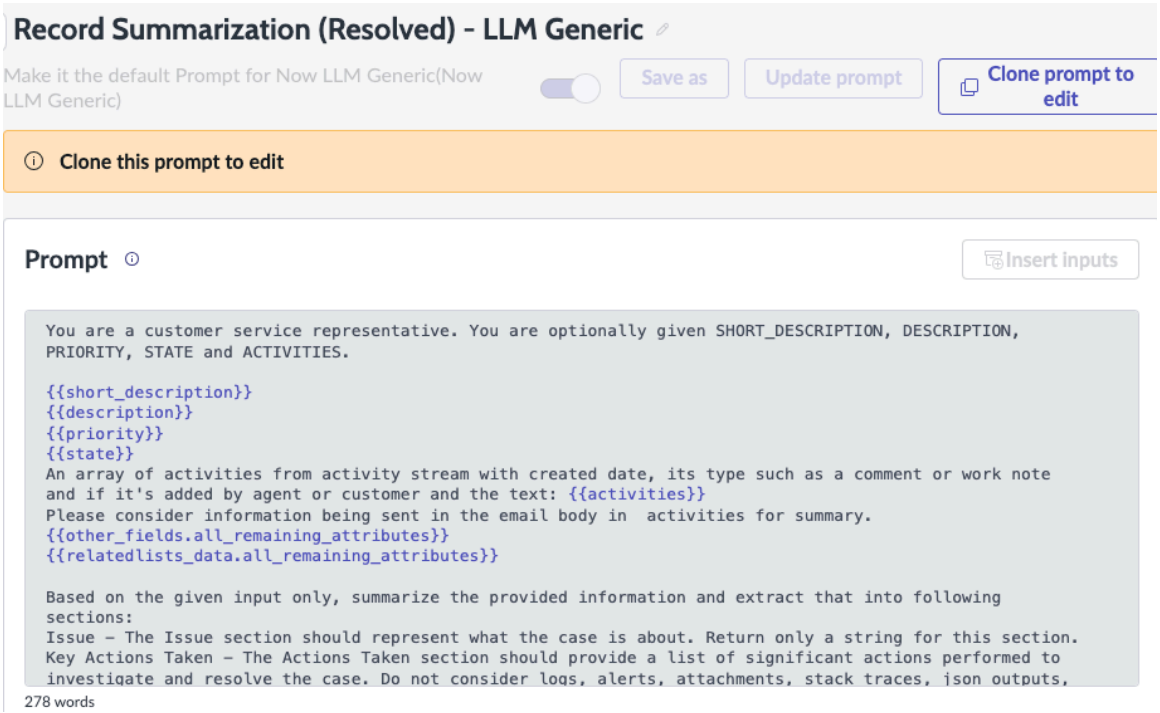
Feld	Beschreibung
Standardanbieter	Verfügbare Anbieter: ○ Now LLM Service ○ Externes LLM ▪ Spokes ▪ Anwenderdefiniertes LLM Weitere Informationen zum Einrichten eines anwenderdefinierten Large Language Model (LLM) finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Generic Large Language Model (LLM)-Connector Verfügbare vorgefertigte Spokes, mit denen Sie eine Verbindung zu einem externen LLM herstellen können: ○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke ○ OpenAI Generative AI Spoke ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite und Vertex AI) **Hinweis:** Die Spokes verbrauchen nicht IntegrationHub Transaktionen. Die Spokes verbrauchen Assists.
Anbieter-API	Der Anbieter der API für das von Ihnen gewählte LLM.

6. Wählen Sie Aus **Klon** .

Hinweis:
Wenn Sie eine Kompetenz klonen, können Sie die Kompetenzeingaben, Kompetenzausgaben, Tools oder Bereitstellungseinstellungen nicht ändern.

7. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Prompt klonen** Dient zum Bearbeiten des Prompts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 aus **Kompetenzeinstellungen** Registerkarte.
9. **Wahlweise:** Ändern Sie den Standardanbieter, indem Sie den Umschalter auswählen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Ihren Kompetenzaufforderungsvorschlag. Weitere Informationen zum Erstellen von Prompts finden Sie unter Einen Prompt erstellen.

Nachdem Sie die Kompetenz und den Prompt geklont und bearbeitet haben, können Sie Ihren Prompt auswerten.weitere Informationen zur Auswertung eines Prompts finden Sie unter Werten Sie einen Prompt aus.

Einen Prompt erstellen

Nachdem Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz erstellt haben, erstellen Sie eine Eingabeaufforderung. Durch das Erstellen eines Prompts können Sie auswählen, welche Kompetenzeingaben verwendet werden sollen, sowie den Typ des Tools.

Vorbereitungen

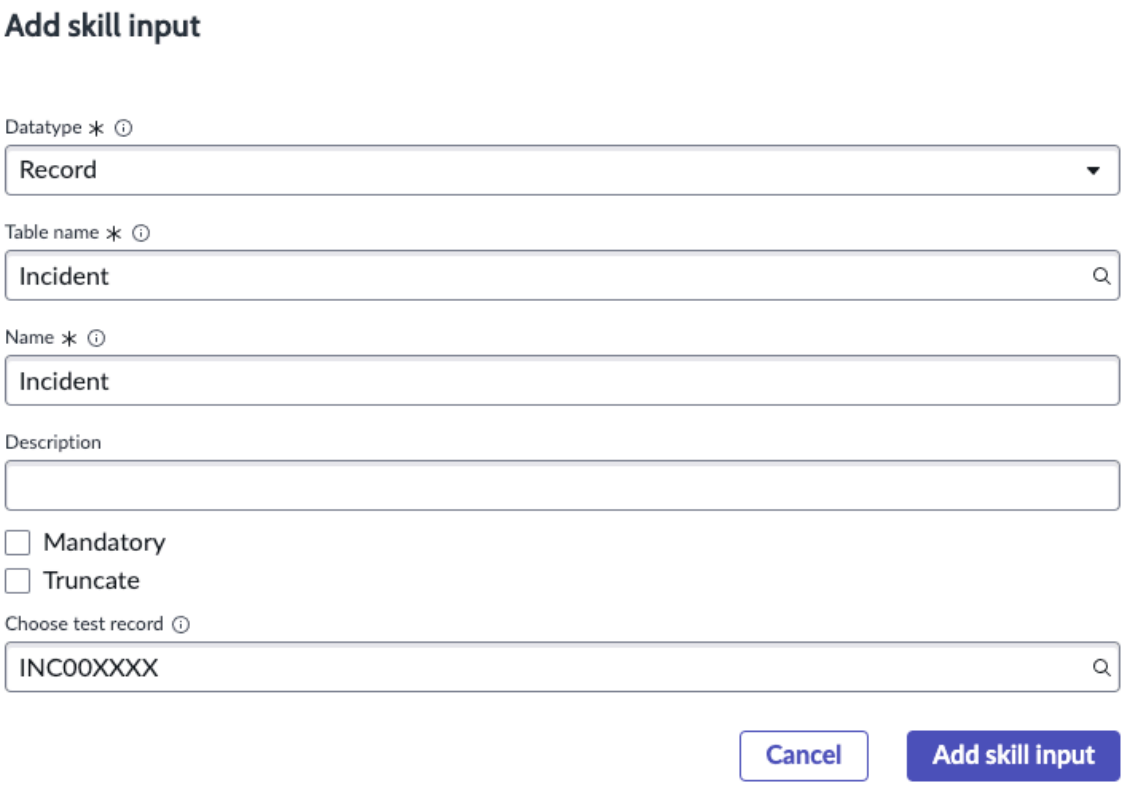
Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, für die Sie einen Prompt erstellen möchten.
3. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) Und benennen Sie die Eingabeaufforderung.
4. Schreiben Sie den Prompt.
5. Wählen Sie Aus **Kompetenzeingaben** .

Automatische Übersetzung

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



Kompetenzeingabeoptionen

Eingabetyp	Beschreibung
Datentyp	○ Datensatz ○ Zeichenfolge ○ Numerisch ○ Boolean ○ Einfaches Array ○ JSON-Objekt ○ JSON-Array
Name	Ein Name für die Eingabe.
Beschreibung	Eine Beschreibung für die Eingabe.
Obligatorisch	Die Option obligatorisch bedeutet, dass Sie bei der Ausführung der Kompetenz einen Wert für die Eingabe angeben müssen.
Kürzen	Die Option Abkürzen bedeutet, dass der Prompt gekürzt wird, wenn Ihr Prompt zu groß ist, um er an die Länge des Modellkontexts anzupassen.
Für Datensätze	
Tabellenname	Ein Name für die Tabelle.
Testdatensatz auswählen	Der Datensatz, der zum Testen der Eingabeaufforderung 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.

Eingabetyp	Beschreibung
Für Zeichenfolgen Numerisch. Boolescher Wert, einfaches Array, JSON-Objekt, JSON-Array	
Werte	Die Werte, die zum Testen des Prompts verwendet werden.

6. Wählen Sie Aus **Kompetenzeingabe hinzufügen** .
7. Wählen Sie Aus **Eingaben einfügen** .
   Die Eingabeoptionen ändern sich je nachdem, welche Art von Datentyp Sie auswählen.
8. Suchen Sie nach den Eingaben, die Sie für den Prompt verwenden möchten.
   Sie können beispielsweise nach der Kurzbeschreibung oder Priorität des Incident suchen.
9. Wenn Sie nicht bereit sind, die Eingabeaufforderung abzuschließen und die Kompetenz zu veröffentlichen, wählen Sie aus **Speichern** Oder **Speichern unter** .

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie eine Eingabeaufforderung erstellt haben, müssen Sie sie testen. Weitere Informationen zum Testen Ihrer Eingabeaufforderung finden Sie unter Prompt testen.

Fügen Sie ein Tool hinzu

Fügen Sie Tools im Tools-Editor visuell hinzu, einschließlich Entscheidungsverzweigung, und verwalten Sie sie, um verschiedene Tools für Ihre Kompetenz auszuführen. Durch das Hinzufügen von Entscheidungsverzweigungen zwischen Tools können Sie die Bedingungen definieren, die erfüllt sein müssen, damit ein Tool ausgeführt werden kann. Wenn keine Bedingungen erfüllt sind, wird der Schritt der Standardverzweigung ausgeführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Tool ist ein Dienstprogramm, das konfiguriert ist, um Kompetenzeingaben in Kompetenzausgaben zu konvertieren. Die Toolausgaben können in einer Eingabeaufforderungsvorlage referenziert werden, um einem Prompt Kontext zu geben. Die Eingabe für ein Tool kann eine Kompetenzeingabe oder die Ausgabe eines anderen Tools sein.

Sie können den Tool-Editor verwenden, um Tools zu konfigurieren und miteinander zu verknüpfen.

Mit Entscheidungsknoten können Sie verschiedene Tools basierend auf der Logik der Verzweigung ausführen. Ein Entscheidungsknoten kann mehrere Verzweigungen enthalten, benötigt jedoch immer eine Standardverzweigung.

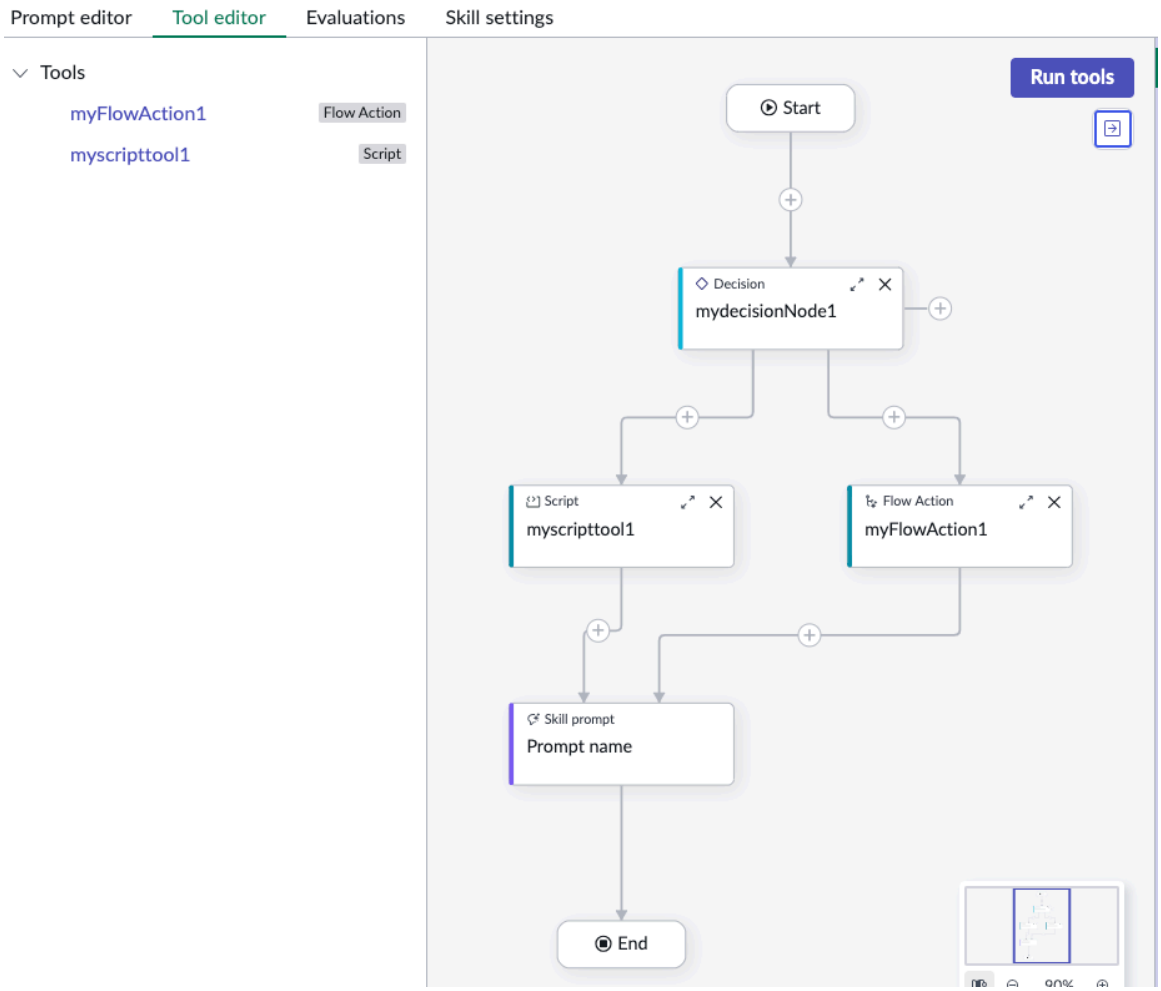
Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie ein Tool hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Tool-Editor** Registerkarte.
4. Wählen Sie das Symbol (+), um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie den Typ des Knotens aus, den Sie hinzufügen 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.

Knoten hinzufügen

Knotentyp	Schritte
Toolknoten Typen des Tools: ○ Skript ○ Subflow ○ Flow-Aktion ○ Abrufende Person ○ Kompetenz ○ Websuche ○ Predictive Intelligence	**a.** Wählen Sie einen Tooltyp aus. **b.** Benennen Sie das Tool. **c.** Wählen Sie eine Bedingung aus.
Entscheidungsknoten	**a.** Benennen Sie den Knoten. **b.** Wählen Sie Aus **Verzweigung hinzufügen** **i.** Benennen Sie die Verzweigung. **ii.** Wählen Sie einen Zielknoten aus. **iii.** Legen Sie die Bedingungen fest. **c.** Wählen Sie einen Zielknoten 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. Wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie Aus **Führen Sie Tools aus** Zum Testen der Tools.

Fügen Sie einen Abrufer hinzu

Fügen Sie Ihrem Prompt einen Abrufer hinzu, um Ihre Prompts mit KI-Suchergebnissen zu erweitern und Kontext hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Verwendung eines Abrufers in einer Kompetenz verbessert die Relevanz und Kohärenz einer Antwort, indem relevante Informationen aus einer Quelle abgerufen und dann an ein großes Sprachmodell (LLM) übertragen werden, um die endgültige Ausgabe zu erstellen. Dieser Prozess führt zu einem reibungsloseren Konversations-Flow und einer besseren Skalierbarkeit, wenn die Daten wachsen, ohne dass eine Modelloptimierung erforderlich ist.

Mit einem Abruf kann der Chatbot auf externes Wissen zugreifen, indem relevante Hintergrundinformationen abgerufen werden, was zu sachlicheren, detaillierteren und fundierteren Antworten führt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie einen Abrufer hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Tool-Editor** Registerkarte.
4. Wählen Sie das Symbol (+), um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie Aus **Toolknoten** .
6. Wählen Sie Aus **Abruf** Aus dem Dropdown-Menü.
7. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Abruf** .
8. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Tool hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für den Abrufer.
Suchabfrage	Die Informationen, nach denen Sie suchen möchten. Dies kann statischer Text oder eine Kompetenzeingabe sein.
Platztyp suchen	○ Tabellenbasiert ○ Suchprofilbasiert
Suchprofil	Eine Gruppe von Suchquellen.
Suchquellen	Tabellen in ServiceNow Die indiziert wurden und für die Suche verwendet werden können.
Zurückzugebende Felder	Die Felder, die Sie aus den Suchquellen zurückgeben und an das große Sprachmodell (LLM) senden möchten.
Grenzwert	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die zurückgegeben werden.
Suchkriterien	○ Hybrid ○ Semantisch ○ Stichwort **Hinweis:** Wenn Sie Hybrid oder Semantik wählen, können Sie eine Auswahl für das Blockieren und das erneute Anordnen treffen. Weitere Informationen zum Blockieren und erneuten Anordnen finden Sie unter Abruf von Blöcken und erneutes Anordnen.

9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Wählen Sie ein Einbettungsmodell 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.

Informationen zum Einbetten von Modellen finden Sie unter Configuring an external or custom embedding model .

11. Wenn Sie ausgewählt haben **Hybrid** Oder **Semantisch** Suchkriterien, wählen Sie einen semantischen Index aus.
Mit einem semantischen Index können Sie basierend auf der kontextbezogenen Bedeutung nach Daten suchen.
12. **Wahlweise:** Wenn Sie ausgewählt haben **Hybrid** Oder **Semantisch** Suchkriterien, wählen Sie aus **Erweitert** Zum Ändern des Schwellenwerts für Dokumentübereinstimmung.
Der Schwellenwert für die Dokumentübereinstimmung ist der Schwellenwert für die semantische Übereinstimmung. Der Standardwert ist 0. Sie können einen beliebigen Wert von 0 bis 1 eingeben. Sie können präzisere Ergebnisse mit einem höheren Wert erhalten.
13. Wählen Sie **Weiter**.

Hinweis:
Wenn Sie ausgewählt haben **Hybrid** Oder **Semantisch** Suchkriterien, siehe Abruf von Blöcken und erneutes Anordnen Um die Einrichtung Ihres Abrufers abzuschließen.

14. Überprüfen Sie die Informationen des Abruftools.
15. Wählen Sie Aus **Tool hinzufügen** .

Abruf von Blöcken und erneutes Anordnen

Wenn Sie eine Kompetenzaufforderung erstellen, die einen Abrufer verwendet, können Sie Blöcke und Neuanordnen verwenden, um die Genauigkeit und Relevanz Ihrer Antworten zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Einrichten der Optionen zum Blockieren und erneuten Anordnen für einen Abrufer muss Ihrer Kompetenz mit ein Abrufertool hinzugefügt werden **Hybrid** Oder **Semantisch** Suchkriterien. Die folgenden Schritte folgen nach der semantischen Konfiguration in Fügen Sie einen Abrufer hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie einen Abrufer hinzufügen.
3. Fügen Sie einen Abrufer hinzu.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular zum Blockieren und erneuten Anordnen

Feld	Beschreibung
Maximale Anzahl von Blöcken pro Dokument	Die maximale Anzahl von Blöcken, die pro Dokument zurückgegeben werden sollen. Der Standardwert ist 10.
Blockerstellungsstrategie	○ Feste Größe Feste Größe unterteilt den Volltext in kleinere Passagen. Sie können 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.

Feld	Beschreibung
	Größenbeschränkung für Passagen in der Anzahl der Wörter oder der Anzahl der Sätze auswählen. ○ Klein nach groß Mit „klein“ bis „groß“ können Sie die am besten übereinstimmenden, indizierten Blöcke von K auswählen und sie erweitern, um umgebende Blöcke einzubeziehen. Dann werden die erweiterten Blöcke zu einem großen Text verknüpft und in kleinere Passagen aufgeteilt. Verwenden Sie nicht die Strategie für kleine bis große Blöcke, wenn Sie die Konfiguration für Volltext- oder Kürzungs-Index-Blöcke verwenden.
Blockeinheit	○ Wörter ○ Sätze
Blockgröße	Die Größe der zurückgegebenen Blöcke. Der Standardwert für die Wortgröße ist 750. Der Standardwert für die Satzgröße ist 40.
Erweiterte Ausschnittsgröße	Die Größe der erweiterten Blöcke, die bei der Auswahl der Strategie für kleine bis große Blöcke enthalten sind.
Erste K Ergebnisse	Die Anzahl der Blöcke, die der erneute Anker zurückgibt. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, ist die Standardanzahl der zurückgegebenen Blöcke der von Ihnen eingegebene Grenzwert.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie den Typ der Bedingung aus, die bei der Ausführung des Tools ausgewertet werden soll.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Überprüfen Sie die Auswahl, die Sie für das Tool vorgenommen haben, und wählen Sie aus **Tool hinzufügen** .

Websuche hinzufügen

Fügen Sie eine Websuche als Tool in hinzu Now Assist Skill Kit. Durch das Hinzufügen einer Websuche als Tool können Sie Ihrem Prompt Suchergebnisse hinzufügen.

Vorbereitungen

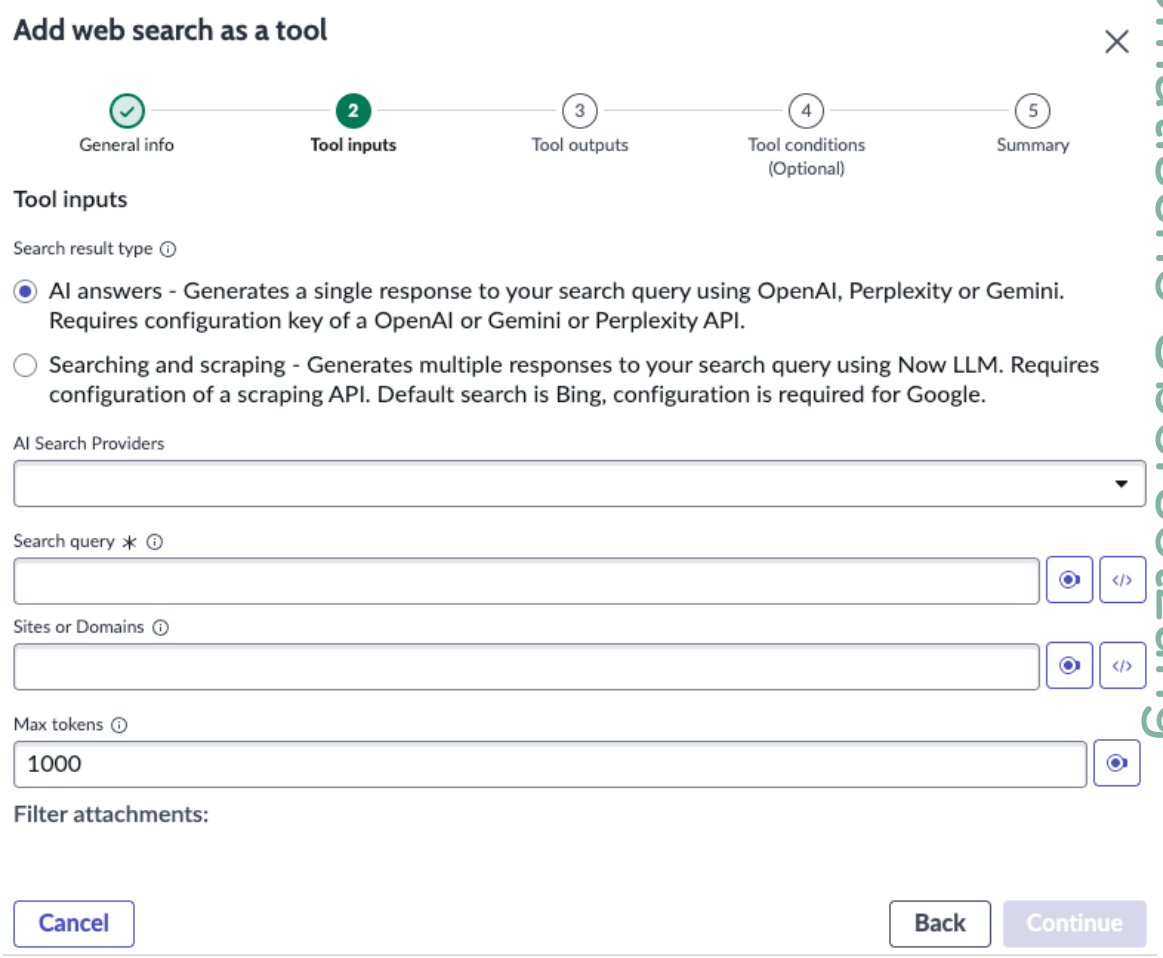
Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin Oder -Administrator.

Um die Websuche als Tool zu verwenden, müssen Sie Ihren eigenen Suchmaschinen-API-Schlüssel mitbringen und ihn auf dem konfigurieren ServiceNow AI Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Erstellen Sie eine Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie die Websuche hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Tool-Editor** Registerkarte.
4. Wählen Sie das Symbol (+), um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie Aus **Toolknoten** , Und dann **Hinzufügen** .
6. Wählen Sie Aus **Websuche** In **Tooltyp** Feld.
7. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie das Tool** .
8. Geben Sie im Formular „Allgemeine Informationen“ ein **Name** Und wählen Sie aus **Websuche** Für **Ressource** Feld.
9. Wählen Sie **Fortsetzen**.
10. Füllen Sie die Felder im Formular „Tooleingaben“ aus.



Automatische Übersetzung

Konfigurationsformular für Websuche

Feld	Beschreibung
Suchergebnistyp	**KI-Antworten** Ist der Typ des Ergebnisses, das Sie aus der Suche wünschen. **KI-Antworten** Generiert eine einzelne 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
	auf die Suche mit Perplexity, OpenAI oder Gemini.
Anbieter der KI-Suche	Der Anbieter der KI-Suche, der für die Suche verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie Perplexity oder OpenAI auswählen, müssen Sie das Setup des API-Schlüssels in der Tabelle „Antworten der OneExtend-Fähigkeit“ der KI-Suche abschließen. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Konfigurieren Sie die Antwortfunktion für die KI-Suche für die Websuche. Obwohl Azure Open AI eine Option zur Auswahl ist, unterstützt Azure Open AI keine Websuche.
Suchabfrage	Das Wort, die Wörter oder der Ausdruck, nach dem Sie suchen.
Sites oder Domänen	Dieses Feld wird angezeigt, wird jedoch nicht unterstützt.
Max. Token	Dieses Feld wird angezeigt, wird jedoch nicht unterstützt.

11. Wählen Sie **Fortsetzen**.
12. Wählen Sie im Formular „Toolausgaben“ die Option aus **Fahren Sie Fort** .
13. Wählen Sie im Formular Toolbedingungen (optional) die Option aus **Fahren Sie Fort** .
14. Wählen Sie im Bildschirm Zusammenfassung die Option aus **Tool hinzufügen** .

Fügen Sie Predictive Intelligence Hinzu

Fügen Sie Predictive Intelligence als Tool in hinzu Now Assist Skill Kit. Predictive Intelligence-Modelle ermöglichen es Ihnen, Muster vorherzusagen, zu schätzen und zu identifizieren, die zum Weiterleiten von Arbeit, Ausfüllen von Formularen, zur Schätzung von Wartezeiten und mehr verwendet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

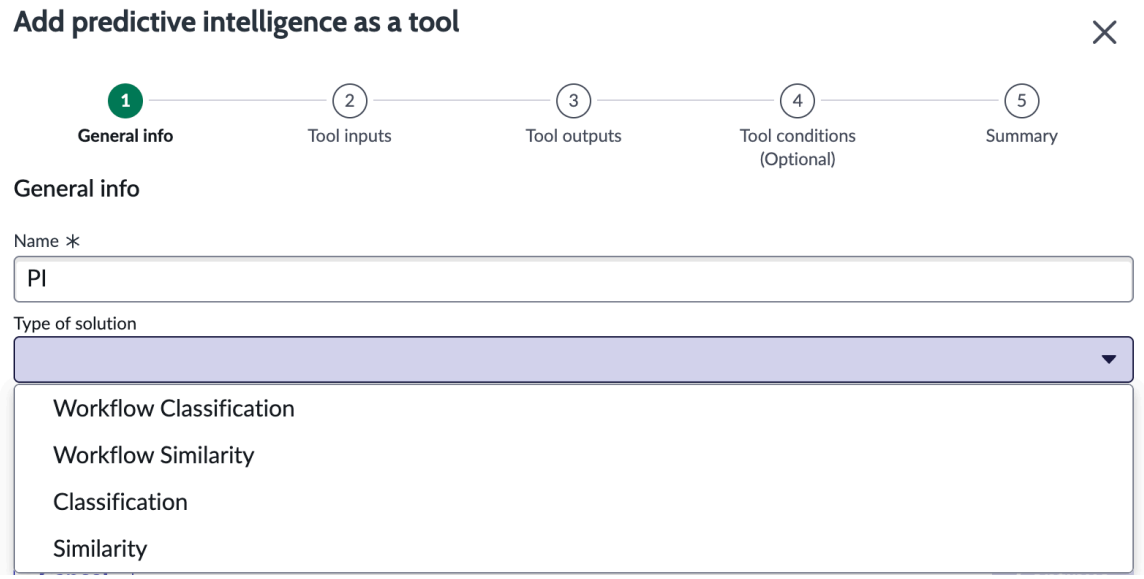
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Erstellen Sie eine Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie Predictive Intelligence hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Tool-Editor** Registerkarte.
4. Wählen Sie das Symbol (+), um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie Aus **Toolknoten** .
6. Wählen Sie Aus **Predictive Intelligence** .
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.

Predictive Intelligence-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Tools
Typ der Lösung	○ Workflow-Klassifizierung ○ Workflow-Ähnlichkeit ○ Klassifizierung ○ Ähnlichkeit



8. Fügen Sie Tooleingaben hinzu.
9. Fügen Sie Toolausgaben hinzu.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie Toolbedingungen aus.
11. Wählen Sie Aus **Tool hinzufügen** .

Fügen Sie Document Intelligence Hinzu

Fügen Sie Document Intelligence als Tool in hinzu Now Assist Skill Kit. Mit Document Intelligence können Sie Folgendes tun

Vorbereitungen

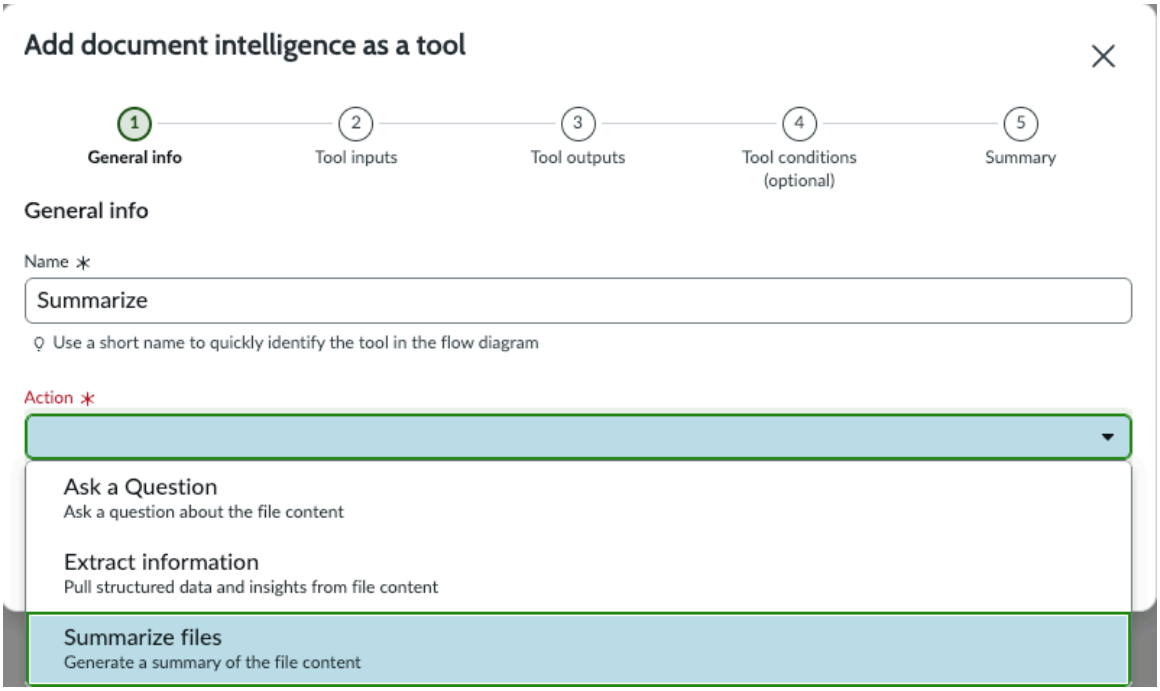
Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Erstellen Sie eine Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie Document Intelligence hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Tool-Editor** Registerkarte.
4. Wählen Sie das Symbol (+), um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie Aus **Toolknoten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Document Intelligence** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.



Formular „Document Intelligence hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name zur Identifizierung des Tools.
Aktion	○ Frage stellen Stellen Sie eine Frage zum Dateiinhalt. ○ Extrahieren Sie Informationen Rufen Sie strukturierte Daten und Einblicke aus Dateiinhalten ab. ○ Dateien zusammenfassen Generieren Sie eine Zusammenfassung des Dateiinhalts.

8. Fügen Sie Tooleingaben hinzu.
9. Fügen Sie Toolausgaben hinzu.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie Toolbedingungen aus.
11. Wählen Sie Aus **Tool hinzufügen** .

Verwenden Sie Prompt Assistance

Verwenden Sie Prompt Assist, um mit Ihrer Prompt-Entwicklung zu beginnen, indem Sie ein Beispiel aus der Prompt-Bibliothek auswählen oder Now Assist verwenden, um eines zu generieren.

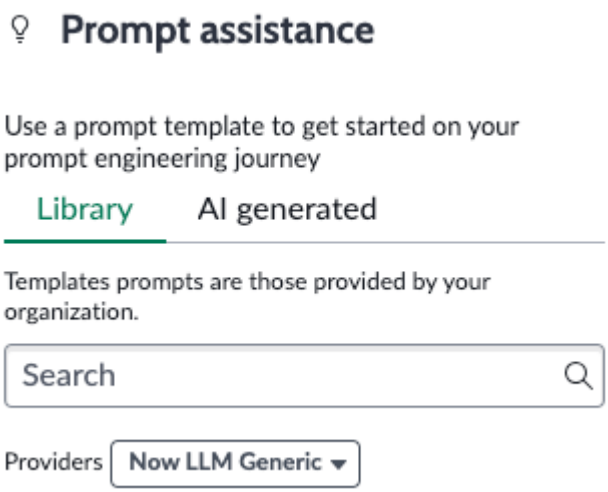
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: sn_Skill_Builder.admin

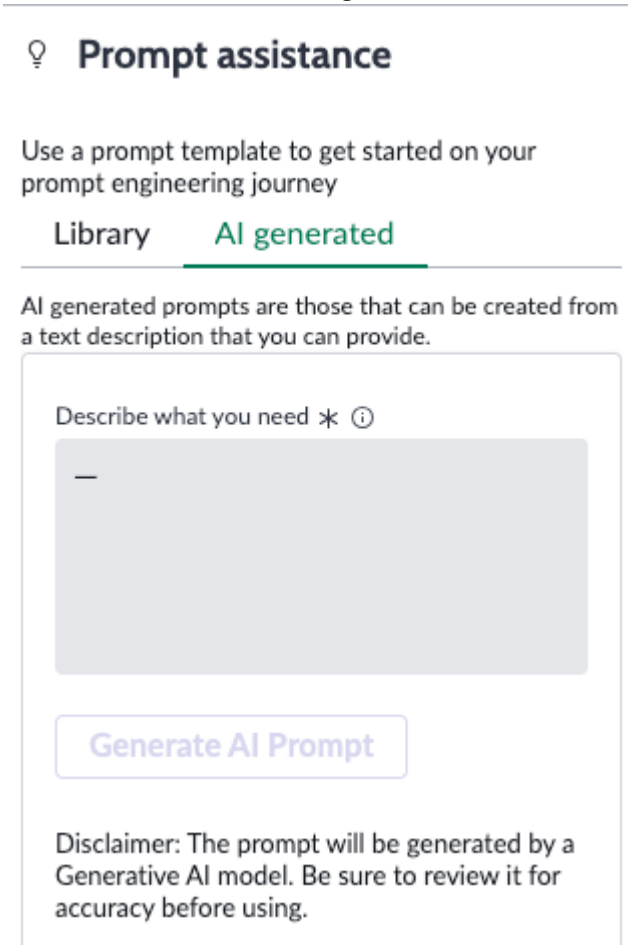
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, für die Sie Prompt Assistance verwenden möchten.
3. Wählen Sie das Symbol für Prompt Assistance.
4. Wählen Sie aus **Bibliothek** Registerkarte zum Suchen nach einem Prompt aus der Eingabeaufforderungsbibliothek.
5. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **KI generiert** Registerkarte, auf der KI Ihnen helfen soll, eine Eingabeaufforderung basierend auf Ihren Anforderungen zu erstellen.



Prompt testen

Nachdem Sie einen Prompt für Ihre anwenderdefinierte Kompetenz erstellt haben, testen Sie die Prompt-Vorlage, bevor Sie sie abschließen. Durch das Testen der Eingabeaufforderung wird sichergestellt, dass die erwarteten Prompt-Ergebnisse angezeigt werden, bevor sie aktiviert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, für die Sie den Prompt erstellt haben.
3. Wählen Sie im Abschnitt Prompt testen die Option aus **Führen Sie Tests aus** .
4. Wählen Sie einen Test-Incident oder -Datensatz aus.
5. Wählen Sie Aus **Test ausführen** .

Hinweis:
Das Testen Ihrer Kompetenz erfordert eine 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.

Prompt-Ergebnisse

Registerkarte	Beschreibung
Antwort	Die Antwort ist das Ergebnis, das das Large Language Model (LLM) von der Eingabeaufforderung zurücksendet.
Grounded Prompt	Mit dem geerdeten Prompt können Sie die Daten anzeigen, die aus Ihren Kompetenzeingaben und -Tools in den Prompt übernommen wurden. Mit dieser Ansicht können Sie sehen, ob Ihre Kompetenzeingaben und -Tools die richtigen Daten zurückgeben.

6. **Wahlweise:** Verfeinern Sie den Prompt, wenn Sie möchten, und wiederholen Sie den Test nach Bedarf.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol Testverlauf ausführen Um die Ergebnisse Ihrer vorherigen Testausführung anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Ihren Prompt getestet haben, müssen Sie ihn finalisieren und veröffentlichen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen einer Kompetenz finden Sie unter Schließen Sie eine Kompetenz ab, und veröffentlichen Sie sie.

Wenn Sie die Bereitstellungseinstellungen für Ihre Kompetenz nicht konfiguriert haben, finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung.

Werten Sie einen Prompt aus

Verwenden Sie Now Assist Skill Kit Bewertungstools zur Bewertung der Effektivität Ihrer Kompetenzaufforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie bewerten möchten.
3. Wählen Sie aus **Prompt-Leistung** Registerkarte.
4. Wählen Sie aus **Auswertungsausführungen** Registerkarte.
5. Erstellen Sie einen Datensatz aus einer Tabelle oder Datensammlung.

Erstellen Sie einen Datensatz

Methode	Schritte
Erstellen Sie einen Datensatz aus einer Tabelle	**a.** Geben Sie dem Datensatz einen Namen und eine Beschreibung an. **b.** Wählen Sie **Tabelle** aus. **c.** Suchen Sie die Tabelle, die Sie verwenden 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.

Methode	Schritte
	d. Wählen Sie die maximale Anzahl von Datensätzen aus, die Sie verwenden möchten. **e.** Fügen Sie Bedingungen hinzu. **f.** Wählen Sie Aus **Vorschau Generieren** . **g.** Wählen Sie die Zuordnungen aus. **h.** Wählen Sie **Erstellen** aus.
Erstellen Sie einen Datensatz aus einer Datensammlung	**a.** Geben Sie dem Datensatz einen Namen und eine Beschreibung an. **b.** Wählen Sie Datensammlung. **c.** Wählen Sie eine Datensammlung aus, die Sie in erstellt haben Now Assist-Datenkit. **d.** Wählen Sie Aus **Vorschau Generieren** . **e.** Wählen Sie die Zuordnungen aus. **f.** Wählen Sie **Erstellen** aus.

6. Wählen Sie das Hinzufügen-Symbol aus + Für **Auswertungsausführungen** .
7. Geben Sie der Auswertungsausführung einen Namen und eine Beschreibung an.
8. Wählen Sie eine oder mehrere Prompts aus, die Sie auswerten möchten.
9. Wählen Sie Aus **Speichern Und Weiter** .
10. Wählen Sie einen Datensatz aus.
11. Wählen Sie Aus **Speichern Und Weiter** .
12. Erweitern Sie **Qualität** Registerkarte.
13. Wählen Sie die Metriken aus, die Sie auswerten möchten.

Evaluierungsmetriken

Bewertungsmeth	Metrik	Beschreibung
Menschlich	Menschliches Feedback	Die menschliche Auswertung ist die Standardoption, die für alle Aufforderungsausführungen verfügbar ist, die eine Antwort generieren. Sie können die Antwort basierend auf Ihrer Zufriedenheit mit Daumen nach oben oder Daumen nach unten bewerten. Sie haben auch die Möglichkeit, detaillierteres Feedback zu geben, um Ihre Bewertungsauswahl zu erläutern.
Automatisiert	Korrektheit	Die Richtigkeitsmetrik bewertet die Genauigkeit, Vollständigkeit, Relevanz und Schreibqualität der generierten Antwort im Verhältnis zur angegebenen Anweisung. Diese Metrik hilft, zu überprüfen, ob der Text die Anweisung genau widerspiegelt, alle wichtigen Punkte abdeckt, relevant bleibt und gut geschrieben 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.

Bewertungsmeth	Metrik	Beschreibung
Automatisiert	Richtigkeit mit goldener Antwort	Die Metrik „Richtigkeit mit goldener Antwort“ verwendet eine vordefinierte Referenz, um die Genauigkeit, Vollständigkeit, Relevanz und Schreibqualität der generierten Antwort im Verhältnis zur angegebenen Anweisung zu bewerten. Diese Metrik hilft, zu überprüfen, ob der Text die Anweisung genau widerspiegelt, alle wichtigen Punkte abdeckt, relevant bleibt und gut geschrieben ist. Sie sollten diese Metrik wann immer möglich verwenden.
Automatisiert	Treue	Die Treuemetrik bewertet, ob eine generierte Antwort die Informationen und den Kontext in der angegebenen Anweisung genau widerspiegelt. Diese Metrik hilft, zu überprüfen, ob der Text keine Halluzinationen, fabrizierten Fakten oder nicht unterstützten Schlussfolgerungen enthält, wobei die Ausrichtung am Quellmaterial beibehalten wird.

14. Wählen Sie Aus **Speichern Und Weiter** .
15. Überprüfen Sie die von Ihnen getroffenen Auswertungsoptionen.
16. Wählen Sie Aus **Speichern Und Auswerten** .
17. **Wahlweise:** Geben Sie eine menschliche Bewertung.
    a. Wählen Sie Aus **Menschliche Bewertung** .
    b. Wählen Sie einen Datensatz aus, der in der Auswertung verwendet werden soll.
    c. Erweitern Sie den Prompt, und lesen Sie das Ergebnis.
    d. Wählen Sie das Symbol Daumen hoch oder Daumen runter Um Ihre Bewertung zu geben.
    e. Fügen Sie weitere Informationen hinzu, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Schließen Sie eine Kompetenz ab, und veröffentlichen Sie sie

Wenn Sie mit Ihrer Aufforderung zufrieden sind, können Sie Ihre anwenderdefinierte Kompetenz veröffentlichen. Durch das Veröffentlichen der Kompetenz wird ein aktiviert Now Assist administrator, um es zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie veröffentlichen möchten.
3. Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen am Prompt vor.
4. Wenn Sie die Eingabeaufforderung geändert haben, testen Sie sie.
5. Wenn Sie mit Ihrer Eingabeaufforderung zufrieden sind, wählen Sie aus **Prompt abschließen** .
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Nächste Maßnahme

A Now Assist der administrator muss die Kompetenz aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren einer Kompetenz finden Sie unter Aktivieren Sie eine 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.

Aktivieren Sie eine Kompetenz

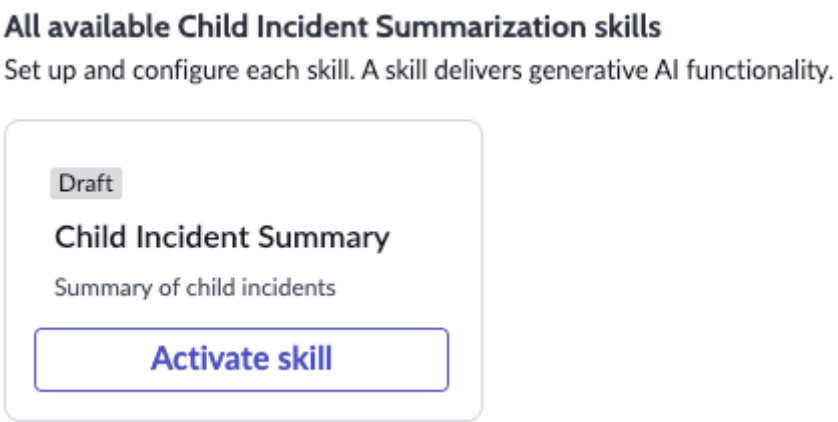
Nachdem Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz erstellt und veröffentlicht haben, müssen Sie sie in aktivieren Now Assist-Administrator. Durch Aktivieren der Kompetenz können Sie die Kompetenz in der Anwenderoberfläche auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features**an.
2. Suchen Sie die von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Kompetenz.
3. Wählen Sie Aus **Kompetenz aktivieren** .



Hinweis:
Einige Kompetenzen müssen möglicherweise von einem Datenverwalter überprüft und genehmigt werden, bevor Sie sie aktivieren können. Weitere Informationen zu Genehmigungen für anwenderdefinierte Kompetenzen finden Sie unter .

Rufen Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz aus einem Skript auf

Sie können ein Skript verwenden, um eine anwenderdefinierte Kompetenz aufzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Aktionen**an.
2. Erstellen Sie eine UI-Aktion.
   Weitere Informationen zum Erstellen von UI-Aktionen finden Sie unter Create a UI action .
3. Fügen Sie Ihr Skript hinzu.

   Das folgende Skript ist ein Beispiel. Sie können die Variablen durch Ihre Daten ersetzen.

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill
```

Automatische Übersetzung

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

```
inputsPayload[‘input name’] = {

 tableName: 'table name',

 sysId: 'sys_id',

 queryString: ''

};


//create the request by combining the capability sys ID and the skill config sys ID

var request = {

   executionRequests: [{

       payload: inputsPayload,

       capabilityId: ‘capability sys id’,

       meta: {

          skillConfigId: ‘skill config sys id’

       }

   }],

   mode: 'sync'

};


//run the custom skill and get the output in a string format
try {
var output =
 sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)['capabilities'][request.executionRequests[0].
capabilityId]['response'];
var LLMOutput = JSON.parse(output).model_output;
} catch(e) {
 gs.error(e);
 gs.addErrorMessage('Something went wrong while executing the skill.');
}
action.setRedirectURL(current);
```


Now Assist Skill Kit – Referenz

Referenzthemen für Now Assist Skill Kit

Now Assist Skill Kit Rollen

Bestimmte Rollen sind für die Verwendung erforderlich Now Assist Skill Kit 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.

Kompetenzkit-Administrator (sn_Skill_Builder.admin)

Dieser Anwender kann Kompetenzen in erstellen, aktualisieren und veröffentlichen Now Assist Skill Kit. Die Verwendung dieser Rolle ist obligatorisch Now Assist Skill Kit.

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.

Anwendungsfeld für Now Assist Skill Kit

Now Assist Skill Kit Ist in verschiedenen Now Assist-Paketen enthalten, die die Fähigkeit eines bestimmten Kunden zum Aufbau von Now Assist-Kompetenzen abdecken.

Die folgende Tabelle wird bereitgestellt, um Fragen dazu zu klären, wie solche anwenderdefinierten Kompetenzen erstellt und in jeder Kundenumgebung bereitgestellt werden können.

Erwartetes Anwendungsfeld

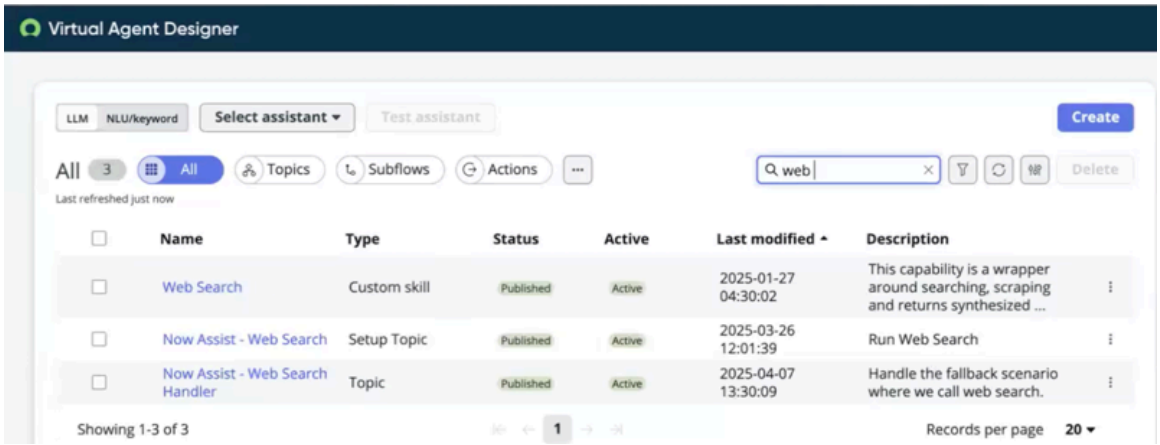
Workflow-Erweiterbarkeit	Now Assist Skill Kit Ermöglicht Kunden, ihre Verwendung von lizenzierten, vorgefertigten zu ergänzen Now Assist Kompetenzen, z. B. Beispiel-Incident-Zusammenfassung. Now Assist Skill Kit Ermöglicht Kunden auch die Erstellung neuer Workflow-bezogener Kompetenzen im Umfang von Now Assist Käufe. Beispiel: Innerhalb von ITX für ITSM Pro/Enterprise Plus, innerhalb von ITX und HR für Kunden mit ITSM und HRSD Pro/Enterprise Plus.
Nicht dupliziert	Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Übersicht Um die vorgefertigten Kompetenzen anzuzeigen, die derzeit für den Kauf in verfügbar sind ServiceNow Now Assist Pakete. Kunden müssen aus den erworbenen Kompetenzen erstellen, anstatt zu versuchen, doppelte Versionen von lizenzierbaren Elementen zu erstellen ServiceNow Kompetenzen ohne Kauf.
Nutzung anwenderdefinierter Tabellen	Anwenderdefinierte Kompetenzen können mit erstellt werden Now Assist Skill Kit Dient zum Aktivieren der generativen KI-Funktionalität für die anwenderdefinierten Tabellen, die in den Lizenzen eines Kunden bereitgestellt 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.

Anwenderdefinierte Kompetenz für Websuche

Die anwenderdefinierte Kompetenz „Websuche“ führt eine Internetsuche durch, um eine Abfrage zu beantworten. Die Websuche wird immer dann verwendet, wenn LLM und verwendet werden KI-Suche Ergebnisse können nicht bereitgestellt werden Oder wenn der Websuchmodus aktiviert ist .

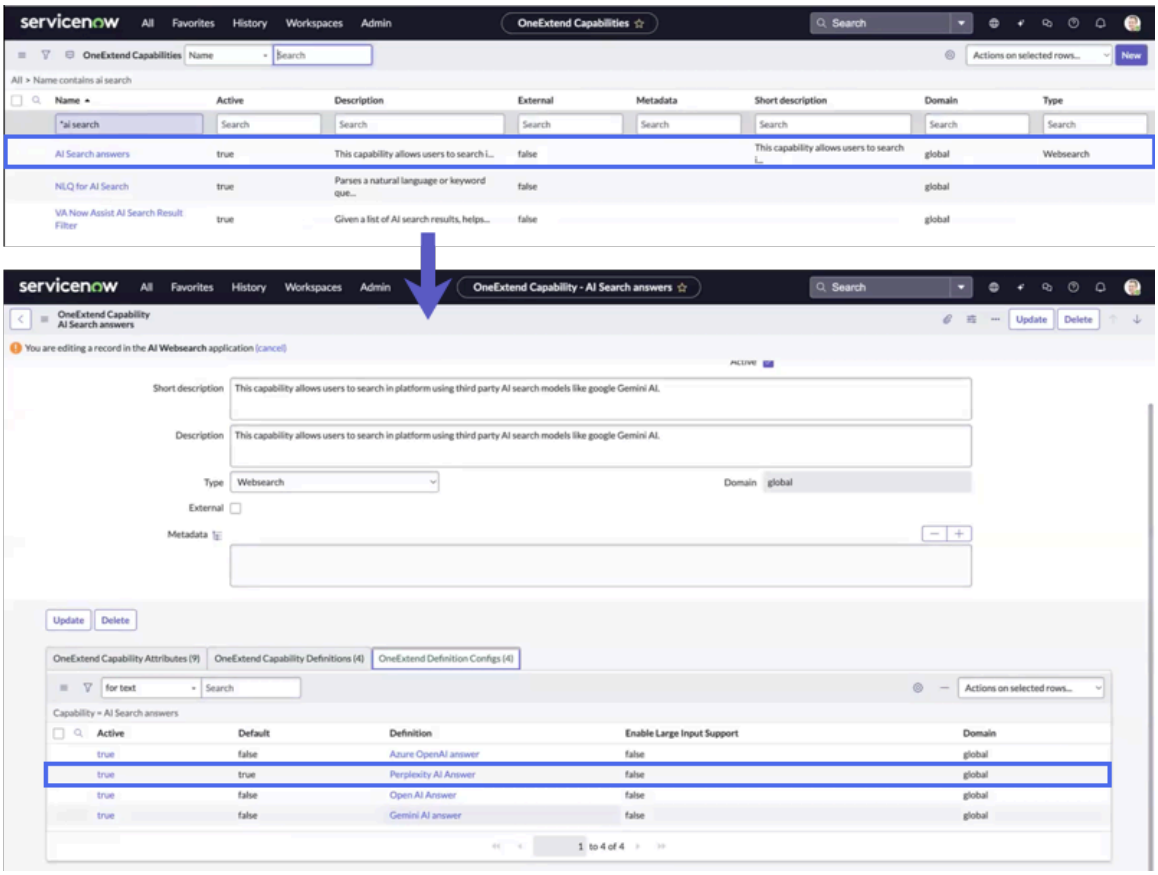
Die anwenderdefinierte Kompetenz für die Websuche basiert auf einem vorgefertigten Themenblock in Virtual Agent-Designer, Und ist verfügbar, wenn Sie aktivieren Now Assist In Virtual Agent. Diese Funktion wird automatisch ausgelöst, wenn beide aktiviert sind KI-Suche Und das LLM kann keine Informationen finden, um die Abfrage eines Endanwenders zu beantworten. Diese Funktion kann auch manuell ausgelöst werden, wenn Endanwender das Symbol für Websuchergebnisse auswählen ( ), um in den Websuchmodus zu wechseln. Sobald die Websuche aktiviert ist, führt eine Drittpartei-KI die Suche durch und gibt sie mit einer Antwort zurück.

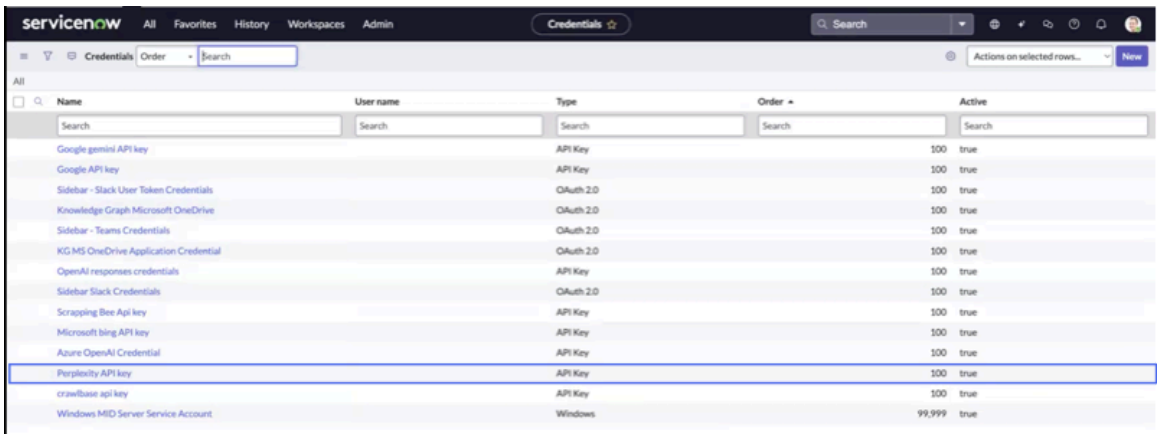


Weitere Informationen zur Anzeige und Funktionalität von Endanwendern im Websuchmodus finden Sie unter Web search .

Die KI-Auswahlmöglichkeiten für die Websuche sind in der zugehörigen Liste „OneExtend-Definitionskonfigurationen“ in verfügbar *`AI Search answers`*Eintrag in der Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“ [sys_one_extend_Capability_list]. Wählen Sie dort eine der KI-Definitionen aus, z. B. Perplexität, und legen Sie ihren Wert auf fest `Wahr` . Aktivieren Sie übereinstimmende KI-Anmeldeinformationen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**, Und Festlegen des übereinstimmenden API-Schlüssels (z. B. *`Perplexity API key`*Aktiver Wert bis `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.





Für weitere Informationen zur Arbeit mit *`AI Search answers`*OneExtend-Fähigkeit, siehe Konfigurieren Sie die Antwortfunktion für die KI-Suche für die Websuche.

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Websuche als Tool in finden Sie Now Assist Skill Kit, Siehe Websuche hinzufügen.

[store-future: BEGIN review]Weitere Informationen zum Überprüfen von Ausführungs- und Fehlerprotokollen finden Sie unter Protokolltabelle für generative KI.[End]

[store-future: BEGIN review]

Protokolltabelle für generative KI

Die Tabelle Protokolle der generativen KI [sys_generative_ai_log] enthält alle Ausführungsprotokolle für die Websuche und kann zum Debugging 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.

Um die Tabelle „Protokolle generativer KI“ anzuzeigen, können Administratoren suchen sys_generative_ai_log.list Im Navigationsfilter. In der folgenden Tabelle werden einige der angezeigten Standardspalten beschrieben.

Feld	Beschreibung
Konversation	Direkter Verweis auf den Konversationsdatensatz in der Tabelle „Konversationen“ [sys_cs_Conversation].
Definition	Definition der OneExtend-Fähigkeit.
Benötigte Zeit	Dauer, die zum Abschließen des Aufrufs der OneExtend-Fähigkeitsdefinition benötigt wird. Die Zeit wird in Millisekunden aufgezeichnet.
Metadatendokument	Der Datensatz aus der Tabelle, für den der LLM-Anruf getätigt wurde. Die zugehörige Tabelle wird in der Spalte „Metadatentabelle“ aufgeführt.
Aufforderung	Eingaben, die an den LLM-KI-Provider gesendet werden.
Antwort	Ausgaben, die vom LLM-KI-Anbieter empfangen werden. Ausgaben können direkte (ursprüngliche) Ausgaben oder verarbeitete Ausgaben sein.
Fehler	Beschreibung eines Fehlers.
Fehlercode	Fehlercode-Nummer.

Die folgende Tabelle enthält allgemeine Probleme, für die Sie in der Tabelle „Protokolle der generativen KI“ Lösungen finden können.

Problem	Mögliche Ursache	Vorgeschlagene Lösung
Anbieter wird nicht unterstützt Fehler wird in der Spalte Fehler angezeigt.	Mit einem KI-Anbieter, der die Websuche nicht unterstützt, z. B. Azure.	Wechseln Sie den KI-Anbieter für die Websuche entweder über zu Gemini Bearbeiten Sie Modellanbieter Oder Konfigurieren Sie die Antwortfunktion für die KI-Suche für die Websuche.
Leere oder Null-Antwort wird in der Spalte Fehler angezeigt.	API-Schlüssel fehlt oder ist ungültig.	Überprüfen Sie, ob die API-Schlüssel korrekt sind. Weitere Informationen zum Hinzufügen von API-Schlüsseln finden Sie unter Konfigurieren Sie die Antwortfunktion für die KI-Suche für die Websuche.
Zeitüberschreitungsfehler wird in der Spalte Fehler angezeigt.	Mit einer komplexen Abfrage oder langsamer Antwort.	Ermutigen Sie Endanwender, die Abfrage zu vereinfachen.
Falsche Antworten werden in der Antwortspalte angezeigt.	Einschränkende Abfrage- oder kontextbezogene Informationen wurden bereitgestellt.	Ermutigen Sie Endanwender, mehr Kontext bereitzustellen oder die Abfrage zu verfeinern.

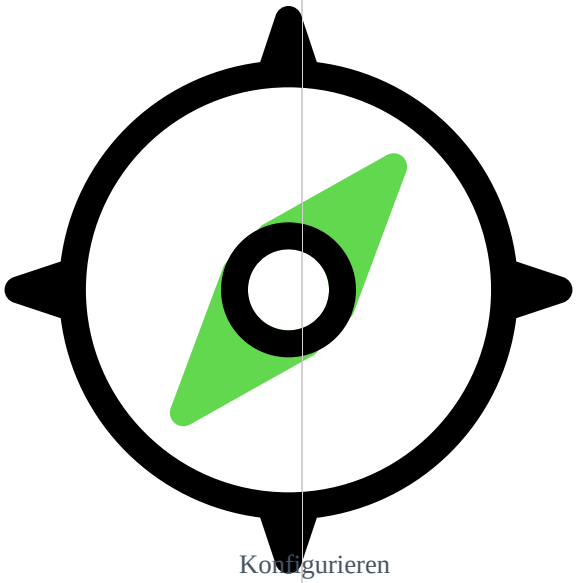
[End]

© 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.

KI-Kontrollstelle

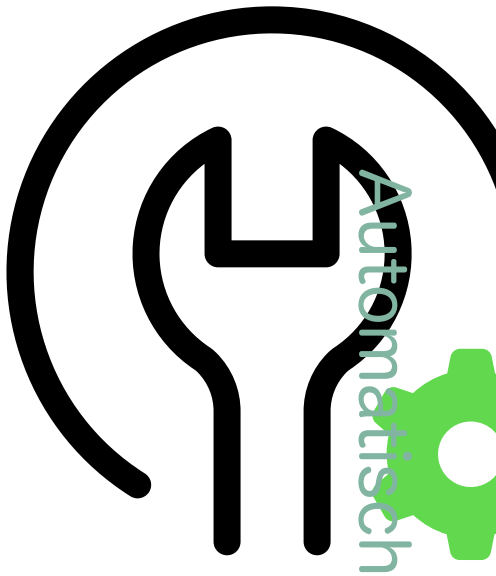
Erkunden KI-Kontrollstelle Dashboard bestehend aus Homepage, KI-Asset-Bestand, Konfiguration, Status von KI-Fällen und Genehmigungs-Flows.

Erste Schritte



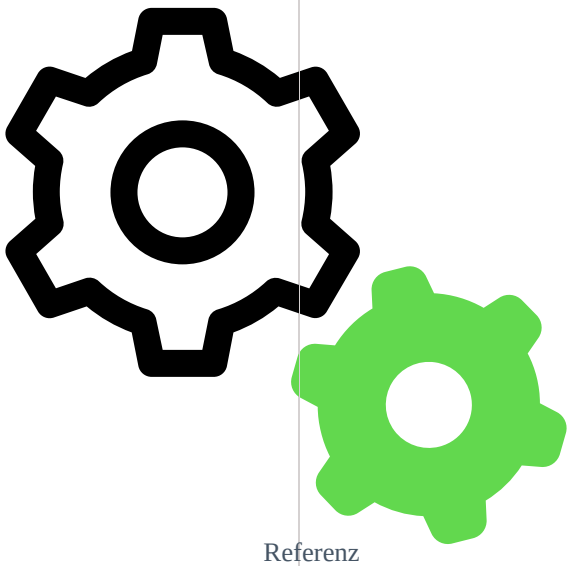
Untersuchen

Erfahren Sie, wie Sie den KI Control Tower verwenden, um alle KI-Systeme und andere KI-Assets zu verwalten und nachzuverfolgen.



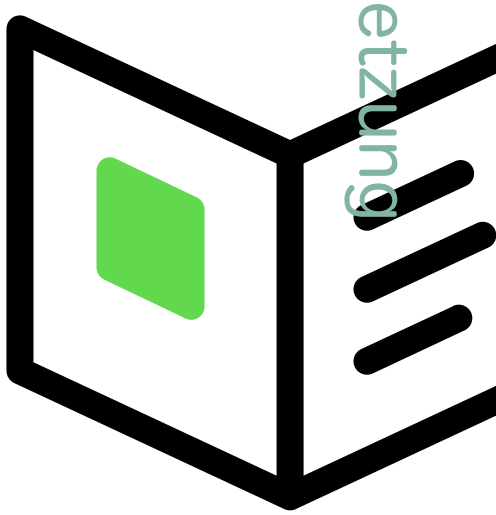
Konfigurieren

Konfigurieren Sie alle KI Control Tower-Workflows



Verwenden

Erfahren Sie, wie Sie KI Control Tower verwenden.



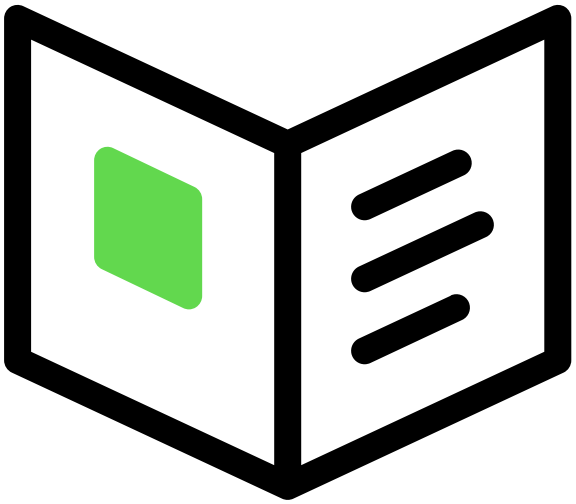
Referenz

Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen und Tabellen ab.

Automatische Übersetzung

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

Risiko und Compliance



Anwendung für KI-Risiko und -Compliance, um Ihre Fähigkeiten der künstlichen Intelligenz (KI) ethisch zu verwalten, KI-Risiken zu mindern und Compliance sicherzustellen.

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.

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

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

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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

KI-Kontrollstelle erkunden

Erfahren Sie, wie KI-Kontrollstelle Verwaltet KI-Bestand einschließlich Now Assist In einem allgemeinen Datenmodell.

KI-Kontrollstelle – Übersicht

KI-Kontrollstelle Bietet Unternehmen Einblick in ihren KI-Footprint, verwalten ihren Lebenszyklus und identifizieren Risiken ihrer KI-Investitionen, einschließlich KI-Modelle, KI-Workflows und KI-Agents, werden gesteuert, optimiert und an der Geschäftsstrategie ausgerichtet.

Die KI-Kontrollstelle Ist eine Plattform, die verschiedene Teile einer Organisation verbindet, um die Einführung von KI zu beschleunigen. Schwerpunkt liegt auf:

- **KI-Strategie und -Wert:** Verfolgt, wie KI Effizienz, Umsatz und Kosteneinsparungen verbessert.
- **KI-Governance und -Compliance:** Stellt sicher, dass KI-Systeme Unternehmensrichtlinien und globale Vorschriften befolgen, wobei der Schwerpunkt auf Datenschutz, Daten-Governance und ethische KI liegt.
- **Sicherheit, Zugriff Und Datenschutz:** Verwaltet Identitäten, Zugriffssteuerungen und vertrauliche Daten von KI-Mitarbeitern, um die Sicherheit zu gewährleisten.
- **Lebenszyklusmanagement:** Verarbeitet den gesamten Lebenszyklus von KI-Assets, einschließlich Onboarding, Offboarding, Kompetenzmanagement und Leistungsüberwachung.
- **Integrität Und Leistung:** Bewertet, wie zuverlässig und effizient KI-Systeme funktionieren.
- **Enterprise-KI-Integrationen:** Bietet eine Plattform zum Erkennen und Verwenden von KI-Projekten, -Modellen und -Daten innerhalb des Unternehmens und externer Partner.

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

KI-Asset-Datenmodell

Das KI-Asset-Datenmodell katalogiert verschiedene KI-Assets wie KI-Systeme, KI-Modelle, Datensätze und Eingabeaufforderungen. Es verwaltet auch die Beziehung zwischen verschiedenen Assets, die dazu beiträgt, den KI-Bestand effektiv zu verwalten.

KI-Kontrollstelle – Vorteile

- Transparenz und Verwaltung von Enterprise-KI in der Organisation.
- Verwalten Sie den Lebenszyklus von KI-Assets wie KI-Systemen, KI-Modellen, Hinweismeldungen und Datensätzen.
- Identifizieren Sie Risiken, und legen Sie Steuerungen fest.
- Aktivieren Sie proaktive Risikominderung und Compliance für alle KI-Initiativen, um den Betrieb und die Reputation zu schützen und gleichzeitig die Geschwindigkeit der Innovation und der Einführung von KI zu erhöhen.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über zu erfahren KI-Kontrollstelle, Siehe die folgenden Themen:

- KI-Kontrollstelle-Dashboard
- KI-Kontrollstelle konfigurieren
- AI Risk and Compliance
- KI-Kontrollstelle verwenden
- KI-Kontrollstelle Referenzen

KI-Kontrollstelle-Dashboard

Die KI-Kontrollstelle Das Dashboard zeigt eine umfassende Übersicht über den KI-Status, den KI-Bestand und andere KI-bezogene Metriken an.

Die KI-Kontrollstelle Die Navigationsansicht des Dashboards hat, KI Control Tower-Startseite, KI-Assets, Und Konfigurationen Symbole.

Die KI-Kontrollstelle Das Dashboard-Banner enthält den Abschnitt „Top-zu überprüfende Elemente“. In diesem Abschnitt wird die Anzahl der hinzugefügten neuen KI-Fälle, hinzugefügten KI-Systeme, ausstehenden Assets und Aufgaben angezeigt, deren Fälligkeitsdatum überschritten ist.

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Navigationsansicht in angezeigt wird KI-Kontrollstelle Wird für verschiedene Persona angezeigt.

Navigationsansicht für Anwender

Persona	Navigationsansicht
KI-Steward	• KI Control Tower-Startseite • KI-Assets • Konfigurationen

Automatische Übersetzung

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

Navigationsansicht für Anwender (Fortsetzung)

Persona	Navigationsansicht
Produktbesitzer/Asset-Besitzer	• KI Control Tower-Startseite • KI-Assets
KI-Kontrollstelle Arbeitsbereichsanwender	• KI Control Tower-Startseite • KI-Assets
Risiko- und Compliance-Anwender	• KI Control Tower-Startseite • KI-Assets

Hinweis:
Die Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen und Aktionen variieren je nach Rolle oder Persona. Beispielsweise haben KI-Stewards Zugriff auf den Status der KI im gesamten Bestand, einschließlich Wert- und Einblicke in die Einführung. Produktbesitzer können hingegen nur die Assets anzeigen, die sie verwalten, zusammen mit Details zu ihrem Wert und ihrer Einführung.

KI Control Tower-Startseite

Erkunden Sie KI-Kontrollstelle Homepage.

Die KI-Kontrollstelle Die Startseitenansicht im Dashboard enthält Empfehlungen für Aktionen oben, die Aufgabenstatus, ausstehende Asset-Prüfungen und neu hinzugefügte KI-Systeme anzeigen.

Auf der -Homepage wird angezeigt Registerkarte „Übersicht“ in KI-Kontrollstelle, , Registerkarte „KI-Asset-Bestand“ in KI-Kontrollstelle, Registerkarte „Wert“ in KI-Kontrollstelle, Registerkarte „Akzeptanz“ in KI-Kontrollstelle, Registerkarte „Risiko und Compliance“ in KI-Kontrollstelle, Registerkarte „KI-Fälle“ in KI-Kontrollstelle, Registerkarte „Auswertung“ in KI-Kontrollstelle, Und Registerkarte „Sicherheit und Datenschutz“ in KI-Kontrollstelle.

Wichtig:
Die Registerkarte „KI-Strategie“ in KI-Kontrollstelle Ist nur mit der SPM Professional-Lizenz verfügbar.

Jede dieser Registerkarten enthält Widgets, und Sie können die Daten in jedem Widget detaillierter erkunden. Beispielsweise zeigt das Widget „Trend für KI-Systeme“ Trends basierend auf Verlaufsdaten zu KI-Systembereitstellungen an. Ebenso zeigt das Widget „KI-Risikoklassifizierung“ Daten gemäß den Standardeinstellungen für die Risikoklassifizierung für Ihre Kompetenzen an.

Die in diesen Widgets angezeigten Daten bestehen ausschließlich aus Transaktionsdaten. Die Daten werden ausgefüllt, sobald die Bewertungen abgeschlossen sind. Wenn KI-Kontrollstelle Wird zuerst installiert, es sind keine Daten verfügbar.

Hinweis:
Die Daten des KI-Systemtrends hängen von zwei Arten geplanter Aufgaben ab.

- KI-Kontrollstelle Monatliche Core-Datensammlung
- KI-Kontrollstelle Auftrag zur Erfassung historischer Kerndaten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 KI-Kontrollstelle Die monatliche Kerndatensammlung ist ein Auftrag, der jeden Monat zum Sammeln von Daten ausgeführt wird. In KI-Kontrollstelle, Diese Daten werden vierteljährlich durch Zusammenfassung angezeigt.wenn Sie konfigurieren, werden Sie dies also KI-Kontrollstelle Zum ersten Mal sind keine Daten vorhanden.

Die KI-Kontrollstelle Core-Auftrag zur Erfassung historischer Daten, der zum Sammeln von Verlaufsdaten verwendet wird. Wenn relevante Daten aus den vorherigen Monaten vorhanden waren, können sie mit diesem Auftrag erfasst werden. Sie können diesen Auftrag manuell ausführen, da der monatliche Auftrag nur Daten in Zukunft erfasst, nicht aus der Vergangenheit.

Registerkarte „Übersicht“ in KI-Kontrollstelle

Erkunden Sie die Registerkarte „Übersicht“ in KI-Kontrollstelle Und die Widgets, die auf der Registerkarte verfügbar sind.

Registerkarte „Übersicht erkunden“

Die **Übersicht** Auf der Registerkarte werden die folgenden Widgets angezeigt. Sie können die Daten in jedem Widget detailliert anzeigen.

Alle KI-Systeme

In diesem Abschnitt werden alle KI-Systeme angezeigt, die in vier Phasen klassifiziert sind: **Neu** , **Bewerten** , **Erstellen und testen** , Und **Bereitstellen** .

Weitere Informationen zu den Lebenszyklusphasen von KI-Assets finden Sie unter . KI-Asset-Lebenszyklus

KI-Systeme nach Typ

In diesem Abschnitt werden alle KI-Systeme angezeigt, die in kategorisiert sind **Agentische KI** , **Generative KI** , Und **Klassische KI** Kategorien mit Ringdiagrammen.

Risikoklassifizierung

In diesem Abschnitt wird die Risikopunktzahl von KI-Systemen angezeigt. Die Risiken werden qualitativ als klassifiziert **Hoch** , **Niedrig** , **Mittel** , Und **Inakzeptabel** .

KI-Systeme nach Anbieter

In diesem Abschnitt wird die Anzahl der KI-Systeme angezeigt, kategorisiert nach den Anbietern.

Hinweis:
Im Ringdiagramm „KI-System nach Anbieter“ wird nicht angezeigt **Sonstiges** Kategorie, wenn mehr als fünf Anbieter vorhanden sind, was zu einer Diskrepanz zwischen der Anzahl der Metrikbezeichnungen und den in der Liste angezeigten Elementen führen kann, wenn eine Metrikbezeichnung ausgewählt wird.

Compliance

In diesem Abschnitt wird der Prozentsatz der Compliance-Effektivität verschiedener Status aktiver Steuerungen angezeigt, die auf angewendet werden **Regulatorische Dokumente** Und **Richtlinien** . Sie können die entsprechenden Sektoren des Balkendiagramms anzeigen, um auf die Liste der aktiven Steuerungen zuzugreifen und sie anzuzeigen.

KI-Fälle nach Priorität

In diesem Abschnitt wird die Gesamtzahl der KI-Fälle mit Aufgliederungsanalyse nach Prioritätsbewertung angezeigt. Sie können Drilldown zu den jeweiligen Sektoren des Ringdiagramms durchführen, um auf eine Liste der aufgezeichneten KI-Fälle zuzugreifen und sie 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.

[store-future: BEGIN review]

Registerkarte „KI-Strategie“ in KI-Kontrollstelle

Die **KI-Strategie** Die Registerkarte enthält Informationen zu allen KI-bezogenen Prioritäten, Zielen, Planungselementen und Ausführungselementen – Projekten und Anforderungen in der KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich.

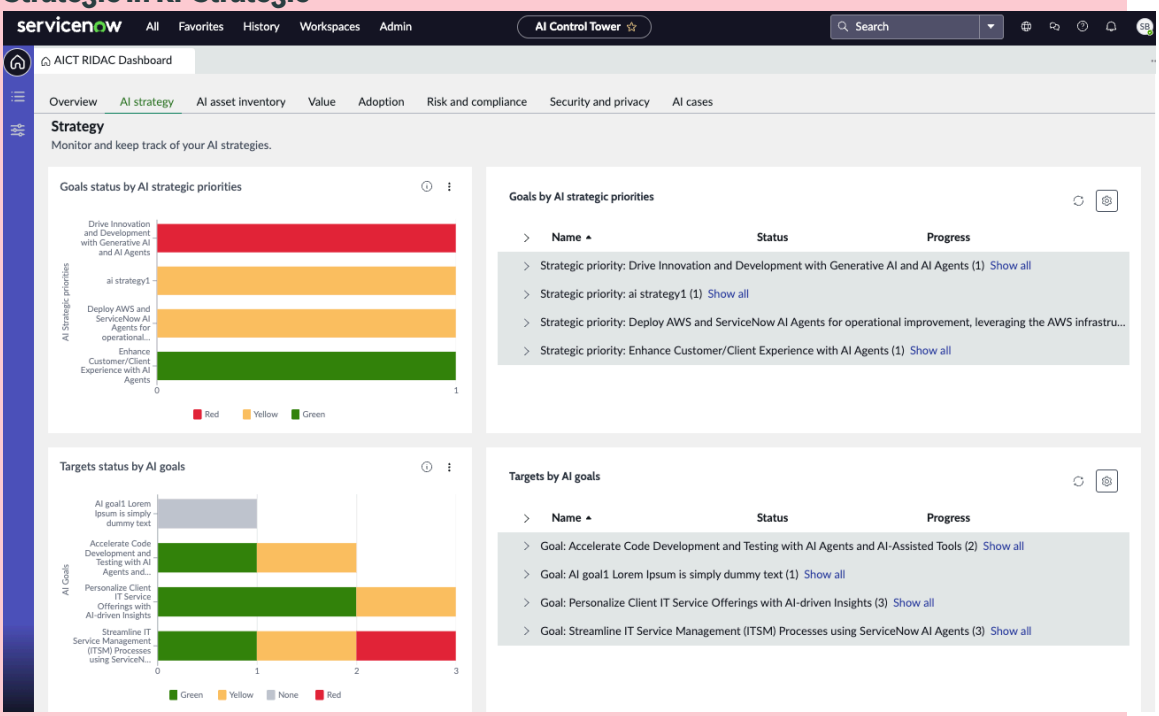
Diese Registerkarte hilft Ihnen, KI-bezogene Arbeit in verschiedenen Abschnitten nachzuverfolgen und zu überwachen – Strategie, Kosten, priorisierte KI-Arbeit und KI-Risiken, Probleme, Entscheidungen, Aktionen und Anforderungsänderungen (RIDAC): ermöglicht es Ihnen, fundierte Entscheidungen zu treffen. Auf der Registerkarte wird die in definierte KI-bezogene Arbeit angezeigt ServiceNow® Ziel-Framework, ServiceNow® Strategische Planung, Und ServiceNow® PPM Standard.

Strategie

Im Abschnitt Strategie können Sie Ihre strategischen KI-Prioritäten, -Ziele und -Ziele überwachen und nachverfolgen, die diesen Zielen zugeordnet sind.

Strategische Prioritäten mit **Typ** Feld auf festgelegt **Künstliche Intelligenz** Und -Ziele mit **Kategorie** Feld auf festgelegt **Künstliche Intelligenz** In Ziel-Framework Anwendung wird im Abschnitt Strategie in angezeigt KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich, mit dem Sie ihren Fortschritt effektiv überwachen können. Details finden Sie unter Create a strategic priority for a strategic plan und Create a goal in Strategic Planning .

Strategie in KI-Strategie



Kosten

Im Abschnitt „Kosten“ können Sie die Kosten Ihrer KI-Planungselemente wie Projekte, Epics und Bedarfe nachverfolgen, indem Sie geplante Kosten, budgetierte Kosten und ist-Kosten vergleichen.

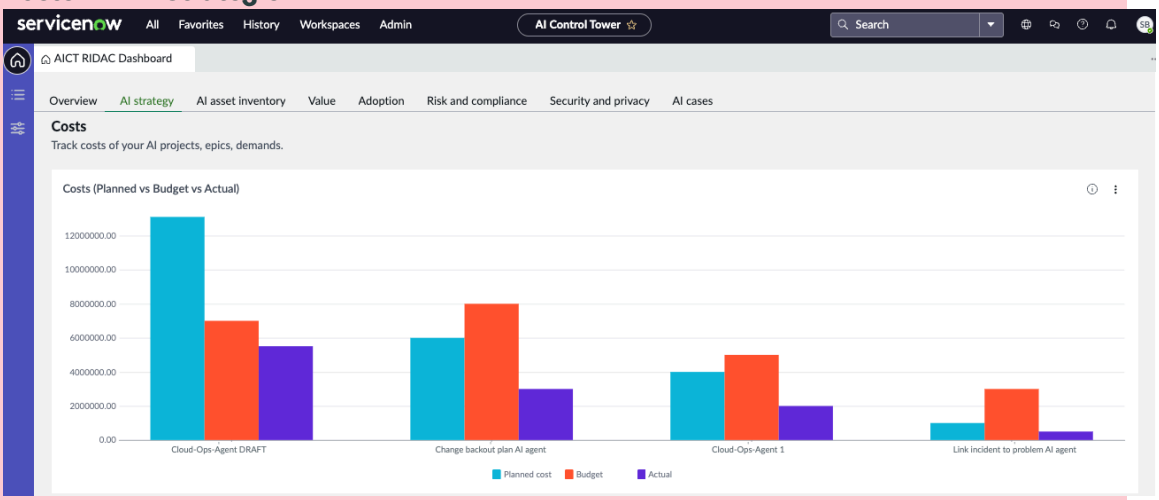
Planungselemente mit **Investitionstyp** Feld auf festgelegt **Künstliche Intelligenz** In Arbeitsbereich für strategische Planung Werden im Abschnitt „Kosten“ in angezeigt KI-Kontrollstelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, mit dem Sie ihren Fortschritt effektiv überwachen können. Details finden Sie unter Add planning items to Prioritization .

Kosten in KI-Strategie

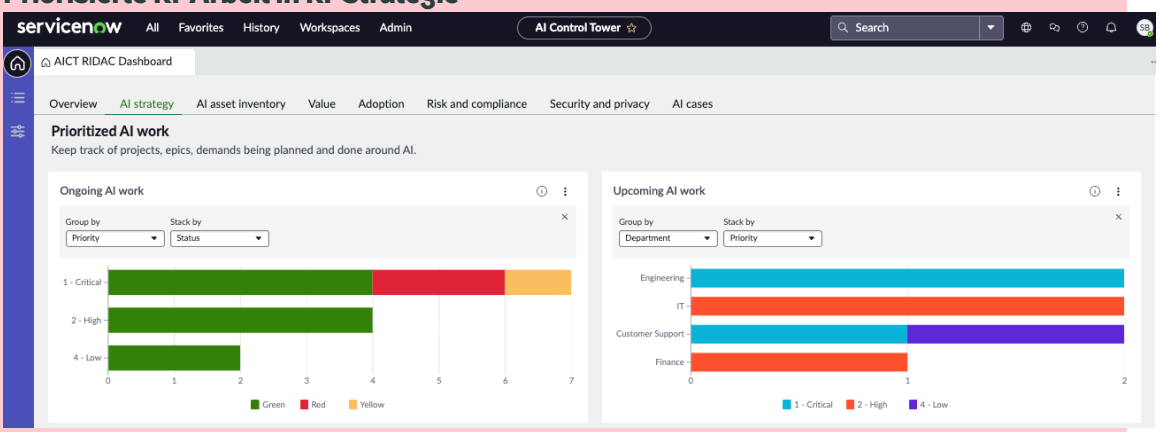


Priorisierte KI-Arbeit

Der Abschnitt „priorisierte KI-Arbeit“ hilft Ihnen, Ihre Projekte, Epics und Anforderungen nachzuverfolgen, die im Zusammenhang mit KI geplant und durchgeführt werden.

Planungselemente mit **Investitionstyp** Feld auf festgelegt **Künstliche Intelligenz** Und **Status** Feld auf festgelegt **Priorisiert** In Arbeitsbereich für strategische Planung Werden im Abschnitt priorisierte KI-Arbeit in angezeigt KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich, mit dem Sie ihren Fortschritt effektiv überwachen können. Details finden Sie unter Add planning items to Prioritization und Prioritize work .

Priorisierte KI-Arbeit in KI-Strategie



KI-RIDAC

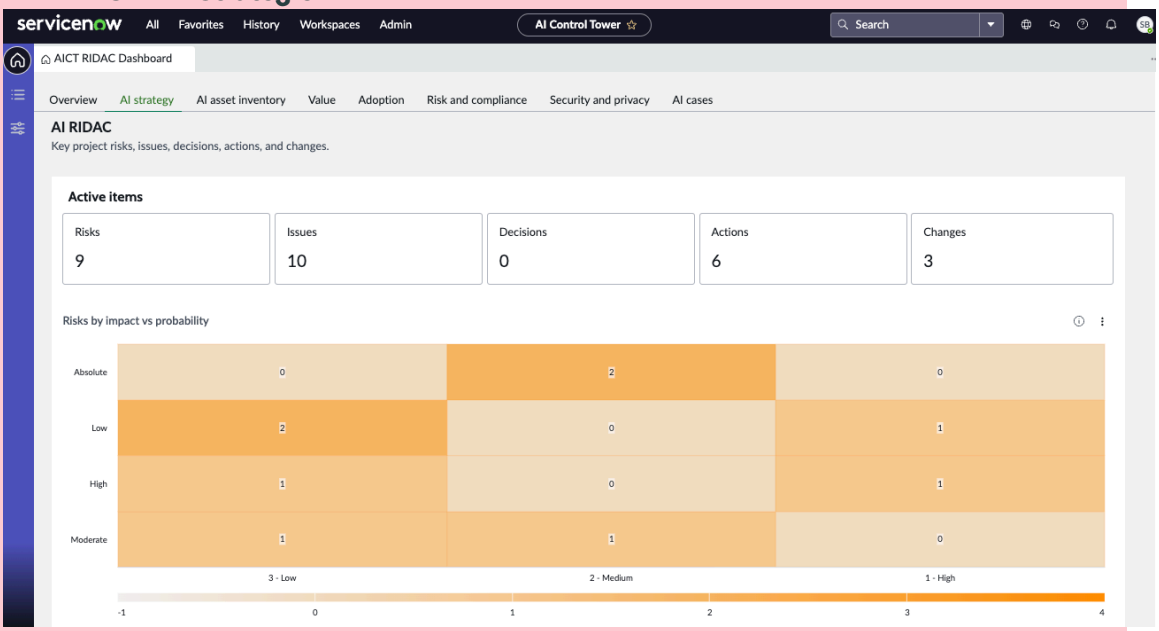
Der Abschnitt „KI-RIDAC“ hilft Ihnen, wichtige Projektrisiken, Probleme, Entscheidungen, Aktionen und Changes zu überwachen. damit Sie fundierte Entscheidungen treffen können.

Projekte, die eines der folgenden Kriterien erfüllen, werden im Abschnitt KI-RIDAC in angezeigt KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich, mit dem Sie ihren Fortschritt effektiv überwachen 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.

- Projekte mit **Investitionstyp** Feld auf festgelegt **Künstliche Intelligenz** In PPM-Standard (Projektmanagement Oder Projektarbeitsbereich). Details finden Sie unter Create a project from Project Workspace und Add a RIDAC record to a project in Project Workspace .
- Die **Kategorie** Das Feld im zugehörigen primären Zieldatensatz ist auf festgelegt **Künstliche Intelligenz** In Ziel-Framework Oder Arbeitsbereich für strategische Planung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Ziel im Ziel-Framework Und Create a goal in Strategic Planning .
- Die **Typ** Das Feld in der strategischen Priorität des zugehörigen primären Ziels ist auf festgelegt **Künstliche Intelligenz** In Ziel-Framework Oder Arbeitsbereich für strategische Planung. Details finden Sie unter Create a strategic priority for a strategic plan .

KI-RIDAC in KI-Strategie



[End]

Registerkarte „KI-Asset-Bestand“ in KI-Kontrollstelle

Der KI-Asset-Bestand enthält alle KI-bezogenen Assets, die von einer Organisation verwendet werden, einschließlich KI-Modelle, Hinweismeldungen, Systeme und Datenbanken.

Erkunden Sie den KI-Asset-Bestand

Die **KI-Asset-Bestand** Auf der Registerkarte werden die folgenden Widgets angezeigt. Sie können die Daten in jedem Widget detailliert anzeigen.

KI-Systeme nach Anbieter

In diesem Abschnitt wird die Anzahl der KI-Systeme angezeigt, die von den Anbietern anhand eines Ringdiagramms kategorisiert werden.

Hinweis:
Im Ringdiagramm „KI-System nach Anbieter“ wird nicht angezeigt **Sonstiges** Kategorie, wenn mehr als fünf Anbieter vorhanden sind, was zu einer Diskrepanz zwischen der Anzahl der Metrikbezeichnungen und den in der Liste angezeigten Elementen führen kann, wenn eine Metrikbezeichnung ausgewählt wird.

KI-Systeme nach Typ

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abschnitt werden alle KI-Systeme angezeigt, die in kategorisiert sind **Agentische KI** , **Generative KI** , Und **Klassische KI** Kategorien mit Ringdiagramm.

Alle KI-Systeme

In diesem Abschnitt werden alle KI-Systeme angezeigt, die in vier Phasen klassifiziert sind: **Überprüfung durch den Steward** , **Für Entwicklung genehmigt** , **Bereit für Bereitstellung** , Und **Bereitstellen** .

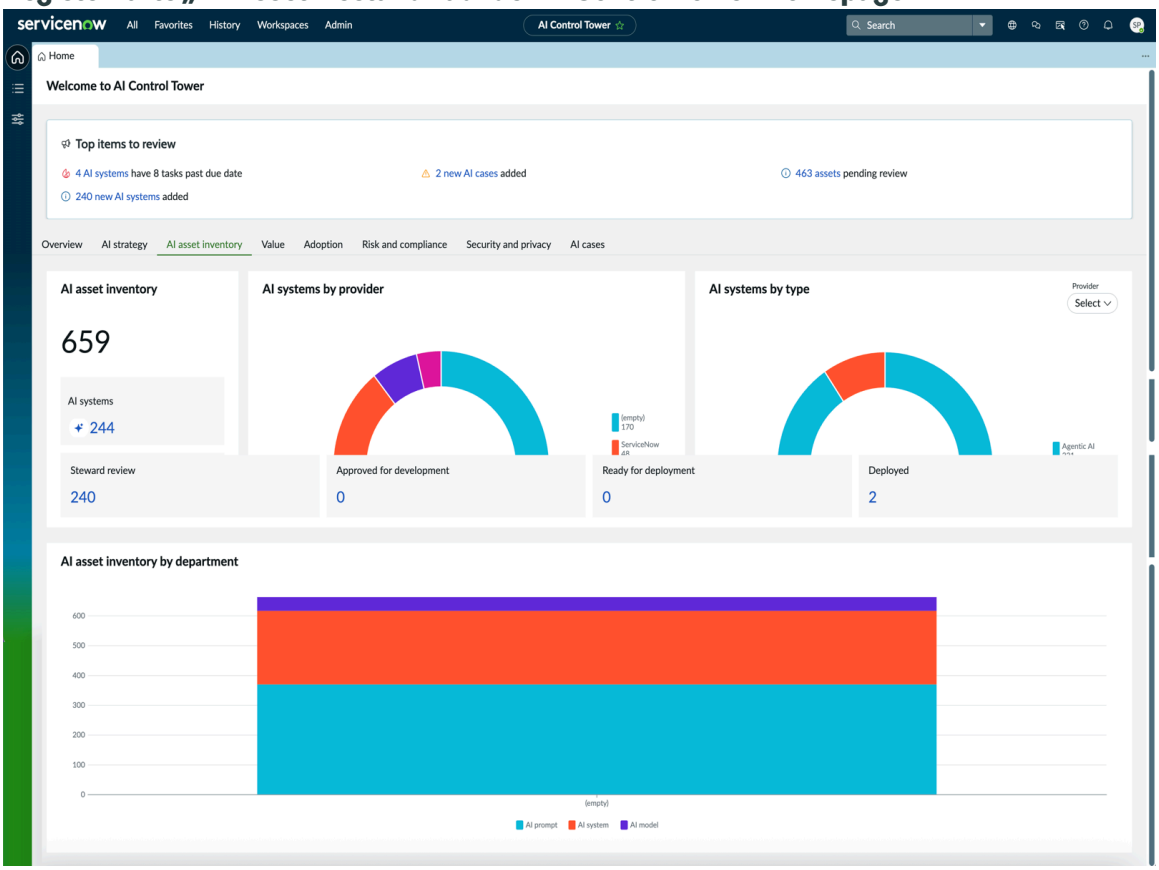
KI-Asset-Bestand nach Abteilung

In diesem Abschnitt wird die Anzahl der in klassifizierten KI-Systeme angezeigt **Anbieter** Und **Komponenten** Mit Balkendiagramm.

Weitere Informationen zur Übersicht und Definitionen der KI-Asset-Bestandsübersicht finden Sie unter KI-Asset-Bestand

Die folgende Abbildung zeigt **KI-Asset-Bestand** Registerkarte im KI-Kontrollstelle.

Registerkarte „KI-Asset-Bestand“ auf der KI Control Tower-Homepage



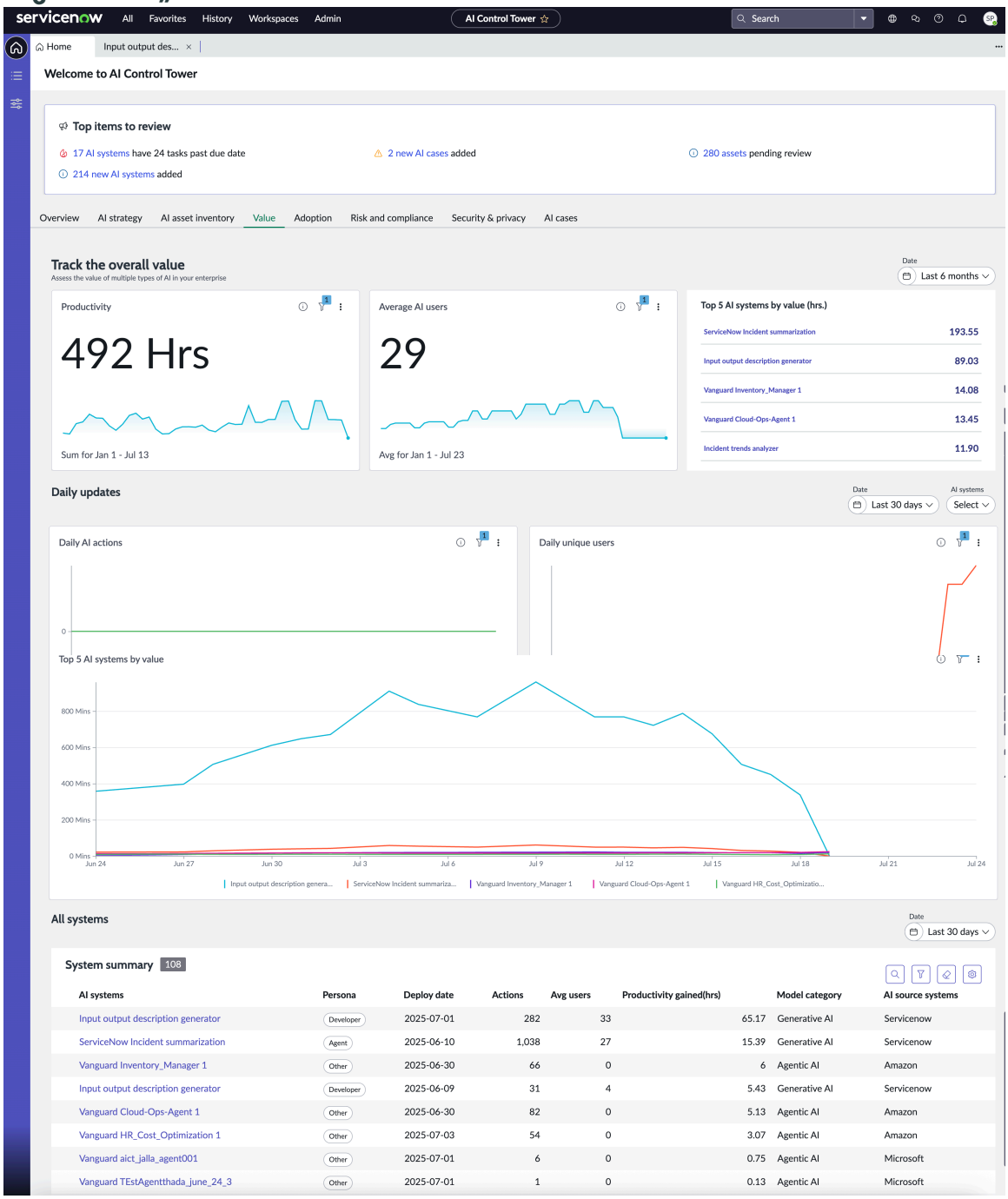
Registerkarte „Wert“ in KI-Kontrollstelle

Verwenden Sie die Wert-Dashboard-Seite, um Einblicke in den Wert zu erhalten, der aus mehreren KI-Typen in Ihrer Organisation erzielt wird.

Die Wert-Dashboard-Seite enthält Visualisierungen, mit denen Sie den Wert Ihrer KI-Assets bewerten können. Erstellerkompetenzen sind auf der Wert-Dashboard-Seite enthalten. Wertmetriken für Erstellerkompetenzen werden über nicht-Produktions- und Produktionsinstanzen hinweg aggregiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Wert“ in KI-Kontrollstelle



Die Indikatoren im Dashboard basieren auf den Wertvorlagen, die jedem KI-Asset zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe von Wertvorlagen.

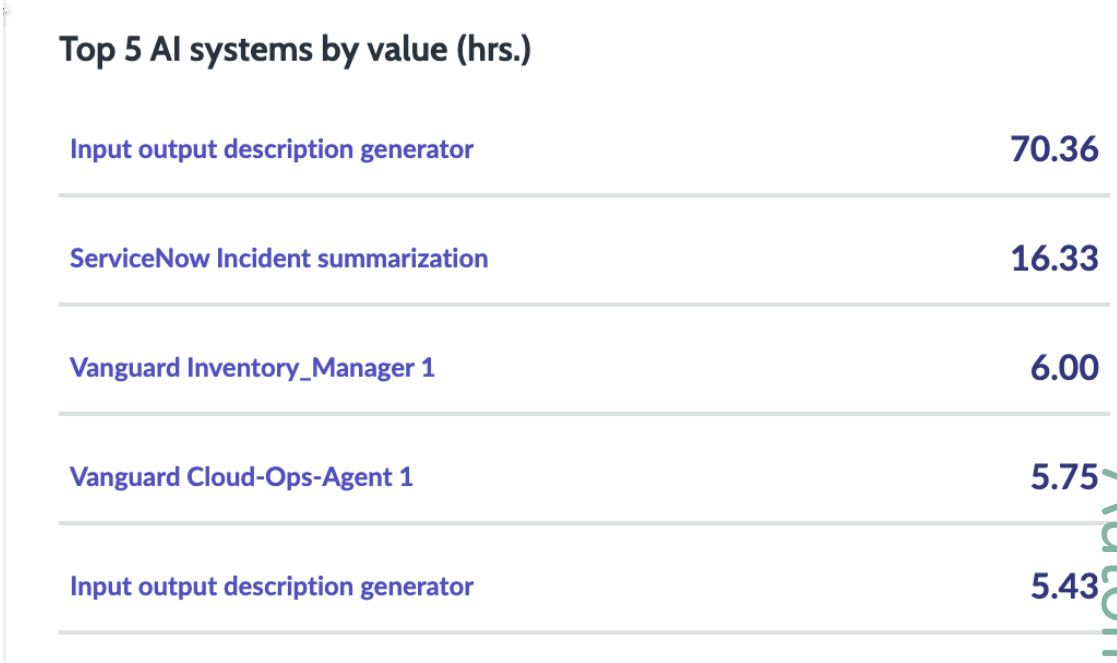
Top-5-KI-Systeme nach Wert

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf KI-Systeme angezeigt, die den meisten Wert generiert haben (in Stunden).

Automatische Übersetzung

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

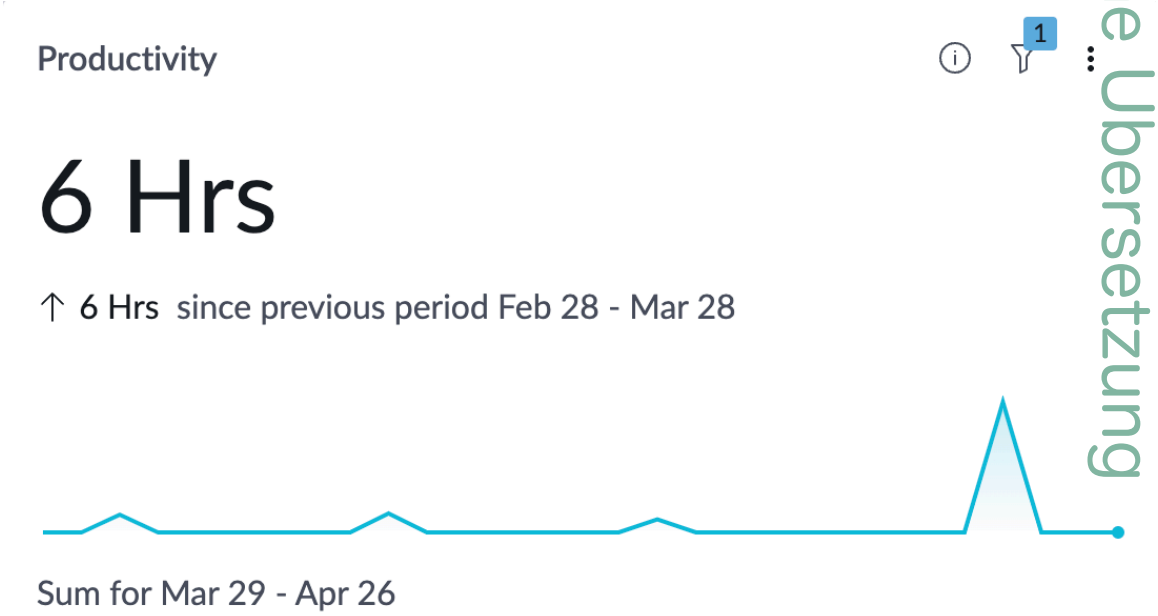
Top-5-KI-Systeme nach Wert



Produktivität

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die geschätzten Produktivitätssteigerungen (in Stunden) im ausgewählten Zeitraum infolge der Verwendung verschiedener KI-Assets.

Produktivität



KI-Anwender im Durchschnitt

In diesem Bereich des Dashboards werden die durchschnittlichen eindeutigen Anwender angezeigt, die ein KI-Asset im ausgewählten Datumsbereich verwendet haben.

Automatische Übersetzung

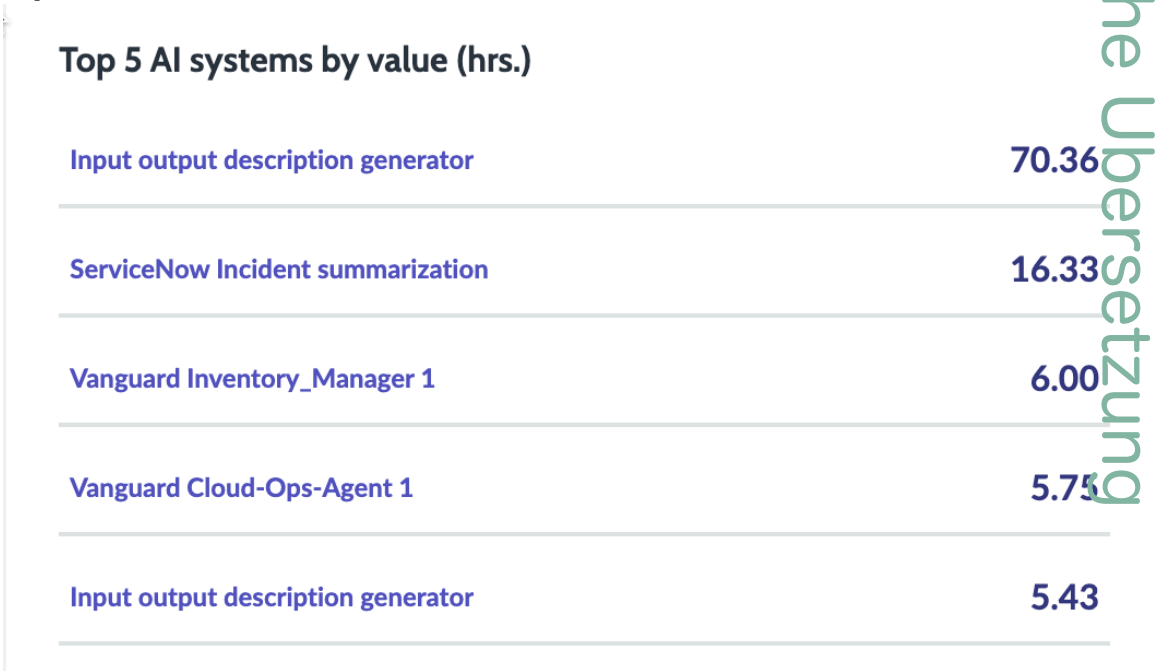
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

KI-Anwender im Durchschnitt

Top-5-KI-Assets nach Wert (in Stunden)

In diesem Bereich des Dashboards werden die 5 häufigsten KI-Assets angezeigt, die den Anwendern im ausgewählten Datumsbereich den meisten Wert geliefert haben.

Top-5-KI-Assets nach Wert (in Stunden)



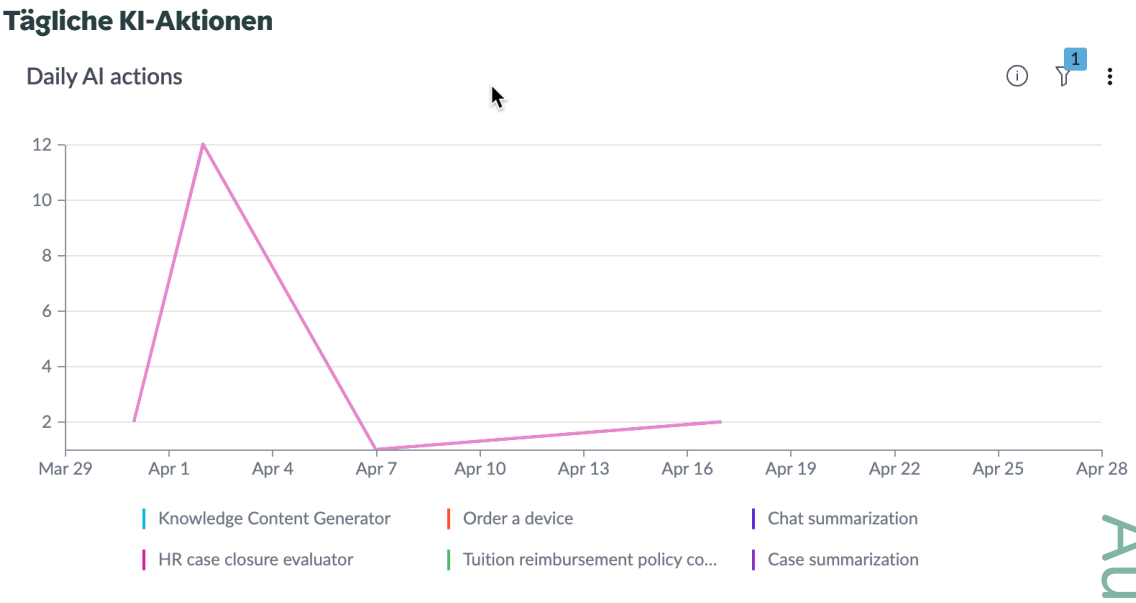
Tägliche Aktualisierungen

Tägliche KI-Aktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der KI-Aktionen pro KI-Asset angezeigt.

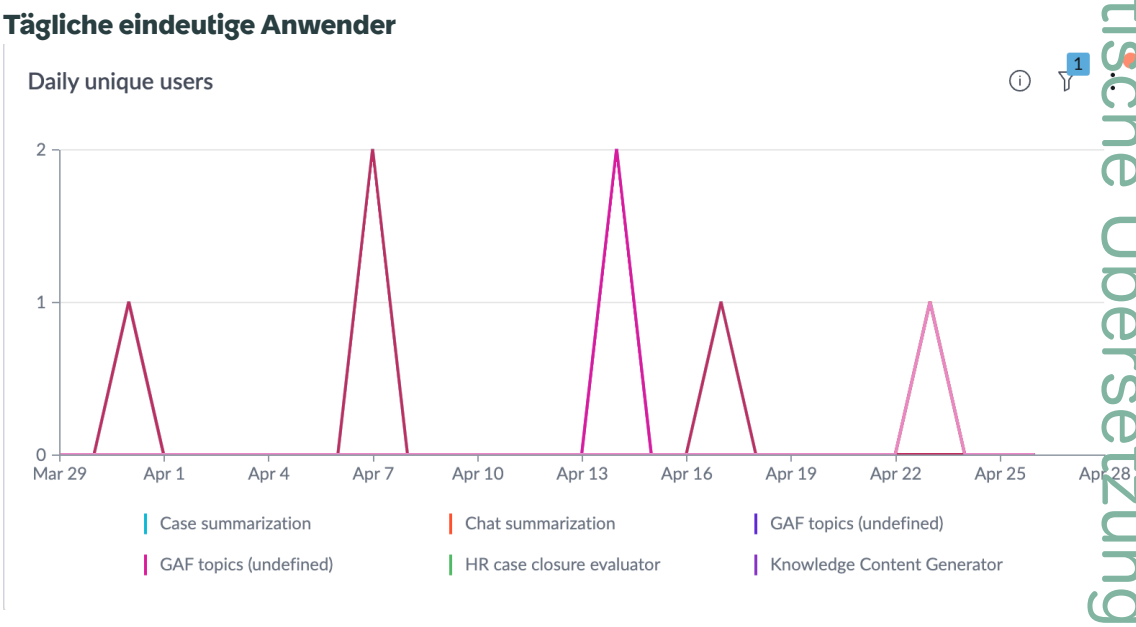
Automatische Übersetzung

© 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.



Tägliche eindeutige Anwender

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender pro KI-Asset an.

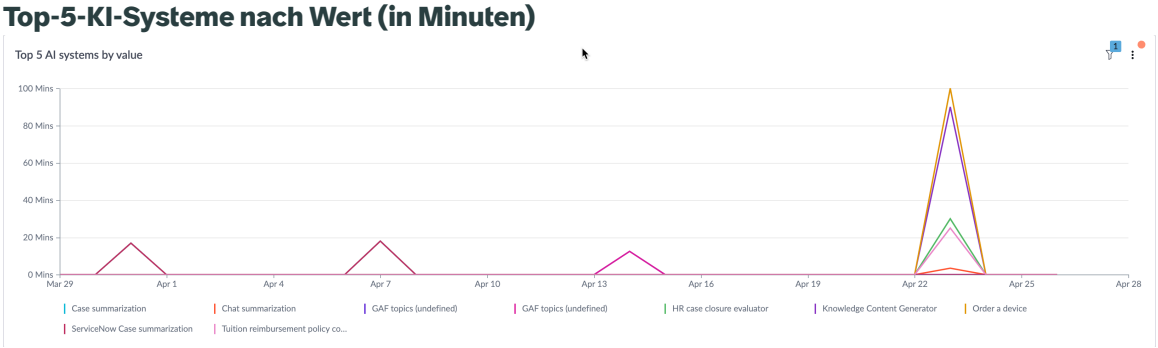


Top-5-KI-Systeme nach Wert

Dieser Bereich des Dashboards zeigt den täglichen Wert (in Minuten), der von den Top 5 KI-Systemen bereitgestellt wird.

Automatische Übersetzung

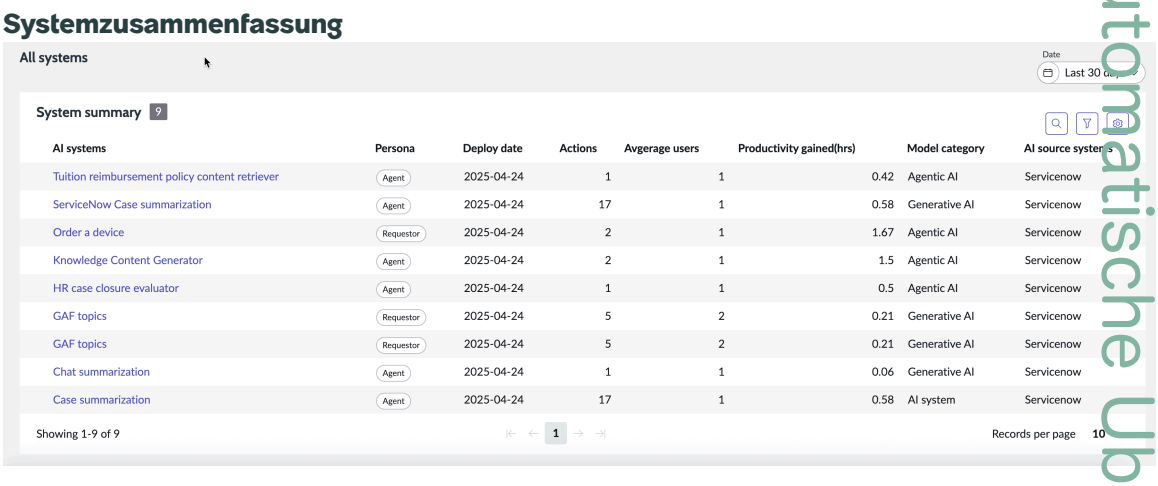
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Alle Systeme

Systemzusammenfassung

In diesem Bereich des Dashboards werden alle KI-Systeme zusammen mit Details zu Anwendern und der erzielten Produktivität aufgelistet.



AI systems	Persona	Deploy date	Actions	Avgerage users	Productivity gained(hrs)	Model category	AI source system
Tuition reimbursement policy content retriever	Agent	2025-04-24	1	1	0.42	Agentic AI	Servicenow
ServiceNow Case summarization	Agent	2025-04-24	17	1	0.58	Generative AI	Servicenow
Order a device	Requestor	2025-04-24	2	1	1.67	Agentic AI	Servicenow
Knowledge Content Generator	Agent	2025-04-24	2	1	1.5	Agentic AI	Servicenow
HR case closure evaluator	Agent	2025-04-24	1	1	0.5	Agentic AI	Servicenow
GAF topics	Requestor	2025-04-24	5	2	0.21	Generative AI	Servicenow
GAF topics	Requestor	2025-04-24	5	2	0.21	Generative AI	Servicenow
Chat summarization	Agent	2025-04-24	1	1	0.06	Generative AI	Servicenow
Case summarization	Agent	2025-04-24	17	1	0.58	AI system	Servicenow

Showing 1-9 of 9 — Records per page 10

Registerkarte „Akzeptanz“ in KI-Kontrollstelle

Verwenden Sie die Adoption-Dashboard-Seite, um Daten zur Anwenderinteraktion und -Feedback sowie zur Einführung jeder Art von KI anzuzeigen.

Die Adoption-Dashboard-Seite enthält zwei Registerkarten, die Einblicke in Nutzung und Akzeptanz bieten.

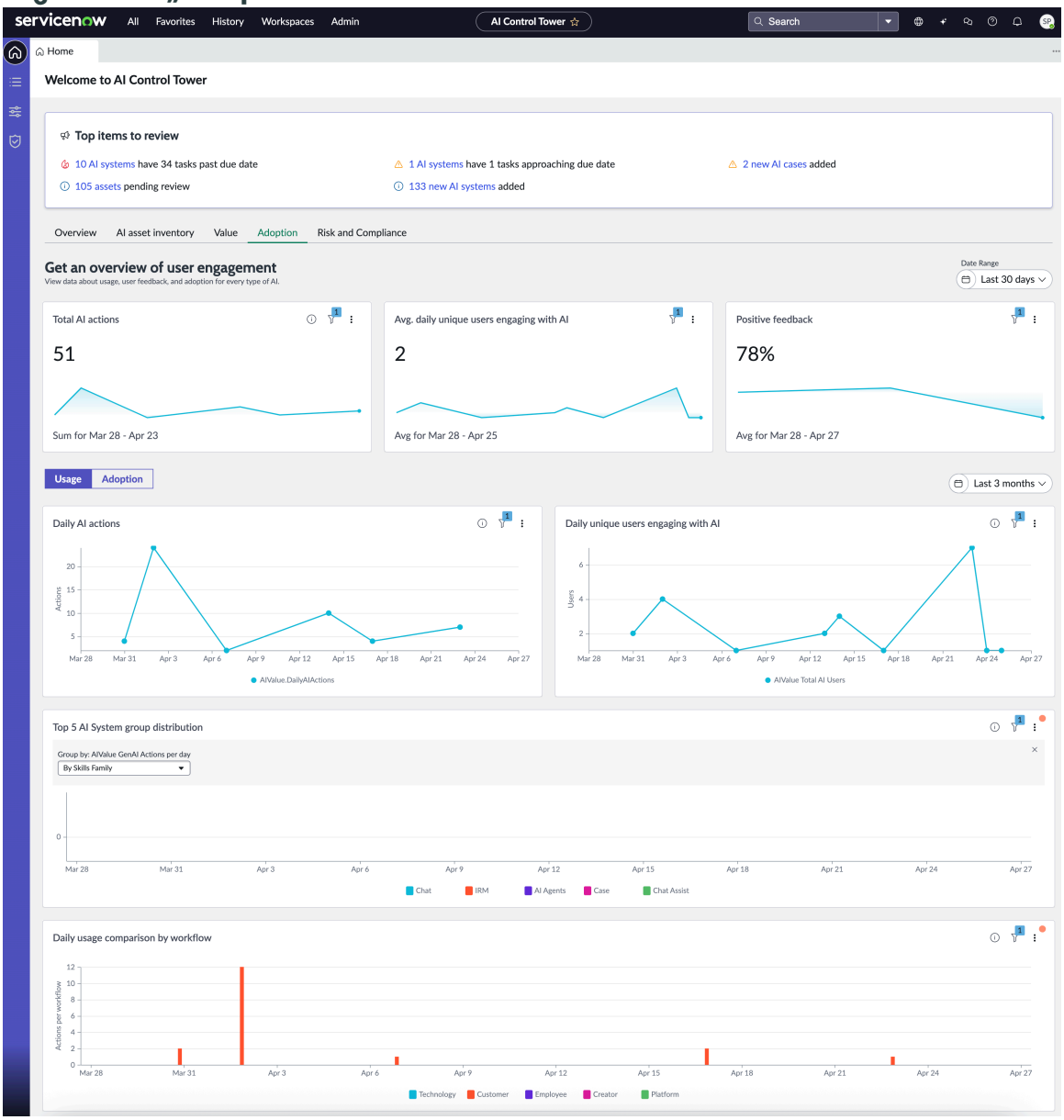
Die **Nutzung** Die Registerkarte enthält Indikatoren für tägliche KI-Aktionen, tägliche eindeutige Anwender, die sich mit KI befasst haben, die Verteilung der KI-Systemgruppe und den täglichen Nutzungsvergleich nach Workflow. Die **Einführung** Die Registerkarte verfolgt die Abteilungen mit der höchsten KI-Nutzung, den Vergleich von KI-Aktionen nach Anwenderabteilung und Feedback-Details. Verwenden Sie den Datumsbereichsfilter, um Nutzungs- und Einführungsindikatoren für den ausgewählten Zeitraum anzuzeigen. Der Standarddatumsbereich beträgt 30 Tage.

Die allgemeinen Indikatoren auf der Adoption-Dashboard-Seite bieten einen Überblick über die Anwenderinteraktion.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Akzeptanz“ in KI-Kontrollstelle



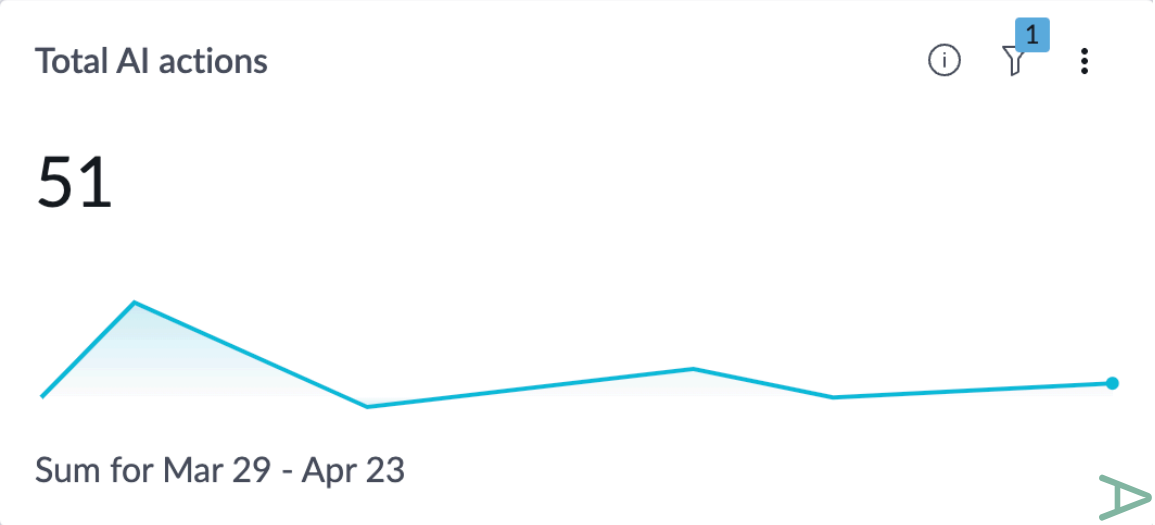
KI-Aktionen insgesamt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der KI-Aktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Die Gesamtzahl der KI-Aktionen für einen ausgewählten Zeitraum kann die Skala der ausgeführten KI-Aktionen anzeigen. Die Trendlinie in der Visualisierung zeigt eine erhöhte oder abnehmende Interaktion.

Automatische Übersetzung

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

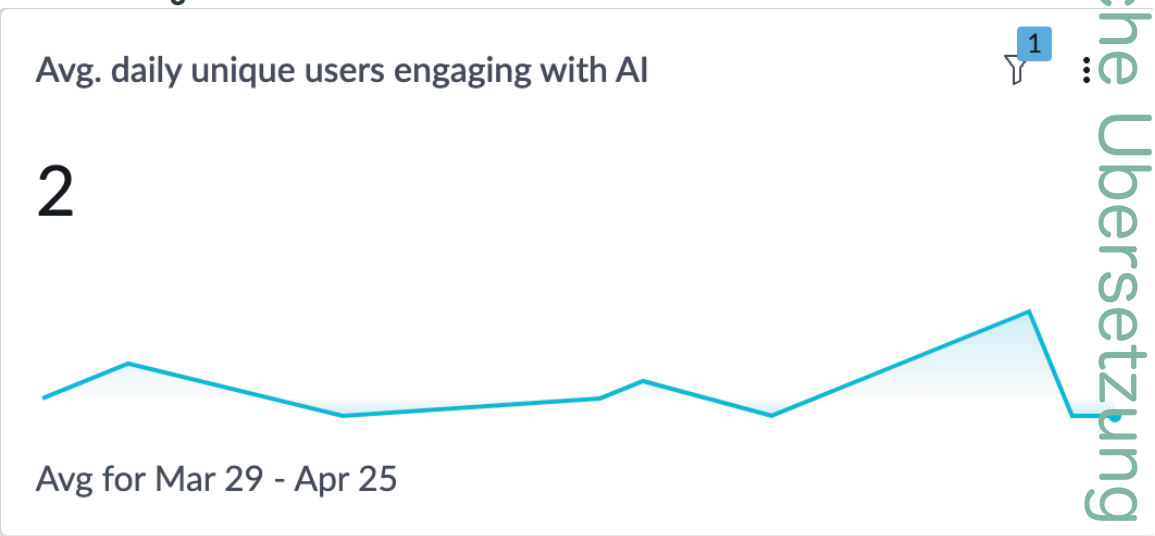
Indikator für KI-Aktionen insgesamt



Durchschnittliche tägliche eindeutige Anwender, die mit KI interagieren

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender angezeigt, die im ausgewählten Datumsbereich mit KI interagiert haben. Die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender ist ein Indikator für den Grad der KI-Interaktion.

Durchschnittliche Anzahl eindeutiger Anwender pro Tag, die KI-Aktionen ausgelöst haben



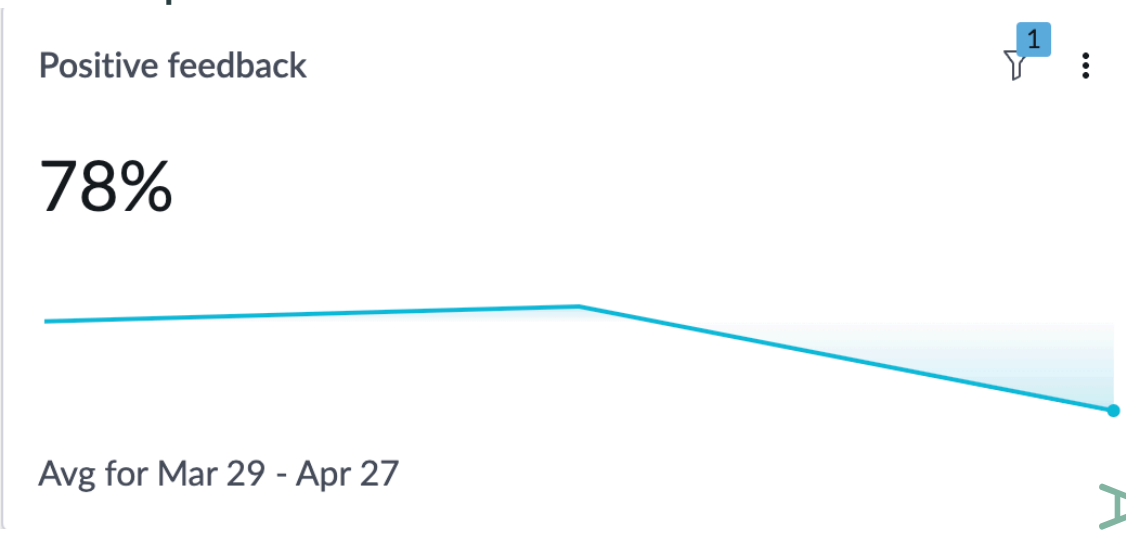
Positives Feedback

Dieser Bereich des Dashboards zeigt den Prozentsatz des positiven Feedbacks an, das für ausgeführte KI-Aktionen empfangen wurde. Der Indikator für positives Feedback zeigt den Grad der Anwenderzufriedenheit für ausgeführte KI-Aktionen 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.

Indikator für positives Feedback

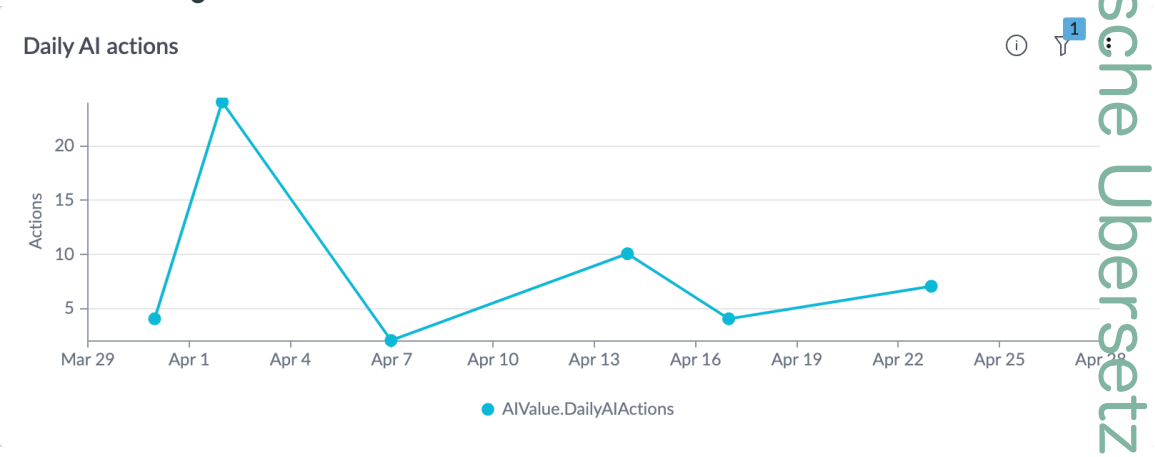


Nutzungsindikatoren

Tägliche KI-Aktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der pro Tag ausgeführten KI-Aktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Indikator für tägliche KI-Aktionen



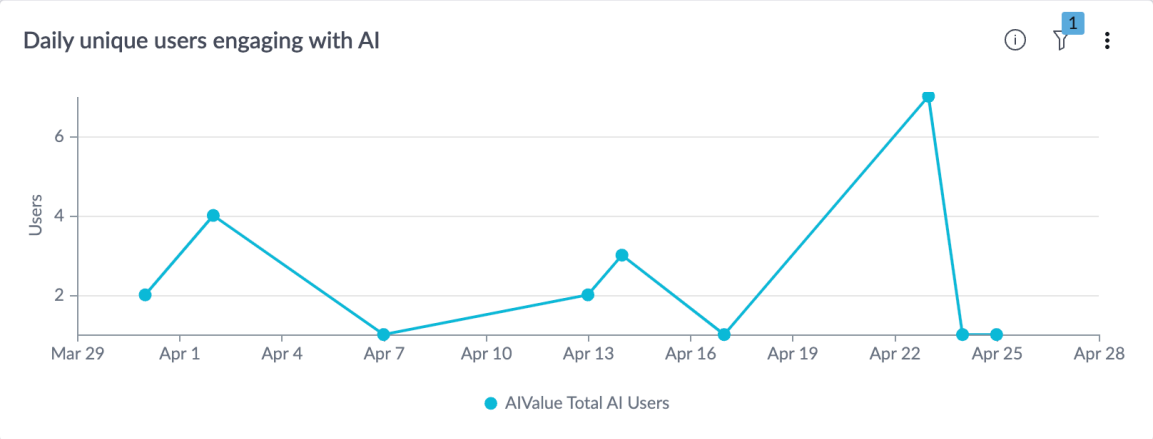
Tägliche eindeutige Anwender, die mit KI interagieren

In diesem Bereich des Dashboards werden die täglichen eindeutigen Anwender angezeigt, die im ausgewählten Datumsbereich mit KI interagiert 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.

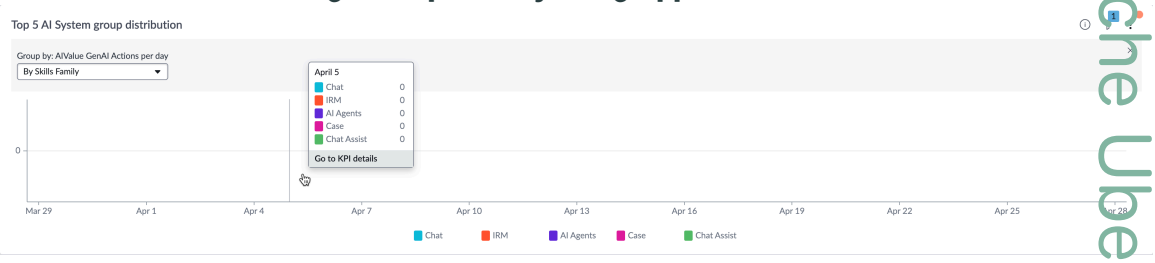
Tägliche eindeutige Anwender, die mit dem KI-Indikator interagieren



Verteilung der Top-5-KI-Systemgruppen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Verwendung der Top 5 KI-Aktionen in einem Trenddiagramm angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Verwenden Sie den Filter Gruppieren nach, um vordefinierte Aufgliederungen anzuwenden. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um anzuzeigen, wie oft jede KI-Aktion verwendet wurde. Wenn Sie ein oder mehrere Elemente in der Legende auswählen, wird die Trendlinie für diese Elemente entfernt. Sie können die Nutzungsverteilung von KI-Aktionen in einem Datumsbereich vergleichen und gegenüberstellen, um bedarfsorientierte Aktionen zu verstehen.

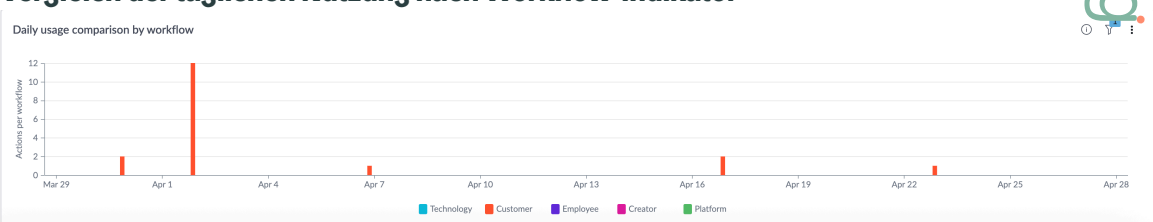
Indikator für die Verteilung der Top-5-KI-Systemgruppen



Täglicher Nutzungsvergleich nach Workflow

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der pro Tag für jeden Workflow im ausgewählten Datumsbereich ausgeführten KI-Aktionen angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Balken, um die Anzahl der an diesem Tag für einen Workflow ausgeführten KI-Aktionen anzuzeigen.

Vergleich der täglichen Nutzung nach Workflow-Indikator



Adoption-Indikatoren

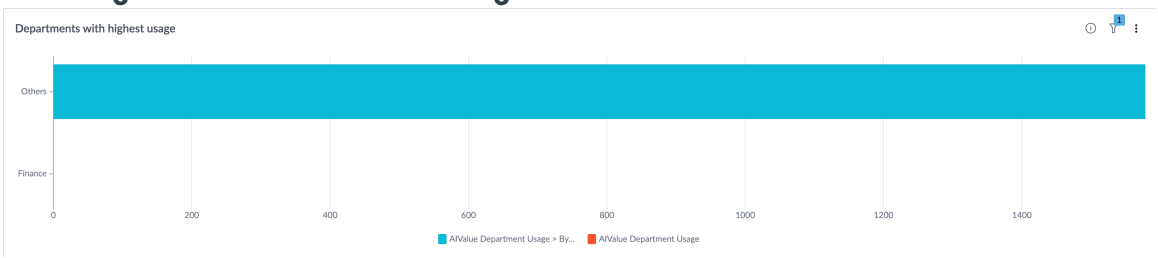
Abteilungen mit der höchsten Nutzung

In diesem Bereich des Dashboards werden die Abteilungen mit der höchsten Nutzung von KI-Aktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über die horizontalen Balken, um die Anzahl der Aktionen für eine bestimmte Abteilung 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.

Abteilungen mit dem höchsten Nutzungsindikator



Vergleich von KI-Aktionen nach Anwenderabteilung

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Anzahl und den Typ der KI-Aktionen an, die für jede Abteilung im ausgewählten Datumsbereich ausgeführt werden.

Vergleich von KI-Aktionen nach Indikator für Anwenderabteilung

AI actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Others	Fi
Code Assist API Definition	1536	
Case summarization	16	1
mikes new skill	6	0
GAF topics	5	
Resolution notes generation	5	0

Feedback-Details

In diesem Bereich des Dashboards werden die Anzahl und der Prozentsatz des Feedbacks angezeigt, das von Anwendern von KI-Aktionen im ausgewählten Datumsbereich bereitgestellt wurde.

Indikator für Feedback-Details

Feedback details

By Skills Family	Number of AI actions (30d running SUM)	Number of AI actions with feedback (30d running SUM)	Percentage of feedback submitted (30d running AVG)	Number of AI actions with po
Others	122	9	117	
Platform	19	0	0	
CSM	10	0	0	
Creator	2	0	0	
Total	**153**	**9**	**78**	

Registerkarte „Integrität“ in KI-Kontrollstelle

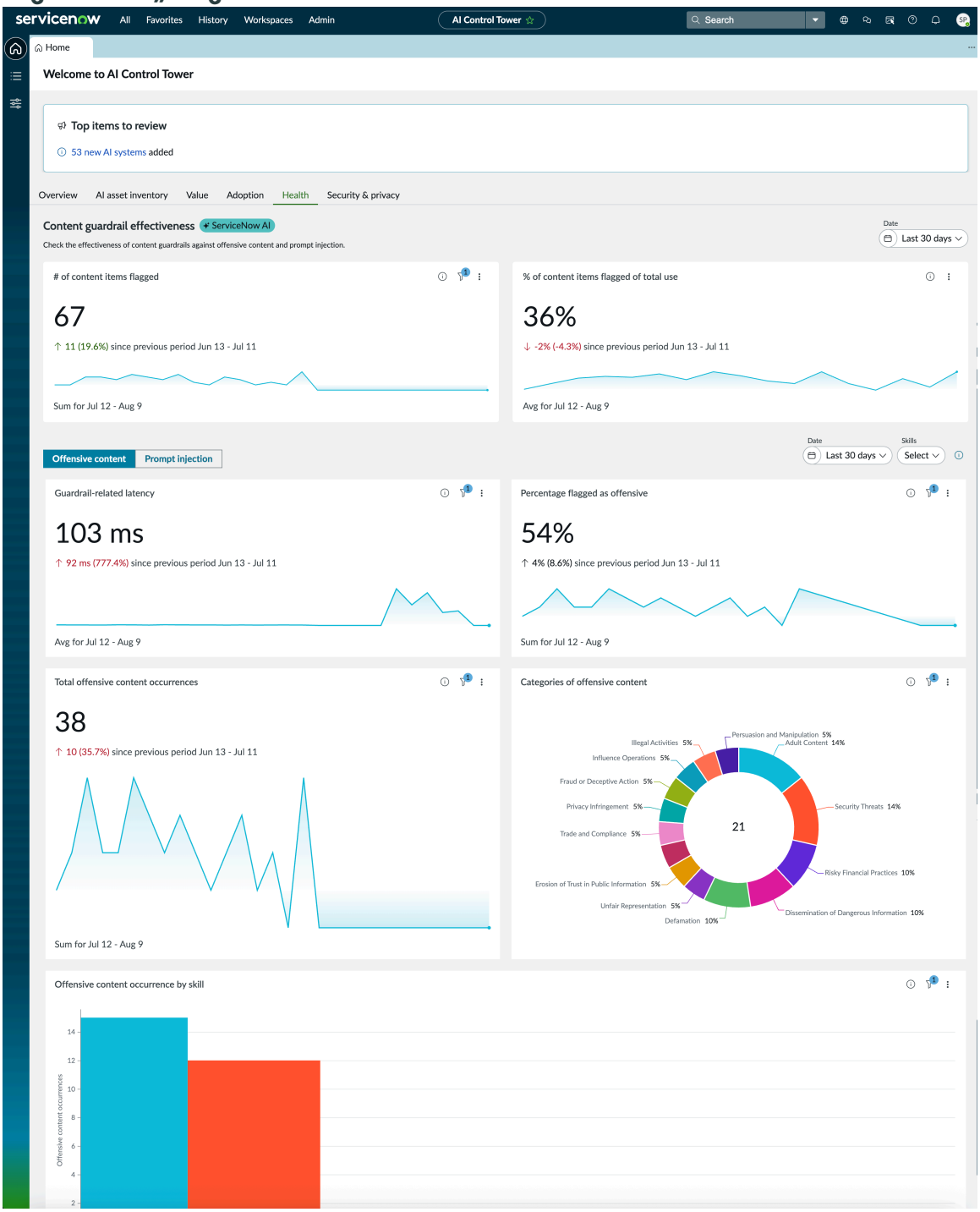
Überwachen Sie die Leistung von Schutzmaßnahmen, die über aktiviert wurden Now Assist Guardian.

Die Registerkarte Integrität in KI-Kontrollstelle Mit dem Dashboard können Sie die Effektivität von Schutzmaßnahmen für anstößige Inhalte und Prompt Injection überwachen und bewerten, die für Ihre KI-Assets aktiv 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.

Registerkarte „Integrität“ in KI-Kontrollstelle



Die Visualisierungen auf der Registerkarte Integrität bieten die folgenden Einblicke.

- Durchschnittliche Latenz als Ergebnis aktiver Schutzmaßnahmen für anstößige Inhalte und Prompt Injection. Eine hohe Latenz kann eine erhöhte Schutzmaßnahme-Aktivität im Zeitraum bedeuten.
- Anzahl und Prozentsatz der anstößigen Inhalte und Prompt Injection-Vorkommen.
- Kompetenzen, bei denen anstößige Inhalte und Prompt Injection-Vorkommen erkannt wurden.

Wenden Sie die Filter auf das Dashboard an, um Schutzmaßnahmen für Kompetenzen in einem Datumsbereich anzuzeigen.

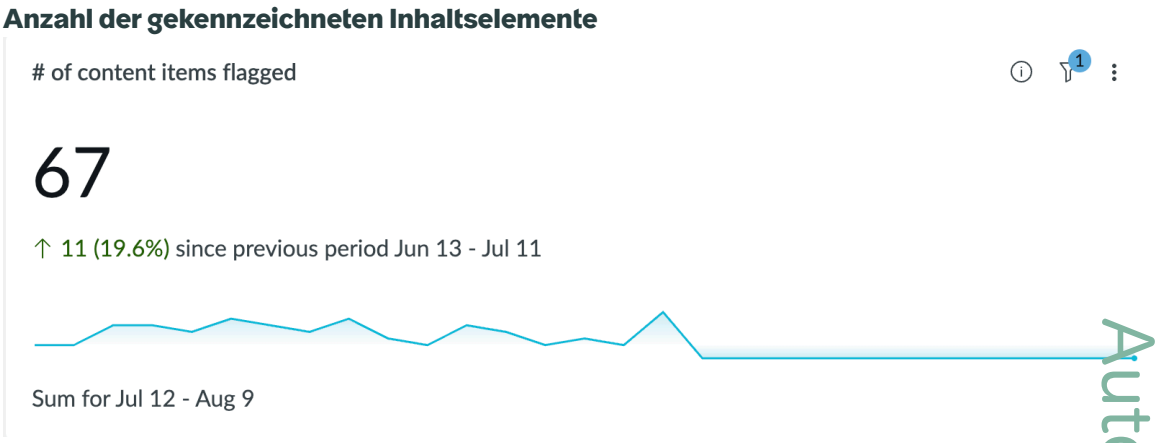
Automatische Übersetzung

© 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.

Effektivität der Inhaltsgarantie

Anzahl der gekennzeichneten Inhaltselemente

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der anstößigen Inhalte und Prompt Injection-Vorkommen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt.



Prozentsatz der Inhaltselemente, die als Gesamtnutzung gekennzeichnet sind

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an und vom LLM-Service (Large Language Model) angezeigt, die für Anstößigkeit und Prompt Injection gekennzeichnet sind.

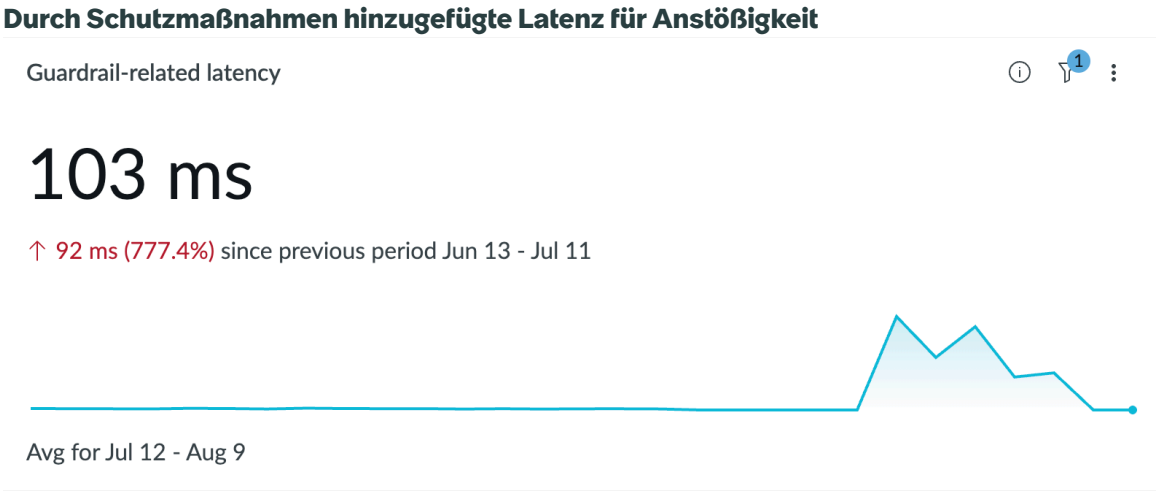
Anstößige Inhaltsvisualisierungen

Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis der aktiven Schutzmaßnahme für anstößige Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich 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.



Prozentsatz als anstößig gekennzeichnet

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet sind.

Gesamtzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

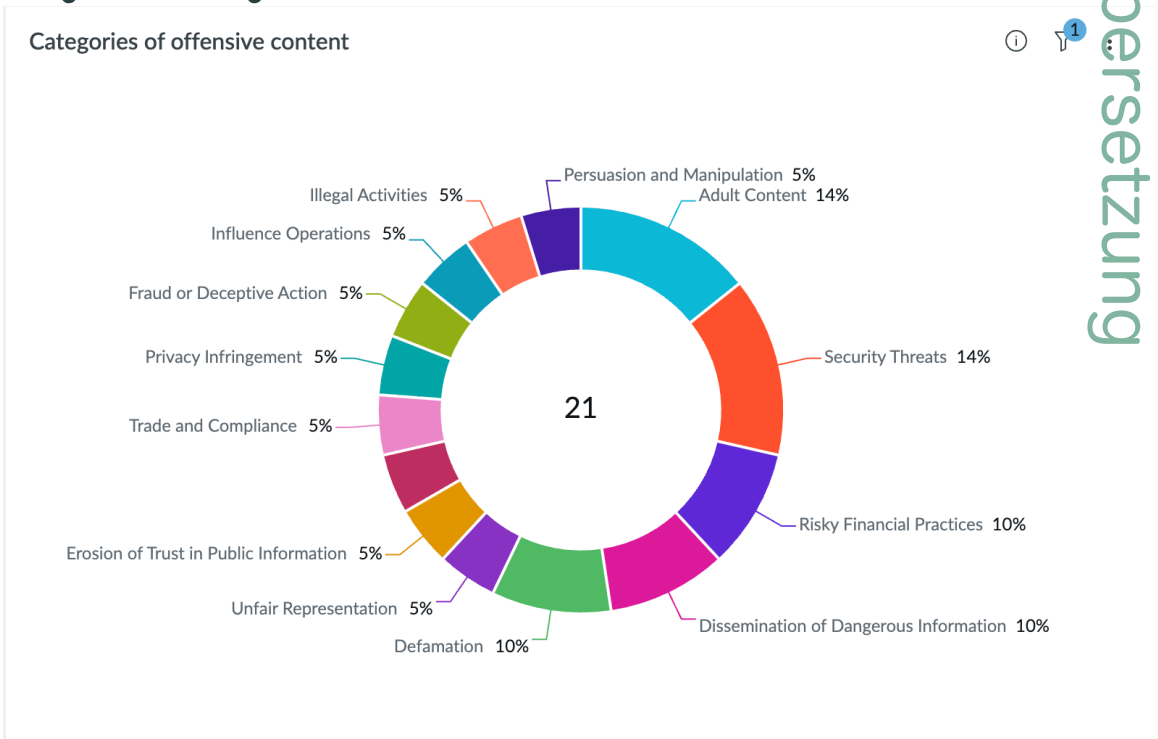
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Gesamtzahl der Vorkommen anstößiger Inhalte

Kategorien anstößiger Inhalte

In diesem Bereich des Dashboards wird eine Aufgliederung der anstößigen Inhalte nach Kategorien angezeigt. Wenn Inhalte unter mehr als einer Kategorie als anstößig gelten, z. B. giftig und diffamierend, wird das Vorkommen einzeln für beide Kategorien gezählt. Weitere Informationen zu anstößigen Inhaltskategorien finden Sie unter Now Assist Guardian.

Kategorien anstößiger Inhalte



Anstößige Inhaltsvorkommen nach Kompetenz

Automatische Übersetzung

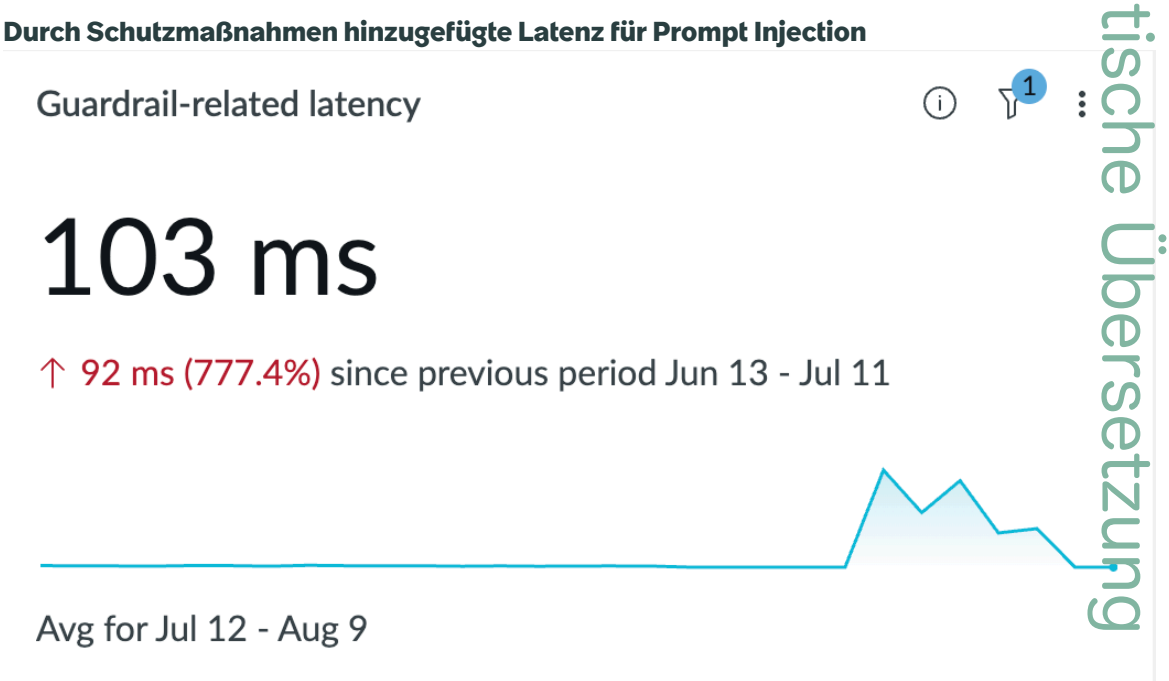
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der anstößigen Inhalte im Laufe der Zeit nach den Kompetenzen angezeigt, in denen der Inhalt erkannt wird.

Visualisierungen der Prompt Injection

Durch Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis der aktiven Prompt Injection-Schutzmaßnahme für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich angezeigt.



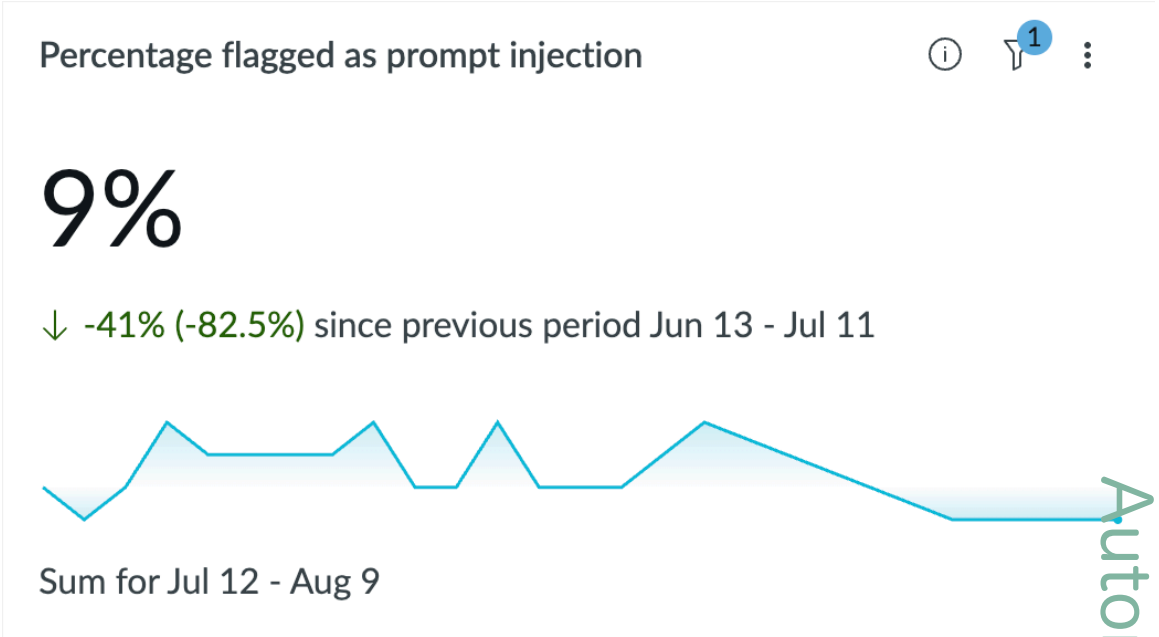
Prozentsatz, der als Prompt Injection gekennzeichnet ist

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet 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.

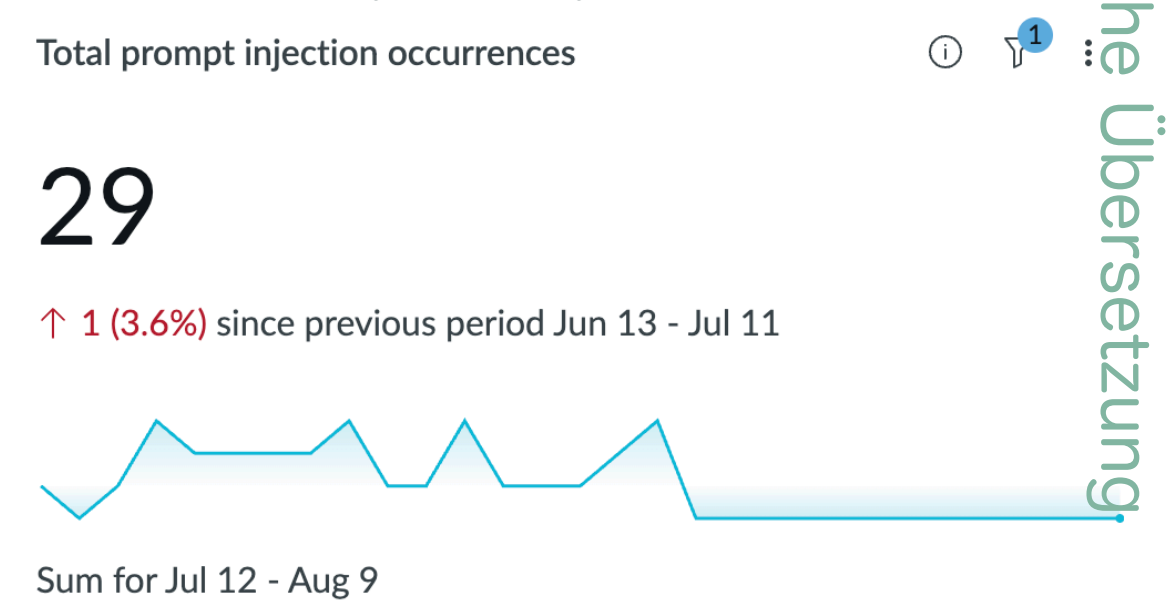
Prozentsatz, der als Prompt Injection gekennzeichnet ist



Gesamtzahl der Aufforderungseinschleusungen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den Datumsbereich angezeigt.

Gesamtzahl der Aufforderungseinschleusungen



Prompt Injection-Vorkommen nach Kompetenz

Dieser Bereich des Dashboards zeigt die Anzahl der Aufforderungseinschleusungen im Zeitverlauf nach den Kompetenzen an, bei denen Aufforderungseinschleusungsversuche erkannt wurden.

Automatische Übersetzung

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

Prompt Injection-Vorkommen nach Kompetenz

Registerkarte „Risiko und Compliance“ in KI-Kontrollstelle

Die Registerkarte Risiko und Compliance auf der KI-Kontrollstelle Zeigt die Risikoklassifizierung eines KI-Asset-Bestands und die Compliance-Situation für die ausgewählten regulatorischen Dokumente und Richtlinien an.

KI-Assets beziehen sich auf die verschiedenen Komponenten und Ressourcen, die für die Entwicklung, Bereitstellung und den Betrieb von Systemen der künstlichen Intelligenz wichtig sind. Diese Assets können Folgendes umfassen:

1. KI-Systeme Die vollständige Software- oder Hardware-Infrastruktur, die KI-Algorithmen und -Prozesse ausführt. Dies kann Plattformen für maschinelles Lernen, Verarbeitungssysteme für natürliche Sprache und andere KI-gesteuerte Anwendungen umfassen.
2. KI-Modelle : Die mathematischen und Rechenmodelle, die für Daten trainiert werden, um bestimmte Aufgaben auszuführen. Diese Modelle können von einfachen linearen Regressionsmodellen bis zu komplexen neuronalen Deep Learning-Netzwerken reichen.
3. Datasets : Die Sammlungen von Daten, die zum Trainieren, Validieren und Testen von KI-Modellen verwendet werden.

Das Verständnis und die Verwaltung dieser KI-Assets ist entscheidend, um sicherzustellen, dass KI-Systeme effektiv, zuverlässig und den von Ihrer Organisation definierten regulatorischen und ethischen Standards entsprechen.

Das Risiko- und Compliance-Dashboard enthält die folgenden Abschnitte. Sie können Detailinformationen zu den Daten für jedes Widget in einem beliebigen Abschnitt anzeigen.

Compliance-Übersicht

Regulatorische Risikoklassifizierung

In diesem Abschnitt werden die Risikoklassifizierungen von KI-Systemen, KI-Modellen und Datensätzen mithilfe von Ringdiagrammen angezeigt. Die Risiken werden qualitativ als klassifiziert **Hoch** , **Niedrig** , **Mittel** , Und **Inakzeptabel** . Diese Klassifizierungen basieren auf den Risikobewertungen der KI-Assets.

Compliance nach regulatorischen Dokumenten und Richtlinien

Der Abschnitt zeigt die Compliance basierend auf implementierten Steuerungen. Standardmäßig werden die Compliance-Punktzahlen für die folgenden Frameworks angezeigt, die in der Bibliothek bereitgestellt werden:

- NIST KI-Risikomanagement-Framework: Dieses Framework zeigt die vier wichtigsten zugehörigen Zitate an, nämlich Mapping, Measure, Manage and Governn. Die Compliance-Punktzahl jedes Zitats wird basierend auf seinen Kontrollnachweisen 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.

- EU-Gesetz für künstliche Intelligenz: Dieses Framework verfügt über mehrere Kapitel, die als Zitate und untergeordnete Zitate angezeigt werden. Jedes Zitat wird einem Kontrollziel zugeordnet, um Ihnen eine Compliance-Prozentpunktzahl zu geben.

Sie können Compliance-Daten anzeigen, indem Sie eine von zwei Optionen auswählen: **Regulatorische Dokumente** Oder **Richtlinien** . Darüber hinaus können Sie den Prozentsatz der Compliance-Gesamtpunktzahl zusammen mit der Anzahl der konformen und nicht konformen regulatorischen Dokumente und Richtlinien anzeigen, indem Sie den Dropdown-Filter verwenden, um bestimmte regulatorische Dokumente oder Richtlinien auszuwählen. Sie können auch alle Probleme, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und KI-Fälle im Zusammenhang mit jedem regulatorischen Dokument oder jeder Richtlinie anzeigen.

Die regulatorischen Dokumente werden ausschließlich zu Informations- und Anleitungszwecken zur Unterstützung beim ersten Setup von bereitgestellt KI-Risiko und -Compliance Frameworks. Sie stellt keine rechtliche Beratung oder Zusicherung der Compliance mit gesetzlichen Vorschriften dar. Sie sind allein dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die gesamte Verwendung des Inhalts den geltenden Gesetzen, Vorschriften, Richtlinien und Branchenstandards in ihren Gerichtsbarkeiten entspricht.

Hinweis:
Sie können konfigurieren, welche regulatorischen Dokumente und Richtlinien Sie auf der Homepage anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Eigenschaften für die Compliance-Situation ein .

Risikoübersicht

Dieser Abschnitt überwacht und verfolgt die Risikolage der KI-Assets in Ihrer Organisation. Mit **KI-Asset** Filtern, können Sie Einblicke in die Risikolage nach dem Typ des KI-Asset-Bestands filtern.

KI-Systeme nach aggregierter Risikopunktzahl

In diesem Abschnitt werden die Klassifizierungen von KI-Systemen nach aggregierter Risikopunktzahl mithilfe des Ringdiagramms angezeigt. Die Risikopunktzahlen werden qualitativ als klassifiziert **Hoch** Und **Niedrig** .

Risiko-Heatmap

Das Widget „Risiko-Heatmap“ zeigt die Visualisierung aller identifizierten Risiken innerhalb der KI-Assets an. Standardmäßig wird der Filter für Restrisiken angewendet, Sie können ihn jedoch basierend auf dem inhärenten Risikoniveau filtern. Die Heatmap ist segmentiert, und die Segmentierung ändert sich basierend auf dem Filter. Die Aktivitäten fallen unter die jeweilige Kombination aus Risiko und Kontrolleffektivität oder Auswirkung und Wahrscheinlichkeit. Die Kombination basiert auf dem ausgewählten Risikoklassifizierungsfilter. Sie können die Risiko-Heatmap nach Risikobewertungsmethode (RAM) filtern, wenn Sie mehr als ein Risiko-RAMs veröffentlicht haben.

Übersicht über die regulatorische Landschaft

Sie müssen installieren GRC: Regulatorisches Change-Management Anwendung zum Anzeigen dieses Abschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Regulatorisches Change-Management Wird Installiert .

Übersicht

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

- Alerts

  In diesem Abschnitt wird die Verteilung regulatorischer Warnungen nach Workflow-Status oder Lebenszyklusphase mithilfe eines Ringdiagramms angezeigt.

- Change-Aufgaben

  In diesem Abschnitt wird die Verteilung der regulatorischen Change-Aufgaben nach Workflow-Status oder Lebenszyklusphase mithilfe eines Ringdiagramms angezeigt.

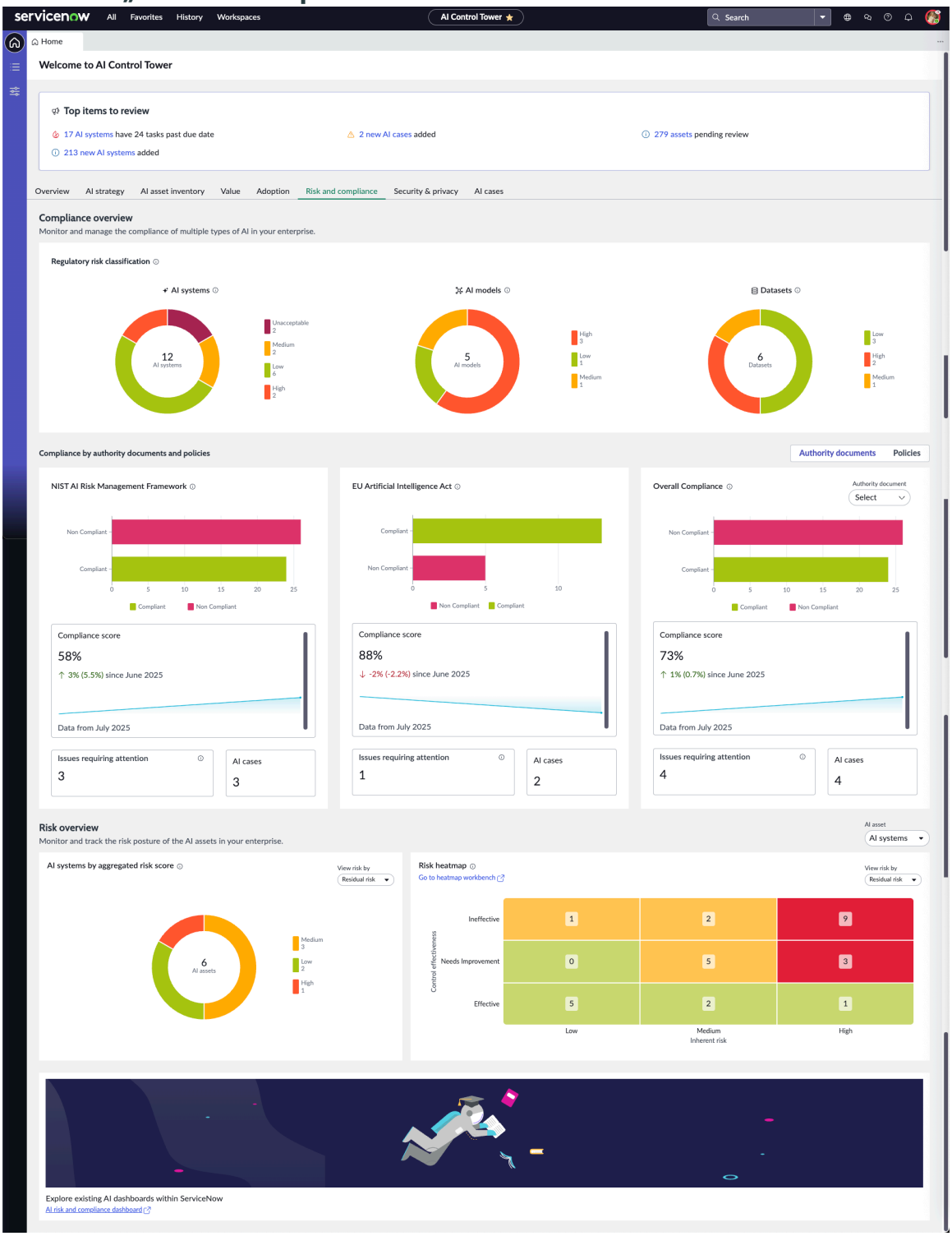
Bewertungen

In diesem Abschnitt werden die regulatorischen Auswirkungsbewertungen und Risikobewertungen angezeigt, die mithilfe eines Ringdiagramms mit regulatorischen Changes verknüpft sind. Standardmäßig wird der Filter für regulatorische Bewertungen angewendet, Sie können ihn jedoch in Risikobewertungen ändern.

Die folgende Abbildung zeigt das Risiko- und Compliance-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.

Dashboard „Risiko und Compliance“



Weitere Informationen finden Sie unter KI-Risiko und -Compliance Dokumentation an.

Registerkarte „KI-Fälle“ in KI-Kontrollstelle

Verfolgen, überwachen und analysieren Sie Ihre KI-Fall-Workflows, identifizieren Sie Ihre Workflow-Engpässe, und überprüfen Sie Ihre Verantwortlichkeit für Ihre KI-bezogenen Risiken mithilfe des KI-Risiko- und Compliance-Dashboards. Als KI-Steward können Sie das Dashboard auch verwenden, um den Status und Trends Ihrer KI-bezogenen Anfragen nachzuverfolgen.

Automatische Übersetzung

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

KI-Fälle

Die **KI-Fälle** Die Registerkarte im Dashboard „KI-Risiko und -Compliance“ bietet die wichtigsten Metriken, Trends und umsetzbaren Aufgaben, mit denen Sie Ihre KI-Risiken, Fallaktivitäten, Compliance-Nachverfolgung und Governance-Durchsetzung nachverfolgen können. Sie können Einblicke auf Fallebene, Nachverfolgung auf Aufgabenebene und Verantwortlichkeit für Ihre Verantwortlichkeiten und Fortschritte erhalten. Als KI-Steward können Sie einen Fall melden, wenn ein Verstoß gefunden wird. Ein KI-Analyst verfolgt den Fall ebenfalls und entwickelt eine Lösung.

Sie können Detailinformationen zu den Daten in jedem der folgenden Widgets anzeigen, um mehr über einen KI-Fall zu erfahren.

KI-Fallstatus nach Status

Zeigt die Verteilung der gemeldeten KI-Fälle nach Lebenszyklusstatus oder Workflow-Status an.

KI-Fallstatus nach Priorität

KI-Fälle basierend auf ihrer Priorität: Kritisch, hoch, Mittel, Niedrig und Planung.

KI-Fälle

Zusammengefasste Liste der gemeldeten KI-Fälle:

- Alle: Alle KI-Fälle
- Überfällig: KI-Fälle, die das Fälligkeitsdatum überschritten haben.
- Fällig in 7 Tagen: IN den nächsten 7 Tagen fällige KI-Fälle.
- Nicht zugewiesen: KI-Fälle, die niemandem zugewiesen sind.

Attribute jedes Falls, z. B. Name, Untertyp, Fallanalyst, Priorität, und Status sind in einer Listenansicht verfügbar. Wählen Sie jede Karte aus, um diese Kategorie von KI-Fällen in einer Listenansicht anzuzeigen.

Trends

Visuelle Muster und Verlaufsdaten, die den KI-Fällen zugeordnet sind:

- Widget „KI-Fälle nach Untertyp“: Trends nach verschiedenen Kategorien der KI-Falluntertypen. Sie können Daten nach Geschäftsbereich, Standort oder primärer Ursache gruppieren, um kontextbezogene Einblicke in die Muster von Problemen oder KI-Fällen in den Abteilungen oder Systemen zu erhalten. Sie können nach KI-Assets filtern.

- Widget „offene und geschlossene Fälle“: Verlaufstrends der Falllösungen über einen bestimmten Zeitraum. Sie können die historischen Trends in den letzten 12 Monaten anzeigen. Die historischen Trends helfen Stakeholdern, die Volumenschwankungen zu analysieren und zu analysieren, wie effizient die Fälle geschlossen wurden.

  Denken Sie beispielsweise daran, dass in den letzten 12 Monaten 4.200 Fälle erstellt und 3.960 Fälle geschlossen wurden. Die durchschnittliche Zeit des Fallabschlusses betrug 2,8 Tage, das Spitzenfallvolumen lag im Januar 2025 (510 Fälle wurden erstellt), und der schnellste Falllösungsmonat war März 2025. Sie können sehen, dass sich die Fallabschlusseffizienz in den letzten 12 Monaten kontinuierlich verbessert hat, wobei die durchschnittliche Lösungszeit im Vergleich zum Vorjahr um 12 % zurückgegangen ist.

Nachverfolgung

Fortschritt des KI-Falls auf Aufgaben- und Problemebene:

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

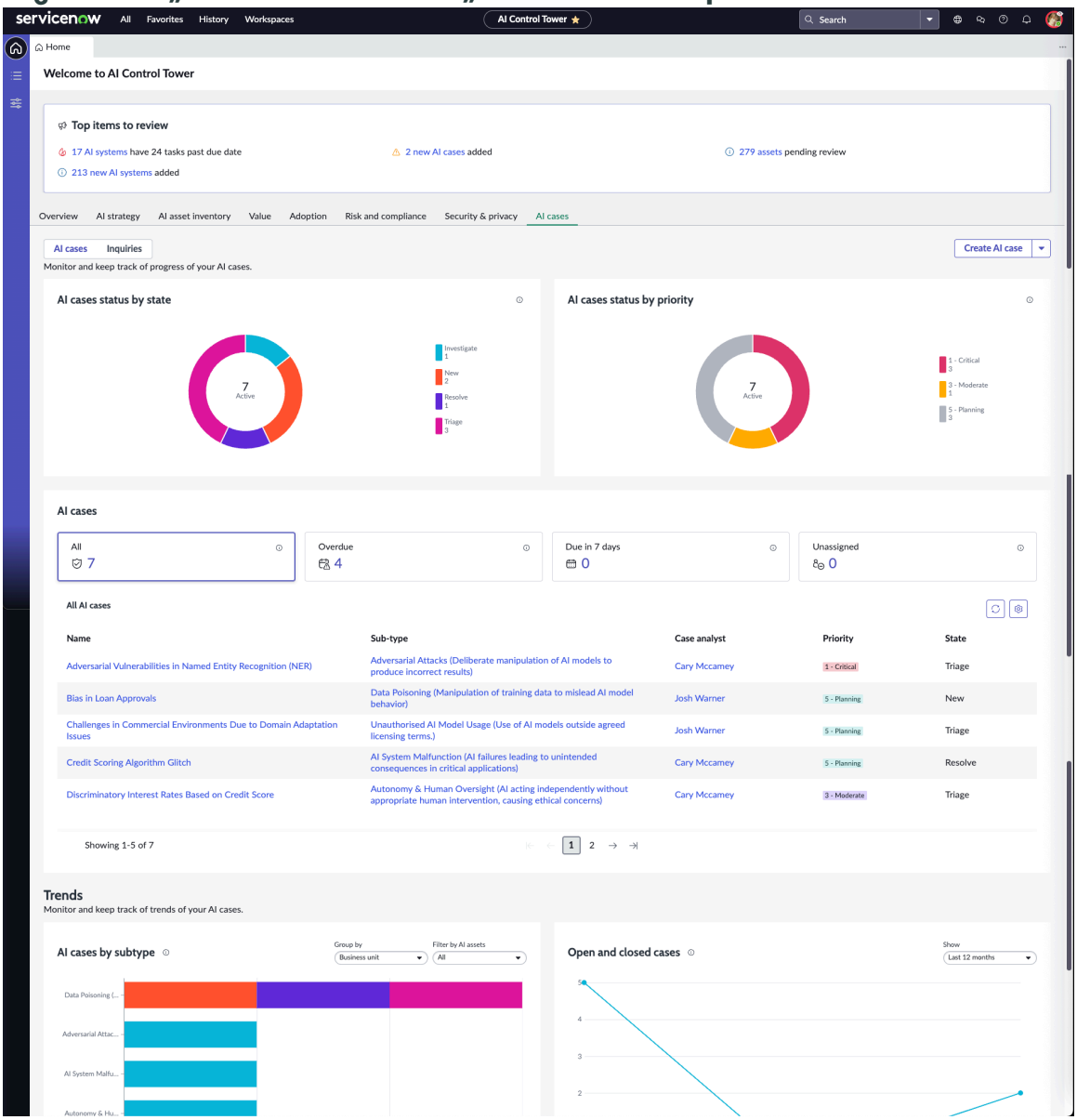
- Aktionsaufgaben
  - Anzahl der Aufgaben im status „überfällig“, „fällig in 7 Tagen“ oder „nicht zugewiesen“.
  - Aufgabenverteilung nach Status, z. B. Entwurf oder in Bearbeitung.
- Probleme
  - Anzahl der Probleme, die mit KI-Fällen verknüpft sind, nach status wie „Neu“, „Überprüfen“ oder „Antworten“.
  - Anzahl der Probleme, die mit KI-Fällen verknüpft sind, nach zusätzlichen Details wie „überfällig“, „fällig in 7 Tagen“ oder „nicht zugewiesen“.

Die **Erstellen Sie einen KI-Fall** Mit der Schaltfläche können Sie einen neuen KI-Falldatensatz im Überwachungs-Dashboard initiieren. Diese Aktion wird normalerweise verwendet, um Probleme, Risiken oder Compliance-Bedenken im Zusammenhang mit KI-Modellen oder Datensätzen zu dokumentieren, zu untersuchen oder nachzuverfolgen. Verwenden Sie **Problem erstellen** Schaltfläche zum Erstellen eines Problems im Zusammenhang mit KI-Fällen.

Das folgende Beispiel zeigt **KI-Fälle** Registerkarte im Dashboard „KI-Risiko und -Compliance“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „KI-Fälle“ im Dashboard „KI-Risiko und -Compliance“



Anfragen

Die **Anfragen** Die Registerkarte im Dashboard „KI-Risiko und -Compliance“ bietet Ihnen eine strukturierte Ansicht des Workflows für KI-Anfragen. Verwenden Sie die folgenden Widgets im Dashboard, um die Compliance nachzuverfolgen und dann den Status und Fortschritt einer Anfrage zu überwachen:

Sie können Detailinformationen zu den Daten in jedem der folgenden Widgets anzeigen, um mehr über einen KI-Fall zu erfahren.

Anfragestatus nach Status

Anzahl der Anfragen nach Status. Neue, Selektierung, in Bearbeitung und genehmigte Anfragen werden im Ringdiagramm dargestellt.

Anfragestatus nach Priorität

Anzahl der Anfragen nach Priorität. Eine Anfrage kann die Prioritäten „Kritisch“, „hoch“, „Mittel“, „Niedrig“ oder „Planung“ haben.

Anfragen

Automatische Übersetzung

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

Zusammengefasste Liste aller KI-Anfragen. Sie kann basierend auf Parametern wie Status, Priorität und Zuweisung gefiltert werden.

Die wesentlichen Attribute von Anfragen basieren auf der operativen Relevanz oder Dringlichkeit. Jeder Anfrageeintrag enthält Metadaten wie:

- Name
- Angefordert von
- Zugewiesen an
- Status
- Priorität

Trends

Trendbasierte Einblicke in Ihre Anfrageaktivität in der gesamten Organisation. Diese Visualisierungen unterstützen Längsschnittanalysen, um die Reaktionsfähigkeit bei Planung und Compliance zu verbessern.

Hinweis:
Längsschnittanalyse bezieht sich auf den Prozess der Analyse von Datenpunkten in Abteilungen, Teams oder Systemen über einen bestimmten Zeitraum hinweg.

Filter wie KI-Assets und der Zeitbereich helfen Ihnen, die Analytics zu verfeinern.

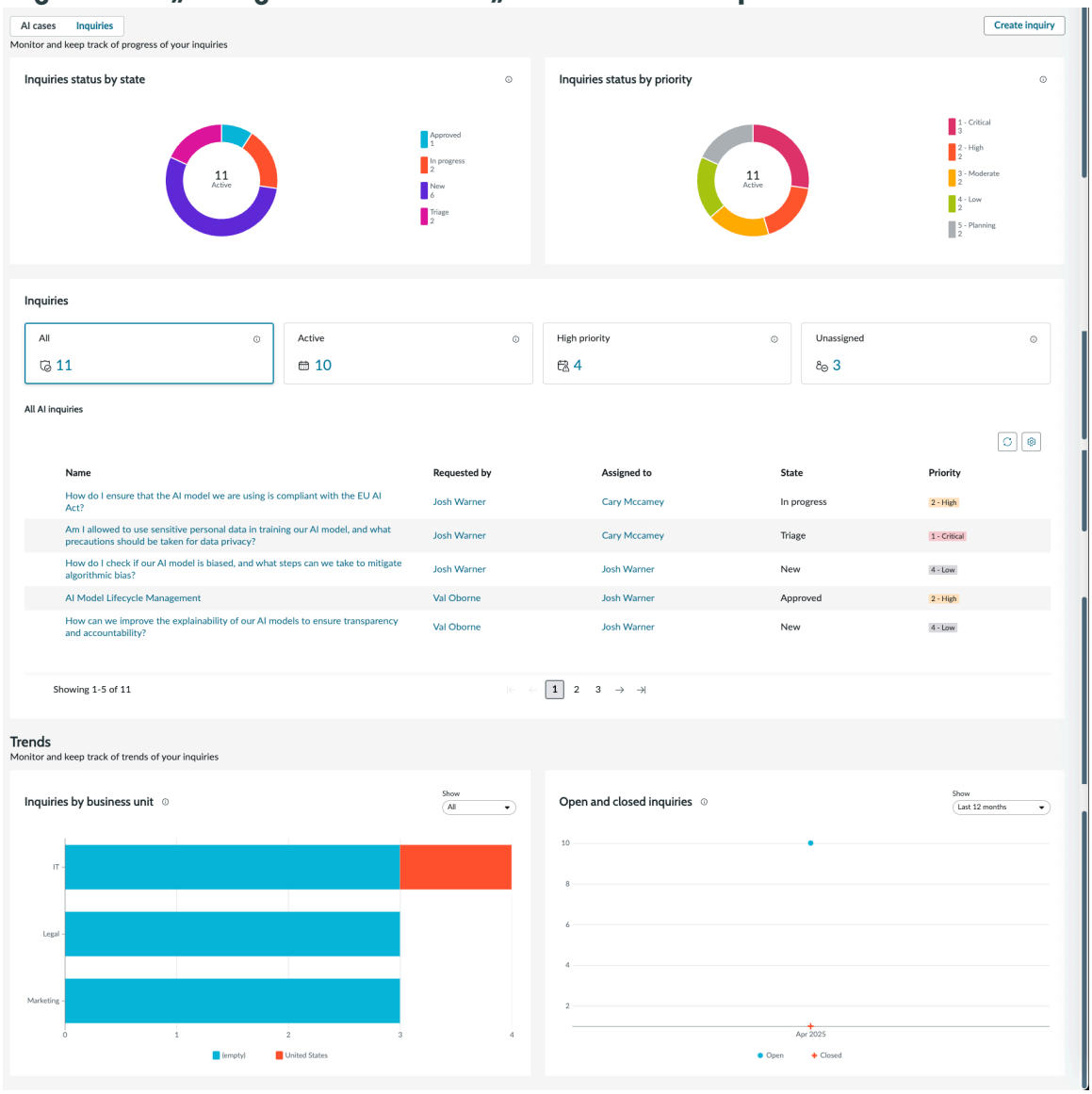
- Anfragen nach Geschäftsbereich: Sie können die Verteilung der Anfragen auf die verschiedenen Abteilungen oder Funktionsbereiche Ihrer Organisation anzeigen. Diese Verteilung hilft Ihnen, zu identifizieren, woher die meisten KI-bezogenen Bedenken stammen, damit Sie gezieltere Schulungen zur Risikominderung oder zum Bewusstsein planen können.
- Offene und geschlossene Anfragen: Sie können das Volumen der Anfragen nachverfolgen, die innerhalb eines ausgewählten Zeitbereichs initiiert und gelöst werden. Mit dieser Nachverfolgung können Sie die Leistung Ihres Workflows nachverfolgen und zukünftige Kapazität planen.

Verwenden Sie **Anfrage erstellen** Schaltfläche zum Initiieren einer neuen Anfrage. Sie können zeitnah Berichte über KI-bezogene Bedenken oder Klärungsanforderungen erstellen.

Das folgende Beispiel zeigt **Anfragen** Registerkarte im Dashboard „KI-Risiko und -Compliance“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Anfragen“ im Dashboard „KI-Risiko und -Compliance“



Weitere Informationen finden Sie unter KI-Risiko und -Compliance Dokumentation an.

Registerkarte „Auswertung“ in KI-Kontrollstelle

Die **Bewertung** Die Registerkarte enthält das AuswertungsDashboard, das dazu dient, die Qualität von Interaktionen mit zu messen, zu automatisieren und zu verbessern Virtual Agent. Dieses Dashboard befasst sich mit mehreren wichtigen Herausforderungen, um die Endanwender-Experience und das allgemeine Virtual Agent-Dienstprogramm zu verbessern.

Bewertungs-Dashboard

Voraussetzungen

Erforderliche Rolle: sn_ai_Governance.ai_Steward

Sie müssen Auswertungen werden aktiviert.

Konversationen werden von der automatischen Auswertung ausgeschlossen, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt 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.

- HR-Konversationen: Konversationen im Zusammenhang mit Human Resources werden herausgefiltert, was bedeutet, dass sie nicht ausgewertet werden.
- Unzugänglich oder leer Knowledge Base(KB) Artikel: Konversation mit einem Genius-Ergebnis, die auf einen KB-artikel verweist, der entweder nicht über Skript zugänglich ist oder leer ist. Beispiel: Bestimmte eingeschränkte HR Wissen artikel.
- Sofortige Übertragung von Servicemitarbeitern: Eine Konversation, die sofort mit der Übertragung an einen Servicemitarbeiter beginnt, ohne dass zuvor mit dem Virtual Agent interagiert wurde.
- Kurze Konversationen: Konversationen mit weniger als 180 Wörtern, bevor ein Servicemitarbeiter aufgerufen wird. Die Wortanzahl kann über konfiguriert werden `autoEvalConstants`Skripteinbindung. Es wird davon ausgegangen, dass Konversationen unterhalb dieses Schwellenwerts keine aussagekräftige Interaktion mit enthielten Virtual Agent.
- Anwenderdefinierte Auslöser: Alle anwenderdefinierten Ausschlussauslöser.

Übersicht über das Bewertungs-Dashboard

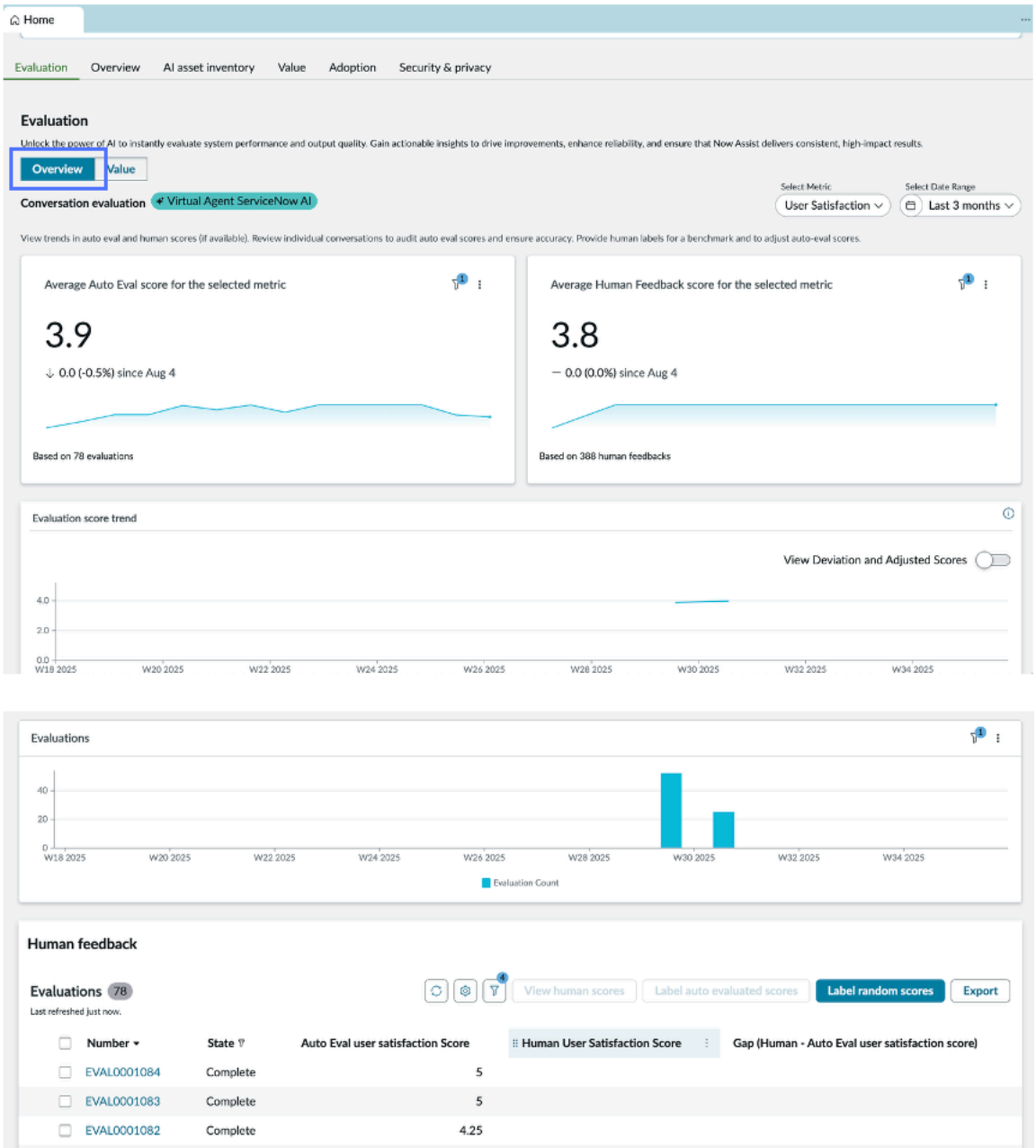
Das Bewertungs-Dashboard hilft bei:

- Einrichtung eines zuverlässigen Messverfahrens, indem die systematische Nachverfolgung der Endanwender-Experience mit ermöglicht wird Virtual Agent, Bietet tiefere Einblicke in Interaktionen.
- Automatisierung der Bewertung der Konversationsqualität durch Automatisierung des Prozesses der Bewertung der Konversationsqualität für verschiedene Anwenderinteraktionen. Diese Automatisierung trägt zur Erstellung einer vertrauenswürdigen, skalierbaren Metrik für die Leistungsnachverfolgung bei.
- Kontinuierliche Verbesserung durch Unterstützung der iterativen Verbesserung der Leistung des Virtual Agent, wodurch die allgemeine Anwender-Experience verbessert wird.
- Skalierbare Überwachung, indem sichergestellt wird, dass der Prozess der Bewertung und Nachverfolgung der Virtual Agent-Qualität sowohl effizient als auch skalierbar ist, was die schnelle Identifizierung von Problemen und Verbesserungen im Laufe der Zeit fördert.
- Durch die Integration von Anwenderfeedback über eine Reihe optionaler Fragen können Sie direktes Feedback zu ihrer Experience geben, was zur Verbesserung der Qualität zukünftiger Interaktionen verwendet wird.
- Service Desk-Manager-Einblicke, indem Service Desk-Manager Punktzahlen der automatischen Bewertung im Zeitverlauf nachverfolgen und überprüfen können. Manager können Feedback auch manuell zu Benchmarking-Zwecken hinzufügen und wertvolle Einblicke in die Konversationsqualität und Verbesserungsmöglichkeiten bieten.
- Nachhaltiger Bewertungsprozess durch kontinuierliche Verbesserung der Virtual Agent-Leistung durch einen kombinierten Ansatz aus automatisierter Bewertung und manuellem Feedback, der ein skalierbares und nachhaltiges System ermöglicht, das sich im Laufe der Zeit weiterentwickelt.

Registerkarte „Übersicht“

Die **Übersicht** Die Registerkarte des Auswertungsdashboards bietet eine umfassende Ansicht aller Metriken und Auswertungsdaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Widgets sind verfügbar und zeigen verschiedene Metriken an:

- Durchschnittliche Punktzahl der automatischen Bewertung für die ausgewählte Metrik: Zeigt die durchschnittliche Punktzahl der automatischen Auswertung für die ausgewählte Metrik und ihren Trend im Zeitverlauf an.

  Weitere Informationen zu den einzelnen Metriken finden Sie unter Auswertungsmetriken und Berechnungen.

- Durchschnittliche Punktzahl für menschliches Feedback für die ausgewählte Metrik: Zeigt die durchschnittliche Punktzahl für menschliches Feedback für die ausgewählte Metrik an.

Hinweis:
Die Punktzahl ist nur verfügbar, wenn genügend Chatdatensätze vorhanden sind, die manuell ausgewertet werden. Weitere Informationen zur manuellen Auswertung von Konversationen finden Sie unter Menschliches Feedback für Auswertungen.

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

- Bewertungspunktzahltrend: Verfolgt die wöchentliche Punktzahl für die ausgewählte Metrik.

  Wenn Sie aktivieren **Zeigen Sie Abweichungen und angepasste Punktzahlen an** Umschalter, zeigt den Vergleich zwischen den automatisch ausgewerteten und anwenderdefinierten Punktzahlen an, indem die oberen, unteren und die endgültige angepasste Punktzahl im Trenddiagramm überlagert werden.

  Hinweis:
  Die Abweichung und die angepassten Punktzahlen werden nur berechnet, wenn Sie mindestens 50 menschliche Bezeichnungen haben.

  Weitere Informationen zur Durchführung der Berechnungen finden Sie unter Auswertungsmetriken und Berechnungen.

- Auswertungen: Zeigt die Gesamtzahl der Konversationen an, die jede Woche ausgewertet wurden.
- Abschnitt „menschliches Feedback“: Enthält detaillierte Informationen zu jeder Bewertung. Von hier aus können Sie Konversationen manuell auswerten. Weitere Informationen finden Sie unter Menschliches Feedback für Auswertungen.

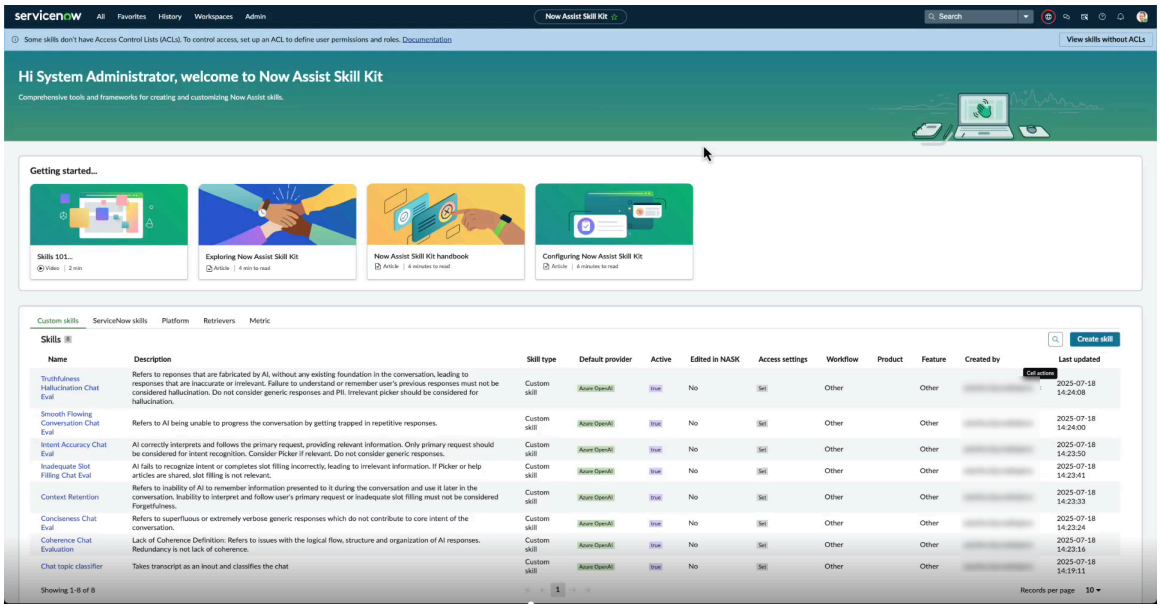
Evaluierungen

Jede Konversation wird anhand von acht verschiedenen Metriken ausgewertet. Für jede dieser Metriken gibt es eine separate Kompetenz. Sie können diese Kompetenzen in anzeigen Now Assist Skill Kit Unter **Anwenderdefinierte Kompetenzen** .

Weitere Informationen zu den einzelnen Metriken finden Sie unter Auswertungsmetriken und Berechnungen.

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.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.



Folgendes Now Assist Anwenderdefinierte Kompetenzen werden verwendet:

- Chat-Themenklassifizierung
- Coherence-Chat-Auswertung
- Bewertung Des Kurzsichtigkeit-Chats
- Kontextaufbewahrung
- Unzureichende Chatauswertung Für Slot
- Chat-Bewertung Für Absichtsgenauigkeit
- Reibungslos Fließende Konversations-Chat-Bewertung
- Bewertung Des Chats Zur Halluzination Der Wahrhaftigkeit

Der Standardanbieter für diese Kompetenzen ist Azure OpenAI. Sie können den Anbieter in ändern Google Gemini Oder AWS Claude.

Weitere Informationen zu Now Assist Skill Kit finden Sie unter Now Assist Skill Kit.

Bewertungsprozess

Flow: Auswertung Ausführen.

1. 10 % der täglichen Konversationen werden als Stichproben erfasst, wobei überprüft wird, ob die Konversation gut genug ist, um bewertet zu werden oder nicht. Die Auswertung erfolgt, indem die Transkripte für diese Konversationen erstellt und dann an das Set Large Language Model (LLM) gesendet werden.
2. Für die Konversationen, die gut genug sind, um ausgewertet zu werden, werden die Transkripte zusammen mit den Hinweismeldungen für verschiedene Skalen an das LLM gesendet, und das LLM wertet die Konversationen aus.
3. Nach der Auswertung wird die Konversation nachverarbeitet, wobei die vom LLM angegebenen Punktzahlen und der Grund für Punktzahlen analysiert und in den Tabellen „Auswertungsmetriken“ und „Auswertungsmetriken“ gespeichert 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.

Hinweis:
Schätzungen der Konversationsauswertung werden ab dem Bewertungsdatum und nicht am Erstellungsdatum der Konversation berücksichtigt. Wenn beispielsweise ein Chat, der zum Zeitpunkt t stattgefunden hat, zum Zeitpunkt t+10 ausgewertet wird, werden die Punktzahlen des Auswerters für die Woche t+10 und nicht für die Woche t aggregiert

Detaillierte Informationen zum Auswertungsflow finden Sie unter Auswertungs-Flow.

Zugehörige Informationen

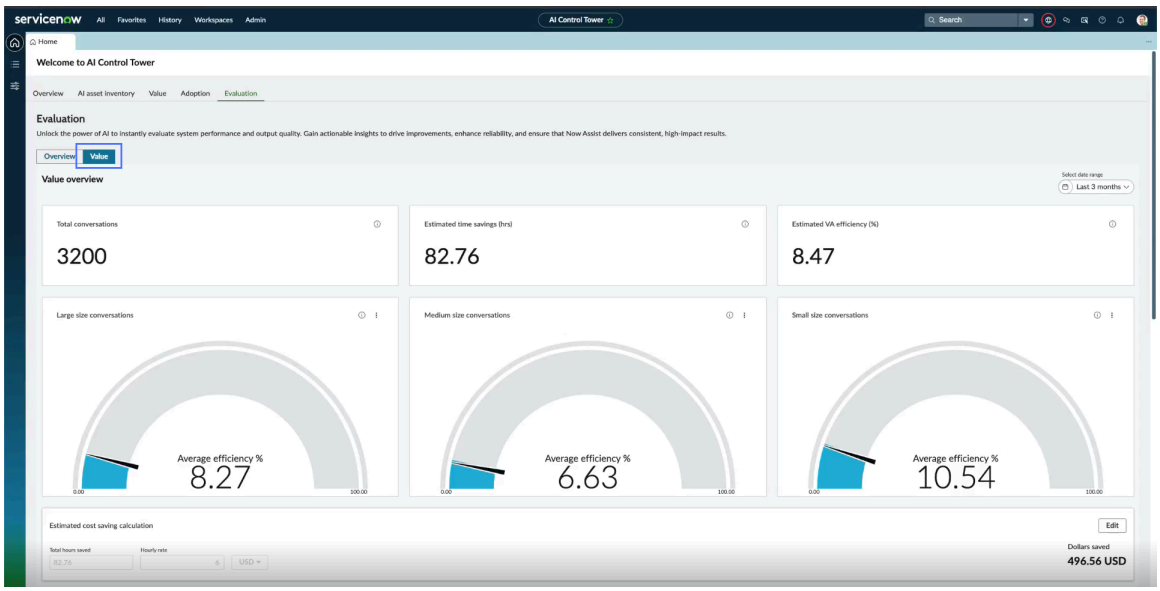
Registerkarte „Wert“ im Dashboard „Bewertung“

Referenzen des Auswertungsdashboards

Registerkarte „Wert“ im Dashboard „Bewertung“

Die **Wert** Auf der Registerkarte im AuswertungsDashboard werden der Wert, die Effizienz und die Zeitersparnisse des Virtual Agent angezeigt. Die Informationen auf dieser Registerkarte geben Ihnen eine transparente und zuverlässige Schätzung des vom Virtual Agent bereitgestellten Werts, wobei der Schwerpunkt auf einer qualitätsangepassten Berechnung der Zeitersparnis für Anwender liegt.

Die **Wert** Die Registerkarte zeigt eine robuste und realistische Bewertung des Werts des Virtual Agent. Durch die Integration von Stichproben für Skalierbarkeit, gleitenden Durchschnitten für Stabilität und einem Qualitätsgewichtungs-Framework für Geschäftsrelevanz geben die resultierenden Metriken die Auswirkung der Automatisierung und Zeitersparnis für die Organisation.



Die folgenden Widgets sind verfügbar:

- Konversationen insgesamt: Zeigt das Gesamtvolumen der mit dem Virtual Agent initiierten Konversationen für den ausgewählten Datumsbereich an. Diese Metrik ist ein direkter Indikator für die Anwenderinteraktion und die Nutzung von Virtual Agent.
- Geschätzte Gesamtstunden: Zeigt die kumulative, qualitätsangepasste Zeit an, die Anwender bei der Interaktion mit dem Virtual Agent einsparen.
- Geschätzte VA-Effizienz (%): Berechnet als Verhältnis der geschätzten Gesamteinsparung von Stunden zur Gesamtdauer aller Konversationen (geschätzte Zeitersparnisse/ Gesamtkonversationszeit). Die Schätzung gibt an, wie effektiv Konversationszeit in Wert 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.

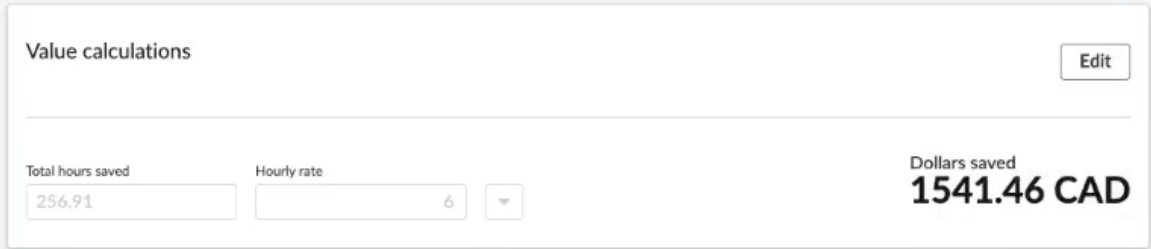
- Anzeigen nach Chatgröße: Die Anzeigen zeigen eine Aufgliederung der geschätzten Gesamteingesparten Stunden, segmentiert nach der Größe der Konversation (lang, Mittel und kurz).

  Konversationen werden basierend auf ihrer Größe segmentiert, um den Aufwand genau mit dem Wert zu korrelieren. Das Prinzip besteht darin, dass längere, komplexere Chats, die Probleme erfolgreich lösen, mehr Zeit sparen als kürzere, einfachere.

  - Große Konversationen: Konversationen mit mehr als 10 Nachrichten des Anwenders.
  - Mittelgroße Konversationen: Konversationen mit mehr als 4, aber weniger als 10 Nachrichten vom Anwender.
  - Kleine Konversationen: Konversationen mit maximal 4 Nachrichten des Anwenders.

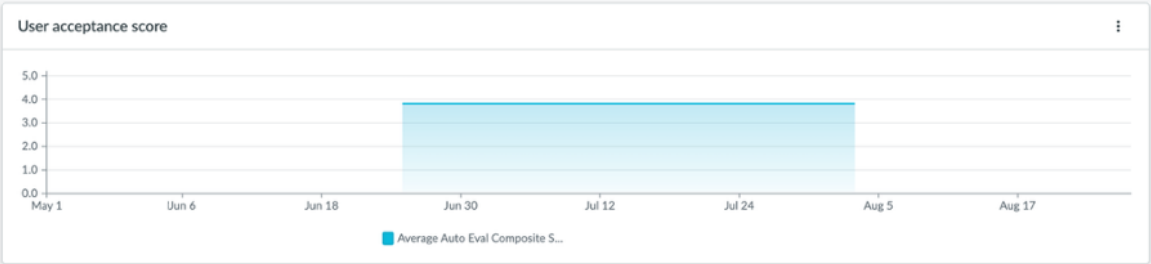
  Hinweis:
  Aktualisieren Sie die Eigenschaft, um die Definition kleiner, mittlerer und großer Konversationen zu ändern `sn_na_conv_eval.value_chat_classifier`. Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem AuswertungsDashboard installierte Komponenten.

- Wertberechnungen: Zeigt die gesparte Menge basierend auf der Anzahl der gesparten Stunden und dem Stundensatz an.



- Anwenderakzeptanzpunktzahl: Die durchschnittliche Zufriedenheitspunktzahl, die vom Konversationsauswerter abgeleitet wurde und zur einfachen Interpretation auf 100 skaliert wurde. Diese Punktzahl spiegelt die allgemeine Anwenderwahrnehmung der Qualität der Unterstützung des Virtual Agent wider.

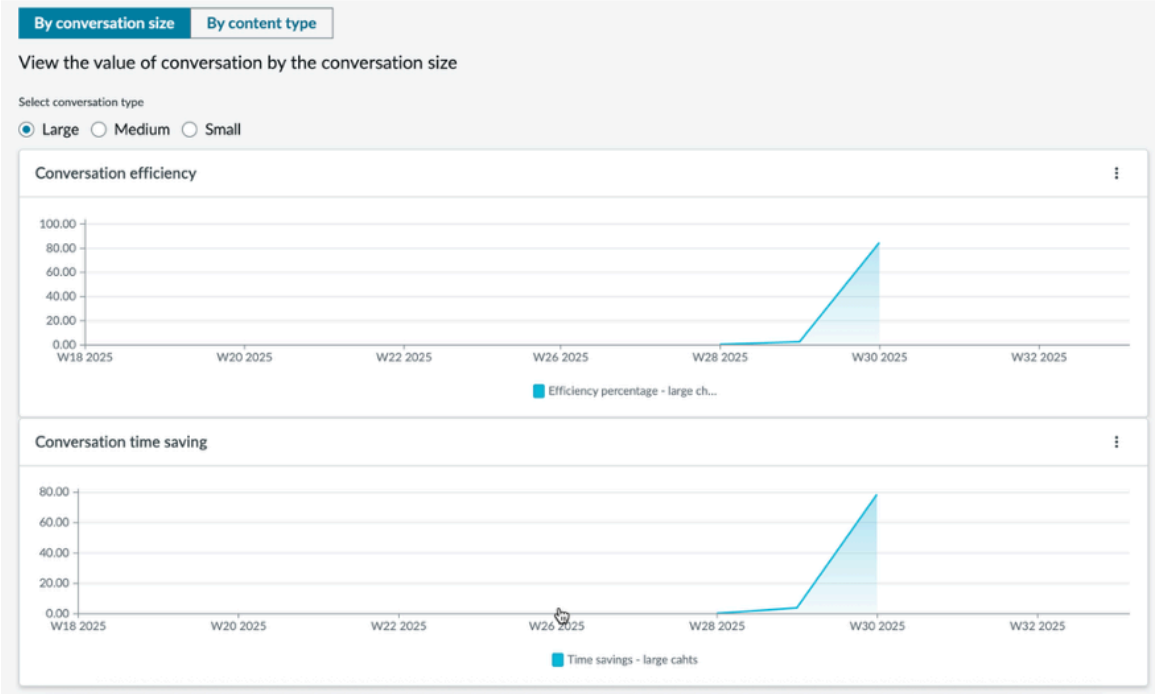
  Wöchentlicher Anwenderakzeptanztrend

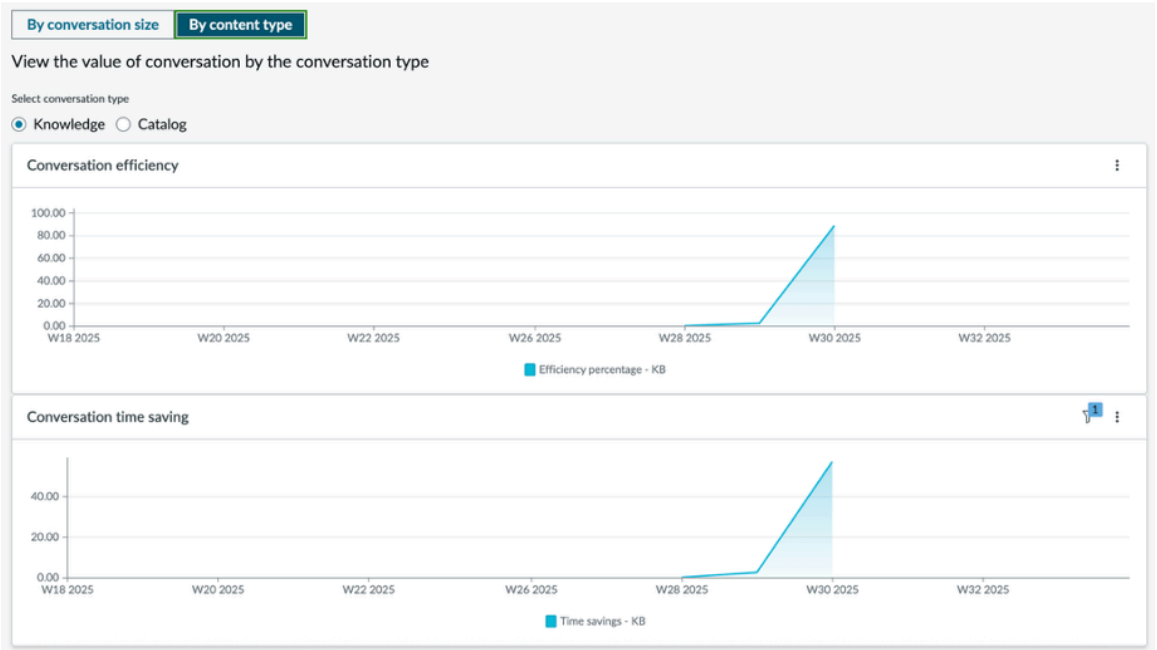


  Das Liniendiagramm verfolgt die Anwenderakzeptanzpunktzahl im Laufe der Zeit und bietet wöchentliche Einblicke in die Entwicklung der Anwenderzufriedenheit.

- Wöchentliche Effizienztrends:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Die wöchentlichen Effizienztrenddiagramme zeigen den wöchentlichen Trend der Metrik für die geschätzte Effizienz (%) an, weiter aufgeschlüsselt nach Chatgröße und Inhaltstyp (Knowledge Base(KB) artikel oder Servicekatalogelement), die während der Konversation verwendet werden.

Hinweis:

Punktzahlen der Konversationsauswertung werden am Bewertungsdatum und nicht am tatsächlichen Konversationsdatum markiert. Daher werden ältere oder historische Chatpunktzahlen für die Wertberechnung ab dem Tag der Auswertung und nicht ab dem Erstellungsdatum der Konversation berücksichtigt.

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

Berechnung der geschätzten Gesamtstunden

Die berechnete geschätzte Gesamtstunden ist das Ergebnis eines mehrstufigen täglichen Prozesses, der die Rohzeit basierend auf der Qualität der Interaktion anpassen soll. Sie wird anhand der folgenden Schritte berechnet:

1. Datenstichprobe für Qualitätsbewertung.

   Um die Anzahl der Assists zu begrenzen, wird nicht jede Konversation ausgewertet. Stattdessen wird ein täglicher Stichprobenprozess verwendet.

   - Stichprobengröße: 10 % aller Konversationen werden für die Auswertung vom vorherigen Tag ausgewählt.
   - Tägliche Obergrenze: Das Beispiel ist auf maximal 50 Konversationen täglich begrenzt.
   - Analytischer Datensatz: Um stabile Muster in Virtual Agent-Qualität zu identifizieren, wird für diese ausgewerteten Chats ein rollierendes 30-Tage-Fenster verwendet, das einen Datensatz von ungefähr 1.500 ausgewerteten Konversationen (50 Chats/Tag für 30 Tage) zur Analyse erstellt.
2. Tägliche Stichprobe für die Zeitberechnung.

   Unabhängig von der Qualitätsbewertung wird für die Berechnung der Zeitersparnis für einen repräsentativen Datensatz ein größeres Beispiel entnommen, ohne die Systemleistung zu beeinträchtigen.

   - Stichprobengröße: Pro Tag wird zufällig ein Beispiel von 1.000 Konversationen ausgewählt.
   - Prognose: Die anhand dieser Stichprobe berechneten Zeitersparnisse werden dann hochskaliert, um die gesamte Population der Konversationen für diesen Tag darzustellen.
3. Kategorisierung der Konversationsqualität.

   Jeder der ca. 1.500 Konversationen im 30-tägigen analytischen Datensatz wird vom Konversationsauswerter eine Qualitätspunktzahl zugewiesen. Basierend auf der Punktzahl wird die Konversation in eine von fünf Zufriedenheitsstufen kategorisiert:

Qualitätskategorie	Punktzahlbereich für Anwenderzufriedenheit
Äußerst zufrieden	4.5–5.0
Zufrieden	3.5–4.5
Durchschnitt	2.5–3.5
Nicht zufrieden	1.5–2.5
Äußerst unzufrieden	1.0–1.5

4. Projizieren von Qualitätspunktzahlen auf die tägliche Stichprobe.

   Möglicherweise gibt es nicht für jeden der 1.000 täglichen Chats (aus Schritt 2) eine Qualitätspunktzahl. Zur Lösung dieses Problems wird die Qualitätsverteilung aus dem 30-tägigen analytischen Datensatz auf die tägliche Stichprobe projiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Rollierende Durchschnitte berechnen: Aus den ~1.500 ausgewerteten Chats wird die prozentuale Verteilung der gesamten Chatzeit über die fünf Qualitätskategorien für jedes Segment berechnet.

Zum Beispiel für alle kurzen Chats oder für alle Chats, die einen KB-artikel aufgerufen haben. Angenommen, die 30-Tage-Analyse kurzer Chats zeigt, dass ihre Gesamtdauer 100 Minuten betrug. Wenn 25 dieser Minuten aus Chats stammen, die als äußerst zufrieden bewertet wurden, hat die Kategorie „äußerst zufrieden“ für kurze Chats eine zeitbasierte Punktzahl von 25 %.

b. Durchschnittswerte auf die tägliche Stichprobe anwenden: Die täglichen Stichprobenchats von 1.000 werden nach ihrem Segment gruppiert (z. B. nach Chatgröße). Die gleitenden durchschnittlichen Prozentsätze werden dann auf die Gesamtzeit dieser Gruppen angewendet.

Wenn beispielsweise die 1.000 täglichen Beispielchats 400 kurze Chats mit einer Gesamtdauer von 4.000 Minuten enthalten, wird der berechnete gleitende Durchschnitt verwendet, um zu prognostizieren, dass 25 % der Zeit (1.000 Minuten = 4000 Minuten * 25 %) von äußerst zufriedener Qualität waren. Die Berechnung wird für alle Qualitätsstufen und alle Segmente wiederholt.

5. Qualitätsanpassungsgewichtungen werden angewendet.

Um die rohe Konversationszeit in ein realistisches Maß für die Zeitersparnis umzuwandeln, wird auf die voraussichtliche Zeit in jeder Qualitätskategorie eine Gewichtung angewendet. Die Zeit aus Interaktionen mit niedriger Qualität trägt wenig bis zu keinen Einsparungen bei, während die Zeit aus Interaktionen mit hoher Qualität 100 % der Dauer zu Einsparungen beiträgt.

Konversationsqualitätskategorie	Gewichtung auf Zeit angewendet
Äußerst zufrieden	1,0 (100 %)
Zufrieden	0.5 (50%)
Durchschnitt	0,25 (25 %)
Nicht zufrieden	0.1 (1%)
Äußerst unzufrieden	0,0 (0 %)

Beispiel Fortsetzung: Die in Schritt 4 berechneten 1.000 Minuten äußerst zufriedener Zeit werden mit einer Gewichtung von 1,0 multipliziert, was zu einer geschätzten Zeitersparnis von 1.000 Minuten führt. Wenn weitere 500 Minuten als zufrieden prognostiziert würden, würden sie 500 * 0,5 = 250 Minuten Zeitersparnis beitragen.

6. Skalierung der Beispieleinsparungen auf die Gesamtpopulation.

Die angepasste Zeitersparnis wird für das Chat-Beispiel 1.000 berechnet. Um die endgültige tägliche Schätzung zu erhalten, wird diese Zahl so skaliert, dass sie alle Konversationen für diesen Tag widerspiegelt.

Skalierungsfaktor = (Gesamtzahl der Konversationen für den Tag) / (1000)

Endgültige tägliche Zeitersparnis = (angepasste Zeitersparnis aus Beispiel) * (Skalierungsfaktor)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wöchentliche Zusammenfassung:

   Die täglichen endgültigen täglichen Zeitersparnisse werden wöchentlich zusammengefasst, um sie in den Trenddiagrammen des Dashboards anzuzeigen.

Wichtig:
Nur die Chatzeit vor dem ersten Aufruf des Servicemitarbeiters wird für die Berechnung des Werts berücksichtigt. Dies ist die Zeit, die der Anwender mit dem Virtual Agent interagiert hat. Die Chatzeit mit dem Servicemitarbeiter wird bei der Wertberechnung nicht berücksichtigt.

Wenn Daten im Dashboard nicht aktualisiert werden, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Erforderliche Rolle: Administrator

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie nach , und wählen Sie aus *`CE Populate Value Aggregates Chats - Daily`*Geplante Aufgabe.
3. Legen Sie es als fest **Aktiv** .
4. Führen Sie die geplante Aufgabe aus.
5. Navigieren zu **Alle** > **Platform Analytics** > **Platform Analytics-Verwaltung** > **Datenerfasser** > **Aufträge**an.
6. Suchen Sie nach , und wählen Sie aus **„[Konversationsauswerter] Tägliche Datensammlung Der Auswertungspunktzahl** Geplante Aufgabe.
7. Führen Sie den Auftrag aus.
8. Überprüfen Sie im Abschnitt zugehörige Listen **Auftragsprotokolle** Registerkarte, um zu sehen, ob die Daten erfolgreich erfasst wurden.

Zugehörige Informationen

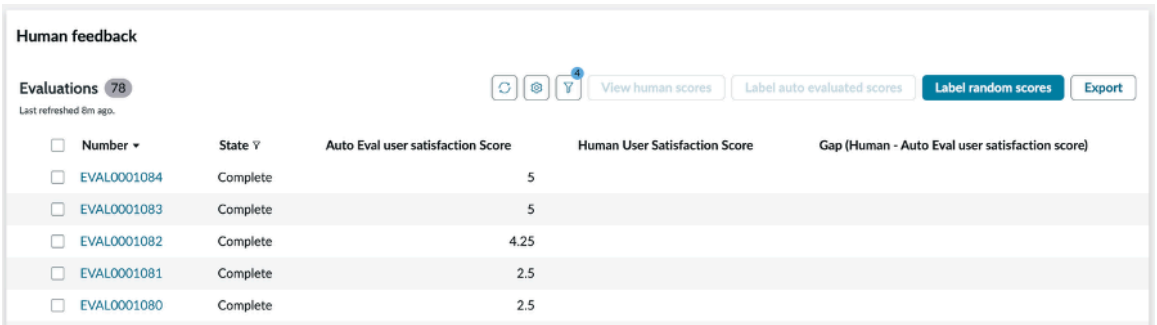
Referenzen des Auswertungsdashboards

Menschliches Feedback für Auswertungen

Erweitern Sie den Abschnitt menschliches Feedback, um Details zu Bewertungen und ihren Zufriedenheitspunktzahlen anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: interaction_admin

Hinweis:
Um einen Datensatz zu bezeichnen oder eine Konversation zu bezeichnen, müssen Sie Zugriff auf das Transkript haben, und nur Anwender mit der Rolle „Interaction_admin“ haben Zugriff auf das Transkript.



Automatische Übersetzung

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

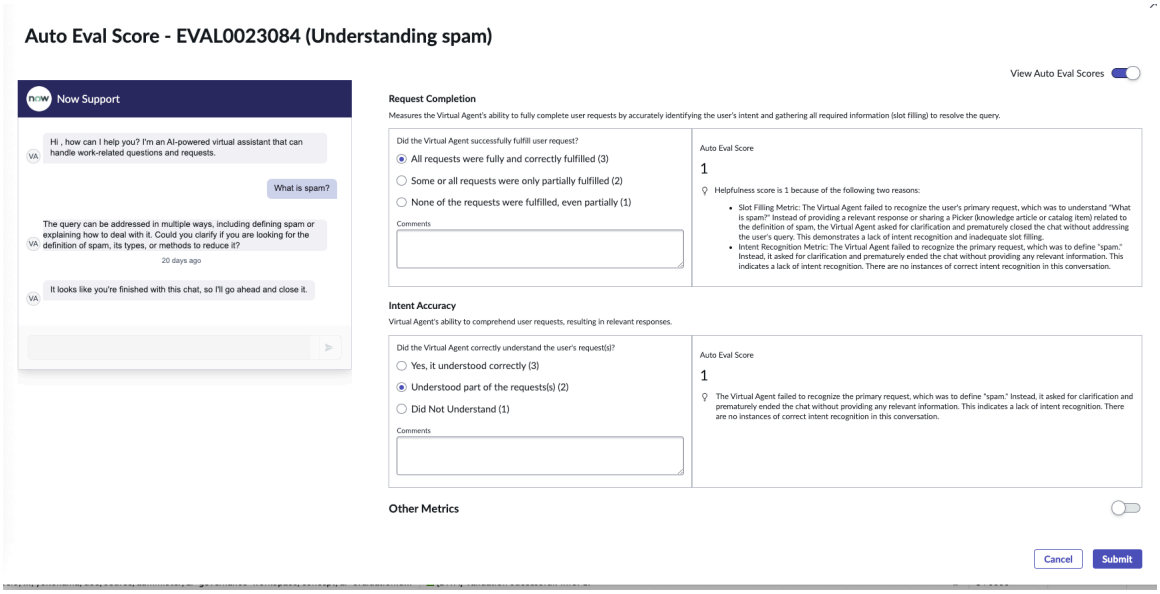
Im Abschnitt „Auswertungen“ werden alle Chats angezeigt, die vom Large Language Model (LLM) automatisch ausgewertet wurden. Sie haben die Möglichkeit, Konversationen manuell auszuwerten, um die KI-Auswertungen mit Ihrer eigenen Interpretation der Mitarbeiterkonversation zu vergleichen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Auswertungsnummer, die jeder Chat-Konversation zugewiesen ist. Wählen Sie die Auswertungsnummer aus, um den jeweiligen Chat und seine Auswertungen anzuzeigen.
Status	Status der Bewertung.
Benutzerzufriedenheitspunktzahl für automatische Bewertung	Vom LLM automatisch berechnete Zufriedenheitspunktzahl.
Zufriedenheitspunktzahl Für Menschliche Anwender	Zufriedenheitspunktzahl, die basierend auf der Anwenderbewertung des Chats berechnet wird.
Abstand	Unterschied zwischen menschlichen und automatisch ausgewerteten Zufriedenheitspunktzahlen.

Bewerten Sie einen Chat manuell

Sie können jeden Chat manuell auswerten, um ihn mit der KI-Bewertung zu vergleichen.

1. Wählen Sie die Bewertung aus, die Sie manuell bewerten möchten.
2. Schalten Sie ein/aus **Zeigen Sie Punktzahlen Der Automatischen Bewertung An** Aktivieren Sie diese Option, um die KI-Bewertung für jede Kategorie anzuzeigen.
3. Wählen Sie für jede Kategorie Ihre Antwort aus, um anzugeben, wie genau der Service Desk-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach geantwortet hat.



4. Schalten Sie ein/aus **Andere Metriken** Aktivieren Sie diese Option, um eine detailliertere Bewertung zu erhalten.
5. Wählen Sie nach Abschluss die Option aus **Übermitteln** .

Die **Zufriedenheitspunktzahl für menschliche Anwender** Der Wert wird basierend auf Ihrer Antwort auf die Fragen berechnet. Sie können Ihre Antworten für jede Bewertung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, indem Sie sie auswählen und dann auswählen **Zeigen Sie Menschliche Punktzahlen An** . Die **Exportieren** Mit der Option können Sie die Daten in Ihrem bevorzugten Format exportieren.

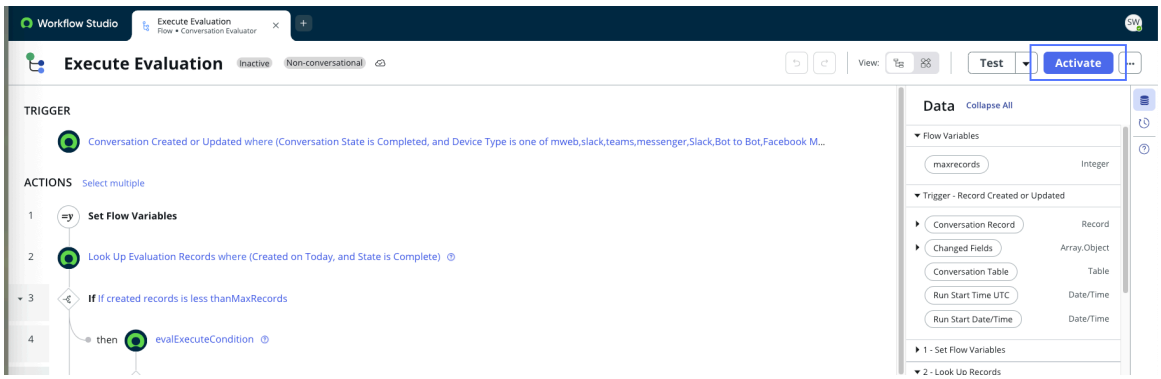
Sie können Auswertungen auch zufällig bezeichnen, indem Sie auswählen **Bezeichnung zufälliger Punktzahlen** . Wenn diese Option ausgewählt ist, wird eine Liste von 10 zufälligen, nicht ausgewerteten Konversationen aus den letzten 10 Tagen zur manuellen Kennzeichnung geladen.

Auswertungen werden aktiviert

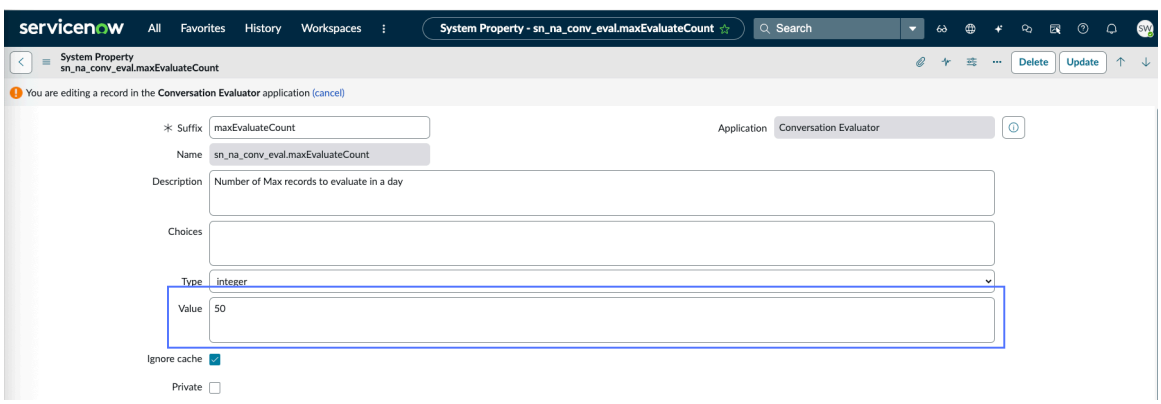
Bewerten Sie zufällige Konversationen, indem Sie die kontinuierliche Überwachung aktivieren.

Aktivieren Sie Auswertungen, und legen Sie die Anzahl der täglich durchzuführenden Auswertungen fest:

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer** Und wählen Sie aus **Flows** .
2. Wählen Sie den Flow „Auswertung ausführen“ aus.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie den Flow** .
4. Wählen Sie **Aktivieren**.



5. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.
6. Suchen Sie nach der Eigenschaft, und wählen Sie sie aus **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** .
7. Aktualisieren Sie **Wert** Feld zum Festlegen der maximalen Anzahl von Konversationen, die täglich ausgewertet werden sollen.



8. 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.

Hinweis:

- Wenn Sie einige der Auswertungsparameter basierend auf Ihren Anforderungen konfigurieren möchten, finden Sie unter Auswertungen werden konfiguriert.
- Wenn Sie Verlaufsdaten importieren möchten, die ausgewertet werden sollen, müssen Sie Batch-Auswertungen ausführen, indem Sie den Flow Batch-Auswertung ausführen aktivieren. Weitere Informationen zum Batch-Auswertungsworkflow finden Sie unter Auswertungs-Flow für Batch-Auswertungen.

Bewertungs-Dashboard vs.. Konversationseinblicke

Sie können das Bewertungs-Dashboard und die Anwendung Conversation Insights (CI) zusammen verwenden, um ein vollständiges Bild der Effektivität von Virtual Agent zu erhalten, von der Systemleistung bis zur Zufriedenheit der Endanwender.

Weitere Informationen zu Konversationseinblicken finden Sie unter Konversationseinblicke.

Vom AuswertungsDashboard erfasste Metriken	Von Konversationseinblicken erfasste Metriken
Das Bewertungs-Dashboard bietet granulare Diagnoseerklärungen, die dazu beitragen, das Virtual Agent-Design, die Dialog-Flows und die Modellgenauigkeit zu verbessern. Bewertet die Leistung anhand von Dimensionen, die für den Erfolg und die Vertrauenswürdigkeit von Aufgaben entscheidend sind. Beispiel: „Funktioniert das System ordnungsgemäß und führt die erwartete Aufgabe aus?“ • Absichtserkennung: Ob der Virtual Agent das primäre Ziel des Anwenders richtig interpretiert. • Slot-Ausfüllung: Genauigkeit der Extraktion strukturierter Eingaben, die zum Abschließen von Aufgaben erforderlich sind. • Prägnanz: Vermeidung ausführlicher oder sich wiederholender Antworten. • Kohärenz: Logischer Flow und Organisation der Antworten des Virtual Agent. • Wahrhaftigkeit: Stellt sicher, dass Antworten auf Kontext oder Wissensquellen beruhen und nicht halluziniert werden. • Kontextaufbewahrung: Fähigkeit des Virtual Agent, frühere Anwendereingaben in derselben Sitzung zu speichern. • Vermeidung von Stillstandszeiten: Erkennt Schleifen, in denen der Virtual Agent bei	Konversationseinblicke konzentrieren sich auf die Messung der Kundenzufriedenheit und des Aufwands. Es verwendet abgeleitete Kundenzufriedenheit (CSAT) und unterstützende Signale, um zu zeigen, wie Endanwender ihre Interaktion mit dem Virtual Agent wahrnehmen. Beispiel: „Ist der Endanwender mit der Leistung des Virtual Agent zufrieden?“ • Abgeleitete CSAT: Zusammengesetzte Punktzahl (1–5) zur Schätzung der Gesamtzufriedenheit mit der Konversation. • Aufwandspunktzahl: Misst, wie viel Arbeit der Anwender leisten musste (niedrig/Mittel/hoch), basierend auf Übertragungen, Eskalationen, wiederholter Datenerfassung oder Wartezeiten. • Lösung: Verfolgt, ob das Problem des Anwenders vollständig, teilweise oder nicht gelöst wurde. • Frustration: Erkennt explizite Anzeichen von Anwenderfrustration, z. B. unhöfliche Sprache, Sarkasmus oder Beschwerden über Schwierigkeiten. • Verwirrung: Identifiziert Missverständnisse zwischen dem Anwender und Virtual Agent oder dem Servicemitarbeiter. • Übertragungen und Eskalationen: Kennzeichnet, wenn eine Konversation an einen anderen 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.

Vom AuswertungsDashboard erfasste Metriken	Von Konversationseinblicken erfasste Metriken
wiederholten Fragen oder Antworten feststeckt. • Anwenderzufriedenheit (Proxy): Korreliert kritische Fehler (z. B. Absichtserkennung oder Slot-Ausfüllung) mit wahrscheinlich negativer Anwenderwahrnehmung.	Mitarbeiter, ein Team oder einen anderen Vorgesetzten weitergeleitet wird. • Einfühlungsvermögen: Bewertet, wie höflich, personalisierbar und unterstützend der Virtual Agent oder der Servicemitarbeiter war (niedrig/Mittel/hoch). • Nächste Schritte: Misst, wie klar der Virtual Agent oder der Servicemitarbeiter Ergebnisse, Anweisungen oder Folgeaktionen erklärt hat (niedrig/Mittel/hoch).

Zusammen bieten das Bewertungs-Dashboard und Konversationseinblicke einen zusätzlichen Wert für Virtual Agent-Implementierungen.

- Konversationseinblicke bieten eine leichte, kostenfreie Ansicht der Kunden-Experience für alle Konversationen.
- Das Bewertungs-Dashboard bietet granulare, aufgabenfokussierte Diagnosen, die gezielte Verbesserungen des Designs und der Leistung von Virtual Agent ermöglichen.
- Konsolidiert in KI Agent Analytics und KI-Kontrollstelle Dashboards, diese Metriken bieten Anwendern ergänzende Ansichten zur Integrität des Virtual Agent-Systems und zur Zufriedenheit der Endanwender.

Auswertungen werden konfiguriert

Konfigurieren Sie Konversationsauswertungen, indem Sie Auswertungen deaktivieren, Ausführungslogik und Schwellenwerte anpassen und Bewertungsgewichtungen optimieren.

Deaktivieren Sie Auswertungen

Voraussetzungen

Update muss erstellt werden.

Auswertungen deaktivieren:

1. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer** Und wählen Sie aus **Flows** .
2. Wählen Sie den Flow „Auswertung ausführen“ aus.
3. Wählen Sie **Deaktivieren**.

Ändern Sie die Auswertungsausführungsbedingungen

Ändern Sie die Auswertungsausführungsbedingungen:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Suchen Sie nach der Skripteinbindung, und wählen Sie sie aus EvalExecuteCondition .
3. In **Skript** Feld ändern `ExecuteEvaluation` Methode.
   - Eingabe: Die Methode empfängt den Konversationsreferenzdatensatz als Parameter.
   - Um nach Anwenderprofil einzuschränken, verwenden Sie die Variable initiatedUser (enthält die sys_ID 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.

4. Verwenden Sie GlideRecord-Abfragen oder andere Logik nach Bedarf, um anwenderdefinierte Ausführungsbedingungen zu implementieren.
5. Speichern und testen Sie vor dem Heraufstufen in einer Umgebung außerhalb der Produktion.

Legen Sie das tägliche Limit für Auswertungen fest

Legen Sie ein tägliches Maximum für Auswertungen fest:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** (sys_properties.list).
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft, und wählen Sie sie aus **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** .
3. Legen Sie fest **Wert** Feld auf den gewünschten Ganzzahlwert, um die maximale Anzahl der pro Tag erstellten Auswertungen zu begrenzen.

Konfigurieren Sie die Mindestanzahl von Datensätzen für Fehlerbänder

Legen Sie die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die zur Berechnung des Fehlerbereichs für die obere und untere Abweichung erforderlich sind:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** (sys_properties.list).
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft, und wählen Sie sie aus **sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords** .
3. Legen Sie fest **Wert** Feld zum gewünschten Ganzzahlwert, um die Mindestanzahl von Datensätzen zu definieren, die erforderlich sind, bevor obere und untere Fehlerbänder berechnet werden.

Passen Sie Kompetenzgewichtungen für die zusammengesetzte Punktzahl an

Legen Sie die Gewichtungen für jede Bewertungsmetrik für die Chat-Auswertung fest, die zur Berechnung der Gesamt- und zusammengesetzten Punktzahlen für Bewertungsdatensätze verwendet werden:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** (sys_properties.list).
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft, und wählen Sie sie aus **sn_na_conv_eval.evalWeights** .
3. Aktualisieren Sie nur die Wertkomponenten für jede Kompetenz.

   Die zusammengesetzte Punktzahl wird als Summe (Kompetenzpunktzahl x Kompetenzgewichtung) / Summe (Kompetenzgewichtungen) berechnet.

Registerkarte „Sicherheit und Datenschutz“ in KI-Kontrollstelle

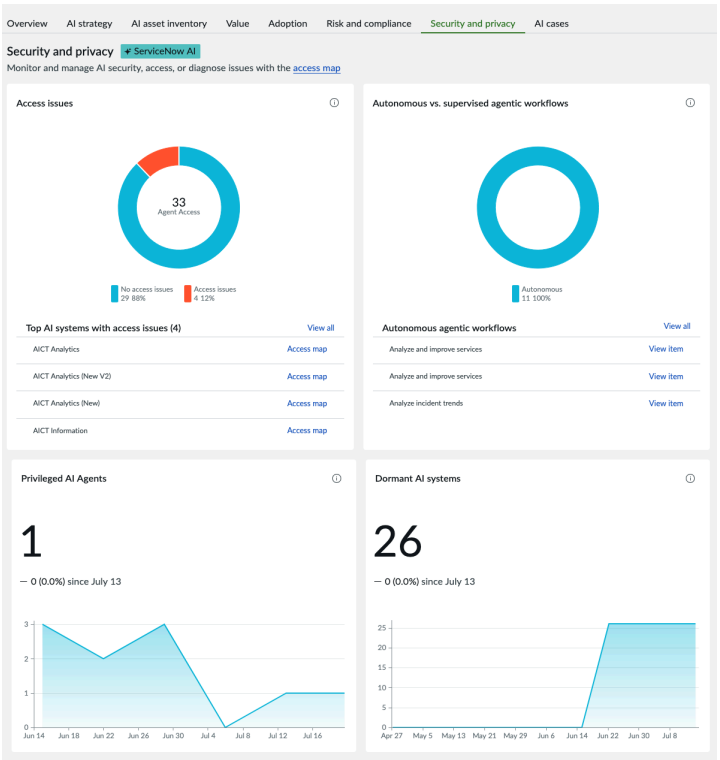
Überprüfen Sie KI-Sicherheitsmetriken wie Zugriffsprobleme, ruhende und privilegierte KI-Agents, und ordnen Sie die Beziehungen Ihrer ServiceNow-Agents, agentischen Workflows und Tools zu.

Die **Sicherheit Und Datenschutz** Registerkarte von KI-Kontrollstelle Bietet eine Dashboard-basierte Übersicht über Ihre KI-Sicherheitsmetriken. Das Dashboard enthält mehrere Visualisierungen, die KI-Sicherheitsmetriken detaillieren. Zusätzlich zur Nachverfolgung von Metriken von **Sicherheit Und Datenschutz** Die Registerkarte enthält die Zugriffszuordnung, ein Tool, das eine Knotendiagrammvisualisierung der Beziehungen zwischen Ihren ServiceNow-Service Desk-Mitarbeitern, agentischen Workflows und Tools bietet. Sie können die Zuordnung verwenden, um die Beziehungen zwischen Ihren KI-Agents und Workflows weiter zu untersuchen.

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

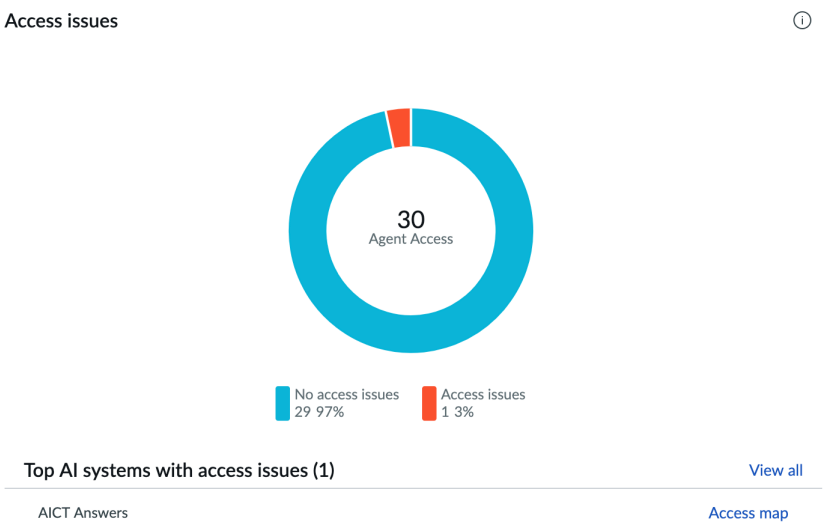
Hinweis:
Sie können Detailinformationen zu den Daten in jedem Widget anzeigen, indem Sie das Diagramm auswählen.

Dashboard



Zugriffsprobleme

Das Diagramm wird angezeigt Der Anteil der KI-Agents, die ohne Probleme Zugriffsprobleme auf KI-Agents haben, und listet die häufigsten KI-Systeme mit Zugriffsproblemen auf. Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsproblemen können ihre Workflows aufgrund des Zugriffsproblems möglicherweise nicht abschließen. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Teil des Diagramms, um den genauen Anteil und die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen.

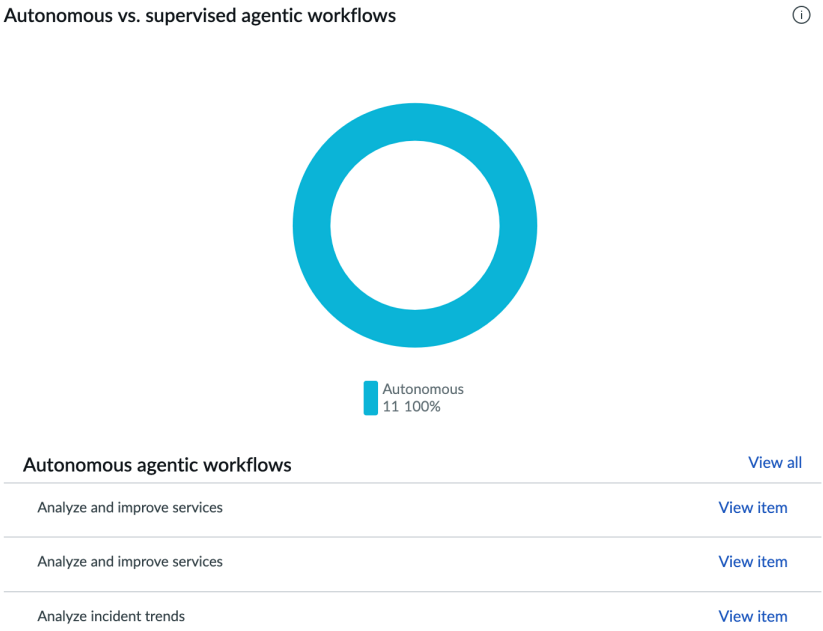


Automatische Übersetzung

© 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.

Autonome vs. überwachte agentenbasierte Workflows

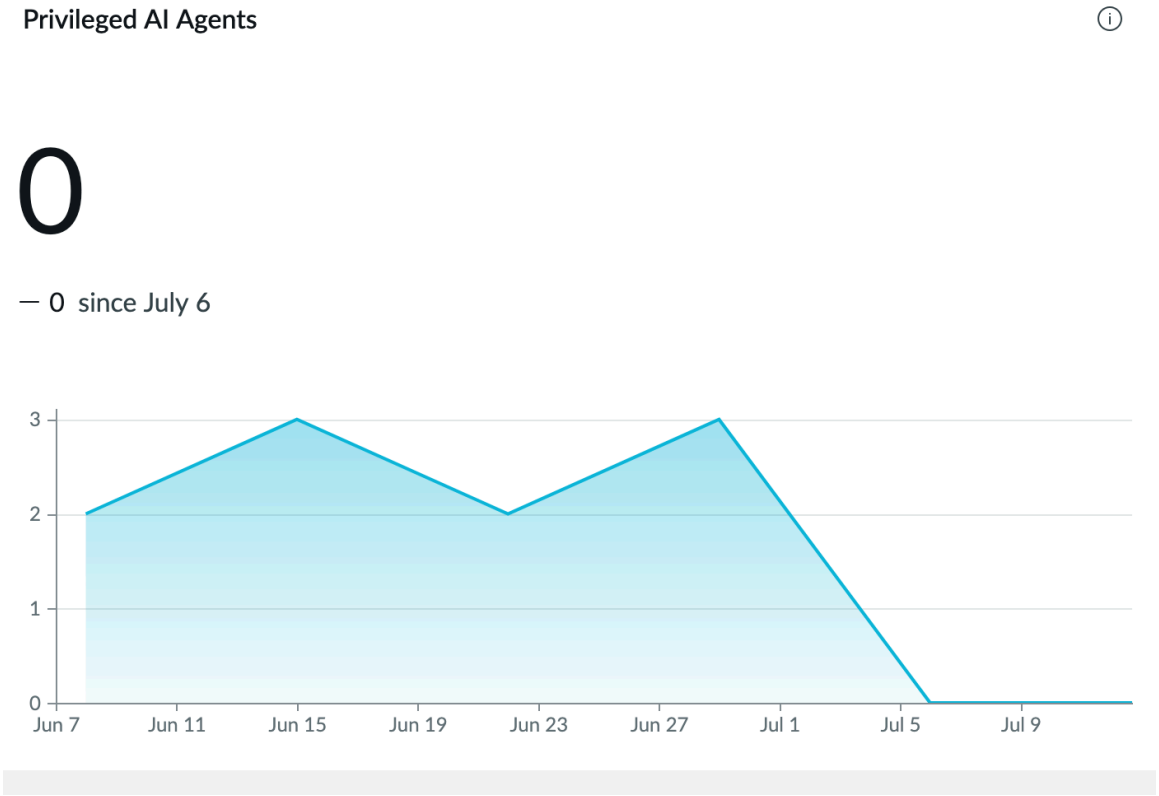
Das Diagramm zeigt den Anteil der verwendeten autonomen (selbstgesteuerten) zu überwachten (menschlich geführten) agentischen Workflows an. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Teil des Diagramms, um den genauen Anteil und die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen.



Privilegierte KI-Agenten

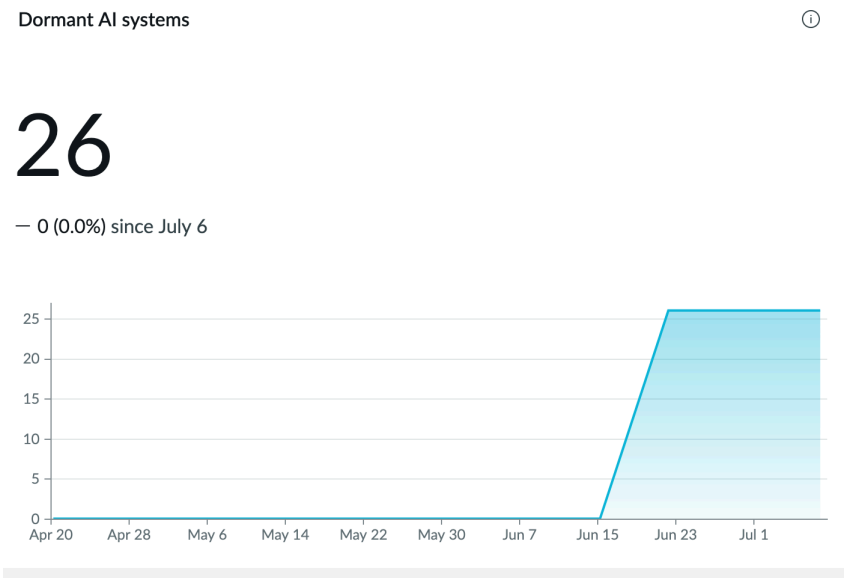
Das Bereichsdiagramm zeigt KI-Agents mit erhöhten Berechtigungen, z. B. einen Agent mit Administrator- oder Sicherheitsadministratorberechtigungen, der kritische Aktionen ausführen kann. Einige Workflows erfordern, dass KI-Agents über erhöhte Berechtigungen verfügen, um sie abzuschließen. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Teil des Diagramms, um die genaue Anzahl der privilegierten Service Desk-Mitarbeiter an diesem Tag 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.



Inaktive KI-Systeme

Das Bereichsdiagramm zeigt KI-Agents, die seit mehr als 90 Tagen nicht aktiv waren. Überprüfen Sie inaktive KI-Agent-Berechtigungen, um das Sicherheitsrisiko zu reduzieren. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Teil des Diagramms, um die genaue Anzahl der ruhenden KI-Systeme für diesen Tag anzuzeigen.



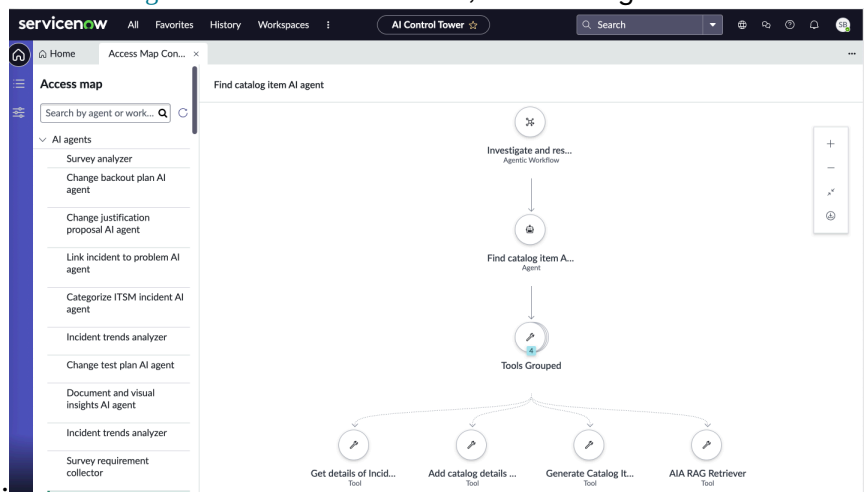
Zugriffskarte

Die **Zugriffskarte** Zeigt eine Knotenzuordnung an, die die Beziehungen von enthält ServiceNow® Service Desk-Mitarbeiter, agentische Workflows und Tools. Sie können die Zuordnung verwenden, um diese Beziehungen zu überprüfen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Details zu konfigurieren und Zugriffsprobleme zu lösen. Die Zuordnung enthält Filter für Service Desk-Mitarbeiter und agentische Workflows. Sie können die Zugriffskarte öffnen, indem Sie entweder zu navigieren **Alle** > **KI-Sicherheit und Datenschutz** > **Zugriffskarte**, Oder Auswahl des Links im Dashboard. Siehe Verwenden der Zugriffskarte Um zu erfahren, wie die Zugriffskarte verwendet wird.



KI-Assets

Ein KI-Asset bezieht sich auf ein digitales Tool oder eine digitale Ressource, das künstliche Intelligenz verwendet, um bestimmte Aufgaben auszuführen oder Probleme zu beheben. Beispiele sind Modelle für maschinelles Lernen, Chatbots, Verarbeitungssysteme für natürliche Sprache, Bilderkennungssoftware und ähnliche Technologien.

Details

Informationen zum KI-Bestand finden Sie unter KI-Asset-Bestand

Informationen zum Lebenszyklus von KI-Assets finden Sie unter KI-Asset-Lebenszyklus

Informationen zum Genehmigungs-Playbook-Workflow finden Sie unter Erstellen Sie einen KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow.

Für Informationen zum Erstellen Now Assist Genehmigungsaufgabe, siehe Erstellen Sie einen Now Assist Genehmigungsaufgabe.

KI-Asset-Bestand

Der KI-Asset-Bestand umfasst alle KI-Assets wie KI-Modelle, Eingabeaufforderungen, Systeme, Datenbanken, die eine Organisation verwenden kann.

KI-Asset-Bestandsansicht

KI-Systeme

Ein KI-System kann Vorhersagen, Empfehlungen oder Entscheidungen treffen, die sich auf physische oder virtuelle Umgebungen auswirken, mit Ausgaben oder Verhaltensweisen, die nicht immer vom Entwickler oder Anwender vorgegeben werden. Diese Systeme werden häufig mit großen Mengen strukturierter oder unstrukturierter Daten trainiert und können mit unterschiedlichen oder gar keinem Autonomiegrad funktionieren, um die von Menschen festgelegten Ziele zu erfüllen.

KI-Modelle

KI-Modelle bestehen aus Funktionen und Algorithmen, die in Datensätzen trainiert und ausgewertet werden, um Vorhersagen zu generieren oder Entscheidungen zu treffen.

Automatische Übersetzung

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

KI-Aufforderungen

Alle Daten, einschließlich Text oder Bilder, die verwendet werden, um die Ausgabe eines KI-Modells zu leiten, anzuweisen oder zu beeinflussen. Dies kann sich auch auf ein Element in einem Prozess beziehen, das Anwendereingaben in ein Feld erfordert, bevor zum Ausgabebildschirm verschoben wird.

KI-Datensätze

Ein Datensatz besteht normalerweise aus Datensätzen und Feldern, die in Zeilen und Spalten organisiert sind. Diese Datensätze werden in einer Datenbanktabelle gespeichert.

Zeigen Sie Details zu KI-Assets an

Zeigen Sie die Details zur KI-Asset-Governance an, um den Lebenszyklusstatus, die Lebenszyklusphase sowie den Installationsstatus des Lebenszyklus nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: KI-Steward (sn_ai_Governance.ai_Steward)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Von KI-Kontrollstelle, Öffnen Sie die Ansicht KI-Assets.
3. Wählen Sie im Navigationsmenü der KI-Assets-Ansicht unter KI-Asset-Bestand ein KI-Asset aus. Die Detailseite für KI-Assets wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie auf der Seite die KI-Asset-Details

KI-Asset-Lebenszyklus

Der KI-Asset-Lebenszyklus definiert die Reihe von Phasen, die Sie befolgen müssen, um ein KI-System, ein KI-Modell, einen Prompt oder einen Datensatz während seiner gesamten Nutzungsdauer zu verwalten.

KI-Asset-Lebenszyklusphasen

Der KI-Asset-Lebenszyklus besteht aus den folgenden Phasen:

Einarbeitung

Die Onboarding-Phase ist die Einführung eines KI-Assets in Ihre Organisation. In dieser Phase können Sie wichtige Details zum KI-Asset definieren, einschließlich der Asset-Version und der Dokumentation.

„Bewerten“

Die Phase „Bewerten“ ist die Bewertung eines KI-Assets, um seine Effektivität, seine Effizienz, seine Zuverlässigkeit und seine Ausrichtung an Ihren Organisationszielen zu bestimmen. Diese Bewertung umfasst Bewertungen für die Leistung, die Geschäfts- und Risikoauswirkung, die regulatorische Compliance und den Gesamtwert jedes KI-Assets.

Build und Test

Die Build- und Testphase ist die Entwicklung und das Testen eines KI-Assets zur Vorbereitung auf die Bereitstellung. Wenn Sie ein KI-Asset entwickeln, müssen Sie das Asset erstellen, alle anwendbaren Algorithmen codieren und relevante Datenquellen integrieren. Nachdem Sie das KI-Asset entwickelt haben, können Sie Tests ausführen, um sicherzustellen, dass es ordnungsgemäß funktioniert, Ihre Leistungsstandards erfüllt und genaue Ergebnisse liefert. Sie können auch Fehler identifizieren und beheben.

Bereitstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bereitstellungsphase ist die Integration eines KI-Assets in Ihre vorhandenen Workflows. In dieser Phase können Sie auch die Überwachung einrichten, um die Leistung des KI-Assets nachzuverfolgen. Sie können jedes KI-Asset entweder durch ein schrittweises Rollout bereitstellen, bei dem das Asset nur von einer bestimmten Teilmenge von Anwendern in Ihrer Organisation verwendet werden kann, oder durch ein vollständiges Rollout, bei dem das Asset von jedem Anwender in Ihrer Organisation verwendet werden kann.

Weitere Informationen zum Abschließen von KI-Lebenszyklusphasen finden Sie unter Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab

Weitere Informationen zum Anzeigen von KI-Assets nach Lebenszyklusphase finden Sie unter Zeigen Sie die Lebenszyklusphase von KI-Assets an

Genehmigungen

Die Genehmigungen sind Anforderungen, die erstellt wurden, um ein Asset entweder zu genehmigen oder abzulehnen. Im Menü Genehmigungen wird eine Liste von angezeigt Now Assist Genehmigungen.

Genehmigungsdatensatz

Die Now Assist Genehmigungsdatensatz wird angezeigt **Details** Und **Playbook** Registerkarten.

Die **Details** Im Abschnitt werden alle Details einer Genehmigung und des zu überprüfenden Assets angezeigt. Das Feld Zugewiesen an kann bearbeitet werden, und die restlichen Felder werden automatisch ausgefüllt.

Im Abschnitt Playbook wird der Workflow für angezeigt Now Assist Genehmigungen zum Genehmigen oder Ablehnen eines Assets.

Die Playbook-Vorlagenliste enthält einen Datensatz von Playbooks, um einen Genehmigungsdatensatz in drei Schritten zu konfigurieren:

- Überprüfen Sie das Asset
- Asset bewerten
- Genehmigen oder lehnen Sie ein Asset ab

Der KI-Steward kann einen Genehmigungsdatensatz speichern, indem er auf klickt **Speichern** Option und wählen Sie das Symbol weitere Aktionen für **Genehmigungsanforderung abbrechen** Oder **Löschen Sie die Genehmigungsanforderung** .

Sie können Ihre Arbeitsnotizen in veröffentlichen **Kommentar** Abschnitt und verfolgen Sie die Genehmigungsaufgabenanforderungen aus dem **Aktivität** Abschnitt.

Zum Aktivieren Now Assist Sofort einsatzbereite Governance-Genehmigung, Playbook-Workflow ist verfügbar.

Weitere Informationen zum Erstellen finden Sie KI-Kontrollstelle playbook-Workflow, der aktiviert werden soll Now Assist Governance, siehe Erstellen Sie einen KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow.

Für Informationen zum Erstellen Now Assist Genehmigungsaufgabe, siehe Erstellen Sie einen Now Assist Genehmigungsaufgabe.

Fälle

Sie können alle zugewiesenen und nicht zugewiesenen KI-Fälle in einer Listenansicht in anzeigen KI-Kontrollstelle.

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

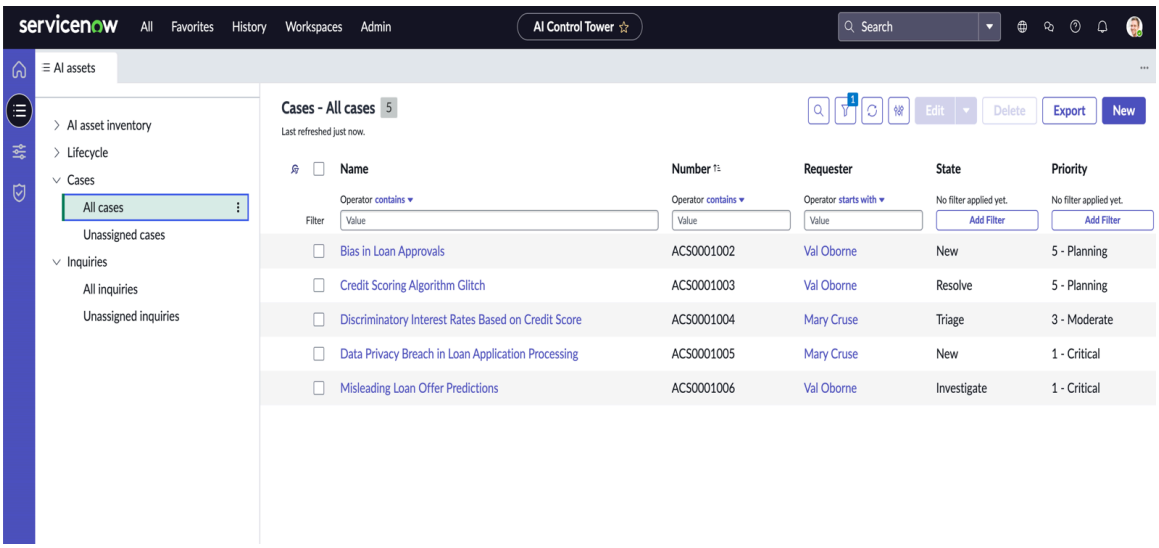
Listenansicht „Fälle“

Sie können alle Fälle in einer Listenansicht anzeigen. In der Listenansicht können Sie Aktionen wie Suchen, Filtern, Aktualisieren und Personalisieren von Listenfunktionen ausführen.

Wählen Sie einen Fall aus der Liste aus, und wählen Sie aus **Bearbeiten – Weitere Aktionen** Um den Fall sich selbst zuzuweisen, oder **Löschen** Oder **Exportieren** Der ausgewählte Fall. Sie können auch auswählen **Neu** Dient zum Erstellen eines neuen KI-Falls.

Die folgende Abbildung zeigt alle KI-Fälle in einer Listenansicht.

Fälle



Informationen zum Erstellen von KI-Fällen auf der Registerkarte KI-Fälle in finden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich, siehe Erstellen Sie einen KI-Fall in KI-Kontrollstelle

[store-future: BEGIN review]

Anfragen

Sie können alle zugewiesenen und nicht zugewiesenen Anfragen in einer Listenansicht in anzeigen KI-Kontrollstelle.

Listenansicht „Anfragen“

Im Abschnitt „Anfragen“ werden alle KI-Anfragen in einer Listenansicht angezeigt.

Sie können Aktionen wie Suchen, Filtern, Aktualisieren und Personalisieren der Liste der Anfragen in der Listenansicht ausführen.

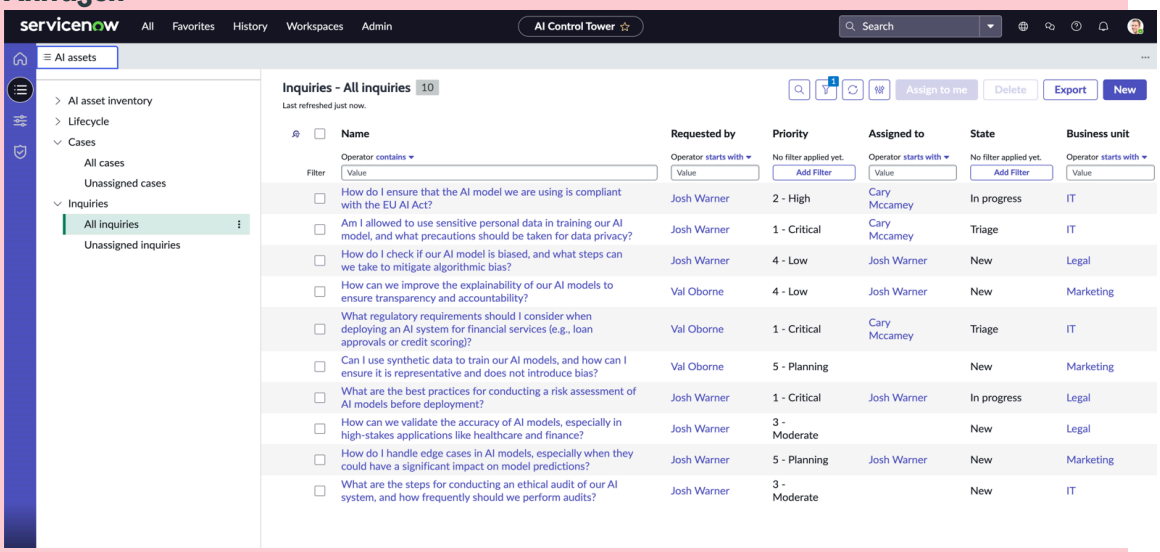
Wählen Sie eine Anfrage aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Mir zuweisen** Um die Anfrage sich selbst zuzuweisen, oder **Löschen** Oder **Exportieren** Die ausgewählte Anfrage. Sie können auch auf klicken **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen KI-Anfrage.

Die folgende Abbildung zeigt alle KI-Anfragen in einer Listenansicht.

Automatische Übersetzung

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

Anfragen



Informationen zum Erstellen von KI-Anfragen über die Registerkarte „KI-Fälle“ in KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich, siehe Erstellen Sie ein KI-Problem in KI-Kontrollstelle

[End]

[store-future: BEGIN review]

KI-Strategien und Ziele

Sie können den Fortschritt Ihrer strategischen Prioritäten, Ziele, Planungselemente und Ausführungselemente nachverfolgen und überwachen – Projekte und Anforderungen, die in anderen als künstliche Intelligenz klassifiziert sind ServiceNow Anwendungen.

Strategien

Aktionen eines strategischen Plans und seiner strategischen Prioritäten, die dazu beitragen, Ihren strategischen Organisationsplan an Ihrem Ziel auszurichten. Strategische Prioritäten sind die Ziele Ihrer Organisationspläne. Strategische Prioritäten helfen Ihnen, Ihre Ziele über einen bestimmten Zeitraum zu erreichen. Die strategischen Prioritäten werden auch als Fokusbereiche oder langfristige Strategien bezeichnet.

Ziele

Ziele beziehen sich auf Vorgaben, die eine Organisation für sich selbst festlegt, um ihre Organisationspläne umzusetzen. Ziele sind normalerweise qualitativer Natur. Ziele sollten ehrgeizig sein und Ihre Teams motivieren und herausfordern.

KI-bezogene Elemente überwachen

Mit Strategische Planung, Sie können den Fortschritt Ihrer strategischen Prioritäten, Ziele, Planungselemente und Ausführungselemente nachverfolgen und überwachen – Projekte und Anforderungen, die in als künstliche Intelligenz klassifiziert sind Arbeitsbereich für strategische Planung. Details finden Sie unter Managing goals in Strategic Planning Workspace .

Mit Ziel-Framework, Sie können den Fortschritt Ihrer strategischen Prioritäten und Ziele nachverfolgen und überwachen, die im als künstliche Intelligenz klassifiziert sind Ziel-Framework Anwendung. Details finden Sie unter Managing goals using Goal Framework or Goal Framework for SPM .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 PPM Standard, Sie können die Risiken, Probleme, Entscheidungen, Aktionen und Änderungen Ihrer Projekte nachverfolgen und überwachen, die in als künstliche Intelligenz klassifiziert sind Projektmanagement Oder Projektarbeitsbereich, Oder das primäre Ziel oder die strategische Priorität, die Projekten zugeordnet und in als künstliche Intelligenz kategorisiert ist Ziel-Framework Oder Arbeitsbereich für strategische Planung. Details finden Sie unter Create a project from Project Workspace und Add a RIDAC record to a project in Project Workspace .

[End]

Konfigurationen

Erkunden Sie KI-Kontrollstelle Konfigurationsseite zum Verwalten und Steuern ServiceNow® KI-Assets.

Die **Konfigurationen** Seite enthält die folgenden Abschnitte zum Verwalten des Workflows von KI-Kontrollstelle:

- Daten
- Steuerungen
- Mehrinstanz-Setup
- KI-Discovery-Setup
- Playbooks

Hinweis:
Der KI-Steward kann auf die Konfigurationen zugreifen und Änderungen daran vornehmen.

Informationen zum Konfigurieren von KI-Kontrollstelle, Siehe KI-Kontrollstelle konfigurieren

Informationen zum Abschließen des KI-Asset-Lebenszyklus finden Sie unter Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab

Informationen zum Konfigurieren der Mehrinstanz-Verwaltung für KI-Kontrollstelle, Siehe Konfigurieren Sie die Mehrinstanz-Verwaltung für KI-Kontrollstelle

Informationen zum Konfigurieren von Drittanbieter-LLMS mit KI-Kontrollstelle, Siehe Konfigurieren Sie Drittpartei-LLMS mit KI-Kontrollstelle

Informationen zum Erstellen von KI-Kontrollstelle playbook-Workflow, siehe Erstellen Sie einen KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow

Daten

Erkunden Sie den Abschnitt „Daten“ auf der Seite „Konfigurationen“ von KI-Kontrollstelle.

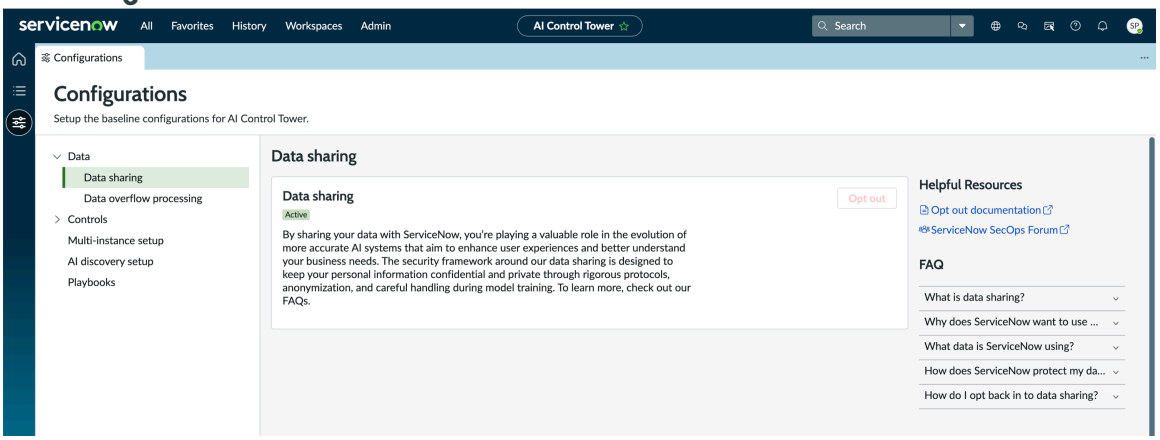
Die **Daten** Abschnitt hat zwei Optionen:

Datenfreigabe

Standardmäßig ist die Datenfreigabe aktiv. Sie können deaktivieren, um sie zu deaktivieren KI-Kontrollstelle Und teilen Sie Ihre Daten mit ServiceNow Verbessern Sie die KI-Genauigkeit, verbessern Sie die Anwender-Experience und gewinnen Sie ein besseres Verständnis der Geschäftsanforderungen.

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

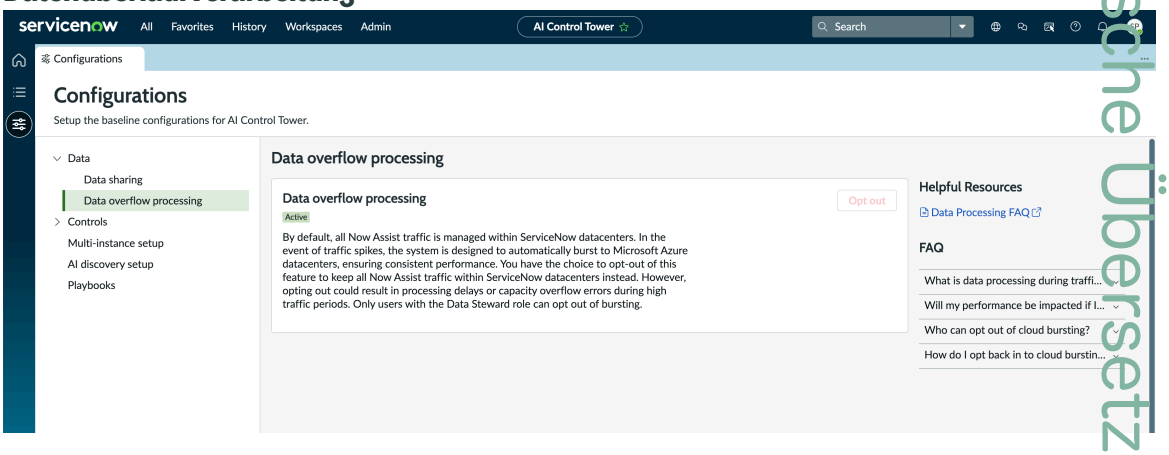
Datenfreigabe



Datenüberlaufverarbeitung

Standardmäßig alle Now Assist Datenverkehr wird in verwaltet ServiceNow Rechenzentren. Wenn Datenverkehrsspitzen auftreten, leitet das System automatisch zu um Microsoft Azure Rechenzentren zur Aufrechterhaltung der Leistung. Sie können diese Funktion deaktivieren, um alle beizubehalten Now Assist Datenverkehr ausschließlich innerhalb von ServiceNow® Rechenzentren. Standardmäßig ist die Datenüberlaufverarbeitung inaktiv.

Datenüberlaufverarbeitung



Hinweis:
Die Funktionen Datenfreigabe und Datenüberlaufverarbeitung sind für eine Subprod-Instanz im schreibgeschützten Modus verfügbar, wenn das Multi-Instanz-Setup konfiguriert und aktiv ist.

Steuerungen

Erkunden Sie **Steuerungen** Abschnitt auf der Konfigurationsseite von KI-Kontrollstelle.

Erweitern Sie **Steuerungen** Abschnitt, um die beiden Unterabschnitte zu erkunden:

- Genehmigungen
- KI-Modellanbieter

Genehmigungen

Erkunden Sie **Genehmigungen** Abschnitt auf der Seite „Konfigurationen“ von KI-Kontrollstelle.

Genehmigung durch den KI-Verantwortlichen erforderlich

Automatische Übersetzung

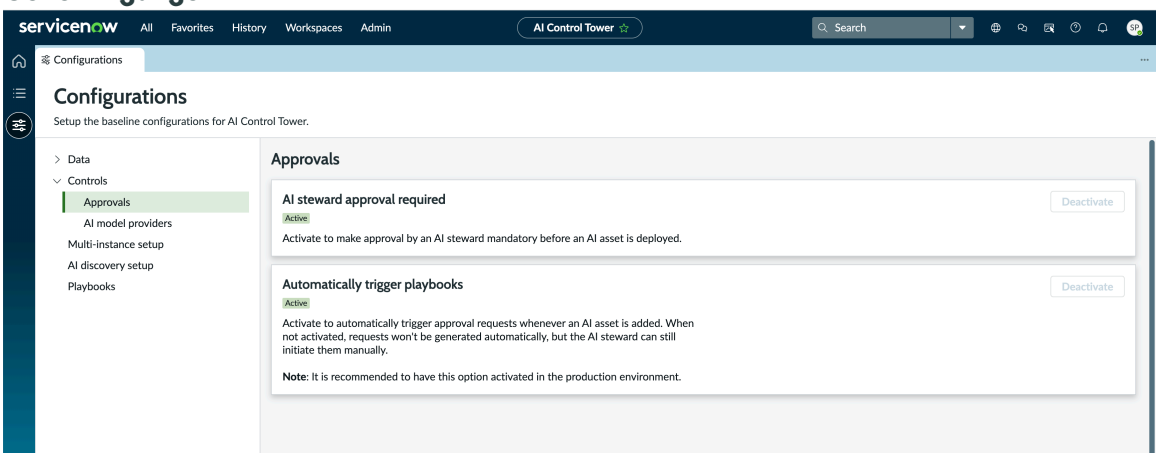
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Wenn die Steuerung „Genehmigung durch KI-Steward erforderlich“ aktiv ist, wird die Asset-Bereitstellung blockiert, bis sie von einer Genehmigung des KI-Stewards genehmigt wird. Diese Steuerung ist standardmäßig inaktiv, kann jedoch für die erforderliche Genehmigung aktiviert werden, bevor ein KI-Asset bereitgestellt wird.

Playbooks automatisch auslösen

Wenn Sie die Playbooks-Steuerung automatisch auslösen aktivieren, werden Genehmigungsanforderungen für KI-Assets ausgelöst. Wenn diese Option inaktiv ist, kann nur der KI-Steward Anforderungen manuell initiieren. Es wird empfohlen, diese Steuerung in der Produktionsumgebung zu aktivieren.

Genehmigungen



KI-Modellanbieter

Erkunden Sie den Abschnitt KI-Modellanbieter, um die Verfügbarkeit von KI-Modellen zu konfigurieren, die über aktiviert wurden KI-Kontrollstelle S ServiceNow®.

Mit KI-Modellanbietern können Sie Datenweiterleitung auswählen, LLMS und SLMS von Drittparteien verwalten und LLMS von Drittparteien konfigurieren, indem Sie die zulässigen Modellanbieter auswählen.

Datenweiterleitung und Modellanbieter

Die Datenweiterleitung ist eine Technologie, mit der LLM- und SLM-Anforderungen an das am besten geeignete Rechenzentrum weitergeleitet werden. Diese Technologie hilft bei der Optimierung des Datenverkehrs, wodurch die Latenz reduziert und die Antwortzeiten beschleunigt werden.

Im Abschnitt „Datenweiterleitung und Modellanbieter“ können Sie KI-Modellanforderungen weiterleiten und die zulässigen Modellanbieter auswählen.

Es gibt zwei Arten der Datenweiterleitung:

Regionale Datenweiterleitung

Die regionale Datenweiterleitung leitet LLM- und SLM-Anforderungen an Rechenzentren in Ihrer Region weiter. Wenn Sie sich beispielsweise in der APJC-Region (Asien-Pazifik, Japan und China) befinden, können diese Anforderungen an das am besten geeignete Rechenzentrum in der APJC-Region weitergeleitet werden. Die regionale Datenweiterleitung kann manchmal von Regierungen bestimmter Regionen angeordnet werden.

Globale Datenweiterleitung

Wenn Sie sich für die globale Datenweiterleitung entscheiden, werden LLM- und SLM-Anforderungen an das am besten geeignete Rechenzentrum weltweit 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.

Sie können die LLM-Drittanbieter mit der Bearbeitungsoption konfigurieren, indem Sie entweder regionale oder globale Datenweiterleitung auswählen und alle zulässigen Modellanbieter auswählen.

Informationen zum Konfigurieren von Drittpartei-LLMS für regulierte Märkte und AMS- und EMEA-Regionen finden Sie unter Erkunden Sie die Konfiguration von Drittanbieter-LLMS und Datenweiterleitung

Informationen zum Konfigurieren von Drittanbieter-LLMS über die Datenweiterleitungskonfiguration für die APJC-Region finden Sie unter Konfigurieren Sie Drittpartei-LLMS mit KI-Kontrollstelle

Fallback und Spillover

Fallback

Wenn Sie aktive KI-Systeme in haben ServiceNow® Die von Ihren aktivierten Modellanbietern nicht unterstützt werden, ermöglicht der „Fallback-Mechanismus“ diesen Systemen die Fortsetzung des Betriebs mit ihren Standardanbietern. Wenn Sie jedoch den Fallback nicht aktivieren möchten, müssen diese KI-Systeme deaktiviert werden. KI-Systeme, die auf Fallback-Anbietern bereitgestellt werden, entsprechen der Liste der genehmigten Anbieter.

Hinweis:
Der Fallback ist standardmäßig aktiviert und kann geändert werden.

Spillover

Bei regionalen Bereitstellungen von KI-Modellen kann die Kapazität eingeschränkt sein, was zu einer Begrenzung der Anforderungsrate und Auswirkungen auf die Leistung führen kann. Durch Aktivieren von Spillover können diese Leistungsprobleme vermieden werden. In ServiceNow®, Führt derzeit nur Azure OpenAI diesen Wechsel durch.

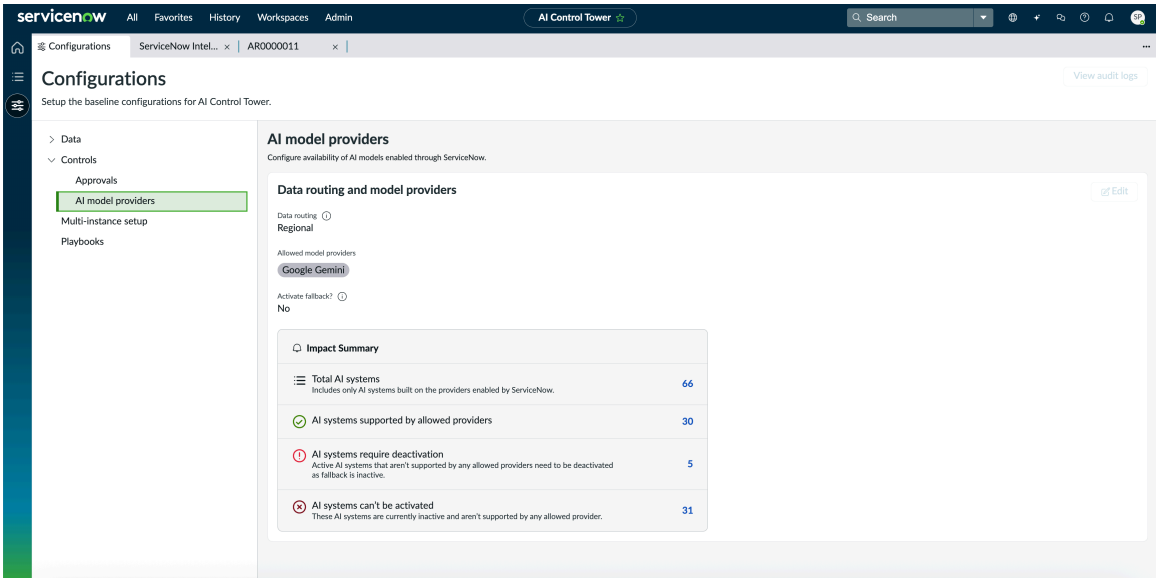
Hinweis:
Die Spillover-Funktion wird aktiv oder aktiviert, wenn Azure OpenAI ausgewählt wird.

Impact-Zusammenfassung

Die Auswirkungszusammenfassung wird durch die ausgewählten zulässigen Modellanbieter und den Status des Fallbacks bestimmt, der entweder aktiv oder inaktiv ist. Der Fallback wirkt sich erheblich darauf aus, wie die Auswirkungszusammenfassungsdaten in der Auswirkungszusammenfassungstabelle angezeigt werden.

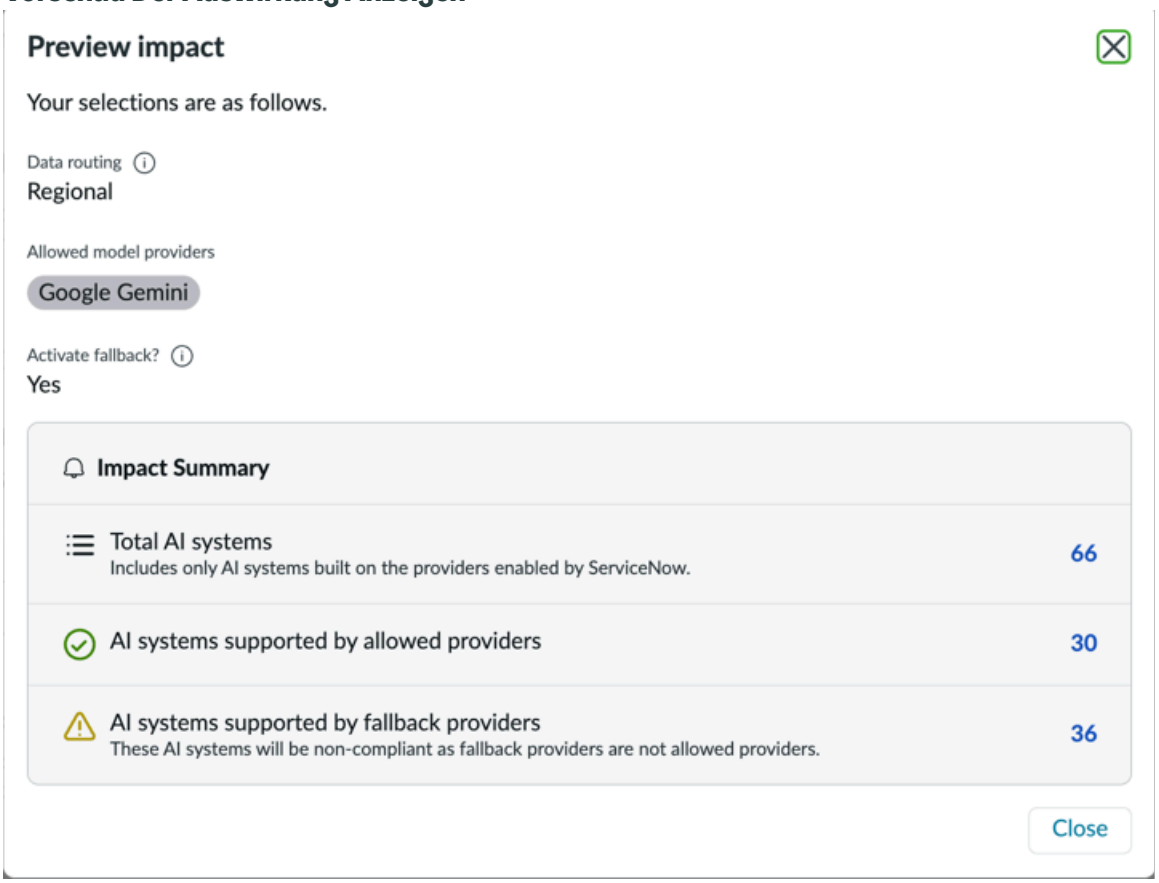
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

KI-Modellanbieter



Mit der Bearbeitungsoption können Sie Ja oder Nein auswählen, um den Fallback zu aktivieren. Vor dem Speichern können Sie Vorschau der Auswirkung auswählen, um Ihre Auswahl zu überprüfen und zu bestätigen.

Vorschau Der Auswirkung Anzeigen



Sehen wir uns die Tabellendaten der Auswirkungszusammenfassung für die folgenden beiden Szenarien an.

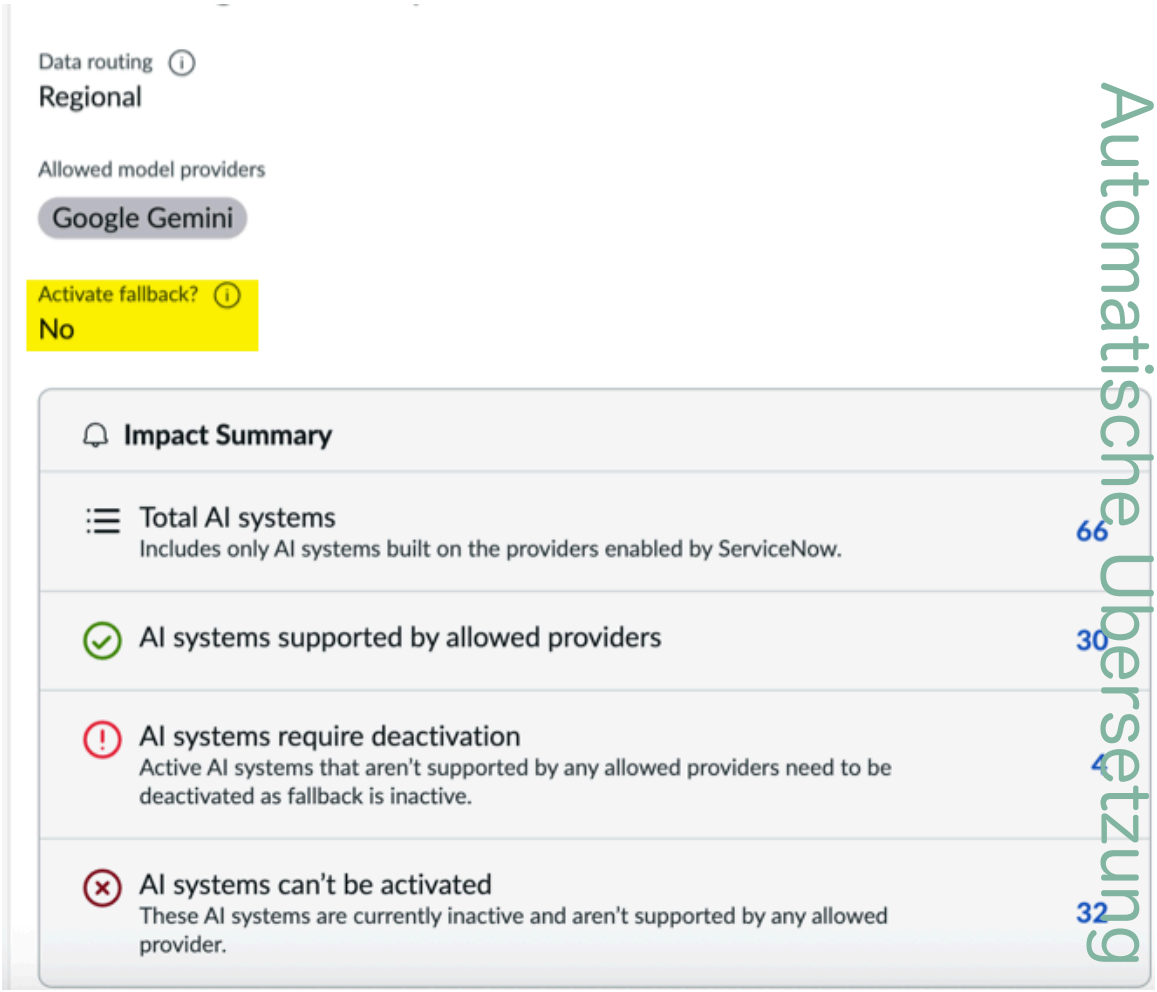
Fallback Aktivieren: Nein

Automatische Übersetzung

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

- KI-Systeme insgesamt: Zeigt alle KI-Systeme an, die von den zulässigen Modellanbietern unterstützt werden.
- Von zulässigen Anbietern unterstützte KI-Systeme: Zeigt KI-Systeme mit Kompetenzsätzen an, die von den Anbietern unterstützt werden.
- KI-Systeme erfordern Deaktivierung: Listet alle aktiven KI-Systeme auf, die keine Anbieterunterstützung haben, und muss deaktiviert werden, da die Fallback-Option nicht aktiviert ist.
- KI-Systeme können nicht aktiviert werden: Zeigt alle Systeme an, die derzeit inaktiv sind und von keinem Anbieter unterstützt werden.

Fallback Aktivieren: Nein



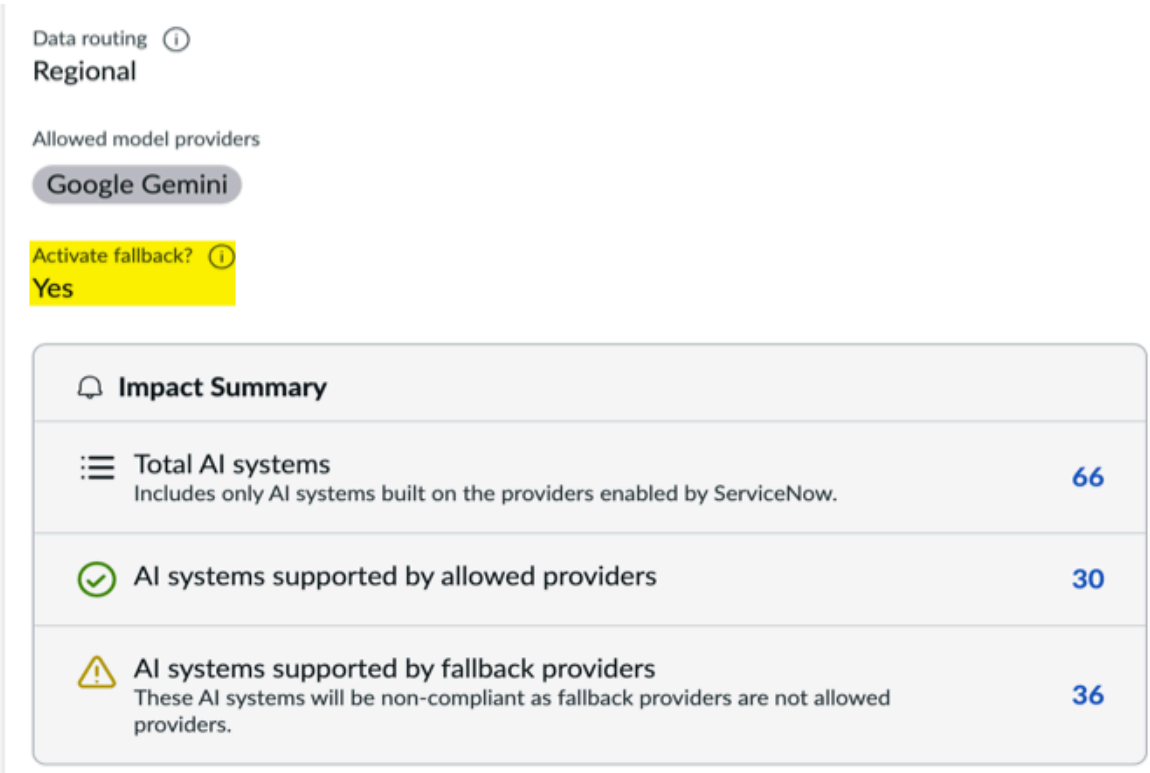
Automatische Übersetzung

Fallback Aktivieren: Ja

- KI-Systeme insgesamt: Zeigt alle KI-Systeme an, die von den zulässigen Modellanbietern unterstützt werden.
- Von zulässigen Anbietern unterstützte KI-Systeme: Zeigt alle KI-Systeme mit Kompetenzsätzen an, die von den Anbietern unterstützt werden.
- Von Fallback-Anbietern unterstützte KI-Systeme: Zeigt KI-Systeme an, die nicht konform sind, da Fallback-Anbieter keine zulässigen Anbieter 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.

Fallback Aktivieren: Ja

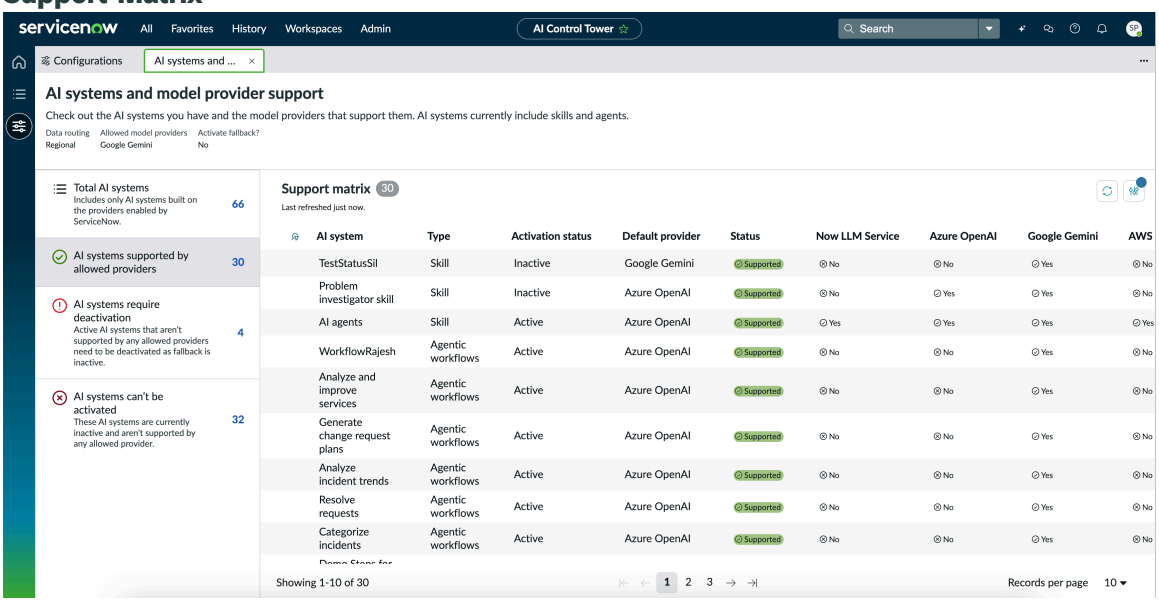


Hinweis:
Die Einträge in der Auswirkungszusammenfassungstabelle ändern sich basierend auf dem Fallback-Status.

Wenn Sie einen Eintrag aus der Tabelle auswählen, wird die Support-Matrixseite mit den ausgewählten Einträgen angezeigt, sodass Sie Ihre personalisierte Liste aktualisieren können.

Die Support-Matrix zeigt alle KI-Systeme an, die Sie haben, und die Modellanbieter, die sie unterstützen sollen.

Support-Matrix



Automatische Übersetzung

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

Mehrinstanz-Setup

Mit dem Mehrinstanz-Setup kann eine Prod-(Manager-)Instanz mehrere (verwaltete) Subprod-Instanzen für steuern, verwalten und mit ihnen kommunizieren KI-Kontrollstelle.

KI-Asset-Synchronisierung

Das Multi-Instanz-Setup synchronisiert Regeln für die Sub-Prod-Instanzen aus der Prod-Instanz.

Informationen zum KI-Bestand

Sie können die Subprod-Instanzen einschließen, die Sie mit der Prod-Instanz synchronisieren möchten. Dadurch werden KI-Bestandsinformationen zwischen den Instanzen synchronisiert.

Wenn die geplante Aufgabe konfiguriert ist, beginnt die Synchronisierung von KI-Systemen, Modellen, Hinweismeldungen und Datensätzen. Mit der September-Version wurde der Auftrag erweitert, um auch die Synchronisierung von KI-Agents zu umfassen.

Einstellung für die Datenfreigabe

Sie haben die Möglichkeit, die Einstellung für die Datenfreigabe zu aktivieren. Wenn sie aktiviert ist, werden die Einstellungen der Datenfreigabe aus der Produktion auf alle Subprod-Instanzen angewendet. Standardmäßig ist die Einstellung für die Datenfreigabe deaktiviert.

Einstellung für die Verarbeitung und das Bursting von Datenüberläufen

Sie haben die Möglichkeit, die Einstellungen für die Verarbeitung und das Bursting von Daten zu aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Einstellungen für den Datenüberlauf und das Bursting aus der Produktion auf alle Subprod-Instanzen angewendet. Standardmäßig sind Datenüberlaufverarbeitung und Bursting deaktiviert.

Hinweis:
Alle zuvor erwähnten Einstellungen für eine Subproduktionsinstanz sind im schreibgeschützten Modus verfügbar, wenn „Mehrinstanz“ konfiguriert und aktiviert ist.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Mehrinstanz-Verwaltung für KI-Kontrollstelle, Siehe Konfigurieren Sie die Mehrinstanz-Verwaltung für KI-Kontrollstelle

Informationen zum Abschnitt „Daten“ finden Sie unter Daten

Playbooks

Die Liste der Playbook-Vorlagen enthält einen Datensatz von Now Assist Vorlagen für den Playbook-Workflow für den KI-Asset-Lebenszyklus.

Der Lebenszyklus von KI-Assets wird in drei Schritten abgeschlossen:

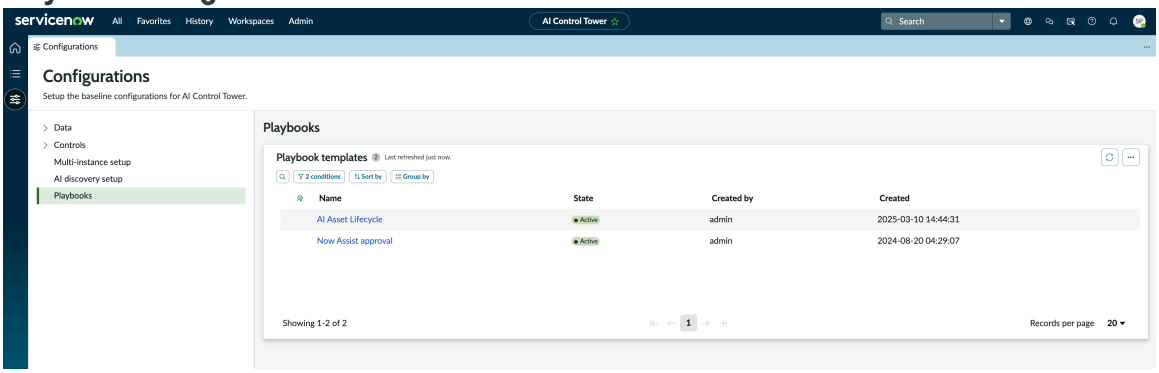
- „Bewerten“
- Build und Test
- Bereitstellen

Sie können eine Liste von anzeigen Now Assist Genehmigungsvorlagen unter Playbook-Vorlagen. Sie können Ihren eigenen Playbook-Workflow erstellen, indem Sie die Anzahl der Schritte anpassen oder sie neu anordnen und verschiedene Sicherheitsrichtlinien anwenden.

Automatische Übersetzung

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

Playbook-Vorlagenliste



Weitere Informationen zum Erstellen von KI-Kontrollstelle playbook-Workflow für Now Assist Genehmigungen, siehe Erstellen Sie einen KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow.

Portal für Produktbesitzer

Erkunden Sie die Produktbesitzer-Ansicht, und navigieren Sie durch die zugänglichen Registerkarten in KI-Kontrollstelle Um ein umfassendes Verständnis der Funktionen sicherzustellen.

Produktbesitzer-Ansicht

Die KI-Kontrollstelle In der Ansicht „Produktbesitzer“ werden Registerkarten für KI-Asset-Besitzer und Arbeitsbereichsanwender angezeigt. Der Besitzer des KI-Assets kann darauf zugreifen **Meine Übersicht** , **Wert** , Und **Einführung** Registerkarten und der Arbeitsbereichsanwender können auf zugreifen **KI-Portfolio** Registerkarte.

Weitere Informationen zur Registerkarte „meine Übersicht“ finden Sie unter Registerkarte „meine Übersicht“ in KI-Kontrollstelle

Weitere Informationen zur Registerkarte „mein Portfolio“ finden Sie unter Registerkarte „KI-Portfolio“ in KI-Kontrollstelle

Weitere Informationen zur Registerkarte „Wert“ finden Sie unter Registerkarte „Wert“ in KI-Kontrollstelle

Weitere Informationen zur Registerkarte „Akzeptanz“ finden Sie unter Registerkarte „Akzeptanz“ in KI-Kontrollstelle

Registerkarte „meine Übersicht“ in KI-Kontrollstelle

Die **Meine Übersicht** Registerkarte in KI-Kontrollstelle Auf der Homepage werden alle aktiven Assets dem Asset-Besitzer und den KI-Verwaltern für Assets angezeigt, die er verwaltet oder besitzt.

Registerkarte „meine Übersicht erkunden“

Die **Meine Übersicht** Auf der Registerkarte werden die folgenden Widgets angezeigt. Sie können Detailinformationen zu den Daten in jedem Widget anzeigen.

Assets

In diesem Bereich werden alle Assets angezeigt, die im Besitz des Asset-Besitzers sind und in die folgenden Kategorien unterteilt sind:

- Generative KI
- Agentenbasierte KI

Automatische Übersetzung

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

- KI-Prompt
- KI-Datensatz
- KI-Modell

Asset nach Lebenszyklusstatus

In diesem Bereich wird der Lebenszyklusstatus der Assets in den folgenden Kategorien angezeigt:

- Bereitgestellt
- Wird überprüft
- Überprüfung des KI-Verantwortlichen
- Bereit für Bereitstellung
- Abgelehnt
- Abgebrochen

KI-Fälle nach Status

In diesem Bereich werden die aktiven Fälle angezeigt, die in kategorisiert sind **Neu** Und **Selektierung** .

Die **Erstellen Sie ein KI-Asset** Schaltfläche wird der Homepage hinzugefügt.

Liste der Aufgaben und Fälle

Die **Meine Übersicht** Auf der Registerkarte wird eine Liste von Aufgaben und Fällen angezeigt. Sie können alle aktiven Aufgaben anzeigen, die standardmäßig unter Aufgaben zugewiesen sind.

Die Aufgabenliste enthält die folgenden Spalten:

- Anzahl
- Priorität
- Kurzbeschreibung
- Zugewiesen an
- Status
- Fälligkeitsdatum
- Asset wird überprüft

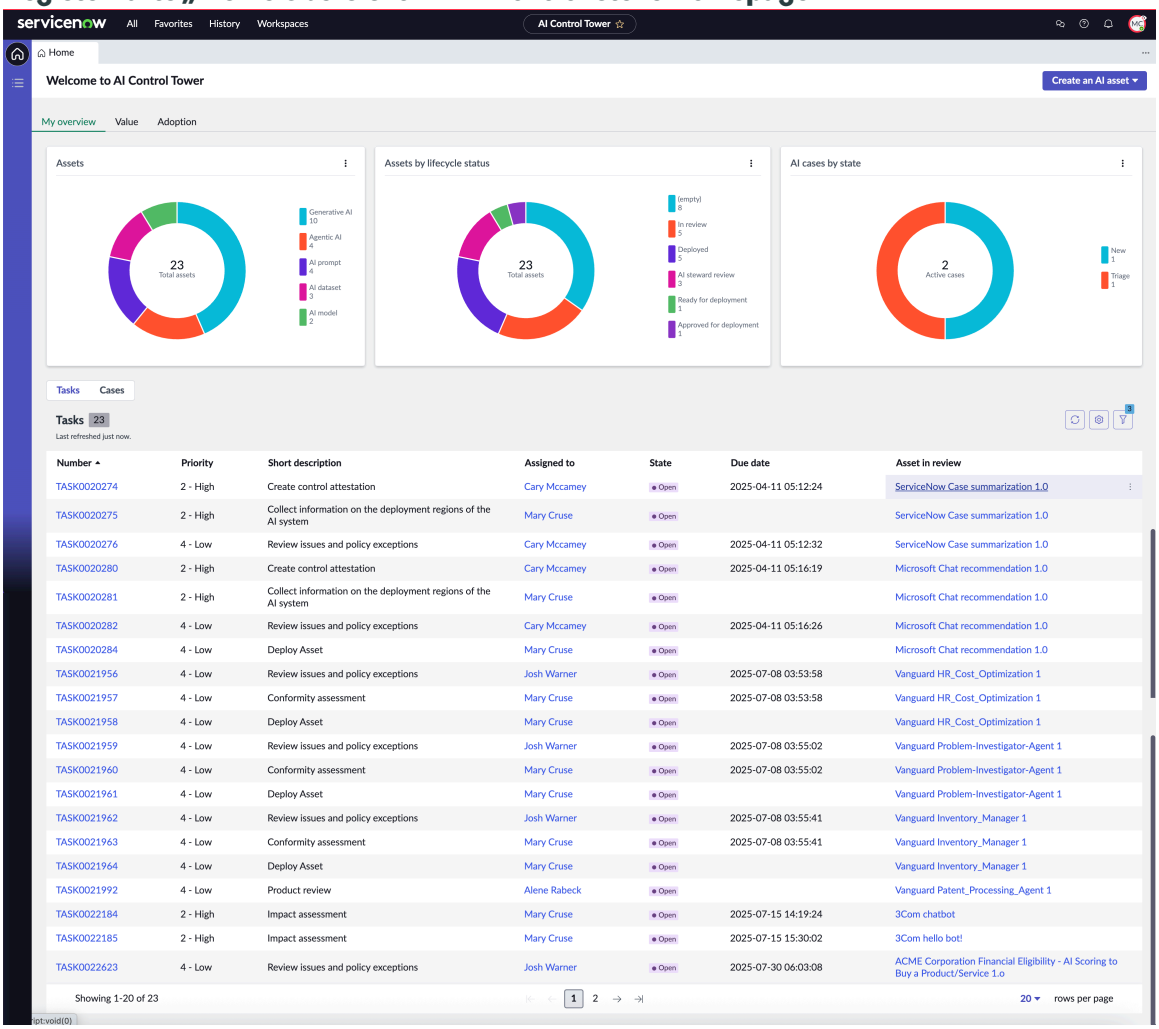
Die Fallliste enthält die folgenden Spalten:

- Name
- Anzahl
- Fallanalyst
- Zuweisungsgruppe
- Status
- Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 folgenden Abbildung wird angezeigt **Meine Übersicht** , **Wert** , Und **Einführung** Registerkarten, wie sie einem KI-Asset-Besitzer angezeigt werden.

Registerkarte „meine Übersicht“ in KI-Kontrollstelle Homepage



Registerkarte „KI-Portfolio“ in KI-Kontrollstelle

Die **KI-Portfolio** Registerkarte in KI-Kontrollstelle Auf der Homepage werden alle KI-Assets angezeigt, einschließlich (aktiv, inaktiv und abgeschlossen) für die Arbeitsbereichsanwender.

Registerkarte „KI-Portfolio erkunden“

Die **KI-Portfolio** Auf der Registerkarte werden alle aktiven KI-Assets in den folgenden Kategorien angezeigt:

- KI-Systeme
- KI-Modell
- Datensätze
- Prompts

Der Lebenszyklusstatus von KI-Assets ist in die folgenden Kategorien unterteilt:

- Wird überprüft
- Genehmigt
- Abgelehnt

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

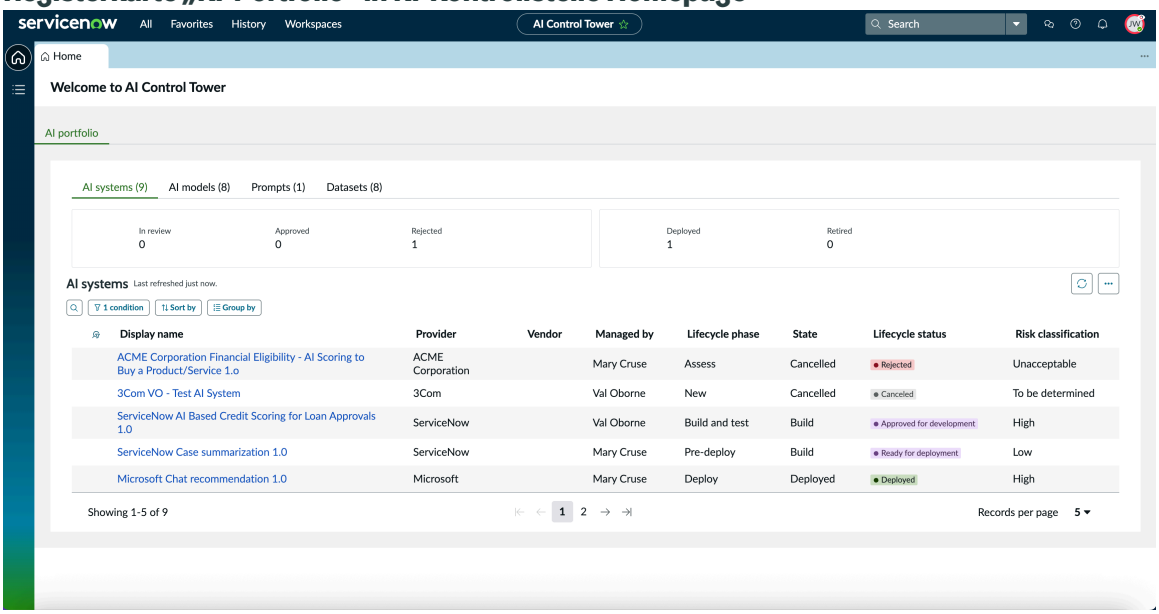
- Bereitgestellt
- Deaktiviert

Die Liste der KI-Assets enthält die folgenden Spalten:

- Anzeigename
- Anbieter
- Lieferant
- Verwaltet von
- Lebenszyklus-Phase
- Installationsstatus
- Lebenszyklusstatus
- Risikoklassifizierung

In der folgenden Abbildung wird angezeigt **KI-Portfolio** Registerkarte, wie sie für einen Arbeitsbereich-Anwender angezeigt wird.

Registerkarte „KI-Portfolio" in KI-Kontrollstelle Homepage



KI-Asset-Bestand

Erkunden Sie KI-Asset-Bestandsdefinitionen und Interdependenzen mit Beispielen.

KI-Asset-Bestandsübersicht

Der KI-Asset-Bestand bietet einen Datensatz aller Komponenten und ihrer Verbindungen, die zu einer KI-Experience beitragen. In ServiceNow KI-Kontrollstelle, KI-Asset-Bestände können auf mehrere Arten organisiert werden. Organisationen können sich für die Verwaltung eines oder mehrerer dieser KI-Assets als Teil ihrer allgemeinen KI-Governance-Strategie entscheiden.

- KI-Systeme
- KI-Modelle

Automatische Übersetzung

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

- KI-Datensätze
- KI-Aufforderungen

Informationen zur Registerkarte „KI-Asset-Bestand“, die auf angezeigt wird KI-Kontrollstelle Homepage, siehe Registerkarte „KI-Asset-Bestand“ in KI-Kontrollstelle

Definitionen des KI-Asset-Bestands

Erkunden Sie die Definitionen des KI-Asset-Bestands anhand von Beispielen.

KI-Systeme

Erkunden Sie KI-Systeme detailliert mit Beispielen.

KI-System

> Ein KI-System ist eine Art Computerprogramm, das für die Ausführung von Aufgaben konzipiert ist, die normalerweise menschliche Intelligenz erfordern, z. B. Sprachverständnis, Entscheidungsfindung oder Erkennung von Bildern. Im Gegensatz zu herkömmlicher Software, die auf festgelegten Regeln basiert, lernen KI-Systeme aus Daten, passen ihre Aktionen an und können selbst entscheiden.

Hierarchisches KI-System

> KI-Systeme können miteinander verbunden werden, wobei ein System potenziell von den Ausgaben eines anderen abhängt, das als KI-Subsystem bezeichnet wird.“ Das Erkennen dieser Verbindungen ist wichtig für die Überwachung der KI-Nutzung und die Klärung der Verantwortlichkeiten.

Tools werden als Attribute eines KI-Systems oder eines KI-Subsystems betrachtet. Sie werden nicht als separate KI-Assets im Bestand nachverfolgt und haben keinen Lebenszyklus, der von verwaltet wird KI-Kontrollstelle Für Governance oder Wertbewertung. Das Konzept von Tools ist hauptsächlich für agentische KI-Anwendungsfälle relevant, bei denen sie während der Discovery mit KI-Systemen verknüpft werden, häufig über Cloud-Plattformen wie Azure Foundry, AWS oder interne Discovery-Prozesse.

KI-Kontrollstelle Hilft bei der Identifizierung und Nachverfolgung aller KI-Systeme in einer Organisation, einschließlich ihrer Verbindung. Dies unterstützt KI-Risikobewertungen und -Audits.

Beispiele:

- Spam-Filter in Gmail: Bestimmt, ob E-Mails Spam sind oder nicht
- Netflix-Empfehlungs-Engine: Schlägt vor, dass Ihnen gefallen könnte
- Software für selbstfahrendes Auto: Trifft Entscheidungen über das Fahren
- Chatbot wie ChatGPT – beantwortet Fragen
- Agent für KI-Problemlösung: Verwendet andere kleinere KI-Systeme wie Problemzusammenfassung und Besitzerzuordnung

Beispiel für ein KI-System

Die KI-Kontrollstelle Anwendung und KI-Risiko und -Compliance Anwendungen spielen eine entscheidende Rolle bei der Verwaltung und Steuerung der verantwortlichen Nutzung von KI-Systemen, insbesondere in Bereichen mit hohem Stellenwert wie Banken und Finanzen.

KI-Risiken reichen zwar über Banken und Finanzen hinaus, betrachten Sie als Beispiel ein KI-System für die Kreditbewertung bei der Darlehensgenehmigung. 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.

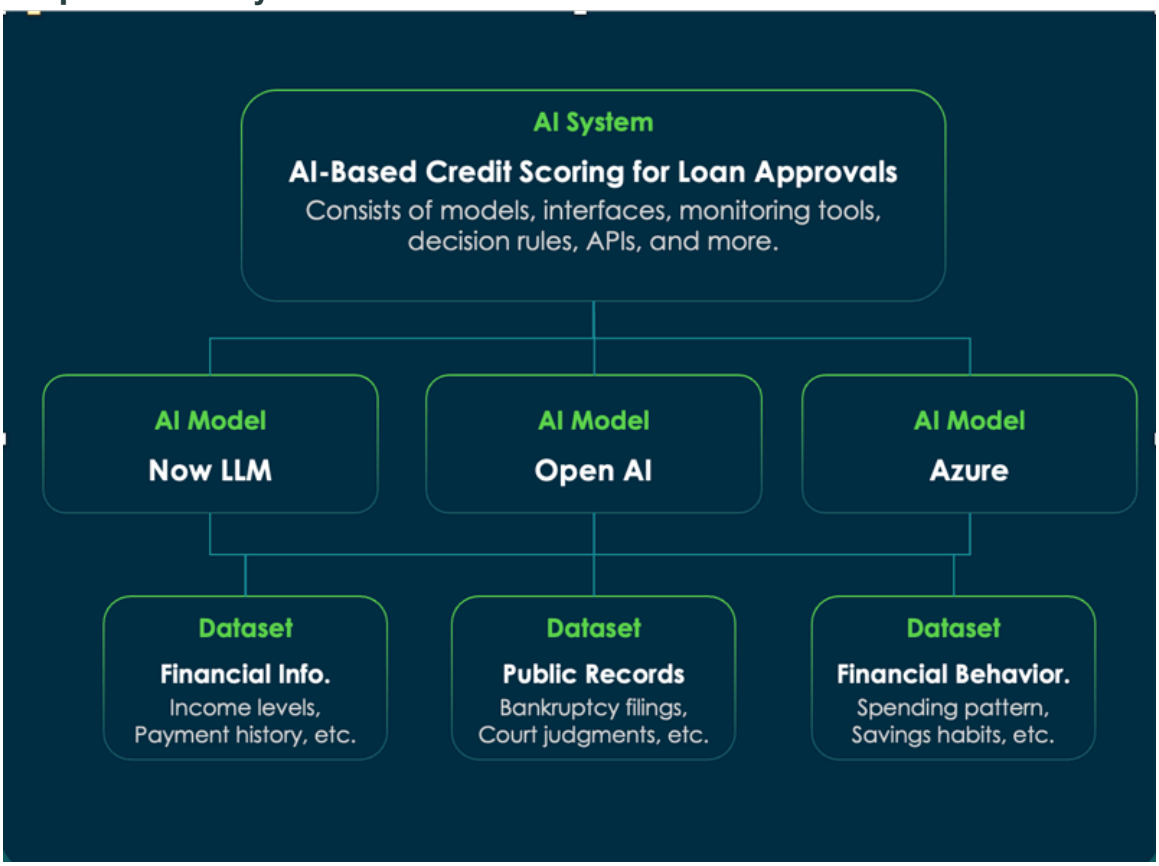
System interagiert mit anderen Modellen, Schnittstellen, Überwachungstools und Entscheidungsregeln. Die KI-Kontrollstelle-Lösung zusammen mit KI-Risiko und -Compliance Die Anwendung kann dazu beitragen, Compliance und verantwortungsvolle Nutzung sicherzustellen, wenn das KI-System erstellt, erstellt und bereitgestellt wird.

Beispielsweise kann eine Organisation KI verwenden, um Kreditpunktzahlen für Darlehensgenehmigungen zu generieren und diese Punktzahlen für Genehmigungsentscheidungen zu verwenden. Das KI-System kann eine Vielzahl von Daten aus den folgenden großen Sprachmodellen (LLMS) gespeist werden:

- Now LLM Service: Stellt Finanzinformationen, Zahlungsverlauf usw. bereit.
- Offene KI: Stellt Details wie Insolvenzanträge, Gerichtsentscheidungen usw. bereit.
- Azure OpenAI: Stellt Ausgaben- und Einsparmuster bereit.

Die Abbildung im folgenden Beispiel zeigt, wie ein KI-System mit Datensätzen, Modellen und dem breiteren Ökosystem zusammenhängt.

Beispiel für ein KI-System



Automatische Übersetzung

KI-Modelle

Erkunden Sie KI-Modelle mit Beispielen im Detail.

Ein KI-Modell fungiert als „Gehirn“ eines KI-Systems. Sie lernt aus vorherigen Daten und wendet dieses Wissen an, um Vorhersagen zu treffen, auf Fragen zu antworten oder Muster zu identifizieren. Modelle werden mit verschiedenen Trainingstechniken entwickelt, 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.

- Überwachtes Lernen
- Nicht überwachtes Lernen
- Verstärkendes Lernen

Das Verständnis, welche Modelle Ihre KI-Systeme unterstützen, ist wichtig für die Überwachung ihrer Genauigkeit, Fairness und potenziellen Risiken.

Beispiele:

- Spam-Erkennungsmodell: Kennzeichnet E-Mails als Spam
- Sprachmodell (wie ChatGPT): Generiert Text
- Bildmodell: Erkennt Objekte in Fotos
- Kreditmodell: Prognostiziert, wer für ein Darlehen in den Ruhestand geraten könnte

KI-Aufforderungen

Erkunden Sie KI-Aufforderungen mit Beispielen im Detail.

Eine Eingabeaufforderung ist eine Frage oder Anweisung, die einem KI-System bereitgestellt wird und angibt, was Sie erreichen möchten. Hinweismeldungen werden häufig in Tools wie ChatGPT oder Bildgeneratoren verwendet.

Bestimmte KI-Systeme, z. B. GenAI-Systeme, erfordern Anwenderaufforderungen, um zu funktionieren. Überwachungsaufforderungen können helfen, Anwenderinteraktionen mit der KI und die Arten der erstellten Ausgaben zu analysieren.

Beispiele:

- Schreiben Sie ein Gedicht über den Mond – KI schreibt ein Gedicht
- Übersetzen Sie Hallo ins Spanische – Hola
- Rote Kleider unter 50 USD anzeigen – E-Commerce-Ergebnisse filtern
- Diese E-Mail zusammenfassen: Erstellt eine kurze Zusammenfassung

KI-Datensätze

Erkunden Sie KI-Datensätze detailliert mit Beispielen.

Ein KI-Datensatz ist eine Sammlung von Daten, die zum Trainieren oder Bewerten eines KI-Modells verwendet werden. Sie können sich eine große Tabelle mit Zeilen vorstellen, die Beispiele und Spalten für Funktionen oder Bezeichnungen darstellen. Datensätze können auch in anderen Formaten wie Bildern, Audio oder Video vorliegen. Sie helfen Modellen, Muster zu lernen und zu entscheiden.

Zuordnung von KI-Datensätzen innerhalb von KI-Kontrollstelle Ist wichtig für die Nachverfolgung von Datenquellen, Besitzverhältnissen und anderen wichtigen Details, wodurch sie zu einem wichtigen Teil des KI-Governance-Programms der Organisation wird.

Beispiele:

- Eine Reihe von gekennzeichneten Bildern (Hunde, Katzen) zum Trainieren eines Modells
- Artikel und Bücher zum Trainieren eines Sprachmodells
- Kundenkaufverlauf für Empfehlungen
- Medizinische Datensätze für Diagnosetools

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

Verständnis von Interdependenzen

Erkunden Sie die Abhängigkeiten von KI-Systemen, KI-Modellen und KI-Datensätzen.

Ein KI-System funktioniert als Teil eines größeren Frameworks, das eng mit dem KI-Modell verbunden ist und seine Fähigkeiten und die Datensätze unterstützt, die sein Verhalten prägen. Obwohl diese Elemente miteinander verknüpft sind, spielt jedes eine eindeutige Rolle und sollte eindeutig identifiziert werden, um eine effektive Governance zu bestätigen.

Wenn Sie jeden Aspekt, z. B. den Schulungsdatensatz oder das Modell, das eine KI-Funktion unterstützt, übersehen, kann dies zu unvollständigen Risikobewertungen, Audit-Herausforderungen oder Compliance-Problemen führen.

Eine umfassende verantwortliche KI-Governance erfordert Aufmerksamkeit für alle diese Komponenten:

- Führen Sie jedes KI-System auf
- Identifizieren Sie das zugehörige KI-Modell
- Dokumentieren Sie den Datensatz

Ein visuelles Beispiel für die Interaktion dieser Elemente finden Sie unter Beispiel für ein KI-System

Enterprise-KI-Discovery

Unternehmen setzen schnell KI-Lösungen auf mehreren Plattformen ein, z. B. Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP), Databricks, PowerBI und mehr, was zu einer fragmentierten KI-Asset-Verwaltung und einer erhöhten Integrationskomplexität führt.

Wichtige Funktionen

Einheitlicher KI-Asset-Bestand

Vereint die Erkennung und Verwaltung von KI-Assets – einschließlich Agents, Modellen, Hinweismeldungen und Tools von AWS, Azure, GCP und anderen Plattformen – in einer einzigen Registrierung.

Transparenz Und Steuerung

Eliminiert Silos, indem KI-Assets aus allen wichtigen Plattformen zusammengefasst werden, was eine ganzheitliche Verwaltung und Überwachung in Cloud-, On-Premise- und Hybridumgebungen ermöglicht. Der KI-Steward hat Einblick in alle Verbindungen und Integrationen, die der Administrator festgelegt hat, um die Aufsicht zu behalten und Zugriff auf aktive Verbindungen zu erhalten. Ermöglicht es Stewards, selektiv auszuwählen, welche Assets und Umgebungen synchronisiert werden sollen.

Weitere Informationen zum Setup-Abschnitt für KI-Discovery finden Sie unter KI-Discovery-Setup

KI-Discovery-Setup

Auf der Setup-Seite für KI-Discovery können Sie Ihre Einstellungen konfigurieren, um KI-Assets von Cloud-basierten Plattformen wie AWS und Azure zu erkennen, indem Sie Hyperscaler-Verbindungen 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.

KI-Discovery-Übersicht

Die Setup-Seite für KI-Discovery ist für KI-Stewards auf der Konfigurationsseite des KI Control Tower zugänglich. Auf dieser Seite finden Sie eine Liste der Datenquellen, die in Spalten angezeigt werden:

- Verbindungsalias
- Status
- Typ
- Assets insgesamt
- Ausführungshäufigkeit
- Letzter Ausführungsstatus
- Neue Assets
- Letzte Ausführung
- Letzte erfolgreiche Ausführung

Agents werden gemäß der festgelegten Ausführungshäufigkeit erkannt. Sie können Agents jedoch auch manuell erkennen oder Nutzungsdaten erfassen, indem Sie eine Verbindung auswählen und die Ausführungsoption auswählen. KI-Stewards können diese Aktion ausführen, einschließlich der Aktivierung oder Deaktivierung der Hyperscaler-Verbindung, indem die Spalte Status in der Liste ausgewählt wird. Administratoren können die Ausführungshäufigkeit anpassen, indem sie auf den Verbindungsalias zugreifen.

Hinweis:
Deinstallieren Sie AWS KI-Discovery-Plugin vor der Installation des KI-Discovery-Plugins (sn_ai_Disc) zur Verwendung des Setup der KI-Discovery.

Im Folgenden sind zwei Arten von Anwendungsfällen für die Verbindung mit Hyperscaler-Umgebungen aufgeführt.

KI-Discovery

Um KI-Assets von cloudbasierten Plattformen zu erkennen.

Monatlich

Dient zur Verarbeitung von Nutzungsdaten, und die Daten sind auf der Performance Analytics-Seite für jeden einzelnen erkannten Service Desk-Mitarbeiter sichtbar.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der tägliche Datensammlungsauftrag für KI-Discovery aktiv ist, der das Schlüsselelement beim Sammeln der Daten ist.

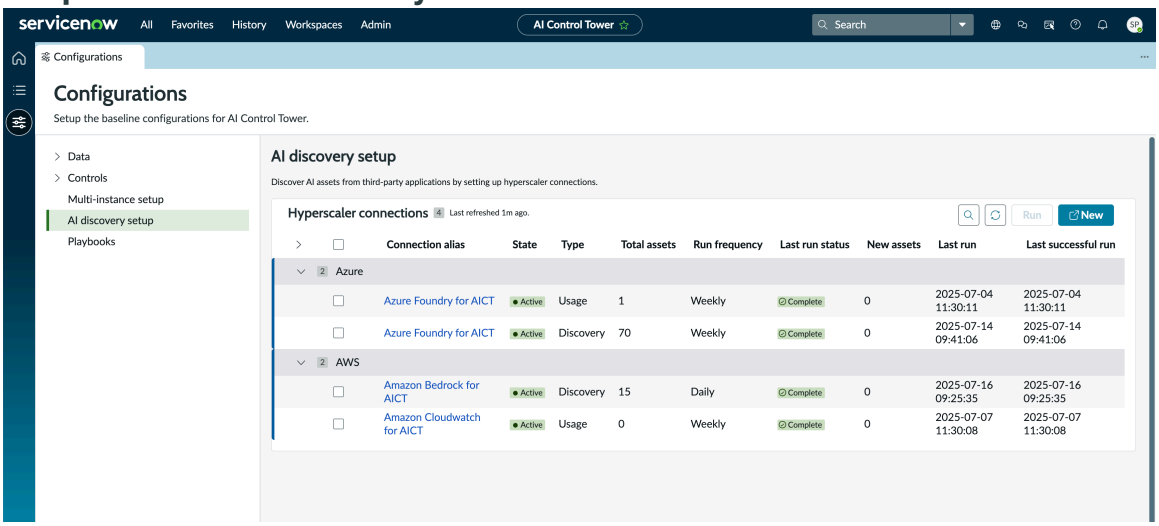
Weitere Informationen zu Hyperskalern finden Sie unter Hyperskalierer

Weitere Informationen zum Erstellen von Hyperscaler-Verbindungen aus Azure Foundry finden Sie unter Azure-Gießerei.

Weitere Informationen zum Erstellen von Hyperscaler-Verbindungen aus AWS finden Sie unter AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Abschnitt für KI-Discovery in KI-Kontrollstelle



Hyperskalierer

Hyperskaler sind große Rechenzentren, die Unternehmen eine umfassende digitale Infrastruktur, Verarbeitungsleistung und Speicherlösungen bieten. Hyperskalierer stellen normalerweise On-Demand-Services bereit und verwenden Tausende von Servern mit erweiterten Netzwerkfunktionen.

Beispiele für Hyperskaler-Verbindungen mit Cloud-basierten Plattformen:

- AWS
- Azure-Gießerei
- Google Cloud Platform

Informationen zum Erstellen von Hyperscaler-Verbindungen finden Sie unter Hyperscaler-Verbindungen werden erstellt

Hyperscaler-Verbindungen werden erstellt

Erstellen Sie Hyperscaler-Verbindungen mit cloudbasierten Plattformen, um Assets und Nutzung zu erkennen.

Azure-Gießerei

Erkunden Sie das Hyperscaler-Verbindungsverfahren mit Azure Foundry.

Azure-Gießereimitarbeiter können unterteilt werden in:

- Service Desk-Mitarbeiter von Azure Cognitive Services (KI-Gießerei)
- Azure Machine Learning Services (KI-Hub)-Agents.

Hinweis:
Derzeit integriert ServiceNow mit Azure Machine Learning Services (AI Hub)-Agents.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Hyperscaler-Verbindungen für die Asset-Discovery und -Nutzung von Azure Machine Learning Services (AI Hub)-Agents einzurichten:

1. Azure-Portal konfigurieren
2. Stellen Sie eine Verbindung mit her Azure Von ServiceNow

Automatische Übersetzung

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

Hyperscaler-Verbindung mit Azure

Erkunden Sie das Hyperscaler-Verbindungsverfahren mit Azure.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Hyperscaler-Verbindungen für die Asset-Discovery und -Nutzung von Azure einzurichten:

Azure-Portal konfigurieren

Stellen Sie eine Verbindung mit her Azure Von ServiceNow

Azure-Portal konfigurieren

Konfigurieren von Azure Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Azure Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Azure Portal als Azure administrator.
2. Navigieren zu **Azure KI-Gießerei**an.
3. Öffnen Sie **KI-HUB-Ressource** Enthält die Service Desk-Mitarbeiter.
4. Wählen Sie Aus **Zugriffssteuerung (IAM)** .
5. Wählen Sie Aus + **Symbol „Hinzufügen“** Bis **Fügen Sie Rollenzuweisung hinzu** .
6. Fügen Sie die Rollen hinzu **Kognitive Services – KI-Beitragender öffnen** Und **Beitragender** An Serviceprinzipal (Integrationsanwender).

   Die in verwendeten Anmeldeinformationen ServiceNow Zum Herstellen einer Verbindung mit Azure sind die Anmeldeinformationen des Serviceprinzials (Integrationsanwender).

Nächste Maßnahme

Stellen Sie eine Verbindung mit her Azure Von ServiceNow

Stellen Sie eine Verbindung mit her Azure Von ServiceNow®

Verbindung mit wird hergestellt Azure Von ServiceNow Für eine Hypserscaler-Verbindung.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus ServiceNow Für Asset-Discovery und -Nutzung von Azure:

- Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery aus Azure Gießerei
- Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für Nutzungsdaten für Azure Gießerei
- Erstellen Sie einen Verbindungsalias für Azure Gießerei
- Erstellen Sie eine HTTP-Verbindung für Azure Gießerei
- Anmeldeinformationsalias erstellen (anwenderspezifisch)

Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery aus Azure Gießerei

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen einer Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery aus Azure Gießerei.

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.

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „KI-Discovery“ (sn_ai_Disc) installiert ist.

- Mit GenAI-Controller-Anwendung für Now Assist.
- Mit KI-Kontrollstelle Anwendung.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Azure-Portal an, und stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Rollen aktivieren.
2. Navigieren zu **Alle** > **KI-Kontrollstelle** > **Konfiguration** > **KI-Discovery-Setup**an.
3. Wählen Sie Aus **Richten Sie jetzt ein** Um eine neue Verbindung zu erstellen oder wenn Verbindungsaliasse vorhanden sind, wählen Sie aus **Neu** .
   Eine neue Datensatzseite für die KI-Datenquelle wird angezeigt.
4. Geben Sie den Verbindungsalias ein.

   Weitere Informationen zum Erstellen eines Verbindungsalias für Azure finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbindungsalias für Azure Gießerei
5. Wählen Sie die Quellkonfiguration aus: Azure
6. Wählen Sie den Typ als aus **Discovery** Um KI-Assets zu erkennen.
7. Wählen Sie die Häufigkeit ausführen als aus **Täglich** , **Wöchentlich** , Oder **Monatlich** .
8. Wählen Sie die Tageszeit ausführen aus.
   Die Ausführungszeit des Tages hängt von der Ausführungshäufigkeit ab.
9. Speichern Sie den Datensatz.

   Um dem Verbindungsalias Informationen über Azure hinzuzufügen, müssen Sie eine HTTP-Verbindung unter dem Verbindungsalias-Datensatz erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer neuen HTTP-Verbindung für Azure finden Sie unter . Erstellen Sie eine HTTP-Verbindung für Azure Gießerei

   Der Verbindungsalias wurde der Setup-Seite der KI-Discovery hinzugefügt.
10. Geben Sie die HTTP-Verbindung ein, und stellen Sie sicher, dass die neu erstellte HTTP-Verbindung im Abschnitt „Verbindungen“ auf der Aliasseite für Verbindungen und Anmeldeinformationen aktiv angezeigt wird.

    Die Hyperscaler-Verbindung wird erstellt, und Sie können die Verbindung im Setup der KI-Discovery anzeigen. Wenn eine Verbindung aktiv ist, wird sie basierend auf dem angegebenen Zeitplan ausgeführt. Um manuell auszuführen, wählen Sie den erforderlichen Verbindungsalias aus, und wählen Sie aus **Ausführen** Um alle Service Desk-Mitarbeiter von Azure Foundry bis zu erkennen KI-Kontrollstelle.

    Um alle in Azure Foundry erkannten Assets anzuzeigen, werden sie in der KI-Asset-Bestandsansicht auf der Seite „KI-Assets“ angezeigt.

Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für Nutzungsdaten für Azure Gießerei

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen einer Hyperscaler-Verbindung für Nutzungsdaten aus Azure Gießerei.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „KI-Discovery“ (sn_ai_Disc) 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.

- Mit GenAI-Controller-Anwendung für Now Assist.
- Mit KI-Kontrollstelle Anwendung.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Azure Portal und stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Rollen aktivieren.
2. Navigieren zu **Alle** > **KI-Kontrollstelle** > **Konfiguration** > **KI-Discovery-Setup**an.
3. Wählen Sie Aus **Richten Sie jetzt ein** Um eine neue Verbindung zu erstellen oder wenn Verbindungsaliasse vorhanden sind, wählen Sie aus **Neu** .
   KI-Datenquelle – Seite „neuer Datensatz“ wird angezeigt.
4. Geben Sie den Verbindungsalias ein.

   Weitere Informationen zum Erstellen eines Verbindungsalias für Azure finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbindungsalias für Azure Gießerei
5. Wählen Sie die Quellkonfiguration aus: Azure
6. Wählen Sie den Typ als aus **Nutzung** Dient zum Laden von Nutzungsdaten der Assets.
7. Wählen Sie die Häufigkeit ausführen als aus **Täglich** , **Wöchentlich** , Oder **Monatlich** .
8. Wählen Sie die Tageszeit ausführen aus.
   Die Tageszeit der Ausführung hängt von der Ausführungshäufigkeit ab.
9. Speichern Sie den Datensatz.

   Um dem Verbindungsalias Informationen über Azure hinzuzufügen, müssen Sie eine HTTP(s)-Verbindung unter dem Verbindungsalias-Datensatz erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen einer neuen HTTP(s)-Verbindung für Azure finden Sie unter . Erstellen Sie eine HTTP-Verbindung für Azure Gießerei

   Der Verbindungsalias wurde der Setup-Seite der KI-Discovery hinzugefügt.
10. Geben Sie die HTTP(s)-Verbindung ein, und stellen Sie sicher, dass die neu erstellte HTTP(s)-Verbindung unter Verbindungen auf der Aliasseite für Verbindungen und Anmeldeinformationen aktiv angezeigt wird.

    Die Hyperscaler-Verbindung wird erstellt, und Sie können die Verbindung im Setup der KI-Discovery anzeigen. Wenn eine Verbindung aktiv ist, wird sie basierend auf dem angegebenen Zeitplan ausgeführt. Um manuell auszuführen, wählen Sie den Verbindungsalias aus, und wählen Sie Ausführen aus, um die Nutzungsdaten der Assets aus Azure Foundry in zu laden KI-Kontrollstelle.

    Informationen zum Anzeigen der Nutzungsdaten der Assets finden Sie auf der Setup-Seite der KI-Discovery sowie den Verbindungsaliastyp und die Anzahl der Assets.

Erstellen Sie einen Verbindungsalias für Azure Gießerei

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich, für den ein Verbindungsalias erstellt werden soll Azure Gießerei.

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. Geben Sie die Suchliste des Verbindungsalias ein.
   Nach dem Öffnen zeigt die Suchliste eine Liste vorhandener Verbindungsaliasse an. Sie können einen entsprechenden Alias auswählen oder auswählen **Neu** Um zur neuen Datensatzseite zu navigieren.

   Eine neue Datensatzseite für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird angezeigt.

2. Geben Sie den Namen ein.
3. Geben Sie den übergeordneten Alias ein: sn_ai_Disc_Azure_Foundry_for_AICT
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Verbindungsalias ist konfiguriert

Nächste Maßnahme

Kehren Sie zu Schritt 4 zurück Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery aus Azure Gießerei

Erstellen Sie eine HTTP-Verbindung für Azure Gießerei

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich, für den eine HTTP-Verbindung erstellt werden soll Azure Gießerei.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datensatzseite für Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
2. Unter **Verbindungen** Abschnitt auswählen **Neu** Zum Erstellen einer HTTP-Verbindung.
   Eine neue Verbindungs- und Datensatzseite wird erstellt.
3. Geben Sie den Namen ein.
4. Geben Sie die Anmeldeinformationen ein.

   Diese Anmeldeinformationen sind Anwender-/kundenspezifisch. Sie können einen erstellen **OAuth-Anmeldeinformationen** Oder andere Anmeldeinformationen gemäß Ihren Spezifikationen.

5. Geben Sie die Verbindungs-url ein.
6. Geben Sie den Verbindungsalias ein.
7. Geben Sie die Attribute wie ein **Abonnement-ID** , **Projektname** , **Ressourcenname** , Und **Ressourcengruppenname** , Und **Arbeitsbereichsname** .
8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Eine neue HTTP-Verbindung wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Kehren Sie zu Schritt 10 zurück Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery von AWS

AWS

Erkunden Sie das Hyperscaler-Verbindungsverfahren mit AWS.

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

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Hyperscaler-Verbindungen für die Asset-Discovery und -Nutzung von AWS einzurichten:

1. Konfigurieren Sie die AWS-Konsole
2. Stellen Sie über eine Verbindung zu AWS her ServiceNow

Hyperscaler-Verbindung mit AWS

Erkunden Sie das Hyperscaler-Verbindungsverfahren mit AWS.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Hyperscaler-Verbindungen für die Asset-Discovery und -Nutzung von AWS einzurichten:

1. Konfigurieren Sie die AWS-Konsole
2. Stellen Sie über eine Verbindung zu AWS her ServiceNow

Konfigurieren Sie die AWS-Konsole

AWS für eine Hyperscaler-Verbindung konfigurieren.

Führen Sie die folgenden Aktionen in einer Reihenfolge in der AWS-Konsole aus:

1. Konfigurieren Sie den IAM-Anwender
2. Konfigurieren Sie ein IAM für die Agent-Discovery
3. Konfigurieren Sie eine IAM-Richtlinie für die Ausführungsüberwachung
4. Konfigurieren Sie CloudTrail und CloudWatch in der AWS-Konsole

Konfigurieren Sie den IAM-Anwender

Konfigurieren eines IAM-Anwenders in der AWS-Konsole.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: AWS-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an https://console.aws.amazon.com
2. Navigieren Sie zu **IAM** > **Zugriffsverwaltung** > **Anwender** .
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Anwender** Und konfigurieren Sie den Anwender mit den im folgenden Abschnitt genannten Richtlinien.
   Der IAM-Anwender wird erstellt.
4. Öffnen Sie den Anwender, und erstellen Sie einen Zugriffsschlüssel für einen Drittparteiservice.
5. Kopieren Sie **Zugriffsschlüssel-ID** (AWS-spezifisch) und **Geheimer Zugriffsschlüssel** (AWS-spezifisch) in eine Textdatei.
   Sie können den geheimen Zugriffsschlüssel nur einmal anzeigen, aber Sie können Schlüssel bei Bedarf löschen und erstellen.

Nächste Maßnahme

Der IAM-Anwender muss Richtlinien für die Agent-Discovery und die Ausführungsüberwachung konfigurieren.

1. Konfigurieren Sie ein IAM für die Agent-Discovery
2. Konfigurieren Sie eine IAM-Richtlinie für die Ausführungsüberwachung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein IAM für die Agent-Discovery

Konfigurieren von IAM-Richtlinienaktionsberechtigungen, die für die Agent-Discovery und den Integrationsanwenderzugriff in AWS erforderlich sind, um grundlegende agentische Daten zu lesen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

AWS stellt standardmäßig die Mindestanzahl der angegebenen Richtlinien bereit:

- AmazonBedrockReadOnly
- CloudWatchReadOnlyAccess

Die Mindestberechtigungen für Richtlinienaktionen, die der Integrationsanwender in AWS benötigt, um agentische Daten zu lesen:

- ListAgents
- GetAgent
- ListAgentActionsGroups
- ListAgentVersions
- GetInferenceProfile
- GetFoundationModel
- ListAgentCollaborators
- GetAgentAlias

Hinweis:

Um bestimmte Ressourcen von auszuschließen KI-Kontrollstelle, Sie können sie im Ressourcenbereich einschränken. Wählen Sie „alle“ aus, um alle Daten der agentischen AWS-Basisressourcen einzubeziehen KI-Kontrollstelle.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "bedrock:ListAgents",
        "bedrock:ListAgentVersions",
        "bedrock:ListAgentCollaborators",
        "bedrock:ListAgentActionGroups",
```

Automatische Übersetzung

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

```
            "bedrock:GetInferenceProfile",
            "bedrock:GetFoundationModel",
            "bedrock:GetAgent"
        ],
        "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie eine IAM-Richtlinie für die Ausführungsüberwachung.

Konfigurieren Sie eine IAM-Richtlinie für die Ausführungsüberwachung

Konfigurieren von IAM-Richtlinienaktionsberechtigungen, die für die Ausführungsüberwachung und den Integrationsanwenderzugriff in AWS erforderlich sind, um Nutzungsdaten von Cloudwatch-Protokollen zu lesen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Cloud-Überwachungsprotokolle:

- StartQuery
- Abrufen von QueryResults

Hinweis:
Um bestimmte Ressourcen von auszuschließen KI-Kontrollstelle, Sie können sie im Ressourcenbereich einschränken. Wählen Sie „alle“ aus, um alle CloudWatch-Protokolldaten in einzubeziehen KI-Kontrollstelle.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "logs:GetQueryResults",
        "logs:StartQuery"
```


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

```
        ],
        "Resource": "*"
      }
    ]
}
```

Weitere Informationen zum Erstellen eines Anwenders in IAM und zum Bereitstellen des erforderlichen Zugriffs finden Sie unter Ihre Sicherheits-Anmeldeinformationen verstehen und abrufen Seite auf der AWS-Dokumentation Website.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie CloudTrail und CloudWatch in der AWS-Konsole.

Konfigurieren Sie CloudTrail und CloudWatch in der AWS-Konsole

Konfigurieren Sie CloudTrail, um Ausführungsprotokolle der Aktivitäten Ihrer Bedrock-Agents zu speichern, und konfigurieren Sie CloudWatch, um Ihre Pfadprotokolle zu überwachen und Sie zu benachrichtigen, wenn bestimmte Aktivitäten auftreten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: AWS-Administrator

Prozedur

1. Anmeldung bei https://console.aws.amazon.com
2. Wählen Sie Aus **CloudTrail** Über die Startseite der AWS-Konsole.
3. Wählen Sie Aus **Pfade** Unter Abschnitt **See** Im linken Bereich die AWS-Konsole.
   Die Seite „Pfadattribute auswählen“ wird angezeigt, um einen Pfad zu erstellen.
4. Geben Sie einen Anzeigenamen für Ihren Pfad in ein **Pfadname** Feld.
5. Um die Protokolle des Pfads zu speichern, können Sie auswählen **Erstellen Sie einen neuen S3-Bucket** Oder **Vorhandenen S3-Bucket verwenden** .
6. Wählen Sie Aus **Neu** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter dem Schlüssel „vom Kunden verwaltet von AWS KMS“ (Schlüsselverwaltungssystem), und geben Sie den AWS KMS-Alias ein.

   Stellen Sie sicher, dass sich der KMS-Schlüssel und der neu erstellte S3-Bucket in derselben Region befinden müssen.
7. Stellen Sie zum Konfigurieren von CloudWatch sicher, dass Sie auswählen **Aktiviert** Kontrollkästchen unter **Cloudwatch-Protokolle** Abschnitt.
8. Wählen Sie aus **Neu** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie ein **Name der Protokollgruppe** .
9. Wählen Sie **Weiter**.
   Die Seite Protokollereignisse auswählen wird angezeigt.
10. Wählen Sie aus **Datenereignisse** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und deaktivieren Sie das **Verwaltungsereignisse** Kontrollkästchen unter **Ereignistyp** .
11. Wählen Sie Aus **Fügen Sie den Datenereignistyp hinzu** .
12. Wählen Sie aus **Ressourcentyp** Und behalten Sie die bei **Protokollauswahlvorlage** Als **Protokollieren Sie alle Ereignisse** Für alle Ressourcentypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Ressourcentypen

- Bedrock-Sitzung
- Asynchroner Aufruf von Bedrock
- Inline-Agent Aufrufen
- Grundlegende Knowledge Base
- Grundfelsmodell
- Bedrock-Flow-Alias
- Bedrock-Agent-Alias

13. Wählen Sie **Weiter**.
    Die Seite „Überprüfen und erstellen“ wird angezeigt. Sie können alle Datenereignistypen verifizieren.
14. Wählen Sie Aus **Pfad erstellen** .

Ergebnisse

CloudTrail und CloudWatch werden in der AWS-Konsole konfiguriert. Der CloudTrail ist über CloudWatch zugänglich.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie über eine Verbindung zu AWS her ServiceNow®

Verbindung mit AWS über wird hergestellt ServiceNow Für eine Hyperscaler-Verbindung.

Es gibt zwei Verfahren für die Verbindung von AWS mit ServiceNow, Die eine Verbindung für die Erkennung und Nutzung von KI-Assets enthalten. Um diese Verfahren abzuschließen, müssen Sie die erforderlichen Teilschritte in der Reihenfolge für die Erkennung und Nutzung von KI-Assets ausführen.

- Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery von AWS
  1. Erstellen Sie einen Verbindungsalias für die Asset-Discovery für AWS
  2. Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung für die Asset-Discovery für AWS
  3. Erstellen Sie AWS-Anmeldeinformationen für die Asset-Discovery
- Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Verwendung von AWS
  1. Erstellen Sie einen Verbindungsalias zur Verwendung für AWS
  2. Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung zur Verwendung für AWS
  3. Erstellen Sie AWS-Anmeldeinformationen zur Verwendung

Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery von AWS

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen einer Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery von AWS.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „KI-Discovery“ (sn_ai_Disc) installiert ist.

- Mit GenAI-Controller-Anwendung für Now Assist.
- Mit KI-Kontrollstelle 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. Navigieren zu **Alle** > **KI-Kontrollstelle** > **Konfigurationen** > **KI-Discovery-Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Richten Sie jetzt ein** Um eine neue Verbindung zu erstellen oder wenn Verbindungsaliasse vorhanden sind, wählen Sie aus **Neu** .
   Datensatzseite der KI-Datenquelle wird erstellt.
3. Geben Sie den Verbindungsalias ein.
   Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren des Verbindungsalias finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbindungsalias für die Asset-Discovery für AWS
4. Wählen Sie die Quellkonfiguration AWS aus
5. Wählen Sie den Typ als aus **Discovery** Um KI-Assets zu erkennen.
6. Wählen Sie die Häufigkeit ausführen als aus **Täglich** , **Wöchentlich** , Oder **Monatlich** .
7. Wählen Sie aus **Tageszeit der Ausführung** .

   Die Ausführungszeit des Tages hängt von der Ausführungshäufigkeit ab.
8. Speichern Sie den Datensatz.

   Um dem Verbindungsalias Informationen über AWS hinzuzufügen, müssen Sie eine HTTP-Verbindung unter dem Verbindungsalias-Datensatz erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer HTTP-Verbindung finden Sie unter . Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung für die Asset-Discovery für AWS

   Der Verbindungsalias wurde der Setup-Seite der KI-Discovery hinzugefügt.
9. Geben Sie die HTTP-Verbindung ein, und stellen Sie sicher, dass die neu erstellte HTTP-Verbindung unter Verbindungen auf der Aliasseite für Verbindungen und Anmeldeinformationen aktiv angezeigt wird.

   Die Hyperscaler-Verbindung wird erstellt, und Sie können die Verbindung im Setup der KI-Discovery anzeigen.wenn eine Verbindung aktiv ist, wird sie basierend auf dem angegebenen Zeitplan ausgeführt. Um manuell auszuführen, wählen Sie den Verbindungsalias und dann Ausführen aus, um alle Service Desk-Mitarbeiter von AWS bis zu erkennen KI-Kontrollstelle.

   Um alle von AWS erkannten Assets anzuzeigen, können Sie sie in der Bestandsansicht KI-Assets auf der Seite „KI-Assets“ anzeigen.

Erstellen Sie einen Verbindungsalias für die Asset-Discovery für AWS

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen eines Verbindungsalias für die Asset-Discovery für AWS.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie die Suchliste des Verbindungsalias ein.
   Nach dem Öffnen zeigt die Suchliste eine Liste vorhandener Verbindungsaliasse an. Sie können einen entsprechenden Alias auswählen oder Neu auswählen, um zur neuen Datensatzseite zu navigieren.

   Eine neue Datensatzseite für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen 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. Geben Sie den Namen ein.
3. Geben Sie den übergeordneten Alias ein: **sn_ai_Disc_Amazon_bedrock_for_AICT**
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Verbindungsalias ist konfiguriert.

Nächste Maßnahme
Kehren Sie zu Schritt 3 zurück Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery von AWS

Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung für die Asset-Discovery für AWS

Verwenden KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen einer HTTP(s)-Verbindung für die Asset-Discovery für AWS.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Öffnen Sie die Datensatzseite für Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verbindungen die Option aus **Neu** Zum Erstellen einer HTTP-Verbindung.
   Eine neue Datensatzseite für HTTP-Verbindung wird erstellt.
3. Geben Sie den Namen ein.
4. Geben Sie die AWS-Anmeldeinformationen ein.

   Weitere Informationen zum Erstellen von AWS-Anmeldeinformationen finden Sie unter Erstellen Sie AWS-Anmeldeinformationen für die Asset-Discovery
5. Geben Sie die Verbindungs-url ein.
6. Geben Sie den Verbindungsalias ein.
7. Geben Sie die Attribute ein.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine neue HTTP-Verbindung wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Kehren Sie zu Schritt 9 zurück Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery von AWS

Erstellen Sie AWS-Anmeldeinformationen für die Asset-Discovery

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen von AWS-Anmeldeinformationen für die Asset-Discovery.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Wählen Sie die Suchliste von aus **Anmeldeinformationen** Feld.
   Die Seite „AWS-Anmeldeinformationen – neuer Datensatz“ wird angezeigt
2. Geben Sie den Namen 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.

3. Geben Sie die Zugriffsschlüssel-ID ein.
4. Geben Sie den geheimen Zugriffsschlüssel ein.
5. Geben Sie den Authentifizierungsalgorithmus ein: **Amazon-Bedrock-Algorithmus für AICT** .
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die AWS-Anmeldeinformationen werden erstellt

Nächste Maßnahme

Kehren Sie zu Schritt 3 zurück Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung für die Asset-Discovery für AWS

Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Verwendung von AWS

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen einer Hyperscaler-Verbindung für die Verwendung von AWS.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „KI-Discovery“ (sn_ai_Disc) installiert ist.

- Mit GenAI-Controller-Anwendung für Now Assist.
- Mit KI-Kontrollstelle Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Kontrollstelle** > **Konfigurationen** > **KI-Discovery-Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Richten Sie jetzt ein** Um eine neue Verbindung zu erstellen oder wenn Verbindungsaliasse vorhanden sind, wählen Sie aus **Neu** .
   Datensatzseite der KI-Datenquelle wird erstellt.
3. Geben Sie den Verbindungsalias ein.
   Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren des Verbindungsalias finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbindungsalias für die Asset-Discovery für AWS
4. Wählen Sie die Quellkonfiguration AWS aus
5. Wählen Sie den Typ als aus **Nutzung** Dient zum Laden von Nutzungsdaten der KI-Assets.
6. Wählen Sie die Ausführungshäufigkeit als täglich, Wöchentlich oder monatlich aus.
7. Wählen Sie aus **Tageszeit der Ausführung** .

   Die Ausführungszeit des Tages hängt von der Ausführungshäufigkeit ab.
8. Speichern Sie den Datensatz.

   Um dem Verbindungsalias Informationen über AWS hinzuzufügen, müssen Sie eine HTTP-Verbindung unter dem Verbindungsalias-Datensatz erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer HTTP-Verbindung finden Sie unter . Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung für die Asset-Discovery für AWS

   Der Verbindungsalias wurde der Setup-Seite der KI-Discovery hinzugefügt.
9. Geben Sie die HTTP-Verbindung ein, und stellen Sie sicher, dass die neu erstellte HTTP-Verbindung unter Verbindungen auf der Aliasseite für Verbindungen und Anmeldeinformationen aktiv 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.

Die Hyperscaler-Verbindung wird erstellt, und Sie können die Verbindung im Setup der KI-Discovery anzeigen.wenn eine Verbindung aktiv ist, wird sie basierend auf dem angegebenen Zeitplan ausgeführt. Um manuell auszuführen, wählen Sie den Verbindungsalias und dann Ausführen aus, um alle Nutzungsdaten der Assets von AWS nach zu laden KI-Kontrollstelle.

Informationen zum Anzeigen der Nutzungsdaten der Assets finden Sie auf der Setup-Seite der KI-Discovery sowie den Verbindungsaliastyp und die Anzahl der Assets.

Erstellen Sie einen Verbindungsalias zur Verwendung für AWS

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen eines Verbindungsalias zur Verwendung für AWS

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie die Suchliste des Verbindungsalias ein.
   Nach dem Öffnen zeigt die Suchliste eine Liste vorhandener Verbindungsaliasse an. Sie können einen entsprechenden Alias auswählen oder Neu auswählen, um zur neuen Datensatzseite zu navigieren.

   Eine neue Datensatzseite für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird angezeigt.
2. Geben Sie den Namen ein.
3. Geben Sie den übergeordneten Alias ein: sn_ai_Disc_Amazon_Cloudwatch_for_AICT
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Verbindungsalias ist konfiguriert.

Nächste Maßnahme
Kehren Sie zu Schritt 3 zurück Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Asset-Discovery von AWS

Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung zur Verwendung für AWS

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen einer HTTP-Verbindung zur Verwendung für AWS.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datensatzseite für Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verbindungen die Option aus **Neu** Zum Erstellen einer HTTP-Verbindung.
   Eine neue Datensatzseite für HTTP-Verbindung wird erstellt.
3. Geben Sie den Namen ein.
4. Geben Sie die AWS-Anmeldeinformationen ein.
   Weitere Informationen zum Erstellen von AWS-Anmeldeinformationen zur Verwendung finden Sie unter Erstellen Sie AWS-Anmeldeinformationen zur Verwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Geben Sie die Verbindungs-url ein.
6. Geben Sie den Verbindungsalias ein.
7. Geben Sie die Namen der Cloudwatch-Protokollgruppe ein.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Eine neue HTTP-Verbindung wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Kehren Sie zu Schritt 9 zurück Erstellen Sie eine Hyperscaler-Verbindung für die Verwendung von AWS

Erstellen Sie AWS-Anmeldeinformationen zur Verwendung

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich zum Erstellen von AWS-Anmeldeinformationen zur Verwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie die Suchliste von aus **Anmeldeinformationen** Feld.
   Die Seite „AWS-Anmeldeinformationen – neuer Datensatz“ wird angezeigt
2. Geben Sie den Namen ein.
3. Geben Sie die Zugriffsschlüssel-ID ein.
4. Geben Sie den geheimen Zugriffsschlüssel ein.
5. Geben Sie den Authentifizierungsalgorithmus ein: **Amazon CloudWatch-Algorithmus für AICT** .
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die AWS-Anmeldeinformationen werden erstellt.

Nächste Maßnahme
Kehren Sie zu Schritt 3 zurück Erstellen Sie eine HTTP(s)-Verbindung zur Verwendung für AWS

Erkunden Sie die Konfiguration von Drittanbieter-LLMS und Datenweiterleitung

Erkunden Sie die Konfiguration von LLMS und SLMS von Drittparteien in KI-Kontrollstelle Mit Datenweiterleitungskonfiguration.

Konfiguration – Übersicht

Bei der Konfiguration von LLMS sind je nach Datenweiterleitung und Region einige Szenarien zu berücksichtigen.

APJC-Region

Die Konfiguration der Datenweiterleitung ist sowohl für regionale als auch für globale Weiterleitung verfügbar. Alle zulässigen Anbieter sind sichtbar, und Sie können Einstellungen für die Datenweiterleitung bearbeiten

Regulierte Märkte

Die Konfiguration der Datenweiterleitung ist nicht verfügbar, und die Liste der zulässigen Anbieter ist beschränkt. Sie können den zulässigen Anbieter nur in einem schreibgeschützten Format 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.

AMS- und EMEA-Regionen

LLMS befolgen regionale Datenweiterleitungskonfigurationen, da es keine globale Weiterleitungsoption gibt und Sie alle zulässigen Anbieter anzeigen können.

Durch die Aktivierung von Fallback können KI-Systeme, die von Ihren genehmigten Anbietern unterstützt werden, aktiv bleiben, indem sie ihre Standardanbieter verwenden. Durch die manuelle Deaktivierung von Fallback wird sichergestellt, dass diese KI-Systeme inaktiv bleiben.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Drittanbieter-LLMS für die APJC-Region finden Sie unter Konfigurieren Sie Drittpartei-LLMS mit KI-Kontrollstelle

Wird Konfiguriert KI-Kontrollstelle Workflows

Konfigurieren Sie KI-Kontrollstelle Workflow.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivierung und Installation von KI-Kontrollstelle
2. KI-Kontrollstelle konfigurieren
3. Konfigurieren Sie die Mehrinstanz-Verwaltung für KI-Kontrollstelle

Aktivierung und Installation von KI-Kontrollstelle

Der folgende Abschnitt enthält eine Reihenfolge der Installation der Anwendungen und ihrer abhängigen Plugins.

Installationsübersicht

Wird Installiert **KI-Kontrollstelle(sn_aict)** , Die abhängigen Plugins werden in der folgenden Reihenfolge installiert:

1. KI-Kontrollstelle Core: Kombiniert KI-Assets und -Steuerungen in einem zentralen Hub, um eine umfassende Governance und Verwaltung sicherzustellen.
2. KI-Asset-Management: Die Möglichkeit, Informationen zu erfassen, Änderungen nachzuverfolgen und den Lebenszyklus von KI-Artefakten wie KI-Systemen, Modellen, Datensätzen und Hinweismeldungen zu verwalten.
3. KI-Risiko und -Compliance Management: Es handelt sich um ein umfassendes Framework, das das End-to-End-Lebenszyklusmanagement von KI-Risiken erleichtert. Es unterstützt Aktivitäten wie die Risikoklassifizierung von KI-Assets, die Zuordnung zu regulatorischen Dokumenten, die kontinuierliche Überwachung und die Richtlinieneinhaltung, um eine verantwortliche und verantwortliche KI-Nutzung sicherzustellen.
4. KI-Fallmanagement: Dieses Modul ermöglicht die Nachverfolgung, Selektierung und Lösung von Incidents oder Anfragen im Zusammenhang mit KI-Systemen. Es bietet einen strukturierten Fallverarbeitungsmechanismus für KI-Verwalter, Compliance-Beauftragte und Stakeholder, um KI-bezogene Ausnahmen, Untersuchungen und betriebliche Ereignisse effizient zu verwalten.
5. KI-Risiko und -Compliance Integration mit Control Tower: Stellt eine nahtlose Verbindung zwischen KI-Risiko und Compliance und dem her KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich. Diese Integration sorgt für einen einheitlichen Einblick in KI-Governance-Aktivitäten, sodass Anwender Risikopositionen, Compliance-Status und Fall-Workflows direkt innerhalb der Control Tower-Schnittstelle überwachen können, um eine zentrale Aufsichts-Experience zu gewährleisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. KI-Risiko und -Compliance Inhalt (optional): Bietet Kunden, die Compliance mit den geltenden Gesetzen, Vorschriften, Richtlinien und/oder Standards sicherzustellen und sicherzustellen, dass alle im Produkt bereitgestellten Inhalte korrekt und aktuell sind. Der Kunde erkennt an, dass der mit dem Produkt bereitgestellte Inhalt der Anwenderfreundlichkeit dient und es in der Verantwortung des Kunden liegt, den Inhalt nach eigenem Ermessen durch die geltenden Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und/oder Standards zu ersetzen.
7. KI-Kontrollstelle– Bietet eine zentrale, konsolidierte Ansicht aller KI-Assets in Unternehmen und ihrer Beziehungen, wodurch Organisationen eine verbesserte Integration, Governance und betriebliche Effizienz erhalten.

Anwendungsliste

Anwendung	Abhängiges Plugin
KI-Kontrollstelle Zentral	Datengrundlagenmodell (sn_cmdb_Foundation:1,1.0)
KI-Risiko und -Compliance-Verwaltung	• KI-Kontrollstelle Core (sn_ai_Governance:4,0.2) • GRC-Funktionsrollen (sn_grc_ftr_role:21.0,1) • GRC: Allgemeine Arbeitsbereichselemente (sn_grc_Workspace:21.0,4) • GRC: Richtlinien- und Compliance-Management (sn_Compliance:21.0,2) • Aktionen nach der Bewertung für intelligente Bewertungen (sn_Smart_imp_Auto:20.1,0) • GRC: Risikomanagement (sn_Risk:21.0,2) • Bibliothek für Aufsichtsbehörden (sn_reg_body_mgmt:21.0,0) • Kern der intelligenten Bewertung (sn_Smart_asmt:21.0,1) • Intelligente Bewertung verbunden (sn_Smart_asmt_conn:21.0,1) • Designer für intelligente Bewertungen (sn_Smart_asmt_desg:21.0,3)
KI-Risiko und -Compliance Integration mit Control Tower	• KI-Fallmanagement (sn_ai_Case_mgmt:21.0,1) • KI-Risiko und -Compliance Verwaltung (sn_grc_ai_gov:21.0,1) • GRC: Erweitertes Risiko (sn_Risk_Advanced:21.0,2)
KI-Kontrollstelle	• KI-Asset-Management (sn_ai_Asset_mgmt: 2,0.0) • KI-Kontrollstelle Core (sn_ai_Governance:4,0.2)

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

Anwendungsliste (Fortsetzung)

Anwendung	Abhängiges Plugin
	• KI-Risiko und -Compliance Integration mit Control Tower (sn_grc_ai_irm_intg:21.0,1) • Interaktions-Dashboard für KI-Kontrollstelle(sn_ai_Engagement:2,1.6) • Wert-Dashboard für KI-Kontrollstelle(sn_ai_value:2,1.6) • KI-Discovery (sn_ai_Disc:1,0.4)

Wichtig:
Die Registerkarte „KI-Strategie“ in KI-Kontrollstelle Ist nur mit der SPM Professional-Lizenz verfügbar.

Hinweis:
Mit Controller für generative KI (sn_generative.ai 11.0,9), KI-Kontrollstelle Für Now Assist1,01 wird automatisch installiert.

Wenn die abhängigen Plugins aktiv sind, können Sie nach suchen KI-Kontrollstelle Anwendung im ServiceNow Store und Laden Sie die Anwendung herunter, falls verfügbar.

Weitere Informationen zum Herunterladen von Anwendungen aus dem ServiceNow Store finden Sie unter Laden Sie eine beliebige Anwendung aus ServiceNow herunter

KI-Kontrollstelle konfigurieren

Konfigurieren von KI-Kontrollstelle Für Now Assist aus dem **Konfigurationen** Seite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: KI-Steward [sn_ai_Governance.ai_Steward]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurationen** Zeigen Sie in an KI-Kontrollstelle.
2. Erweitern Sie **Daten** Und wählen Sie aus **Aktivieren** Unter **Datenfreigabe** .
   Um anzuzeigen **Daten** Abschnitt bestätigen, dass das Plugin „Generative KI-Controller“ installiert ist.
   Die **Aktivieren** Option ist standardmäßig aktiviert.

   Hinweis:
   Die Deaktivierung der Datenfreigabe kann nur von Ihrem Account Executive oder dem rückgängig gemacht werden Now Support Team.

   Weitere Informationen zur Datenfreigabe finden Sie im Abschnitt häufig gestellte Fragen (häufig gestellte Fragen) auf der Seite „Datenfreigabe“.

   Weitere Informationen zu Daten finden Sie unter Daten
3. Wählen Sie Aus **Steuerungen** Und aktivieren Sie **Playbooks automatisch auslösen** Option.
   Die **Playbooks automatisch auslösen** Option ist standardmäßig inaktiv.
   Aktivieren von **Playbooks automatisch auslösen** Und das Hinzufügen eines KI-Assets zu dieser Umgebung löst automatisch Genehmigungsanforderungen 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:
Wenn die Playbooks automatisch auslösen nicht aktiviert sind, werden die Genehmigungsanforderungen nicht automatisch generiert. Der Asset-Manager kann sie jedoch manuell initiieren.

Verifizieren Sie, dass über vorhanden ist **Playbooks automatisch auslösen** Option in Ihrer Produktionsumgebung aktiviert.

Für weitere Informationen zu Steuerungen auf KI-Kontrollstelle, Siehe Steuerungen

Ergebnisse
Die KI-Kontrollstelle Ist konfiguriert.

Konfigurieren Sie die Mehrinstanz-Verwaltung für KI-Kontrollstelle

Konfigurieren der Mehrinstanz-Verwaltung für KI-Kontrollstelle.

Vorbereitungen
Hinweis:
Die Funktion ist ab dem Yokohama-Release verfügbar.

Diese Funktion wird in Government Community Cloud (GCC) und lokalen Instanzen nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: KI-Steward [sn_ai_Governance.ai_Steward]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „com.Glide.mif.mtls“ aktiv ist. Wenn es nicht aktiv ist, installieren Sie das Plugin „com.Glide.mif.mtls“, indem Sie eine Supportanfrage mit Now Support für MIF-Funktionen senden.

Prozedur
1. Melden Sie sich bei allen Subprods an, und wählen Sie Ihre (verwaltete) Prod-Instanz als Manager für aus KI-Kontrollstelle Anwendung.
2. Um den ersten Schritt zu überprüfen, melden Sie sich bei der Prod-Instanz an, und navigieren Sie auf der Seite „Multi-Instanz-Setup“ zur Registerkarte „verwaltete Instanzen“, um alle (verwalteten) Subprods-Instanzen anzuzeigen.

Ergebnisse
Die Mehrinstanz-Verwaltung ist für konfiguriert KI-Kontrollstelle.

Weitere Informationen zur Trust-Konfiguration und zur Trust-Konfigurationsverwaltung finden Sie unter Cross-instance application trust configuration

Weitere Informationen zum Synchronisierungsprozess für KI-Assets finden Sie unter Mehrinstanz-Setup Abschnitt unter Erkunden von KI-Kontrollstelle Konfigurationen.

Konfigurieren Sie Drittpartei-LLMS mit KI-Kontrollstelle

Verwenden Sie KI-Kontrollstelle Dient zum Konfigurieren großer Sprachmodelle von Drittparteien (Large Language Models, LLMS) basierend auf der Datenweiterleitungskonfiguration für die APJC-Region mithilfe des Abschnitts „KI-Modellanbieter“. .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: KI-Steward [sn_ai_Governance.ai_Steward]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Kontrollstelle** > **Konfigurationen** > **Steuerungen** > **KI-Modellanbieter**an.
2. Wählen Sie **Bearbeiten**.

   Sie können KI-Modellanforderungen über diese Arten von Datenweiterleitungskonfigurationen konfigurieren:

   a. Regional

   b. Global
3. Konfigurieren Sie LLMS über regionale Datenweiterleitung.

   a. Wählen Sie Aus **Regional** .
   Alle zulässigen Modellanbieter werden angezeigt:

   - Now LLM-Service
   - AWS Claude
   - Azure OpenAI

   b. Wählen Sie die Modellanbieter gemäß Ihren Organisationsrichtlinien aus.
   Wenn Azure OpenAI ausgewählt ist, werden Sie aufgefordert, Spillover zuzulassen, wodurch der Datenverkehr an die globale Datenweiterleitung weitergeleitet wird.

   c. Lassen Sie das Überlaufen zu, indem Sie auswählen **Ja** .

   d. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Zustimmungsanforderung zur Bestätigung der Datenweiterleitung wird angezeigt, um Sie zu informieren, die Einwilligung zu erteilen.

   e. Wählen Sie Aus **Stimmen Sie zu, und fahren Sie fort** .

   f. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Drittpartei-LLMS sind mit der Konfiguration „regionale Datenweiterleitung“ für die APJC-Region konfiguriert.
4. Konfigurieren Sie LLMS über die globale Datenweiterleitung.

   a. Wählen Sie **Global** aus.
   Alle zulässigen Modellanbieter werden angezeigt:

   - AWS Claude
   - Azure OpenAI
   - Google Gemini
   - Now LLM-Service

   Hinweis:
   Wenn Sie die globale Datenweiterleitung auswählen, wird Ihr Datenverarbeitungsstandort an ein globales Rechenzentrum umgeleitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie alle Modellanbieter aus.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Drittpartei-LLMS werden mit der Konfiguration „Globale Datenweiterleitung“ für die APJC-Region konfiguriert.

Weitere Informationen zu Datenweiterleitung, Fallback und Spillover finden Sie unter KI-Modellanbieter

Weitere Informationen zu Szenarien für die Konfiguration von Drittanbieter-LLMS für regulierte Märkte und AMS- und EMEA-Regionen finden Sie unter Erkunden Sie die Konfiguration von Drittanbieter-LLMS und Datenweiterleitung

KI-Kontrollstelle verwenden

Verwenden KI-Kontrollstelle Zum Erstellen von Governance-Workflows.

Erstellen Sie einen KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow

Erstellen Sie einen KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow für Now Assist Genehmigungen zum Genehmigen oder Ablehnen eines Assets. Das Playbook „Genehmigung“ gilt nur, wenn Now Assist ohne vorhanden ist KI-Kontrollstelle.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow für Now Assist Genehmigungen werden nicht manuell erstellt. Sie werden automatisch ausgelöst, wenn eine Genehmigungsanforderung erstellt wird, während der Genehmigungsauftrag aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: KI-Steward [sn_ai_Governance_ai_Steward]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Von KI-Kontrollstelle, Öffnen Sie **KI-Assets** Anzeigen.
3. Navigieren Sie im Navigationsmenü der KI-Assets-Ansicht zu Now Assist **Genehmigungen** Und öffnen Sie einen Genehmigungsdatensatz.
4. Unter **Playbook** Abschnitt des Genehmigungsdatensatzes wird angezeigt Now Assist **Genehmigungen** Workflow.

   Sie können speichern **Playbook** Datensatz mit **Speichern** Option oder wählen Sie aus **Genehmigungsanforderung abbrechen** Um den Workflow während eines Schritts abzubrechen.

5. **Überprüfen Sie das Asset** – Sie können alle Details eines Assets anzeigen, das überprüft wird.
6. Wählen Sie **Weiter**.
   Der Genehmigungsstatus ändert sich, wenn der Schritt „Asset überprüfen“ als abgeschlossen markiert ist.
7. **Bewerten Sie das Asset** – KI-Stewards können die Genehmigungsaufgaben erstellen und anderen einzelnen KI-Stewards zuweisen, um die Assets zu bewerten.

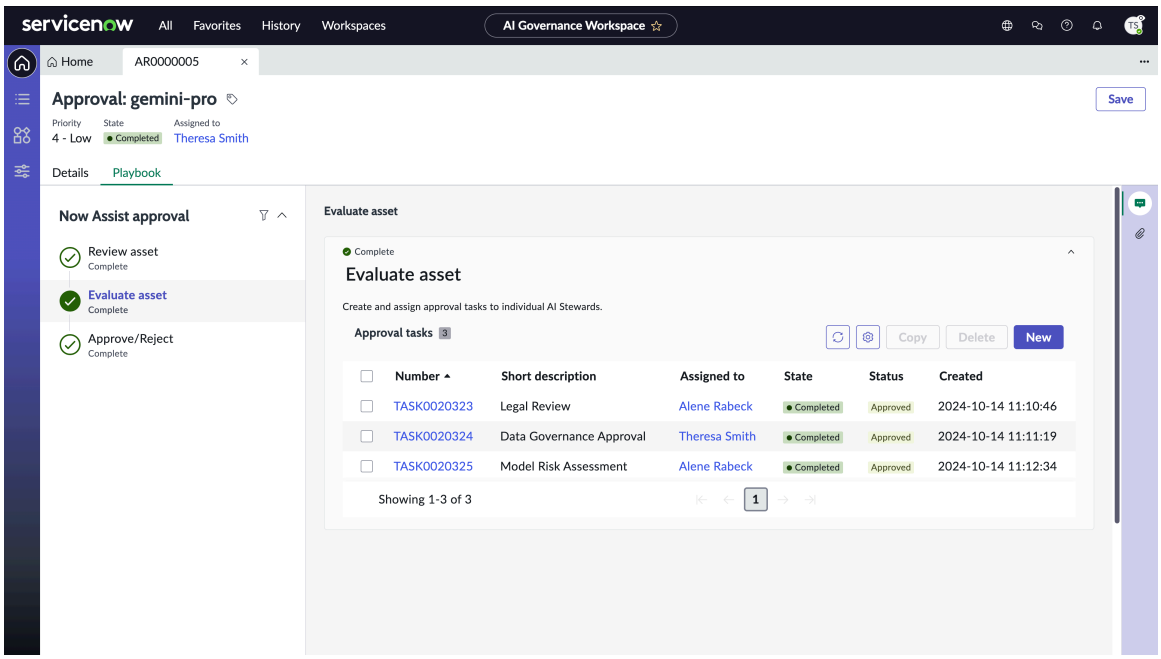
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Weitere Informationen zum Erstellen von Now Assist Genehmigungsaufgabe für die Bewertung von Assets, siehe Erstellen Sie einen Now Assist Genehmigungsaufgabe.

Hinweis:
Sie können **Kopieren** Oder **Löschen** Die Aufgaben und erstellen Sie eine Aufgabe mit **Neu** Option in der Liste „Genehmigungsaufgaben“.

8. **Genehmigung/Ablehnen** – KI-Stewards können die Risikopunktzahl aus dem Dropdown-Menü auswählen und die Abschlussnotizen eingeben, während ein Asset basierend auf der Bewertung der Aufgaben genehmigt oder abgelehnt wird.
9. Wählen Sie Aus **Ablehnen** Oder **Genehmigen Sie das Asset** Um den Workflow abzuschließen.

Die **Risikopunktzahl** Und **Abschlussnotizen** Kann nach nicht geändert werden **Genehmigen/Ablehnen** Schritt ist als abgeschlossen markiert.



Erstellen Sie einen Now Assist Genehmigungsaufgabe

Erstellen Sie einen Now Assist Genehmigungsaufgabe zum Auswerten der Assets. Die Now Assist Die Genehmigungsaufgabe ist eine Unteraufgabe einer Genehmigungsanforderung, bei der Sie Genehmigungen von anderen Organisationen oder Entitäten benötigen, z. B. rechtliche Überprüfung, Sicherheitsprüfung, Datenüberprüfung, Piraterie-Überprüfung usw.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Assist **Genehmigungen** Und öffnen Sie einen Genehmigungsdatensatz.
2. Unter **Playbook** Bestätigen Sie, dass **Überprüfen Sie das Asset** Schritt ist als abgeschlossen markiert.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Aufgabe** Unter **Bewerten Sie das Asset** .
   Eine neue Genehmigungsaufgabe wird erstellt. Die Felder „Aufgabennummer“ und „Aufgabentyp“ werden automatisch ausgefüllt.
4. Geben Sie ein **Kurzbeschreibung** , **Beschreibung** , **Fälligkeitsdatum** , Und **Abschlussnotizen** .
5. Wählen Sie aus **Priorität** , **Status** , Und **Status** Der Aufgabe aus dem Dropdown-Menü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein, und suchen Sie nach **Zugewiesen an** Und **Übergeordneter Genehmigungsdatensatz** .
   Die **Übergeordneter Genehmigungsdatensatz** Wird automatisch ausgefüllt und wird im schreibgeschützten Modus angezeigt.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   A Now Assist Genehmigungsaufgabe einer Genehmigungsanforderung wird erstellt.

KI-Assets werden erstellt

Sie können KI-Assets erstellen, um die Lebenszyklen Ihrer KI-Systeme, KI-Modelle, Prompts und Datensätze nachzuverfolgen und zu verwalten.

Erstellen Sie KI-System-Assets

Erstellen Sie KI-Assets, um die Lebenszyklen Ihrer KI-Systeme nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ai_Governance_ai_Steward oder sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein KI-System ist ein Softwareartefakt, das KI- und ML-Fähigkeiten (maschinelles Lernen) bietet, um Ausgaben zu generieren, z. B. Vorhersagen, Inhalte, Empfehlungen und Entscheidungen. mit unterschiedlichen Ebenen der Autonomie. Jedes KI-System kann einem oder mehreren KI-Modellen zugeordnet werden, die auch einem oder mehreren Hinweismeldungen und Datensätzen zugeordnet werden können. Mit diesen KI-Modellen, Hinweismeldungen und Datensätzen kann das KI-System Daten verarbeiten und komplexe Probleme mit wenig bis keinem menschlichen Eingriff lösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Öffnen Sie im KI Control Tower die Ansicht KI-Assets.
3. Navigieren Sie im Navigationsmenü der KI-Assets-Ansicht zu **KI-Asset-Bestand** > **KI-Systeme**an.
4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein KI-System hinzu** .
5. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Details“ des Formulars „KI hinzufügen“ aus.

Detailfelder im Formular „KI-System hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des KI-Systems.
Anbieter	Personen oder Organisation, die das KI-System entwickelt haben.
Version	Version des KI-Systems.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des KI-Systems.
Dokumentation	Zusätzliche Informationen zum KI-System, z. B. die Methode zur Bewertung der Wirksamkeit des KI-Systems.
Verwaltet von	Anwender, der der Verwaltung des KI-Systems zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwender festgelegt, der das KI-System-Asset 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld kann nur bearbeitet werden, wenn Sie über die Rolle „KI-Steward“ [sn_ai_Governance_ai_Steward] verfügen. Wenn Sie über die Rolle „KI-Asset-Besitzer“ [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner] verfügen, ist dieses Feld schreibgeschützt.
Status	Status des KI-Systems. Die Optionen sind **Entwurf** Und **Bereitgestellt** .
Lizenzdetails	Lizenz, die Sie für das KI-System verwenden.
Asset-Typ	Typ der KI, die Ihr KI-System ist. Die Optionen sind **Generative KI** Und **Klassische KI** .
Abteilung	Abteilung, zu der das KI-System gehört.
Unterstützte Standorte	Standorte, an denen das KI-System unterstützt wird.

6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Geben Sie im Abschnitt zugehörige Assets des Formulars „KI-System hinzufügen“ die KI-Modelle, Datensätze und Prompts an, die dem KI-System zugeordnet sind.
   - Um ein KI-Modell anzugeben, das dem KI-System zugeordnet ist, suchen Sie nach dem Modell, und wählen Sie es aus **KI-Modelle** Feld. Sie können mehr als ein Modell angeben.
   - Um einen Datensatz anzugeben, der dem KI-System zugeordnet ist, suchen Sie nach dem Datensatz, und wählen Sie ihn aus **Auswertungsdatensätze** Feld. Sie können mehr als einen Datensatz angeben.
   - Um einen Prompt anzugeben, der dem KI-System zugeordnet ist, suchen Sie nach dem Prompt, und wählen Sie ihn aus **KI-Aufforderungen** Feld. Sie können mehr als einen Prompt angeben.

   Hinweis:
   Wenn ein zugehöriges KI-Modell, Datensatz oder Prompt nicht verfügbar ist, können Sie es hinzufügen, indem Sie auswählen **Fügen Sie neu hinzu** Und befolgen Sie dann die Schritte in Erstellen Sie KI-Modell-Assets, Erstellen Sie Datensatz-Assets, Oder Erstellen Sie Prompt-Assets.
8. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.

   Hinweis:
   Wenn Sie nicht bereit sind, das KI-System zur Überprüfung zu übermitteln, wählen Sie aus **Speichern** Stattdessen. Sie können sie dann bearbeiten und später zur Überprüfung übermitteln, indem Sie zu navigieren **KI-Assets** > **Lebenszyklus** > **Einarbeitung** Und wählen Sie dann das KI-System aus der Liste aus. Wenn der KI-Asset-Datensatz geöffnet wird, wählen Sie aus **Bearbeiten** Um mit der Bearbeitung der KI-Systemdetails fortzufahren.

Ergebnisse

Das KI-System wird Ihrem KI-Asset-Bestand hinzugefügt. Es geht automatisch in die Onboarding-Phase des KI-Asset-Lebenszyklus über und wird mit dem Lebenszyklusstatus „KI-Steward-Überprüfung“ 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

Anwender, denen die Rolle „KI-Steward“ (sn_ai_Governance.ai_Steward) zugewiesen ist, können den Überprüfungsprozess starten, um mit der Nachverfolgung und Verwaltung des Lebenszyklus des KI-Systems zu beginnen. Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab.

Erstellen Sie KI-Modell-Assets

Erstellen Sie KI-Assets, um die Lebenszyklen Ihrer KI-Modelle nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: KI-Steward [sn_ai_Governance_ai_Steward] oder Asset-Besitzer [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein KI-Modell ist ein Programm, das trainiert wird, um Daten zu verarbeiten und Ausgaben zu generieren, z. B. Vorhersagen, Inhalte, Empfehlungen und Entscheidungen. ohne menschliches Eingreifen. Sie können ein KI-Modell verwenden, um eine bestimmte Aufgabe auszuführen, z. B. Bilderkennung, Datenklassifizierung oder Preisvorhersage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Öffnen Sie im KI Control Tower die Ansicht KI-Assets.
3. Navigieren Sie im Navigationsmenü der KI-Assets-Ansicht zu **KI-Asset-Bestand** > **KI-Modelle**an.
4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein KI-Modell hinzu** .
5. Füllen Sie die Felder im Abschnitt Details des Formulars „KI-Modell hinzufügen“ aus.

Detailfelder im Formular „KI-Modell hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des KI-Modells.
Anbieter	Personen oder Organisation, die das KI-Modell entwickelt haben.
Version	Version des KI-Modells.
Unterstützte Sprachen	Sprachen, die vom KI-Modell unterstützt werden.
Bereitstellungsrichtlinien	Richtlinien oder Anweisungen zur Bereitstellung des KI-Modells.
Trainingsverfahren	Methode, die Sie zum Trainieren des KI-Modells verwenden.
Kontextfenster	Maximale Anzahl von Token, die das KI-Modell beim Generieren von Ausgaben verarbeiten und zurückrufen kann.
Modellgröße in MB	Größe des KI-Modells in Megabyte (MB).
Information zu Modellparametern	Interne Variablen, die das KI-Modell während des Trainings lernt, um Daten zu verarbeiten und Ausgaben zu generieren.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des KI-Modells.
Verwaltet von	Anwender, der der Verwaltung des KI-Modells zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwender festgelegt, der das KI-Modell-Asset 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld kann nur bearbeitet werden, wenn Sie über die Rolle „KI-Steward“ [sn_ai_Governance_ai_Steward] verfügen. Wenn Sie über die Rolle „KI-Asset-Besitzer“ [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner] verfügen, ist dieses Feld schreibgeschützt.
Status	Status des KI-Modells. Die Optionen sind **Entwurf** Und **Bereitgestellt** .
Lizenzdetails	Lizenz, die Sie für das KI-Modell verwenden.
Basismodell	Basismodell, auch als Grundlagenmodell oder vortrainiertes Modell bezeichnet, aus dem das KI-Modell erstellt wurde.
Abteilung	Abteilung, zu der das KI-Modell gehört.
Unterstützte Standorte	Standorte, an denen das KI-Modell unterstützt wird.
Modellkarte	Kurzes Dokument, das wichtige Informationen zum KI-Modell beschreibt, einschließlich Kontext, beabsichtigter Verwendung, Trainingsdaten und Einschränkungen des Modells.
Information zu Modellgewichtungen	Numerische Parameter, die definieren, wie das KI-Modell während des Trainings lernt, damit es mehr gewünschte Ausgaben generieren kann.
Erforderliche Infrastruktur	Integrierte Software- und Hardwarekomponenten, die für die Entwicklung, Bereitstellung und Verwaltung des KI-Modells erforderlich sind.
Bericht zu Auswertungsmetriken	Bericht, der Daten für die Metriken bereitstellt, die Sie zur Bewertung der Effektivität des KI-Modells verwenden.

6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Geben Sie im Abschnitt zugehörige Assets des Formulars „KI-Modell hinzufügen“ die Datensätze und Aufforderungen an, die dem Modell zugeordnet sind.
   - Um einen Datensatz anzugeben, der dem KI-Modell zugeordnet ist, suchen Sie nach dem Datensatz, und wählen Sie ihn aus **Auswertungsdatensätze** Feld. Sie können mehr als einen Datensatz angeben.
   - Um einen Prompt anzugeben, der dem KI-Modell zugeordnet ist, suchen Sie nach dem Prompt, und wählen Sie ihn aus **KI-Aufforderungen** Feld. Sie können mehr als einen Prompt angeben.

   Hinweis:
   Wenn ein zugeordneter Datensatz oder Prompt nicht verfügbar ist, können Sie ihn hinzufügen, indem Sie auswählen **Fügen Sie neu hinzu** Und befolgen Sie dann die Schritte in Erstellen Sie Datensatz-Assets Oder Erstellen Sie Prompt-Assets.
8. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.

   Hinweis:
   Wenn Sie nicht bereit sind, das KI-Modell zur Überprüfung zu übermitteln, wählen Sie aus **Speichern** Stattdessen. Sie können sie dann bearbeiten und später zur Überprüfung übermitteln, indem Sie zu navigieren **KI-Assets** > **Lebenszyklus** > **Einarbeitung** Und wählen Sie dann das KI-Modell aus der Liste aus. Wenn der KI-Asset-Datensatz geöffnet wird, wählen Sie aus **Bearbeiten** Um mit der Bearbeitung der KI-Modelldetails 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.

Ergebnisse
Das KI-Modell wird Ihrem KI-Asset-Bestand hinzugefügt. Es geht automatisch in die Onboarding-Phase des KI-Asset-Lebenszyklus über und wird mit dem Lebenszyklusstatus „KI-Steward-Überprüfung“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Anwender, denen die Rolle „KI-Steward“ (sn_ai_Governance.ai_Steward) zugewiesen ist, können den Überprüfungsprozess starten, um mit der Nachverfolgung und Verwaltung des Lebenszyklus des KI-Modells zu beginnen. Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab.

Erstellen Sie Prompt-Assets

Erstellen Sie KI-Assets, um die Lebenszyklen Ihrer Hinweismeldungen nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: KI-Steward [sn_ai_Governance_ai_Steward] oder Asset-Besitzer [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Prompt ist die Eingabe, die Sie KI-Modellen bereitstellen, um bestimmte Antworten oder Ausgaben hervorzurufen. Je detaillierter und beschreibender ein Prompt ist, desto höher ist die Qualität der Antwort oder Ausgabe. Beispiele für Hinweismeldungen sind Anweisungen, Fragen und Befehle.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Öffnen Sie im KI Control Tower die Ansicht KI-Assets.
3. Navigieren Sie im Navigationsmenü der KI-Assets-Ansicht zu **KI-Asset-Bestand** > **Prompts**an.
4. Wählen Sie Aus **Prompt hinzufügen** .
5. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Details“ des Formulars „Eingabeaufforderung hinzufügen“ aus.

Detailfelder im Formular „Eingabeaufforderung hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Prompts.
Anbieter	Personen oder Organisation, die den Prompt entwickelt haben.
Version	Version des Prompts.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Prompts.
Dokumentation	Zusätzliche Informationen zum Prompt, z. B. die Methode, mit der die Genauigkeit und Qualität von KI-Modellantworten basierend auf der angegebenen Eingabe bewertet wird.
Verwaltet von	Anwender, der der Verwaltung des Prompts zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwender festgelegt, der das Prompt-Asset erstellt. **Hinweis:** Dieses Feld kann nur bearbeitet werden, wenn Sie über die Rolle „KI-Steward“ [sn_ai_Governance_ai_Steward] verfügen. Wenn Sie über die Rolle „KI-Asset-Besitzer“ [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner] verfügen, ist dieses Feld schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Status	Status des Prompts. Die Optionen sind **Entwurf** Und **Bereitgestellt** .
Prompt-Informationen	Eingabe, die Sie KI-Modellen bereitstellen möchten.

6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Geben Sie im Abschnitt „zugehörige Assets“ des Formulars „Eingabeaufforderung hinzufügen“ die KI-Modelle an, die dem Prompt zugeordnet sind, indem Sie nach jedem Modell suchen und sie aus auswählen **KI-Modell** Feld.
   Sie können mehr als ein Modell angeben.

   Hinweis:
   Wenn ein zugehöriges KI-Modell nicht verfügbar ist, können Sie es hinzufügen, indem Sie auswählen **Fügen Sie neu hinzu** Und befolgen Sie dann die Schritte in Erstellen Sie KI-Modell-Assets.

8. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.

   Hinweis:
   Wenn Sie nicht bereit sind, den Prompt zur Überprüfung zu übermitteln, wählen Sie aus **Speichern** Stattdessen. Sie können sie dann bearbeiten und später zur Überprüfung übermitteln, indem Sie zu navigieren **KI-Assets** > **Lebenszyklus** > **Einarbeitung** Und wählen Sie dann die Eingabeaufforderung aus der Liste aus. Wenn der KI-Asset-Datensatz geöffnet wird, wählen Sie aus **Bearbeiten** Um mit der Bearbeitung der Prompt-Details fortzufahren.

Ergebnisse
Die Eingabeaufforderung wird Ihrem KI-Asset-Bestand hinzugefügt. Es geht automatisch in die Onboarding-Phase des KI-Asset-Lebenszyklus über und wird mit dem Lebenszyklusstatus „KI-Steward-Überprüfung“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Anwender, denen die Rolle „KI-Steward“ (sn_ai_Governance.ai_Steward) zugewiesen ist, können den Überprüfungsprozess starten, um mit der Nachverfolgung und Verwaltung des Lebenszyklus des Prompts zu beginnen. Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab.

Erstellen Sie Datensatz-Assets

Erstellen Sie KI-Assets, um die Lebenszyklen Ihrer Datensätze nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: KI-Steward [sn_ai_Governance_ai_Steward] oder Asset-Besitzer [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Datensatz ist eine Sammlung strukturierter oder unstrukturierter Daten, die Sie zum Trainieren und Testen von KI-Modellen verwenden können. Datensätze können Ihnen helfen, die Leistung und Effizienz Ihrer KI-Modelle zu verbessern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Öffnen Sie im KI Control Tower die Ansicht KI-Assets.
3. Navigieren Sie im Navigationsmenü der KI-Assets-Ansicht zu **KI-Asset-Bestand** > **Datensätze**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.

4. Wählen Sie Aus **Datensatz hinzufügen** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Datensatz hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes.
Anbieter	Personen oder Organisation, die den Datensatz entwickelt haben.
Zulässige Nutzung	Zulässige Verwendung für den Datensatz. Sie können mehr als eine Verwendung angeben.
Version	Version des Datensatzes.
Datentyp	Typ der Daten, die der Datensatz enthält. Sie können mehr als einen Datentyp angeben.
Quelle	Quelle des Datensatzes, z. B. interne Kundendaten innerhalb einer Organisation oder öffentlich verfügbare Daten von einer Regierungsbehörde.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Datensatzes.
Verwaltet von	Anwender, der der Verwaltung des Datensatzes zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwender festgelegt, der das Datensatz-Asset erstellt. **Hinweis:** Dieses Feld kann nur bearbeitet werden, wenn Sie über die Rolle „KI-Steward“ [sn_ai_Governance_ai_Steward] verfügen. Wenn Sie über die Rolle „KI-Asset-Besitzer“ [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner] verfügen, ist dieses Feld schreibgeschützt.
Status	Status des Datensatzes. Die Optionen sind **Entwurf** Und **Bereitgestellt** .
Erstellungstyp	Methode, mit der der Datensatz erstellt wurde. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Kuratiert** : Der Datensatz wurde durch sorgfältige Auswahl, Organisation und Verfeinerung von Daten erstellt. ○ **Abgeleitet** : Der Datensatz wurde durch Verarbeitung, Umwandlung oder Kombination von Daten aus vorhandenen Datensätzen erstellt. ○ **Synthetisch** : Der Datensatz wurde mithilfe künstlicher Daten erstellt, die Echtwortdaten nachahmen.
Basisdatensätze	Basisdatensatz, aus dem der Datensatz erstellt wurde.
Abteilung	Abteilung, zu der der Datensatz gehört.
Erstellungsdatum des Datensatzes	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Datensatzes.
Datensatzkarte	Kurzes Dokument, das wichtige Informationen zum Datensatz beschreibt, einschließlich Kontext, beabsichtigter Verwendung, Einschränkungen und potenziellen Verzerrungen 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.

6. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie nicht bereit sind, den Datensatz zur Überprüfung zu übermitteln, wählen Sie aus **Speichern** Stattdessen. Sie können sie dann bearbeiten und später zur Überprüfung übermitteln, indem Sie zu navigieren **KI-Assets** > **Lebenszyklus** > **Einarbeitung** Und wählen Sie dann den Datensatz aus der Liste aus. Wenn der KI-Asset-Datensatz geöffnet wird, wählen Sie aus **Bearbeiten** Um mit der Bearbeitung der Datensatzdetails fortzufahren.

Ergebnisse
Der Datensatz wird Ihrem KI-Asset-Bestand hinzugefügt. Es geht automatisch in die Onboarding-Phase des KI-Asset-Lebenszyklus über und wird mit dem Lebenszyklusstatus „KI-Steward-Überprüfung“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Anwender, denen die Rolle „KI-Steward“ (sn_ai_Governance.ai_Steward) zugewiesen ist, können den Überprüfungsprozess starten, um mit der Nachverfolgung und Verwaltung des Lebenszyklus des Datensatzes zu beginnen. Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab.

Zeigen Sie die Lebenszyklusphase von KI-Assets an

Zeigen Sie KI-Assets basierend auf der Lebenszyklusphase von KI-Assets an, in der sie sich derzeit befinden. Verwenden Sie diese Informationen, um zu bestimmen, welche KI-Assets Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ai_Governance.ai_Steward oder sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Öffnen Sie im KI Control Tower die Ansicht KI-Assets.
3. Suchen Sie im Navigationsmenü der KI-Assets-Ansicht nach **Lebenszyklus** Abschnitt.
   Sie können auswählen **Abbrechen** Zum Abbrechen des KI-Assets.
4. Wählen Sie je nach Lebenszyklusphase, für die Sie KI-Assets anzeigen möchten, einen der folgenden Lebenszyklusabschnitte aus:
   - Um die Liste der KI-Assets anzuzeigen, die sich derzeit in der Phase „Neu“ befinden, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um die Liste der KI-Assets anzuzeigen, die sich derzeit in der Phase „Bewerten“ befinden, wählen Sie aus **Bewerten** .
   - Um die Liste der KI-Assets anzuzeigen, die sich derzeit in der Build- und Testphase befinden, wählen Sie aus **Erstellen und testen** .
   - Um die Liste der KI-Assets anzuzeigen, die sich derzeit in der Bereitstellungsphase befinden, wählen Sie aus **Bereitstellen** .
5. Wählen Sie ein KI-Asset aus, um den Prozess zur Lebenszyklusüberprüfung zu starten oder fortzusetzen, oder zeigen Sie zusätzliche Details zum Asset an.
   - Um den Prozess zur Lebenszyklusüberprüfung für das Asset zu starten oder fortzusetzen, wählen Sie aus **Lebenszyklus** Registerkarte. Siehe Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab Weitere Informationen zum Prozess zur Lebenszyklusüberprüfung.
   - Um zusätzliche Details zum Asset anzuzeigen, wählen Sie aus **Details** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Listen aller zugehörigen KI-System-, KI-Modell-, Prompt- oder Datensatz-Assets anzuzeigen, wählen Sie aus **Zugehörige Assets** Registerkarte.
- Um die Risiko- und Compliance-Situation des Assets anzuzeigen, wählen Sie aus **Risiko und Compliance** Registerkarte.
- Um Bewertungsmetriken für das Asset anzuzeigen, wählen Sie aus **KPIs und Metriken** Registerkarte.

Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklus ab

Schließen Sie den KI-Asset-Lebenszyklusprozess ab, beginnend von der Bewertung bis zur Bereitstellung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: KI-Steward [sn_ai_Governance.ai_Steward] oder Asset-Besitzer [sn_ai_Asset_mgtm.ai_Asset_ownerAI]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Von KI-Kontrollstelle, Öffnen Sie die Ansicht KI-Assets.
3. Suchen und öffnen Sie in der Ansicht KI-Assets ein Asset, das über verfügt **Lebenszyklusstatus** Als Steward-Überprüfung.
4. Initiieren Sie in der Asset-Datensatzansicht den Lebenszyklusprozess, indem Sie auswählen **Überprüfung starten** .
5. Auf der **Lebenszyklus** Wählen Sie die Registerkarte aus **Bewerten** Dient zum Erstellen von Aufgaben.

   Hinweis:
   Der KI-Steward kann Aufgaben unter manuell erstellen **Lebenszyklus** > **Bewerten** Und weisen Sie sie einem Asset-Besitzer zu. Der Asset-Besitzer oder der KI-Steward kann diese Aufgabe als abgeschlossen markieren und zur nächsten Phase wechseln.

6. Wählen Sie Aus **Erstellen und testen** Und erstellen Sie Aufgaben unter **Entwicklungsplan** Und **Bewertungen vor der Bereitstellung** Phasen.

   Hinweis:
   Ein KI-Steward kann Aufgaben in erstellen **Entwicklungsplan** Und **Bewertungen vor der Bereitstellung** Phasen, wobei die Aufgaben in beiden Phasen mit als abgeschlossen markiert werden **Abgeschlossen** Schaltfläche.

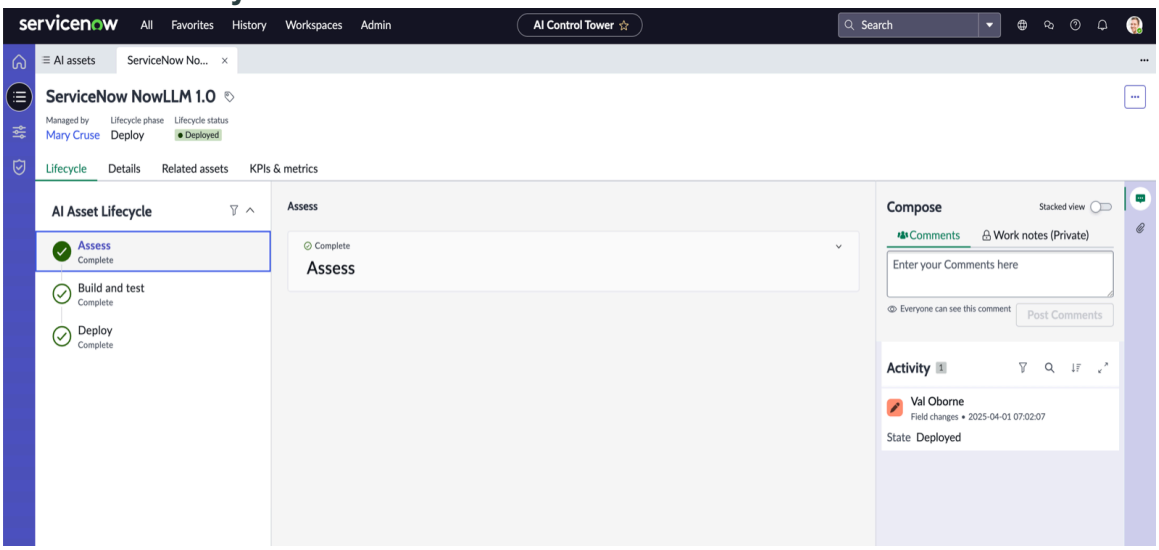
7. Wählen Sie aus, um Aufgaben zu erstellen und den Lebenszyklus von KI-Assets abzuschließen **Bereitstellen** .
   Der Asset-Besitzer kann die Aufgabe als abgeschlossen markieren.

Ergebnisse

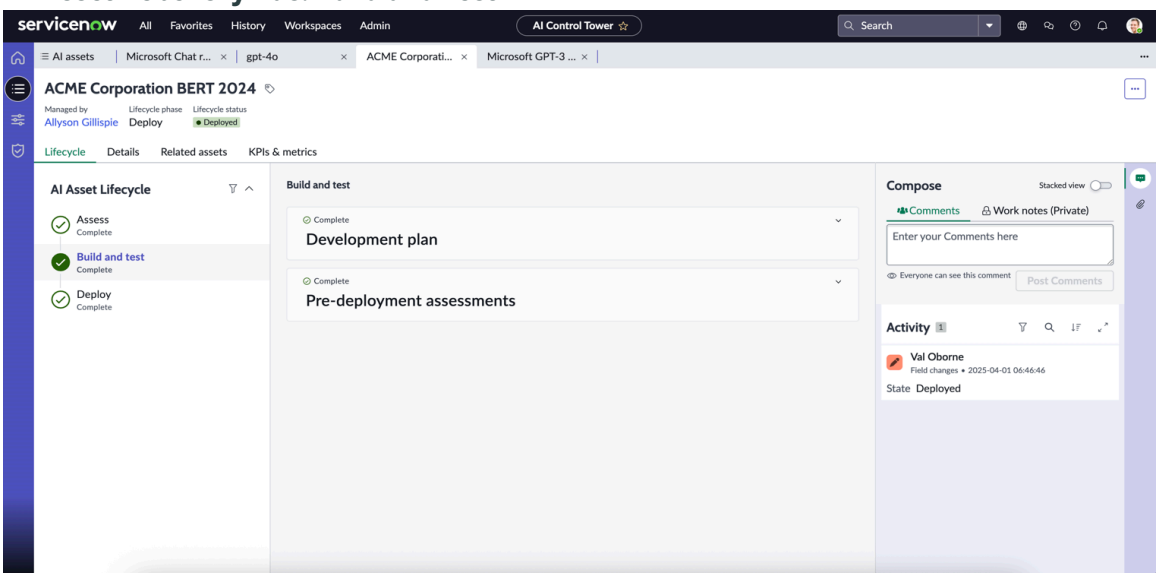
Der Lebenszyklusstatus eines KI-Assets wird bereitgestellt und abgeschlossen.

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

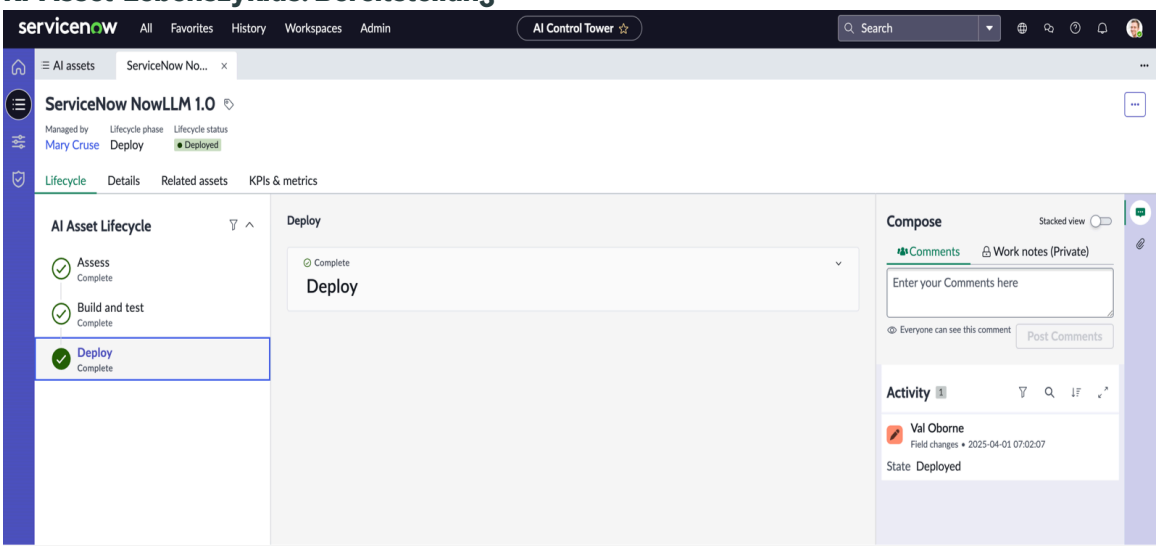
KI-Asset-Lebenszyklus: Bewerten



KI-Asset-Lebenszyklus: Build und Test



KI-Asset-Lebenszyklus: Bereitstellung



Automatische Übersetzung

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

Dient zum Verwalten des Genehmigungs-Workflows für ServiceNow® KI, siehe Erstellen Sie einen KI-Kontrollstelle Playbook-Workflow.

Mithilfe von Wertvorlagen

Verwenden Sie Wertvorlagen, um den Wert Ihrer KI-Systeme und -Modelle zu definieren, zu berechnen und nachzuverfolgen.

Wertvorlagen bieten ein einheitliches und strukturiertes Framework zum Definieren, Berechnen und Nachverfolgen des Werts Ihrer KI-Assets. Sie können Werte basierend auf Personas und Formeln mithilfe anpassbarer Vorlagen definieren.

Wertvorlagen bieten die folgenden Vorteile.

- Transparenz: Bietet Einblick, wie der Wert für ein KI-Asset bestimmt wird.
- Anpassung: Unterstützt verschiedene Persona-gesteuerte und formelbasierte Definitionen.

Derzeit werden Wertvorlagen für Kompetenzen, KI-Agents und KI-Anwendungsfälle unterstützt. Eine Wertvorlage wird einem Asset zugewiesen, wenn ein Kompetenz-, KI-Agent- oder KI-Anwendungsfall aktiviert und als Asset im System bereitgestellt wird. In der folgenden Tabelle sind die Standardwertvorlagen aufgeführt.

Standardwertvorlagen

KI-Asset	Standardwertvorlage
ServiceNow Kompetenz	Tägliche Kompetenzausführungen x durchschnittliche Assists x 50 %
ServiceNow KI-Agent	Tägliche Ausführungen von Service Desk-Mitarbeitern x Durchschnittliche Assists x 50 %
AWS KI-Agent	Anzahl der Aufrufe x 15 Minuten x 50 %
ServiceNow KI-Anwendungsfall	Anzahl der Aufrufe x durchschnittliche Assists x 50 %

Fügen Sie eine Wertvorlage hinzu

Fügen Sie eine Wertvorlage hinzu, um den von einem KI-Asset bereitgestellten Wert zu definieren, zu berechnen und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

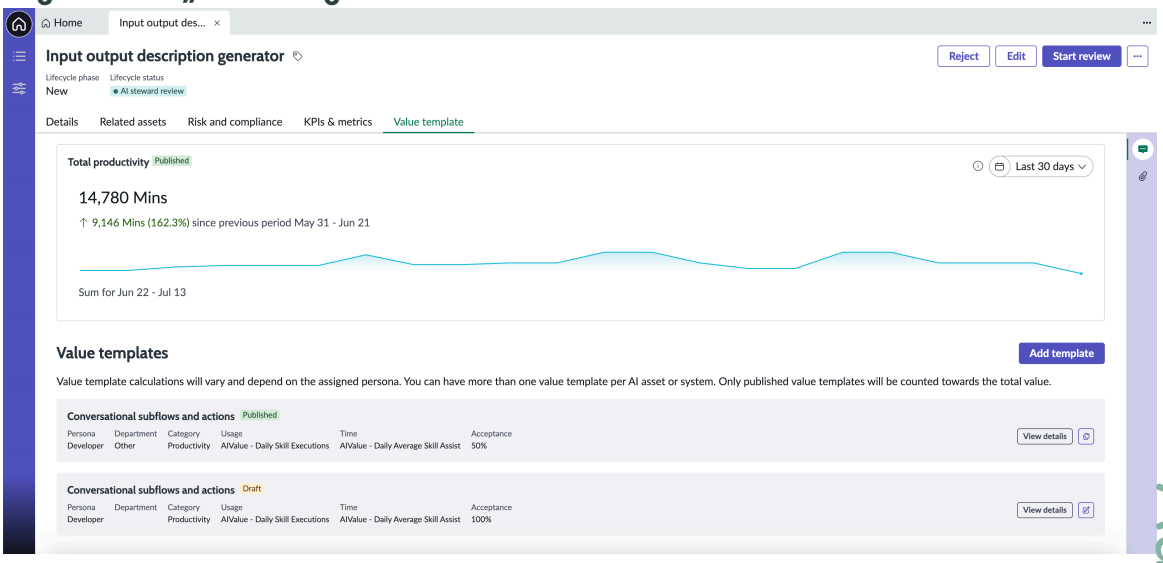
Erforderliche Rolle: [sn_ai_Governance_ai_Steward]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Wählen Sie aus **KI-Asset-Bestand** Registerkarte und navigieren Sie zu dem Asset, dem Sie eine Wertvorlage zuweisen möchten.
3. In **Wertvorlage** Wählen Sie die Registerkarte aus **Fügen Sie eine Vorlage 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.

Registerkarte „Wertvorlage“



4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wertvorlage hinzufügen“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Wertvorlage hinzufügen“.

5. Wählen Sie Aus **Als Entwurf speichern** .

6. Validieren und testen Sie die Formel anhand des verfügbaren Datensatzes, indem Sie auswählen **Validieren und berechnen Sie die Ausgabe** .
   Sie können die Werte ändern und die Formel validieren, bis Sie mit der Ausgabe zufrieden sind. Nach dem Initiieren des Tests für eine Wertvorlage müssen Sie möglicherweise bis zu 10 Minuten auf Tests derselben Instanz oder 30 Minuten auf instanzübergreifende Tests warten. Während dieser Zeit können Sie die Vorlage nicht zum Testen bearbeiten oder erneut senden, Sie können jedoch mit anderen Vorlagen arbeiten.

7. Wenn Sie mit der Ausgabe zufrieden sind, veröffentlichen Sie die Vorlage, indem Sie auswählen **Veröffentlichen** .
   Wenn eine Wertvorlage veröffentlicht wird, wird sie in allen Instanzen geändert, und nachfolgende Berechnungen basieren auf der neuen Vorlage.

Bearbeiten Sie eine Wertvorlage

Bearbeiten Sie eine Wertvorlage, um zu aktualisieren, wie der Wert für KI-Assets berechnet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: [sn_ai_Governance_ai_Steward]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **KI-Kontrollstelle**an.

2. Wählen Sie aus **KI-Asset-Bestand** Registerkarte und navigieren Sie zu dem Asset, für das Sie die Wertvorlage bearbeiten möchten.

3. In **Wertvorlage** Wählen Sie die Registerkarte aus **Duplikat** .
   Eine neue Registerkarte mit denselben Details wie die ursprüngliche Vorlage wird geöffnet, die Sie bearbeiten können.

4. Bearbeiten Sie die Wertvorlage entsprechend Ihren Anforderungen.

5. Wählen Sie Aus **Als Entwurf 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.

6. Validieren und testen Sie die Formel anhand des verfügbaren Datensatzes, indem Sie auswählen **Validieren und berechnen Sie die Ausgabe** .
   Sie können eine Vorschau der Berechnungen der letzten 30 Tage mithilfe der neuen Vorlage anzeigen, bevor Sie sie veröffentlichen. Mit dieser Funktionalität können Sie die Auswirkungen der neuen Vorlage bewerten und gleichzeitig die Verlaufsdaten beibehalten, die der vorherigen Version zugeordnet sind.
7. Wenn Sie mit der Ausgabe zufrieden sind, veröffentlichen Sie die Vorlage, indem Sie auswählen **Veröffentlichen** .
   Wenn eine Wertvorlage veröffentlicht wird, wird sie in allen Instanzen geändert, und nachfolgende Berechnungen basieren auf der neuen Vorlage.

Erstellen Sie einen KI-Fall in KI-Kontrollstelle

Erstellen Sie einen KI-Fall in KI-Kontrollstelle Durch Bereitstellung einer detaillierten Beschreibung, z. B. Systemverhalten, betroffene Anwender und alle relevanten Daten. Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Informationen, z. B. unterstützende Anhänge, für eine prompte Lösung enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Analyst oder sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Wechseln Sie zu **KI-Fälle** Dashboard.
3. Im Dashboard „KI-Fälle“ auf der **KI-Fälle** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erstellen Sie einen KI-Fall** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte im Formular „Neuen KI-Fall erstellen“ finden Sie unter Formular „neuen KI-Fall erstellen“.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Nachdem Sie dieses Formular übermittelt haben, wird das KI-Fallteam Ihnen die Einblicke und den Support geben, den Sie benötigen.

Formular „neuen KI-Fall erstellen“

Verwenden Sie das Formular Neuen KI-Fall erstellen in KI-Kontrollstelle Dient zum Melden eines KI-Falls mit den erforderlichen Details.

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Beschreibung der Feldwerte.

Formular „neuen KI-Fall erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer der Anforderung. Dieses Feld wird automatisch auf eine Anforderungsnummer festgelegt.
Name	Name des KI-Falls. Beispiel: Falsche KI-Empfehlung .
Beschreibung	Beschreibung des KI-Falls im Detail. Fügen Sie beispielsweise Informationen wie die erwartete Empfehlung, den tatsächlichen Vorschlag, den Kontext, die Auswirkung und Schritte 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.

Formular „neuen KI-Fall erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Reproduktion des Problems hinzu, insbesondere für Fälle wie falsche KI-Empfehlung.
Typ	Typ des KI-Falls. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **KI-Fall** .
Untertyp	Untertyp des Falls. Zum Beispiel Angriffe auf Angreifer (absichtliche Manipulation von KI-Modellen, um falsche Ergebnisse zu erzielen).
Status	Workflow-Status der Anforderung. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Neu** .
Priorität	Dringlichkeit des KI-Falls. Es ermöglicht dem KI-Fallteam, Anforderungen effektiv zu selektieren, und reagiert basierend darauf, wie kritisch die Anforderung ist. Die Optionen lauten wie folgt: • **Kritisch** • **Hoch** • **Mittel** • **Niedrig** • **Planung**
Anfordernde Person	Name der Person, die die Anforderung gestellt hat.
Angefordert im Namen von	Name der Person, für die Sie die Anforderung erstellt haben.
Primäre Entität	Entität, die vom KI-Fall betroffen ist. Nur die in den betroffenen Bereichen identifizierten Entitäten können als primäre Entität ausgewählt werden.
Entitätsverantwortlicher	Anwender, der der Besitzer der Entität ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der in der zugehörigen Liste „Betroffene Bereiche“ ausgewählten Entität festgelegt.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Anforderung zugewiesen ist. **Hinweis:** Die Zuweisungsgruppe ist während des Konfigurations-Setups auf den Anforderungstyp vorkonfiguriert.
Fallanalyst	Analyst, der den KI-Fall analysiert und bearbeitet. Der KI-Fallanalyst ist Teil der Zuweisungsgruppe.
Beobachtungsliste	Person, die über den KI-Fall informiert werden muss.
Verantwortliche Führungskraft	Person, die für den KI-Fall verantwortlich ist.
Primärer Ursprung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „neuen KI-Fall erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Standort	Ort, an dem der KI-Fall aufgetreten ist. Beispiel: Japan.
Untergeordneter Standort	Unterspeicherort des KI-Fallvorkommens. Der Unterstandort ist beispielsweise Tokio.
Betroffener Geschäftsbereich	Geschäftsbereich, der vom gemeldeten KI-Fall betroffen ist. Beispiel: Finanzen.
Betroffene Abteilung	Abteilung, die vom KI-Fall betroffen ist. Beispiel: Kundensupport.
Quelle	Quelle der KI-Fallerstellung. Dieses Feld wird automatisch auf manuell festgelegt, wenn der Fall manuell erstellt wird. Wenn der Fall von gemeldet wird Mitarbeiter-Center, Das Feld zeigt die Quelle als Mitarbeiter-Center an.
Zusätzliche Quelle	Modus, mit dem der KI-Fall gemeldet wird, wenn der Fall manuell erstellt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Manuell** Ist aus ausgewählt **Quelle** Feld und der Datensatz wird gespeichert. Auswahlmöglichkeiten: • E-Mail • Telefon
Zeitplan	
Datum des Vorkommens	Datum, an dem der KI-Fall aufgetreten ist. Der Fall kann beispielsweise am 18. Februar 2025 aufgetreten sein.
Discovery-Datum	Datum, an dem der Fall erkannt wurde. Beispielsweise kann der Fall am 18.02.2025 aufgetreten sein, wurde jedoch am 12.03.2025 erkannt.
Meldungsdatum	Datum, an dem der Fall gemeldet wird.
Fallabschluss-SLA	Erwartetes Datum des Fallabschlusses.
Geplanter Start der Ermittlung	Geplantes Startdatum zur Untersuchung des Falls.
Tatsächlicher Start der Ermittlung	Tatsächliches Startdatum der Falluntersuchung.
Geplanter Start der Remediation	Geplantes Startdatum zur Korrektur des Falls.
Tatsächlicher Start der Remediation	Tatsächliches Startdatum der Fallkorrektur.
Geplantes Ende der Ermittlung	Geplantes Enddatum zur Untersuchung des Falls.
Tatsächliches Ende der Ermittlung	Tatsächliches Enddatum der Falluntersuchung.
Geplantes Ende der Remediation	Geplantes Enddatum der Fallkorrektur.
Tatsächliches Ende der Remediation	Tatsächliches Enddatum der Fallkorrektur.
Verstoßanalyse	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „neuen KI-Fall erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Verstoßstatus	Status, der angibt, ob ein Verstoß aufgetreten ist oder nicht. Auswahlmöglichkeiten: • **Noch festzulegen** : Dieser Wert ist der Standardwert. • **Verstoß erkannt** : Wenn der Verstoß bestätigt wird. • **Zukunftspotenzial** : Wenn der Verstoß nicht aufgetreten ist, aber in der Zukunft auftreten kann. • **Kein Verstoß** : Wenn kein Verstoß erkannt wurde.
Start des Verstoßes	Datum, an dem der Verstoß gestartet wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verstoß erkannt** Oder **Zukunftspotenzial** Ist aus ausgewählt **Verstoßstatus** Feld.
Reportingstatus	Status des KI-Falls, der den Aufsichtsbehörden gemeldet wird. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Berichtsstatus der Vorschriften festgelegt, die dem Fall zugeordnet sind. Wenn ein KI-Fall viele Vorschriften hat und eine Vorschrift als meldepflichtig identifiziert wird, wird der Berichtsstatus des Falls auf festgelegt **Meldepflichtig** . Der Standardwert dieses Felds ist **Noch festzulegen** .
Ende des Verstoßes	Datum, an dem der Verstoß beendet wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verstoß erkannt** Oder **Zukunftspotenzial** Ist aus ausgewählt **Verstoßstatus** Feld.
Bedeutung des Verstoßes identifiziert	Datum, an dem der Anwender identifiziert, dass der Verstoß erheblich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verstoß erkannt** Oder **Zukunftspotenzial** Ist aus ausgewählt **Verstoßstatus** Feld.
Ursachenanalyse	
Primäre Ursache	Primäre Ursache des KI-Fallvorkommens. Dieses Feld wird automatisch auf die primäre Ursache festgelegt, die in der zugehörigen Liste Ursache und Konsequenzen ausgewählt ist.
Primäre Konsequenz	Konsequenzen der primären Ursache für den KI-Fall.
Allgemeine Beobachtungen	Beobachtungen zum KI-Fall.
Remediation durchgeführt	Feld, das angibt, ob Korrekturmaßnahmen ergriffen wurden, um den KI-Fall zu beheben. Auswahlmöglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „neuen KI-Fall erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ja** • **Nein**
Allgemeine vorbeugende Maßnahmen	Vorbeugende Maßnahmen für den Fall.
Aktivität	
Arbeitsnotizen (privat)	Notizen oder Informationen zur Anforderung.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Zusätzliche Informationen zur Anforderung, die Sie für Ihre Kunden freigeben möchten.

Erstellen Sie ein KI-Problem in KI-Kontrollstelle

Identifizieren und verwalten Sie Probleme im Zusammenhang mit den betroffenen Bereichen für den gemeldeten KI-Fall in KI-Kontrollstelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Analyst oder sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Kontrollstelle**an.
2. Wechseln Sie zu **KI-Fälle** Dashboard.
3. Im Dashboard „KI-Fälle“ auf der **KI-Fälle** Wählen Sie die Registerkarte aus **Problem erstellen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte im Bereich Neuen KI-Fall erstellen finden Sie unter Formular „Neues KI-Problem erstellen“.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Formular „Neues KI-Problem erstellen“

Verwenden Sie das Formular Neues Problem erstellen, um Probleme im Zusammenhang mit den betroffenen Bereichen für den gemeldeten KI-Fall zu identifizieren und zu verwalten.

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Beschreibung der Feldwerte.

Formular „Neues Problem erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer des Problems. Dieses Feld wird automatisch auf eine Anforderungsnummer festgelegt.
Name	Name des Problems. Beispiel: Cyberangriff auf Acme .
Problemquelle	Quelle, aus der das Problem erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **KI-Fall** .
Problemtyp	Typ des Problems. Die Optionen lauten 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.

Formular „Neues Problem erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Fehler bei der Effektivität des Steuerungsdesigns** : Die Steuerung war schlecht konzipiert und kann das beabsichtigte Risiko nicht effektiv verhindern oder erkennen. • **Fehler bei der operativen Effektivität der Steuerung** : Die Steuerung war gut konzipiert, ist jedoch während der Ausführung fehlgeschlagen oder wurde nicht ordnungsgemäß befolgt. • **Steuerung erfüllt die Anforderung nicht** : Die Kontrolle ist vorhanden, erfüllt aber nicht regulatorische, Richtlinien- oder Geschäftsanforderungen. • **Steuerung ist nicht vorhanden** : Es ist keine Kontrolle vorhanden, um ein bekanntes Risiko oder eine bekannte Anforderung zu beheben. • **Nichteinhaltung einer Verordnung** : Ein Gesetz oder eine Vorschrift wurde nicht befolgt, wodurch die Organisation potenziell Strafen ausgesetzt ist. • **Nichteinhaltung einer Richtlinie** : Eine interne Richtlinie wurde nicht eingehalten, was zu Risiken oder Ineffizienzen führen kann. • **Verbesserung oder Vorschlag für eine vorhandene Richtlinie** : Eine Empfehlung zur Verbesserung einer vorhandenen Richtlinie für bessere Klarheit, Abdeckung oder Effektivität. • **Empfehlung für eine neue Richtlinie** : Ein Vorschlag zum Erstellen einer neuen Richtlinie zur Behebung einer Lücke oder eines Bedarfs, die derzeit nicht abgedeckt ist. • **Prozessoptimierung oder -Verbesserung** : Möglichkeiten identifiziert, um die Effizienz, Genauigkeit oder Effektivität eines Geschäftsprozesses zu verbessern. • **Beobachtung** : Eine allgemeine Notiz oder ein Ergebnis, das derzeit möglicherweise kein Problem darstellt, aber Aufmerksamkeit erfordern könnte. • **Datenschutzverletzung** : Nicht autorisierter Zugriff, Offenlegung oder Verlust vertraulicher oder personenbezogener Daten. • **Betrug** : Absichtlicher Täuschung für persönlichen oder organisatorischen Gewinn, z. B. Veruntreuung von Assets. • **Falsche Angabe** : Fehler oder Auslassungen in Finanz- oder Betriebsberichten, die Fakten falsch darstellen. • **Schulung** : Lücken oder Bedürfnisse in Wissen oder Kompetenzen identifiziert, die Aufmerksamkeit erfordern. • **Dokumentation** : Probleme im Zusammenhang mit fehlender, veralteter oder ungenauer Dokumentation. • **Risikoproblem** : Ein breites risikobezogenes Problem, das möglicherweise nicht unter andere spezifische Kategorien fällt. • **Sonstiges** : Jedes Problem, das nicht in die oben genannten Typen passt, aber dennoch nachverfolgt und gelöst werden sollte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Neues Problem erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Klassifizierung	Klassifizierung des Problems. Die Optionen lauten wie folgt: • **Compliance** • **Risiko** • **Audit** • **Vendorenrisiko**
Standort	Standort, an dem das Problem aufgetreten ist. Beispiel: Japan.
Status	Workflow-Status des Problems. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Überprüfen** . Die Optionen lauten wie folgt: • **Neu** • **Analysieren** • **Beantworten** • **Überprüfen** • **Abgeschlossen** • **Unvollständig abgeschlossen** Weitere Informationen zu Problemmanagement-Workflow und -Lebenszyklus finden Sie unter KI-Asset-Lebenszyklus.
Substatus	Substatus des Problems. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Priorität	Dringlichkeit des Problems. Sie ermöglicht es dem Team, Anforderungen effektiv zu selektieren und basierend darauf zu reagieren, wie kritisch die Anforderung ist. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Überprüfen** . Die Optionen lauten wie folgt: • **Kritisch** • **Hoch** • **Mittel** • **Niedrig** • **Planung**
Problembewertung	Bewertung des Problems. Die Optionen lauten wie folgt: • **Sehr hoch** • **Hoch** • **Mittel** • **Niedrig** • **Sehr Niedrig**
Beschreibung	Beschreibung des Problems im Detail. Zum Beispiel hat ACME einen Cyberangriff erlebt, der zu nicht autorisiertem Zugriff auf interne Systeme führte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Neues Problem erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist. Beispiel: Risikomanager.
Zugewiesen an	Anwender, dem das Problem zugewiesen ist.
Problem-Manager-Gruppe	Managergruppe, der das Problem zugewiesen ist. Die Optionen lauten wie folgt: • **Compliance-Manager** • **IT-Risikomanager** • **Risikomanager**
Problem-Manager	Manager, dem das Problem zugewiesen ist.
Beobachtungsliste	Person, die über das Problem informiert werden muss.
Zeitplan	
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem das Problem fällig ist.
Bestätigungsdatum	Bestätigungsdatum für das Problem. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Erstellt	Datum, an dem das Problem erstellt wird. Dieses Feld wird automatisch auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit festgelegt.
Geschlossen	Datum, an dem das Problem geschlossen wird.
Geplantes Startdatum	Geplantes Startdatum für das Problem.
Geplantes Enddatum	Geplantes Enddatum für das Problem.
Dauer	Dauer des Problems in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.
Tatsächliches Startdatum	Tatsächliches Startdatum für das Problem.
Tatsächliches Enddatum	Tatsächliches Enddatum für das Problem.
Tatsächliche Dauer	Tatsächliche Dauer für das Problem in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.
Problemgruppierung	
Problem-Gruppenregel	Gruppenregel für das Problem. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Übergeordnetes Problem	Übergeordnetes Problem, das dem Problem zugeordnet ist.
Aktionsplan	
Empfehlung	Empfehlung für das Problem. Beispiel: Verbessern Sie Cybersicherheitsmaßnahmen, und bieten Sie regelmäßige Sicherheitsschulungen 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.

Formular „Neues Problem erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktionsplan	Aktionsplan für das Problem. Beispiel: Führen Sie ein Upgrade der Firewall auf die neueste Version durch, und implementieren Sie die Multifaktor-Authentifizierung für alle administrativen Accounts .
Aktivität	
Arbeitsnotizen (privat)	Notizen oder Informationen zum Problem.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Zusätzliche Informationen zum Problem, die Sie für Ihre Kunden freigeben möchten.
Einstellungen	
Funktionale Domäne	Funktionale Domäne, zu der das Problem gehört. Beispielsweise kann ein Problem zur Domäne KI-Risiko und -Compliance gehören.

Verwenden der Zugriffskarte

Erfahren Sie, wie Sie verwenden **Zugriffskarte** In KI-Kontrollstelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: KI-Steward

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Zugriffskarte** Im Header von **Sicherheit und Datenschutz** Registerkarte.
   Sie können auch auf die Karte zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **KI-Sicherheit und Datenschutz** > **Zugriffskarte**an.
2. Wählen Sie einen KI-Agent/agentischen Workflow mit aus **Zugriffskarte** .
   Sie können auch verwenden **Suchen Sie nach Service Desk-Mitarbeiter oder Workflow** Feld und und **KI-Agents** Und **Agentic-Workflows** Um Ihre Suche einzuschränken. Darüber hinaus haben Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsproblemen eine ⚠ Symbol .
3. Wählen Sie in der Knotenzuordnung einen Knoten aus, um die Verbindungen Ihres KI-Agents/agentischen Workflows anzuzeigen .
   Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsproblemen mit werden mit hervorgehoben ⚠Symbol in der Karte.
4. Wählen Sie einen Knoten aus, um weitere Details zu erhalten und Einstellungen zu konfigurieren.

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

Greifen Sie auf Zuordnungsknotendetails zu

Symbol	Bezeichnung	Details
	Agentenbasierter Workflow	**Beschreibung** Eine kurze Beschreibung des Workflows **Domäne** Der Domänenbereich des Workflows **Ausführungsmodus** Wie der Workflow ausgeführt wird (autonom oder manuell) **Erstellt von** Der Ersteller des Workflows
	Agent	**Beschreibung** Eine kurze Beschreibung des Service Desk-Mitarbeiters **Domäne** Der Domänenbereich des Service Desk-Mitarbeiters **Erstellt von** Der Ersteller des Workflows **Aufgerufene Tabellen** Überprüfen Sie die Tabellenzugriffe des Service Desk-Mitarbeiters im letzten Monat. Wählen Sie Aus **Vorgang** Zum Filtern bestimmter Zugriffsvorgänge. **Hinweis:** Nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsproblemen zeigen an **Zugriffsprobleme** 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.

Symbol	Bezeichnung	Details
		Zugriffsprobleme Details zu den Ressourcen und Vorgängen, die die Zugriffsprobleme verursachen. **Ressource** Die Ressource, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Probleme hat **Vorgang** Der Vorgang, den der Service Desk-Mitarbeiter versucht hat **Anzahl** Die Anzahl der Aufrufe des Problems durch den Service Desk-Mitarbeiter
	Tool	**Beschreibung** Die Beschreibung des Tools. **Domäne** Der Domänenbereich des Tools. **Ausführungsmodus** Der Ausführungsmodus des Tools (überwacht oder autonom) **Typ** Der Typ des Tools **Zieldatensatz** Der Datensatz, den das Tool ändert. **Erstellt von**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Bezeichnung	Details
		Der Ersteller des Tools **Hinweis:** Wählen Sie Aus **Öffnen Sie den Tooldatensatz** Zum Anzeigen zusätzlicher Tooldetails.

KI-Kontrollstelle Referenzen

Referenzthemen für KI-Kontrollstelle.

Formular „Wertvorlage hinzufügen“

Fügen Sie Formularfelder und Beschreibungen für Wertvorlagen hinzu.

Formular „Wertvorlage hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Berechnungsgenerator	
Persona	Die Anwenderrolle, für die der Wert berechnet wird, z. B. Service Desk-Mitarbeiter, anfordernde Person.
Monatlich	Der Nutzungsindikator, dem Sie die Wertvorlage zuordnen möchten.
Zeitwerttyp	Der Typ der in der Berechnung verwendeten zeitbasierten Metrik, z. B. Konstante oder Indikator. Wählen Sie einen Wert aus, der Ihren Leistungszielen entspricht.
Zeitkonstante	Ein fester Zeitwert (in Stunden, Minuten oder Tagen), der als Baseline oder Schwellenwert in der Berechnung verwendet wird. Nützlich für Vergleiche oder Normalisierung.
Zeitindikator	Der Zeitindikator, dem Sie die Wertvorlage zuordnen möchten.
Akzeptanzratentyp	Der Typ der einzubeziehenden Akzeptanzmetrik, z. B. Indikator oder Konstante.
Akzeptanzratenkonstante	Ein fester Prozentsatz oder Verhältnis, der verwendet wird, um eine erwartete oder Zielakzeptanzrate in der Wertberechnung darzustellen.
Attribute	
Vorlagenname	Ein eindeutiger und beschreibender Name für die Wertvorlage. Dieser Name wird in der Liste der Vorlagen angezeigt und sollte seinen Zweck deutlich angeben.
Wertvorlagenkategorie	Die Kategorisierung der Vorlage basierend auf ihrem Anwendungsfall, z. B. Produktivität, Effizienz,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Wertvorlage hinzufügen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Genauigkeit. Hilft beim Organisieren und Filtern von Vorlagen.
Abteilung	Der Geschäftsbereich oder die Abteilung, der bzw. die der Wertvorlage zugeordnet ist. Dies hilft bei der Ausrichtung der Vorlage an Organisationszielen.
Beschreibung	Eine kurze Erklärung der Funktion der Wertvorlage, einschließlich ihres Zwecks und ihres Beitrags zur Messung des Werts.
Berechnungsausgabe	
Instanz	Die Instanz, auf die die Wertvorlage angewendet wird. Dieses Feld ist nützlich, um Wertvorlagen in Instanzen zu verwalten. **Hinweis:** Sie können eine Formel in einer Instanz außerhalb der Produktion validieren, bevor Sie sie in einer Produktionsinstanz veröffentlichen. Nach dem Initiieren des Tests für eine Wertvorlage müssen Sie möglicherweise bis zu 10 Minuten auf Tests derselben Instanz oder 30 Minuten auf instanzübergreifende Tests warten. Während dieser Zeit können Sie die Vorlage nicht zum Testen bearbeiten oder erneut senden, Sie können jedoch mit anderen Vorlagen arbeiten.

KI-Kontrollstelle Rollen

Bestimmte Rollen werden zusammen mit der Installation von installiert KI-Kontrollstelle.

Rollen und ihre Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen	Gruppe
KI-Steward [sn_ai_Governance_a	**Hinweis:** Die Organisation entscheidet über die Zuweisung der KI-Steward-Rolle. Verantwortlich für die Einführung von KI-Governance-Praktiken und -Management mit KI-Kontrollstelle Und verknüpfen des KI-Asset-Bestands. Verantwortlich für die gesamte Ausführung von KI-Kontrollstelle Initiativen.	sn_nowassist_admin.user	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.

Rollen und ihre Beschreibungen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen	Gruppe
	Verstehen Sie die KI-Assets und KI-Kontrollstelle Richtlinien. Zusammenarbeit von funktionsübergreifenden Teams innerhalb der Organisation, um zu bestätigen, dass die Organisationsrichtlinien eingehalten werden. Kann Hyperscaler-Verbindungen über das Setup der KI-Discovery aktivieren oder deaktivieren. Wählen Sie Hyperscaler-Verbindungen aus, und führen Sie die Erkennung von Agents und Nutzung bei Bedarf aus. Konfigurieren Sie LLMS und SLMS von Drittparteien.		
KI-Kontrollstelle Arbeitsbereichsanwender [sn_ai_Governance_Workspace_user]	Anwender, die die KI-Assets besitzen und verwalten. Greifen Sie auf zu KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich. Exklusiver Zugriff auf die Registerkarte „KI-Portfolio“.	Keine	Keine
KI-Asset-Besitzer [sn_ai_Asset_mgmt.ai_Asset_owner]	Verantwortlich dafür, sicherzustellen, dass KI-Assets auf die aktuellste Weise dargestellt werden. Verwaltet KI-Assets wie Systeme, Modelle, Datensätze und Eingabeaufforderungen durch ihren Asset-Lebenszyklus von der Aufnahme bis zur Stilllegung. KI-Asset-Besitzer wird in der Bereitstellungsphase des KI-Asset-Lebenszyklus automatisch eine Aufgabe zugewiesen, um die Aufgabe als abgeschlossen zu markieren. Wenn das KI-Asset bereitgestellt wurde, ändert	Keine	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.

Rollen und ihre Beschreibungen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen	Gruppe
	sich durch den Status der Aufgabe selbst nichts in der Asset-Tabelle oder im Asset-Governance-Detaildatensatz. Rufen Sie die Registerkarten „meine Übersicht“, „Wert“ und „Akzeptanz“ auf. Kann ein KI-Asset aus erstellen KI-Kontrollstelle Homepage mit **Erstellen Sie ein KI-Asset** Symbol.		

KI-Risiko und -Compliance Rollen

Die KI-Risiko und -Compliance Die Anwendung installiert die wichtige Rolle, um die jeweiligen täglichen operativen Aufgaben für die Verwaltung von KI-Systemen im gesamten Unternehmen auszuführen.

Rollen und ihre Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
KI-Risiko- und Compliance-Administrator [sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_admin]	Der Administrator für KI-Risiko und -Compliance kann die folgenden Aufgaben ausführen: • Richten Sie Frameworks für Risiko- und Auswirkungsbewertung ein. Konfigurieren Sie Risikobewertungsmethoden, Risikobeitragsfaktoren und Auswirkungsbewertungsvorlagen. • Definieren Sie Automatisierungsregeln für Auswirkungsbewertungen, um anwendbare Risiken und Steuerungen basierend auf den Bewertungsantworten zu bestimmen. • Richten Sie KI-Falltypen ein, und profilieren Sie sie. • Löschen Sie KI-Systeme.	• sn_risk.admin • sn_Smart_asmt.template_Manager • sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Ma • sn_Smart_asmt.assessment_admin • sn_grc_Workspace.State_model_admin • sn_Smart_asmt.template_Contributor • sn_compliance.admin • sn_Compliance.Control_Framework_admin* • sn_Compliance.Library_admin* • sn_Compliance.Policy_admin*
KI-Risiko- und Compliance-Manager	Der KI-Risiko- und Compliance-Manager kann auf alle KI-Systeme	• sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Ana • sn_Smart_asmt.template_Contributor

Automatische Übersetzung

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

Rollen und ihre Beschreibungen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Manager]	Systeme verwalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Initiieren Sie Auswirkungsbewertungen. • Verwalten Sie den Lebenszyklus eines KI-Systems. • Risikobewertungen initiieren. • Initiieren Sie Kontrollnachweise.	• sn_Smart_asmt.template_Manager • sn_risk.manager • sn_Compliance.Control_Framework_Manag • sn_Compliance.Library_Manager* • sn_Compliance.Policy_Manager*
KI-Risiko- und Compliance-Analyst [sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Analyst]	Der KI-Risiko- und Compliance-Analyst kann auf alle ihnen im System zugewiesenen KI-Systeme zugreifen und die folgenden Aufgaben nur für die zugewiesenen Datensätze ausführen: • Initiieren Sie Auswirkungsbewertungen. • Verwalten Sie den Lebenszyklus eines KI-Systems. • Risikobewertungen initiieren. • Initiieren Sie Kontrollnachweise.	• sn_Smart_asmt.assessment_Reader • sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Bus • sn_Smart_asmt.template_Reader • sn_Risk_Advanced.ara_Approver • sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Reader • sn_grc_workspace.user • sn_risk.user • sn_Risk_Advanced.ara_Assessor • sn_Compliance.Library_user* • sn_Compliance.Control_Framework_user* • sn_Compliance.Policy_user*
KI-Risiko- und Compliance-Anwender [sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Business_user]	DerKI-Risiko- und Compliance-Anwender kann die folgenden Aufgaben ausführen: • Erstellen Sie einen KI-Fall auf der Mitarbeiter-Center. • Arbeiten Sie an den zugewiesenen Aufgaben. • Führen Sie Kontrollnachweise durch.	• sn_grc_Workspace.assessment_template_C • sn_Smart_asmt.actor • sn_grc.business_user • sn_grc_workspace.user • sn_Smart_asmt.assessment_Reader • sn_Compliance.Control_Framework_Busine • sn_Compliance.Library_Business_user* • sn_Compliance.Policy_Business_user*
Leser für KI-Risiko und -Compliance [sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_Reader]	Der Leser für KI-Risiko und -Compliance kann Lesezugriff auf die KI-Systeme und KI-Auswirkungsbewertungen haben.	• sn_risk.reader • sn_grc_workspace.user • sn_Compliance.Library_Reader*

Automatische Übersetzung

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

Rollen und ihre Beschreibungen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_Compliance.Control_Framework_Reader • sn_Compliance.Policy_Reader*
KI-Systemleser [sn_grc_ai_gov.ai_Risk_and_Compliance_ai_System_Reader]	Der KI-Systemleser kann Lesezugriff auf die KI-Systeme in haben KI-Kontrollstelle Arbeitsbereich und KI-Risiko und -Compliance Arbeitsbereich.	NA
Geschäftsanwender des KI-Falls [sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Business_user]	Der Geschäftsanwender des KI-Falls kannKI-Fälle und KI-Anfragen auf der erstellen Mitarbeiter-Center.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
KI-Fallanalyst [sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Analyst]	Der KI-Fallanalyst kann die ihnen zugewiesenen KI-Fälle und KI-Anfragen im System überprüfen und die folgenden Aufgaben nur für die zugewiesenen Datensätze ausführen: • Identifizieren und verwalten Sie betroffene und zugehörige Bereiche wie Richtlinien, Vorschriften und unternehmensweite Compliance-Risiken. • Identifizieren und verwalten Sie Probleme im Zusammenhang mit betroffenen Bereichen, um die Ursachen zu beseitigen.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Business_user
KI-Fallmanager [sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Manager]	Der KI-Fallmanager kann alle KI-Fälle, KI-Anfragen und die zugehörigen Informationen überprüfen.	• sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
KI-Falladministrator [sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_admin]	Der KI-Falladministrator kann Typprofile verwalten, um KI-Fälle zu trennen. Sie können Zuweisungsregeln einrichten und KI-Fälle löschen.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_ai_Case_mgmt.ai_Case_Manager

Wichtig:
Mit einem Sternchen (*) Geben Sie Funktionsrollen 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.

Hinweis:
Funktionsrollen bieten granularen Zugriff auf individuelle Risiko- und Compliance-Fähigkeiten, sodass Teams nur die benötigten Funktionen freigeben können. Diese Fähigkeit ersetzt breit Integriertes Risikomanagement(IRM)-Rollen mit funktionsspezifischen Rollen für eine bessere Kontrolle. Nicht-Integriertes Risikomanagement Familien wie Datenschutz-Management, Environmental, Social, and Governance Management, Und KI-Risiko und -Compliance Sind vom Zugriff auf IRM-spezifische Daten oder Core-Plugin-Funktionen beschränkt. Dieses Modell stellt einen sicheren, domänenspezifischen Zugriff sicher und vereinfacht die Governance in allen Bereichen GRC Anwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/products/employee-center.html .

Mit KI-Kontrollstelle installierte Tabellen

Bestimmte Tabellen oder Felder werden zusammen mit der Aktivierung von installiert KI-Kontrollstelle Core-Plugin.

Die folgende Tabelle wird bereitgestellt, um die Felder „KI-Bewertung“ und „KI-Aufgabe“ zu verstehen.

KI-Kontrollstelle Details

Asset	KI_Asset	Referenz
Risikoklassifizierung	risk_score	Auswahl
Status	Approval_Status	Auswahl

KI-Asset-Bewertungsanforderung

Sys-ID	sys_id	SYS_ID
KI-Asset	Asset	Referenz
Übergeordnete Aufgabe	Parent_Task	Referenz (KI_gov_Review_Task)
Status	Status	
Typ	Typ	Auswahl
Abschlussnotizen	CLOSE_note	

KI-Asset-Governance-Aufgabe

Sys-ID	sys_id	SYS_ID
Übergeordnete Aufgabe	Parent_Task	Referenz
Freigabe	Genehmigung	Referenz (sysApproval)
Status	Status	
Typ	Typ	Auswahl

KI-Asset-Datenmodellattribute

Zusätzliche Attribute für das KI-Asset-Datenmodell.

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

Attribute

KI-Modell-Produktmodell: Produktinformationen für das KI-Modell, das vom KI-System verwendet wird, um Antworten ohne menschliches Eingreifen zu generieren (cmdb_ai_model_Product_model).

KI-Modell-Produktmodell

Attribut	Beschreibung
Information zu Modellparametern	Anzahl der Parameter für das Modell.
Unterstützte Sprachen	Unterstützte Sprachen.
Modellgröße	Größe des Modells in MB. Gilt hauptsächlich für Modelle, die innerhalb der Organisation entwickelt und bereitgestellt wurden.
Bereitstellungsrichtlinien	Anweisungen, die für Modelle gelten, die innerhalb der Organisation entwickelt und bereitgestellt wurden.
Quelle	Links oder Details der Quelle der Modellquellen, Beispiel: Umarmtes Gesicht, Microsoft usw.
Trainingsverfahren	Arten von Schulungen • Entscheidungsstrukturen • Tiefe neuronale Netze • Lineare Regression • Logistische Regression • Zufällige Gesamtstruktur • Überwachtes Lernen • Nicht überwachtes Lernen • Verstärkendes Lernen • Transferlernen • Halbüberwachtes Lernen • Feinabstimmung von Anweisungen • Überwachte Feinabstimmung
Kontextfenster	Größe der Eingabesequenzen, die das Modell verarbeiten kann (Anzahl der Token).

KI-Datensatz-Produktmodell: Produktinformationen für die Sammlung von Daten, die zum Trainieren und Testen von KI-Modellen verwendet werden (cmdb_ai_Dataset_Product_model).

KI-Datensatz-Produktmodell

Attribut	Beschreibung
Datentyp	Beschreibt Daten, Beispiel: Text, Bild, Video und Tabelle
Quelle	Links oder Details der Quelle der Datenbasisquellen, z. B. Kunde, Wikipedia, Umarmungsgesicht, Crowd Sourced, und so weiter.

Automatische Übersetzung

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

KI-Datensatz-Produktmodell (Fortsetzung)

Attribut	Beschreibung
Zulässige Nutzung	Zulässige Nutzung der Daten gemäß Lizenz-/Vertragsbeispiel: Schulung und Bewertung.

KI-Prompt-Produktmodell: Produktinformationen für Anweisungen an KI-Modelle zum Abrufen einer Antwort für das KI-System (cmdb_ai_Dataset_Product_model).

KI-Prompt-Produktmodell

Attribut	Beschreibung
Dokumentation	Links und Informationen zu Anforderungen, Design und zugehörigen Informationen.

KI-System-Produktmodell: Produktinformationen für Software, die ML/KI-Fähigkeit zum Generieren von Ausgaben bereitstellt, z. B. Entscheidungen, Empfehlungen, Inhalte oder Vorhersagen (cmdb_ai_System_Product_model).

KI-System-Produktmodell

Attribut	Beschreibung
Dokumentation	Links und Informationen zu Anforderungen, Design und zugehörigen Informationen.

Informations-Asset

Attribut	Beschreibung
Datenklassifizierung	Klassifizierung gemäß dem Datenklassifizierungsmodell der Organisation, Beispiel: Öffentlich, vertraulich und vertraulich des Kunden.

Digitales KI-Asset

Attribut	Beschreibung
ServiceNow® Datensatzreferenz	Verweis auf Now Assist Datensatz.
ServiceNow® Tabelle	Now Assist Tabelle.

Digitales KI-System-Asset

Attribut	Beschreibung
KI-Modelle	Verweis auf mehrere zugeordnete Modelle.
Auswertungsdatensatz	Verweis auf mehrere zugeordnete Datensätze, die für die Auswertung verwendet werden.
Bericht Zu Bewertungsmetriken	Details der Auswertungsergebnisse.

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

Digitales Asset für KI-Modell

Attribut	Beschreibung
Basismodell	Diese KI-Modellversion wurde von einem internen Modell abgeleitet, das innerhalb der Organisation entwickelt wurde.
Information zu Modellgewichtungen	Zusätzliche Modellinformationen, falls verfügbar. Gilt hauptsächlich für Modelle, die innerhalb der Organisation entwickelt wurden.
Erforderliche Infrastruktur	Dokumentation der Infrastrukturanforderungen für die Modellbereitstellung, hauptsächlich für Modelle, die in einer Organisation bereitgestellt werden. Beispiel: Infrastrukturstapel- und Verarbeitungsanforderungen.
Schulungsdatensatz	Verweis auf einen oder mehrere zugeordnete Datensätze, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Diese Datensätze gelten hauptsächlich für Modelle, die innerhalb der Organisation entwickelt wurden.
Auswertungsdatensatz	Verweis auf einen oder mehrere zugeordnete Datensätze, die für die Bewertung des Modells verwendet werden. Diese Datensätze gelten hauptsächlich für Modelle, die innerhalb der Organisation entwickelt wurden.
Bericht zu Auswertungsmetriken	Links oder Details von Auswertergebnissen
Lizenzdetails	Link oder Detail zu anwendbaren Lizenzen, die auf das Modell angewendet werden.
Modellkarte	Links zur Karte des gemeinsam nutzbaren Modells (interne und externe Modellkarte).

Digitales Asset für KI-Datensatz

Attribut	Beschreibung
Basisdatensätze	Diese Version des KI-Datensatzes wurde von der vorherigen Version abgeleitet.
Datensatzkarte	Informationen zur Anzahl der Datensätze, Verteilung usw. Dokumentation für Datenqualität und bekannte Risiken und Einschränkungen.
Lizenzdetails	Link oder Detail zu anwendbaren Lizenzen, die auf den Datensatz angewendet werden, Beispiel: CommonCore, Apache 2,0 usw.

KI-Eingabeaufforderung – digitales Asset

Attribut	Beschreibung
Prompt-Informationen	Details des Prompts.
KI-Modell	Verweis auf das KI-Modell, für das der Prompt erstellt 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.

Referenzen des Auswertungsdashboards

Referenzthemen für das Bewertungs-Dashboard.

Mit dem AuswertungsDashboard installierte Komponenten

Mehrere Arten von Komponenten sind Teil der Registerkarte „Bewertung“, einschließlich geplanter Aufgaben, Tabellen, Systemeigenschaften und Flows.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CE – Wertzusammenfassungen ausfüllen – Chats – täglich	Dieses geplante Skript wird täglich ausgeführt und wählt zufällig 1000 Konversationen aus den Konversationen von gestern aus. Danach extrahiert dieser Auftrag für jede Konversation die Chatdauer und klassifiziert sie als klein, Mittel oder groß. Klassifiziert auch die Chats, in denen ein Wissen artikel oder Katalogelement wurde aufgerufen. Für den ausgewerteten Chat werden auch die Konversationen basierend auf der Chatleistung klassifiziert und diese Daten in die Tabelle „Zusammenfassungen der Auswertungswerte“ eingetragen.

Installierte Tabellen

Bezeichnung	Name
Bewertung	[sn_na_conv_eval_Evaluation]
Auswertungskonfigurationen	[sn_na_conv_eval_Evaluation_configurations]
Auswertungsmetriken	[sn_na_conv_eval_Evaluation_metrics]
Auswertungssatz	[sn_na_conv_eval_Evaluation_Set]
Zusammenfassungen Des Auswertungswerts	[sn_na_conv_eval_Evaluation_value_aggregates]

Remote-Tabellen installiert

Tabelle	Beschreibung
Wertberechnungen Des Konversationsauswerters [sn_na_conv_eval_St_value_calcs]	Für die angegebene Abfrage berechnet die Definition für diese Remote-Tabelle die Zeitersparnis und den Effizienzprozentsatz für kleine, mittlere und große Chats. Außerdem werden die Zeitersparnisse und 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	Beschreibung
	Effizienz zurückgegeben, wenn ein Wissen artikel oder Katalogelement wurde aufgerufen.
Wöchentliche Berechnungen der Konversation [sn_na_conv_eval_Weekly_CAS]	Für die angegebene Abfrage berechnet die Definition für diese Remote-Tabelle die Zeitersparnis und den Effizienzprozentsatz für kleine, mittlere und große Chats für verschiedene Wochen des ausgewählten Datumsbereichs. Außerdem werden die Zeitersparnisse und die Effizienz zurückgegeben, wenn ein Wissen artikel oder Katalogelement wurde für alle verschiedenen Wochen des ausgewählten Datumsbereichs aufgerufen.

Systemeigenschaften installiert

Eigenschaft	Beschreibung
sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords	Mindestanzahl von Datensätzen, die zur Berechnung des Fehlerbereichs für die obere und untere Abweichung erforderlich sind. Standardmäßig ist der Wert 30.
sn_na_conv_eval.evalWeights	Enthält Gewichtungen für jede Bewertungsmetrik für die Chat-Bewertung. Diese Eigenschaft wird verwendet, um Gesamtpunktzahlen oder zusammengesetzte Punktzahlen für Auswertungsdatensätze zu berechnen.
sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount	Maximale Anzahl von Datensätzen, die an einem Tag ausgewertet werden sollen. Standardmäßig ist der Wert 200.
sn_na_conv_eval.total_sampled_conversations	Bearbeiten Sie diese Eigenschaft, um die Gesamtzahl der Konversationen zu steuern, die für Wertberechnungen als Stichproben erfasst werden können. Standardmäßig ist der Wert 1000.
sn_na_conv_eval.value_Chat_Classifier	Bearbeiten Sie diese Eigenschaft, um die Definition kleiner, mittlerer und großer Konversationen zu ändern. Standardmäßig werden 4 und 10 gespeichert. Hier bedeuten 4 und 10 die Gesamtzahl der eingehenden Nachrichten. Weniger als oder gleich 4 eingehende Nachrichten in der Tabelle „sys_cs_message“ für eine Konversation bedeutet, dass es sich um eine kleine Konversation handelt. Mehr als 4 eingehende Nachrichten und weniger als oder gleich 10 eingehende Nachrichten bedeuten, dass es sich um eine mittlere Konversation handelt, und mehr als 10 eingehende Nachrichten bedeuten, dass es sich um eine große Konversation 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.

Business-Regeln installiert

Name	Wann	Einfügen	Aktualisieren	Filterbedingungen
Infonachricht für Auswertungssatz hinzufügen	nach	WAHR	WAHR	StateCHANGESTOIn Fortschritt^Evaluation_type=Conversation^EQ
Skalieren Sie die Bezeichnungsmetrik nach oben	vor	WAHR	WAHR	Metrik_type=Bezeichnung^metric_nameInhilfre
UpdateLabelingScore	nach	WAHR	WAHR	Metrik_type=Bezeichnung^RAW_ScoreVALCH
Aktualisieren Sie Abweichungspunktzahlen	vor	WAHR	WAHR	Metrik_type=LLM generiert^ScoreVALCHANGES^EQ
GetAutoEvalCompositeScore	nach	FALSCH	WAHR	StateCHANGESTOVervollständigen^total_scor

Installierte Flows

Flow	Beschreibung
Auswertung Ausführen	Führt Auswertungen durch, wenn Konversationen abgeschlossen sind.
Batch-Auswertung Ausführen	Führt Batch-Auswertungen durch, bei denen bis zu 100 abgeschlossene Virtual Agent-Konversationen ausgewertet werden. Der Flow wird ausgelöst, wenn der Auswertungssatz erstellt oder aktualisiert wird und der Auswertungstyp Konversation ist.

Flow-Aktionen installiert

Flow-Aktion	Beschreibung
Konversationen randomisieren	Führt die Randomisierung von Konversationen durch und gibt 100 Konversationen zufällig aus einer bestimmten Abfrage zurück.
InvokeApiDefinition	Ruft die OneExtend-Fähigkeit im Large Language Model (LLM) auf.
Chat-Klassifiziererbewertung	Gibt den Titel und die Kategorie an und gibt an, ob die Bewertung ausgeführt werden soll.
BuildTranscript	Erstellt das Transkript aus einer Konversation.
EvalExecuteCondition	Überprüft, ob das Transkript gut genug ist, um ausgewertet zu 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.

Skripteinbindungen installiert

Skripteinbindungen	Beschreibung
EvalExecuteCondition	Verwenden Sie diese Skripteinbindung, um die Auswertungsbedingung zu aktualisieren.
EvalUtils	Primäre Dienstprogrammfunktion für den Evaluator.

Zugehörige Informationen

Remote tables

Auswertungsmetriken und Berechnungen

Metriken, anhand derer Konversationen ausgewertet werden, und Berechnung angepasster Punktzahlen.

Metriken

Die Liste Metrik auswählen zeigt alle Metriken an, anhand derer jede Konversation für den ausgewählten Datumsbereich ausgewertet wird. Sie können den Auswertungstrend basierend auf jeder Metrik filtern. Die folgenden Metriken sind verfügbar:

Metrik	Beschreibung
Abschluss Anfordern	Misst die Fähigkeit des Virtual Agent, Anwenderanforderungen abzuschließen, indem die Absicht des Anwenders genau identifiziert und alle erforderlichen Informationen erfasst werden (Slot-Ausfüllung).
Absichtsgenauigkeit	Zeigt die Fähigkeit des Virtual Agent, Anwenderanforderungen zu verstehen, was zu relevanten Antworten führt.
Slot-Ausfüllung	Zeigt die Fähigkeit des Virtual Agent, Anwenderantworten zu interpretieren und strukturierte Antworten auf die erforderlichen Fragen zu extrahieren.
Glätte (Vermeidung von Stillstandszeiten)	Überprüft, ob der Virtual Agent dynamisch reagiert und die Konversation ohne Wiederholung erfolgreich weiterleitet.
Kontextaufbewahrung	Zeigt an, ob der Virtual Agent die während der Konversation bereitgestellten Informationen, einschließlich Anforderungsauswertung und Slot-Ausfüllung, erfolgreich speichert und verwendet.
Wahrhaftigkeit (Halluzination Prevention)	Zeigt an, ob der Virtual Agent echte Antworten generiert hat, die auf einer Konversation basieren, mit Ausnahme von Fehlern bei der Herstellung oder dem Arbeitsspeicher und beim Verständnis.
Prägnanz (Redundanzvermeidung)	Überprüft die Fähigkeit des Virtual Agent, überflüssige oder ausführliche und generische Antworten zu vermeiden, die nicht zur Kernabsicht der Konversation beitragen.
Kohärenz	Überprüft auf klaren logischen Flow, Struktur und Organisation der Antworten des Virtual Agent.
Anwenderzufriedenheit	Gewichteter Durchschnitt aller anderen Metriken, für die die Konversation ausgewertet wurde.

Hinweis:
Alle Metriken werden auf einer Skala von 3 oder 5 bewertet und schließlich auf 5 skaliert.

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

Berechnungen

Berechnung von Abweichungen und angepasster Punktzahl:

Um die Punktzahlen der automatischen Bewertung im Zeitverlauf an menschlichem Urteilsvermögen auszurichten, wird eine Abweichung berechnet und verwendet, um eine angepasste Punktzahl auf Metrikebene zu erstellen.

- Obere Abweichung

  Bedingung: Wenn die Anzahl der visuell markierten Punktzahlen, die höher sind als die automatisch ausgewerteten Punktzahlen in den letzten 6 Monaten, mehr als 30 beträgt.

  Berechnung: Die Top 90 % dieser Fälle werden ermittelt, und die Differenz (Delta) zwischen der menschlichen Punktzahl und der automatisch ausgewerteten Punktzahl wird gemittelt. Dieses Delta ist die obere Abweichung.

- Untere Abweichung

  Bedingung: Wenn die Anzahl der visuell markierten Punktzahlen, die niedriger sind als die automatisch ausgewerteten Punktzahlen in den letzten 6 Monaten, mehr als 30 beträgt.

  Berechnung: Die Top 90 % dieser Fälle werden ermittelt, und die Differenz (Delta) zwischen der menschlichen Punktzahl und der automatisch ausgewerteten Punktzahl wird gemittelt. Dieses Delta ist die untere Abweichung.

- Angepasste Punktzahl

  Die endgültige angepasste Punktzahl wird basierend auf der Verfügbarkeit der Abweichungen berechnet.

  - Wenn für eine bestimmte Metrik mindestens 30 eindeutige Auswertungen von oberen und unteren Abweichungen gekennzeichnet sind, wird die Fehlerspanne als SUMME (Durchschn. Kennzeichnungspunktzahl – LLM-Punktzahl)/eindeutige Auswertungen berechnet. Dieser Fehlerbereich wird der Punktzahl der automatischen Bewertung hinzugefügt, um eine angepasste Punktzahl zu erhalten.
  - Wenn keine Abweichung verfügbar ist, wird die angepasste Punktzahl = Punktzahl der automatischen Bewertung festgelegt

Berechnung der Anwenderzufriedenheitspunktzahl der automatischen Auswertung, der Zufriedenheitspunktzahl der menschlichen Anwender und der oberen und unteren Abweichung auf Auswerteebene:

- Punktzahl der Anwenderzufriedenheit bei automatischer Auswertung: Rufen Sie für eine bestimmte Bewertung alle Punktzahlen für jede vom LLM generierte Metrik ab, und berechnen Sie DIE SUMME (Metrikpunktzahl * Metrikgewichtung)/SUMME (Metrikgewichtungen).
- Zufriedenheitspunktzahl für menschliche Anwender: Wenn für eine bestimmte Bewertung mindestens eine Metrik gekennzeichnet ist, wird die Zufriedenheitspunktzahl für menschliche Anwender berechnet. Wenn gekennzeichnet, wird die Bezeichnungspunktzahl verwendet, oder die LLM-Punktzahl wird verwendet. Berechnet als SUMME (Metrikpunktzahl * Metrikgewichtung)/SUMME (Metrikgewichtungen).
- Lücke: Die Lücke wird berechnet als (Zufriedenheitspunktzahl für menschliche Anwender – Zufriedenheitspunktzahl für automatische Auswertungen).
- Obere Abweichung: Wenn der Abstand positiv ist und mehr als 30 Datensätze vorhanden sind, wird die Fehlerspanne bei oberen 90 % durch SUMME (positiver Abstand)/eindeutige Auswertungen berechnet. Dieser Fehlerbereich wird der Zufriedenheitspunktzahl der automatischen Auswertung 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.

- Untere Abweichung: Wenn der Abstand negativ ist und mehr als 30 Datensätze vorhanden sind, wird die Fehlerspanne bei oberen 90 % durch SUMME (negativer Abstand)/eindeutige Auswertungen berechnet. Dieser Fehlerbereich wird der Zufriedenheitspunktzahl der automatischen Auswertung hinzugefügt.
- Die angepasste Anwenderzufriedenheitspunktzahl wird als SUMME (Abstand)/eindeutige Auswertungen berechnet.

Hinweis:

- Der Auswerter stellt eine aggregierte Punktzahl pro Chat bereit, auch wenn mehrere verschiedene Anforderungen von Anwendern vorhanden sind.
- Performance Analytics-Indikatoren werden verwendet, um die durchschnittliche Punktzahl im Zeitverlauf zu berechnen. Wenn Sie Batch-Aufträge für Verlaufsdaten ausführen, werden diese Auswertungen anhand der Definition von Performance Analytics-Indikatoren am Bewertungsdatum in zusammengefassten Punktzahlen gezählt und nicht am tatsächlichen Chatdatum für Punktzahlen gezählt.

Auswertungs-Flow

Der Workflow für die Auswertungsausführung, der Auswertungen ausführt, wenn Konversationen abgeschlossen sind.

Konversationen werden mit der folgenden Logik ausgewertet:

1. Konversationserfassung:

   Alle Endanwenderinteraktionen mit dem Virtual Agent werden in der Konversationstabelle [sys_cs_Conversation] protokolliert. Wenn ein Anwender die Konversation beendet, wird der Status des Datensatzes in „Abgeschlossen“ aktualisiert.

2. Auslöser für automatisierte Flow-Auswertung:

   Flow-Name: Auswertung ausführen.

   Auslöserbedingung:

   - Tabelle: Konversationstabelle [sys_cs_Conversation]
   - Status: Abgeschlossen
   - Gerätetyp: Webclient, Slack, Teams, Bot-zu-Bot, Messenger

Reihenfolge der Ausführung :

Aktion 1: EvalExecuteCondition

- Ruft auf `EvalExecuteCondition.executeEvaluation` Skripteinbindung mit Konversationsreferenz.
- Generiert eine zufällige Zahl (1–100). Wird nur fortgesetzt, wenn ≤10 (10 % Zufallsstichprobe).
- Ergebnis: Gibt „wahr“ oder „falsch“ für die weitere Verarbeitung zurück.

Aktion 2: Bedingte Verzweigung

- Bei „wahr“: Fahren Sie mit der nächsten Aktion fort.
- Bei „falsch“ wird die Auswertung angehalten.

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

Aktion 3: Interaktionstabelle Suchen:

Stimmt die Kanalmetadaten der Konversation mit der Interaktionstabelle ab, um zugehörige Datensätze abzurufen.

Aktion 4: Anwendungsbereichsfilter:

Wenn der Anwendungsbereich der Interaktion nicht umfasst HR , Fortfahren.

Aktion 5: Chat-Klassifiziererbewertung

- Erstellt das anfängliche Transkript aus *sys_cs_message*.
- Verwendet die Chat-Themenklassifizierung, um Folgendes zu bestimmen:
  - Soll die Konversation ausgewertet werden? (ExecuteEvaluation: Wahr/falsch)
  - Themenname
  - Kategorie (IT/HR)
- Wenn ExecuteEvaluation auf „wahr“ festgelegt ist: Fahren Sie mit Aktion 6 fort.

Aktion 6: BuildTranscript:

Detaillierte Transkriptkonstruktion:

- Tags: [Anwender]: Für Anwendernachrichten, [Virtual Agent]: Für Virtual Agent-Nachrichten.
- Für alle referenzierten Wissen artikel:
  - Ruft den vollständigen artikeltext ab, um das Genius-Ergebnis zu ersetzen, gekennzeichnet mit [Virtual Agent]: Hilfeartikel für Anwenderabfrage: Und getrennt durch Article_Start/Article_end.
  - Wenn Wissen artikel befindet sich im HR-Bereich/ist nicht zugänglich, Auswertung überspringen.
  - Wenn Wissen artikelinhalt ist > 10.000 Wörter: Kürzen bei 10.000.
  - Angehängte Dateien (PDF/Word/txt): Verwenden Sie stattdessen das Genius-Ergebnis.
- Für referenzierte Katalogelemente:

  Extrahiert Name, Kurzbeschreibung, Beschreibung, kommentiert als [Virtual Agent]: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: Mit Bezugsvermerk-Nummer.

- Wenn die erste Nachricht an den Servicemitarbeiter gerichtet ist oder der Servicemitarbeiter innerhalb der ersten 120 Wörter aufgerufen wird: Auswertung überspringen.

Ausgaben:

- ExecuteEvaluation (wahr/falsch)
- Chat-Transkript
- Wissen artikel oder Katalogelemente referenziert
- SYS_ID des ersten Servicemitarbeiter-Aufrufs (falls vorhanden)
- Liste der aufzurufenden Kompetenzen (alle Bewertungskompetenzen für das Bewertungs-Dashboard)
- Zusätzliche Auswertungsprotokolle

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

Aktion 7: Bedingte Verzweigung:

Wenn ExecuteEvaluation auf „wahr“ festgelegt ist: Fahren Sie mit Aktion 8 fort.

Aktion 8: Auswertungsdatensatz erstellen oder aktualisieren:

Erstellen Sie einen Datensatz in der Tabelle „Auswertung“ [sn_na_conv_eval_Evaluation] mit:

- Dokumentkonversation: Konversationsreferenz
- Status: Wird Verarbeitet
- Thema, Kategorie, Wissen artikel- oder Katalogreferenzen, sys_ID des ersten Servicemitarbeiters, Typ, Anwender, der initiiert hat, Nachrichtenprotokoll

Aktion 9: Für jede Kompetenz:

Wird für jede in Aktion 6 gekennzeichnete Kompetenz wiederholt.

Aktion 10: InvokeApiDefinition

- Eingaben: Kompetenzname, Konversation, Transkript, Auswertungs-ID
- Anrufe Now Assist Kompetenz-API asynchron.
- Die in sys_generative_ai_response_validator verfügbare Nachverarbeitung führt die folgende Analyse durch:
  - Punktzahl
  - Grund für Punktzahl
  - Beispiele für die Begründung
- Analysierte Daten werden in der Tabelle „Auswertungsmetriken“ [sn_na_conv_eval_Evaluation_metrics] erstellt (Punktzahl, Gründe, Beispiele und die gesamte Begründung für die Bewertung [Scratchpad]).

Aktion 11: Wartet 7 Sekunden, bevor mit der nächsten Kompetenz fortgefahren wird.

Spezielles Verhalten und Edge-Fallbehandlung:

- Stichprobe: Nur 10 % der Konversationen (zufällig ausgewählt) werden ausgewertet.
- Kanalfilter: Nur Web, Slack, Teams, Bot-zu-Bot, Messenger.
- Anwendungsbereich: Schließt Datensätze mit aus _HR_ Im Umfang.
- Wissen artikelsteuerungen: Keine Bewertung für HR oder nicht zugänglich. Wissen artikel, Grenzwerte für Wissen artikelgröße und Dateiverarbeitung.
- Erster Aufruf eines Servicemitarbeiters: Schließt Konversationen aus, die zu Beginn oder innerhalb von 120 Wörtern an den Servicemitarbeiter weitergeleitet werden.
- Die Kompetenz „Abschluss anfordern“ wird als Teil einer Business-Regel hinzugefügt, bei der die Punktzahl als niedrigste zwischen Slot-Ausfüllung und Absicht markiert wird.
- Der Grund im Datensatz wird wie folgt hinzugefügt:

```
if (Slot filling score > Intent score) {
Intent reason is used
} else if (Slot filling score < Intent score) {
Slot filling reason is used
} else {
Both are used
}
```


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

Auswertungs-Flow für Batch-Auswertungen

Mit der Batch-Auswertung können Bewertungsadministratoren bis zu 100 abgeschlossene Virtual Agent-Konversationen gleichzeitig basierend auf einer gespeicherten Abfrage bewerten.

Flow-Name: Batch-Auswertung ausführen.

Der Flow erstellt Auswertungsdatensätze und ruft sie auf Now Assist Kompetenzen für jede berechtigte Konversation, die die Auswertungslogik für eine einzelne Konversation widerspiegeln, aber skaliert. Es erzwingt HR-Umfangsausschlüsse, Themen-/Kategorievalidierung, Transkriptkonstruktionsregeln, Ausschlüsse von frühen Servicemitarbeitern und asynchrone Bewertungen durch Kompetenzen.

Batch-Auswertungen werden mit der folgenden Logik durchgeführt:

Auslöser

- Tabelle: Auswertungssatz [sn_na_conv_eval_Evaluation_Set]
- Bedingung: Der Status ändert sich in „in Bearbeitung“ und der Auswertungstyp = Konversation

Eingaben

- Auswertungssatz-Datensatz mit:
  - Abfragefilter: Eine Abfrage, die auf auszuwertende Konversationen abzielt (z. B. sys_cs_Conversation-Filter).
  - Auswertungstyp: Konversation
  - Status: In Bearbeitung (zum Starten)
- LLM/Skills: Chat-Themenklassifizierer plus die danach aufgeführten Bewertungskompetenzen.

Allgemeines Verhalten

- Liest den Abfragefilter und nimmt nach dem Zufallsprinzip bis zu 100 Konversationen vor.
- Überspringt bereits ausgewertete Konversationen.
- Schließt HR-bereichsbezogene Interaktionen aus.
- Verwendet Chat-Themenklassifizierer, um die Berechtigung für die Bewertung zu validieren, und extrahiert Thema und Kategorie.
- Erstellt ein Transkript mit kontrollierter Einbeziehung von Wissen artikel- und Katalogquellen und wendet Ausschlüsse für frühzeitige Servicemitarbeiter an.
- Erstellt einen Auswertungsdatensatz und ruft asynchron alle ausgewählten Auswertungskompetenzen auf, wobei Punktzahlen und Begründung für Metriken geschrieben werden.

Reihenfolge der Ausführung :

Aktion 1: Wenn der Abfragefilter nicht leer ist

- Zweck: Schutzklausel.
- Logik: Suchen Sie den Datensatz des Auswertungssatzes, und überprüfen Sie das Feld „Abfragefilter“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abfragefilter vorhanden ist: Fahren Sie mit Aktion 2 fort.
- Wenn leer: Anhalten und optional protokollieren Keine Abfrage angegeben.

Aktion 2: Konversationen randomisieren

- Zweck: Wählen Sie eine begrenzte, zufällige Stichprobe von Konversationen aus der angegebenen Abfrage aus.
- Logik:
  - Führen Sie die Abfrage aus, um übereinstimmende Konversationsdatensätze zu erhalten.
  - Wählen Sie zufällig bis zu 100 Konversationen aus.
    - Wenn > 100 übereinstimmt, Obergrenze auf 100.
    - Wenn < 100, wählen Sie alle aus.
  - Validieren Sie die Abfrage. Wenn ungültig, geben Sie „falsch“ und ein leeres oder teilweises Array zurück.
- Ausgaben:
  - Erfolg: Wahr/falsch
  - Conversation_IDs: Array von sys_IDs (max. 100)
- Wenn Erfolg = wahr: Fahren Sie mit Aktion 3 fort. Andernfalls stoppen Sie, und protokollieren Sie den Validierungsfehler.

Aktion 3: Auswertungstabelle suchen, um die vorherige Bewertung zu überprüfen

- Zweck: Vermeiden Sie doppelte Auswertungen.
- Logik: Überprüfen Sie für jede Konversations-sys_ID sn_na_conv_eval_Evaluation auf vorhandene Datensätze, die angeben, dass sie bereits ausgewertet wurde oder ausgeführt wird (Implementierungsauswahl: status nicht in „Abgebrochen/fehlgeschlagen“).
- Wenn nicht zuvor ausgewertet: Fahren Sie für diese Konversation mit Aktion 4 fort.
- Wenn bereits ausgewertet: Überspringen Sie diese Konversation, protokollieren Sie optional Bereits ausgewertet .

Aktion 4: Interaktionsdatensatz suchen

- Zweck: HR-Umfangsausschluss erzwingen.
- Logik: Lösen Sie die Interaktion im Zusammenhang mit der Konversation auf. Wenn der Anwendungsbereich enthält HR , Überspringen Sie die Konversation.
- Wenn der Umfang nicht enthält HR : Fahren Sie mit Aktion 5 fort.

Aktion 5: Chat-Klassifiziererbewertung

- Zweck: Validiert, ob die Konversation bewertet werden soll, und extrahiert allgemeine Bezeichnungen.
- Logik:
  - Erstellen Sie ein schlankes Transkript aus sys_cs_message für die Klassifizierungseingabe.
  - Rufen Sie die Kompetenz „Chat-Themenklassifizierung“ mit dem Transkript auf.
  - Empfangen:

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

- Auswertung ausführen: Wahr/falsch
- Themenname
- Kategorie: IT oder HR

- Wenn „Auswertung ausführen“ = „wahr“: Fahren Sie mit Aktion 6 fort.
- Bei „falsch“: Überspringen Sie die Konversation, und protokollieren Sie die Klassifizierungsentscheidung.

Aktion 6: BuildTranscript

- Zweck: Erstellen Sie das endgültige Transkript auf Minutenebene, und bestimmen Sie nachfolgende Kompetenzen und Schutzmaßnahmen.
- Schritte:
  - Aggregieren Sie alle Konversationsnachrichten.
  - Anwendernachrichten als kennzeichnen [Anwender]: Und Virtual Agent-Nachrichten als [Virtual Agent]: .
  - Wissen artikel:
    - Wenn Genius-Ergebnisse auf Referenz verweisen Wissen artikel, fragen Sie ab Wissen artikel und ersetzen Sie das Genius-Fragment durch den gesamten artikeltext.
    - Anmerkungen mit versehen [Virtual Agent]: Hilfeartikel für Anwenderabfrage: Und umbrechen Sie den Inhalt innerhalb von Article_Start und Article_end.
    - Einschränkungen:
      - Wenn die KB einen HR-Bereich hat oder nicht zugänglich ist, bewerten Sie sie nicht (Konversation überspringen).
      - Kürzen Sie den artikeltext auf maximal 10.000 Wörter.
      - Wenn die KB-Inhaltsquelle angehängte Dateien (PDF/Word/txt) ist, greifen Sie auf das Genius-Ergebnis zurück, anstatt auf den vollständigen Dateiinhalt.
  - Katalogelemente:
    - Wenn Genius-Ergebnisse auf Katalogelemente verweisen, fragen Sie sc_Cat_item ab, und erstellen Sie eine Zeichenfolge: Katalogname, Kurzbeschreibung, Beschreibung.
    - Anmerkungen mit versehen [Virtual Agent]: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: Und Bezugsreihenfolge einschließen.
  - Servicemitarbeiter-Ausschlüsse:
    - Wenn die erste Anwendernachricht einen Servicemitarbeiter anfordert, überspringen Sie die Bewertung.
    - Wenn ein Servicemitarbeiter innerhalb der ersten 120 Wörter aufgerufen wird, überspringen Sie die Auswertung.
- Ausgaben:
  - ExecuteEvaluation: Wahr/falsch (Ergebnis nach der Schutzmaßnahme)
  - Chat-Transkript
  - Wissen artikel, auf die verwiesen wird
  - Katalogelemente referenziert
  - Erstes Vorkommen von Servicemitarbeitern: SYS_ID der Konversationsnachricht (falls 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.

- Aufzurufende Kompetenzen:
  - Coherence-Chat-Auswertung
  - Bewertung Des Kurzsichtigkeit-Chats
  - Kontextaufbewahrung
  - Unzureichende Chatauswertung Für Slot
  - Chat-Bewertung Für Absichtsgenauigkeit
  - Reibungslos Fließende Konversations-Chat-Bewertung
  - Bewertung Des Chats Zur Halluzination Der Wahrhaftigkeit
- Zusätzliche Protokolle

- Wenn ExecuteEvaluation = wahr: Fahren Sie mit Aktion 7 fort. Andernfalls überspringen Sie die Konversation.

Aktion 7: Wenn Block

- Zweck: Verzweigung zur Datensatzerstellung.
- Logik: Wenn ExecuteEvaluation aus Aktion 6 auf „wahr“ festgelegt ist, wechseln Sie zu Aktion 8.

Aktion 8: Auswertungsdatensatz erstellen oder aktualisieren

- Zweck: Auswertungseintrag für diese Konversation beibehalten.
- Tabelle: sn_na_conv_eval_Evaluation
- Feldfüllung:
  - Dokumentkonversation: Konversationsreferenz
  - Status: Wird verarbeitet
  - Thema: Aus Aktion 5
  - Kategorie: Aus Aktion 5
  - KB referenziert: Von Aktion 6
  - Katalog referenziert: Aus Aktion 6
  - Erstes Servicemitarbeiter-Vorkommen: Aus Aktion 6
  - Typ: Chat-Zusammenfassung
  - Anwender: Anwender wird für die Konversation initiiert
  - Nachrichtenprotokoll: Zusätzliche Protokolle aus Aktion 6
- Bei Erfolg: Fahren Sie mit Aktion 9 fort.

Aktion 9: Für Loop-Over-Kompetenzen

- Zweck: Führen Sie jede ausgewählte Bewertungskompetenz aus.
- Für jede Kompetenz in der Liste aus Aktion 6:
  - Aktion 10: InvokeApiDefinition
    - Eingaben: Kompetenzname, Konversation, Transkript, Auswertungs-Id
    - Verhalten:

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

- Rufen Sie auf Now Assist Kompetenz asynchron.
- Der Postprozessor schreibt Ergebnisse in sys_generative_ai_response_validator.
- JSON-Antwortfelder extrahieren:
  - Punktzahl
  - Grund für Punktzahl
  - Beispiele, die die Begründung unterstützen
- Erstellen Sie untergeordnete Metrikdatensätze in sn_na_conv_eval_Evaluation_metrics, die mit der übergeordneten Auswertung verknüpft sind.

◦ Aktion 11: Warten

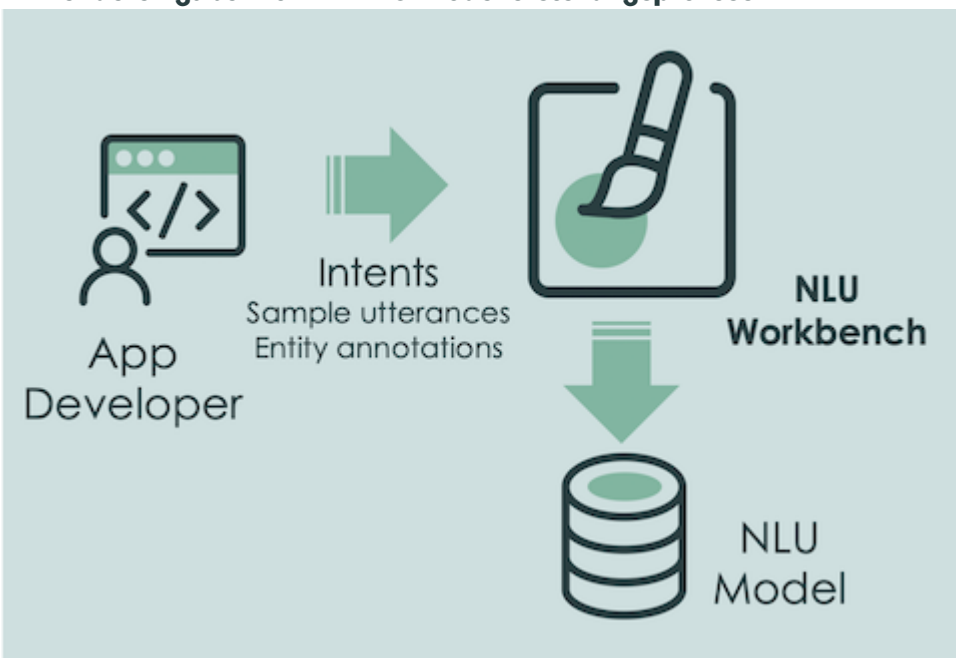
Halten Sie sieben Sekunden an, bevor Sie mit der nächsten Kompetenz fortfahren, um Quotengrenzen oder Drosselung zu verwalten.

Natural Language Understanding

ServiceNow® Natural Language Understanding(NLU) Stellt eine bereit NLU-Workbench Und NLU Rückschlussservice, den Sie verwenden können, damit das System lernen und auf menschlich geäußerte Absichten reagieren kann. Durch Eingabe von Beispielen in natürlicher Sprache in das System unterstützen Sie es, Wortbedeutungen und Kontexte zu verstehen, damit es Rückschlüsse aus Benutzer- oder Systemaktionen ziehen kann.

Übersicht über Natural Language Understanding

Anwendereingabe-Flow im NLU-Modellerstellungsprozess



Diese Abbildung zeigt den Anwendereingabefluss im NLU-Modell-Build-Prozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Terminologie

In NLU Diese Begriffe identifizieren die wichtigsten Sprachkomponenten, die das System verwendet, um Inhalte in natürlicher Sprache zu klassifizieren, zu analysieren und andernfalls zu verarbeiten.

Zweck

Etwas, was ein Benutzer tun möchte oder was die Anwendung behandeln soll, z. B. Zugriff gewähren

Äußerung

Ein Beispiel für die Benutzerabsicht in natürlicher Sprache. Zum Beispiel eine Textzeichenfolge in der Kurzbeschreibung eines Incidents, ein Chat-Eintrag oder eine E-Mail-Betreffzeile Äußerungen werden zum Erstellen und Trainieren von Absichten verwendet und sollten daher keine oder mehrdeutigen Bedeutungen oder Absichten enthalten.

Entität

Das Objekt oder der Kontext einer Aktion. Beispiel: Ein Laptop, eine Anwenderrolle oder eine Prioritätsstufe.

Systementität

Diese sind in einer Instanz vordefiniert und haben sehr wiederverwendbare Bedeutungen, z. B. Datum, Uhrzeit und Standort.

Anwenderdefinierte Entität

Diese werden im System von Anwendern erstellt und können aus Wörtern in den von ihnen erstellten Äußerungen erstellt werden.

Allgemeine Entität

Ein Kontext, der häufig über ein vordefiniertes Entitätsmodell verwendet und extrahiert wird, z. B. Währung, Organisation, Personen oder Menge.

Vokabular

Vokabular wird verwendet, um Wortbedeutungen zu definieren oder zu überschreiben. Sie können beispielsweise dem Akronym „MS“ das Synonym „Microsoft“ zuweisen.

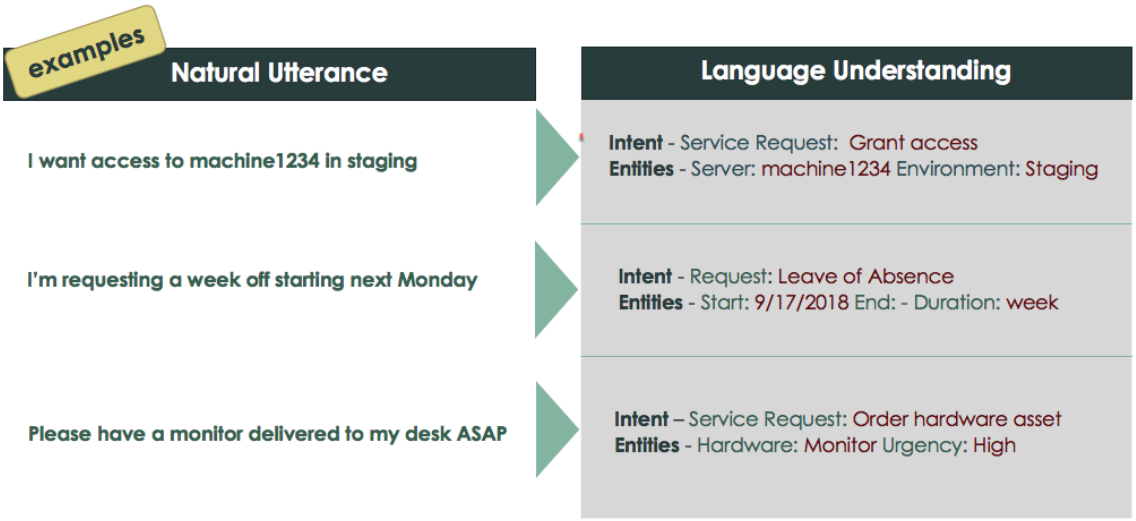
NLU-Modell

Eine Sammlung von Äußerungsbeispielen und die zugehörigen Absichten und Entitäten, die das System als Referenz verwendet, um Absichten und Entitäten in einer neuen Äußerung abzuleiten. Die NLU-Workbench enthält vorgefertigte NLU-Modelle für bestimmte Geschäftsbereiche, z. B. ein ITSM-Modell. Sie können auch anwenderdefinierte Modelle erstellen.

Dieses Bild zeigt, wie Natural Language Understanding Prozesse und Äußerungsbeispiele in Absichten und Entitäten im System darstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 verarbeitet und rendert Äußerungsbeispiele in Absichten und Entitäten

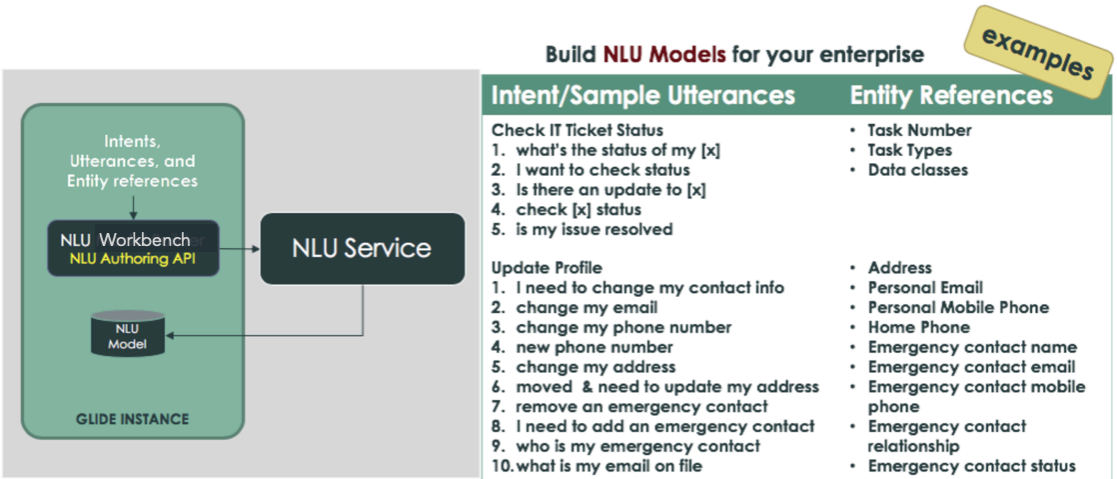


NLU-Workbench

Verwenden Sie NLU-Workbench, um morphologische Darstellungen der menschlichen Sprache zu erstellen. Mit diesen Modellen können Sie Absichten und Entitäten erzeugen, die in natürlichen Sprachäußerungen ausgedrückt werden. Beliebig ServiceNow Die Anwendung kann einen aufrufen NLU Modell zum Abrufen einer Rückschlüsse auf Absichten und Entitäten in einer bestimmten Äußerung.

Mit *nlu_admin* Rolle erstellen Sie Ihre Modelle in NLU-Workbench, Wo Sie sie iterativ erstellen, trainieren, testen und veröffentlichen.

Übersicht über die NLU-Authoring-API, die Administratoren beim Erstellen ihrer Modelle unterstützt



Informationen zum Erstellen und Verwenden eines NLU-Modells finden Sie unter: NLU-Modell erstellen.

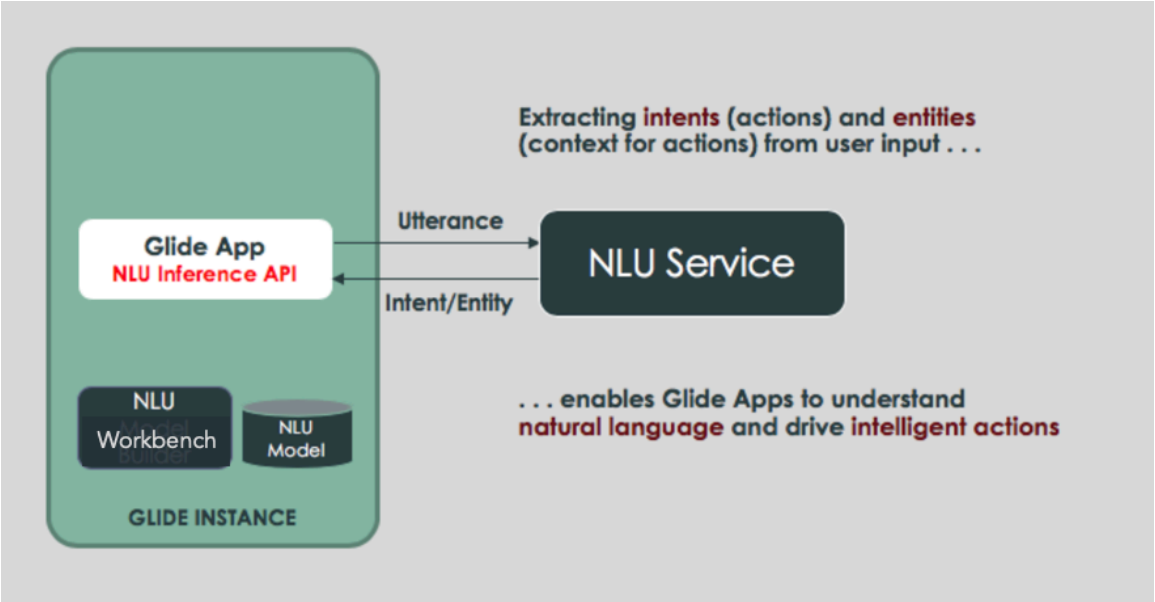
NLU Rückschlussservice

Natural Language Understanding Stellt eine bereit NLU Rückschlussservice, der dem System hilft, natürliche Sprache zu verstehen und intelligente Aktionen zu fördern. Dieser Service trainiert und prognostiziert Absichten und Entitäten für eine bestimmte Benutzeräußerung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Modell, sodass der Text in maschinell verständliche Formate wie APIs und Parameter übersetzt wird.

Übersicht darüber, wie das System eine NLU-Inferenz-API zum Extrahieren von Absichten und Entitäten verwendet

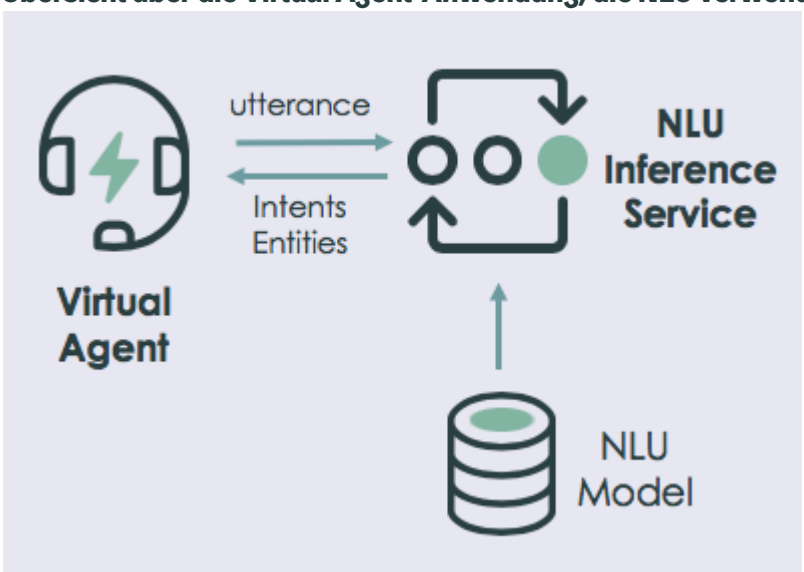


Hier verwendet das System zum Trainieren eine Inferenz-API NLU Algorithmen durch Verwendung von Beispieldatensatzdaten, um Absichten und Entitäten zu identifizieren, die für eine genaue Vorhersage starke Kandidaten sind.

Nutzung des NLU-Modells

Sonstiges ServiceNow® Anwendungen verbrauchen NLU Modellausgabe, z. B. Virtual Agent.

Übersicht über die Virtual Agent-Anwendung, die NLU verwendet

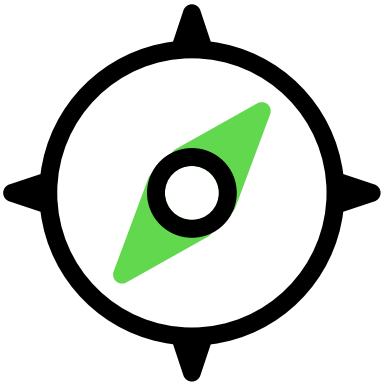


Virtual Agent-Administratoren können beispielsweise einen Virtual Agent-Designer-Konversations-Flow so konfigurieren, dass NLU-Modelle verwendet werden, damit Agent Chatbots Benutzeraussagen in der Konversation besser verstehen können. Um weitere Informationen dazu zu erhalten Virtual Agent Verbraucht NLU-Modelle, siehe: Discovery von Themen mit Natural Language Understanding (NLU) 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.

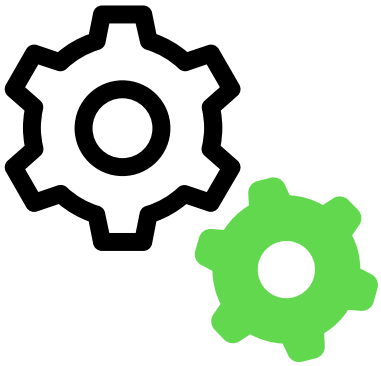
Erste Schritte

Untersuchen



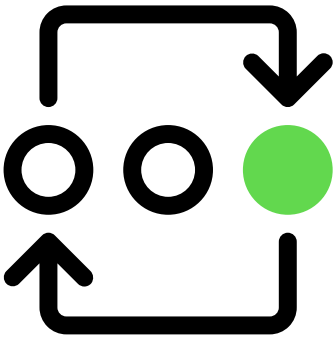
Erfahren Sie mehr über NLU Konzepte und Funktionen.

Verwenden



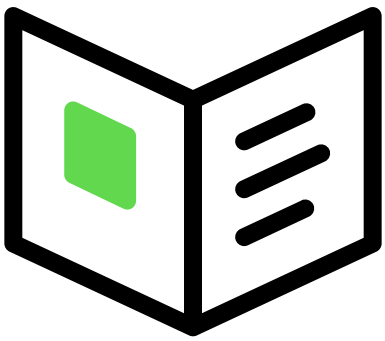
Erstellen, testen, übersetzen und veröffentlichen Sie Ihre NLU-Modelle.

Integrieren



Erfahren Sie, wie Virtual Agent Administratoren können aktualisieren NLU Modelle aus innerhalb Virtual Agent-Designer.

Referenz



Erfahren Sie mehr über die Verwendung von Modellen in verschiedenen Sprachen zur Verwendung in anderen Anwendungen

Problembehandlung und Hilfe

- Seite „Virtual Agent und NLU-Community“
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt 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.

Natural Language Understanding erkunden

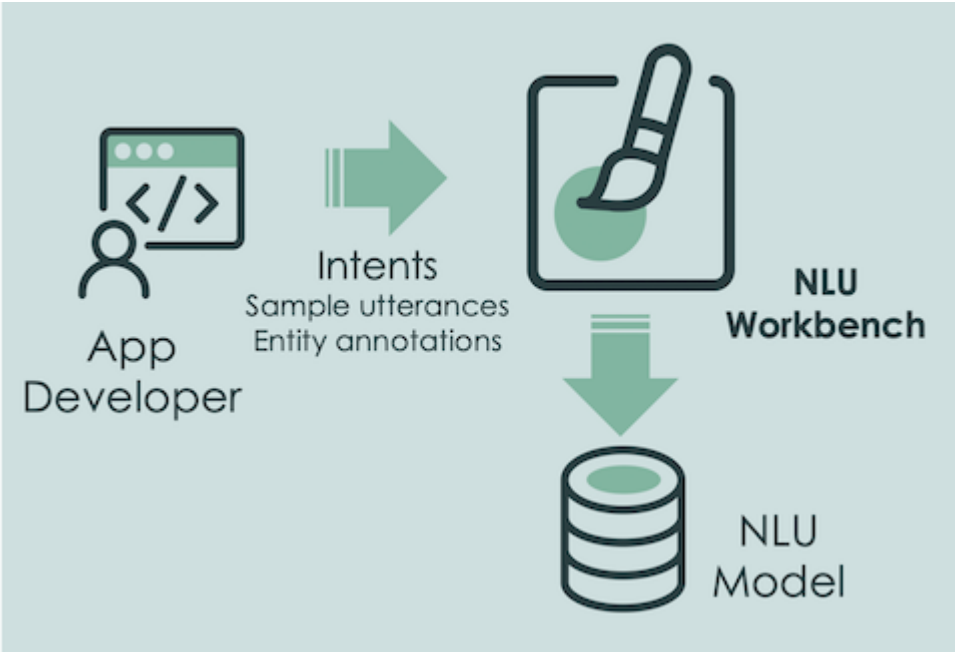
ServiceNow® Natural Language Understanding(NLU) Stellt eine bereit NLU-Workbench Und NLU Rückschlussservice, den Sie verwenden können, damit das System lernen und auf menschlich geäußerte Absichten reagieren kann. Durch Eingabe von Beispielen in natürlicher Sprache in das System unterstützen Sie es, Wortbedeutungen und Kontexte zu verstehen, damit es Rückschlüsse aus Benutzer- oder Systemaktionen ziehen kann.

Natural Language Understanding – Übersicht

Natural Language Understanding (NLU) ist eine Komponente der natürlichen Sprachverarbeitung mit künstlicher Intelligenz rund um die Thematik des Verstehens beim maschinellen Lesen. Predictive Intelligence verwendet NLU, damit das System Wortbedeutungen und Wortkontexte verstehen kann, um Benutzer- oder Systemaktionen abzuleiten.

Natural Language Understanding – Workflow

Anwendereingabe-Flow im NLU-Modellerstellungsprozess



Diese Abbildung zeigt den Anwendereingabefluss im NLU-Modell-Build-Prozess.

Natural Language Understanding – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verwenden Sie NLU-Workbench Um Modelle für zu erstellen Virtual Agent Und KI-Suche.	NLU-Workbench	NLU-Administrator
Erstellen Sie den Inhalt des Modells, indem Sie Absichten, Entitäten, Vokabular und Testsatzäußerungen hinzufügen. Ihr NLU Der Modellinhalt bestimmt, wie das Modell auf Anwendereingaben reagiert.	Modellverwaltung	NLU-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.

Vorteil	Funktion	Anwender
Fügen Sie einer vorhandenen eine Sprache hinzu NLU Modell durch Übersetzung. Verwenden Sie eine von mehreren Übersetzungsoptionen, um ein sekundäres Modell in einer unterstützten Sprache hinzuzufügen.	Modellverwaltung	NLU-Administrator
Virtual Agent Administratoren können auf zugreifen und aktualisieren NLU Modelle aus innerhalb von Virtual Agent-Designer Anwenderoberfläche.	Virtual Agent-Integration	Virtual Agent-Administrator

Aktivieren Sie NLU-Workbench

Aktivieren Sie die folgenden Plugins, um zu aktivieren NLU-Workbench.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die folgenden Plugins, wenn sie nicht bereits in Ihrer Instanz aktiv sind.

Plugin	Beschreibung
NLU-Workbench – Core com.glide.nlu	Installiert die erforderlichen Tabellen zum Beibehalten NLU Modelle, die mit erstellt werden NLU-Workbench.
NLU-Workbench com.snc.nlu_studio	Aktiviert die Erstellung von NLU-Modellen (Natural Language Understanding). Diese Modelle können die Absicht (Aktion) und Entitäten (Details zur Aktion) für eine bestimmte Anwenderäußerung verstehen. Jede ServiceNow-Anwendung kann ein NLU-Modell aufrufen. Erfordert NLU-Workbench– Core-Plugin und NLU Plugin „Allgemeines Modell“.
Predictive Intelligence com.glide.platform_ml	Aktiviert die NLU-Service-APIs zur Erstellung und Ableitung von Modellen. Ermöglicht die Erstellung von Lösungen für maschinelles Lernen, die auf Daten in Ihrer Instanz trainiert werden. Stellt Frameworks für Klassifizierung, Ähnlichkeit und Clustering bereit. Eine trainierte Lösung kann von jeder Anwendung mithilfe einer VorhersageAPI aufgerufen werden.
NLU Allgemeines Modell com.glide.nlu.model	Verpackt die gesamte Sprache NLU Allgemeine Modelle. Enthält auch häufig verwendete Musterentitäten, die importiert und in jedem verwendet werden können NLU Modell in NLU-Workbench. Häufig verwendete Muster wie E-Mail, Telefon und ServiceNowBestimmte Musterentitäten wie INT, RITM werden verfügbar gemacht. Erfordert das Plugin „NLU-Workbench - Core“.
NLU – aktive Lerninhalte	Ermöglicht dem nlu_admin, die Systemeigenschaften für die Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ zu konfigurieren. Wenn Sie die 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.

Plugin	Beschreibung
com.glide.nlu.active_learning_properties	„Experten-Feedbackschleife“ nicht verwenden, wird dieses Plugin nicht verwendet und kann sicher ignoriert werden. Weitere Informationen zu den Systemeigenschaften für die Experten-Feedbackschleife finden Sie unter NLU-Experten-Feedbackschleife Dokumentation.

Die folgenden beiden Plugins gelten für Apps, die einem kostenpflichtigen Abonnement zugeordnet sind und auf der verfügbar sind ServiceNow Store. Durch die Installation dieser Apps werden der NLU-Workbench zusätzliche Funktionen hinzugefügt. Wenden Sie sich an Ihren Account Manager, wenn Sie an diesen Apps interessiert sind.

Plugin	Beschreibung
Intent Discovery sn_nlu_Discovery	Stellt bereit Intent Discovery Funktion, die Anwenderabsichten durch Analyse von Incident-/Falldaten identifiziert. Verwenden Sie diese Anwendung, um zu identifizieren, welche Absichten für Virtual Agent-Konversationen modelliert und erstellt werden sollen, um eine maximale Abwendung zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.
NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen sn_nlu_Workbench	Stellt die Funktionen „Modellleistung“, „Batch-Tests für mehrere Modelle“, „modellübergreifende Konfliktprüfung“ und „Experten-Feedbackschleife“ bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach den folgenden Plugins: NLU-Workbench–Kern (com.glide.nlu), NLU-Workbench(com.snc.nlu_studio), Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml), und NLU Allgemeines Modell (com.glide.nlu.model).

   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.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   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>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert 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.

NLU Workbench-Rollen

NLU-Workbench Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

NLU Anwender [nlu_user]

Anwender, die Lesezugriff auf Modelle in haben NLU-Workbench.

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

Wichtig:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit installiert NLU-Workbench– Kern. Diese Rolle hat keinen Zugriff auf NLU Modellleistung.

NLU Editor [nlu_Editor]

Anwender, die bearbeiten können NLU Modelle, die ihnen in zugewiesen sind NLU-Workbench.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

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.

Diese Rolle wird mit installiert NLU-Workbench– Kern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Administrator [nlu_admin]

Anwender, die verwenden können NLU-Workbench Zu verwalten NLU Modelle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

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.

Diese Rolle wird mit installiert NLU-Workbench– Kern.

NLU Feedback-Administrator [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Datenbeschriftung (NLU Feedback) Administratorrolle: Zum Verwalten der Datenbeschriftung modellübergreifend, auch zur Optimierung von Modellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_ace.ace_user
- Platform_ml_write
- Platform_ml_create
- Ml_labeler

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.

Diese Rolle wird mit installiert NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench: Erweiterte 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.

Diese Rolle wird in Experten-Feedbackschleifenmodulen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedback-Schleife oder Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU.

NLU-Workbench -Eigenschaften

Weitere Informationen finden Sie in diesen Systemeigenschaften für Natural Language Understanding(NLU) Anwendung.

NLU-Workbench Eigenschaften und ihre Nutzung

Um auf Ihre Systemeigenschaften zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle admin oder nlu_admin und den folgenden Pfad im Anwendungsnavigator: **Alle** > **NLU-Workbench** > **Einstellungen**an.

Modelleinstellungen

Bezeichnung und Name	Standardwert	Plugin	Empfohlene Verwendung
Maximale Anzahl von Äußerungen pro Absicht *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	NLU-Workbench	Verwenden Sie weniger als 200 Äußerungen pro Absicht, um Ihr Modell hinsichtlich der Absichtsgröße ausgewogen zu halten. **Hinweis:** Wert muss größer als 5 und kleiner oder gleich 300 sein.
Maximale Anzahl von Datensätzen in einer Tabellenvokabularquelle *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100.000	NLU-Workbench	Lassen Sie den Wert unter 100.000.
Maximale Anzahl von Werten in einer Listenvokabularquelle *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1.000	NLU-Workbench	Lassen Sie den Wert unter 1.000.
Vorgefertigtes Vokabular für Softwarenamen aktivieren *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	enabled	NLU-Workbench	Aktivieren Sie vorgefertigtes Vokabular, damit das System Softwarequamen erkennen kann.
Vorgefertigtes Vokabular für Hardwarenamen aktivieren *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	enabled	NLU-Workbench	Aktivieren Sie das vorgefertigte Vokabular, damit das System

Automatische Übersetzung

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

Modelleinstellungen (Fortsetzung)

Bezeichnung und Name	Standardwert	Plugin	Empfohlene Verwendung
			Hardwachnamen erkennen kann.

Erweiterte Einstellungen

Bezeichnung und Name	Standardw	Plugin	Empfohlene Verwendung
Maximale Anzahl von Datensätzen für Intent Discovery Klassifizierung *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	Intent Discovery	Lassen Sie die Anzahl der Datensätze kleiner als 500.000.
Mindestanzahl von Datensätzen für Intent Discovery Klassifizierung *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10.000	Intent Discovery	Verwenden Sie mindestens 10.000 Datensätze, um qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erhalten.
Mindestanzahl von Datensätzen für die NLU-Leistungsanalyse *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5.000	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Verwenden Sie mindestens 5.000 Datensätze, um qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erhalten.
NLU-Konflikterkennung – Moderater Schwellenwert *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Muss eine Dezimalzahl zwischen 0 und 1 sein. Halten Sie diesen Schwellenwert kleiner als den kritischen Schwellenwert.
NLU-Konflikterkennung – Kritischer Schwellenwert *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Muss eine Dezimalzahl zwischen 0 und 1 sein. Halten Sie diesen Schwellenwert größer als den mittleren Schwellenwert.
Die maximale Anzahl von Zeilen in einer Batch-Test-Importdatei *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10.000	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Stellen Sie sicher, dass Ihre Batch-Test-Importdatei nicht mehr als 10.000 Zeilen enthält.
Die maximale Anzahl von Äußerungen, die für Feedback in der Experten-Feedback-Schleife angezeigt werden sollen *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidatetable.max_response_size*	300	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Rufen Sie nicht mehr als 300 Äußerungen von Ihren Anwendern ab Virtual Agent Chatprotokolle, die für Feedback in der Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ angezeigt werden sollen.die Mindestanzahl von Äußerungen, die ein Anwender überprüfen muss, bevor er das Modell optimiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Einstellungen (Fortsetzung)

Bezeichnung und Name	Standardw	Plugin	Empfohlene Verwendung
Die Mindestanzahl der Äußerungen, die ein Anwender überprüfen soll, bevor er das Modell optimiert *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Feedback für mindestens 100 Äußerungen Ihrer Anwender bereitstellen und speichern Virtual Agent Chat-Protokolle, damit Sie die Funktion „Modell optimieren“ in der Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ ausführen können.
Die maximale Anzahl von Datensätzen, aus denen abgerufen werden soll Virtual Agent Chatprotokolle *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*	3,000	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Wenn eine hohe NLU-Nutzung vorhanden ist, werden durch Erhöhen des Standardwerts auf maximal 50.000 Datensätze die Daten erhöht, die für den aktiven Lernauftrag verfügbar sind, um sie in der Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ zu filtern und anzuzeigen, um Feedback zu geben.
Größenbeschränkung für Bezeichnungskandidatentabelle (wird zum Beschneiden der Tabelle verwendet) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10.000	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Die empfohlene Verwendung für diese Eigenschaft ist mit der obigen Eigenschaft identisch.
Größenbeschränkung für gekennzeichnete Datentabelle (wird zum Beschneiden der Tabelle verwendet) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10.000	NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen	Die empfohlene Verwendung für diese Eigenschaft ist mit der obigen Eigenschaft identisch.
Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um die Blockierung Ihrer Instanz während des NLU-Modelltrainings aufzuheben. Das Training wird außerhalb der Spitzenzeiten geplant, und wir benachrichtigen Sie, wenn es abgeschlossen ist. *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	Falsch	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Falsch

Weitere Feedback-Daten aus Virtual Agent (VA)-Chatprotokollen finden Sie unter **Beschaffung zusätzlicher VA-Feedbackdaten bei Bedarf** Abschnitt in Dokumentation zu Experten-Feedbackschleife .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sprachunterstützung

Die NLU-Workbench Die Anwendung bietet Unterstützung für die Erstellung NLU Modelle in verschiedenen Sprachen zur Verwendung in anderen Anwendungen, z. B. Virtual Agent.

Die Plattform unterstützt NLU Für 17 Sprachen. Zehn dieser Sprachen, die für Ihre Modelle verfügbar sind, unterstützen sowohl die Absicht als auch die Entität. Die verbleibenden 7 Sprachen werden nur für die Absicht unterstützt. (Unterstützung für japanische Entitäten enthält Zeichenanmerkungen.)

Verfügbar in Tokio, Utah und Vancouver	Unterstützung von Absichten und Entitäten (in Utah und Vancouver)	Nur-Absichtssupport (in Utah und Vancouver)
• Portugiesisch (Brasilien) • Chinesisch (vereinfacht) • Dänisch • Niederländisch • English • Finnisch • Französisch • Kanadisches Französisch • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch • Spanisch • Schwedisch	• Portugiesisch (Brasilien) • Niederländisch • Englisch • Französisch • Kanadisches Französisch • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Portugiesisch • Spanisch	• Chinesisch (vereinfacht) • Dänisch • Finnisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Schwedisch

Automatische Übersetzung

Mit Unterstützung von Absichten und Entitäten, NLU Kann anspruchsvolle Äußerungen wie Absichtsentitätsbeziehungen, Systementitäten und anwenderdefinierte Entitäten verstehen. NLU Leitet diese Informationen an weiter Virtual Agent, Und der Anwender wird normalerweise direkt zum Konversationsthema weitergeleitet, das eine Lösung bietet.

Bei Unterstützung nur für Absichten liegt der Schwerpunkt auf der Absichtserkennung. Mit Virtual Agent Verwenden NLU, Anwender werden zum gewünschten Konversationsthema weitergeleitet, in dem qualifizierende Folgefragen gestellt werden können, bevor sie zu einem Thema weitergeleitet werden, das eine Lösung bietet.

Bei Äußerungen für alle Sprachen wird bei der Absichtsvorhersage die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt.

Nachfolgend finden Sie eine detaillierte Liste der derzeit verfügbaren NLU Sprachen und die Absichten, Entitäten, Vokabular, Funktionen und Anwendungen, die sie unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sprachen und Funktionen

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

NLU Service-Updates

Lesen Sie diese Dokumentation, um über die Änderungen an auf dem neuesten Stand zu sein NLU Service.

Service-Update-Zusammenfassung

Die NLU Der Service hilft dem System, natürliche Sprache zu verstehen und intelligente Aktionen voranzutreiben. Dieser Service trainiert Absichten und Entitäten für eine bestimmte Anwenderäußerung in und sagt sie voraus NLU Führen Sie ein Modell aus, damit es die vom Menschen ausgedrückte natürliche Sprache verstehen kann, egal ob sie gesprochen oder schriftlich ist. Die Quelle dieser Dokumentation ist KB0953693 .

Dieser Service wird unabhängig von Ihrem Instanz-Upgrade und ohne von Ihnen erforderliche Aktion aktualisiert. Diese Updates werden alle zwei Monate (einmal alle zwei Monate) durchgeführt, um die Qualität von zu verbessern NLU Modelltraining und Vorhersagen. Wichtige Updates sind an Familienveröffentlichungen wie Rom, San Diego, Tokio usw. ausgerichtet Kleinere Updates werden automatisch aktualisiert, sodass Sie die neueste Version verwenden, wenn Sie ein NLU-Modell erneut trainieren. Die meisten dieser Updates wirken sich nicht auf Ihre vorhandene Verwendung von aus NLU, Es gibt möglicherweise einige Änderungen, die Sie beachten müssen.

NLU-Service-Update vom Mai 2023

- Dialoghandlungen eingeführt, um eine natürliche Mid-Konversation in Virtual Agent (VA) zu ermöglichen und die Konversationsflüssigkeit zu verbessern. Die Dialogaktionen „Bestätigen“, „negieren“ und „Ändern“ werden auf Englisch unterstützt und standardmäßig für alle neuen VA-Themen aktiviert.
- Alle Sprachen wurden migriert, um neue Sprachmodelle zu verwenden, wodurch die durchschnittliche Qualität der Absichtsvorhersage in allen Sprachen um 10 % gesteigert 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.

- Kunden konnten irrelevante Äußerungen für ihre Modelle verwalten und bearbeiten, um die Erkennung von Irrelevanz zu verbessern.
- Es wurde die Anforderung entfernt, dass ein Modell mindestens 2 Absichten im Modell hat, was das Testen von End-to-End-Themen in VA erleichtert.

NLU-Service-Update vom März 2023

- Verbesserte Erkennung von Absichten/Entitäten durch bessere Handhabung gängiger Wörter in Vokabularquellen.
- Verbesserte Latenz und Arbeitsspeichernutzung für die Erkennung der Systementität (NER).
- Versionssupport wurde aktualisiert, sodass Kunden neuere Versionen des NLU-Service verwenden müssen und nicht auf n-2-Releases verweisen können, die älter sind als ihre aktuelle Glide-Version.

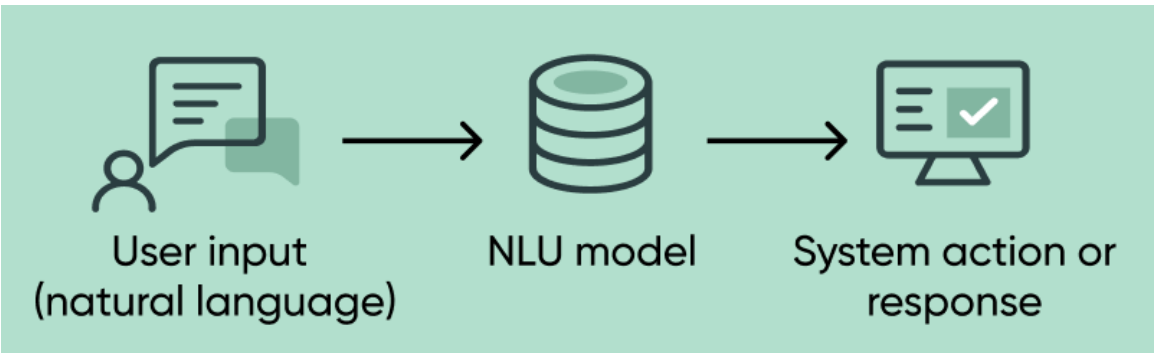
NLU-Service-Update vom Januar 2023

- Die neue Systementität für DATUM/UHRZEIT (nur Englisch) wurde zur Verwendung in Virtual Agent erstellt.
- Unterstützung von Vokabularquellen und Entitäten (einfach, zugeordnet und offen) für die niederländische und italienische Sprache sowie Unterstützung von Systementitäten für Portugiesisch und brasilianisches Portugiesisch hinzugefügt.
- Hat aktualisiert ServiceNow Sprachmodell für Dänisch, Schwedisch, Finnisch und Norwegisch, wodurch ihre durchschnittliche Vorhersagequalität von Tokio um 17 % verbessert wird.
- Verbesserte Handhabung von Interpunktionen in Entitäten und Sonderzeichen in Vokabularquellen.
- Integriertes Feedback zu Absichtsvorhersagen von Administratoranwendern in die NLU-Workbench zur Verbesserung der Modellschulungsdaten für Virtual Agent.

NLU-Modelle

Verwenden NLU Anzuwendende Modelle ServiceNow Natural Language Understanding In Ihren Instanzen. Erstellen, verwalten, testen und veröffentlichen NLU Modelle mit NLU-Workbench.

Übersicht darüber, wie Anwendereingaben in eine Systemaktion umgewandelt werden



A *Modell* Ist eine Sammlung von Äußerungen, Absichten, Entitäten und Vokabular, die das System verwendet, um auf Eingaben in natürlicher Sprache von Ihren Anwendern 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.

reagieren. Das Modell verwendet die Eingabe in natürlicher Sprache von Ihren Anwendern und gleicht sie mit Aktionen ab, die vom System ausgeführt werden sollen.

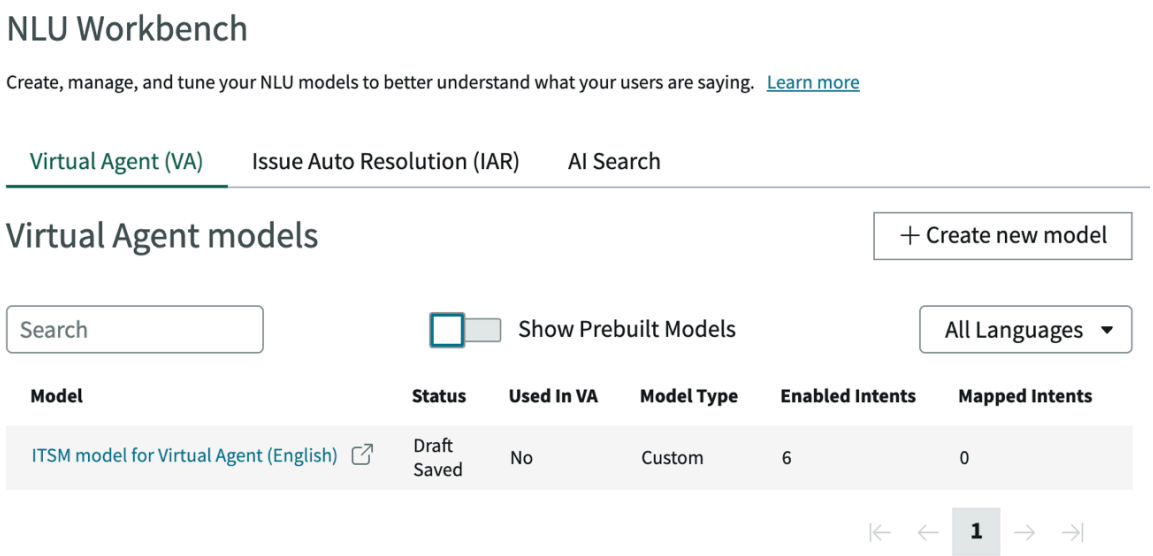
Die Äußerungen in Ihren Modelldaten sind Beispiele dafür, was Ihre Anwender anfordern könnten. Diese Beispiele werden verwendet, um Ihr Modell zu trainieren, um zu erkennen, welche Systemaktionen als Antwort ausgeführt werden sollen. Diese Systemaktionen werden als Absichten bezeichnet.

Nutzung, Rollen und Navigation

Verwenden Sie *nlu_admin* Rolle für den Zugriff auf NLU-Workbench.

Navigieren zu **NLU-Workbench** > **Modelle**an.

Es gibt drei Registerkarten auf der NLU-Workbench Homepage: Virtual Agent, Automatische Problemlösung, Und KI-Suche. Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die richtige Registerkarte für Ihre Anwendung aus.



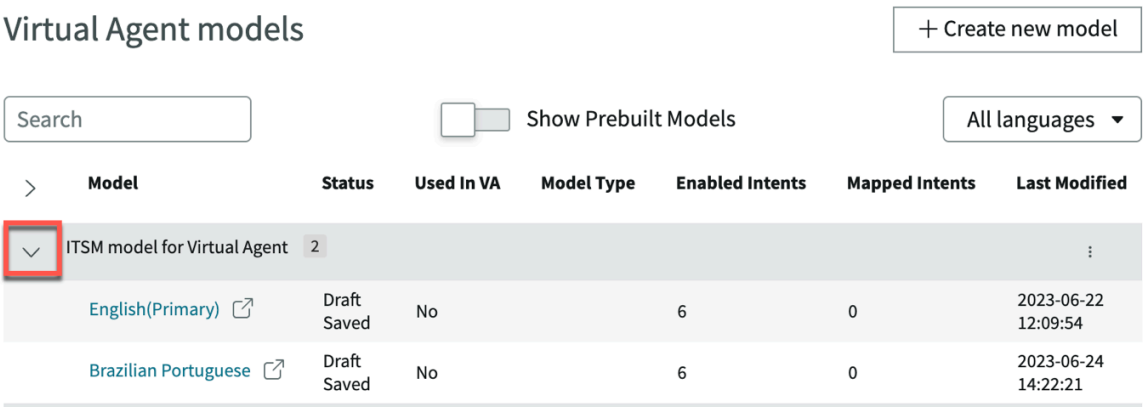
Sie können verwenden **Suchen** Feld, um nach Modellen nach Namen zu suchen.

Die Standardeinstellung von **Alle Sprachen** Filter zeigt alle Modelle unabhängig von ihrer Sprache an. Sie können Modelle anhand der Liste in nach Sprache filtern **Alle Sprachen** . Weitere Informationen zu den verfügbaren Sprachen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Wenn Sie ein mehrsprachiges gruppiertes Modell haben, weist seine Zeile in der Liste der Modelle auf der linken Seite einen Pfeil auf. Wählen Sie den Pfeil aus, um die Gruppe zu erweitern, sodass alle Sprachversionen des Modells angezeigt werden. Weitere

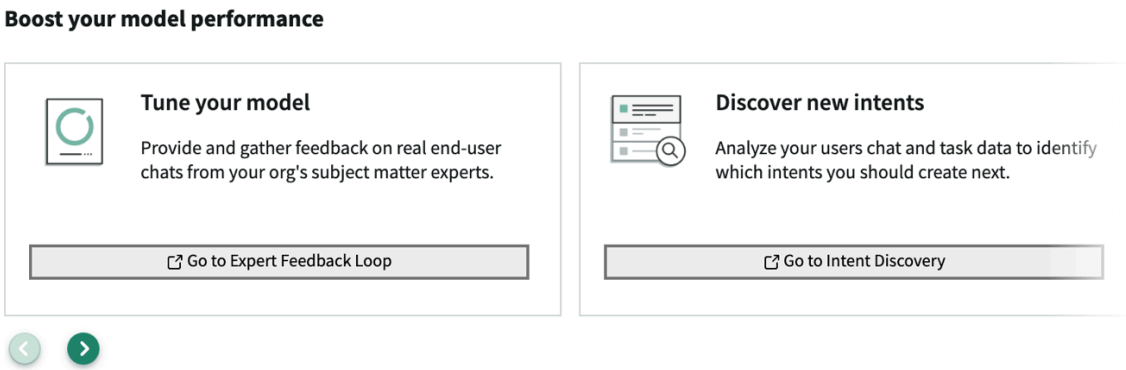
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Informationen zu Modellsprachen und Gruppierung finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle.



Die **Wird in VA verwendet** Die Spalte gibt an, ob ein Modell bereits mit einer anderen Anwendung verknüpft wurde, z. B. Virtual Agent. Für KI-Suche, Diese Spalte gibt an, ob das Modell bereits mit einem Genius-Ergebnis verknüpft wurde. Ebenso wird **Zugeordnete Absichten** Die Spalte zeigt eine Anzahl der Absichten an, die zugeordnet oder mit verknüpft wurden Virtual Agent Themen.

Scrollen Sie nach unten NLU-Workbench Homepage zum Anzeigen von **Steigern Sie die Leistung Ihres Modells**Abschnitt. In diesem Abschnitt werden Karten angezeigt, mit denen Sie auf Funktionen zugreifen können, die für Ihren Modelltyp verfügbar sind.



Modellanwendungen

Die Ausgabe von NLU Modelle können von verwendet werden ServiceNow Anwendungen Virtual Agent, Automatische Problemlösung, Und KI-Suche. Die NLU-Workbench Homepage organisiert die Modelle jeder Anwendung nach Registerkarte. In der Liste der Modelle werden je nach Anwendung verschiedene Spalten angezeigt.

NLU Modelle für Virtual Agent

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent.

- Die Registerkarte für Virtual Agent Zeigt eine Liste von Modellen an. Wählen Sie einen Modellnamen aus, um eine Übersichtsseite für dieses Modell zu öffnen.
- Die **Vorgefertigte Modelle Anzeigen** Der Umschalter ist standardmäßig deaktiviert. Aktivieren Sie diesen Umschalter, um schreibgeschützte Modelle anzuzeigen, die kopiert und als Basis für Ihre anwenderdefinierten Modelle verwendet werden können.
- Die **Steigern Sie die Leistung Ihres Modells** Im Abschnitt werden insgesamt 5 Karten für Funktionen angezeigt, die für verfügbar sind 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.

NLU Modelle für IAR

Für werden weniger Funktionen und Spalten angezeigt IAR Als für die anderen Anwendungen in NLU-Workbench. Dies liegt daran, dass IAR Das Modell ist vordefiniert und in konfiguriert IAR Administratorkonsole.

- Wenn Sie den Namen Ihres auswählen IAR Modell in NLU-Workbench, Sie werden zu geleitet IAR Optimierung statt einer Modellübersicht. Weitere Informationen finden Sie unter Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU.
- Die **Vorgefertigte Modelle Anzeigen** Umschalter wird nicht angezeigt.
- Die **Erstellen Sie ein neues Modell** Die Schaltfläche wird nicht angezeigt, da das vorgefertigte Modell direkt verwendet wird.
- Der Abschnitt **Steigern Sie die Leistung Ihres Modells** Wird nicht angezeigt.

Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie IAR, Siehe Using Issue Auto Resolution .

NLU Modelle für KI-Suche

- Es gibt ein vorgefertigtes Modell für KI-Suche. Sie können dieses Modell als Basis für ein anwenderdefiniertes Modell kopieren.
- Die **Vorgefertigte Modelle Anzeigen** Der Umschalter ist standardmäßig aktiviert.
- Die **Erstellen Sie ein neues Modell** Schaltfläche ist verfügbar.
- Die **Steigern Sie die Leistung Ihres Modells** Im Abschnitt werden zwei Karten für Funktionen angezeigt, die für verfügbar sind KI-Suche.

Für eine Einführung in die Verwaltung KI-Suche In NLU-Workbench, Sehen Sie sich das folgende Video an. Ein Video zur Verwaltung der KI-Suche in der NLU-Workbench.

Weitere Informationen finden Sie unter AI Search Zielseite.

Was Sie als Nächstes tun können

Weitere Informationen zum Modellinhalt und zum Modelllebenszyklus finden Sie unter Modellverwaltung.

Modellverwaltung

Verwalten Sie Ihren NLU Lebenszyklus des Modells in NLU-Workbench. Modellverwaltungsphasen führen Sie durch den iterativen Prozess des Erstellens, Testens und Veröffentlichen Ihres Modells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mitgebracht NLU Das Modell von der Erstellung bis zur Bereitstellung erfordert mehrere Schritte, die in Phasen unterteilt sind. Sie können zu früheren Phasen zurückkehren, wenn Sie Ihr Modell anpassen und verwalten möchten.

Die für Ihr Modell verfügbaren Phasen hängen von der Anwendung des Modells ab. Das System zeigt eine Phase, Schaltfläche oder Funktion nur an, wenn sie für die Anwendung Ihres Modells gilt.

Um die Modellverwaltungsphasen zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über alle erforderlichen NLU-Plugins verfügen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen:

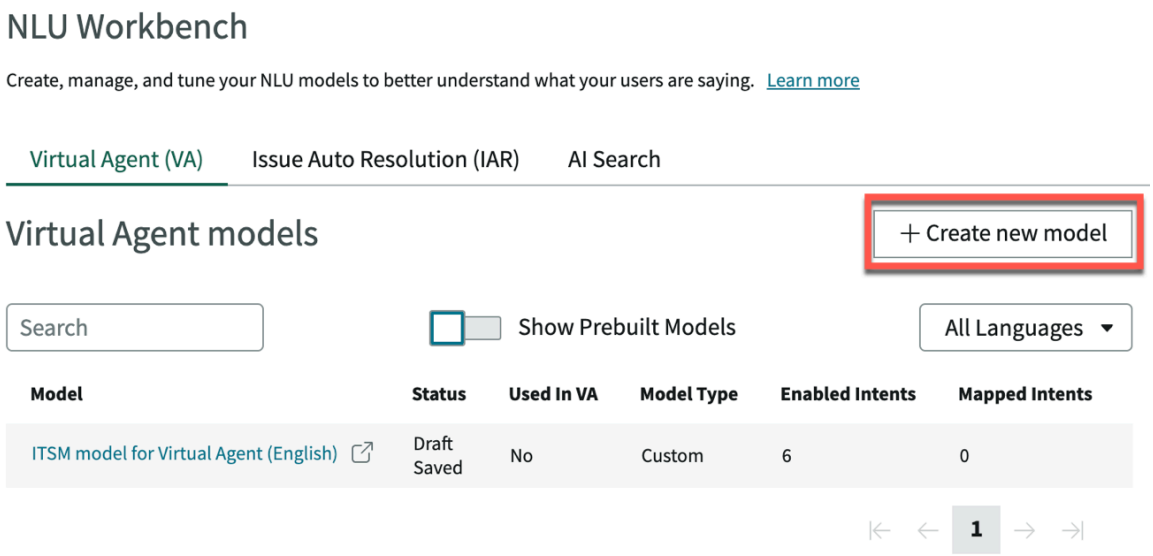
- Aktivieren Sie NLU-Workbench
- Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen
- Intent Discovery installieren

Hinweis:
NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen und Intent Discovery Sind über verfügbar ServiceNow Store. NLU Modelltests und Leistungsüberwachung erfordern NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen.

Modell erstellen

Um ein Modell für zu erstellen Virtual Agent Oder KI-Suche, Navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für das Modell aus, das Sie erstellen 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.



Sie können verschiedene Möglichkeiten zum Erstellen eines Modells auswählen:

- **Verwenden Sie ein vorgefertigtes Modell** : Kopieren Sie eines der enthaltenen schreibgeschützten Modelle, und fügen Sie unternehmensspezifische Inhalte hinzu.
- **Importieren Sie Daten aus CSV** : Laden Sie eine CSV-Datei hoch, die Trainingsäußerungen und übereinstimmende Absichten enthält.
- **Beginnen Sie mit leer** : Durchlaufen Sie den Prozess der Einrichtung eines neuen Modells von Grund auf.

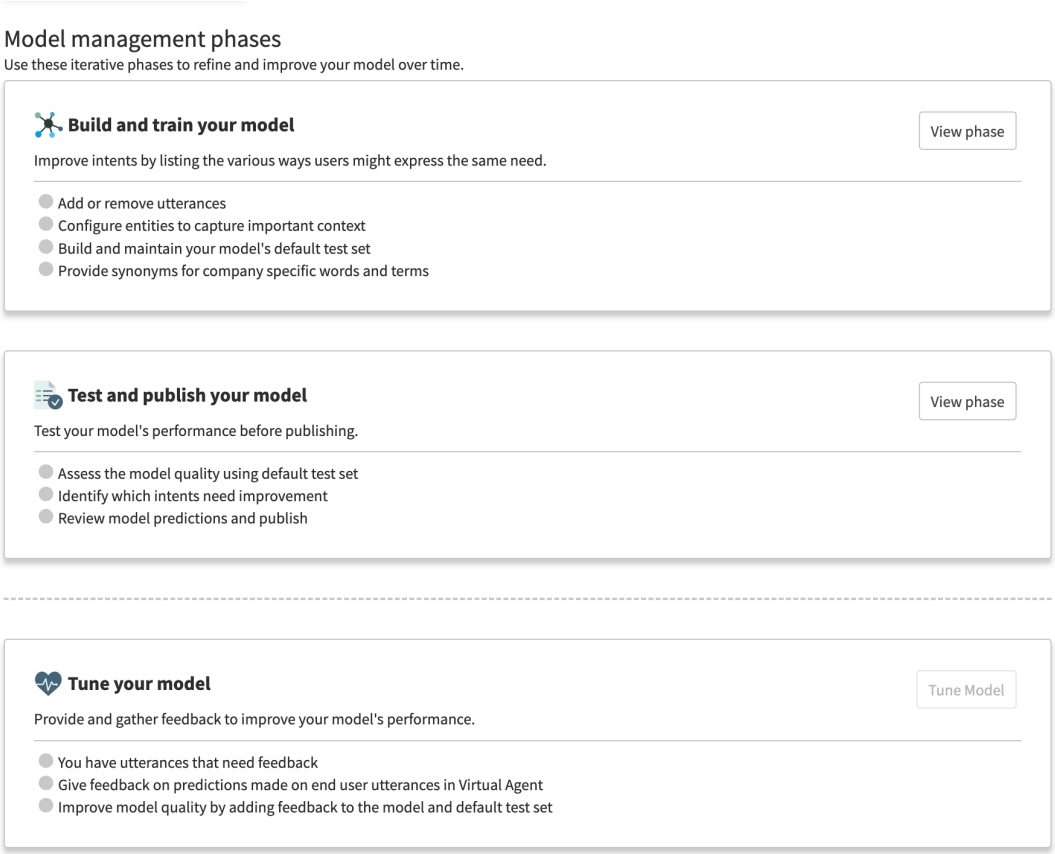
Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Modelle erstellen.

Modellverwaltungsphasen

Nachdem Sie ein Modell erstellt haben, greifen Sie auf seine Verwaltungsphasen zu, indem Sie zu navigieren **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, das geöffnet werden soll **Modelldetails** Seite in der Modellübersicht.

Es gibt drei Phasen in einem Virtual AgentÜbersichtsseite des Modells: Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell, testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell, und optimieren Sie Ihr Modell. Diese Phasen leiten Sie bei der Erstellung und Verbesserung Ihres Modells.

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



Modell erstellen und trainieren

Erstellen Sie das Modell, indem Sie Inhalt hinzufügen und verwalten:

- Absichten: Fügen Sie weitere Absichten hinzu, um den Bereich der Anwenderanforderungen zu erweitern, die Ihr Modell verstehen kann.
- Entitäten: Fügen Sie weitere Entitäten hinzu, damit Ihr Modell weitere kontextbezogene Details aus den Anforderungen Ihrer Anwender extrahieren kann.
- Vokabular: Fügen Sie Vokabular hinzu, damit das Modell Wörter und Ausdrücke besser verstehen kann, die für Ihr Unternehmen spezifisch sind, z. B. Branchenbegriffe und Akronyme.
- Testsatz: Fügen Sie dem Standardtestsatz Ihres Modells Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Trainieren Sie Ihr Modell mit Äußerungen, die das Modell wahrscheinlich von Ihren Anwendern hören wird. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Ihr Modell testen und veröffentlichen

Testen Sie Ihr Modell, um die Leistung zu messen und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Hinweis:
Modelltests erfordern NLU-Workbench– Store-Anwendung „Erweiterte Funktionen“. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench: Erweiterte 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.

Weitere Informationen zu Tests und Schwellenwerten finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Wenn Sie mit den Ergebnissen der Tests zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr Modell, um es für die Verwendung durch andere Anwendungen verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihren NLU Modell.

Ihr Modell optimieren

Wenn NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen werden installiert, und Ihr Modell wird für erstellt Virtual Agent, **Optimieren Sie Ihr Modell** Phase ist aktiviert. Mit dieser Phase können Sie verwenden **Experten-Feedback-Schleife** Um tatsächliche Anwenderäußerungen in Ihr Modell zu integrieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell optimieren.

Wenn Ihr Modell für erstellt wird Automatische Problemlösung, Werden Sie zu geleitet IAR Optimierung durch Auswahl des Namens Ihres Modells im IAR Registerkarte von NLU-Workbench Homepage. Weitere Informationen finden Sie unter Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU.

Modelleinstellungen

Verwenden Sie **Einstellungen** Seite der Modellübersicht, um den Namen und die Beschreibung des Modells zu ändern. Sie können auch den Konfidenzschwellenwert des Modells ändern. Der Konfidenzschwellenwert bestimmt, wie zuversichtlich das Modell sein muss, um eine Absicht vorherzusagen.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Modelle erstellen

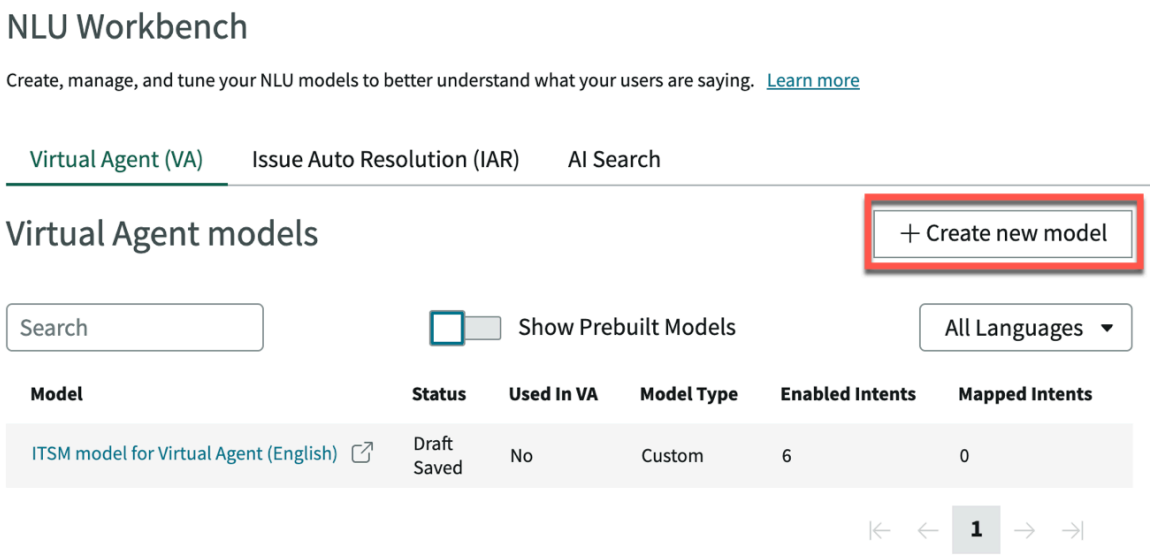
Das Erstellen von Modellen ist der erste Schritt, um die Vorteile von zu nutzen Natural Language Understanding(NLU) in Ihren Instanzen. Erstellen Sie Modelle für Virtual Agent Und KI-Suche In NLU-Workbench.

Sie erstellen NLU Modelle für den Verbrauch durch ServiceNow Anwendungen Virtual Agent Oder KI-Suche.

Hinweis:
Für Automatische Problemlösung, Wird ein vorgefertigtes Modell zur Konfiguration bereitgestellt.

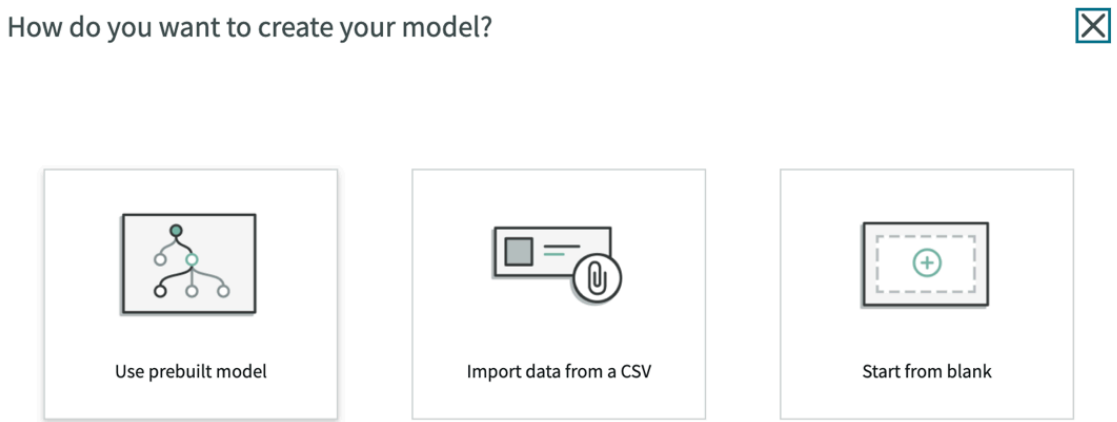
Um mit der Erstellung von Modellen zu beginnen, legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr neues Modell benötigen. Navigieren Sie dann zu **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für das Modell aus, das Sie erstellen 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.



Erstellung eines neuen Modells

Wenn Sie auswählen **Erstellen Sie ein neues Modell** Schaltfläche, wird ein Modal geöffnet, um Ihre Modellerstellungsoptionen anzuzeigen. Wählen Sie zunächst eines der Symbole aus:



- Erstellen Sie einen NLU Modell mit einem vorgefertigten Modell: Kopieren Sie ein vorgefertigtes Modell und seinen Inhalt als Ausgangspunkt für Ihr neues Modell.
- Erstellen Sie einen NLU Modell aus einer CSV-Datei: Laden Sie eine CSV-Datei hoch, die eine Liste von Absichten und entsprechenden Äußerungen enthält.
- Erstellen Sie einen NLU Modell aus leer: Erstellen Sie ein Modell von Grund auf, und fügen Sie Absichten und Äußerungen hinzu.

Fügen Sie Ihrem Modell nach dem Erstellen Inhalte hinzu. Die Absichten, Äußerungen, Entitäten und Vokabular, die Sie hinzufügen, verbessern die Fähigkeit des Modells, natürliche Sprache zu interpretieren. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Duplizieren, Exportieren und Aktualisieren

Nach dem Erstellen eines Modells haben Sie die Möglichkeit, dieses Modell für andere Modelle und Instanzen zu verwenden. Mit NLU-Workbench, Sie können die folgenden Aktionen mit Ihren Modellen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein NLU-Modell: Kopieren Sie ein Modell, um ein Modell mit demselben Inhalt zu erstellen.
- Exportieren Sie ein NLU-Modell: Exportieren Sie ein Modell als CSV-Datei, die die zugehörigen Äußerungen und Absichten enthält. Geben Sie das Modell frei, oder verwenden Sie es, um eines zu erstellen.
- Fügen Sie einem Update-Satz ein NLU-Modell hinzu: Fügen Sie einem Update-Satz ein Modell und seine Artefakte hinzu, um das Modell instanzübergreifend zu übertragen.

Erstellen Sie einen NLU Modell aus leer

Erstellen Sie einen Natural Language Understanding(NLU) Modell von Grund auf neu. Beginnen Sie mit einem leeren Modell, um die vollständige Kontrolle über den Inhalt des Modells zu haben.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Sie können erstellen NLU Modelle für Virtual Agent Und KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin

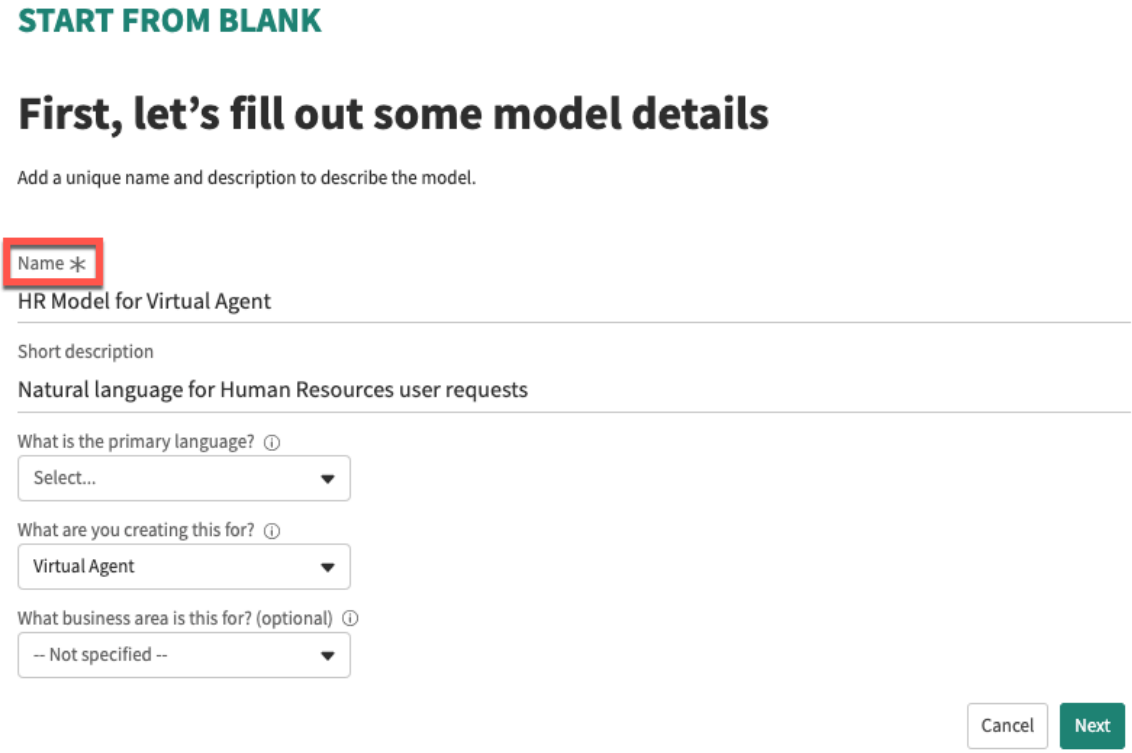
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie einen NLU Modell zur Hilfe Virtual Agent Machen Sie sich mit menschlich geäußerten Absichten in Bezug auf Human Resources vertraut.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr Modell benötigen.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Typ des Modells aus, das Sie erstellen möchten, z. B. KI-Suche.
4. Wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Modell** Schaltfläche.
5. In **Fügen Sie einige Details hinzu** Wählen Sie im Fenster aus **Beginnen Sie mit leer** Schaltfläche.
6. Geben Sie auf der Seite „Details definieren“ eine eindeutige ein **Name** Und **Kurzbeschreibung** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Beispielszenario geben Sie ein HR-Modell für Virtual Agent Für den Namen und Natürliche Sprache für Human Resources-Anwenderanforderungen Für die Beschreibung.

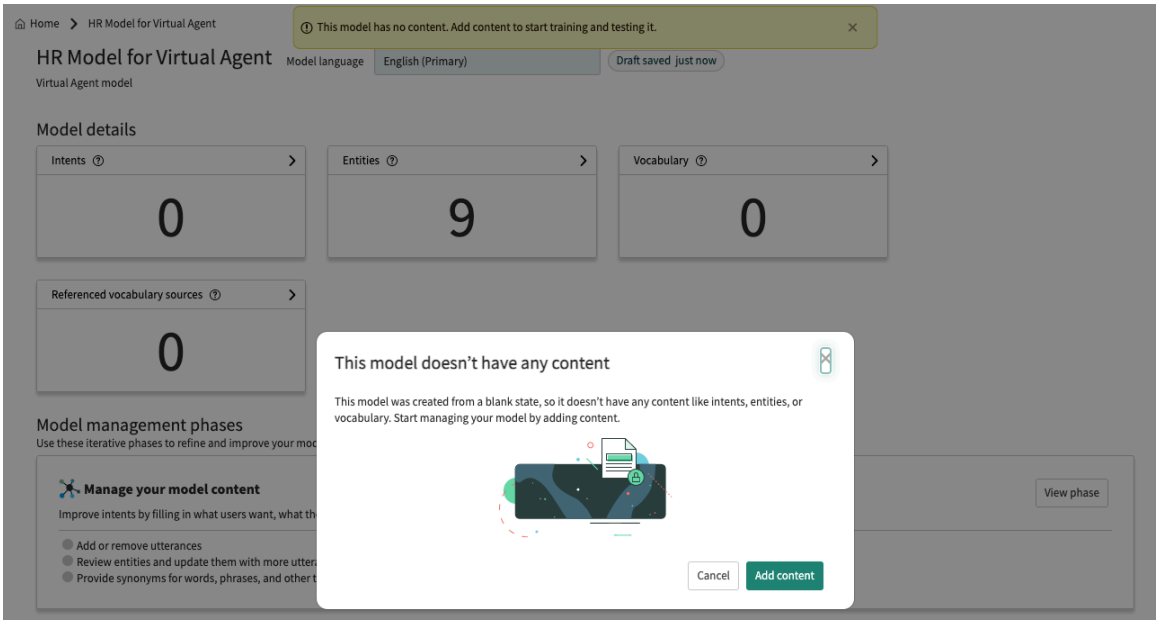
7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   Wählen Sie in diesem Beispielszenario aus Englisch Und Virtual Agent .
8. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Geschäftsbereich für Ihr Modell aus.
9. Wählen Sie **Weiter**.
   Ihr Modell beginnt mit dem Bau. Wählen Sie nach Abschluss aus **Modell anzeigen** Um zu öffnen **Modelldetails** Seite für Ihr neues Modell.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Modelldetailseite



Ihr neues Modell enthält keinen Inhalt. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Inhalt hinzu** Um mit dem Hinzufügen von Absichten, Entitäten und Vokabular zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und Absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Erstellen Sie einen NLU Modell aus einer CSV-Datei

Laden Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) hoch, die Äußerungen und ihre Absichten enthält, um eine zu erstellen Natural Language Understanding(NLU)-Modell. Verwenden Sie diese Methode, um schnell Modelle aus Ihren Daten oder anderen exportierten Modellen zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Sie können erstellen NLU Modelle für Virtual Agent Und KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie einen NLU Modell zur Hilfe Virtual Agent Machen Sie sich mit Anwenderanforderungen zu Kalendern vertraut.

In einer CSV-Datei haben Sie die Absichten und Äußerungen in zwei Spalten aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 CSV-Setup

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

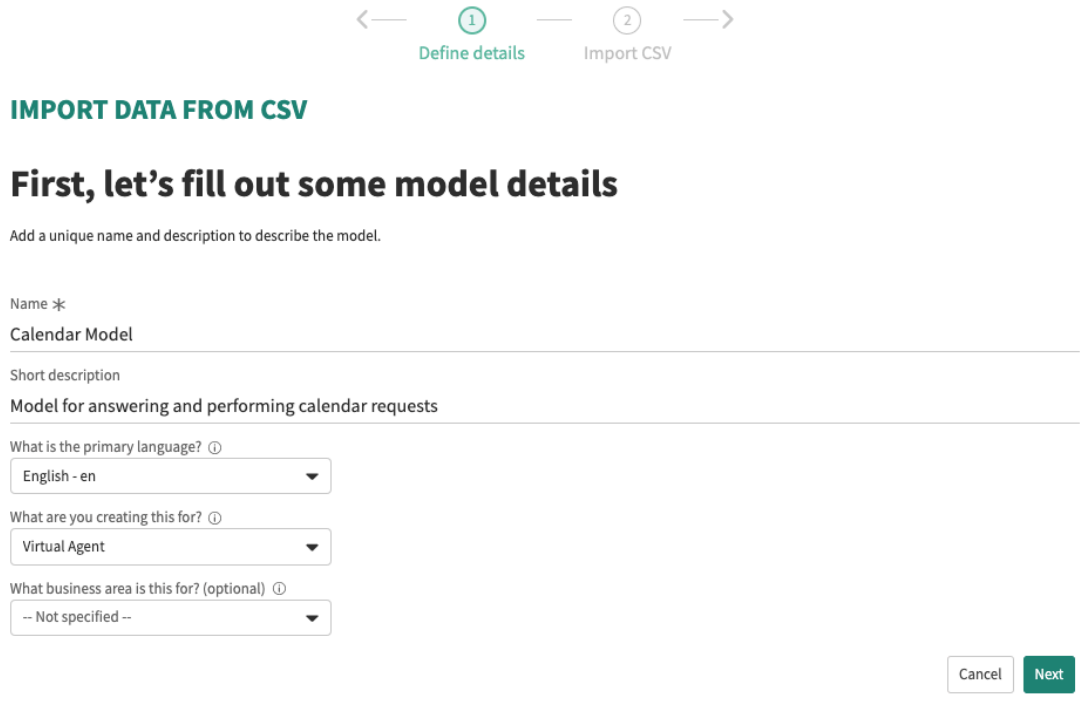
Beachten Sie Folgendes zum Erstellen NLU Modelle nach CSV-Import:

- Ein Modell benötigt mindestens 1 Absicht mit mindestens 5 Trainingsäußerungen in jeder Absicht. Um eine optimale Leistung zu erzielen, sollten Sie 15 Trainingsäußerungen pro Absicht haben.
- Äußerungen dürfen kein Komma enthalten.
- Beim Importieren mit einer CSV-Datei werden keine Entitäten beibehalten. Stellen Sie sicher, dass Sie Äußerungen nach dem Import nach Bedarf kommentieren.

Prozedur

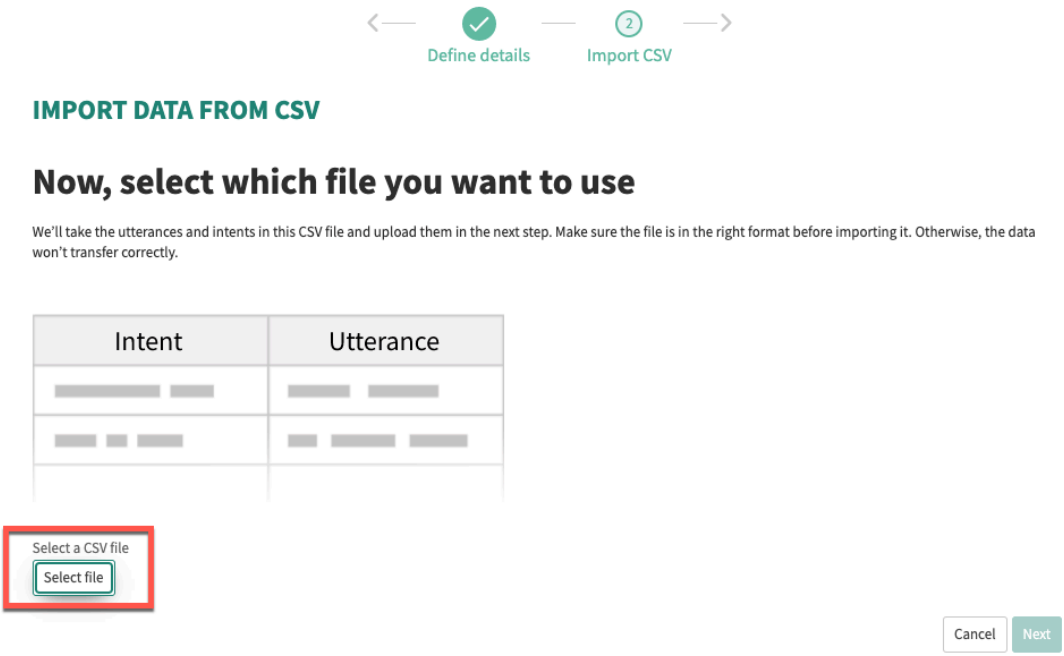
1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr neues Modell wünschen.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Typ des Modells aus, das Sie erstellen möchten, z. B. KI-Suche.
4. Wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Modell** Schaltfläche.
5. In **Wie möchten Sie Ihr Modell erstellen?** Fenster auswählen **Importieren Sie Daten aus einer CSV** .
6. In **Fügen Sie einige Details hinzu** Fügen Sie das Fenster hinzu **Name** Und **Kurzbeschreibung** Für das Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Beispielszenario geben Sie ein Kalendermodell Für den Namen und Modell zum Beantworten und Ausführen von Kalenderanforderungen Für die Kurzbeschreibung.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie aus Englisch Und Virtual Agent .
8. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
9. Auf der **Bildschirm „CSV importieren“** , Klicken Sie auf **Wählen Sie Datei aus** .



10. Wählen Sie die CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) aus dem Popup-Fenster 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.

11. Wählen Sie **Weiter**.
    Ihr Modell beginnt mit dem Bau. Wählen Sie nach Abschluss aus **Modell anzeigen** Zum Öffnen der Modelldetailseite.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Absichten und Trainingsäußerungen hinzu, um mit der Erstellung des Modells fortzufahren. Fügen Sie Entitäten und Vokabular hinzu, damit das Modell Eingaben von Ihren Anwendern versteht. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und Absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Erstellen Sie einen NLU Modell mit einem vorgefertigten Modell

Verwenden Sie das vorgefertigte Natural Language Understanding(NLU)-Modelle in NLU-Workbench Um eine neue zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Sie können erstellen NLU Modelle für Virtual Agent Und KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie einen NLU Modell basierend auf dem vorgefertigten HR-NLU für VA-Modell. Sie basieren Ihr Modell auf dem vorgefertigten Modell und bearbeiten dann den Modellinhalt, oder fügen Sie ihn hinzu, um Ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

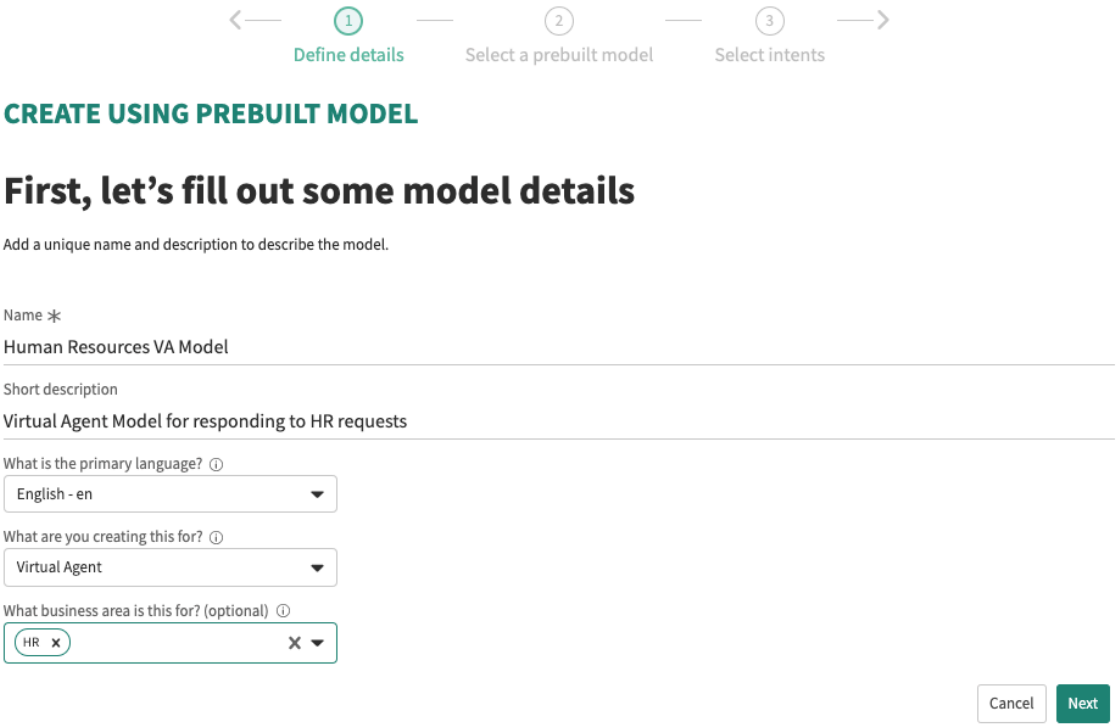
Ihr neues Modell enthält Absichten, Entitäten und Vokabular aus dem vorgefertigten Modell. Das neue Modell enthält auch einen leeren Standardtestsatz, der bereit ist, mit Testäußerungen ausgefüllt zu werden.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr neues Modell wünschen.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Typ des Modells aus, das Sie erstellen möchten, z. B. KI-Suche.
4. Wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Modell** Schaltfläche.
5. In **Wie möchten Sie Ihr Modell erstellen?** Fenster auswählen **Verwenden Sie ein vorgefertigtes Modell** .
6. Auf der **Fügen Sie einige Details hinzu** Füllen Sie das Fenster aus **Name** Und **Kurzbeschreibung** Für das Modell.

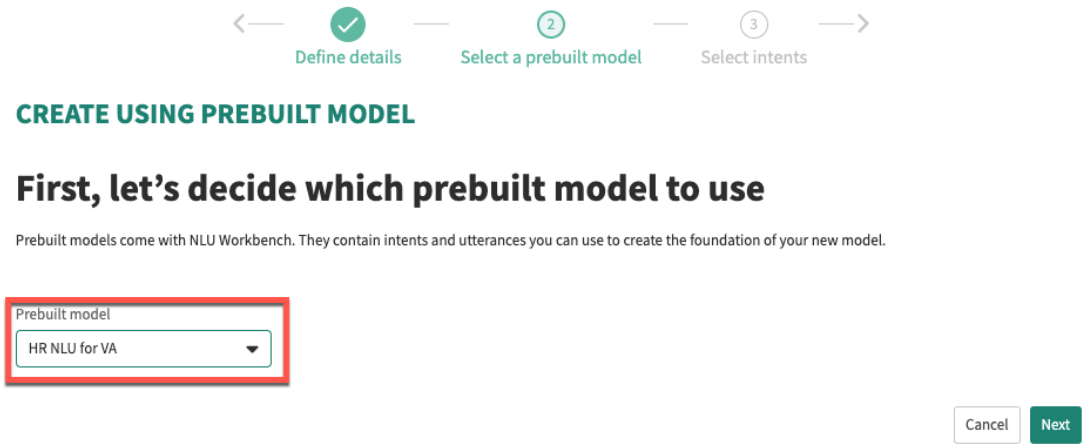
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Beispielszenario geben Sie ein Human Resources VA-Modell Für den Namen und Virtual Agent-Modell für die Reaktion auf HR-Anforderungen Für die Kurzbeschreibung.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie aus Englisch Und Virtual Agent .
8. **Wahlweise:** Wählen Sie den Geschäftsbereich für das Modell aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie aus HR .
9. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
10. Wählen Sie das vorgefertigte Modell aus der Dropdown-Liste aus.

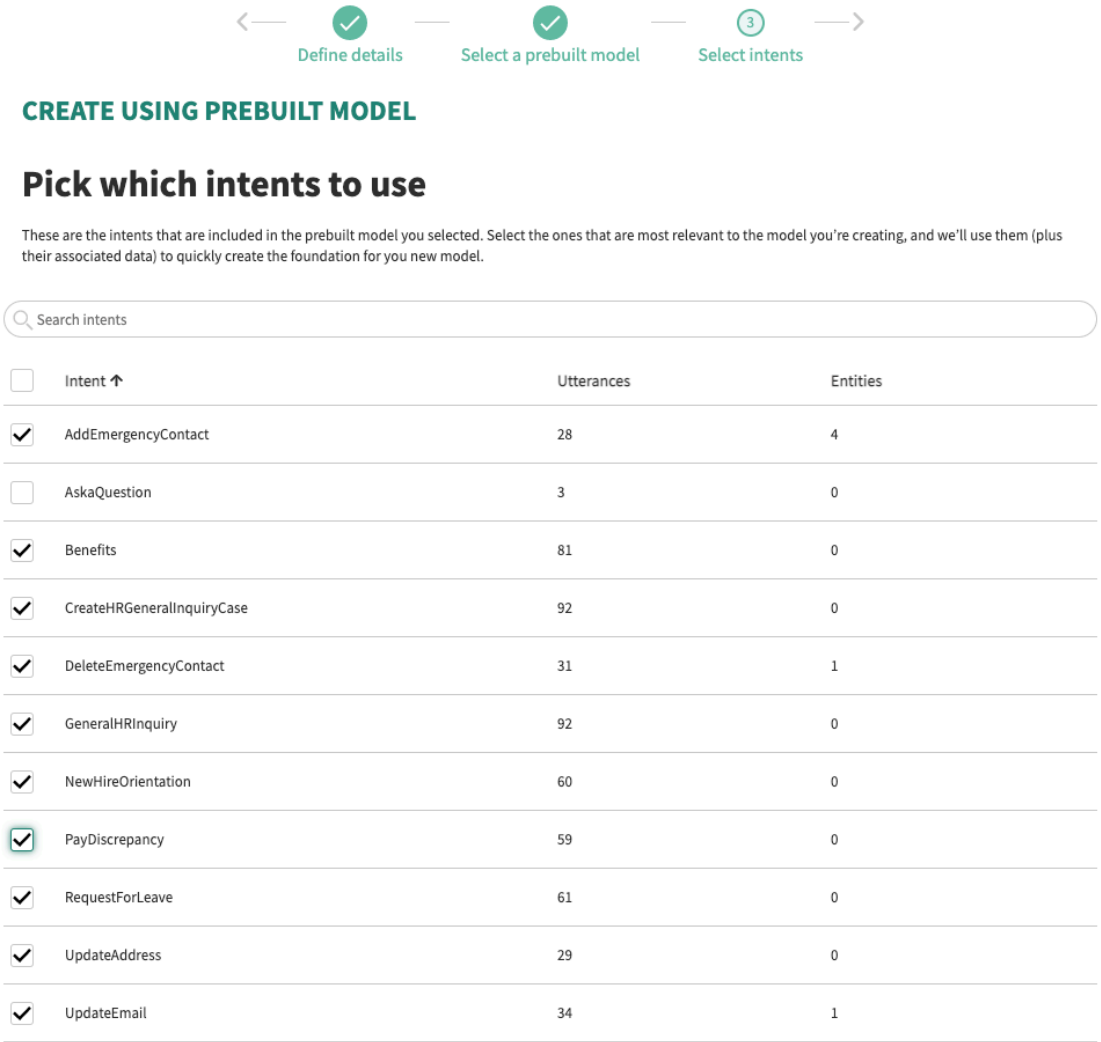


In diesem Beispielszenario wählen Sie aus HR-NLU FÜR VA .

11. Wählen Sie **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.

12. Auf der **Wählen Sie Absichten aus** Wählen Sie die vorgefertigten Absichten aus, die Ihrem Modell hinzugefügt werden sollen.



In diesem Beispielszenario wählen Sie 10 Absichten aus der Liste aus.

Hinweis:
Sie können alle vorgefertigten Absichten auswählen, indem Sie aktivieren **Absicht** Feld oben in der Liste.

13. Wählen Sie **Weiter**.
Ihr Modell beginnt mit dem Bau. Wählen Sie nach Abschluss aus **Modell anzeigen** Um zu öffnen **Modelldetails** Seite für Ihr neues Modell.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie weitere Absichten und Trainingsäußerungen hinzu, um mit der Erstellung des Modells fortzufahren. Aktualisieren Sie Entitäten und Vokabular, damit das Modell Eingaben von Ihren Anwendern versteht. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und Absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein NLU-Modell

Duplizieren Sie ein vorhandenes Natural Language Understanding(NLU)-Modell zum Erstellen eines neuen Modells. Durch das Duplizieren eines Modells werden die Einstellungen und Inhalte des ursprünglichen Modells einschließlich des Standardtestsatzes kopiert.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Identifizieren Sie einen vorhandenen NLU Modell, aus dem kopiert werden soll. Das Quellmodell muss die Sprache und den Zweck haben, die Sie für das neue Modell wünschen. Wenn kein geeignetes Modell vorhanden ist, erstellen und trainieren Sie eines.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

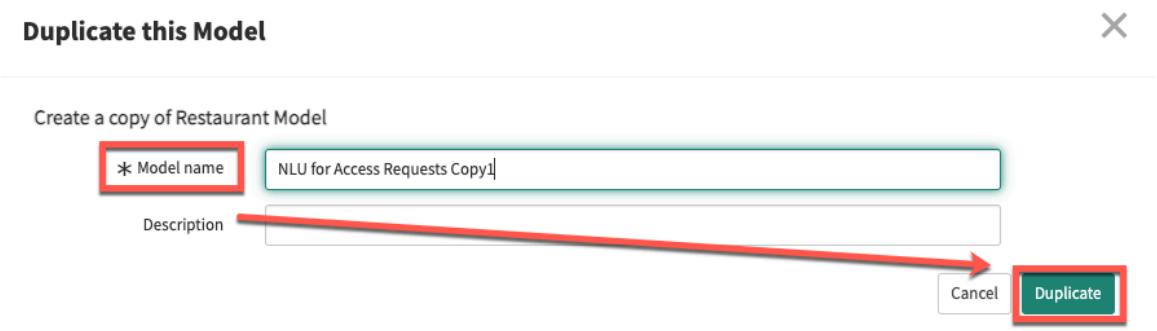
In diesem Beispielverfahren haben Sie bereits ein Modell mit dem Titel erstellt *NLU für Zugriffsanforderungen* . Sie möchten sie für eine andere Abteilung anpassen. Sie duplizieren das Modell, um ein neues, separates Modell zu erstellen. Um das neue Modell anzupassen, fügen Sie dann Inhalte hinzu, die sich auf die andere Abteilung beziehen.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Umfang des Modells fest, das Sie erstellen möchten.
   Nach der Erstellung können diese Modelleinstellungen nicht geändert werden: Sprache, Zweck, Umfang.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
3. Wählen Sie in der Spalte ganz rechts in der Modellliste aus **Weitere Optionen** Menü für das Modell, das Sie duplizieren möchten.

4. Wählen Sie Aus **Duplizieren Sie dieses Modell** .
5. In **Duplizieren Sie dieses Modell** Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für das neue Modell 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.



In diesem Beispielszenario geben Sie ein NLU für Zugriffsanforderungen Copy1 Für die Beschreibung.

6. Klicken Sie Auf **Duplikat** .
   Das System dupliziert das Modell. Die **Modelldetails** Seitenladungen für Ihr neues Modell.

Nächste Maßnahme

Sie können das neue Modell anpassen, indem Sie ihm neue Inhalte hinzufügen. Trainieren, testen und veröffentlichen Sie das neue Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Informationen zum Duplizieren einer gesamten Modellgruppe oder eines der Modelle in einer Gruppe finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle.

Informationen zum Übertragen eines Modells in eine andere Instanz finden Sie unter Fügen Sie einem Update-Satz ein NLU-Modell hinzu.

Exportieren Sie ein NLU-Modell

Exportieren Sie ein Natural Language Understanding(NLU)-Modell zum Erstellen einer CSV-Datei der Absichten und Äußerungen. Sie können dann die CSV-Datei zum Bearbeiten, Freigeben und Importieren verwenden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Exportieren eines NLU-Modells wird eine CSV-Datei erstellt. Die Datei enthält eine Tabelle der Äußerungen aus dem Modell und der übereinstimmenden Absichten. Die Daten stammen aus dem **Äußerungen** Registerkarte für jede Absicht im Modell.

Hinweis:
Die Datei enthält nicht die Quellen der Äußerungen. Außerdem überträgt die Datei keine Entitäten oder Vokabular, die dem Modell zugeordnet sind. Informationen zum Exportieren aller Modelldaten finden Sie unter Fügen Sie einem Update-Satz ein NLU-Modell hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und suchen Sie Ihr Modell in der Liste.
3. Scrollen Sie zur Spalte ganz rechts in der Zeile Ihres Modells, und wählen Sie das Menü weitere Optionen des Modells aus, das Sie exportieren 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. Klicken Sie im Menü „weitere Optionen“ auf **Modell als CSV exportieren** .
   Die CSV-Datei des Modells wird in Ihren Browser heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie können die CSV-Datei verwenden, um das Modell freizugeben oder die Äußerungen zu bearbeiten. Sie können auch ein Modell erstellen, indem Sie die CSV-Datei importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen NLU Modell aus einer CSV-Datei.

Fügen Sie einem Update-Satz ein NLU-Modell hinzu

Verwenden Sie Update-Sätze, um Ihren zu verschieben Natural Language Understanding(NLU) Modelle von einer Instanz in eine andere. Update-Sätze enthalten alle Datensätze, die erforderlich sind, damit Ihr Modell in der Zielinstanz funktioniert.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Die folgenden Anweisungen gelten für NLU Modelle für Virtual Agent Und KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Update-Sätze, um ein Modell von einer Quellinstanz in eine Zielinstanz zu übertragen. Die Zielinstanz muss bereits denselben Umfang haben wie der Umfang des Modells in der Quellinstanz.

Das Hinzufügen eines Modells zu einem Update-Satz umfasst die folgenden Ressourcen:

- Modellinhalt (Absichten, Äußerungen, Entitäten, Anmerkungen, Vokabular, und der Standardtestsatz)
- Zugeordnete Vokabularquellen
- Entsprechende neueste aktive ML-Lösung
- ML-Modellartefakte
- ML-Lösung und -Definition (letzte drei Ausführungen, vorausgesetzt, eine davon war erfolgreich)

Weitere Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Modell einem anderen Update-Satz hinzufügen möchten, müssen Sie diesen Update-Satz zum aktuellen Update-Satz machen. Weitere Informationen finden Sie unter Create and select an update set as the current set .

Fügen Sie für eine optimale Portabilität Ihren hinzu NLU Modell zu einem neuen, dedizierten Update-Satz anstatt zu einem Standard-Update-Satz des Systems. Dazu muss manuell ein neuer Update-Satz im Umfang des Modells erstellt werden. Ein Fehler wird angezeigt, wenn der aktuelle Update-Satz der Standard des Bereichs ist. Dieser Fehler enthält einen Link zum manuellen Erstellen eines neuen Update-Satzes.

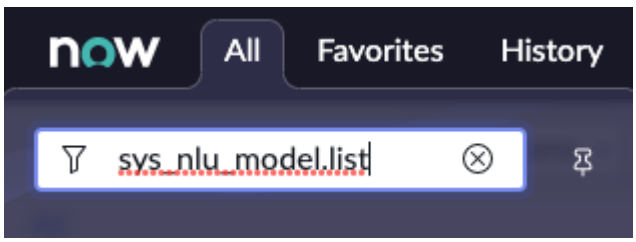
Wenn das Modell Datensätze aus mehreren Bereichen enthält, z. B. Vokabular-Tabellen, muss sein Update-Satz einen haben *Übergeordnet-untergeordnet* (Batch-)Struktur. Befolgen Sie das Verfahren aus Schritt 5, um einen über- und untergeordneten Update-Satz zu erstellen.

Wenn Modelle (entweder global oder bereichsbezogen) mit Update-Sätzen verschoben werden, bleiben ihr Schulungs- und Veröffentlichungsstatus nach der Übertragung unverändert. Daher erfordert ein Modell, das trainiert und veröffentlicht wird, bevor es einem Update-Satz hinzugefügt wird, kein erneutes Training oder erneute Veröffentlichung in der Zielinstanz.

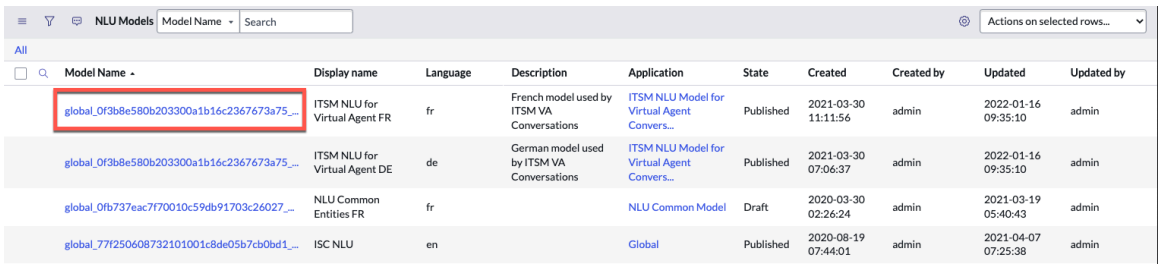
Informationen zu über- und untergeordneten Update-Sätzen finden Sie unter Working with batched update sets . Das folgende Video zeigt diesen Prozess. Eine Video-Walkthrough zur Migration von NLU-Modellen nach Update-Sätzen im Vancouver-Release.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie ein sys_nlu_model.list In den Navigator.

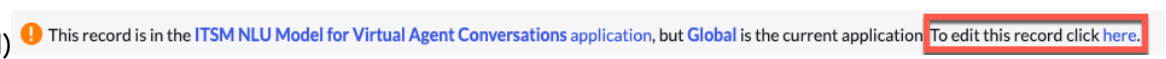


2. Wählen Sie aus **Modellname** Des Modells.



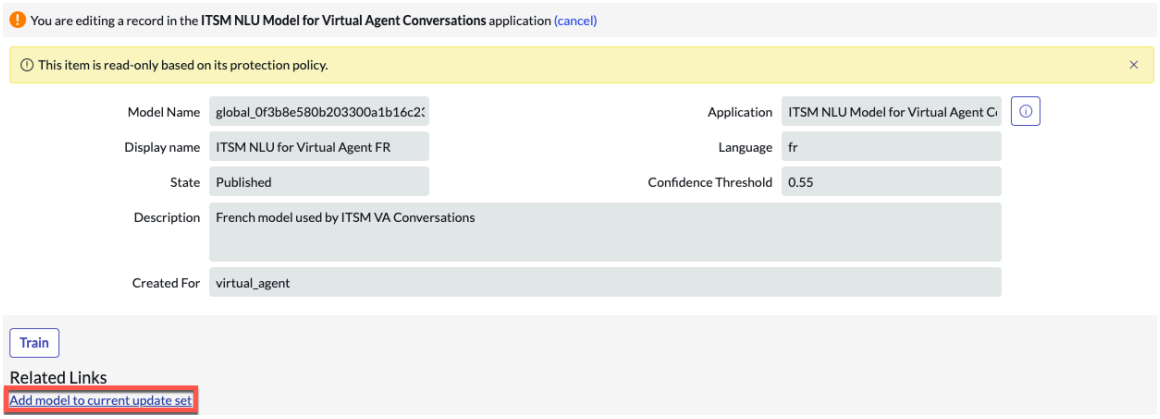
Die **Anzeigename** Ist der Name, den Sie dem Modell beim Erstellen gegeben haben. Die **Modellname** Wird dem Modell vom System übergeben.

3. **Wahlweise:** Wenn Ihre aktuelle Anwendung Global ist, befolgen Sie die Eingabeaufforderung oben, um den Datensatz zu bearbeiten.

(Optional) 

4. In **Zugehörige Links** Klicken Sie auf Abschnitt **Modell zum aktuellen Update-Satz hinzufügen.**

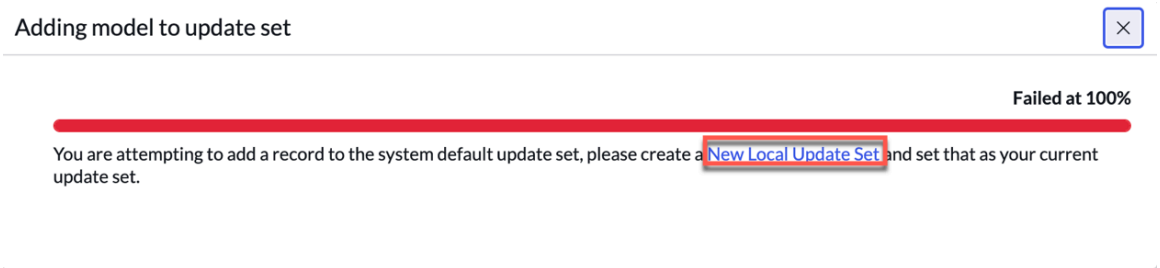
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Wenn sich die Datensätze des Modells alle in einem Bereich befinden, fügt das System das Modell dem aktuellen Update-Satz hinzu. Nach Abschluss kann der Datensatz in der Tabelle „sys_Update_Set“ gefunden werden.

Das System zeigt jedoch einen Fehler an, wenn der festgelegte Umfang der Standardumfang ist. Fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.

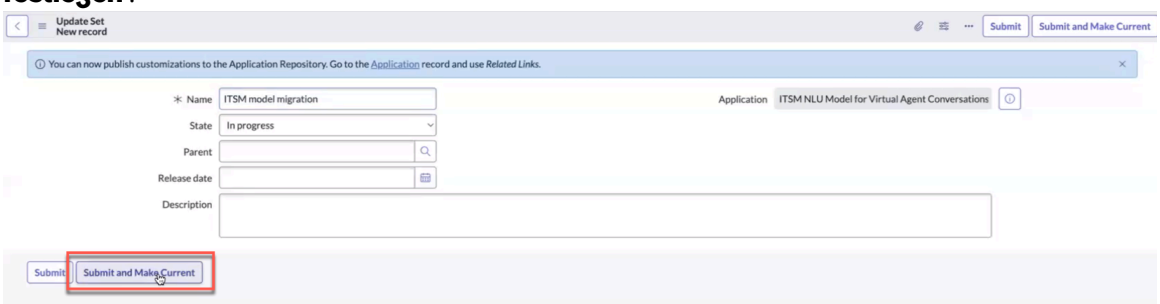
5. Wenn das System den Fehler anzeigt **Sie versuchen, dem Standard-Update-Satz des Systems einen Datensatz hinzuzufügen** , Fahren Sie mit den verbleibenden Schritten in diesem Verfahren fort.



Wählen Sie im Fehlerbanner aus **Neuer Lokaler Update-Satz** Link zum Erstellen eines neuen Update-Satzes, der nicht Standard ist. Im Falle eines über-/untergeordneten Update-Satzes wird das übergeordnete Element zuerst im Umfang des Modells erstellt. (Alle untergeordneten Update-Sätze werden in einem späteren Schritt erstellt.)

Neuer Lokaler Update-Satz Öffnet einen neuen Datensatz in der Tabelle „sys_Update_Set“.

6. Geben Sie für den neuen Update-Satz-Datensatz einen Namen an, überprüfen Sie andere Werte, einschließlich Anwendungsbereich, und wählen Sie dann aus **Übermitteln und als aktuelles Element festlegen** .



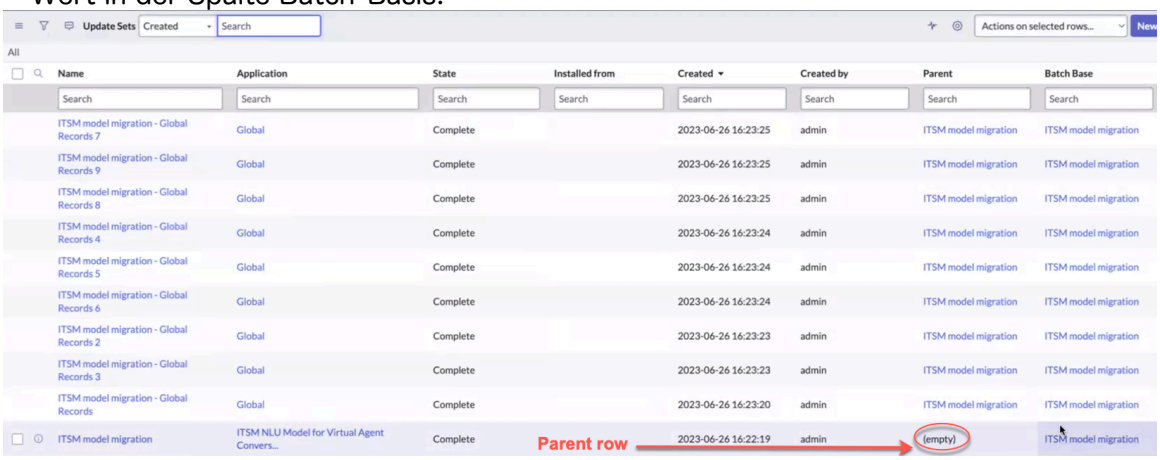
Ein neuer Update-Satz wird erstellt, und der Bildschirm wird erneut geöffnet, um den Datensatz des Modells in der Tabelle „sys_nlu_model“ anzuzeigen.

7. Wählen Sie im Datensatz des Modells in sys_nlu_model die Option aus **Modell zum aktuellen Update-Satz hinzufügen** Unter **Zugehörige Links** .
Wenn sich die Datensätze des Modells in mehreren Bereichen befinden, erstellt dieser Schritt untergeordnete Update-Sätze mit globalem Umfang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sich die Datensätze des Modells alle in einem Bereich befinden, fügt das System das Modell dem aktuellen Update-Satz hinzu. Nach Abschluss kann der Datensatz in der Tabelle „sys_Update_Set“ gefunden werden.

8. Wenn sich das Modell in einem nicht globalen Bereich befindet: Suchen Sie in der Tabelle „sys_Update_Set“ in der Tabelle „Update-Sätze“ den übergeordneten Update-Satz und seine untergeordneten Update-Sätze (aktualisieren Sie die Seite bei Bedarf).
   - Der übergeordnete Update-Satz hat den Wert **(Leer)** In der Spalte Übergeordnet.
   - Untergeordnete Update-Sätze haben den Namen des übergeordneten Elements in der Spalte Übergeordnet, und **Global** In der Spalte Anwendung.
   - Sowohl übergeordnete als auch untergeordnete Update-Sätze enthalten denselben Wert in der Spalte Batch-Basis.



9. Öffnen Sie den Datensatz des übergeordneten Elements in sys_Update_Set, und legen Sie fest **Status** Feld bis Abgeschlossen .
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt. Wählen Sie Aus Ja Zur Bestätigung. Dadurch werden die übergeordneten und alle untergeordneten Update-Sätze auf „Abgeschlossen“ festgelegt.
10. Wählen Sie aus, um die Update-Satz-Datei zu migrieren **Update-Satz-Batch in XML exportieren** Im Datensatz des übergeordneten Elements in sys_Update_Set.
    Die übergeordneten und untergeordneten Update-Sätze werden zusammen verpackt und exportiert.

Nächste Maßnahme
Navigieren Sie in der Zielinstanz zu **Update-Sätze Abgerufen** Und wählen Sie aus **Importieren Sie Update-Sätze aus XML** . Wenn entpackt, werden das übergeordnete Element und alle untergeordneten Elemente in der Tabelle „abgerufene Update-Sätze“ aufgeführt. Öffnen Sie das übergeordnete Element, und wählen Sie aus **Vorschau Des Update-Satz-Batches Anzeigen** .

Wenn ein referenzierter Datensatz in der Quellinstanz in der Zielinstanz nicht vorhanden ist, können beim Anwenden des Update-Satzes Fehler auftreten. Beispielsweise könnte das Ursprungsfeld in sys_nlu_Intent auf eine Absicht aus einem anderen Modell verweisen, das in der Zielinstanz nicht vorhanden ist. Sie können auf klicken **Akzeptieren Sie das Remote-Update** In den fehlgeschlagenen Datensätzen, um den Update-Satz trotzdem zu bestätigen.

Löscht ein NLU-Modell

Löschen Sie einen Natural Language Understanding(NLU)-Modell dauerhaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder nlu_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

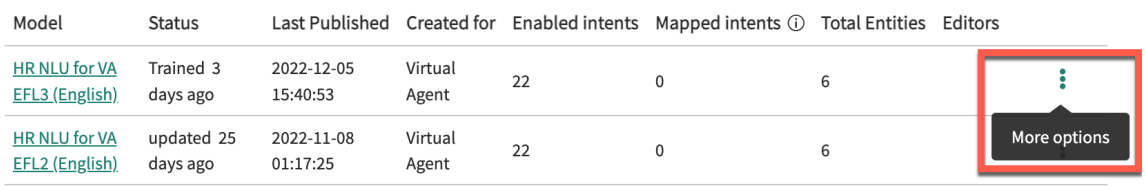
Durch das Löschen eines NLU-Modells werden das Modell und sein Inhalt, einschließlich des Standardtestsatzes, aus dem System entfernt. Sie können ein Modell nicht löschen, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:

- Das Modell ist vorgefertigt
- Das Modell enthält mindestens eine Absicht, die einem Virtual Agent-Thema zugeordnet ist

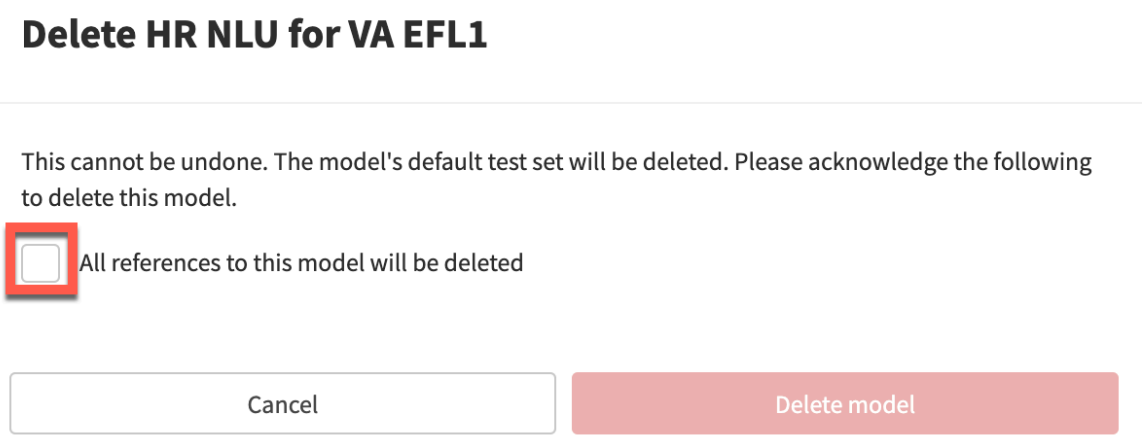
Warnung:
Das Löschen eines Modells kann nicht rückgängig gemacht werden.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Umfang des Modells fest, das Sie löschen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
3. Wählen Sie in der Spalte ganz rechts in der Modellliste mehr aus **Weitere Optionen** Menü für das Modell, das Sie löschen möchten.



4. Wählen Sie die Option bis aus **Löschen Sie dieses Modell** .
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass alle Verweise auf dieses Modell gelöscht werden.



6. Wählen Sie Aus **Modell löschen** .
   Das System löscht Ihr Modell und lädt die Seite neu.

Modell erstellen und trainieren

Erstellen Sie nach dem Erstellen eines Modells den Inhalt des Modells, indem Sie Absichten, Entitäten, Vokabular und Testsatzäußerungen hinzufügen. Ihr NLU Der Modellinhalt bestimmt, wie das Modell auf Anwendereingaben reagiert.

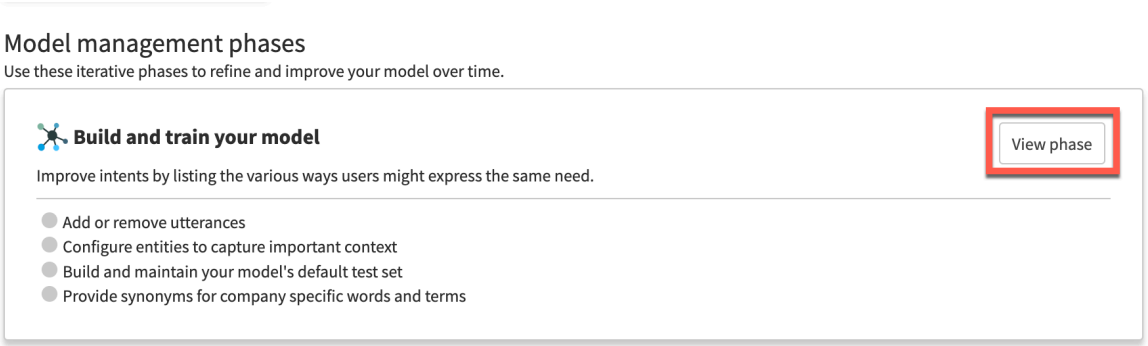
Modelle bestehen aus dem folgenden Inhalt:

Automatische Übersetzung

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

- Absichten: Eine Aktion, die der Anwender ausführen möchte oder die Anwendung ausführen soll.
- Entitäten: Objekt oder Kontext für eine Aktion.
- Vokabular: Fügen Sie Vokabular hinzu, damit Ihr Modell den Wortbereich in den Äußerungen Ihrer Anwender versteht.
- Testsatz: Um die Modellleistung zu bewerten, fügen Sie Testäußerungen und die Absichten hinzu, die für diese Äußerungen vorhergesagt werden.

Um auf den Modellinhalt zuzugreifen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, um zu öffnen **Modelldetails** Seite. In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Karte, wählen Sie aus **Zeigen Sie die Phase an** .



Zwecke

Wenn Ihr Modell Anwendereingaben erhält, wird ein verwendet *Absicht* Dient zum Ausführen einer Systemaktion. Beispielsweise gibt ein Anwender in ein Ich habe ein kritisches Problem mit einem langsamen Laptop . Das Modell stimmt die Äußerungseingabe mit der Absicht ab *#ProblembehandlungSlowComputer* . Wenn die Absicht mit verknüpft ist Virtual Agent Thema, löst es weitere Aktionen aus.

Absichten enthalten Trainingsäußerungen oder Beispiele für Anwendereingaben, die die Systemaktion auslösen würden. Geben Sie realistische Äußerungen an, die das Modell von Ihren Anwendern hören könnte. Die Qualität der Trainingsäußerungen wirkt sich auf die Genauigkeit Ihres Modells aus.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten.

Entitäten

Ihre Absichten verwenden *Entitäten* Um beim Empfang von Eingaben zusätzlichen Kontext für das Modell bereitzustellen. Im Computerbeispiel ist der Laptop die Entität oder das Objekt der Aktion.

NLU-Entitäten fallen in zwei Kategorien: *Systemdefiniert* Und *Anwenderdefiniert* . Systementitäten wie DATUM, UHRZEIT und STANDORT sind standardmäßig in Ihrer Instanz verfügbar. Sie können eigene anwenderdefinierte Entitäten erstellen, um zusätzliche Zuordnungen und Bedeutungen für Ihre Geschäftsanforderungen bereitzustellen.

Alle Entitäten sind für andere NLU-Modelle wiederverwendbar. Sie müssen sie jedoch einer Schulungsäußerung hinzufügen, damit jedes Modell sie verwenden kann.

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.

Vokabular

Die Eingabe Ihrer Anwender kann eine Vielzahl von Wörtern und Ausdrücken enthalten. Außerdem versteht Ihr Modell möglicherweise einige Begriffe, die in spezialisierten Domänen oder Geschäftsbereichen verwendet werden.

Um die Fähigkeit Ihres Modells zu verbessern, eine breite Palette von Anwendereingaben zu verstehen, können Sie Synonyme definieren, indem Sie Vokabularelemente erstellen.

Beispielsweise enthält Ihr Modell eine Entität für die Bedingung *Computer* . Wenn ein Anwender eingibt `Ich benötige einen neuen Computer` , Das Modell weiß, wie zu antworten ist. Wenn jedoch ein Anwender eintritt *Laptop* Oder `Workstation` , Das Modell kann die Absicht möglicherweise nicht vorhersagen. Sie können dem Modell Vokabular hinzufügen, um es zu trainieren, um Synonyme und Variationen zu verstehen.

Sie können Tabellen und Listen auch als Vokabularquellen verwenden. Ihre Modelle können die Vokabularquellen bei der Vorhersage von Absichten suchen.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Vokabular.

Testsatz

Ihr Modell enthält einen Standardtestsatz, mit dem Sie die Leistung des Modells bewerten können. Anfänglich ist der Testsatz leer und kann mit Ihrem Inhalt ausgefüllt werden. Fügen Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu, um den Testsatz zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Testbereich

Greifen Sie auf den Testbereich zu, indem Sie auf klicken **Modell trainieren** Oder **Modell testen** In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase. Beim Training werden neue Inhalte in Ihr Modell integriert. Mit **Modell testen** , Sie können einzelne Äußerungen manuell eingeben, um zu testen, welche Absichten das Modell für sie vorhersagt.

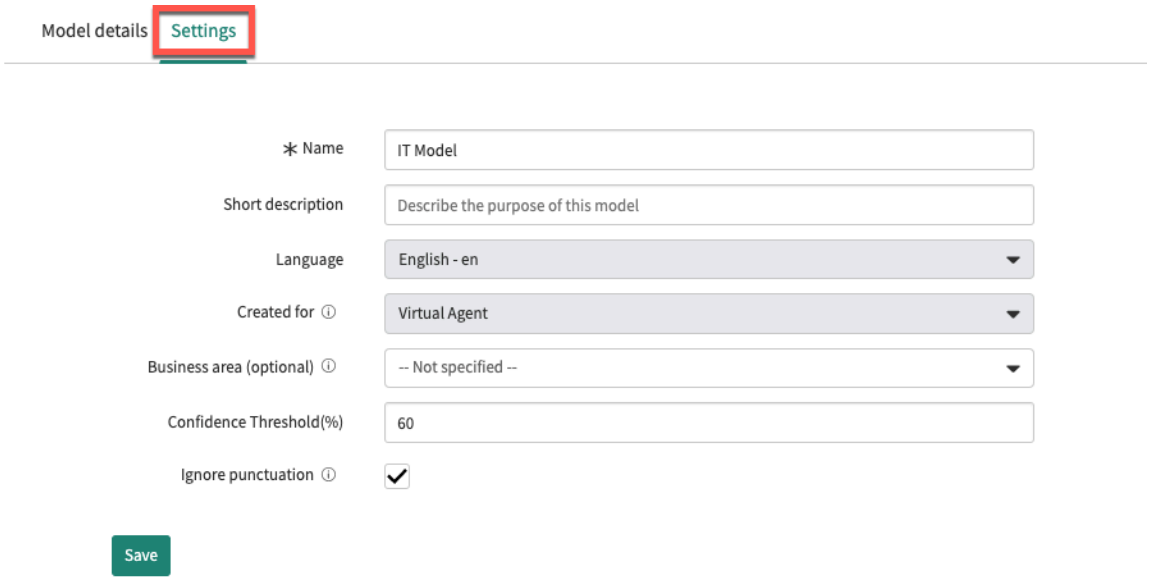
Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Sie können auch den Testbereich verwenden, um Feedback zu den Vorhersagen Ihres Modells zu geben. Ihr Feedback hilft, die Absichtsvorhersage zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback des Testbereichs.

Einstellungen

Verwenden Sie **Einstellungen** Registerkarte zum Bearbeiten des Namens, der Kurzbeschreibung und des Konfidenzschwellenwerts des Modells. Sie können die Sprache oder den Zweck des Modells nicht 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.



Weitere Informationen zum Konfidenzschwellenwert finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen. Weitere Informationen zu Einstellungen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

NLU-Absichten

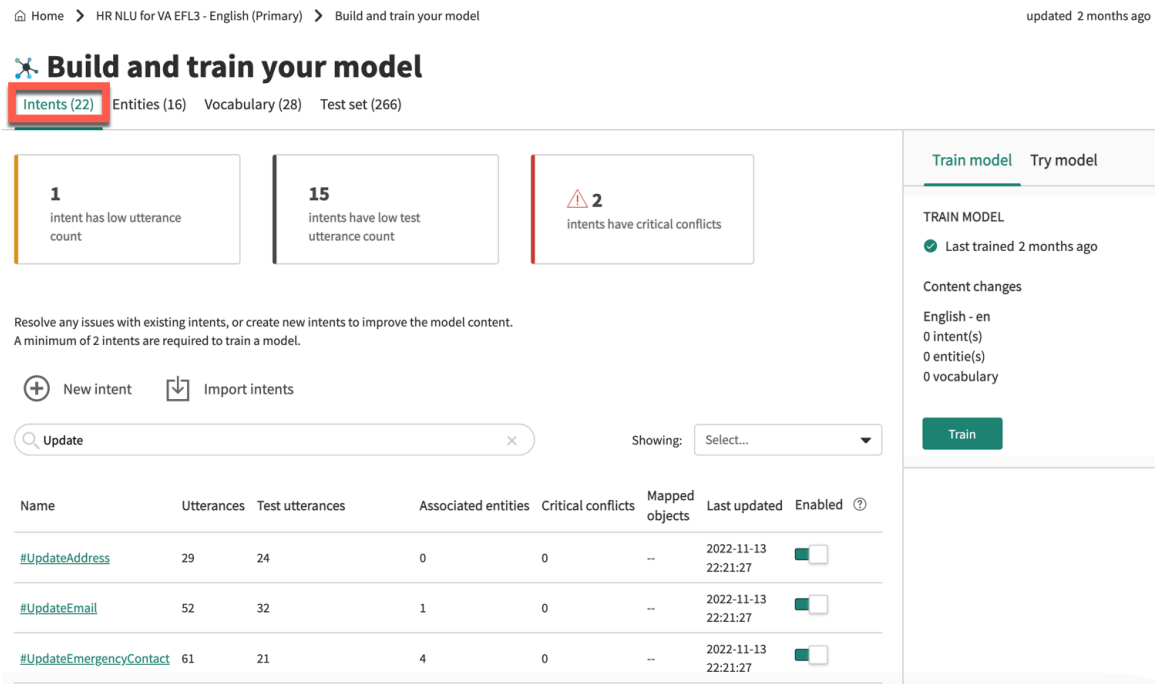
Absichten steuern die Antworten Ihrer Modelle, indem eine Systemaktion mit Anwendereingaben abgeglichen wird. Modelle mit guten Absichten helfen Virtual Agent Und die Suche reagieren genau auf Ihre Anwender.

Betrachten Sie Absichten als Kern, der das Verständnis natürlicher Sprache fördert. Absichten helfen den Modellen, Äußerungen Ihrer Anwender in Aktionen zu übersetzen, die das System ausführen kann. Absichten funktionieren am besten, wenn Ihre Äußerungen, Entitäten und Vokabular zusammen zur Unterstützung Ihres Modells funktionieren. Die Verwendung von Vokabular und realistischen Äußerungsbeispielen kann dem System helfen, Absichten genauer vorherzusagen.

Beim Erstellen von Natural Language Understanding(NLU)-Modell hinzufügen Sie Absichten, um Anwendereingaben mit Systemaktionen abzugleichen. Je mehr Absichten ein Modell hat, desto mehr Aktionen kann es ausführen, wenn es Äußerungen von Ihren Anwendern erhält. Modellabsichten können verschiedene Aktionen ausführen, vom Erstellen von Hardware-Serviceanforderungen bis zum Hinzufügen von Anwendern zu Gruppen.

Um auf die Absichten Ihres Modells zuzugreifen, navigieren Sie zur Übersichtsseite eines Modells. In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase, wählen Sie aus **Zeigen Sie die Phase an** . Die **Absichten** Die Registerkarte wird 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.



Ein Modell kann bis zu 750 Absichten enthalten. Modelle mit mehr als 300 Absichten oder 4500 Äußerungen, je nachdem, was zuerst eintritt, benötigen jedoch länger zum Trainieren, Testen und Veröffentlichen.

Hinweis:
Beachten Sie beim Erstellen von Absichten, dass sie sich manchmal gegenseitig beeinflussen können. Sie erstellen und testen beispielsweise eine Absicht, die für eine oder zwei Äußerungen funktioniert. Wenn Sie es jedoch in einer größeren Absichtsumgebung testen, kann es sich anders verhalten. Um die Wahrscheinlichkeit eines solchen Ereignisses zu reduzieren, sollten Sie mindestens fünf Absichten in einem Modell erstellen, bevor Sie mit dem richtigen Testen beginnen.

Informationen zum Hinzufügen von Inhalten zu Ihrem Modell finden Sie unter NLU-Absicht erstellen.

Die **Aktiviert** Die Spalte zeigt an, ob die Absicht in Vorhersagen aktiv ist. Ein NLU-Administrator kann eine einzelne Absicht deaktivieren, sie aber im Modell behalten.

Wenn jedoch eine Absicht einem veröffentlichten Virtual Agent-Thema zugeordnet ist:

- Sie können die Absicht nicht deaktivieren.
- Sie können die Absicht nicht löschen.

Nach dem Ändern von **Aktiviert** Status einer Absicht. Trainieren Sie das Modell erneut.

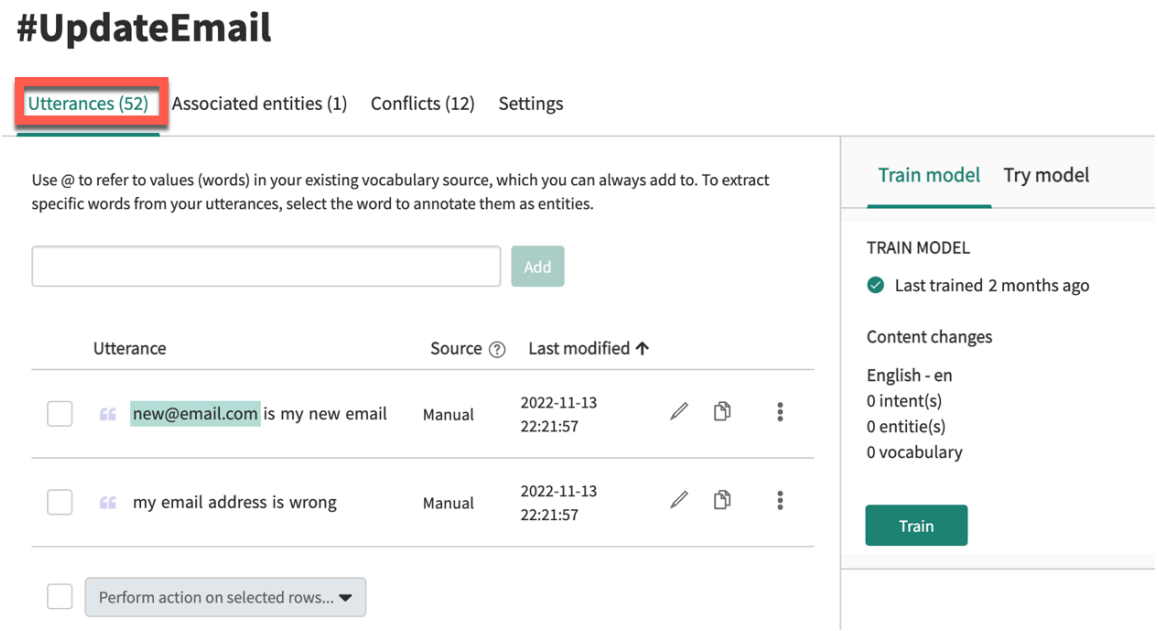
Äußerungen

Absichten enthalten Trainingsäußerungen, die Beispiele für Eingaben sind, die das Modell von Ihren Anwendern sehen kann. Jede Absicht in einem Modell hat ihre eigenen Äußerungen. Nach dem Trainieren lernt das Modell, ähnliche Äußerungen von Ihren Anwendern zu erkennen und dann mit der übereinstimmenden Absicht zu antworten.

Wählen Sie eine Absicht aus, um auf die Seite mit den Absichtsdetails zuzugreifen. Die **Äußerungen** Auf der Registerkarte werden alle Äußerungen aufgelistet, die sich derzeit in der Absicht 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.



Nach dem Hinzufügen von Äußerungen können Sie die Äußerungen mithilfe der Symbole in der rechten Spalte bearbeiten, kopieren, verschieben oder löschen. Sie können mehrere Äußerungen verschieben oder löschen, indem Sie zuerst das Feld auf der linken Seite aktivieren und verwenden **Aktion für ausgewählte Zeilen ausführen** Schaltfläche.

Beim Hinzufügen von Äußerungen zu Absichten sind folgende Punkte zu beachten:

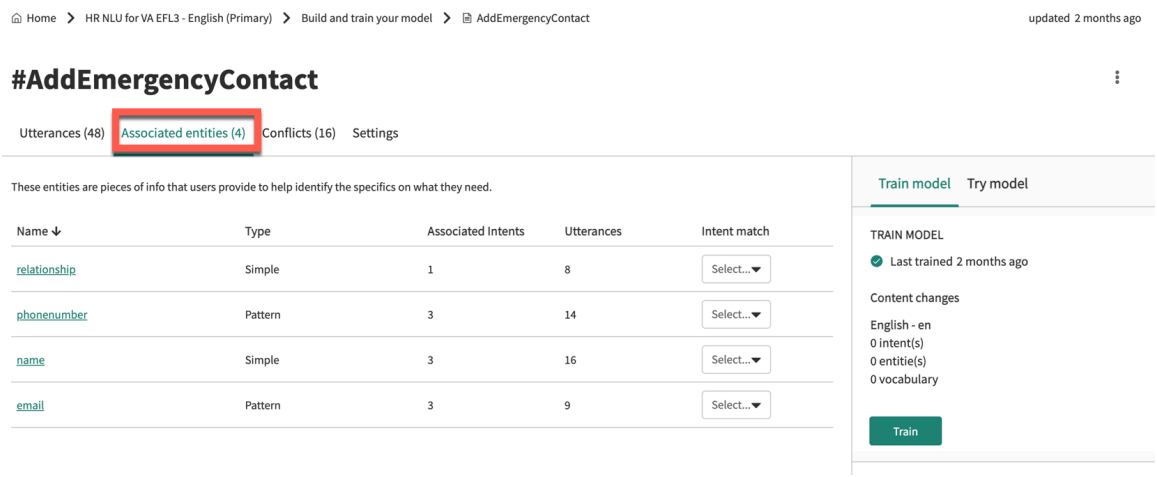
- Ein Modell muss mindestens 1 Absicht mit mindestens 5 Äußerungen in jeder Absicht haben.
- Eine Absicht benötigt mindestens 5 Äußerungen, um mit dem Training zu beginnen.
- Das System unterstützt derzeit Äußerungen mit bis zu 25 Wörtern oder 200 Zeichen. Äußerungen, die diesen Grenzwert überschreiten, geben keine Absichtsvorhersage zurück.
- Das System unterstützt derzeit bis zu 20.000 Äußerungen in einem einzelnen Modell.
- Modelle mit mehr als 4.500 Äußerungen benötigen länger zum Trainieren, Testen und Veröffentlichen.

Geben Sie Vokabular für alle Wörter oder Ausdrücke an, die für Ihre Organisation oder Domäne relevant sind, wenn Sie Ihrem Modell Äußerungen hinzufügen. Das Vokabular hilft bei der Absichtsvorhersage für Wörter und Ausdrücke, die Ihre Anwender wahrscheinlich verwenden. Sie können das @-Symbol verwenden, wenn Sie eine Äußerung hinzufügen, um eine Vokabularquelle aufzurufen. Weitere Kontext und Beispiele finden Sie unter NLU-Vokabular.

Zugeordnete Entitäten

Ihr Modell verwendet Entitäten, um bei der Vorhersage von Anwendereingaben zusätzlichen Kontext und Bedeutung bereitzustellen. Sie fügen den Trainingsäußerungen Ihrer Absicht Entitäten hinzu, um dem System weitere Informationen zur Ausführung der beabsichtigten Aktion bereitzustellen.

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

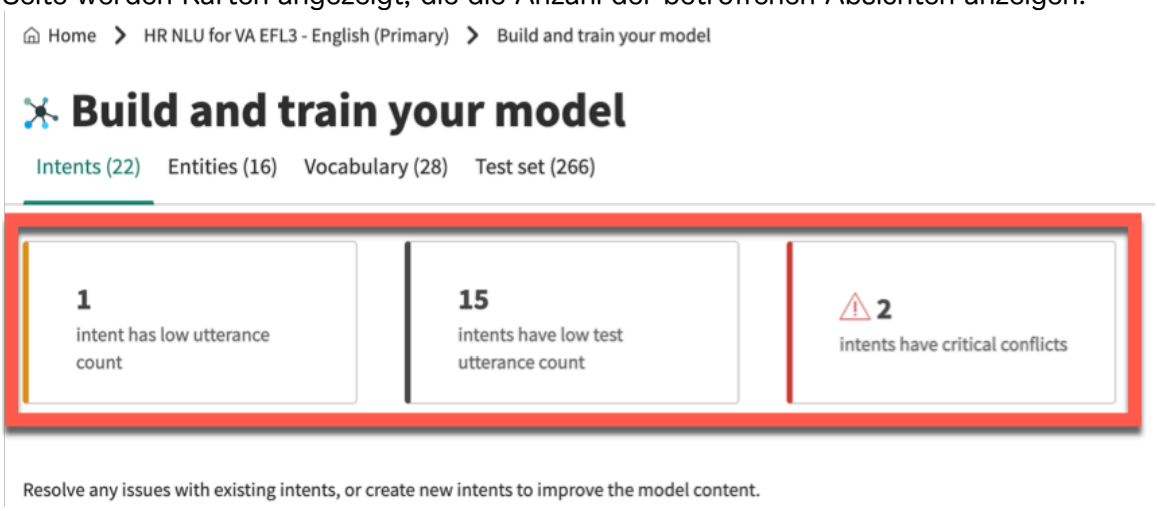


Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

Absichtsprobleme

Das Erstellen großer Modelle erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sich Absichten überschneiden, Konflikte verursachen oder nicht genügend Trainingsäußerungen enthalten. Beispielsweise können die Äußerungsbeispiele in einer Absicht mit den Beispielen in einer anderen Absicht identisch sein. Wenn Ihre Absichten in Konflikt stehen, weiß das Modell möglicherweise nicht, welche Absicht vorhergesagt werden soll, wenn Anwendereingaben empfangen werden.

Wenn Ihr Modell Probleme oder Konflikte aufweist, wird die **Absichten**Auf der Seite werden Karten angezeigt, die die Anzahl der betroffenen Absichten anzeigen.



Wählen Sie eine Karte aus, um eine gefilterte Liste von Absichten mit diesem Problem anzuzeigen. Durch die Lösung von Problemen wird sichergestellt, dass Ihre Absichten die Anforderungen erfüllen und wie vorgesehen funktionieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

NLU-Absicht erstellen

Erstellen Sie eine Absicht für Ihren Natural Language Understanding(NLU)-Modell. Absichten bieten Ihrem Modell eine Systemaktion, die ausgeführt werden soll, wenn es Anwendereingaben erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte Funktionen“, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gleichen Anwendungsbereich wie Ihr Modell befinden.
- Sie können Absichten für erstellen Virtual Agent Und Modelle der KI-Suche in NLU-Workbench.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren zeigt, wie Sie eine Absicht erstellen. Informationen zur Wiederverwendung von Absichten aus anderen Modellen finden Sie unter Wiederverwendung von Absichten aus vorgefertigten NLU Modelle.

Hier ist ein Beispiel dafür, wie Absichten in ihren Trainingsäußerungen mit dem Vokabular interagieren können.

- Absicht: #AddMembersToDistributionList
- Äußerung A: „Bitte fügen Sie Carlos Santana der uxinfodev-Liste hinzu“
- Äußerung B: „Ich wurde versehentlich aus der arlo-drury-directreports-Gruppe entfernt“
- Ergebnis: Das System erkennt nicht *Uxinfodev* Oder *arlo-drury-directreports* Und kann diese Wörter nicht verwenden, um die Absicht vorherzusagen.
- Lösung: Hinzufügen *Uxinfodev* Und *arlo-drury-directreports* Als Vokabular-Elemente und fügen Sie ihnen Synonyme hinzu. Die von Ihnen bereitgestellten Synonyme helfen, der Äußerung und der Absicht, in der sie sich befinden, mehr Kontext hinzuzufügen. Ihre Absichtsvorhersagekonfidenz kann noch höher sein, wenn Sie sie auch als Entitäten markieren.

Hinweis:
Trainingsäußerungen und -Äußerungen Ihrer Anwender dürfen maximal 25 Wörter oder 200 Zeichen lang sein. Äußerungen, die diesen Grenzwert überschreiten, geben keine Absichtsvorhersage zurück.

Nehmen Sie keine unrealistischen Begriffe wie „BestellLaptop“ oder „sfsdfasdfas“ in Trainingsäußerungen auf. Äußerungen müssen richtige und natürliche Beispiele in der Sprache des Modells sein.

Im folgenden Beispielverfahren erstellen Sie eine Absicht und fügen Äußerungen hinzu, die Anwender beim anfordern von Informationen zur Zahlung sagen können. Sie haben bereits einen erstellt NLU Modell, das Sie benannt haben *HR-Modell für Virtual Agent* Und Sie erstellen eine Absicht in diesem Modell.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Anwendungsbereich auf den Umfang Ihres Modells fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, dem Sie eine Absicht hinzufügen möchten.
   In diesem Modellbeispiel wählen Sie Ihren aus *HR-Modell für Virtual Agent* Modell.
4. In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Karte, wählen Sie aus **Zeigen Sie die Phase 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.

5. Wählen Sie Aus **Absichten** .
6. Wählen Sie Aus **Neue Absicht** .
7. In **Erstellen Sie eine Absicht** Fügen Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Absicht hinzu.

In diesem Beispielszenario geben Sie ein PayDiskrepanz Für den Namen. Sie können auch eine Beschreibung hinzufügen.

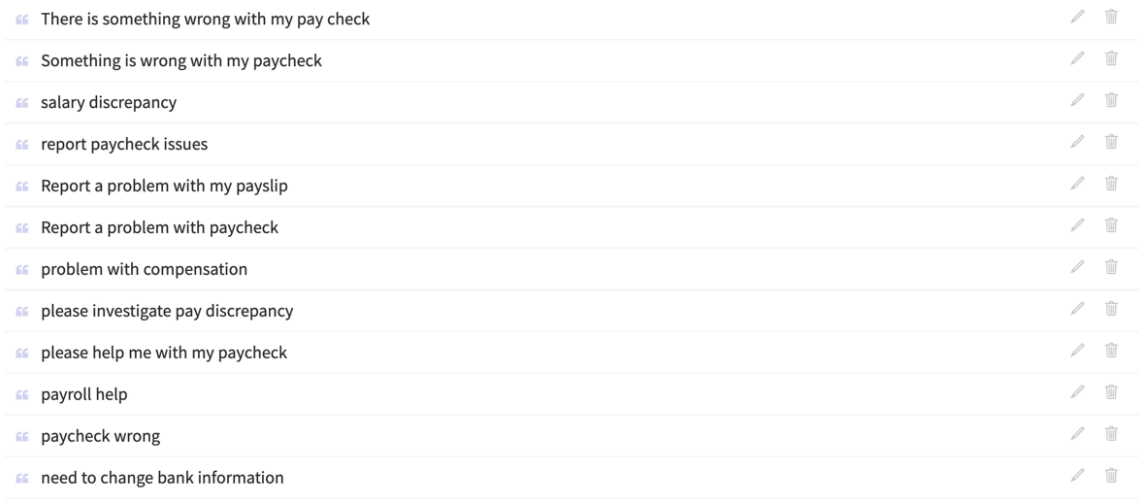
Hinweis:
Wenn Sie eine Absicht erstellen, fügt das System dem Absichtsnamen einen Hashtag hinzu.

8. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Absicht hinzu** .
   Die *#PayDiskrepanz* Der Absichtsbildschirm wird angezeigt, einschließlich Abschnitten für seine Äußerungen, zugeordneten Entitäten und Einstellungen. Der Status des Absichtsentwurfs wird auch in der oberen rechten Ecke des Absichtsbildschirms angezeigt.
9. In **Äußerungen** Geben Sie Beispiele für Trainingsäußerungen ein, die für die Absicht relevant sind.

Hinweis:
Die von Ihnen angegebenen Äußerungsbeispiele müssen eindeutig sein und weniger als 25 Wörter oder 200 Zeichen enthalten. Versuchen Sie, mindestens 15 Äußerungen mit so viel Vielfalt wie möglich hinzuzufügen. Sie müssen mindestens 5 Äußerungen hinzufügen, um mit dem Trainieren des Modells zu beginnen.

In diesem Szenario fügen Sie dem Feld die folgenden Äußerungen hinzu, und wählen Sie aus **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.



Während Sie Ihr Modell iterativ erstellen und neu trainieren, können Sie überprüfen, wie sich Ihre aktualisierte Absicht auf die Vorhersagen des Modells auswirkt. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Updates zu speichern. Informationen zu Problemen mit Absichten finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

Um Ihre Äußerungen zu verbessern, fügen Sie Entitäten hinzu, um Kontext bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

Verfügbar Intent Discovery Die Funktion kann helfen, Absichten zu identifizieren, die basierend auf Ihren Verlaufsdaten hinzugefügt werden können.

Wiederverwendung von Absichten aus vorgefertigten NLU Modelle

Wiederverwenden Natural Language Understanding(NLU) Absichten durch Importieren aus einer vorgefertigten NLU Modell zu anderen Modellen. Die Wiederverwendung von Absichten spart Zeit beim Erstellen Ihrer Modelle.

Vordefiniert Virtual Agent NLU Modelle bieten Sprachverständnis, das für Chatbot-Konversations-Flows in ITSM-, CSM- und HR-Themen erforderlich ist. Jeweils NLU Die Absicht in diesen Modellen ist einer einzelnen zugeordnet Virtual Agent Konversationsthema in erstellt Virtual Agent-Designer Entsprechend.

Die vorgefertigten Modelle sind schreibgeschützt, enthalten jedoch validierte Absichten, die Sie in wiederverwenden können NLU Modelle. Zum Beispiel das vorgefertigte HR-Modell für Virtual Agent Enthält mehrere Absichten zu HR-Anforderungen. Durch das Hinzufügen der Absichten zu einem Ihrer Modelle kann dieses Modell auf Anwendereingaben zu HR reagieren.

Vordefiniert Virtual Agent Modellinhalt

Jeder der vorgefertigten Virtual Agent Modelle verwenden eine Sprache, die für ihren jeweiligen Geschäftsbereich (BU) relevant ist. Die NLU Die diese Sprache verarbeitet, die aus einem Wortkorpus von 3 Millionen Wörtern besteht, ist kontextbezogen auf allgemeine sprachliche Muster und beides ServiceNow Und anwenderdefinierte Vokabulare.

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

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

Die vorgefertigten Modelle sind allgemeinen Konversationsthemen zugeordnet, die von verwendet werden Virtual Agent Chatbots in jedem der drei Busse. Diese Themen entsprechen Absichten, die BU-spezifische Aktionen ausführen.

Für mehr NLU Und Virtual Agent Kontext finden Sie in der folgenden Produktdokumentation:

- Informationen zum ITSM-Kontext finden Sie unter ITSM Virtual Agent .
- Informationen zum HR-Kontext finden Sie unter Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung .
- Informationen zum CSM-Kontext finden Sie unter Kundenservice Virtual Agent-Konversationen .

Virtual Agent Und NLU Plugins und Rollen

Um auf die vorgefertigte zuzugreifen Virtual Agent-Modelle in NLU-Workbench, Sie müssen diese Plugins mit der Administratorrolle installieren und 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.

Plugins	Beschreibungen
• Konversationen für CSM Virtual Agent [com.sn_csm.virtualagent] • Bereichsbezogene Human Resources-App: Virtual Agent-Konversationen [com.sn_hr_virtual_agent] • Konversationen für ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Aktiviert Vorgefertigte Virtual Agent-Themen, Themenblöcke und 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.

Wird Erstellt NLU Modelle, die vordefinierte wiederverwenden Virtual Agent Absichten

Der vorab erstellt Virtual Agent Modelle sind schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden. Die Absichten in diesen Modellen können jedoch mit allen neuen Absichten, die Sie in Ihrem Modell erstellt haben, in Ihr neues Modell importiert werden. Sie können auch das vorgefertigte Modell kopieren und die Absichten als Grundlage für ein neues Modell verwenden.

Dient zur Wiederverwendung der Absichten aus einem vorgefertigten Virtual Agent Modell: Wählen Sie beim Importieren von Absichten das vorgefertigte Modell aus. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie ein NLU Absicht.

NLU-Modelle und ihre Absichten und Entitäten sind einem Anwendungsbereich zugeordnet. Der Umfang kann später nicht geändert werden. Überprüfen Sie daher Ihren Zielanwendungsbereich, bevor Sie beginnen.

Importieren Sie ein NLU Absicht

Während Sie Absichten für erstellen Natural Language Understanding(NLU)-Modell können Sie auch Absichten aus anderen Modellen im gleichen Anwendungsbereich importieren und wiederverwenden. Die Wiederverwendung von Absichten spart Zeit beim Erstellen neuer Modelle.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Sie können Absichten für importieren Virtual Agent Und Modelle der KI-Suche.
- Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich Ihres Quellmodells und Ihres Zielmodells identisch ist.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Absicht importieren, werden auch die folgenden zugehörigen Elemente importiert:

- Trainingsäußerungen mit ihren Entitätsanmerkungen
- 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.

Die folgenden Elemente sind beim Importieren einer Absicht nicht enthalten:

- Testäußerungen im Standardtestsatz
- Reguläres Vokabular und Mustervokabular

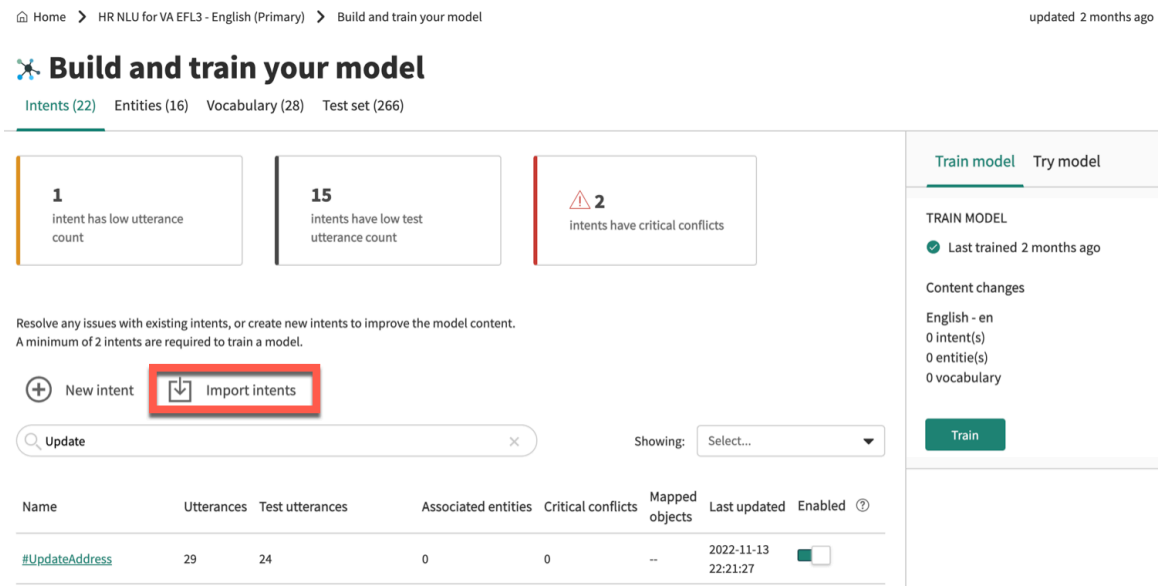
Hinweis:
In den folgenden Situationen können Sie Absichten nicht importieren:

- Wenn das Modell bereits eine Absicht mit demselben Namen wie die Absicht hat, die Sie importieren möchten.
- Wenn das Modell bereits eine Entität mit demselben Namen, aber anderen Attributen als das hat, was Sie importieren möchten.

In diesem Beispielszenario erstellen Sie den Inhalt von NLU Modell und Sie möchten das Modell verbessern, indem Sie Absichten aus einem anderen Modell wiederverwenden.

Prozedur

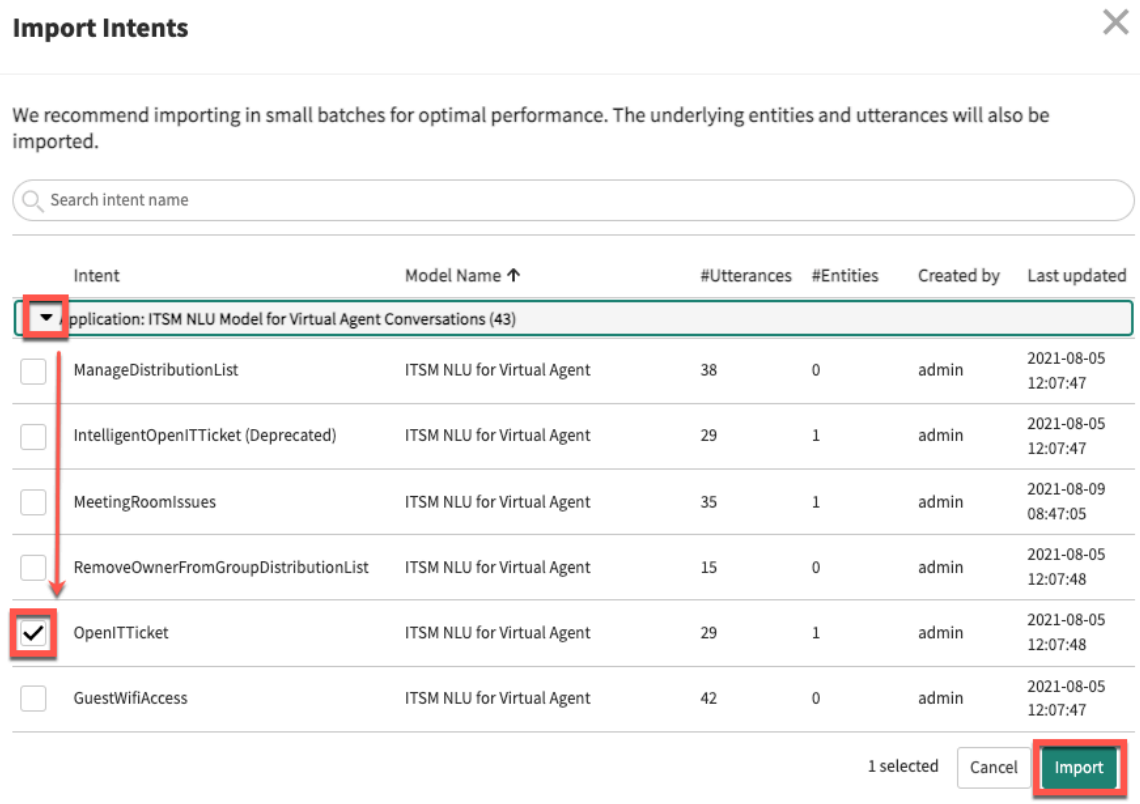
1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Zielanwendungsbereich befinden, und navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, dem Sie eine Absicht hinzufügen möchten.
3. Suchen Sie auf der Modellübersichtsseite nach **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase und wählen Sie aus **Zeigen Sie die Phase an** .
4. In **Absichten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Absichten importieren** .



Die **Absichten importieren** Bildschirm mit einer Liste von wird angezeigt NLU Modelle, aus denen Sie Absichten zum Importieren auswählen können.

5. Suchen Sie nach den Absichten, die Sie importieren möchten, und aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Szenario wählen Sie aus **OpenITTicket** Absicht in *ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen* Modell.

6. Wählen Sie **Importieren**.

   Ergebnis: Die **#OpenITTicket** Absicht wird in der Absichtsliste Ihres Zielmodells angezeigt. Durch den Import dieser bestimmten Absicht haben Sie Ihrem Modell 29 zusätzliche Trainingsäußerungen hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Anmerkungen der neu importierten Schulungsäußerungen. Fügen Sie bei Bedarf eine Vokabularanmerkung hinzu.

Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Updates zu speichern. Informationen zu Problemen mit Absichten finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

Wenn Ihrem Zielmodell sekundäre Sprachmodelle zugeordnet sind, sollten Sie den Import und die Übersetzung des neuen Inhalts erwägen. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie den Inhalt des primären Modells in ein sekundäres Modell.

Für Informationen zu vordefinierten Elementen Virtual Agent Modelle, aus denen Sie importieren können, siehe Wiederverwendung von Absichten aus vorgefertigten NLU Modelle.

Lösen Sie Absichtsprobleme

Verwenden Sie die Problemkarten, um Absichten zu identifizieren, die Konflikte aufweisen, überprüft werden müssen oder weitere Äußerungen benötigen. Durch die Lösung von Absichtsproblemen werden die Absichten in Ihrem sichergestellt Natural Language Understanding(NLU)-Modelle funktionieren ordnungsgemäß.

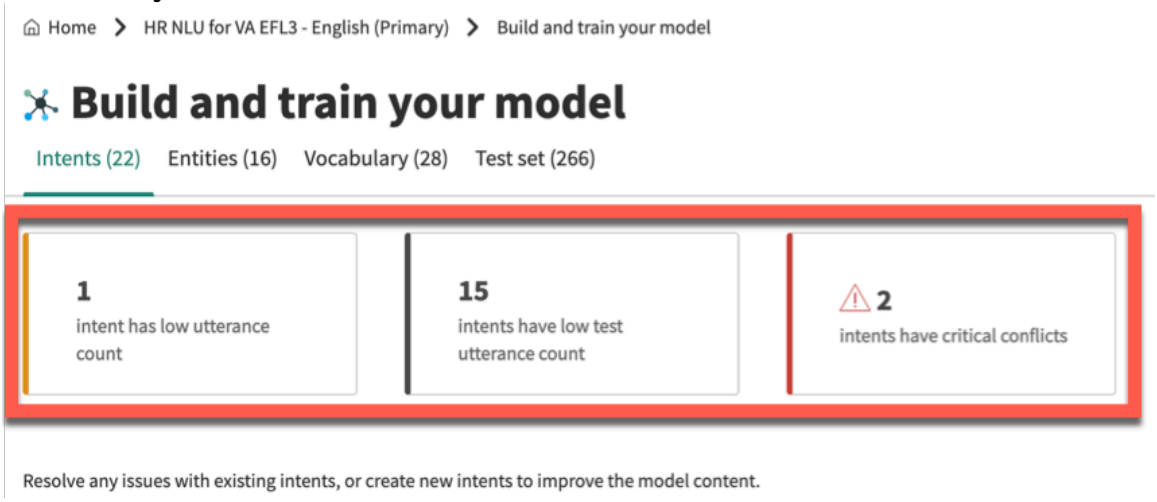
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte Funktionen“, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Sie können Konflikte für lösen Virtual Agent Und KI-Suche Modelle.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin. Wenn er einem Modell zugewiesen ist, kann der nlu_Editor Absichtsprobleme für dieses Modell lösen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein trainiertes Modell Absichten mit Problemen enthält, werden die Problemkarten auf der Registerkarte Absichten von angezeigt **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell**Seite. Wählen Sie jede Karte aus, um die Liste der Absichten für dieses Problem zu filtern.



Die Karten zeigen verschiedene Probleme an:

- **Absichten haben eine geringe Anzahl von Äußerungen** : Absicht enthält nicht die erforderlichen mindestens 5 Trainingsäußerungen. Diese Karte wird auch angezeigt, wenn die Absicht weniger als die empfohlene Anzahl von 15 Äußerungen enthält.
- **Absichten haben eine niedrige Anzahl von Testäußerungen** : Der Standardtestsatz verfügt nicht über genügend Testäußerungen für die Absicht. Diese Karte wird angezeigt, wenn die Anzahl der Testäußerungen für eine Absicht unter den empfohlenen 15 liegt.
- **Absichten weisen kritische Konflikte auf** : Absicht enthält Trainingsäußerungen, die sich mit Äußerungen in einer anderen Absicht überschneiden.

  Hinweis:
  Äußerungen, die als markiert sind Nicht relevant Kann auch mit Äußerungen in Konflikt stehen, die Absichten zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

- **Absichten müssen überprüft werden** : Absicht wurde übersetzt, muss jedoch von einem nlu_admin oder nlu_Editor überprüft werden.

Die Problemkarten sind unter den folgenden Umständen ausgeblendet:

- Das Modell ist ein vorgefertigtes Modell
- Das Modell befindet sich im Entwurfsstatus und ist nicht trainiert
- Das Modell enthält keine Konflikte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die zuletzt trainierte Version ist kein erfolgreicher Konfliktbericht vorhanden
- Die NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte Funktionen“ ist nicht installiert

Lösen Sie Probleme auf folgende Weise:

Problem	Lösung
Absichten haben niedrige Anzahl von Äußerungen	Fügen Sie der Absicht weitere Trainingsäußerungen hinzu. Absichten benötigen mindestens 5 Äußerungen. Die empfohlene Anzahl beträgt mindestens 15 Äußerungen.
Absichten haben niedrige Anzahl von Testäußerungen	Fügen Sie dem Standardtestsatz des Modells weitere Testäußerungen für die Absicht hinzu. Die empfohlene Anzahl beträgt mindestens 15.
Absichten haben kritische Konflikte	Entfernen oder bearbeiten Sie Äußerungen, sodass jede Äußerung nur für eine Absicht gilt.
Absichten müssen überprüft werden	Lassen Sie die Absicht von einem nlu_admin oder nlu_Editor überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie eine sekundäre Modellabsicht.

In diesem Beispielverfahren lösen Sie kritische Konflikte in einer Ihrer Absichten. Sie haben einen erstellt Virtual Agent Modell für die Verarbeitung von HR-Anforderungen, aber zwei Ihrer Absichten, *GeneralHRInquiry* Und *Erstellt HRGeneralInquiryCase* Enthält ähnliche Äußerungen.

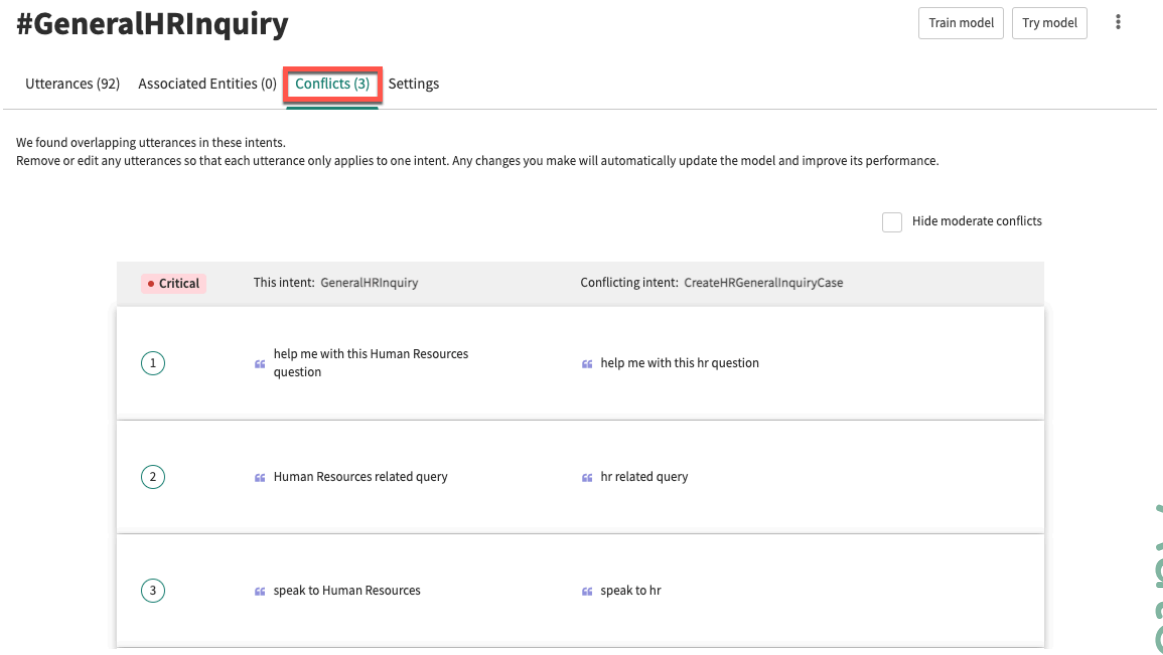
Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gleichen Anwendungsbereich wie Ihr Modell befinden, und navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Karte, klicken Sie auf **Zeigen Sie die Phase an** .
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Absichten auf **Absichten weisen kritische Konflikte auf** Karte.
   Die Absichten-Liste filtert und zeigt die Absichten mit kritischen Konflikten an.
5. Klicken Sie auf den Namen der Absicht, die Sie lösen möchten.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf *GeneralHRInquiry* Absicht.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**.

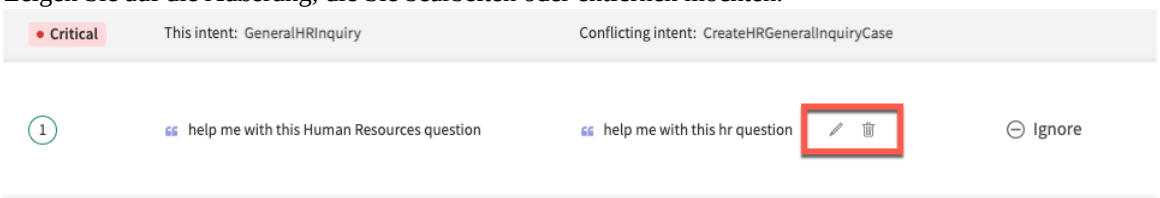
   Die Registerkarte Konflikte wird angezeigt und listet die in Konflikt stehenden Äußerungen auf. Die Äußerungen für die aktuelle Absicht werden auf der linken Seite angezeigt. Die in Konflikt stehenden Äußerungen für die andere Absicht werden auf der rechten Seite angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können moderate Konflikte ausblenden, um sich auf die kritischen Konflikte zu konzentrieren. Sie können Konflikte auch ignorieren. Stellen Sie jedoch sicher, dass Sie alle Konflikte beheben, um eine optimale Leistung zu erzielen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Zeigen Sie auf die Äußerung, die Sie bearbeiten oder entfernen möchten.



Klicken Sie in diesem Beispielverfahren auf das Papierkorbsymbol, um die Äußerung aus dem zu entfernen *Erstellt HRGeneralInquiryCase* Absicht.

Die Äußerung wird aus der Absicht entfernt.

Hinweis:
Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen werden automatisch gespeichert.

Nächste Maßnahme

Äußerungen als festgelegt `Irrelevant` Oder `Nicht relevant` Kann auch mit Trainingsäußerungen in Konflikt stehen. Irrelevante Äußerungen werden so angezeigt, als ob sie in ihrer eigenen Absicht benannt wurden **NO_INTENT** . Diese Äußerungen können jedoch in Konflikten nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Kopieren Sie die Äußerung in das Modul „Irrelevanzerkennung“, um sie zu bearbeiten oder zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Fahren Sie mit der Lösung aller Konflikte fort. Trainieren Sie anschließend Ihr Modell, um eine Liste aktualisierter Konflikte anzuzeigen, falls vorhanden. Lösen Sie alle Absichtsprobleme, bevor Sie Ihr Modell testen und veröffentlichen.

NLU-Entitäten

Entitäten bieten Ihrem Modell zusätzlichen Kontext, wenn Sie Anwendereingaben erhalten. Fügen Sie Ihren Äußerungen und Absichten Entitäten hinzu, um die Vorhersagen von zu verbessern Natural Language Understanding(NLU)-Modell.

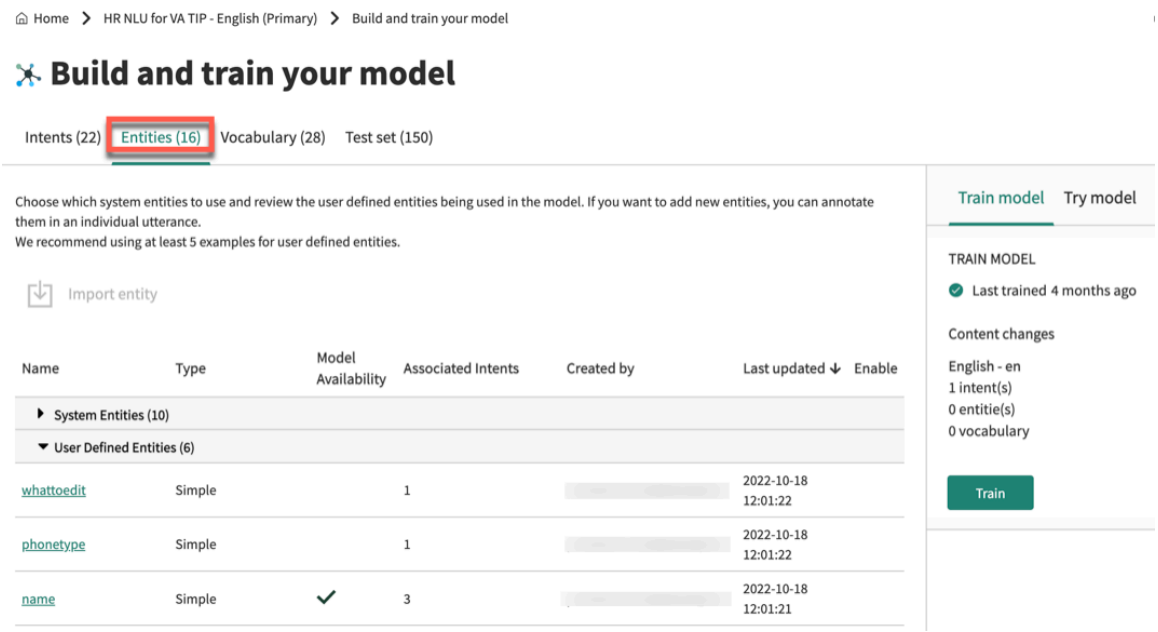
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sich Entitäten als Objekt der Aktion vor, die der Anwender ausführen möchte. Das Modell interpretiert die Äußerung, indem es sie mit einer Absicht abgleicht, verwendet aber auch Entitäten, um weitere Details zur Anforderung zu sammeln.

Beispiel: Wenn ein Anwender in eingibt `Ich habe ein kritisches Problem mit einem langsamen Laptop` , Das System sagt eine Übereinstimmung mit der Absicht #TroubleshootSlowComputer voraus. Aus dieser Äußerung identifiziert das Modell auch die folgenden Entitäten:

- HARDWARE (Entität) – *Laptop* (Wert)
- Dringlichkeit (Entität) – *Hoch* (Wert)



NLU Entitäten fallen in zwei Kategorien: *System* Und *Anwenderdefiniert* . Systementitäten wie DATUM, UHRZEIT und STANDORT sind standardmäßig in Ihrer Instanz verfügbar. Sie können eigene anwenderdefinierte Entitäten erstellen, um Kontext bereitzustellen, der für Ihr Unternehmen relevant ist.

Es gibt fünf Arten von anwenderdefinierten Entitäten. Wählen Sie einen der folgenden Links aus, um mehr zu erfahren.

- Einfache Entität erstellen
- Erstellen Sie eine zugeordnete Entität
- Musterentität erstellen
- Vom System abgeleitete Entitäten erstellen
- Erstellen Sie eine offene Entität

Wenn Sie Entitäten erstellen, versehen Sie sie in Äußerungen mit Anmerkungen, um Beispiele bereitzustellen, die Ihrem Modell beim Lernen helfen. Indem Sie Entitäten kommentieren, stellen Sie Ihrem Modell sprachliche Zuordnungen und einen aussagekräftigen Kontext für das Systemvokabular bereit. Anmerkungen stärken die Relevanz von Entitäten und helfen Ihrem Modell, die richtige Aktion als Antwort auf die Eingaben Ihrer Anwender 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.

Sie fügen Ihren Äußerungen Entitäten hinzu, wenn Sie die Absichten erstellen. Die Entitäten werden dann dieser Absicht zugeordnet, wodurch Sie erhalten **Zugeordnete Absichten** Nummer.

Reguläre Ausdrücke

Reguläre Ausdrücke (*Regulärer Ausdruck*) Hilfen Sie Ihrem Modell, Muster festzulegen, die die Fähigkeit dieses Modells verbessern, Text zu finden, abzugleichen und zu verwalten. Verwenden Sie reguläre Ausdrücke mit Musterentitäten, damit Ihr Modell Formate wie E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Incident-Nummern versteht.

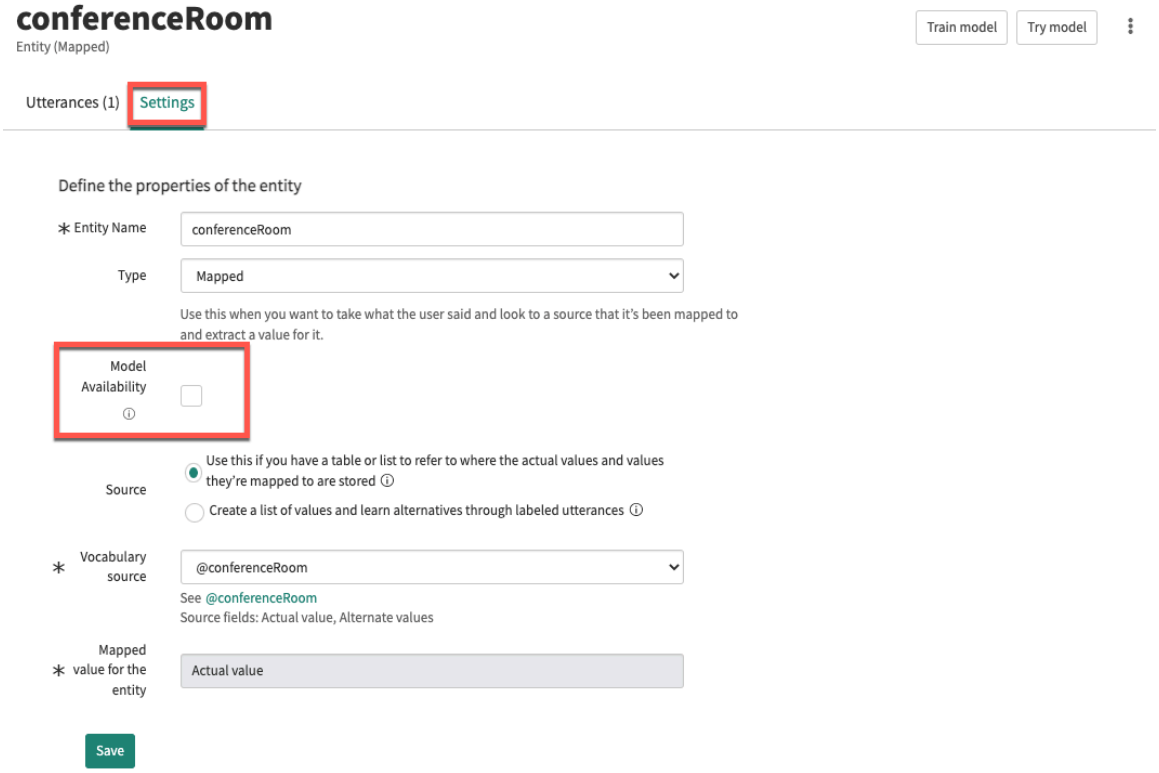
Weitere Informationen finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

Modellverfügbarkeit

Wenn Sie eine Entität erstellen, können Sie die Entität für die Wiederverwendung durch andere Absichten im Modell verfügbar machen. Wenn Sie nicht ausgewählt haben **Modellverfügbarkeit** Box beim Erstellen der Entität können Sie die Entität anschließend bearbeiten.

Wählen Sie auf der Seite „Modelldetails“ die Option aus **Entitäten** . Wählen Sie den Namen der Entität aus, um die Seite mit den Entitätsdetails aufzurufen. Wählen Sie dann aus **Einstellungen** Registerkarte.

Seite „Entitätseinstellungen“



Einfache Entität erstellen

Erstellen Sie mindestens eine einfache Entität aus Wörtern in Ihren Äußerungsbeispielen. Eine Entität ist ein Objekt oder Kontext für eine 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.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene NLUModell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

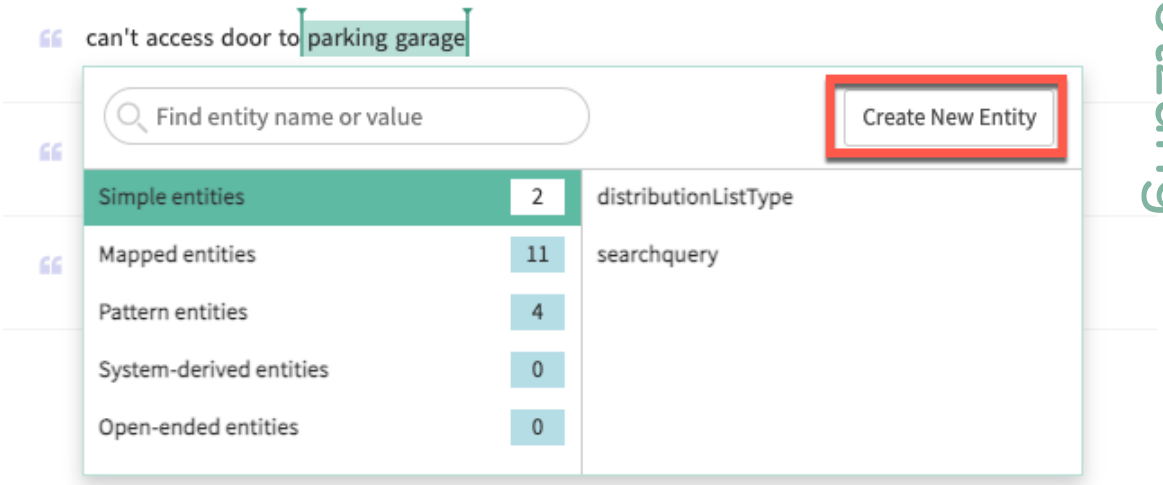
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einfache Entitäten sind Wörter oder Ausdrücke, deren Wert von Ihrem Modell extrahiert werden kann. Einfache Entitäten werden basierend auf dem Kontext identifiziert, in dem die Entität in einer Äußerung verwendet wird.

Für das folgende Beispielverfahren haben Sie bereits eine Absicht mit dem Titel erstellt *SubmitAccessRequest* Und Sie erstellen eine einfache Entität für den Zugriffstyp, den der Anwender anfordert.

Prozedur

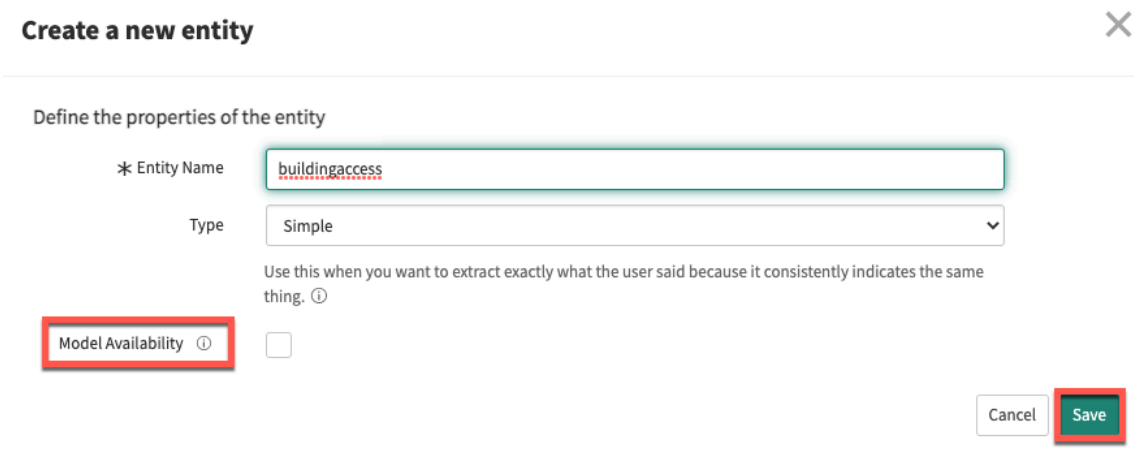
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und dann den Namen des Modells, dem Sie eine Entität hinzufügen möchten.
   Für dieses Beispiel wählen Sie aus *NLU für Zugriffsanforderungen* Modell.
3. In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Karte, klicken Sie auf **Zeigen Sie die Phase an** .
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Absichten auf den Namen der Absicht.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf *SubmitAccessRequest* .
5. Klicken Sie in einer der Äußerungen auf ein Wort, um das Entitätsfenster aufzurufen.
   Klicken Sie in diesem Beispiel auf das Wort *Parkhaus* .



6. Klicken Sie auf **Neue Entität erstellen**.
7. In *Erstellen Sie eine neue Entität* Geben Sie einen Namen ein, und wählen Sie aus **Einfach** Entitätstyp.
   Geben Sie für dieses Beispiel ein BuildAccess Für **Entitätsname** .

Automatische Übersetzung

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

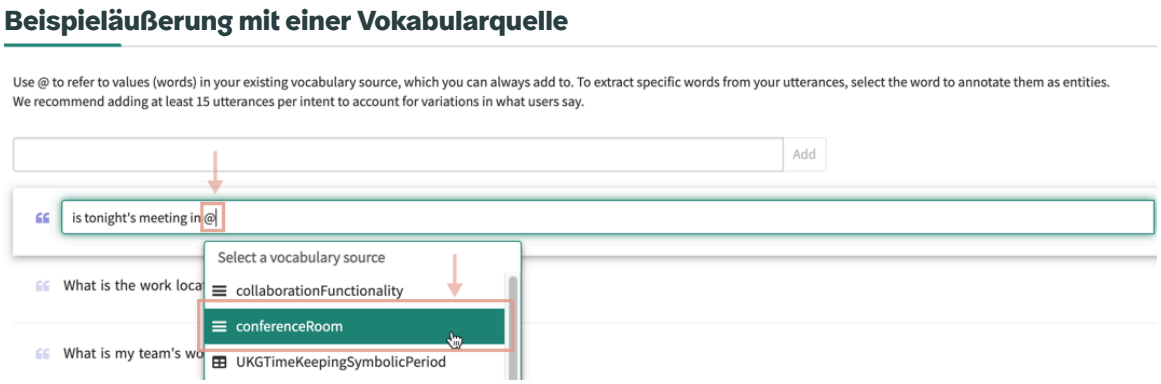


Hinweis:
Wählen Sie Aus **Modellverfügbarkeit** Um die Entität für jede Absicht im Modell verfügbar zu machen. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, wird die Entität in angezeigt **Zugeordnete Entitäten** Registerkarte.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Entität speichert, und die Wörter in der Äußerung bleiben hervorgehoben.

Nächste Maßnahme

Ihre Äußerungen können mit dem @-Handle auf eine Vokabularquelle verweisen. Wenn Sie eine Liste von Werten haben, die in einer Vokabularquelle definiert sind, können Sie das @-Handle als einfache Entität anmerken, um es zu extrahieren, anstatt die Äußerung für alle Werte zu wiederholen. Die referenzierte Vokabularquelle kann eine Tabelle oder eine Liste sein. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, wie Sie eine Vokabularquelle aufrufen, die verschiedene Konferenzraumnamen auflistet.



Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Vokabular.

Erstellen Sie eine zugeordnete Entität

Erstellen Sie eine Entität, die einer Vokabularquelle oder einer Liste von Werten zugeordnet ist, die Sie manuell für die Entität erstellen. Zugeordnete Entitäten können dabei helfen, mehrere Werte bereitzustellen, die das Modell als Kontext bei der Interpretation von Äußerungen verwenden 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

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene NLUModell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugeordnete Entitäten verwenden die Wörter der Äußerung und extrahieren den Wert basierend auf einer festgelegten Quelle. Das Modell verwendet die Quelle bei der Vorhersage der Absicht.

Wenn Sie eine zugeordnete Entität erstellen, haben Sie die folgenden drei Optionen für die Quelle.

- Manuelle Werteliste: Verwenden Sie diese Option, um manuell eine Werteliste für die Entität einzugeben. Sie können beispielsweise eine zugeordnete Entität namens erstellen *Priorität* Und ordnen Sie es dem Wort zu *Dringend* Erstellen Sie in einer Äußerung manuell eine Liste mit den Werten hoch, Mittel und Niedrig.
- Tabellenvokabularquelle: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie einen haben ServiceNow Tabelle mit den Werten, die Sie suchen. Durch die Zuordnung einer Entität zu einer Tabellenvokabularquelle kann die Entität auf mehrere Werte aus der Tabelle verweisen. Verwenden Sie beispielsweise eine Vokabularquelle @Location, wobei @Location Werte für Städte und Länder hat.
- Vokabularquelle auflisten: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie keine haben ServiceNow Tabelle mit den Werten, die Sie suchen. Verwenden Sie beispielsweise eine @Mouse-Vokabularquelle, in der @Mouse Werte für verschiedene Modelle von Handheld-Computergeräten hat.

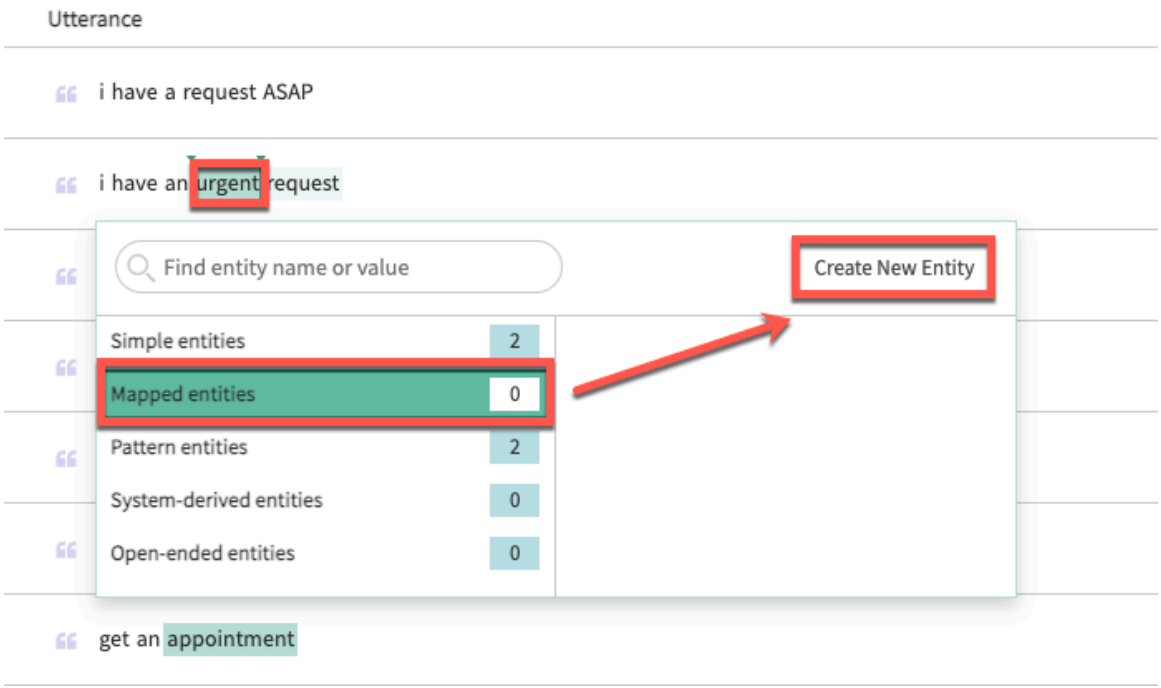
In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine zugeordnete Entität für Dringlichkeit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Modelldetails“ die aus **Absichten** Registerkarte.
4. Wählen Sie im Abschnitt Absichten des Modells den Namen einer Absicht aus.
   Für dieses Beispielverfahren wählen Sie aus **#SubmitRequest** .
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Äußerungen ein Wort in einer Äußerung aus

   In diesem Szenario wählen Sie das Wort aus *Dringend* In der Äußerung *Ich habe eine dringende Anforderung* .
6. Wählen Sie Aus **Zugeordnete Entitäten** .
7. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Neue Entität.**

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



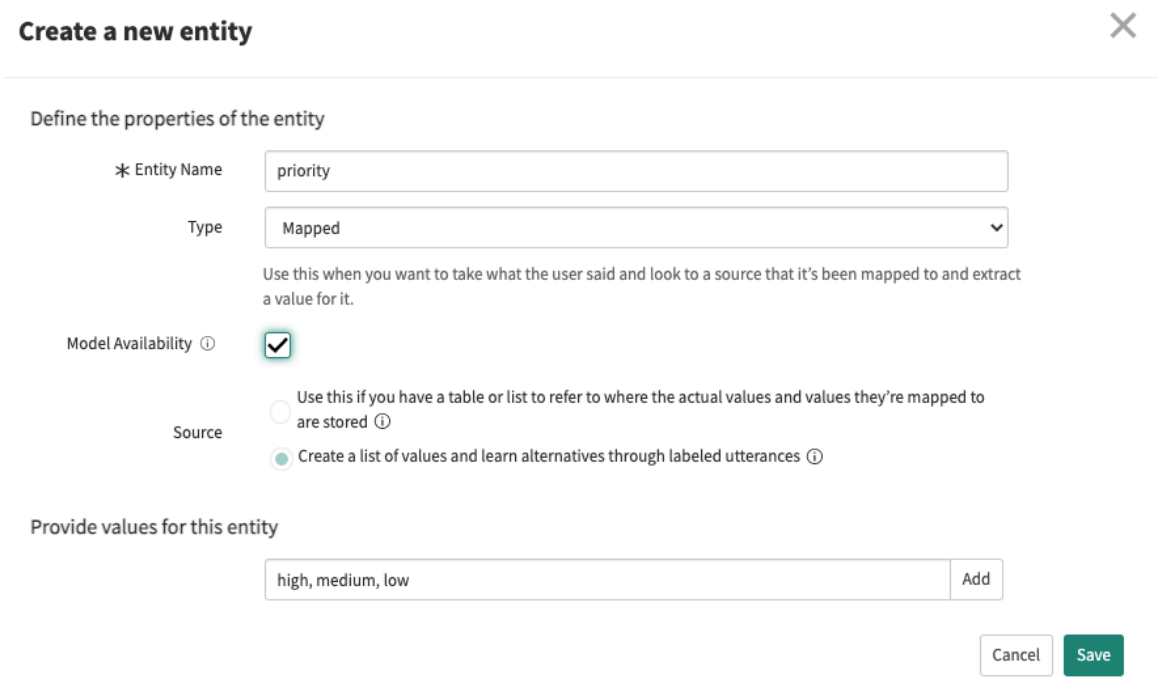
8. Konfigurieren Sie die Felder des Formulars.

Feld	Beschreibung
Entitätsname	Name für die Entität.
Typ	Typ der Entität.
Modellverfügbarkeit	Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Entität in alle Absichten in Ihrem Modell einbezogen werden soll.
Quelle	Quelle der Entitätswerte.
Werte für diese Entität angeben	Werte, die zur Bereitstellung des Kontexts für das Modell verwendet werden.

Verwenden Sie für dieses Beispielverfahren die folgenden Konfigurationen:

- **Entitätsname** : Priorität
- **Typ** : Zugeordnet
- **Modellverfügbarkeit** : Aktivieren Sie das Kontrollkästchen
- **Quelle: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie eine Tabelle oder Liste haben, um anzugeben, wo die tatsächlichen Werte und Werte gespeichert sind, denen sie zugeordnet sind**
- **Zugeordneter Wert für die Entität** : Hoch, Mittel, niedrig .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis: Ihre zugeordnete Entität speichert. Die Entität wird im angezeigt **Zugeordnete Entitäten** Registerkarte. Jetzt kann das Modell maschinelles Lernen nutzen und die bereitgestellten Werte verwenden, um mögliche Werte zu identifizieren.

Nächste Maßnahme

Sie können eine zugeordnete Entität mithilfe einer Vokabularquelle erstellen, um die Werte in der Quelle als zugeordnete Entität zu verwenden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Erstellen Sie eine Listenvokabularquelle

Musterentität erstellen

Erstellen Sie eine Musterentität aus einem Wort oder Ausdruck mit wiederholbaren Mustern, z. B. E-Mail-Adressen und Telefonnummern. Diese Muster helfen dem System, ähnliche Äußerungen basierend auf den Mustern zu 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.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene NLU Modell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Musterentitäten helfen Ihrem Modell, ähnliche Inhaltstypen zu identifizieren, kontextualisieren und zu steuern. Eingaben wie Telefonnummern und E-Mail-Adresse folgen demselben Muster. Durch Erstellen einer Musterentität können Sie das Modell trainieren, um alle Variationen dieser Eingaben zu erkennen.

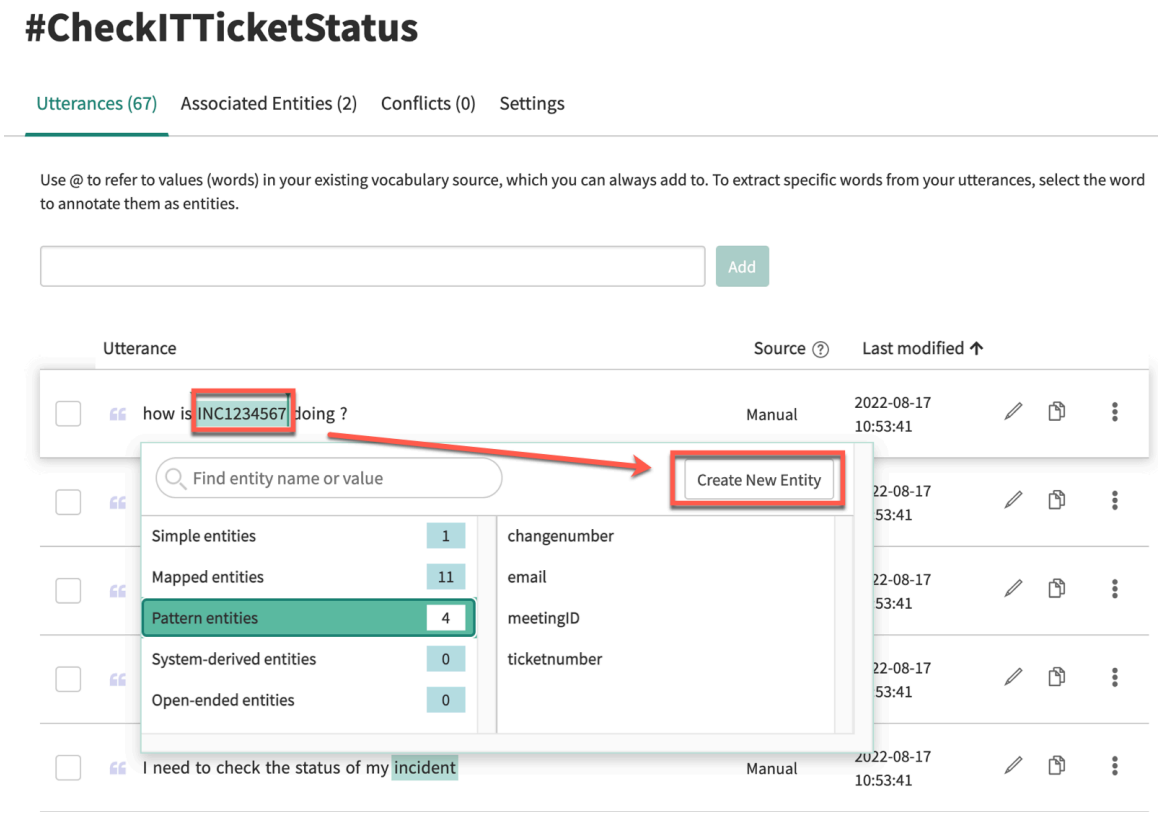
Hinweis:
Musterentitäten verwenden reguläre Ausdrücke (regulärer Ausdruck). Der Feldwert des regulären Ausdrucks ist ein regulärer Java-Ausdruck. Weitere Informationen zur Verwendung des regulären Ausdrucks finden Sie unter Verwendung regulärer Ausdrücke in Entitäten .

In diesem Beispielszenario haben Sie eine Absicht mit dem Titel erstellt *#CheckITTicketStatus* . In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Musterentität für Incident-Datensatznummern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Modelldetails“ die Option aus **Absichten** .
4. Wählen Sie den Namen einer Absicht aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie aus ***#CheckITTicketStatus*** .
5. Wählen Sie eines der Wörter einer Äußerung aus.
   In diesem Szenario klicken Sie auf **INC1234567** .

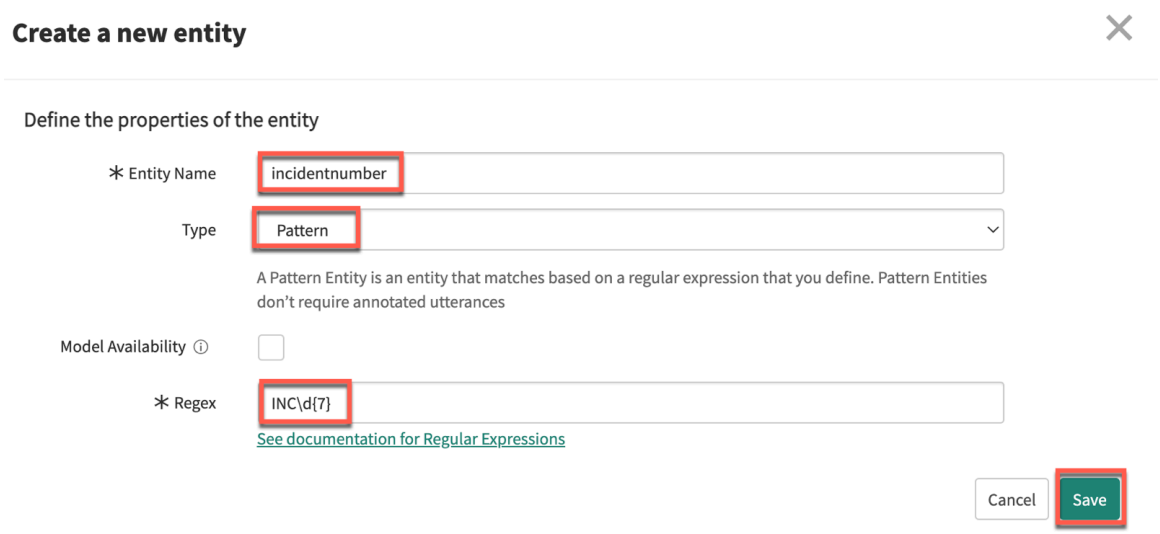
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Neue Entität** .
7. Konfigurieren Sie im Fenster neue Entität erstellen die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispielverfahren diese Konfigurationen:

   - **Entitätsname** : Eingabetaste Incident-Nummer
   - **Typ** : Wählen Sie Aus **Muster**
   - **Modellverfügbarkeit** : Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in alle Absichten in Ihrem Modell einbezogen werden soll
   - **Regulärer Ausdruck** : Eingabetaste INC\d{7}



8. Klicken Sie auf **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.

Die Musterentität wird gespeichert und in angezeigt **Zugeordnete Entitäten** Registerkarte. Das Modell kann die Musterentität verwenden, um Variationen der kommentierten Äußerung zu interpretieren. Beispielsweise kann das Modell mit übereinstimmen *#CheckITTicketStatus* Absicht, wenn ein Anwender eine Incident-Datensatznummer eingibt.

Vom System abgeleitete Entitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Entität, die von einer Standardsystementität wie Datum, Uhrzeit, Dauer oder Standort abgeleitet wurde.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench – Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Ein vorhandenes NLU Modell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Systementitäten sind in vordefiniert ServiceNow Instanz standardmäßig und werden im Abschnitt „Entitäten“ des Bildschirms „Modell“ angezeigt. Diese Entitäten, z. B. *DATUM* , *ZEIT* , Und *DATE_TIME* , Sind standardmäßig aktiviert. Sie können sie bei Bedarf deaktivieren und erneut aktivieren, indem Sie auf klicken **Aktivieren** .

Vom System abgeleitete Entitäten Erweitern Sie Ihre Systementitäten, um mehr Kontext bereitzustellen. Beispielsweise versteht Ihr Modell dank der Systementität bereits Datumsformate *DATUM* . Sie können jedoch vom System abgeleitete Entitäten erstellen, z. B. *startdatum* Und *enddatum* , Um weitere Informationen aus Anwenderäußerungen zu Daten zu extrahieren.

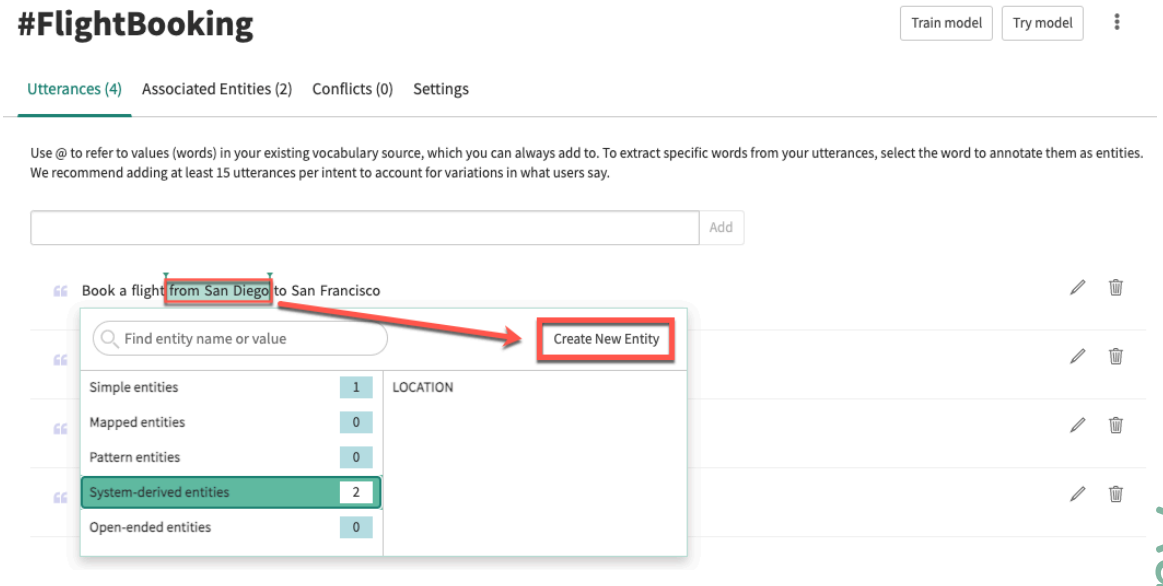
Im folgenden Beispielszenario erstellen Sie ein Modell für die Buchung von Flügen, Autos, Hotels und Ereignissen. Sie möchten Ihre Absicht *#FlightBooking* Um Äußerungen mit Ihren Anwendern Fluganforderungen zu interpretieren. Ihr Modell enthält die Systementität *STANDORT* , Aber Flugpläne betreffen normalerweise zwei Standorte.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie zwei vom System abgeleitete Entitäten, um die Abflug- und Ankunftsorte des Flugs zu erfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Modelldetails“ die Option aus **Absichten** .
4. Wählen Sie den Namen der Absicht aus.
   In diesem Beispiel wählen Sie aus **#FlightBooking** Absicht.
5. Auf der **Äußerungen** Wählen Sie ein Wort oder einen Ausdruck aus einer der Äußerungen aus.
   In diesem Beispielszenario haben Sie ein Beispiel für Äußerungen Buchen Sie einen Flug von San Diego nach San Francisco . Klicken Sie für diesen Schritt auf **Von San Diego** .

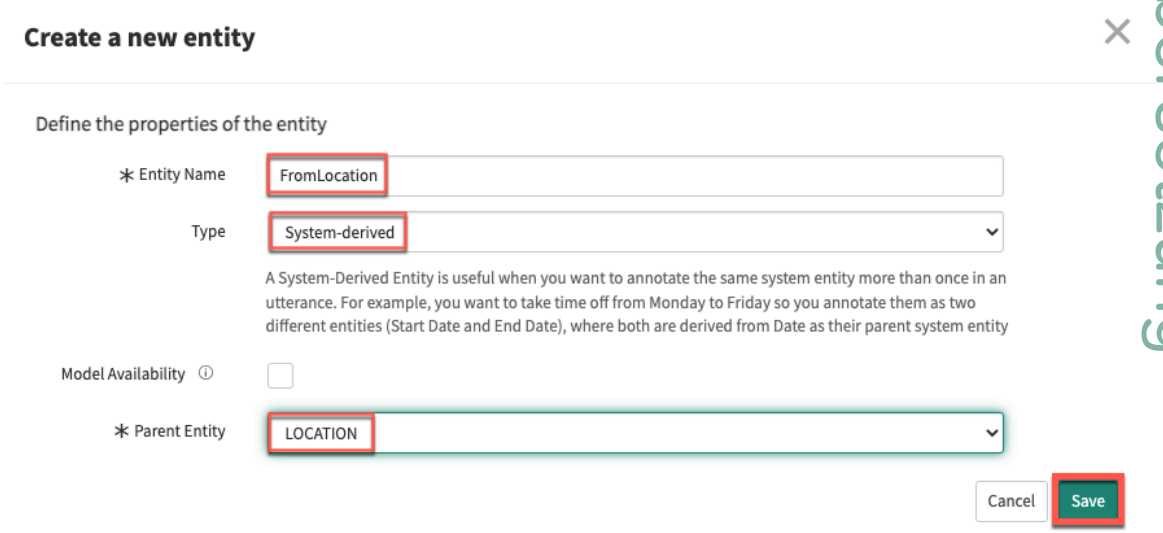
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Neue Entität** .
7. Konfigurieren Sie im Bildschirm neue Entität erstellen die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispiel diese Konfigurationen.

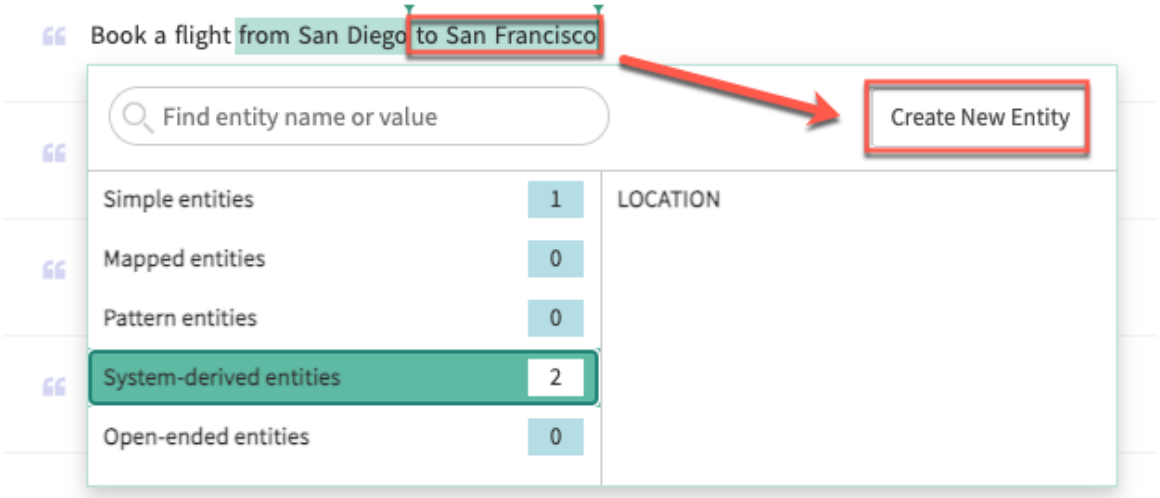
   - **Entitätsname** : Eingabetaste Von Standort
   - **Typ** : Wählen Sie Aus **Vom System abgeleitet**
   - **Modellverfügbarkeit** : Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
   - Übergeordnete Entität: Auswählen **STANDORT**



8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie in derselben Äußerung ein anderes Wort oder einen anderen Ausdruck aus.
   In diesem Beispielszenario klicken Sie auf **Nach San Francisco** .

Automatische Übersetzung

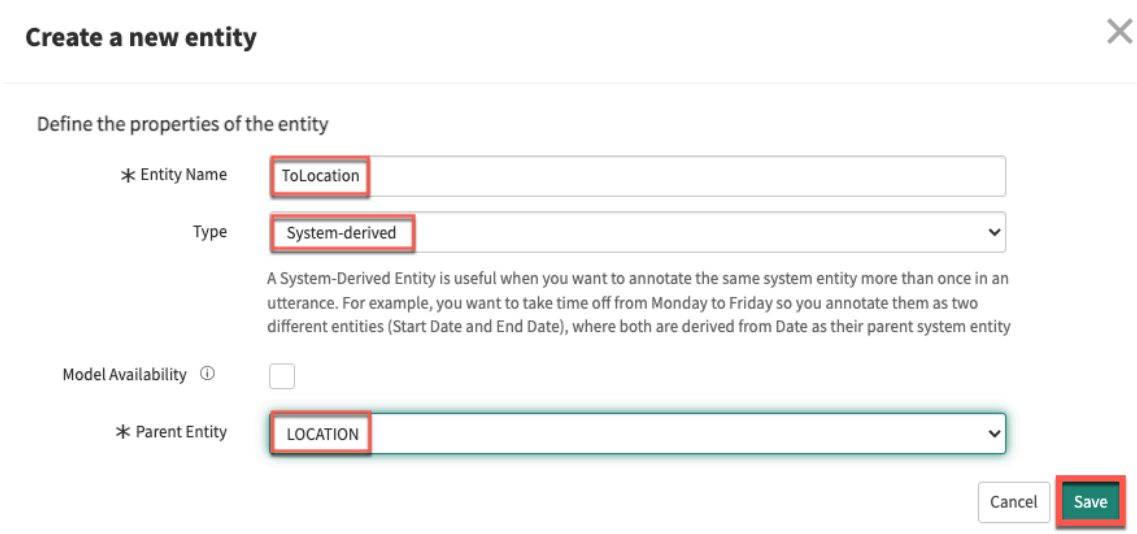
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



10. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Neue Entität** .

Verwenden Sie für dieses Beispiel diese Konfigurationen.

- **Entitätsname** : Eingabetaste Zu Standort
- **Typ** : Wählen Sie Aus **Vom System abgeleitet**
- **Modellverfügbarkeit** : Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
- **Übergeordnete Entität** : Wählen Sie Aus **STANDORT**



11. 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.

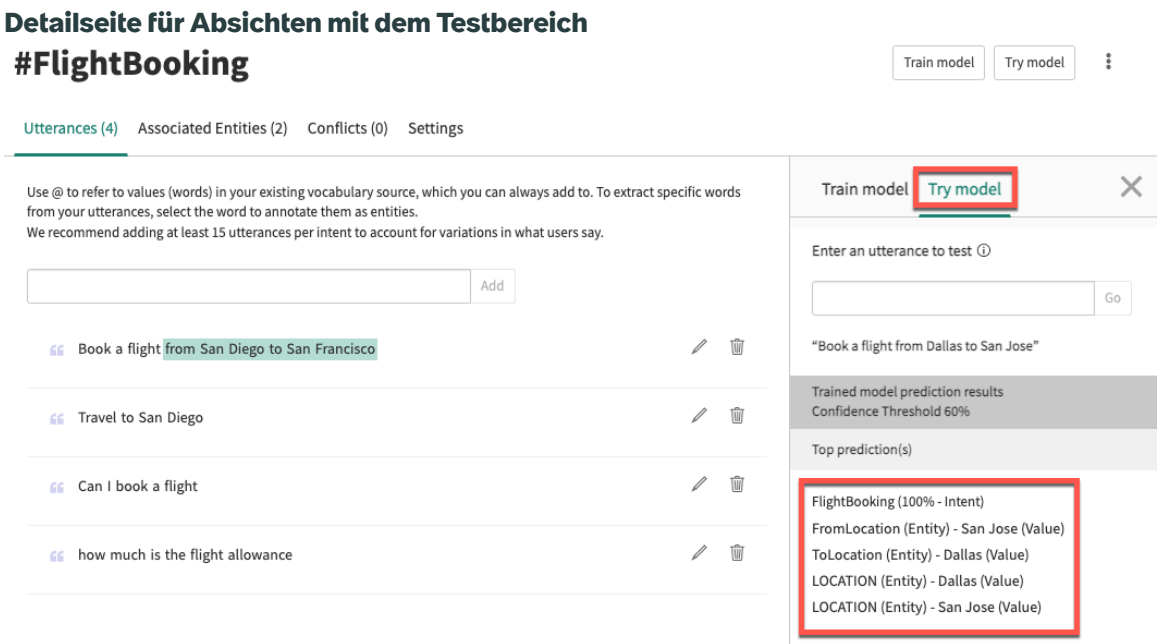
Ergebnis: Ihre beiden vom System abgeleiteten Entitäten werden im Entitätsfenster angezeigt.

Nächste Maßnahme

Trainieren Sie Ihr Modell, um die Entitäten zu speichern. Sie können Ihr Modell ausprobieren, um zu sehen, ob es Variationen der von Ihnen erstellten Entitäten erkennt und interpretiert.

In diesem Beispiel können Sie Ihr Modell mit einem anderen Abgangs- und Ankunftsort testen.

1. Wählen Sie Aus **Modell testen** .
2. Geben Sie Ein Buchen Sie einen Flug von Dallas nach San Jose .
3. Wählen Sie **Start**.



Das Modell sagt die Absicht voraus und zeigt die Entitäten an, die es zur Bestimmung der Werte verwendet hat. Beachten Sie, wie bei der Vorhersage sowohl die Systementität als auch die vom System abgeleitete Entität verwendet wird.

Erstellen Sie eine offene Entität

Verwenden Sie eine offene Entität, wenn Sie die Genauigkeit der Absichtsvorhersage verbessern möchten. Offene Entitäten helfen Ihrem Modell, sich auf den Kontext der Äußerungen zu konzentrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene NLUModell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entitäten mit offenem Ende Weisen Sie das Modell an, sich auf den Kontext der Entität und nicht auf die Entität selbst zu konzentrieren. Wenn Sie ein Wort oder einen Ausdruck als offen markieren, überspringt das System die Entität und prognostiziert die Absicht aus dem Kontext, der der Entität in der Äußerung vorausgeht oder folgt.

Zum Beispiel in der Äußerung Ich möchte ein iPhone bestellen , Versehen Sie die Wörter „ein iPhone“ als offene Entität. Das Modell konzentriert sich auf den Kontext und sagt voraus, dass der Anwender etwas bestellen möchte. Da es zahlreiche Dinge gibt, die der Anwender bestellen möchte, wäre die Benennung aller Elemente für den Modellautor eine unerträgliche Aufgabe.

Die Verwendung einer offenen Entität anstelle einer einfachen Entität hilft dem Modell, sich auf den Rest der Äußerung und nicht auf die Entität zu konzentrieren. Im iPhone-Beispiel ist die Entität selbst weniger relevant. Daher soll sie vom System ignoriert werden.

In anderen Szenarien sollten Sie eine einfache Entität verwenden, da es mehrere Absichten geben kann, bei denen das System die Entität nicht ignorieren sollte.

Hinweis:
Sie können eine Vokabularquelle (auf die von @vocab_Source in einer Äußerung verwiesen wird) nicht als offene Entität kommentieren. Sie können eine Vokabularquelle nur als einfache Entität oder zugeordnete Entität anmerken. Wenn die Äußerung beispielsweise „Ich möchte einen Laptop bestellen“ lautet, kann das Wort „Laptop“ als offene Entität mit Anmerkungen versehen werden. Wenn die Äußerung jedoch „Ich möchte @Laptop bestellen“ lautet, wobei sich @Laptop auf eine Tabellenvokabularquelle oder eine Listenvokabularquelle bezieht, kann sie nicht als offene Entität mit Anmerkungen versehen werden.

Für dieses Beispielszenario haben Sie einen erstellt NLU Modell mit der Absicht, dass Ihre Anwender Unternehmenswaren bestellen können.

Im folgenden Beispielverfahren erstellen Sie eine Entität aus einer Ihrer Äußerungen, damit das System sie als offen und in anderen wiederverwendbar erkennen kann NLU Modelle in Ihrer Instanz.

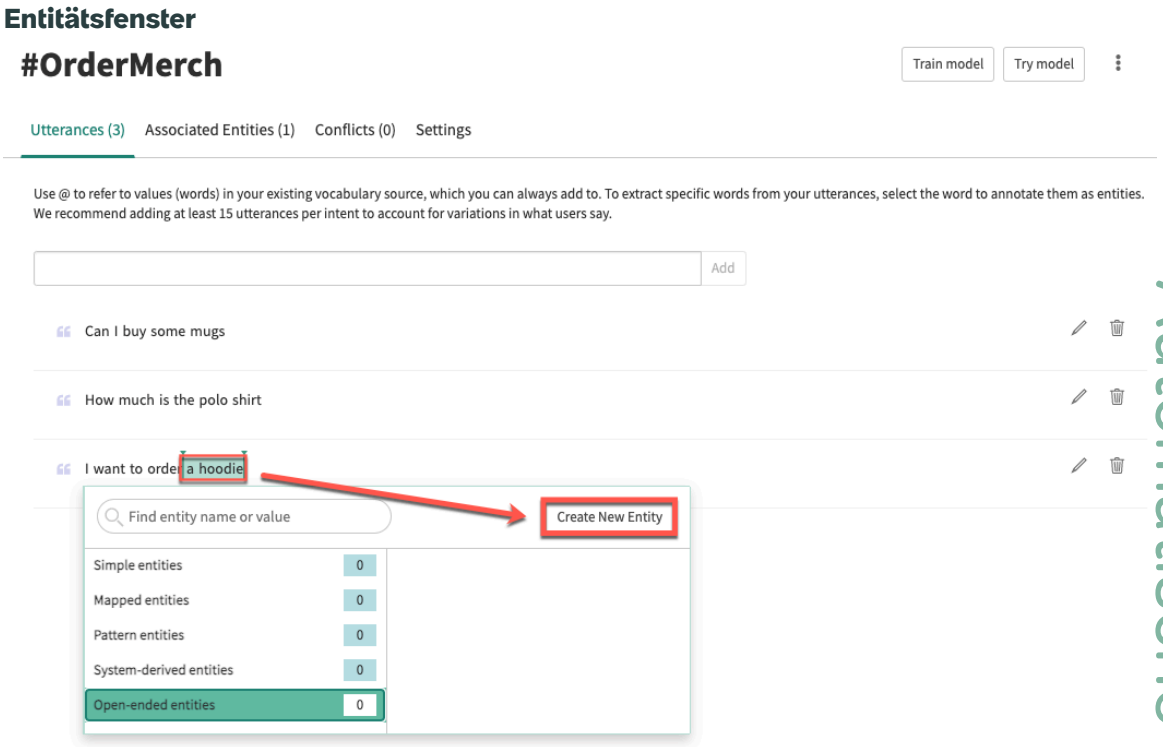
Hinweis:
Sie können pro Absicht nur eine offene Entität verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Klicken Sie auf der Seite „Modelldetails“ auf **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.

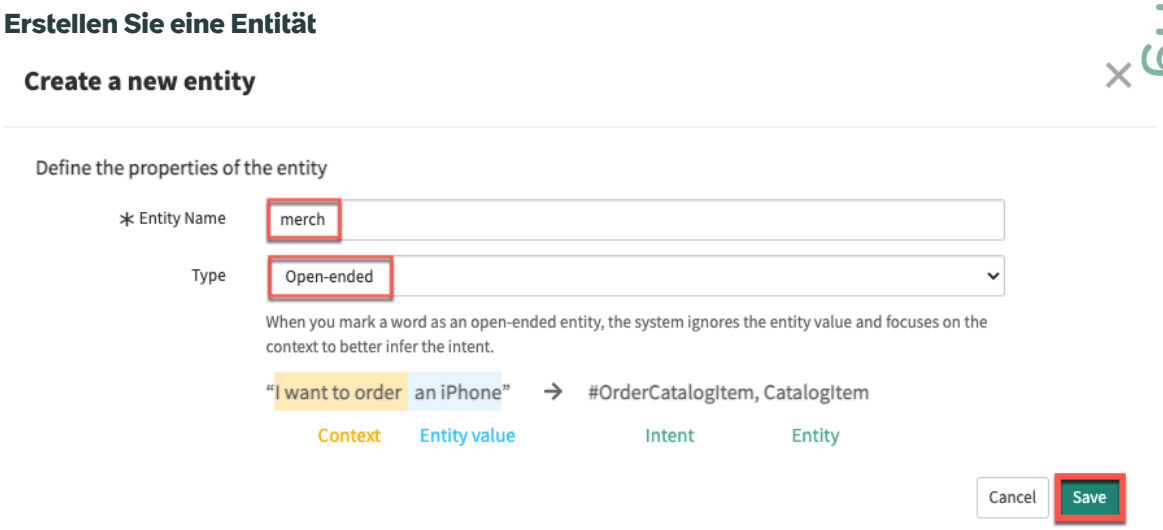
4. Wählen Sie den Namen der Absicht aus, der Sie die Entität hinzufügen möchten.
   In diesem Beispiel wählen Sie aus *#BestellMerch* Absicht.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Äußerungen ein Wort oder einen Ausdruck einer der Äußerungen aus, um das Entitätsfenster aufzurufen.
   Für dieses Beispiel wählen Sie aus *Ein Hoodie* .



6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Neue Entität**
7. Konfigurieren Sie die Felder auf dem Bildschirm neue Entität erstellen.

   Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen:

   - **Entitätsname** : Merch
   - **Typ** : Wählen Sie Aus **Offen**

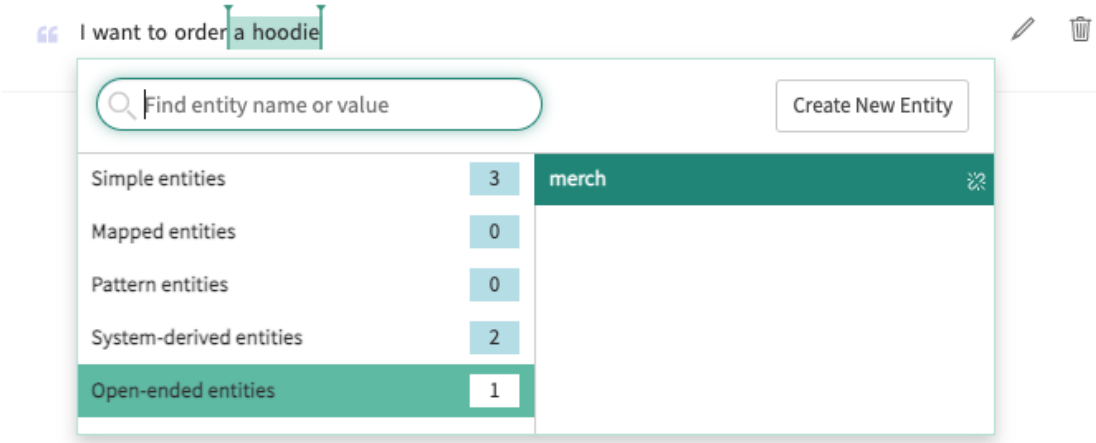


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**.

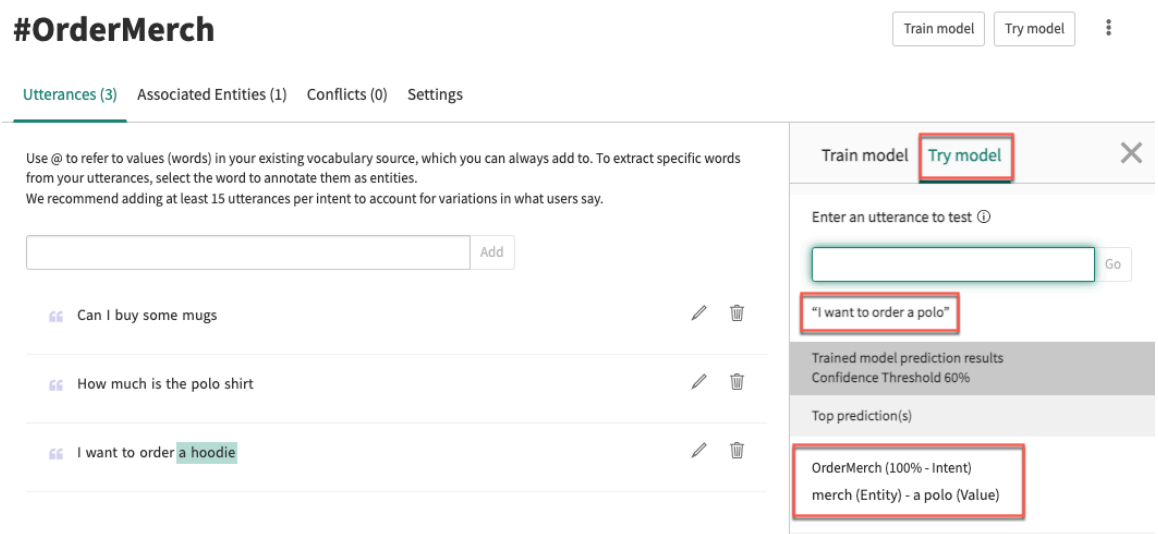
   Die *Merch* Eine Entität mit offenem Ende wird im Abschnitt „Äußerungen“ des Absichtsbildschirms Ihres Modells kommentiert. Wenn Sie auf den Namen verweisen, können Sie sehen, dass er in den Anmerkungsdetails als neue Entität beibehalten wird. Diese Entität ist in allen anderen wiederverwendbar NLUModelle in Ihrer Instanz.



Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihr Modell, um die Entitäten zu speichern. Sie können Ihr Modell ausprobieren, um zu sehen, ob es die Äußerung basierend auf dem Kontext der Entität und nicht auf der Entität selbst interpretiert.

In diesem Beispiel können Sie Ihr Modell mit einem anderen Warenartikel testen.

1. Wählen Sie Aus **Modell Testen** .
2. Geben Sie Ein `Ich möchte ein Polo bestellen` .
3. Wählen Sie **Start**.



Das Modell sagt die Absicht voraus und zeigt an, dass es verwendet hat *Merch* Entität für *Ein Poloshirt* 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.

Importieren Sie Entitäten

Verwenden Sie Entitäten, die Sie für andere erstellt haben, wieder Natural Language Understanding(NLU)-Modelle. Das Importieren von Entitäten spart Zeit und hilft, die Absichten in Ihrem Modell zu verbessern.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene NLUModell.
- Erstellen oder verwenden Sie vorhandene Absichten und Entitäten.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der nlu_Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

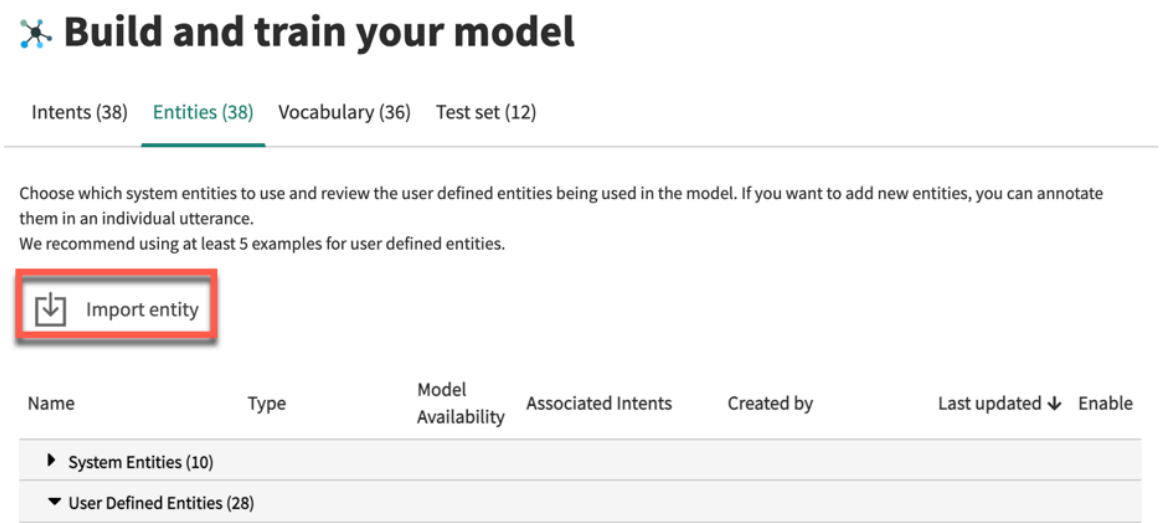
Neue Entitäten werden normalerweise innerhalb einer einzelnen Absicht erstellt. Um Zeit zu sparen und Ihre Absichten zu verbessern, können Sie Entitäten aus anderen Modellen auch wiederverwenden, indem Sie sie importieren. Nachdem Sie Entitäten in ein Modell importiert haben, versehen Sie die Äußerungen des Modells mit den neuen Entitäten.

Hinweis:
Alle Modelle enthalten standardmäßig mehrere Systementitäten.

In diesem Beispielverfahren importieren Sie mehrere Entitäten in ein neues Modell.

Prozedur

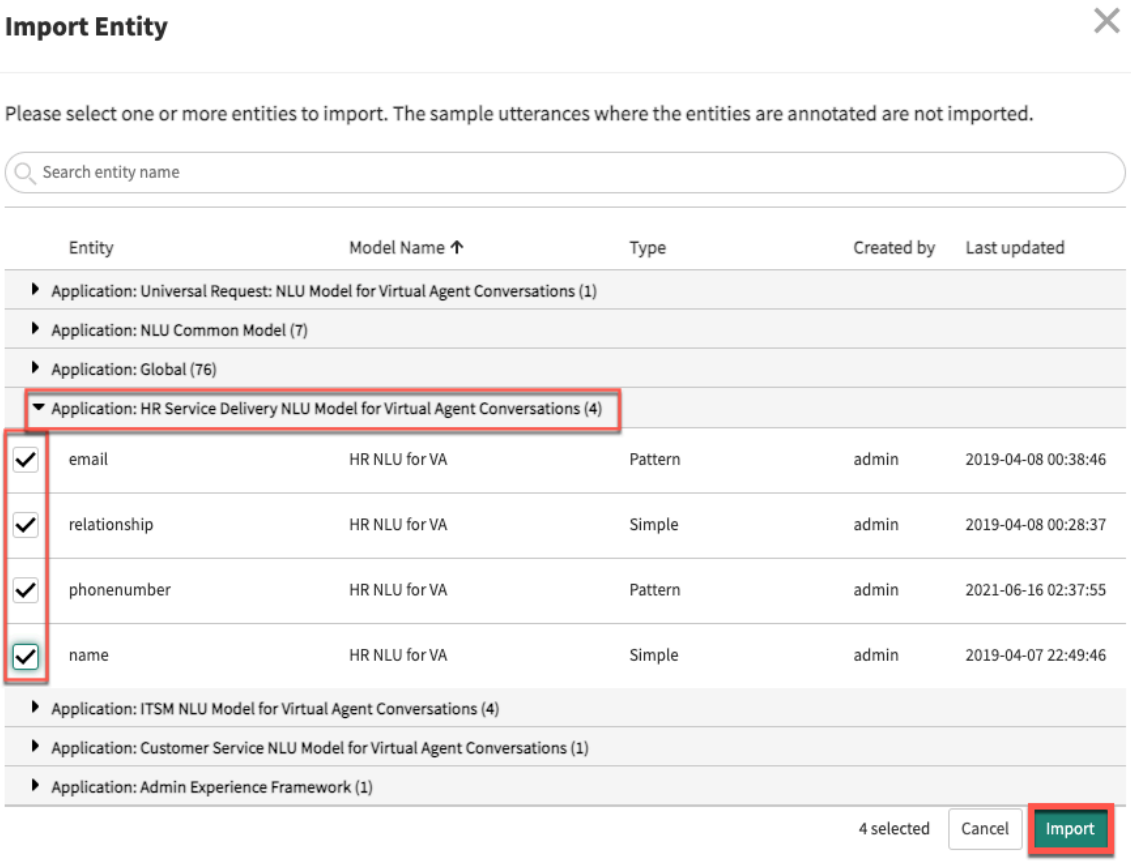
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, dem Sie Entitäten hinzufügen möchten.
3. In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase wählen Sie aus **Entitäten** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Entität importieren** .



5. Wählen Sie im Fenster Entität importieren die Entitäten aus, die Sie importieren möchten.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil für *Anwendung: HR Service Delivery NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen* . Wählen Sie die vier Entitäten 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.



Hinweis:
Beim Importieren von Entitäten werden keine Äußerungen importiert, die mit diesen Entitäten kommentiert sind. Sie müssen die Äußerungen Ihres aktuellen Modells mithilfe der neuen importierten Entitäten kommentieren und dann das Modell erneut trainieren.

6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Die ausgewählten Entitäten werden in das Modell importiert. Die Entitäten werden unter angezeigt **Anwenderdefinierte Entitäten** Auf der Registerkarte Entitäten. Standardmäßig **Modellverfügbarkeit** Wird aktiviert, damit alle Absichten im Modell die Entität verwenden können.

Name	Type	Model Availability	Associated Intents	Created by	Last updated	Enable
System Entities (9)						
User Defined Entities (4)						
relationship	Simple	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	
name	Simple	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	
email	Pattern	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	
phonenumber	Pattern	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die importierten Entitäten, um die Äußerungen des Modells zu kommentieren. Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Änderungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Importieren Sie ein NLU Absicht

Automatische Übersetzung

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

Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden

Erfahren Sie, wie Sie reguläre Ausdrücke in verwenden NLUEntitäten zum Einrichten von Mustern, die dem System helfen, Text zu finden, abzugleichen und zu verwalten.

Musterentitäten nutzen reguläre Ausdrücke (regex) für den Abgleich von Textmustern, z. B. dem Format einer E-Mail-Adresse, einer Telefonnummer oder einer Incident- oder Fall-ID.

Hinweis:
ServiceNow verwendet und unterstützt ausschließlich reguläre Ausdrücke aus Java und keine anderen Anbieter, z. B. reguläre Ausdrücke aus Perl.

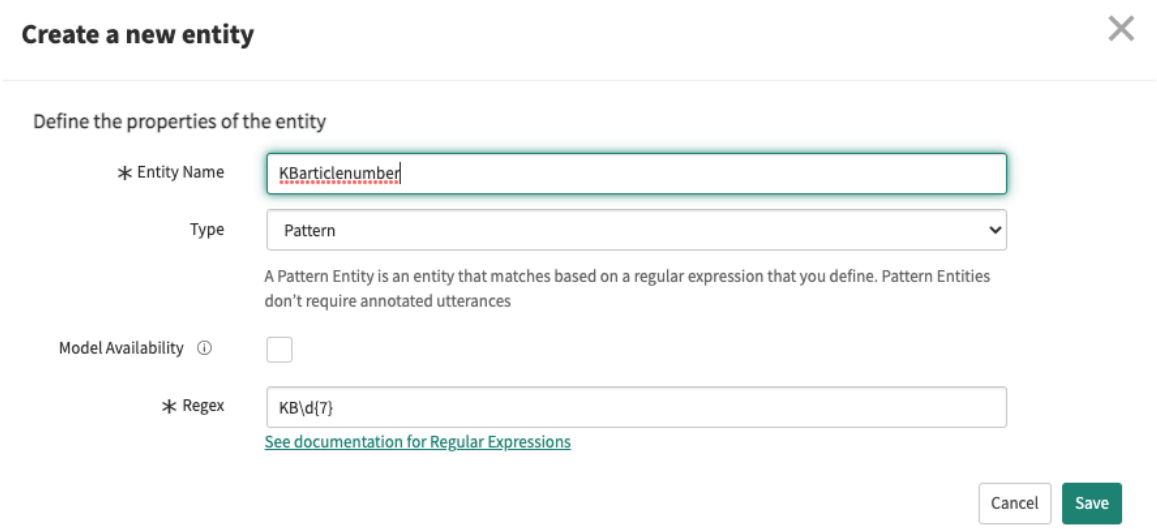
Beispiele für reguläre Ausdrücke

Ein vollständiges Beispiel für den regulären Ausdruck, der in einer Musterentität verwendet wird, finden Sie unter Erstellen Sie eine Musterentität .

Die folgenden vier Beispiele enthalten das Format und den regulären Ausdruck für verschiedene Musterentitäten.

Knowledge Base-Artikel

Artikel der ServiceNow Knowledge Base (KB) verwenden das Format *KB1234567* . Der reguläre Code lautet *KB\d{7}*, wobei *KB* = Knowledge Base-Datensatz und *d{7}* = 7 Ziffern ist.

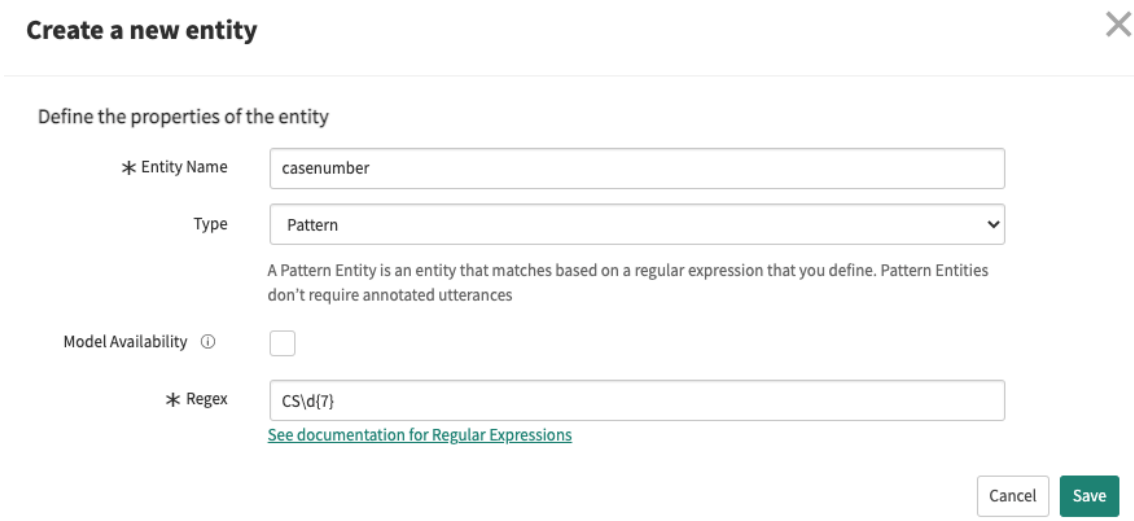


Fallnummer

Fallaufgaben verwenden das Format *CS1234567* . Der reguläre Code ist *CS\d{7}*, wobei *CS* = Falldatensatz und *d{7}* = 7 Ziffern ist.

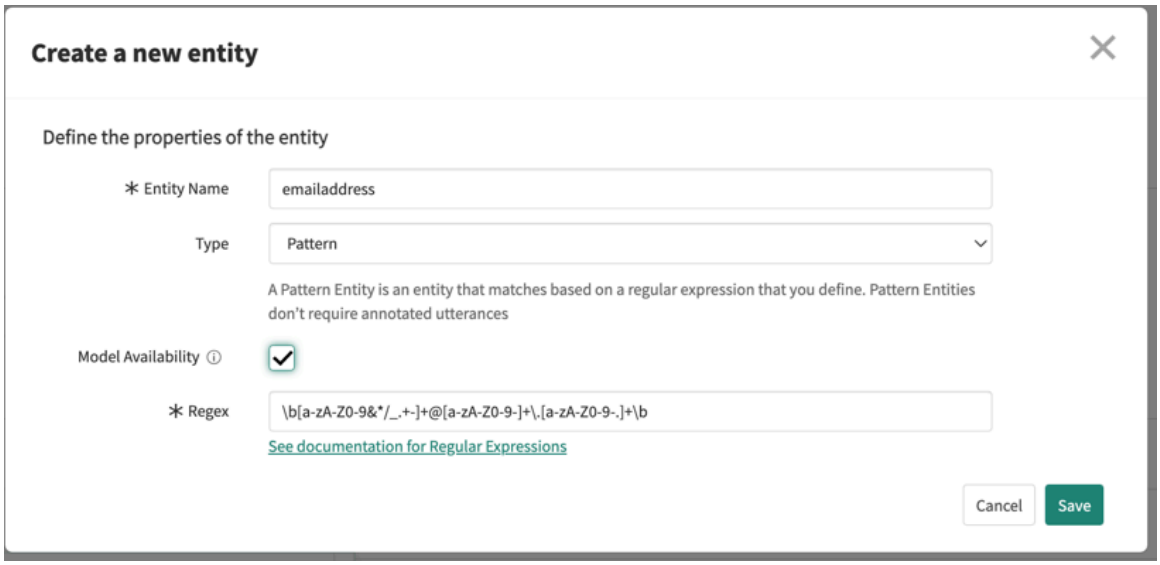
Automatische Übersetzung

© 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.



E-Mail-Adresse

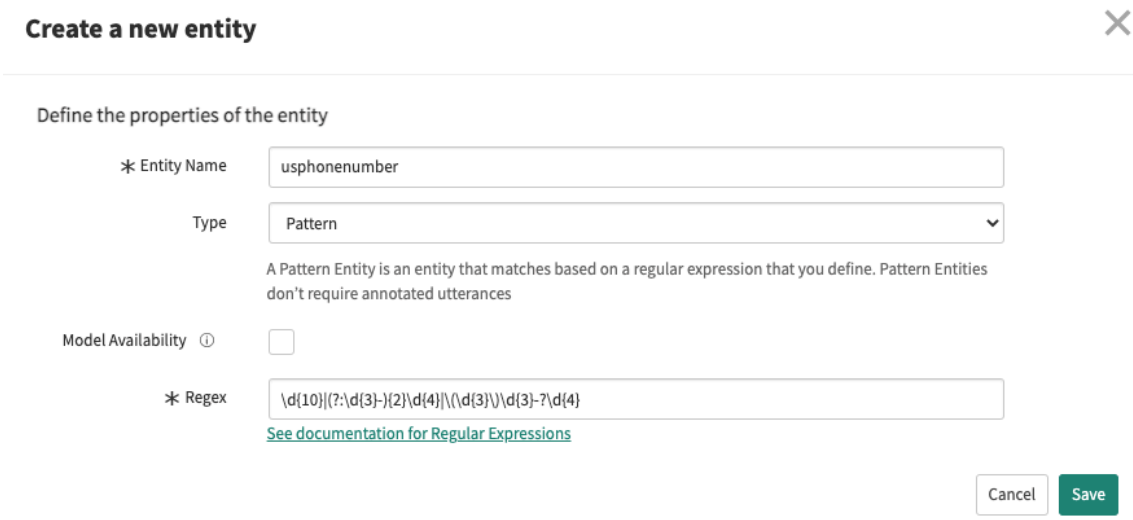
E-Mail-Adressen verwenden das Format *name@servicenow.com* . Der reguläre Ausdruck-Code ist *\B[a-ZA-Z0-9&*/_.+-]+@[A-ZA-Z0-9-]+\.[a-ZA-Z0-9-.]+\b* , Die diese Formate unterstützt: *name@servicenow.com* Und *name@servicenow.co.in* .



Telefonnummer

Telefonnummern der Vereinigten Staaten verwenden das Format *555-123-4567* . Der reguläre Ausdruck-Code ist *\D{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}* , Die diese Formate unterstützt: *5108882062* , *510-888-2062* , Und *(510)888-2062* .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für reguläre Ausdrücke

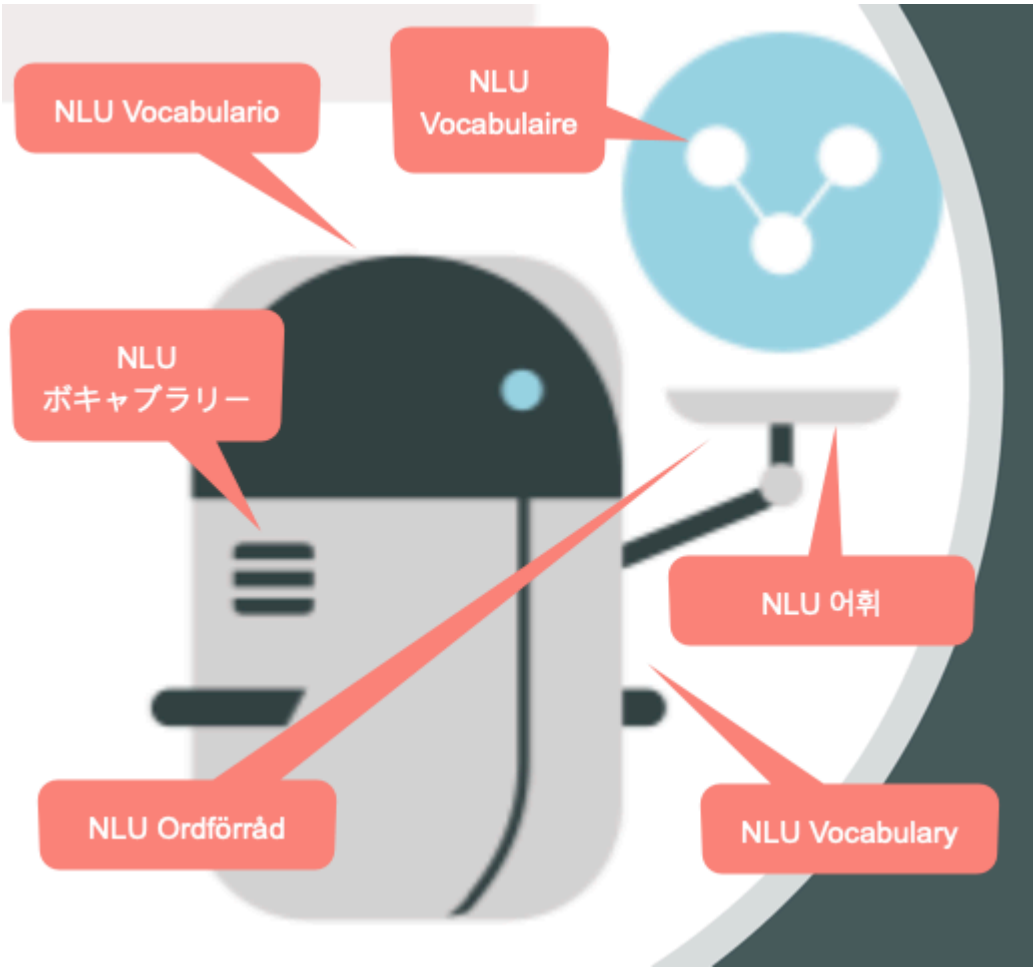
Weitere Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter den folgenden externen Links.

- Reguläre Ausdrücke von Java
- Tester für reguläre Ausdrücke von Java
- Muster (Java Platform SE7)
- Abkürzungen für Abgleiche von regulären Ausdrücken in Java

NLU-Vokabular

Verwenden NLU Vokabularelemente, die dem System helfen, die verschiedenen Arten zu erkennen, wie Ihre Anwender ihre Anforderungen ausdrücken. Verwenden Sie Vokabularquellen, um dem System zu helfen, Objekte in Tabellen oder Listen zu erkennen, z. B. Namen von Konferenzräumen oder Katalogelementen.

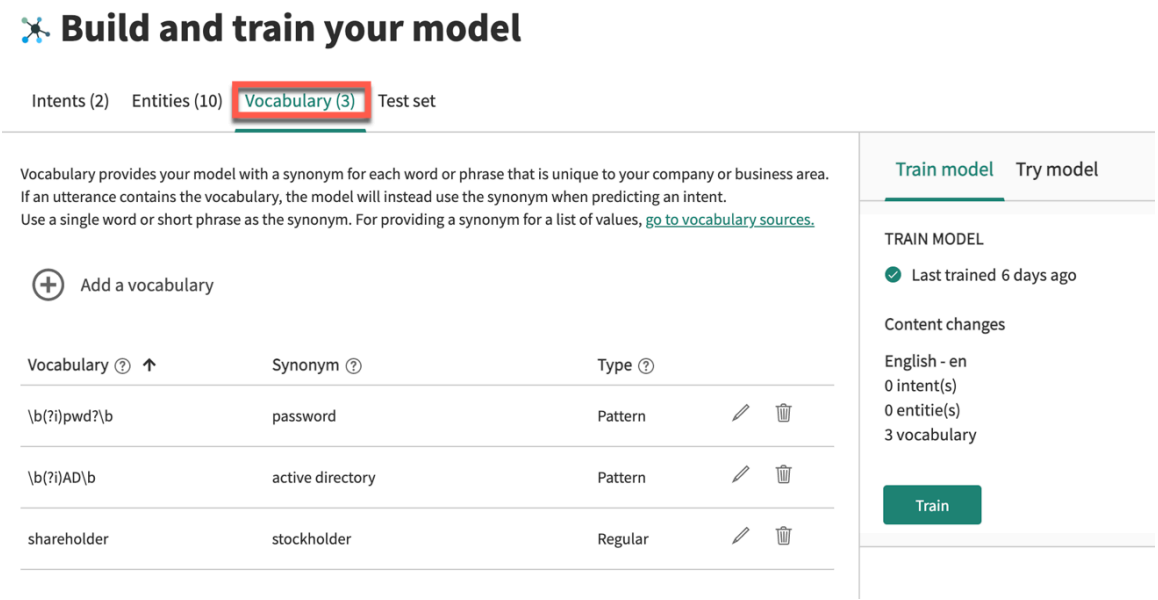
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Vokabularnutzung und -Kontext

Das Vokabular hilft Ihrem Modell bei den verschiedenen Wörtern und Ausdrücken, die es von Ihren Anwendern finden kann. Da Menschen keine Computer sind, finden sie möglicherweise verschiedene Möglichkeiten, dasselbe zu sagen. Wenn ein Anwender beispielsweise ein Akronym anstelle des vollständigen Ausdrucks eingibt, kann das System möglicherweise die richtige Absicht vorhersagen, indem er den Kontext in der Äußerung verwendet. Indem Sie jedoch das Akronym mit einem Vokabular-Element definieren, erhöhen Sie das Konfidenzniveau des Modells und die Fähigkeit, Absichten richtig vorherzusagen.

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



Vokabular-Elemente decken die unterschiedlichen Wörter oder Ausdrücke ab, die in Äußerungen angezeigt werden können. Die Vokabularelemente werden den von Ihnen angegebenen Synonymen für die Absichtsvorhersage zugeordnet. Dies hilft dem System, die verschiedenen Arten zu erkennen, wie Ihre Anwender ihre Anforderungen ausdrücken, und gleichzeitig die Konsistenz, das Vertrauen und die Genauigkeit von Vorhersagen sicherzustellen.

Vokabular-Elementtypen

NLU Stellt die folgenden Vokabulartypen bereit, mit denen Sie ein Vokabularelement erstellen und konfigurieren können.

Typ	Definition
Regelmäßig	Ein Wort oder Ausdruck, das nicht allgemein bekannt ist, z. B. ein Geschäfts- oder branchenspezifischer Begriff oder Akronym. Bei regulärem Vokabular wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet, daher werden alle Variationen der Groß-/Kleinschreibung vom von Ihnen erstellten Vokabular erfasst. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein reguläres Vokabularelement.
Muster	Ein regulärer Ausdruck (regulärer Ausdruck), der bestimmte Formate wie E-Mail-Adressen und Telefonnummern erfassen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Mustervokabularelement.

Vokabularquellen

Sie können auch Vokabularquellen verwenden, um verschiedene Objekte abzudecken, die Ihre Anwender möglicherweise anfordern. Vokabularelemente und Vokabularquellen unterscheiden sich in ihrer Verwendung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Vokabularelement für ein einzelnes Wort, einen Ausdruck oder ein Muster, das einfach einem einzelnen Synonym zugeordnet werden kann, damit das Modell verwendet werden kann.
- Verwenden Sie eine Vokabularquelle, um auf zu verweisen ServiceNow Tabelle oder Liste, damit alle Werte durch das einzelne von Ihnen definierte Synonym ersetzt werden können. Vokabularquellen können für alle Ihre NLU-Modelle wiederverwendet werden.

Verwenden Sie Vokabularquellen, wenn sich Ihre Anwenderäußerungen auf Objekte in einem Satz beziehen. Die Quellen können aus einer Liste von Werten aus einem referenziert werden ServiceNow Tabelle oder eine statische Liste, die Sie definieren, z. B. eine Liste von Katalogelementen oder Konferenzräumen. Sobald Sie diese Quellen erstellt und gespeichert haben, können Sie sie mit dem @-Symbol in Trainingsäußerungen angeben. Sie können diese Quellen auch als Entitätswerte verwenden.

Angenommen, Sie haben bereits eine Liste aller Konferenzräume für Ihr Büro. Sie können eine Vokabularquelle erstellen, um auf diese Liste zu verweisen, anstatt jeden Konferenzraumnamen in die Trainingsäußerungen Ihrer Absicht einzugeben.

Informationen zum Erstellen von Vokabularquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle Und Erstellen Sie eine Listenvokabularquelle.

Vokabularnutzung in Bezug auf eine Absicht

Hier ist ein Beispiel dafür, wie eine Absicht in ihren Äußerungsbeispielen mit dem Vokabular interagieren kann.

Hinweis:
Im NLU-Vokabular ersetzt das Synonym das Vokabular, das in der Äußerung angezeigt wird.

Absicht: BestellSoftware

Äußerung	Problem und Lösung
„Ich muss auf sfcrm zugreifen“	• Problem: Das System erkennt das Akronym nicht *Sfcrm* , Kann daher die Absicht nicht genau vorhersagen. • Lösung: Hinzufügen *Sfcrm* Als reguläres Vokabularelement und geben Sie ein Synonym wie an *CRM-Software* .
„Ich muss Word installieren“	• Problem: Die Bedingung *Wort* Ist sehr häufig und weist nicht unbedingt auf ein Softwareprodukt hin. Die Bedingung *Installieren* Bietet möglicherweise hilfreichen Kontext, die Konfidenzpunktzahl ist jedoch möglicherweise zu niedrig, um vorherzusagen *Bestellen Sie Software* Absicht. • Lösung: Erstellen Sie ein Mustervokabularelement mit einem regulären Ausdruck für „kapitalisiert“ *Wort* , Damit das System es als Softwareprodukt erkennen kann. Diese hinzugefügte Einschränkung macht es wahrscheinlicher, dass *Bestellen Sie Software* Absicht wird vorhergesagt. **Hinweis:** Um den spezifischen Softwareliamen zu extrahieren, der in einem Virtual Agent-Konversationsthema verwendet werden soll, versehen Sie ihn als Entität in der Äußerung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein einzelnes Wort oder einen kurzen Ausdruck als Synonym, um beste Ergebnisse zu erzielen. Sie können einem Synonym mehrere Vokabularelemente zuordnen. Ordnen Sie nicht ein Vokabularelement mehreren Synonymen zu.

Weitere Kontext und Beispiele finden Sie unter NLU-Absicht erstellen.

Ein Beispiel für regulären Ausdruck für ein Mustervokabularelement

Angenommen, Sie möchten ein Vokabularelement verwenden, um das Akronym zu identifizieren *IT* , Und ordnen Sie es dem Synonym zu *Informationstechnologie* .

Bei regulären Vokabularelementen wird die Groß-/Kleinschreibung standardmäßig nicht beachtet. Dies bedeutet, dass ein reguläres Vokabularelement mit beiden Akronymen übereinstimmt *IT* Und das allgemeine Wort *IT* . Daher entscheiden Sie sich, ein Mustervokabularelement zu verwenden.

Das Muster des regulären Ausdrucks, das Sie verwenden können, ist `\Bit\b` . Die `\B` Ist eine Wortgrenzmarkierung. Dadurch wird sichergestellt, dass das Muster nicht übereinstimmt *ITSM* Oder *JIT* , Zum Beispiel. Die standardmäßige Groß-/Kleinschreibung von Mustervokabularelementen bedeutet dies `\Bit\b` Würde nicht mit dem allgemeinen Wort übereinstimmen *IT* .

Details des regulären Ausdrucks: Mit können Sie die Groß-/Kleinschreibung in einem Muster deaktivieren `(?i)` . Sie können diesen Modus beenden, indem Sie wie in ein Minuszeichen verwenden `(?–i)` . Beispiel: `(?i)te(?-i)St` Muss beidem entsprechen *Testen* Und *Testen* , Aber nicht *Testen* Oder *TESTEN* .

Weitere Informationen finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

Zugehörige Informationen

NLU-Absicht erstellen

Erstellen Sie ein reguläres Vokabularelement

Fügen Sie ein Wort oder einen Ausdruck hinzu, den Ihre Anwender verwenden könnten, und ordnen Sie dieses Vokabularelement einem Synonym zu. Ihr Modell verwendet das Synonym während der Absichtsvorhersage.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene NLUModell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reguläre Vokabularelemente bieten dem Modell ein Synonym für Wörter oder Ausdrücke, die Ihre Anwender in einer Äußerung verwenden könnten. Das Modell verwendet das Synonym, um das Vokabular bei der Vorhersage der Absicht zu ersetzen. Verwenden Sie nach Möglichkeit ein einzelnes Wort für das Synonym.

Bei regulären Vokabularelementen wird die Groß-/Kleinschreibung standardmäßig nicht beachtet. Wenn Sie ein Vokabularelement erstellen müssen, bei dem die Groß-/Kleinschreibung beachtet wird, verwenden Sie ein Muster-Vokabularelement. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Mustervokabularelement.

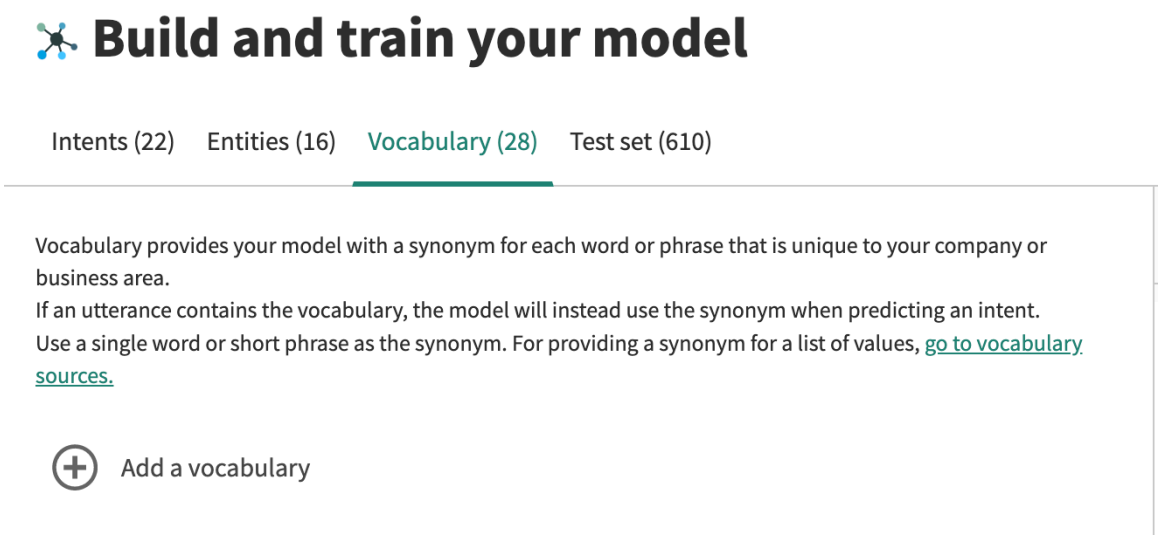
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Wählen Sie ein Synonym aus, das ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihr Modell ist.

In diesem Beispielszenario fügen Sie ein Vokabularelement für das Wort hinzu *Anmeldeinformationen* . Sagen Sie, dass Ihre Anwender verwenden können *Anmeldeinformationen* Um auf zu verweisen *Passwort* . Indem Sie ein Vokabularelement erstellen, können Sie sicherstellen, dass das System die Absicht für eine Äußerung wie richtig vorhersagt *Meine Anmeldeinformationen zurücksetzen* .

Prozedur

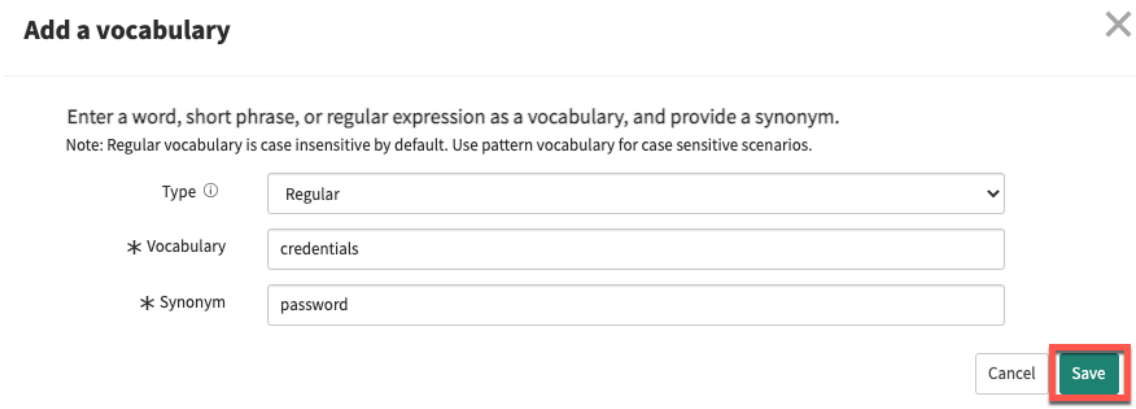
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Modelldetails der Modellübersicht die aus **Vokabular** Karte.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Vokabular die Option aus **Fügen Sie ein Vokabular hinzu** .



5. In **Fügen Sie ein Vokabular hinzu** Fenster auswählen **Regulär** Als Typ.
6. Fügen Sie ein Vokabular oder einen Ausdruck hinzu, das Ihre Anwender verwenden könnten, und fügen Sie dann das Synonym hinzu, das das Modell für die Absichtsvorhersage verwenden soll.

   Fügen Sie in diesem Beispielverfahren hinzu *Anmeldeinformationen* Als Vokabular und *Passwort* Als Synonym.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Um Ihr neues Vokabularelement bereitzustellen, trainieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell erneut.

Fügen Sie weitere Vokabular-Elemente hinzu, um die Abdeckung und Genauigkeit des Modells zu verbessern.

Erstellen Sie ein Mustervokabularelement

Verwenden Sie die Codierung regulärer Ausdrücke (regulärer Ausdruck), um ein Musterformat für Vokabularelemente wie E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Datensatzbenennungskonventionen festzulegen. Sie können eigene Muster für die Vokabulardaten in Ihrer Instanz erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene NLUModell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mustervokabularelemente verwenden reguläre Ausdrücke (regulärer Ausdruck), um Variationen von Wörtern und Ausdrücken in den Äußerungen Ihrer Anwender zu finden. Das Muster ordnet diese Variationen dann dem von Ihnen angegebenen Synonym zu. Das Synonym wird während der Absichtsvorhersage verwendet.

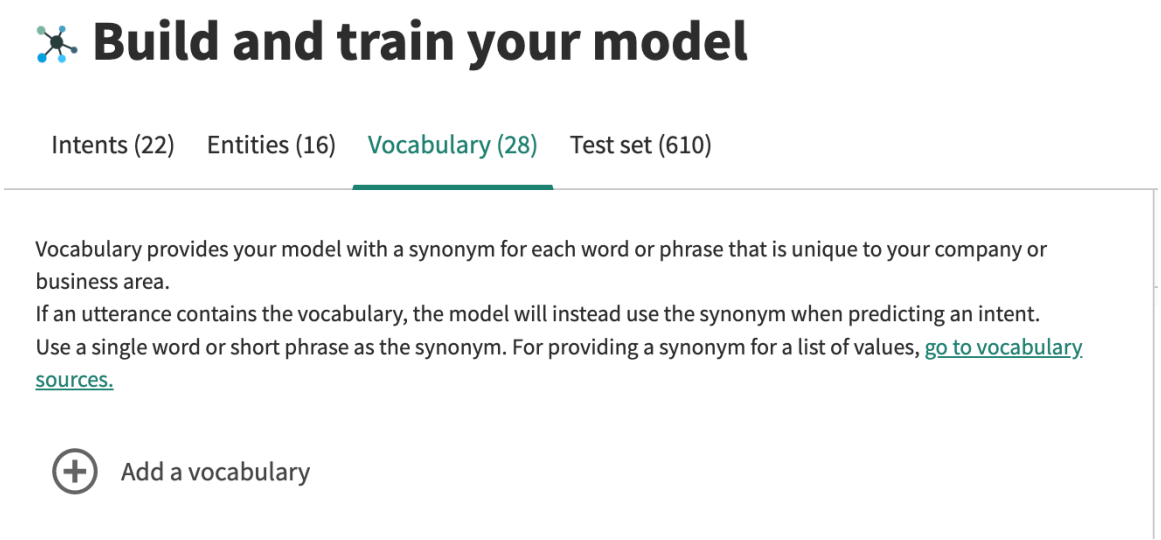
In diesem Beispielszenario haben Sie einen erstellt NLU Virtual Agent Modell für Anforderungen im Zusammenhang mit der Authentifizierung. Um auf die Multifaktor-Authentifizierung zu verweisen, verwenden Ihre Anwender häufig „MFA“, „mfa“ oder „mfa-Authentifizierung“. Sie können ein Muster angeben, um diese Variationen abzudecken. Sie werden durch das übereinstimmende Synonym ersetzt *Multifaktor-Authentifizierung* Bei der Vorhersage einer Absicht.

Siehe Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden Für weitere Details zu regulären Ausdrücken.

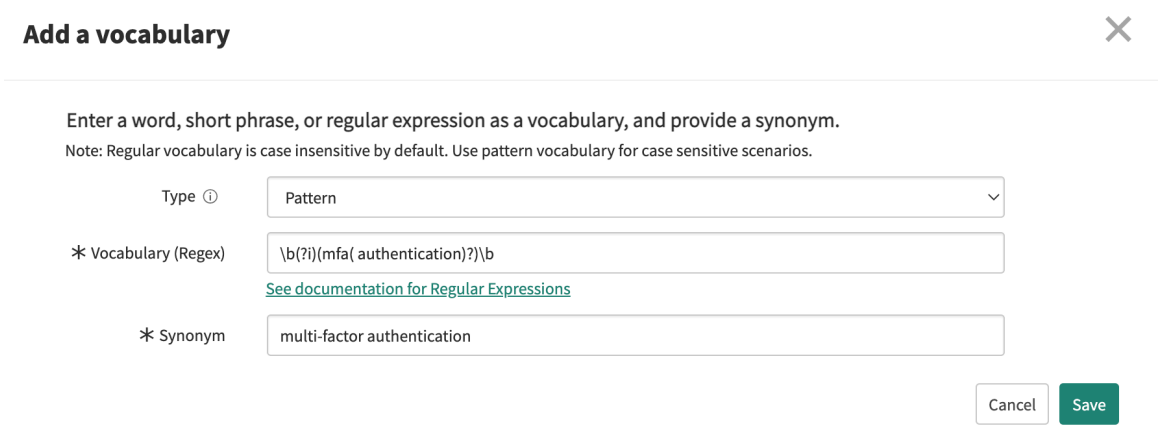
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Modelldetails die aus **Vokabular** Karte.
4. Klicken Sie Auf **Fügen Sie ein Vokabular hinzu** .



5. In **Typ** Feld von **Fügen Sie ein Vokabular hinzu** Fenster auswählen **Muster** .
6. Fügen Sie einen regulären Ausdruck hinzu, der Wörter oder Ausdrücke in den Äußerungen Ihrer Anwender abdeckt, und ein Synonym, das das Modell verwendet, um die Absicht vorherzusagen.
   In diesem Beispiel deckt der reguläre Ausdruck mehrere Variationen der „mfa-Authentifizierung“ ab.



7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis: Ihr Mustervokabularelement wird im Abschnitt Vokabular Ihres Modellbildschirms angezeigt. Jedes Mal, wenn die Äußerung eines Anwenders eine der Schreibvariationen enthält, erkennt das System die Bedeutung als *Multifaktor-Authentifizierung* , In diesem 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.

Zugehörige Informationen

NLU-Vokabular

Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden

Erstellen Sie eine Listenvokabularquelle

Erstellen Sie eine Liste von Wörtern oder Ausdrücken, die als Vokabularquelle fungieren sollen. Die Werte in der Listenquelle werden durch das Synonym ersetzt, wenn sie in einer Anwenderäußerung erkannt werden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erforderliche Rolle: admin, nlu_admin oder nlu_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

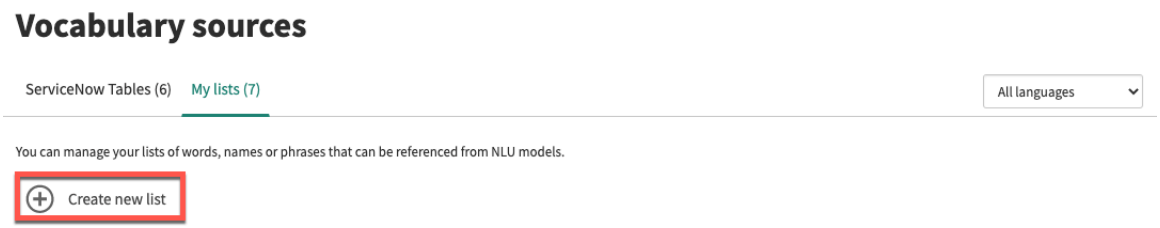
Durch das Erstellen einer Listenvokabularquelle können Ihre Modelle alle alternativen und tatsächlichen Werte der Liste interpretieren, wenn sie in einer Anwenderäußerung angezeigt werden. Das Modell interpretiert diese Werte als das Synonym, das Sie bei der Vorhersage einer Absicht angeben.

Hinweis:
Während der Absichtsvorhersage ersetzt das von Ihnen angegebene Synonym den Wert. Während der Entitätsvorhersage wird der ist-Wert als Entität verwendet, wenn der ist-Wert oder einer der alternativen Werte in der Äußerung erkannt wird.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Listenvokabularquelle für die Besprechungsräume Ihres Unternehmens. Sie fügen die Namen der Räume und Alternativen hinzu, die Ihre Anwender sie möglicherweise anrufen. Sobald Sie die Liste erstellt haben, fügen Sie sie einer Äußerung in einer Absicht für das Modell hinzu. Das Modell interpretiert die Absicht (z. B. #BookMeetingRoom) und verwendet den Namen, den der Anwender als Entität eingegeben hat (z. B. Everest).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**an.
2. Klicken Sie auf **Meine Listen** Registerkarte.
3. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie eine neue Liste** .



4. In **Erstellen Sie eine neue Liste, auf die verwiesen werden soll** Konfigurieren Sie die Felder.

Feld	Beschreibung
Handle	Name für die Vokabularquelle. Wird verwendet, um in einer Äußerung auf zu verweisen.

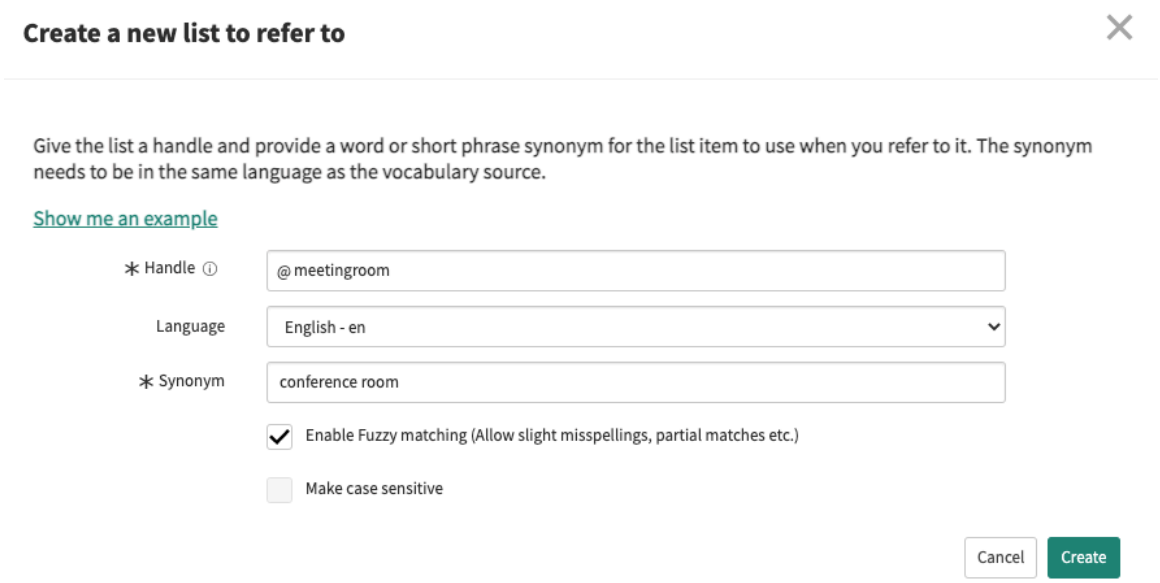
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Sprache	Sprache der Vokabularquelle. Synonym muss in derselben Sprache vorliegen.
Synonym	Wort oder Ausdruck, die das Modell während der Absichtsvorhersage verwendet. Wählen Sie ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihr Modell aus.
Aktivieren Sie Fuzzy-Abgleich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Elemente in der Liste übereinstimmen sollen, wenn eine Anwenderäußerung leichte Rechtschreibfehler aufweist.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um bei den Werten in der Liste die Groß-/Kleinschreibung zu beachten. Äußerungen mit falschen Fällen stimmen nicht überein.

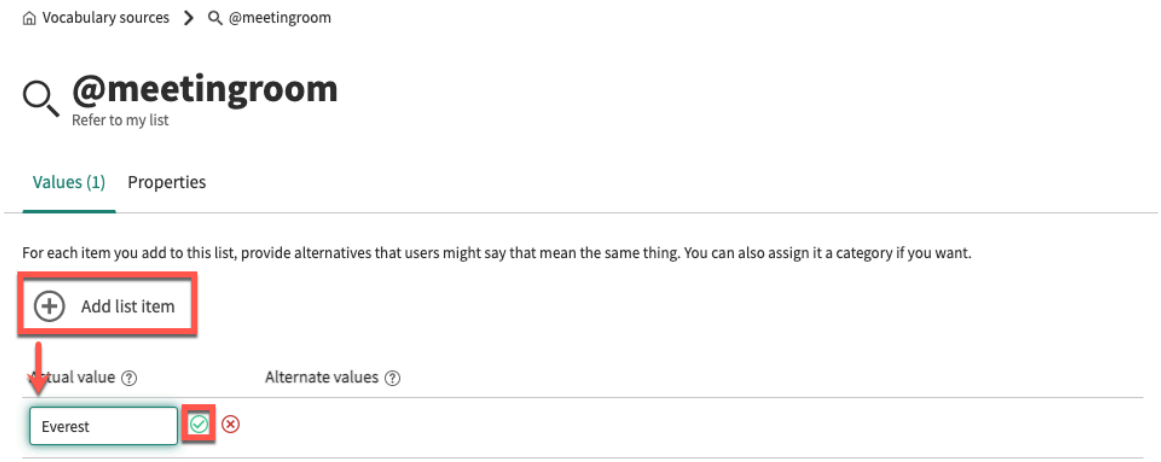
Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Handle** : @Meetingroom
- **Sprache** : Englisch: En
- **Synonym** : Besprechungsraum
- **Aktivieren Sie Fuzzy-Abgleich** : Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Achten Sie auf Groß-/Kleinschreibung** : Lassen Sie das Feld leer.



5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ihr Entwurf der Listenvokabularquelle wird in angezeigt *Meine Listen* Abschnitt von *Vokabularquellen* Bildschirm.
6. Klicken Sie auf den Namen der Listenvokabularquelle.
7. Klicken Sie Auf **Fügen Sie ein Listenelement hinzu** .
8. Geben Sie einen Wert für die Liste ein, und klicken Sie auf das grüne Häkchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 geben Sie ein Everest .

9. Doppelklicken Sie auf den Bereich unter **Alternative Werte** Zum Hinzufügen von durch Kommas getrennten Alternativen.

10. Trainieren Sie das Modell, um die Listenvokabularquelle verfügbar zu machen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie den Rest der Pausenraum-Namen und Alternativen hinzu.

Sie müssen das Modell erneut trainieren, nachdem Sie eine Listenvokabularquelle aktualisiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Dann können Sie die Listenvokabularquelle verwenden, wenn Sie eine Trainingsäußerung mit Anmerkungen versehen. Verwenden Sie das @-Symbol mit dem Handle, um auf diese Vokabularquelle zu verweisen.

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Verwenden Sie die Werte aus einem ServiceNow Tabelle als Vokabularquelle. Ihr Natural Language Understanding(NLU)-Modelle verwenden Ihr angegebenes Synonym, um Äußerungen zu interpretieren, die Werte aus den ausgewählten Quellfeldern der Tabelle enthalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive IntelligencePlugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie ein hinzu ServiceNow Tabelle, die als Vokabularquelle verwendet werden soll. Wählen Sie ein oder mehrere Quellfelder der Tabelle aus. Geben Sie dann ein Synonym an, das vom Modell bei der Interpretation von Äußerungen verwendet werden soll, 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.

Werte aus der Tabelle enthalten. Beachten Sie, dass **Referenz** Feld wird nicht als Quellfeld unterstützt.

Wenn Sie eine Tabellenvokabularquelle erstellen und synchronisieren, werden die Werte aus der Tabelle in Ihrer Instanz extrahiert, und in wird eine Vokabularquelle erstellt NLU Service. Weitere Informationen zu finden NLU Service, siehe NLU-Service-Updates .

Hinweis:
Sie sollten nicht mehrere Vokabularquellen erstellen, die auf dieselbe Tabelle und dieselben Felder verweisen. Erstellen Sie nur eine Vokabularquelle (und geben Sie ein Synonym an) für die bestimmte Tabelle und Felder, auf die Sie im Modell verweisen möchten. Andernfalls würde dies zu Verwirrung im Modell führen und die Vorhersagequalität beeinträchtigen.

In diesem Beispielverfahren möchten Sie, dass Ihre Modelle Äußerungen mit Standorten interpretieren können. Die ServiceNow Die Tabelle „Standort“ (cmn_location) enthält bereits Informationen zu wichtigen Standorten. Sie richten die Standorttabelle ein, die als Vokabularquelle verwendet werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**an.
2. Klicken Sie Auf **ServiceNow-Tabellen** .
3. Klicken Sie Auf **Fügen Sie eine weitere Tabelle hinzu** .
4. Konfigurieren Sie auf der Seite weitere Tabelle hinzufügen, auf die verwiesen wird, die Felder.

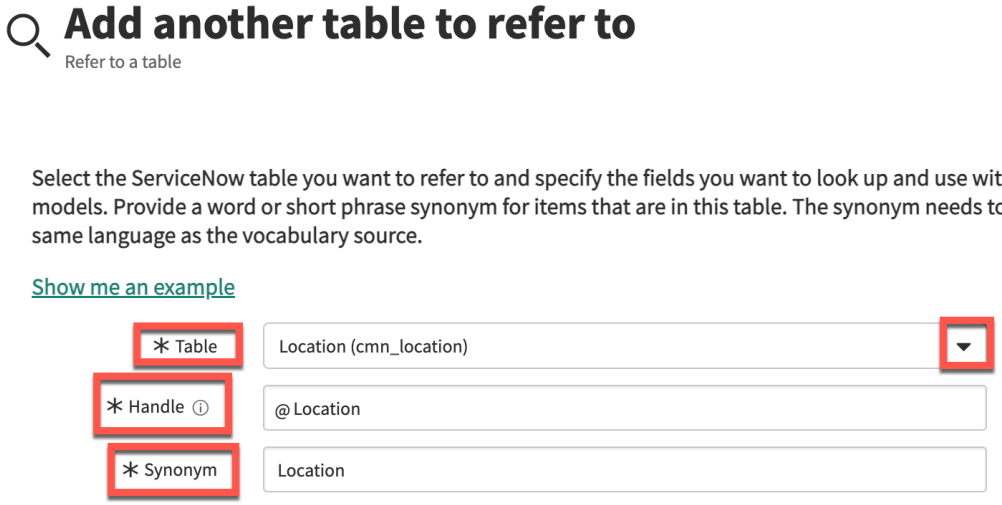
   a. Wählen Sie die Tabelle, das Handle und das Synonym für die Tabelle aus.

   Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

   - **Tabelle** : Wählen Sie Aus **Standort (cmn_location)** .
   - **Handle** : Verwenden Sie das vom System generierte Handle, *@Standort* .
   - **Synonym** : Verwenden Sie das vom System generierte Synonym, *Standort* . Sie können diesen Wert aktualisieren, um sicherzustellen, dass er ein Synonym für jedes einzelne Element in der Vokabularquelle ist.

     Hinweis:
     Wählen Sie ein Synonym aus, das ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihre Vokabularquelle 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.

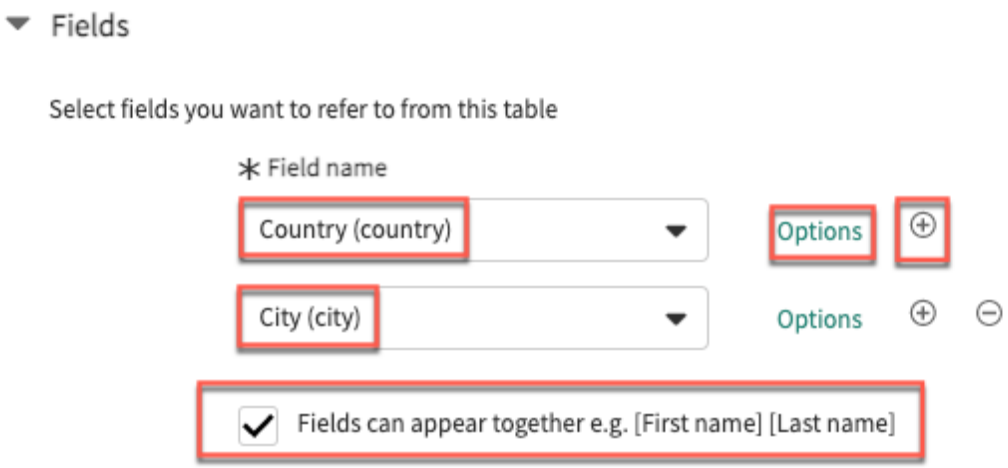


b. Wählen Sie die Felder aus, auf die Sie verweisen möchten, aus der Quelltabelle aus.

Hinweis:
Um mehrere Felder hinzuzufügen, wählen Sie das Plus-Symbol aus.

Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Feldname** : Wählen Sie aus **Land (Land)** Und **Stadt (Stadt)** Felder.
- **Optionen** : Klicken Sie Auf **Optionen** , Und wählen Sie dann aus **Verwenden Sie dieses Feld, um nach Werten zu suchen** Kontrollkästchen für beide von **Feldname** Werte. Durch Aktivieren des Kontrollkästchens kann entweder ein Ländername oder ein Ortsname in einer Äußerung verwendet werden, um einen Datensatz in der Vokabularquelle zu finden. Sie können in diesem Feld auch mehrere kommagetrennte Werte verwenden, z. B. wenn Ihre Stadtspalte mehrere Namen hat, z. B. NYC, New York und New York City.
- **Felder können zusammen angezeigt werden** : Lassen Sie das Kontrollkästchen leer. Dieses Feld wird normalerweise in verwendet NLU Suchmodell, bei dem Anwender Wörter nebeneinander in einer Äußerung eingeben können, um einen Datensatz zu finden. Sie können beispielsweise eingeben Pierre Entwicklung Bei der Suche nach einem Mitarbeiter namens Pierre, der im Entwicklungsteam arbeitet, wo **Name** Und **Team** Sind zwei Felder in der Tabelle.



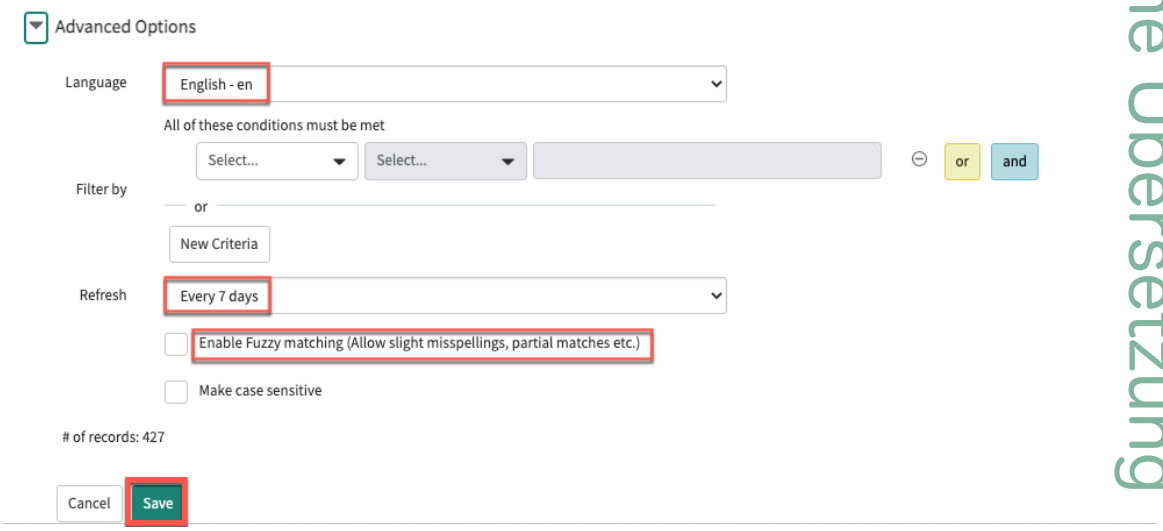
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Konfigurieren Sie die erweiterten Optionen.

Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Sprache** : Wählen Sie Aus **Englisch: En** .
- **Filtern nach** : Sie können den Bedingungsgenerator verwenden, um die Werte in der Quelltabelle nach der Vokabularquelle zu filtern. Lassen Sie das Feld für dieses Szenario leer.
- **Aktualisieren** : Wählen Sie Aus **Alle 7 Tage** . Wenn Sie diese Option auswählen, legen Sie fest, dass das System alle sieben Tage neue Werte aus der Tabelle erhält. Es gibt verschiedene Aktualisierungsoptionen, die Sie auswählen können, je nachdem, wie oft die Quelltabelle aktualisiert wird.
- **Fuzzy-Abgleich aktivieren** : Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens kann ein Datensatz abgeglichen werden, auch wenn eine Äußerung ein geringfügig falsch geschriebenes Wort oder einen Teil eines Worts enthält. Wenn Sie beispielsweise nach einer Stadt wie Kansas City suchen, können Sie Kansas City oder nur Kansas eingeben, und das System kann weiterhin mit dem richtigen Standortdatensatz abgleichen. Fuzzy-Abgleich kann in einigen Fällen falsche Übereinstimmungen zurückgeben. Verwenden Sie Fuzzy-Abgleich sparsam, und testen Sie Ihr Modell, bevor Sie es verwenden.
- **Achten Sie auf Groß-/Kleinschreibung** : Wenn Sie den Fuzzy-Abgleich nicht aktivieren, können Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, um bei den Werten in der Quelltabelle die Groß-/Kleinschreibung zu beachten. Wenn eine Äußerung nicht die richtigen Fälle verwendet, sagt das Modell die Absicht nicht voraus.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis: Ihr **@Standort** Tabellenvokabularquelle wird auf dem Bildschirm „Vokabularquellen“ angezeigt, wo die Synchronisierung mit der Quelltabelle beginnt.

6. Wenn die Synchronisierung nicht sofort startet, wählen Sie aus **Suche Synchronisieren** Symbol ganz rechts, um die Quelltabellendaten mit zu synchronisieren NLU Service.
Ergebnis: Wenn die Synchronisierung abgeschlossen ist, können Sie die Vokabularquelle in Ihren Modellen verwenden. Sie müssen das Modell nach dem Aktualisieren einer Tabellenvokabularquelle nicht erneut trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Fügen Sie einem Modell eine Vokabularquelle hinzu, indem Sie eine Äußerung mit Anmerkungen versehen. Verwenden Sie das @-Symbol, wenn Sie einer Absicht eine Beispieläußerung hinzufügen.

Synchronisiert eine Tabellenvokabularquelle

Synchronisieren Sie Ihre Tabellenvokabularquellen, um die neuesten Änderungen an zu erhalten ServiceNow Quelltabelle. Durch die Synchronisierung Ihrer Vokabularquellen wird sichergestellt, dass NLU Modelle haben die neuesten Werte bei der Vorhersage von Absichten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU Plugin „Allgemeines Modell“, und Predictive Intelligence Plugins werden alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie in einer Äußerung auf eine Vokabularquelle verweisen, werden die Werte zum Zeitpunkt des Trainierens des Modells abgerufen. Wenn sich die Tabellenwerte jedoch im Laufe der Zeit ändern, verweist das Modell weiterhin auf die Werte aus der letzten Schulungssitzung.

Sie können einen Zeitplan auswählen, um die von verwendeten Vokabularwerte automatisch zu aktualisieren NLU. Dieser Zeitplan kann später bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle.

Sie können eine Tabellenvokabularquelle auch manuell synchronisieren, z. B. vor dem Modelltraining.

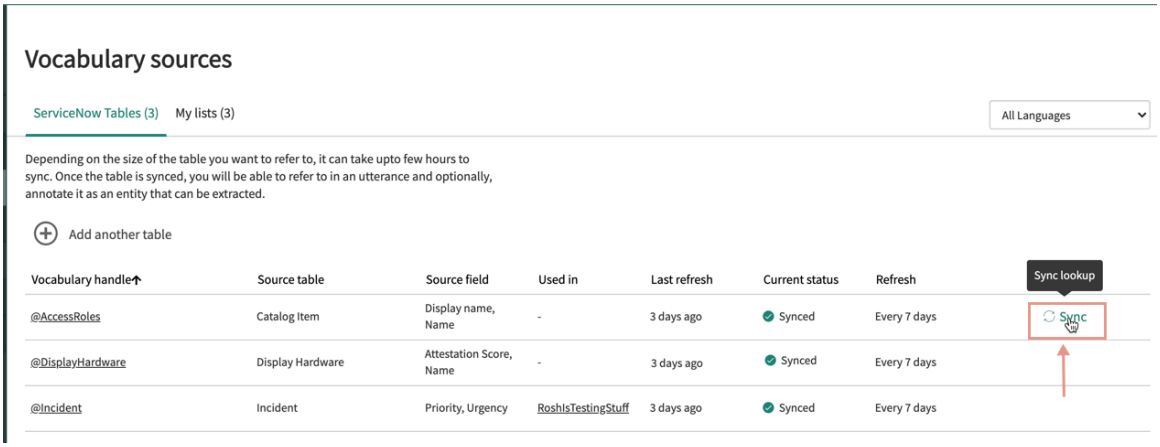
Hinweis:
Wenn eine Äußerung auf eine Tabellenvokabularquelle verweist, die noch nie synchronisiert wurde, kann das Modell nicht trainiert werden. Überprüfen Sie den aktuellen Status der Vokabularquelle, und synchronisieren Sie sie manuell, wenn **Nie synchronisiert** .

Im folgenden Beispielszenario sind Sie Manuell Synchronisieren von *@AccessRoles* Vokabularquelle für die Katalogelementtabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**an.
2. In ServiceNow Registerkarte „Tabellen“, Punkt Nur rechts Von **Aktualisieren** Spalte zum Aufrufen von **Suche synchronisieren** 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.

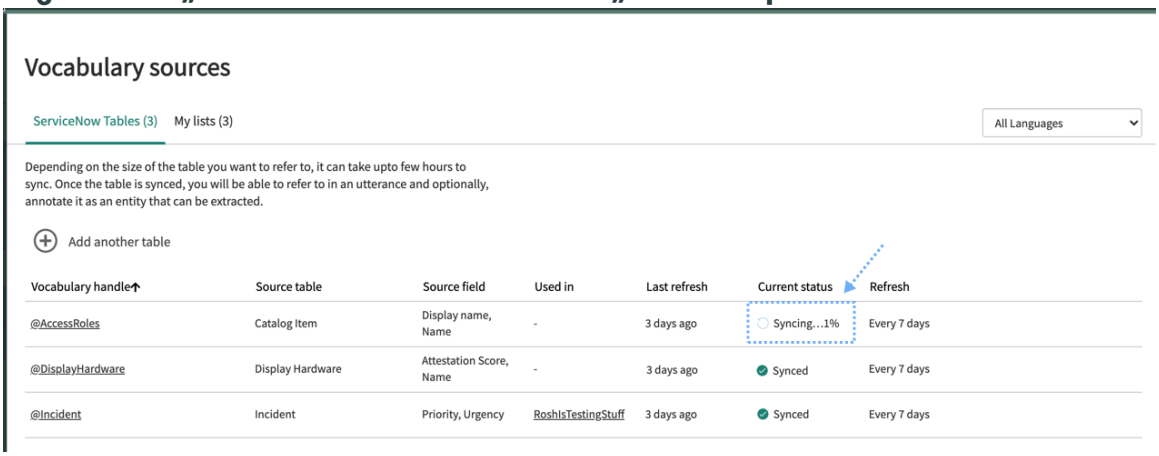


3. Wählen Sie Aus **Synchronisieren** .
Die Vokabularquelle startet die Synchronisierung.

Nächste Maßnahme

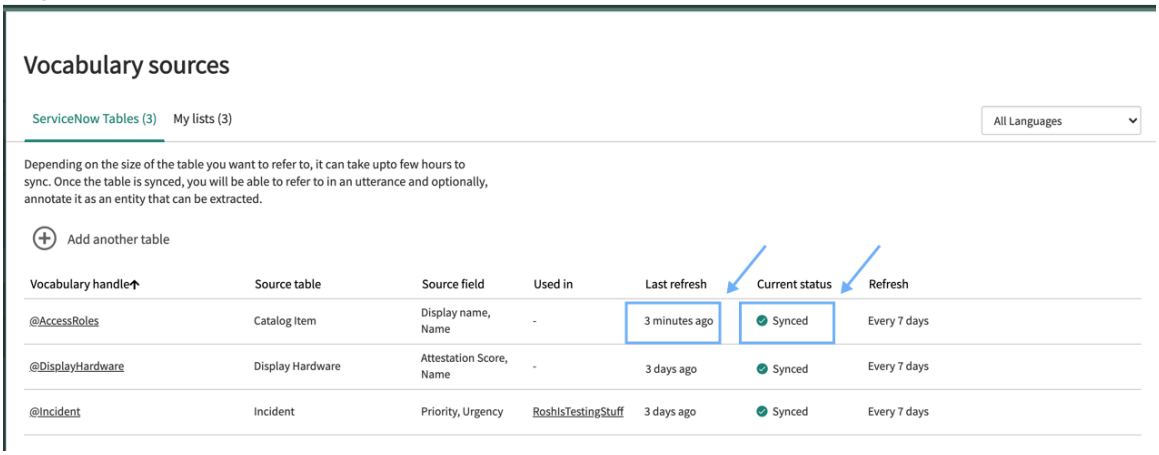
Der Synchronisierungsvorgang kann je nach Größe der Quelltabelle einige Zeit dauern.

Registerkarte „ServiceNow-Tabellen“ der Seite „Vokabularquellen“



Die Werte in *Letzte Aktualisierung* Und *Aktueller Status* Spalten spiegeln den aktuellen Status der Vokabularquelle wider.

Registerkarte „ServiceNow-Tabellen“ der Seite „Vokabularquellen“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mit dem Trainieren Ihres Modells fort. Weitere Informationen zum Modelltraining finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Informationen zu Fehlern beim Synchronisieren einer Tabellenvokabularquelle finden Sie im artikel KB1588239 In Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

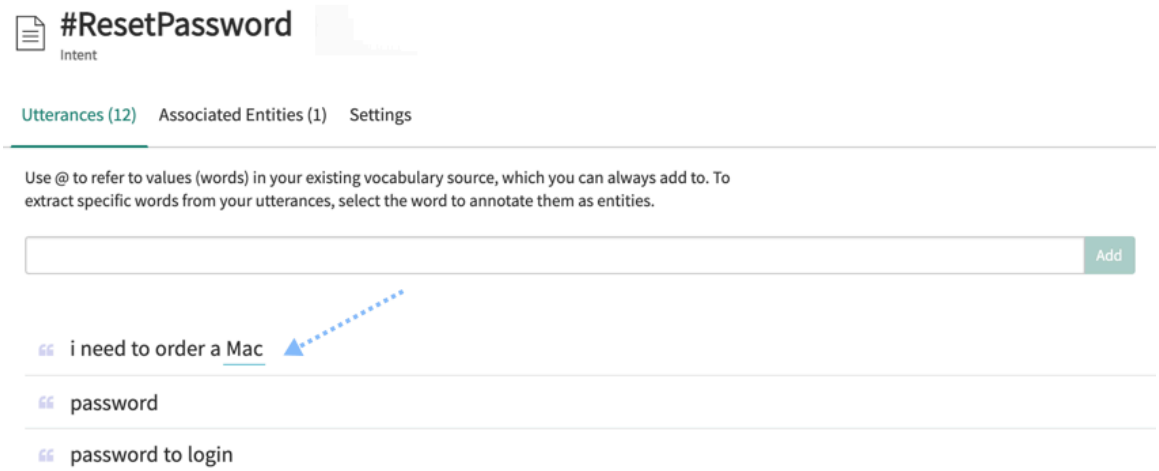
Vorgefertigtes Vokabular

Verwenden ServiceNow® Vorgefertigtes Vokabular für Software- und Hardwarebegriffe, damit das System ihre verschiedenen Variationen in Äußerungen erkennt.

Ihr Natural Language Understanding Modelle enthalten vorgefertigte Vokabulareinstellungen, die Sie beim Hinzufügen einer Beispieläußerung verwenden können. Das Vokabular enthält Definitionen für Software- und Hardware-Begriffe, unabhängig davon, ob sie in Slang oder professioneller Verwendung ausgedrückt werden. Das Vokabular kann auch Produktfehler erkennen.

Geben Sie beispielsweise für eine Ihrer Beispieläußerungen ein `Ich muss einen Mac bestellen` . Wenn das System ein vorgefertigtes Vokabularelement erkennt, wird unter dem Begriff eine blaue Linie angezeigt.

Registerkarte „Äußerung“ der Seite „Absichtsdetails“

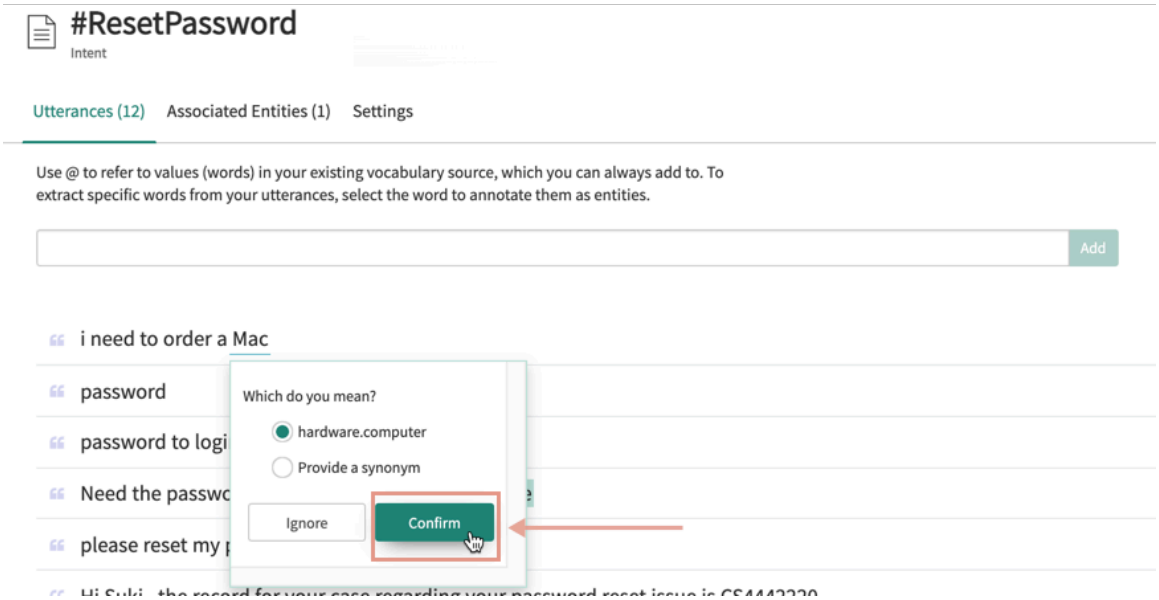


Wenn Sie auf das Wort klicken, wird ein Fenster mit zwei Optionen angezeigt, die Sie für das Wort auswählen können:

- Eine vorgefertigte vorgeschlagene Definition für das Wort
- Eine Option zum Hinzufügen eines Synonyms

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 erste Option auswählen und auf klicken **Bestätigen** , Das System verwendet die vorgefertigte vorgeschlagene Definition, und die blaue Linie wird ausgeblendet.

Wenn Sie die zweite Option auswählen, geben Sie ein Synonym für das Wort ein, und klicken Sie auf **Bestätigen** , Das Wort und das Synonym werden dem Modellvokabular hinzugefügt.

Wenn Sie eine der beiden Optionen auswählen und auf klicken **Ignorieren** , Die blaue Linie wird ausgeblendet, und das Wort bleibt unverändert.

Erstellung und Verwaltung von Testsätzen

Verwenden Sie den Standardtestsatz von NLU Modell zum Testen der Leistung und Genauigkeit des Modells. Verwalten Sie Ihren Testsatz im Laufe der Zeit, indem Sie seinen Inhalt in erstellen oder aktualisieren NLU-Workbench.

Eingebettetes Video: Testsatzverwaltung in NLU-Workbench

Hinweis:
Um Ihr Modell zu testen, installieren Sie ServiceNow® Store Anwendung NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen.

Wenn Sie einen erstellen NLU Modell für Virtual Agent Oder KI-Suche, Wird ein Standardtestsatz erstellt und dem Modell zugeordnet. Sie können den Standardtestsatz verwenden, um die Leistung des Modells zu bewerten. Anfänglich ist der Testsatz leer und kann mit Ihrem Inhalt ausgefüllt werden.

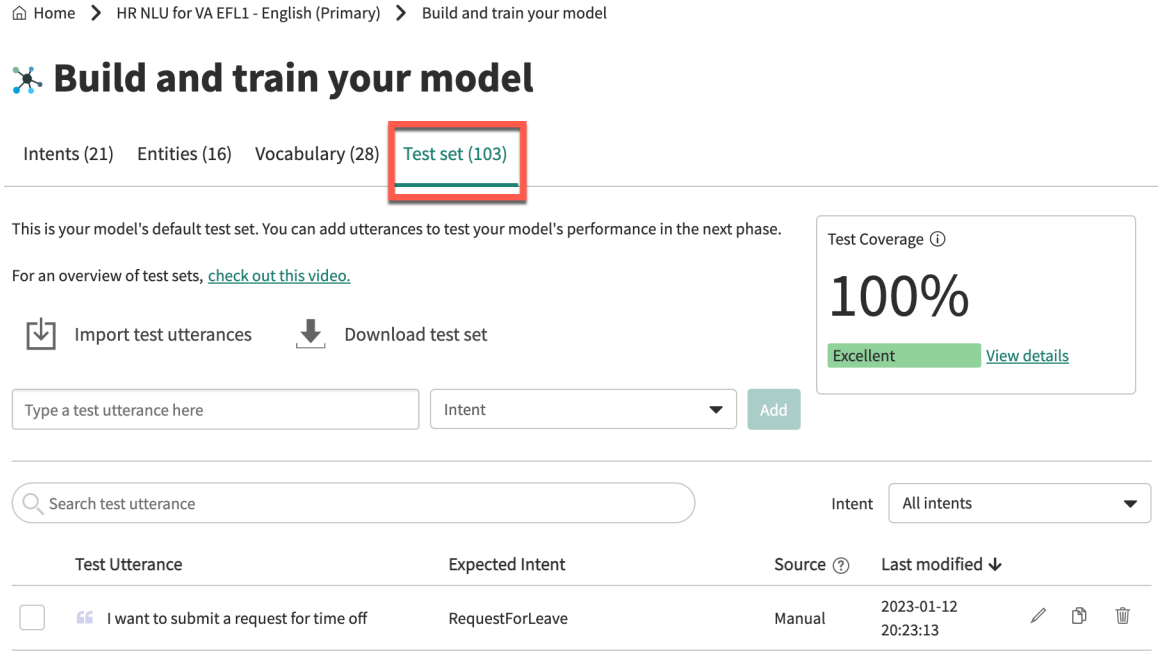
Greifen Sie auf Ihren Standardtestsatz zu

Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf Ihren Standardtestsatz zu.

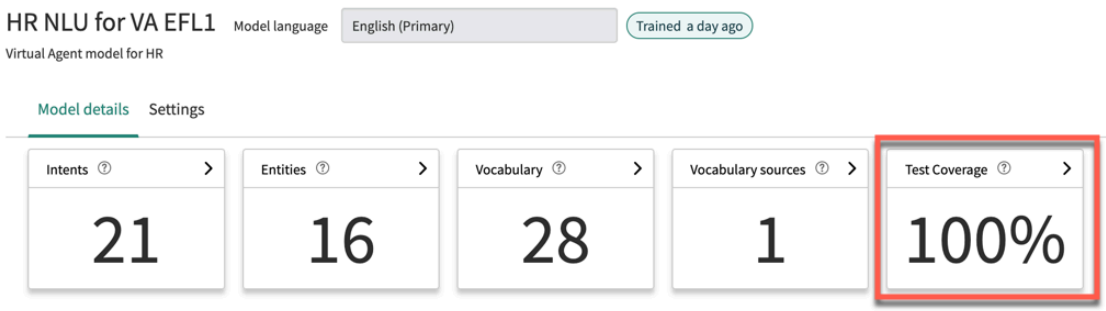
- Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus der Liste aus. Suchen Sie auf der Übersichtsseite des Modells nach **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Karte und wählen Sie sie aus **Zeigen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Phase an Schaltfläche. Wählen Sie dann aus **Testsatz**Registerkarte.



- Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus der Liste aus. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Modells die aus **Testabdeckung**Kachel.



- Navigieren zu **Alle** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle** > **Testsätze** Registerkarte Suchen Sie den Namen Ihres Modells. Standardtestsätze sind als gekennzeichnet **Standard**.

Fügen Sie Ihrem Standardtestsatz Inhalte hinzu

Fügen Sie Äußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu, um Ihren Testsatz im Laufe der Zeit zu erstellen und zu verwalten. Mit den folgenden Methoden können Sie dem Standardtestsatz Inhalte hinzufügen:

- Fügen Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten manuell hinzu. Navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte Geben Sie Ihre Eingabe in ein *Geben Sie hier eine Testäußerung ein* Wählen Sie eine entsprechende Absicht aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** Schaltfläche.

  Diesen Testäußerungen wird eine Quelle von zugewiesen *Manuell* .

- Importieren Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten aus einer CSV-Datei oder aus anderen Modellen. Um Inhalte in einen Standardtestsatz zu importieren, navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte Wählen Sie Aus **Importieren Sie Testäußerungen** .

Automatische Übersetzung

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

Importierten Testäußerungen wird eine Quelle von zugewiesen *Manuell* .

- Mit der Funktion „Experten-Feedbackschleife“ können Sie tatsächliche Anwenderäußerungen aus hinzufügen Virtual Agent Chatprotokolle im Testsatz.

  Diesen Testäußerungen wird eine Quelle von zugewiesen *Expertenfeedback* . Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedback-Schleife.

Testabdeckung

Die Punktzahl für die Testabdeckung ist der Prozentsatz der aktivierten Absichten eines Modells, die Testäußerungen im Standardtestsatz enthalten. Stellen Sie vor dem Testen Ihres Modells sicher, dass eine Abdeckung von mindestens 60 % besteht. Je höher die Punktzahl der Testabdeckung, desto genauer sind die Leistungstestergebnisse.

Ihre Testabdeckung muss mindestens 60 % mit mindestens 5 Testäußerungen pro Absicht betragen, damit das System während Batch-Tests einen optimalen Konfidenzschwellenwert bietet. Weitere Informationen zum Konfidenzschwellenwert finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Versuchen Sie, etwa 10 Prozent der Testäußerungen eines Modells als „nicht relevant“ zu markieren, was bedeutet, dass keine Absicht zugeordnet ist. Dies hilft bei der Bewertung, wie das Modell irrelevante Äußerungen behandelt, deren Absicht nicht vorhergesagt werden sollte. Weitere Informationen zu irrelevanten Äußerungen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Verwenden Sie den Testsatz

Dient zur Verwendung des Standardtestsatzes aus dem **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Phase, siehe Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Informationen zur Verwendung des Testsatzes in Batch-Tests mit mehreren Modellen finden Sie unter Batch-Tests für mehrfache Modelle.

Merkmale von Standardtestsätzen

Wenn eine Instanz aktualisiert wird, werden Standardtestsätze für alle vorhandenen Modelle erstellt, die sie noch nicht haben.

Wenn Sie ein Modell mit kopieren **Duplizieren Sie dieses Modell** , Der Standardtestsatz des Originals wird in das neue Modell kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie ein NLU-Modell.

Die Äußerungen im Testsatz dürfen nicht mit den Äußerungen im Trainingssatz identisch sein.

Standardtestsätze können nicht getrennt von ihren Modellen gelöscht werden.

Testsatzäußerungen müssen in derselben Sprache wie ihr Modell vorliegen.

Testsätze sind für verfügbar Virtual Agent Oder KI-Suche Modelle.

Standardtestsätze werden heruntergeladen oder verschoben

Standardtestsätze können wie folgt heruntergeladen oder verschoben 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.

- Standardtestsätze können separat im CSV-Format heruntergeladen werden. Um den Testsatz herunterzuladen, navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte Wählen Sie Aus **Testsatz herunterladen** .

  Hinweis:
  Testsätze, die von heruntergeladen werden **Testsatz herunterladen** Enthalten Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten, aber nicht die Quellen.

- Standardtestsätze können mit Update-Sätzen verschoben werden. Wenn Sie eine hinzufügen NLU Modell zu einem Update-Satz, dessen Standardtestsatz hinzugefügt wird, einschließlich Testäußerungen, erwarteten Absichten und Quellen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Update-Satz ein NLU-Modell hinzu.
- Bei Verwendung von **Modell als CSV exportieren** Funktion in **Alle vorhandenen Modelle** Tabelle, der Standardtestsatz ist nicht enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie ein NLU-Modell.

Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell

Trainieren und testen Sie Ihr Modell iterativ, damit seine Absichten und Entitäten validiert, kompiliert und in Ihrem Modell gespeichert werden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU-Workbench Plugin, und Predictive Intelligence Plugins sind alle installiert und aktiviert.
- Erstellen Sie ein NLU-Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Modelle erstellen.
- Erstellen Sie mindestens einen NLU Absichten und die zugehörigen Entitäten für Ihr Modell. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten.
- Wenn eine Äußerung auf eine Tabellenvokabularquelle verweist, stellen Sie sicher, dass die Quelle synchronisiert wurde, damit ihre Werte für Ihr Modell verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisiert eine Tabellenvokabularquelle.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Die NLU Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Trainieren Ihres Modells speichert alle Änderungen, die Sie am Inhalt vorgenommen haben, und überprüft auf Konflikte oder Fehler. Durch das Training wird auch ein Modell für die Veröffentlichung verfügbar gemacht.

Nach dem Training können Sie Ihr Modell ausprobieren, indem Sie einzelne Äußerungen manuell eingeben, um zu sehen, welche Absichten vorhergesagt werden.

Hinweis:
Informationen zum Ausführen eines Tests Ihres Modells anhand einer Liste von Testäußerungen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

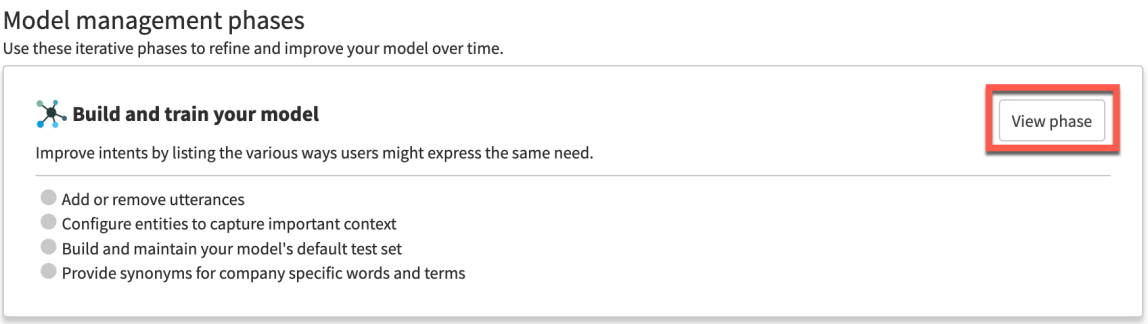
Die Mid-Konversationsantworten von Dialoghandlungen können in nicht getestet oder getestet werden NLU-Workbench.

In diesem Beispielszenario haben Sie bereits genügend Modellinhalte erstellt, indem Sie Absichten, Äußerungen, Entitäten und die zugehörigen Anmerkungen hinzugefügt haben. Nach dem Beispielverfahren trainieren Sie zuerst Ihren NLU Modell. Anschließend versuchen Sie Ihr Modell, indem Sie Äußerungen manuell eingeben, damit Sie die Vorhersageergebnisse und Konfidenzpunktzahlen überprüfen können.

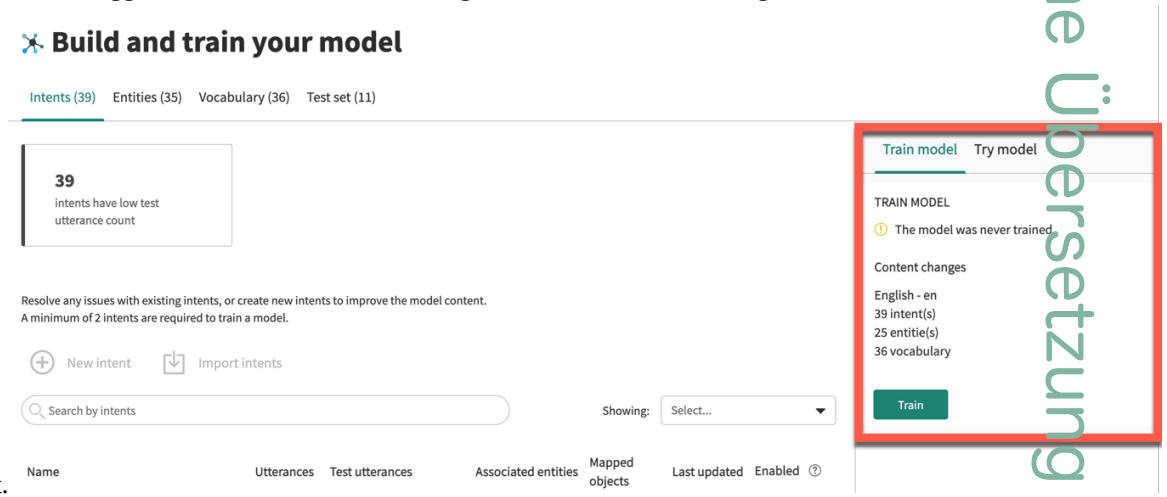
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. In **Modelldetails** Stellen Sie in der Modellübersicht sicher, dass genügend Inhalte in Absichten, Entitäten und Vokabular vorhanden sind.
4. Auf der **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Karte Wählen Sie in der Modellübersicht aus **Zeigen Sie die Phase an** .



5. Wenn **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase wird geöffnet. Stellen Sie sicher, dass die geöffnet ist **Modell trainieren** Registerkarte ist ausgewählt.
   Ergebnis: Die **Modell trainieren**Auf der Registerkarte wird angezeigt, wann das Modell zuletzt trainiert wurde, und ggf. werden auch Inhaltsänderungen seit dem letzten Training zusammengefasst.

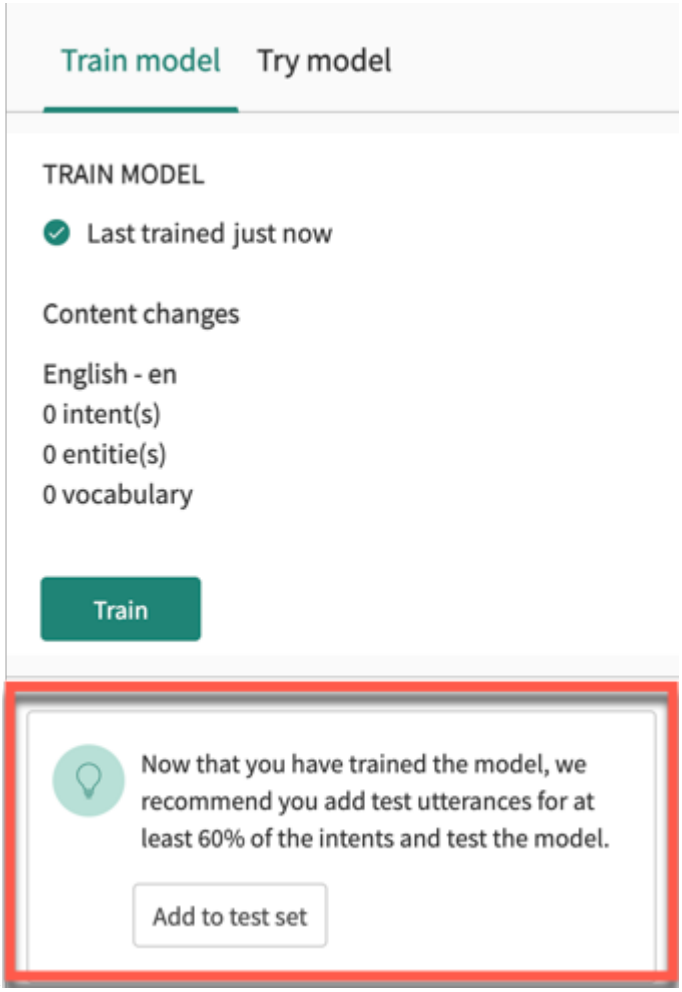


6. Wählen Sie aus **Trainieren** Schaltfläche.
   Ergebnis: Das System zeigt während des Trainings einen Fortschrittsbalken an. Nach Abschluss zeigt das System eine von zwei Empfehlungen an:

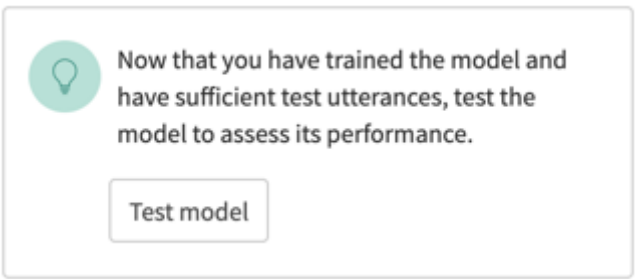
Automatische Übersetzung

© 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.

- Wenn weniger als 60 % der Absichten des Modells im Standardtestsatz abgedeckt sind, empfiehlt das System, weitere Testäußerungen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.



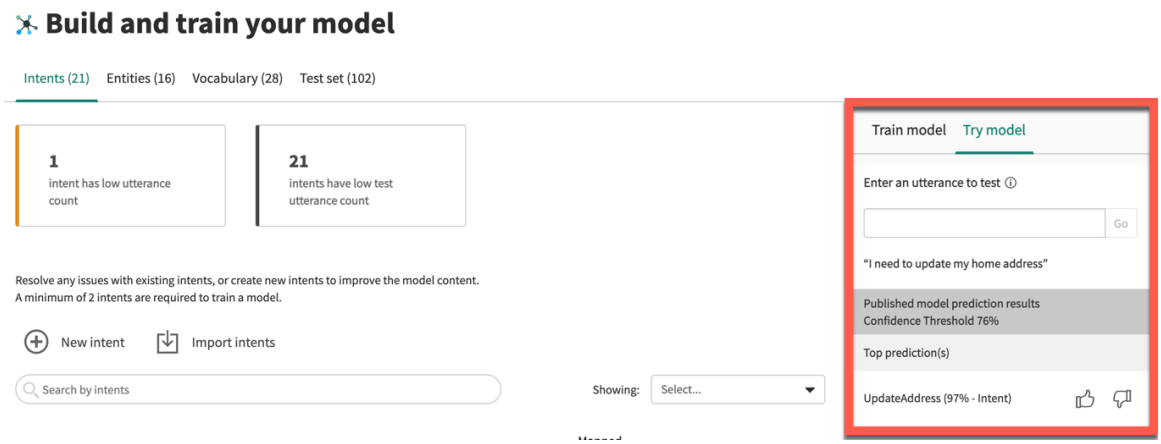
- Wenn mehr als 60 % der Absichten des Modells im Standardtestsatz abgedeckt sind, empfiehlt das System, mit dem Test fortzufahren. Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.



7. Um einzelne Äußerungen manuell zu versuchen, wählen Sie aus **Modell testen** 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.

8. Im Textfeld unter **Geben Sie eine zu testende Äußerung ein** Geben Sie eine Äußerung ein, und wählen Sie aus **Los** .



Ergebnisse

In diesem Beispiel haben Sie eingegeben Ich muss meine Privatadresse aktualisieren Als die zu versuchende Äußerung.

1. Das System zeigt den Konfidenzschwellenwert des Modells an, der in diesem Beispiel 76 % beträgt.
2. Unter **Häufigste Vorhersage(en)** , Das System zeigt alle Absichten an, die mit einer Konfidenzpunktzahl über dem Schwellenwert vorhergesagt wurden.
3. Im Beispiel die Absicht *UpdateAddress* Wird mit einer Konfidenzpunktzahl von 97 % vorhergesagt, was größer ist als der Schwellenwert von 76 %.

Die **Modell testen** Die Ergebnisse zeigen auch die Symbole „Daumen hoch“ und „Daumen runter“ an, damit Sie Feedback geben können. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback des Testbereichs.

Nächste Maßnahme

- Versuchen Sie es weiterhin mit verschiedenen Äußerungen, um zu überprüfen, ob Ihre Aktualisierungen des Modellinhalts effektiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Entwürfe und veröffentlichte Versionen von NLU-Modellen vergleichen.
- Um Ihr Modell anhand einer Liste von Testäußerungen zu testen, verwenden Sie den Standardtestsatz im Ihr Modell testen und veröffentlichen Phase oder navigieren Sie zu Batch-Tests für mehrfache Modelle.
- Um den Vertrauensschwellenwert des Modells anzupassen, verwenden Sie **Einstellungen** Registerkarte auf der Übersichtsseite des Modells. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.
- Wenn Sie mit den Ergebnissen Ihrer Tests zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell.

Feedback des Testbereichs

Beim Testen von NLU Modell Verwenden Sie diese Funktion im Abschnitt „Testmodell“ des Testbereichs, um Feedback zu den Absichtsvorhersagen des Modells zu geben.

Zusammenfassungskontext

Wenn ein Modell trainiert und auf eine Äußerung getestet wird und das Modell eine Absichtsvorhersage zurückgibt, können Sie die zurückgegebene vorhergesagte Absicht mit Daumen nach oben oder Daumen nach unten bewerten. Wenn Sie eine andere

Automatische Übersetzung

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

Absichtsvorhersage als richtig markieren, wird die Äußerung zur korrigierten Absicht hinzugefügt. Alle anderen Feedbacks werden für kontinuierliches Lernen erfasst. Das System integriert dann Ihr Feedback, um die Modellvorhersagen zu optimieren. Diese Funktion erfordert die Rolle „nlu_admin“, um auf das Modell zuzugreifen und es zu testen. NLU Editoren können auch auf den Testbereich zugreifen, wenn ein vorhanden ist NLU der administrator weist sie ihm zu.

Bereitstellung von Vorhersagefeedback

Die von Ihnen angegebenen Bewertungen helfen dem System, eine Absicht einer Äußerung zuzuordnen. Diese Bewertungen sind wichtig, damit das System die Genauigkeit der Absichtsvorhersagen basierend auf Anwendereingaben kontinuierlich erlernen, weiterentwickeln und verbessern kann. Sie ermöglichen Ihnen auch, das System zu benachrichtigen, wenn die Absichtsvorhersage korrekt ist oder nicht.

Die folgenden Szenarien zeigen Beispiele für die Interaktion mit Ihrem Modelltestbereich und die Bereitstellung von Vorhersagefeedback an das System. In allen Szenarien verwenden Sie die folgenden vier Schritte:

1. In **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase Ihres Modells wählen Sie aus **Modell testen** Um den Testbereich zu öffnen.
2. Im Testbereich **Geben Sie eine zu testende Äußerung ein** Geben Sie eine kurze Äußerung ein, die einer Trainingsäußerung in einer der Absichten ähnelt.
3. Klicken Sie Auf **LOS** .

   Ergebnis : Das System gibt seine Vorhersagen für Ihre Testäußerung in zurück **Häufigste Vorhersagen** Abschnitt des Testbereichs.

4. Klicken Sie auf **Daumen Hoch** Symbol oder **Daumen Nach Unten** Symbol.

   Wenn das System wissen soll, dass die richtige Absicht für Ihre Äußerung vorhergesagt wurde, wählen Sie aus **Daumen Hoch** Symbol.

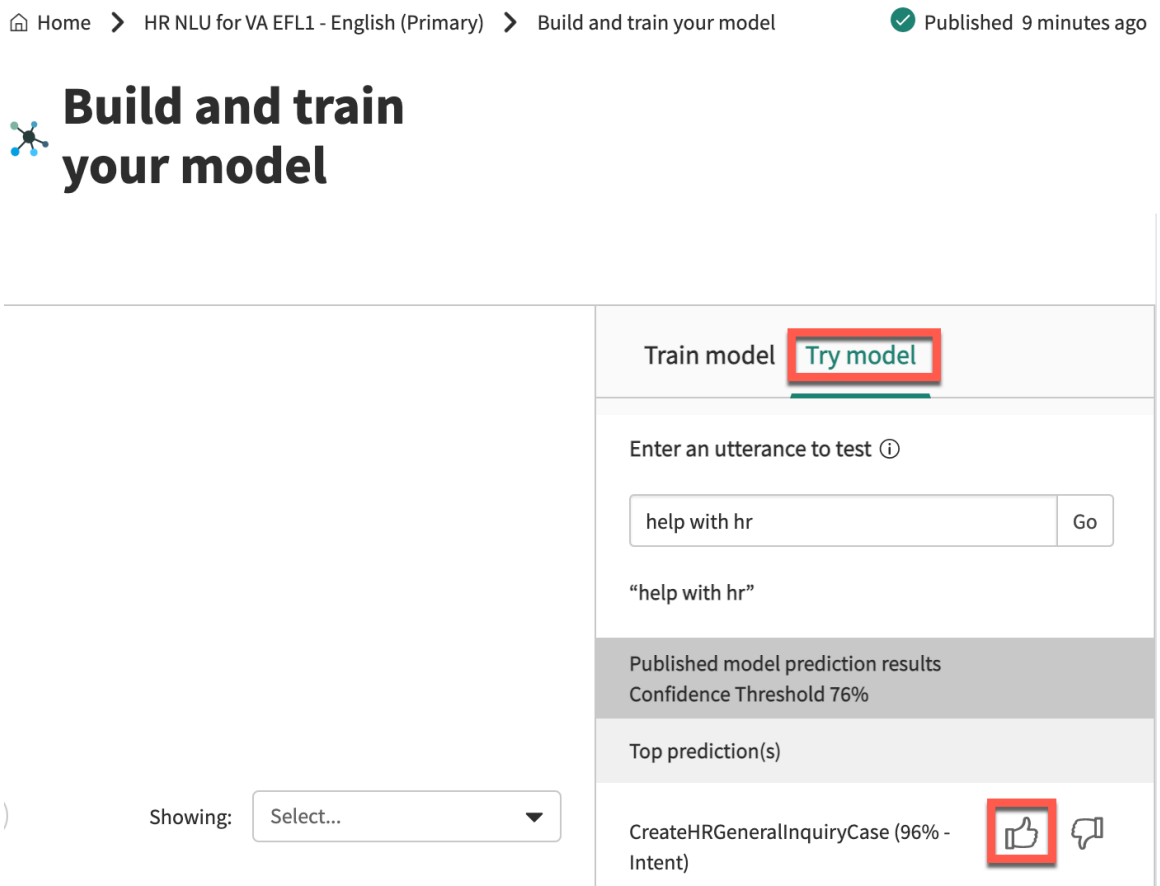
   Wählen Sie in allen anderen Fällen die aus **Daumen Nach Unten** Symbol, das öffnet **Geben Sie Feedback, um diese Vorhersage zu verbessern** Abschnitt. Hier können Sie eine andere Absicht als die am häufigsten vorhergesagte Absicht auswählen.

Szenario 1 : Geben Sie im Abschnitt „Modell testen“ des Testbereichs ein `Hilfe zu HR` Als Äußerung. Wenn die Top-Vorhersageergebnisse angezeigt werden, sind Sie sicher, dass die vorhergesagte Absicht die richtige Übereinstimmung mit Ihrer Äußerung ist. In diesem Fall klicken Sie auf **Daumen Hoch** Symbol.

Ergebnisse :

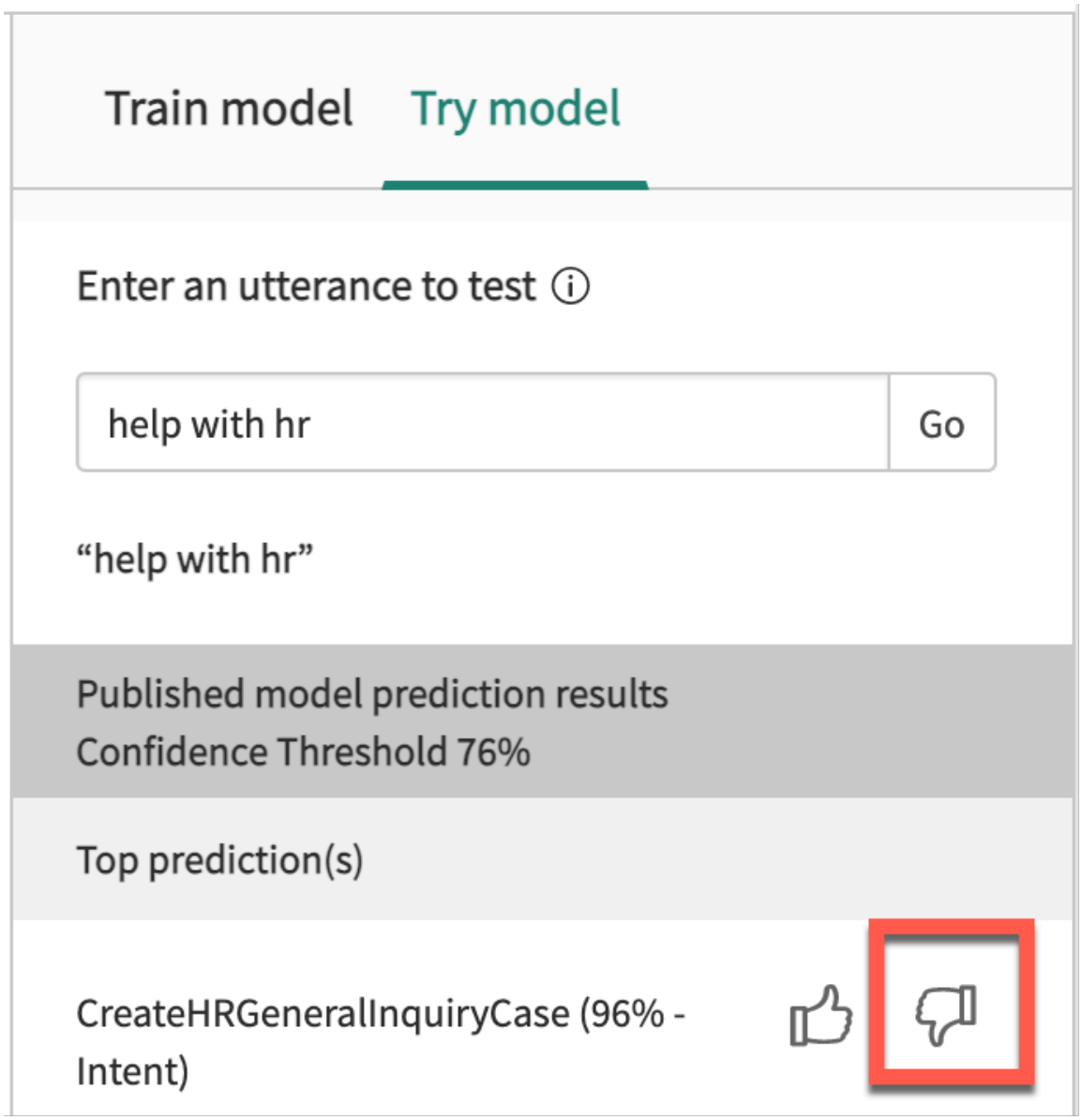
- Das System hat die richtige Absicht vorhergesagt, die in diesem Fall ist **#ErstellungHRGeneralInquiryCase** .
- Ihr Feedback benachrichtigt das System, dass die richtige Absicht mit Ihrer Testäußerung übereinstimmt.

© 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.



Szenario 2 : In einem separaten Modell in einer separaten Instanz gibt ein anderer Anwender dasselbe ein Hilfe zu HR Äußerung. Das System antwortet mit den Top-Vorhersageergebnissen für die Absicht, aber der Anwender ist sich nicht sicher, ob es die richtige Absicht ist oder nicht. Daher klickt dieser Anwender auf **Daumen Nach Unten** Symbol, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

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

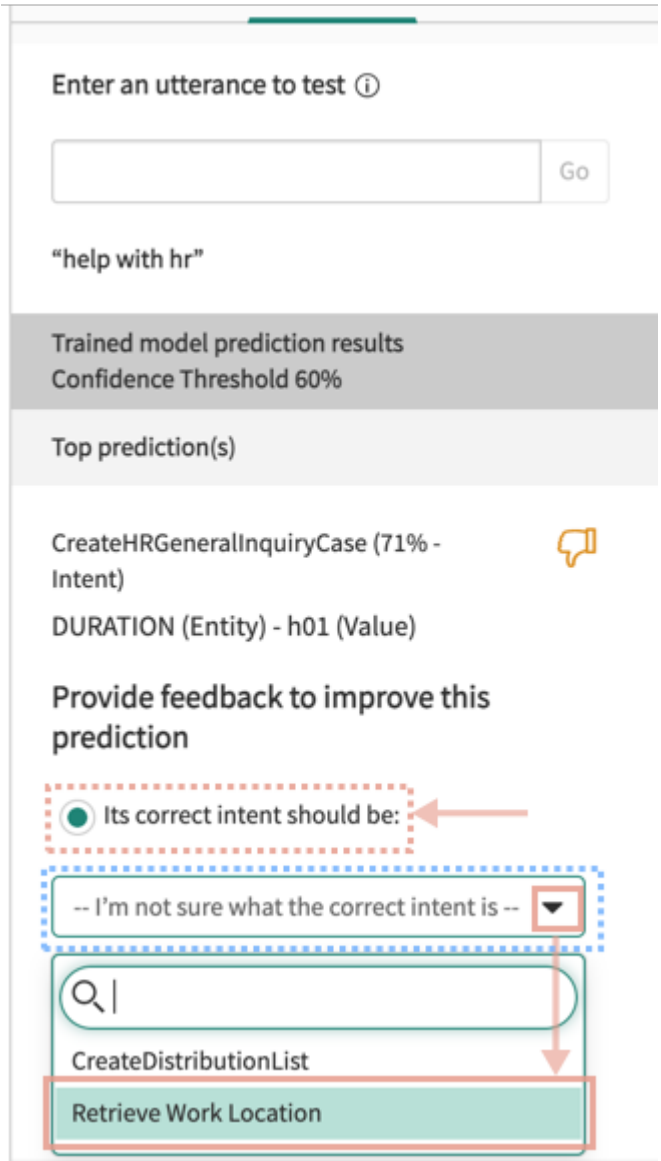


Ergebnis : Der Bereich wird erweitert, um anzuzeigen **Geben Sie Feedback, um diese Vorhersage zu verbessern** Abschnitt, in dem Anwender Feedback abgeben können, das zur Verbesserung der Absichtsvorhersage beitragen kann.

Hier gibt es zwei Optionen:

- Wenn Anwender auf klicken **Die richtige Absicht muss sein:** Schaltfläche wird eine Liste angezeigt, in der sie eine angemessenere Absicht für die Testäußerung auswählen können. In diesem Beispielszenario wählt ein Anwender aus **Arbeitsstandort Abrufen** Absicht, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

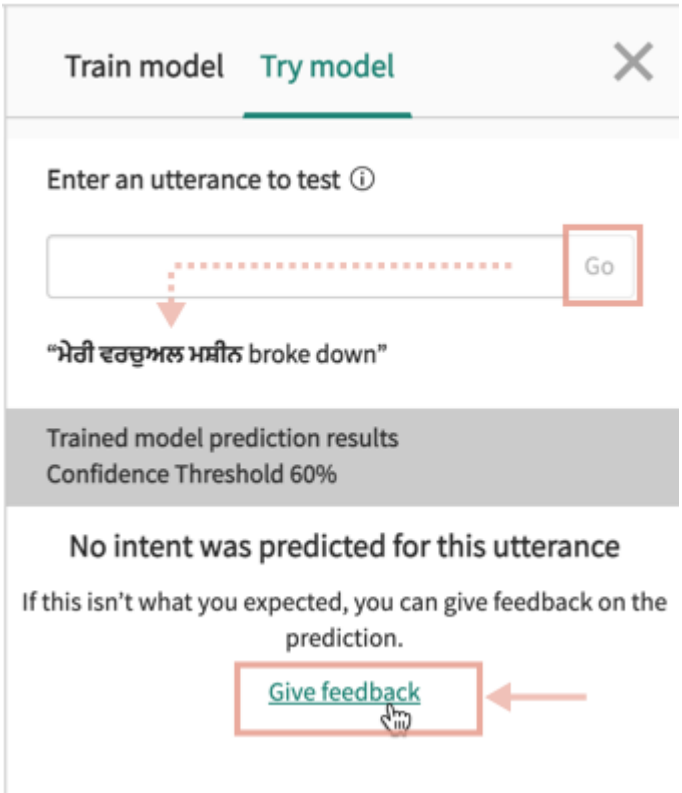
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



- Wenn Sie auf klicken **Ich bin mir nicht sicher, was die richtige Absicht ist** Eingabeaufforderung: Anstatt eine häufigste Vorhersage zurückzugeben, zeigt das System die nächstbesten verfügbaren Absichtsvorhersagen an.

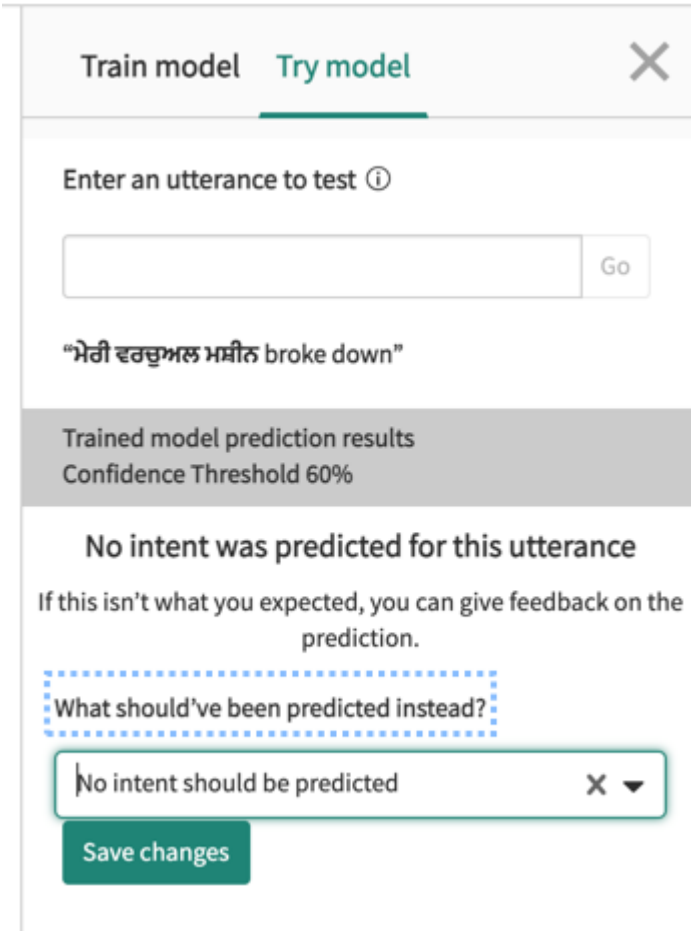
Szenario 3 : In einem separaten Modell in einer separaten Instanz übermittelt ein anderer Anwender eine Äußerung, die Gimpel verwendet oder eine Sprache verwendet, die sich von der Sprache des Modells unterscheidet. Beispielsweise übermittelt ein Anwender versehentlich eine Äußerung, die sowohl aus nicht-englischen als auch aus englischen Sprachen besteht, wie in der folgenden Abbildung 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.



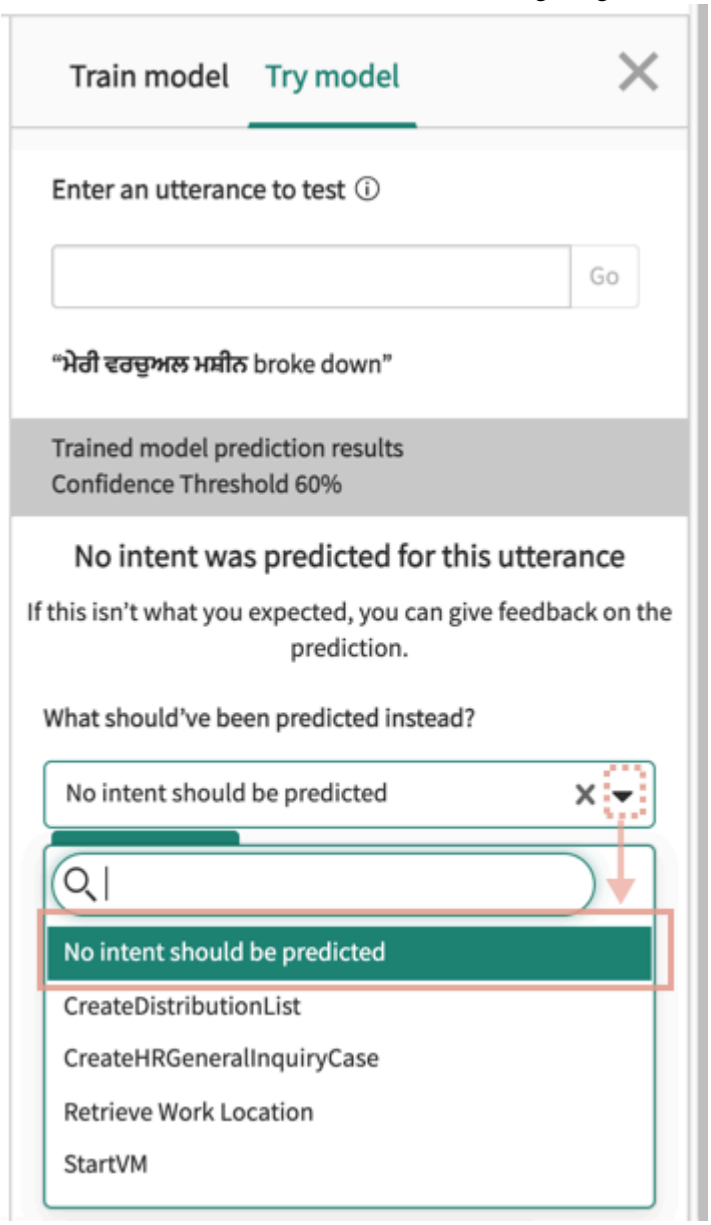
Ergebnis : Das System gibt keine Vorhersage zurück, da die Äußerung zwei verschiedene Sprachen zusammen verwendet. Da keine Absicht vorhergesagt wurde, klickt der Anwender auf **Geben Sie Feedback** Option, die den Abschnitt „Testmodell“ erweitert, um andere Absichtsalternativen anzuzeigen.

© 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.



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

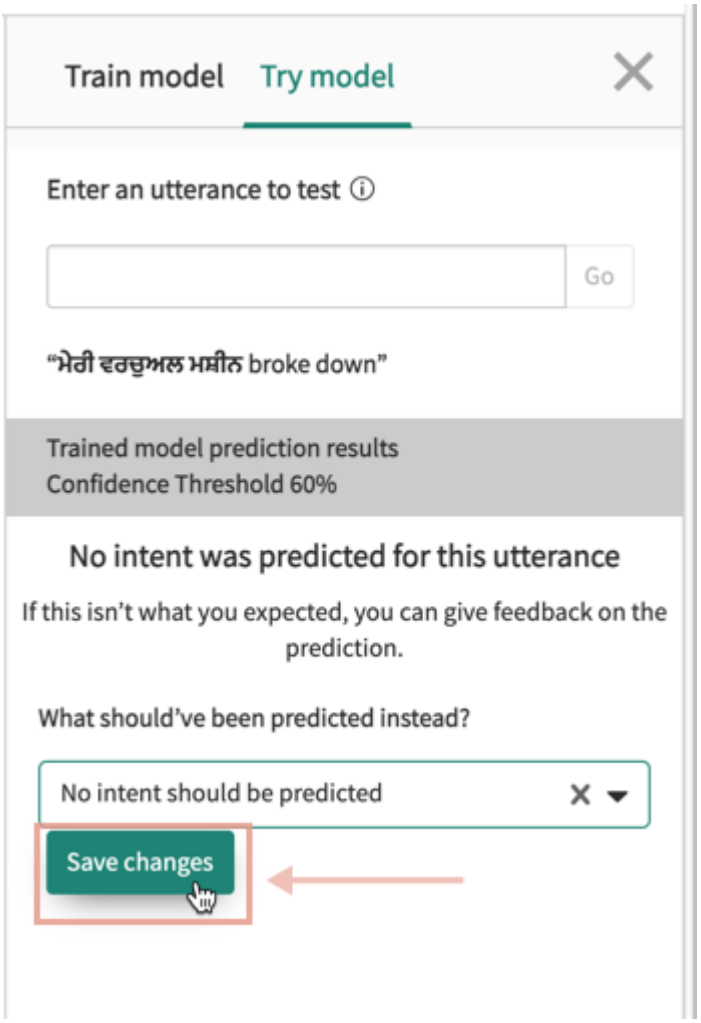
Anstatt also eine Absicht aus dem Prompt auszuwählen, wählt dieser Anwender aus **Es darf keine Absicht vorhergesagt werden**Option.



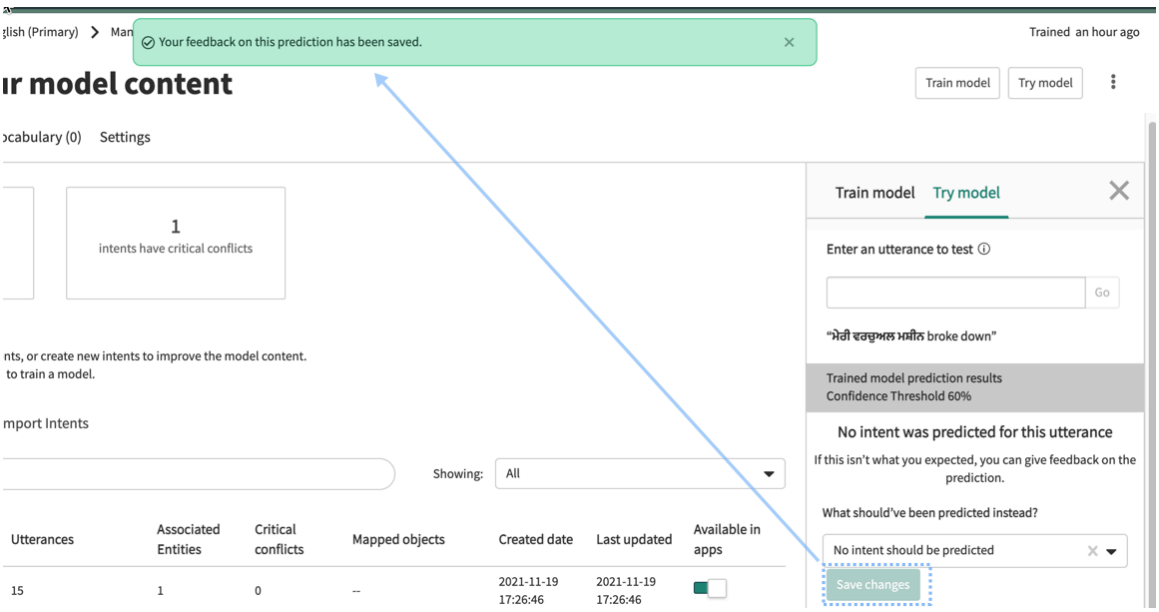
Hinweis:
Wenn Sie auswählen und speichern **Es darf keine Absicht vorhergesagt werden** , Die Äußerung wird aus allen Absichten entfernt, zu denen sie gehört.

Szenario 4 : Neben der Auswahl aus einer Liste der Absichten Ihres Modells für eine Vorhersage können Sie das System auch direkt benachrichtigen, dass die Äußerung für das Modell irrelevant ist. Klicken Sie dazu auf **Schließen Sie die Vorhersagen dieses Modells für diese Äußerung aus** Schaltfläche, und klicken Sie dann auf **Speichern Sie die Änderungen** .

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



Ergebnis : Ein Banner wird oben auf dem Bildschirm angezeigt, das bestätigt, dass das Anwenderfeedback für die Vorhersage gespeichert wurde, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



Automatische Übersetzung

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

Zugriff auf Ihre Feedback-Datensätze

Ihre Feedback-Daten werden in gespeichert **MI_labeled_Data** Tabelle, die auch von anderen verwendet wird ServiceNow Produkte. Diese Tabelle kann auch mehrere Quellen enthalten, z. B. Virtual Agent Chatprotokolle, die für zukünftige Vorhersagen verwendet werden können.

Ihr Modell testen und veröffentlichen

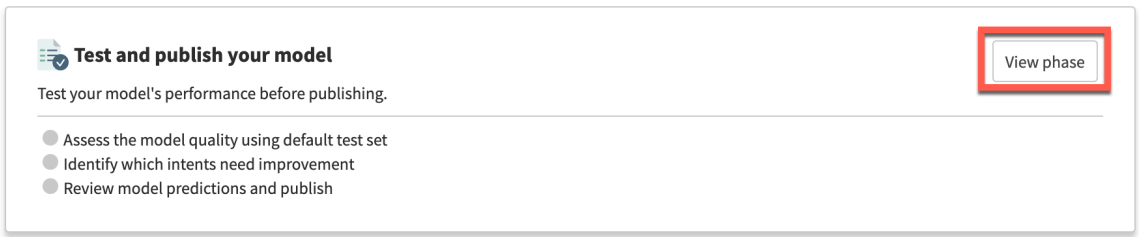
Bewerten Sie die Leistung von NLU Modell, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Veröffentlichen Sie dann Ihr Modell, um es für andere Anwendungen wie verfügbar zu machen Virtual Agent.

Zusammenfassungsnutzung

Testen Sie Ihren Virtual Agent Oder KI-Suche Modell im Vergleich zum Standardtestsatz, um zu sehen, wie das Modell reagiert. Testergebnisse enthalten Informationen, die Sie zur Verbesserung Ihres Modells verwenden können.

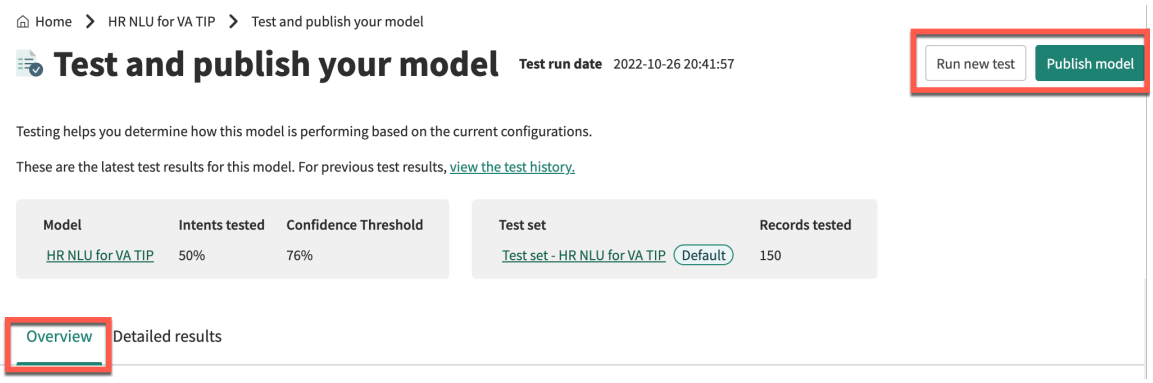
Hinweis:
Das Testen Ihres Modells erfordert die Funktion „Batch-Tests für mehrere Modelle“, die mit der Anwendung „NLU Workbench – Erweiterte Funktionen“ von verfügbar ist ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen.

Um Ihr Modell zu testen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus. In **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Karte, wählen Sie aus **Zeigen Sie die Phase an.**



Übersicht über das Testen und Veröffentlichen Ihres Modells

Die **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Phase wird in geöffnet **Übersicht** Seite standardmäßig. Schaltflächen für **Führen Sie einen neuen Test aus** Und **Veröffentlichen Sie das Modell** Befinden sich hier.

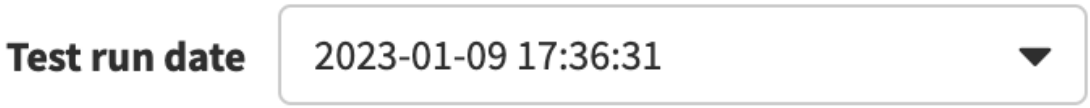


Übersicht Stellt Informationen zu einem vorherigen Testlauf bereit, mit Balkendiagrammen, die die Testergebnisse zusammenfassen.

Automatische Übersetzung

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

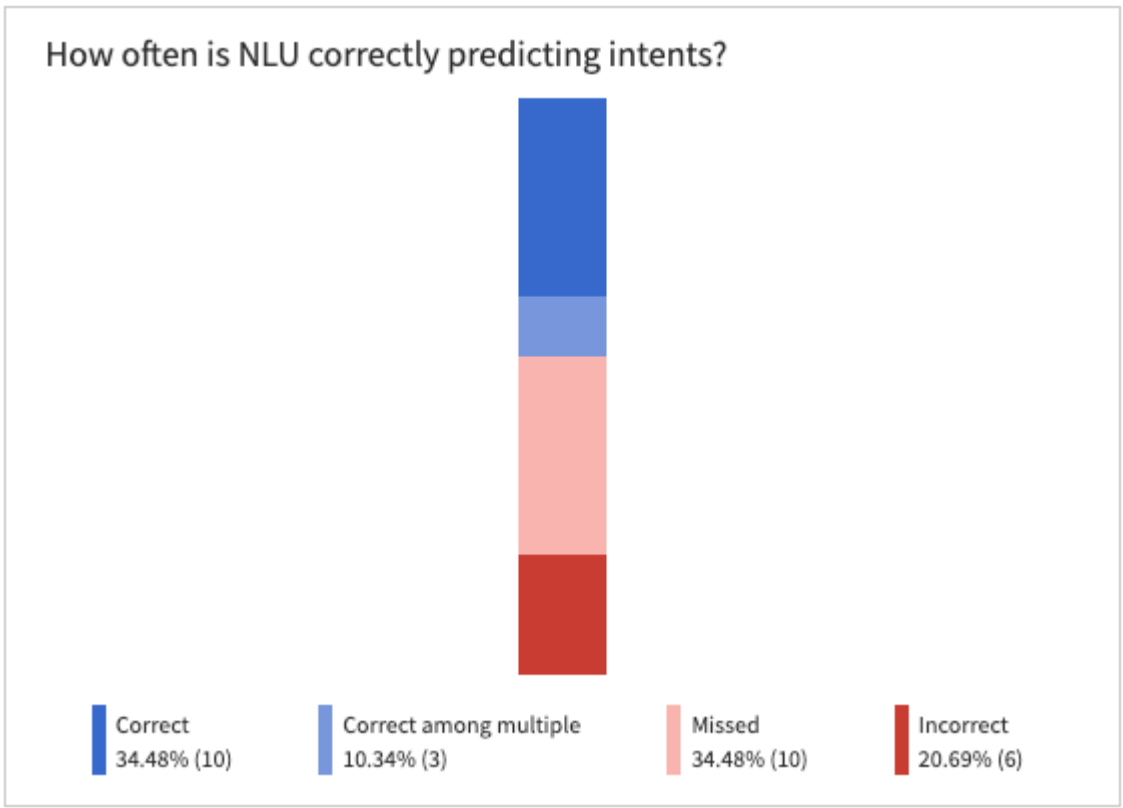
Wenn Sie frühere Testläufe haben, können Sie diese anzeigen, indem Sie aus auswählen **Datum der Testausführung** Liste.



Um einen Drilldown in die Testergebnistabelle durchzuführen, wählen Sie aus **Detaillierte Ergebnisse** Registerkarte. Jede Testäußerung ist in aufgeführt **Detaillierte Ergebnisse** , Mit seiner Vorhersage.

Verstehen der Testergebnisse

Die Testergebnisse zeigen, wie Ihr Modell auf die Äußerungen im Testsatz reagiert hat.



Das Balkendiagramm zeigt die Vorhersageprozentsätze für richtig, richtig zwischen mehreren, verfehlt und falsch:

Prozentsatz	Beschreibung
Richtig	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell die Absicht richtig vorhergesagt hat. Wenn das Modell keine Absicht für Äußerungen vorhersagt, die als markiert sind Nicht relevant , Dieses Ergebnis wird als richtig gezählt.
Richtig unter mehreren	Für Äußerungen, für die mehr als eine Absicht vorhergesagt wurde. Der Prozentsatz der Äußerungen, für die das Modell die Absicht oder Absichten richtig vorhergesagt hat, aber auch vorhergesagte Absichten, die nicht zur Äußerung gehörten.

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

Prozentsatz	Beschreibung
Verfehlt	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell keine Absicht vorhergesagt hat, obwohl eine erwartete Absicht bestand.
Falsch	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell eine nicht richtige Absicht vorhergesagt hat.

Tests können sich auf den Konfidenzschwellenwert des Modells auswirken. Der Konfidenzschwellenwert bestimmt, wie zuversichtlich ein Modell sein muss, um eine Absicht für eine Äußerung vorherzusagen. Weitere Informationen zu Konfidenzschwellenwerten finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Informationen zu Äußerungen, für die keine Absicht vorhergesagt werden darf, finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Modell veröffentlichen.

Die **Veröffentlichen Sie das Modell** Mit der Schaltfläche wird die aktuelle Version des Modells für andere Anwendungen wie verfügbar gemacht Virtual Agent.

Hinweis:
Wenn das Modell nicht trainiert wurde, wird **Veröffentlichen Sie das Modell** Schaltfläche ist nicht verfügbar. Kehren Sie zu zurück **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase zum Trainieren des Modells vor der Veröffentlichung.

Weitere Informationen zum Veröffentlichen Ihres Modells finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihren NLU Modell.

Batch-Tests für mehrfache Modelle

In **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Phase testen Sie Ihr Modell anhand des Standardtestsatzes. Mit Batch-Tests für mehrere Modelle können Sie mit anderen Testsätzen testen, mehrere Modelle gleichzeitig testen und Ihre Testergebnisse anzeigen. Um Batch-Tests für mehrere Modelle zu verwenden, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**an.

Weitere Informationen finden Sie unter Batch-Tests für mehrfache Modelle.

Weitere Informationen zu Testsätzen finden Sie unter:

- Testsatz erstellen
- Erstellung und Verwaltung von Testsätzen

Informationen zum Testprozess finden Sie unter Ihr Modell testen.

Ihr Modell testen

Testen Sie Ihren Natural Language Understanding(NLU)-Modell anhand seines Standardtestsatzes. Durch Tests können Sie bestimmen, wie Ihr Modell mit dem aktuellen Inhalt abschneidet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Plugin „NLU-Modellgenerator – Core“, das Plugin „NLU-Modellgenerator“, NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte Funktionen“ und Predictive Intelligence Plugins sind alle installiert und aktiviert.
- Haben Sie ein trainiertes Modell für Virtual Agent Oder KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.
- Haben Sie einen Testsatz zum Testen von Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie einen Test Ihres Modells mithilfe des Standardtestsatzes aus, der Testäußerungen und die erwarteten Absichten enthält.

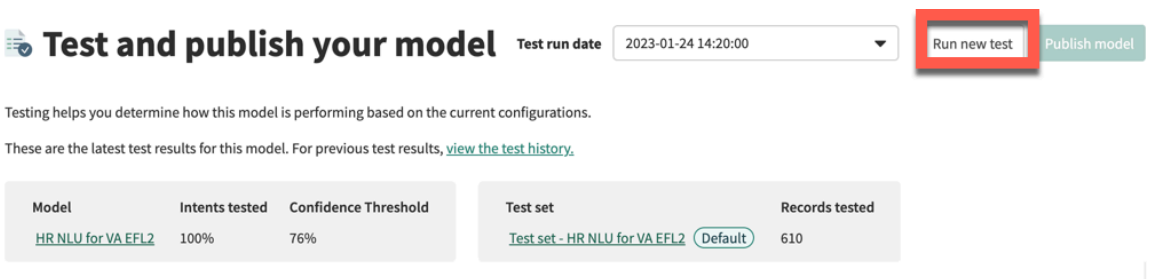
- Wenn eine erwartete Absicht in Ihrem Testsatz keiner Absicht im Modell entspricht, werden die Äußerungen mit diesen Absichten nicht zum Testen verwendet. Sie sind nicht in den Testergebnissen enthalten.
- Die Mid-Konversationsantworten von Dialoghandlungen können in nicht getestet oder getestet werden NLU-Workbench.
- Wenn das Modell keine Vorhersage für Äußerungen zurückgibt, die als markiert sind Nicht relevant , Als wird dieses Ergebnis gezählt **Richtig** .
- Wenn Ihr Testsatz nicht mindestens 60 % der Absichten im Modell abdeckt, empfiehlt das System keinen Konfidenzschwellenwert. Sie können den Test jedoch trotzdem ausführen.

In diesem Beispielszenario haben Sie Ihr Modell trainiert und möchten die Leistung bewerten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, das Sie testen möchten.
3. In der Modellübersicht **Modelldetails** Registerkarte suchen Sie die Karte für **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Phase, klicken Sie dann auf **Zeigen Sie die Phase an** .
4. Wählen Sie Aus **Führen Sie einen neuen Test aus** .

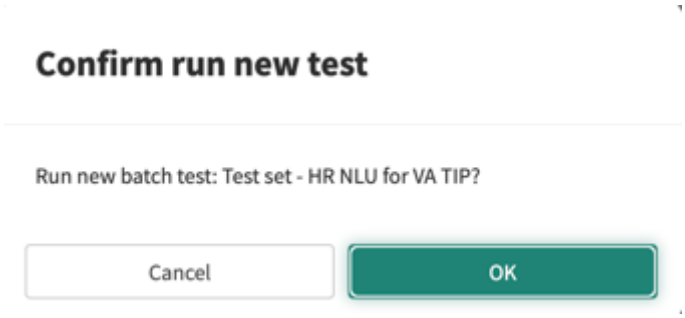
   Hinweis:
   Andere Phasen sind während eines Tests nicht verfügbar.



5. Die **Bestätigen Sie die Ausführung des neuen Tests** Dialogfeld wird geöffnet, wählen Sie aus **OK** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Test beginnt und **Test wird ausgeführt...** Seite wird geladen.

Ergebnisse

Wenn der Test abgeschlossen ist, wird **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Seite wird neu geladen. Die **Datum der Testausführung** Feld gibt Datum und Uhrzeit dieses Tests an.

Die **Übersicht** Auf der Registerkarte wird ein Diagramm der Testergebnisse angezeigt. Außerdem wird eine Liste der fünf häufigsten falschen Absichten und der fünf fehlgeschlagenen Absichten angezeigt.

Die **Detaillierte Ergebnisse** Auf der Registerkarte werden alle Testäußerungen und ihre Vorhersageergebnisse aufgelistet.

Sie können vorherige Testergebnisse anzeigen, indem Sie auf klicken **Zeigen Sie den Testverlauf an** Ein **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** , Oder indem Sie zu navigieren **Batch-Tests** > **Testergebnisse**an.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Ergebnisse, um den Inhalt Ihres Modells zu bearbeiten und zu verbessern. Wenn Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr Modell, um es für verbrauchende Anwendungen wie verfügbar zu machen Virtual Agent.

Veröffentlichen Sie Ihren NLU Modell

Veröffentlichen Sie Ihren Natural Language Understanding(NLU)-Modell, um es zu aktivieren und für die Verwendung in anderen Anwendungen verfügbar zu machen, die verwenden NLU.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass – NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU-Workbench Plugin, und Predictive Intelligence Plugins sind alle installiert und aktiviert.
- Lassen Sie sich von trainieren und testen NLU Modell.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für dieses Verfahren haben Sie bereits trainiert, getestet und verfeinert NLU Modell und sind mit den Ergebnissen zufrieden.

Wenn Ihr Modell bereits veröffentlicht wurde, können Sie es erneut veröffentlichen. Sie müssen das Modell jedoch vor der erneuten Veröffentlichung erneut trainieren.

Prozedur

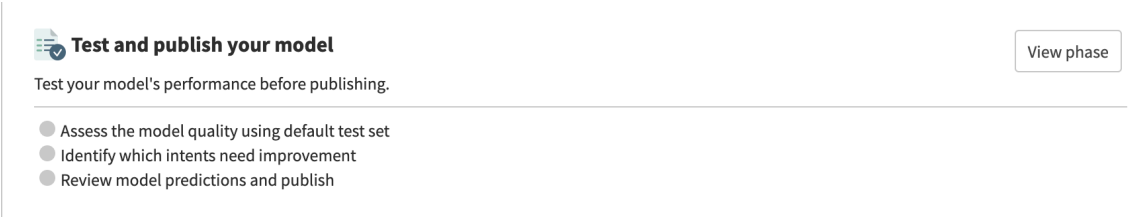
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.

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.

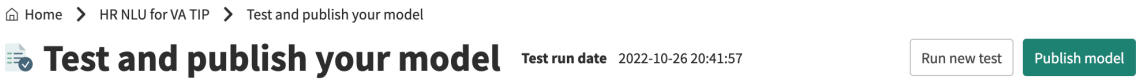
3. Suchen Sie auf der Modellübersichtsseite nach **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** , Und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie die Phase an** .

   Hinweis:
   Wenn das Modell noch nicht erstellt oder trainiert wurde, wird **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Phase ist nicht verfügbar.



4. Auf der **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Bildschirm auswählen **Führen Sie einen neuen Test aus** Dient zur Bewertung des Modells anhand des Standardtestsatzes.
   Tests können übersprungen werden, die Modellleistung ist jedoch möglicherweise nicht optimal. Wenn Tests übersprungen werden, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie ohne Tests fortfahren möchten. Weitere Informationen zum Testen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

5. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen Sie das Modell** .



   Hinweis:
   Wenn das Modell noch nicht getestet wurde, wird **Veröffentlichen Sie das Modell** Schaltfläche ist weiß. Wenn das Modell bereits getestet wurde, ist die Schaltfläche grün. Wenn das letzte trainierte Modell bereits veröffentlicht wurde, wird **Veröffentlichen Sie das Modell** Schaltfläche ist nicht verfügbar. Zurück zu **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Um erneut zu trainieren.

Ergebnis: Die neueste Version von NLU Modell ist veröffentlicht. Das Modell ist aktiv und kann in anderen verwendet werden ServiceNow Anwendungen, z. B. Virtual Agent. Mit der Veröffentlichung werden auch alle älteren Versionen des Modells ersetzt, die derzeit von anderen Anwendungen verwendet werden.

Entwürfe und veröffentlichte Versionen von NLU-Modellen vergleichen

Vergleichen Sie einen trainierten Entwurf Natural Language Understanding(NLU)-Modell in die zuletzt veröffentlichte Version. Testen und überprüfen Sie die Änderungen, um sicherzustellen, dass Ihr Entwurfsmodell eine höhere Leistung aufweist.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte Funktionen“ und Plugin „Predictive Intelligence“ werden installiert und aktiviert.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielszenario trainieren Sie und versuchen es mit einem veröffentlichten NLU Modell in NLU-Workbench Iterativ mit dem Ziel, die Vorhersagekonfidenzpunktzahlen zu verbessern.

Wenn Sie eine Äußerung gegen versuchen NLU Modell:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Modell trainiert und nie veröffentlicht wird, werden im Bereich Testmodell nur trainierte Modellergebnisse angezeigt.
- Wenn das Modell trainiert und veröffentlicht wird, werden im Bereich Testmodell nur veröffentlichte Modellergebnisse angezeigt.
- Wenn Sie Änderungen an einem veröffentlichten Modell vorgenommen und trainiert haben, werden im Bereich Testmodell sowohl die Ergebnisse des trainierten Modells als auch die Ergebnisse des veröffentlichten Modells zum Vergleich angezeigt.

In diesem Beispielverfahren haben Sie das Modell aus einem vorgefertigten schreibgeschützten HR-Modell geklont. Sie haben das Modell geklont, um eine eigene geschäftsspezifische Version der IT zu erstellen und gleichzeitig die vorhandenen Absichten aus dem vorgefertigten Modell zu nutzen.

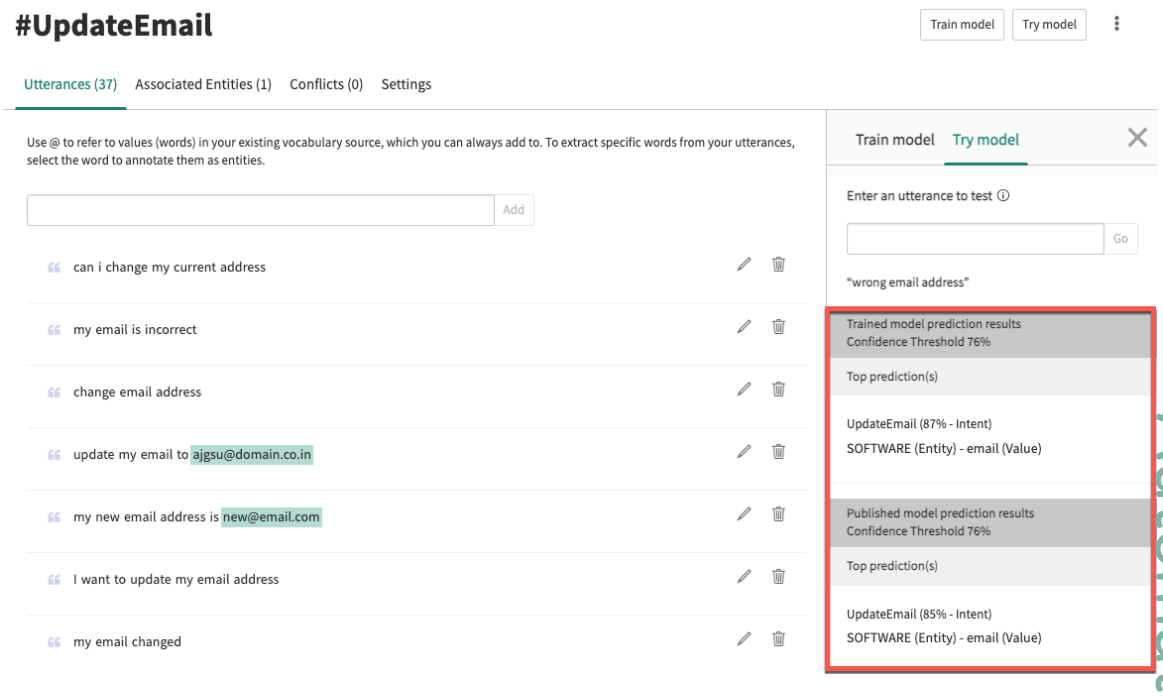
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres veröffentlichten Modells aus.
3. Suchen Sie auf der Übersichtsseite des Modells nach **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Karte und klicken Sie auf ITS **Zeigen Sie die Phase an** .
4. Nehmen Sie eine Änderung an den Absichten, Äußerungen, Entitäten oder Vokabular vor.
   In diesem Beispielszenario fügen Sie dem einige weitere Trainingsäußerungen hinzu *#UpdateE-Mail* Absicht.
5. Trainieren und testen Sie das geänderte Modell, damit Sie seine Vorhersagepunktzahlen im Vergleich zu den Punktzahlen der veröffentlichten Version sehen können.
   a. Auf der **Modell trainieren** Klicken Sie auf die Registerkarte **Trainieren** Schaltfläche.
   b. Wenn das Training abgeschlossen ist, wird das System angezeigt *Das Modell wurde erfolgreich trainiert* .
   c. In **Modell testen** Registerkarte, geben Sie diese Äußerung ein: `Falsche E-Mail-Adresse` .
   d. Klicken Sie auf **Start**.

   Im Bereich werden Vorhersageergebnisse sowohl für das veröffentlichte Modell als auch für das trainierte Modell angezeigt. Vergleichen Sie die Ergebnisse der beiden Versionen des Modells vor und nach Ihren Änderungen. In diesem Beispiel wurde die Konfidenzpunktzahl um einen kleinen Spielraum erhöht. Durch wesentliche Änderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Modellinhalt können sich die Konfidenzpunktzahl oder sogar die Absichtsvorhersagen ändern.



Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Informationen im Testbereich, um zu sehen, ob die von Ihnen vorgenommenen Änderungen die Leistung des Modells verbessern. Sobald Sie mit Ihren Änderungen zufrieden sind, testen Sie Ihr Modell vor der Veröffentlichung. Veröffentlichen Sie dann Ihr Modell, um die aktuell veröffentlichte Version zu ersetzen.

Erkennung von Irrelevanz in NLU

Beibehalten Virtual Agent Chats mit Fokus auf Irrelevanz-Erkennung. Verwenden Sie die Erkennungsfunktion für Irrelevanz, um Ihren zu trainieren NLU Modell, um Vorhersagen für Äußerungen zu vermeiden, die nicht relevant sind.

Zusammenfassungsinformationen

Die Erkennungsfunktion für Irrelevanz verbessert die Genauigkeit der Vorhersage von NLU Modelle, indem sie trainiert werden, bestimmte Äußerungen zu ignorieren. Diese Äußerungen Ihrer Anwender gelten möglicherweise nicht für eine Absicht, daher sollten Sie keine Vorhersage erhalten.

Um sicherzustellen, dass Modelle keine Absicht vorhersagen, wenn sie nicht sollen, können Sie Äußerungen als markieren Nicht relevant . Diese markierten Äußerungen sind im Rahmen des Modelltrainings enthalten. Wenn das veröffentlichte Modell auf ähnliche Äußerungen Ihrer Anwender stößt, wird keine Absicht erfüllt oder vorhergesagt.

In der Tabelle zur Erkennung von Irrelevanz können Sie als markierte Äußerungen verwalten Nicht relevant .

Rollen, Nutzung und Navigation

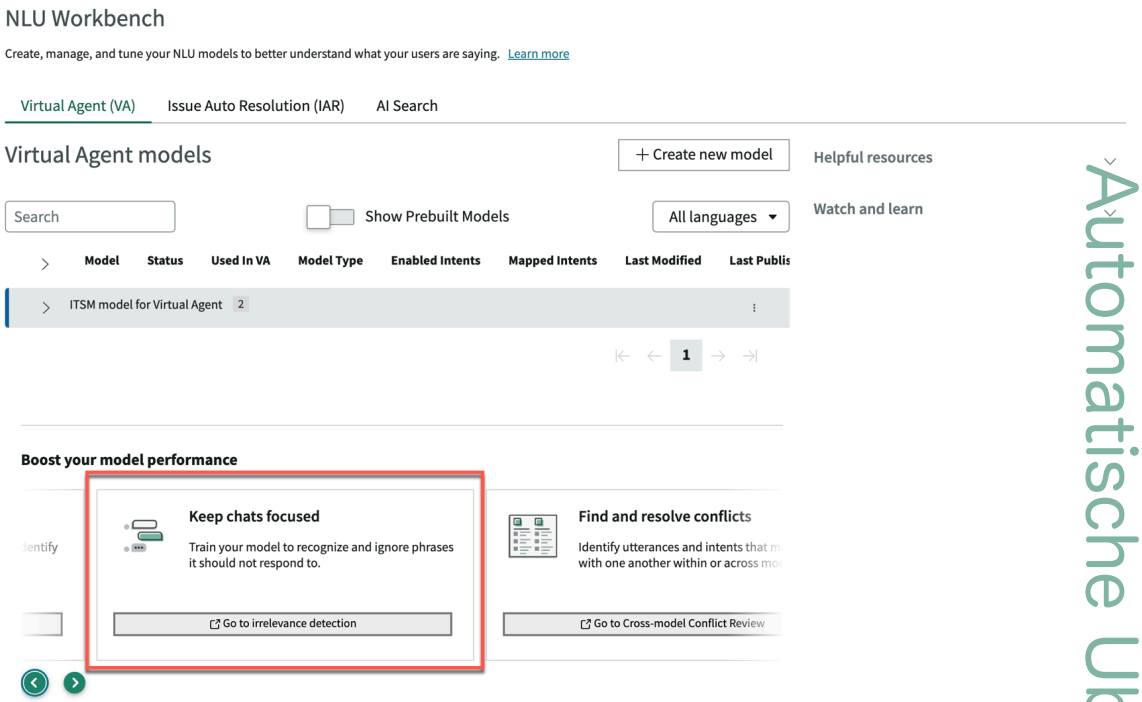
Verwenden Sie *nlu_admin* Oder *Administrator* Rolle für den Zugriff auf die Irrelevanz-Erkennung. Die *nlu_Editor* Die Rolle kann auch auf die Irrelevanzerkennung zugreifen, muss jedoch einem Modell zugewiesen werden, um den Inhalt dieses Modells zu bearbeiten.

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.

Die Erkennung von Irrelevanz ist für verfügbar Virtual Agent Nur Modelle.

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet.
2. Scrollen Sie in der Liste von nach unten Virtual Agent-Modelle für **Steigern Sie die Leistung Ihres Modells** Abschnitt.
3. Scrollen Sie horizontal, um die Karte zu finden **Chats fokussiert halten** , Und wählen Sie die entsprechende Schaltfläche aus **Wechseln Sie zur Erkennung von Irrelevanz**.



Hinweis:
Die Instanz-URL für diese Funktion ist <instance-name>.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances.

Hinzufügen von Äußerungen zur Erkennung von Irrelevanz

Es gibt mehrere Methoden zum Hinzufügen von Äußerungen zu **Erkennung von Irrelevanz** :

- Die Virtual Agent Chatprotokoll: In der Experten-Feedbackschleife in NLU-Workbench, Wenn Sie eine Äußerung überprüfen, die von erfasst wurde Virtual Agent Chat-Protokoll, können Sie es markieren Nicht relevant . Das System fragt, ob es für ein bestimmtes Modell oder für alle Modelle irrelevant sein soll. Nach dem Hinzufügen werden diese Äußerungen möglicherweise als angezeigt **NO_INTENT** In Experten-Feedbackschleife.

  Weitere Informationen zur Experten-Feedbackschleife in finden Sie NLU, Siehe NLU Experten-Feedback-Schleife.

  Diese Äußerungen haben eine Quelle von **VA-Chatprotokolle** In der Erkennungstabelle für Irrelevanz.

- Manuelle Eingabe: Geben Sie bei der Erkennung von Irrelevanz Ihre Äußerung in ein **Geben Sie hier Äußerungen ein** Feld, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** . Das System fragt, ob es für ein bestimmtes Modell oder für alle Modelle irrelevant sein 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.

Diese Äußerungen haben eine Quelle von **Manuell** In der Erkennungstabelle für Irrelevanz.

- Importieren: Wenn Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) zum Importieren von Trainingsäußerungen und deren Absichten verwenden, können Sie irrelevante Äußerungen angeben, indem Sie die Spalte Absicht leer lassen. Diese Äußerungen können als angezeigt werden **NO_INTENT** In Bereichen wie Experten-Feedbackschleife und Konfliktüberprüfung.

  Weitere Informationen zum Importieren von Äußerungen und Absichten finden Sie unter Erstellen Sie einen NLU Modell aus einer CSV-Datei.

  Diese Äußerungen haben eine Quelle von **Manuell** In der Erkennungstabelle für Irrelevanz.

Verhalten irrelevanter Äußerungen

Es gibt zwei Arten von irrelevanten Äußerungen: Solche, die einem bestimmten Modell zugeordnet sind, oder solche, die für ein Modell irrelevant sind. Einem Modell können maximal 200 irrelevante Äußerungen zugeordnet sein.

Im Folgenden finden Sie Details dazu, wie diese beiden Typen und die maximale Anzahl von 200 interagieren.

Wenn ein Modell zum Training übermittelt wird, werden höchstens 200 irrelevante Äußerungen damit übermittelt. Zuerst werden irrelevante Äußerungen übermittelt, die direkt diesem Modell zugeordnet sind. Dann werden Äußerungen übermittelt, die als für kein Modell relevant festgelegt sind. Die Summe dieser Typen überschreitet 200 nicht.

Wenn einem Modell 200 irrelevante Äußerungen zugeordnet sind und eine neue irrelevante Äußerung hinzugefügt wird, wird die älteste Äußerung des Modells verworfen. Die neue irrelevante Äußerung kann von beiden Typen sein (nicht relevant für das spezifische Modell oder nicht relevant für ein Modell).

Ein Modell darf nicht mehr irrelevante Äußerungen als normale Trainingsäußerungen haben.

Konfliktprüfung

Wenn eine Äußerung als irrelevant markiert ist und eine ähnliche Äußerung in einer Absicht vorhanden ist, macht das Modell keine Vorhersage für diese Äußerung. Mit anderen Worten: Irrelevante Äußerungen haben Vorrang vor Trainingsäußerungen.

Da irrelevante Äußerungen sich auf die Vorhersagen des Modells auswirken, werden sie als Konflikte angezeigt, wenn sie sich mit Trainingsäußerungen überschneiden.

Es gibt zwei Orte, an denen Konflikte mit irrelevanten Äußerungen hervorgehoben werden:

- Das Modul „modellübergreifende Konfliktüberprüfung“. Weitere Informationen zu diesem Modul finden Sie unter Konfliktanalyse für mehrfache Modelle.

  Hinweis:
  Das Modul „modellübergreifende Konfliktüberprüfung“ ist mit verfügbar NLU-Workbench–Anwendung „Erweiterte Funktionen“ von ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen.

- Die Registerkarte Konflikte einer Absicht. Weitere Informationen zu Konflikten in einer Absicht finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

Zur Überprüfung von Konflikten werden irrelevante Äußerungen so angezeigt, als ob sie in ihrer eigenen Absicht liegen, benannt **NO_INTENT** .

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

Beachten Sie, dass irrelevante Äußerungen auf der Konfliktseite nicht bearbeitet oder gelöscht werden können. Kopieren Sie die irrelevante Äußerung von der Konfliktseite auf die Erkennungsseite für Irrelevanz, um die Äußerung zu ändern oder zu löschen.

Weitere Informationen

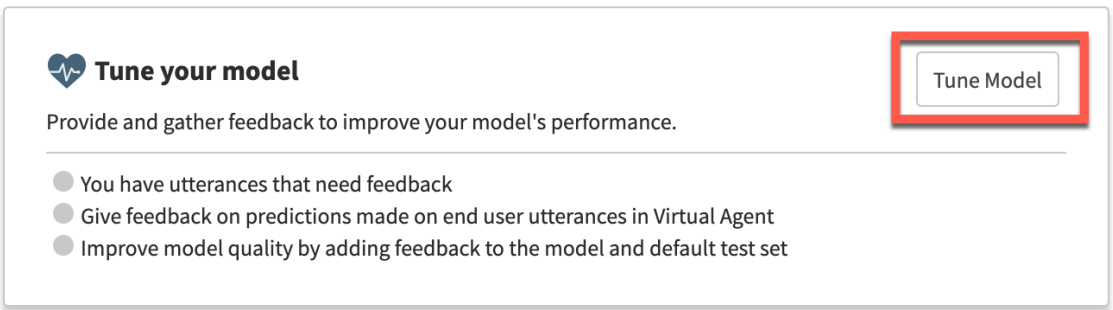
- Versuchen Sie in Testsätzen, etwa 10 % der Testäußerungen als irrelevant einzubeziehen. Dies hilft bei der Bewertung, wie Ihr Modell Äußerungen behandelt, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Wenn Sie Trainings- oder Testäußerungen aus einer CSV- oder XLSX-Datei (Excel Workbook) importieren, können Sie angeben, dass eine Äußerung irrelevant ist, indem Sie die Spalte Absicht leer lassen.
- Beim Testen von Modellen mit Testsätzen werden Ergebnisse berücksichtigt *Richtig* Wenn für eine irrelevante Äußerung keine Absicht vorhergesagt wird.
- Äußerungen, die als markiert wurden Nicht relevant Kann später neu zugewiesen werden. Wenn beispielsweise eine neue Absicht erstellt wird, können vorhandene irrelevante Äußerungen der neuen Absicht manuell zugewiesen werden. Sie werden dann Teil der normalen Trainingsäußerungen.

  Um eine Äußerung in der Erkennung von Irrelevanz neu zuzuweisen, erweitern Sie die Liste im **Absicht korrigiert** Spalte und wählen Sie die entsprechende Absicht aus. Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Feedback speichern** Schaltfläche nach der Neuzuweisung. Achten Sie auch darauf, das Modell erneut zu trainieren, um diese Updates in das Modell zu integrieren.

- Irrelevante Äußerungen sind nicht bestimmten Absichten innerhalb eines Modells zugeordnet. Sie sind entweder einem Modell zugeordnet oder als für kein Modell relevant markiert.
- Die Äußerungen, die als für kein Modell relevant markiert sind, werden als Teil der Trainingsdaten für jedes Modell übermittelt. Mit anderen Worten: Diese gelten für alle Modelle.
- Für die Integration ist ein Modelltraining erforderlich Nicht relevant Äußerungen. Das Training eines beliebigen Modells fügt allen Modellen neu markierte Äußerungen hinzu.
- Äußerungen können in der Erkennungstabelle für Irrelevanz gelöscht oder bearbeitet werden.
- Irrelevante Äußerungen müssen Inhalte haben, die sich von Äußerungen unterscheiden, die einer Absicht zugeordnet sind.

Ihr Modell optimieren

In der Übersicht Ihres Modells in NLU-Workbench, Öffnen Sie **Optimieren Sie Ihr Modell** Phase zur Überprüfung und Integration von Anwenderäußerungen aus der Experten-Feedbackschleife.



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

Zusammenfassungsnutzung

Die **Optimieren Sie Ihr Modell** Die Phase in der Übersicht Ihres Modells führt Sie zu NLU Funktion „Experten-Feedbackschleife“, die Daten von erfasst Virtual Agent Der Chat protokolliert und stellt ihn Ihnen für Feedback zur Verfügung.

Hinweis:
Die ServiceNow® Store Anwendung NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen müssen installiert sein, um sie anzuzeigen **Optimieren Sie Ihr Modell** . Die Virtual Agent Plugin ist ebenfalls erforderlich.

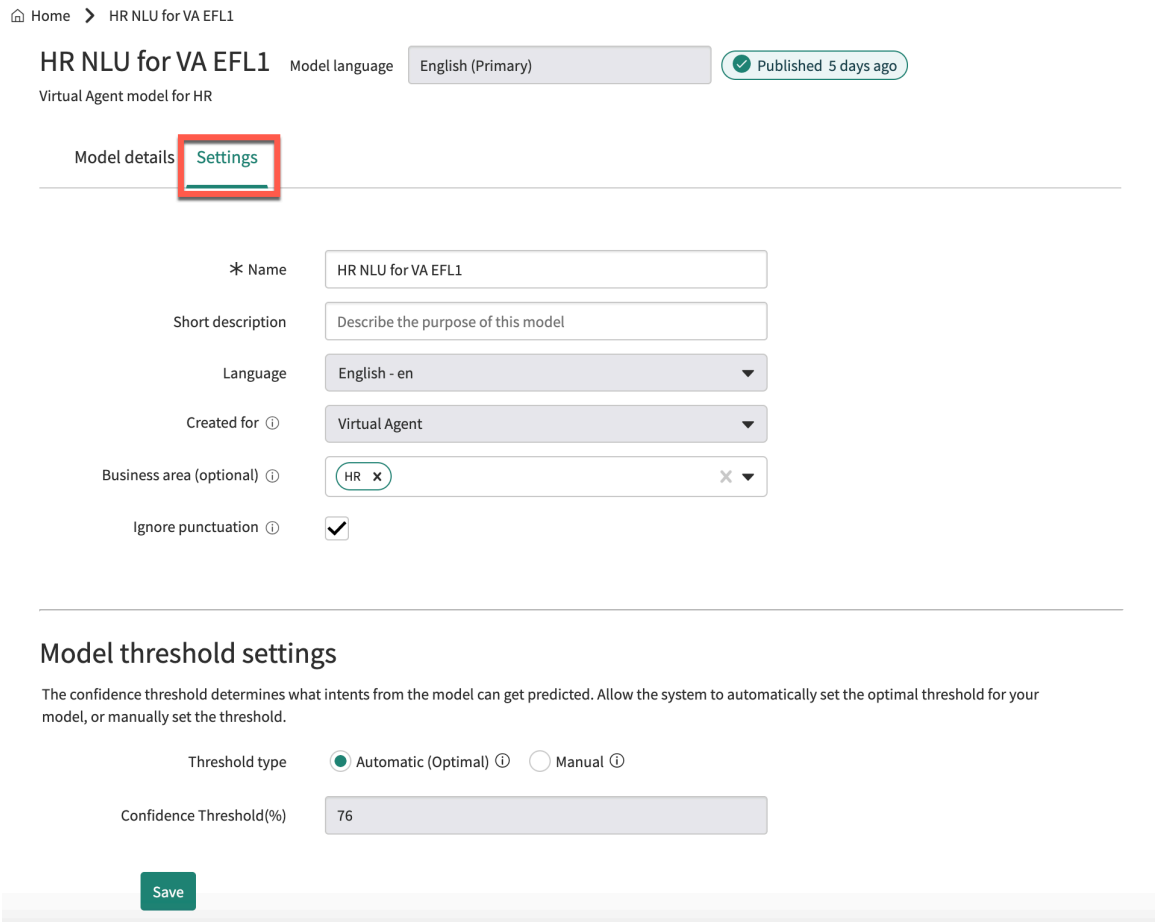
Wenn für die Experten-Feedbackschleife Feedback auf Ihre Überprüfung wartet, **Sie haben Äußerungen, die Feedback benötigen** Ist auf der Karte hervorgehoben.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedback-Schleife

NLU-Modelleinstellungen

Ändern Sie Ihren NLU Name, Beschreibung oder Konfidenzschwellenwert des Modells auf der **Einstellungen** Seite der Modellübersicht.

Greifen Sie auf die Einstellungen des Modells zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus. Wählen Sie in der Übersicht des Modells die aus **Modelleinstellungen**Registerkarte.



Modelleinstellungen

Im oberen Abschnitt der Modelleinstellungsseite können Sie den Namen, die Kurzbeschreibung und den Geschäftsbereich des Modells ändern. Sie können die Sprache,

Automatische Übersetzung

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

den Zweck oder den Umfang des Modells nicht ändern. Informationen zum Erstellen eines Modells mit einer anderen Sprache, einem anderen Zweck oder einem anderen Umfang finden Sie unter Modelle erstellen.

Standardmäßig ist **Interpunktion ignorieren** Kontrollkästchen ist aktiv. Durch das Ignorieren der Interpunktion wird die Abweichung zwischen vorhergesagten Absichten und Konfidenzpunktzahlen für Äußerungen mit geringfügig unterschiedlichen Interpunktionen verringert. Um beste Ergebnisse zu erzielen, lassen Sie das Kontrollkästchen aktiv.

Modellschwellenwerteinstellungen

Hier können Sie anpassen, wie der Konfidenzschwellenwert in Ihrem Modell funktioniert.

Ein Schwellenwert ist eine Konfidenzpunktzahl, die durch einen Prozentsatz dargestellt wird. Der Konfidenzschwellenwert eines Modells bestimmt, welche Absichten aus diesem Modell für eine bestimmte Äußerung vorhergesagt werden. Wenn der Modellschwellenwert beispielsweise 65 % beträgt, wird eine Absicht für eine Äußerung nur vorhergesagt, wenn die Absicht eine Konfidenzpunktzahl von mindestens 65 % aufweist. Das Festlegen eines zu niedrigen Schwellenwerts kann die falsch positiven Ergebnisse erhöhen, indem Absichten vorhergesagt werden, die für eine Äußerung nicht übereinstimmen sollten. Andererseits kann ein zu hoher Modellschwellenwert Absichten herausfiltern, die Sie vorhersagen möchten. Das Finden des idealen Schwellenwerts verbessert die Fähigkeit Ihres Modells, Absichten richtig vorherzusagen.

Es gibt zwei Arten von Modellschwellenwerteinstellungen:

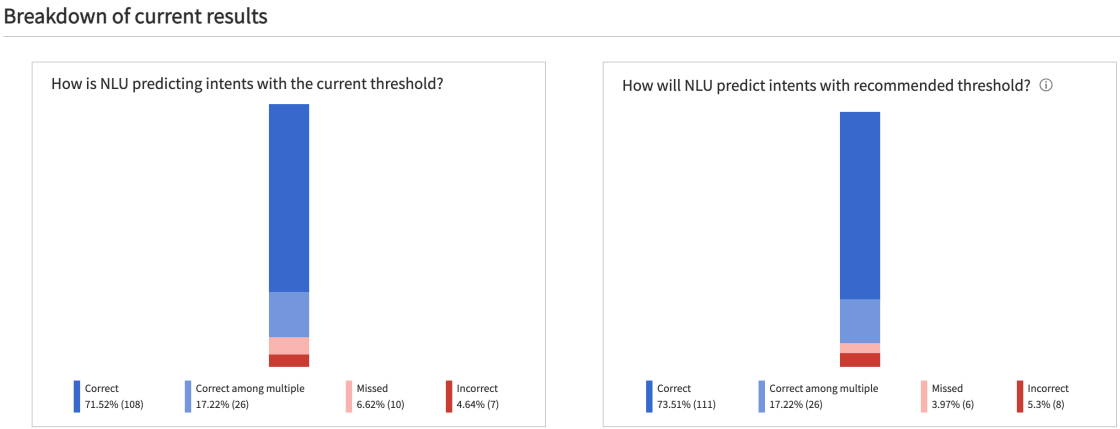
- **Automatisch** – Ermöglichen Sie dem System, den optimalen Konfidenzschwellenwert für Ihr Modell auszuwählen. Der Wert wird basierend auf Testergebnissen dynamisch aktualisiert. Dies geschieht in **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Phase, in der der Standardtestsatz Ihres Modells verwendet wird.
- **Manuell** – Sie können den Konfidenzschwellenwert manuell festlegen. Das System empfiehlt während des Tests möglicherweise auch einen besseren Schwellenwert für das Modell. Sie können Empfehlungen akzeptieren.

Vorgefertigte Modelle verfügen über einen abgestimmten Schwellenwert. Der Konfidenzschwellenwert für vorgefertigte Modelle wurde speziell für dieses Modell ausgewählt.

Die Testergebnisse umfassen ein *Modellschwellenwertempfehlung* Nur, wenn sie die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Der Testsatz hat eine Testabdeckungspunktzahl von mindestens 60 % mit mindestens 5 Testäußerungen pro Absicht. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Der Testsatz enthält mindestens 100 Äußerungen.
- Das Modell ist kein vorgefertigtes Modell.
- Der empfohlene Schwellenwert hätte bessere Ergebnisse als der aktuelle Schwellenwert.

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



Testergebnisse mit einem empfohlenen Schwellenwert enthalten eine zweite Grafik. Die zweite Grafik zeigt die Vorhersageprozentsätze mit den empfohlenen Schwellenwerten.

Das Anwenden der Schwellenwertempfehlung kann die Vorhersageprozentsätze Ihres Modells verbessern. Wählen Sie Aus **Wenden Sie Empfehlungen an** Zum Ändern des Schwellenwerts. Das System trainiert das Modell automatisch erneut, und die Testergebnisse zeigen die Vorhersageprozentsätze mit dem neuen Schwellenwert an.

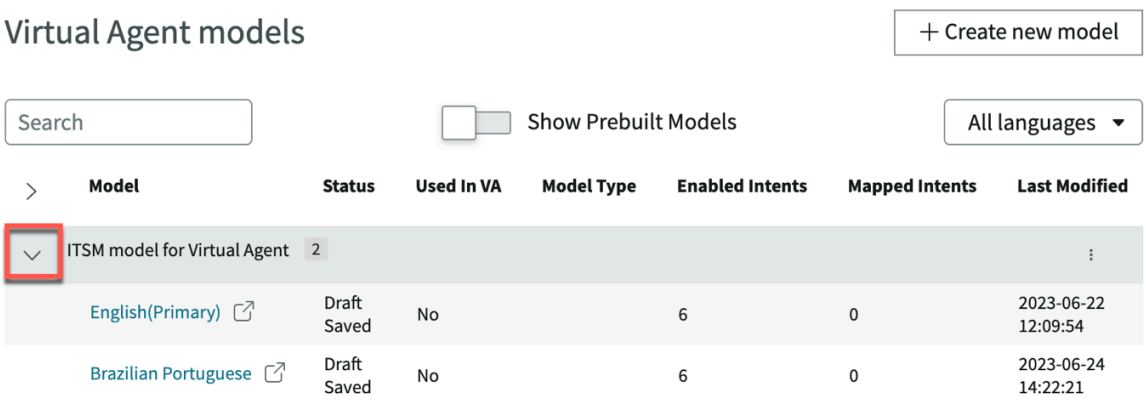
Verwaltung mehrsprachiger Modelle

Verwenden Sie mehrsprachig Natural Language Understanding(NLU) Modelle für das System, um Anwendereingaben in mehreren Sprachen zu verstehen. Die NLU-Workbench Hilft Ihnen, eine konsistente Struktur für Inhalte in verschiedenen Sprachen zu verwalten und zu pflegen, um eine einheitliche Experience zu bieten.

Primäre und sekundäre Sprachen

Eine primäre Sprache ist die Ausgangssprache, die Sie beim Erstellen eines Modells auswählen. Diese Modelle werden berücksichtigt *Primäre Modelle* . Primäre Modelle können dann in verschiedene Sprachen übersetzt werden. Diese übersetzten Modelle werden als bezeichnet *Sekundäre Modelle* . Die Sprachen, in die sie übersetzt werden, werden als sekundäre Sprachen bezeichnet.

Die NLU-Workbench Startseite zeigt primäre und sekundäre Sprachmodelle an, die unter dem Modellnamen geschachtelt sind. Wählen Sie den Pfeil links neben dem Modellnamen aus, um die Sprachgruppe 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.

Die mehrsprachige Modellverwaltung bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihren zu gruppieren, zu beaufsichtigen und zu aktualisieren NLU Modelle. Die Bezeichnung für die Modellsprache funktioniert wie folgt:

- Primäre Modelle haben eine Sprache, die Sie ihnen während der Modellerstellung zuweisen und als aufgeführt sind *Englisch (Primär).* Die Sprache des primären Modells ist die Ausgangssprache für die Übersetzungen, die später in den sekundären Modellen folgen.
- Sekundäre Modelle sind übersetzte Kopien des primären Modells. Jedes sekundäre Modell verwendet eine andere Sprache, z. B. brasilianisches Portugiesisch, Polnisch oder Finnisch.
- Jede unterstützte Sprache kann die primäre Sprache für ein primäres Modell oder die sekundäre Sprache für ein sekundäres Modell sein.
- Innerhalb einer Modellgruppe können Sie nicht zwei sekundäre Modelle haben, die dieselbe Sprache verwenden.

Weitere Informationen zu den in verfügbaren Sprachen NLU, Siehe NLU Sprachunterstützung.

Sprachgruppierung wird implementiert

Die Gruppierung von Sprachen ist optional, hilft jedoch bei der Organisation verschiedener Sprachversionen von Modellen. Es gibt zwei Methoden, um sicherzustellen, dass Modellsprachen gruppiert werden:

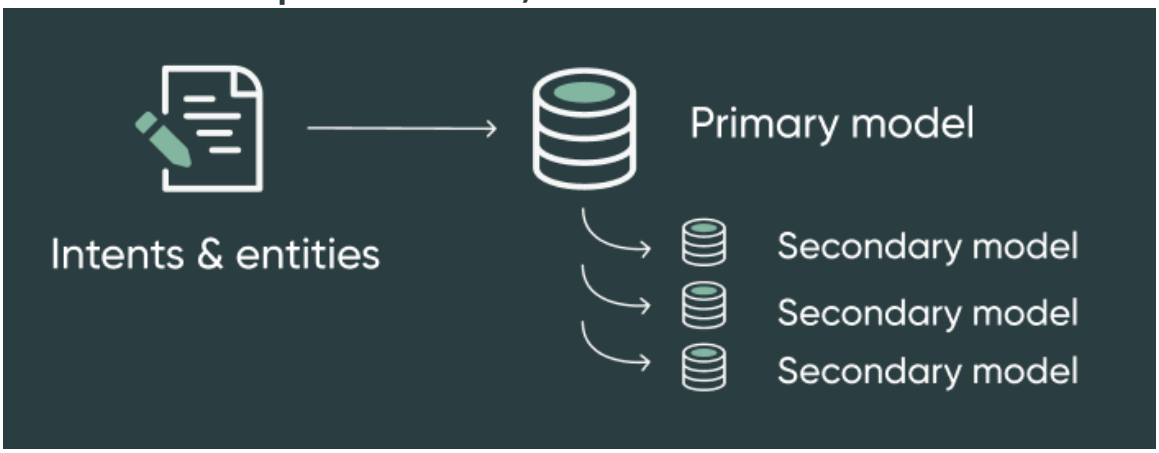
- Sie können einem primären Modell im Menü „weitere Optionen“ des Modells eine Sprache hinzufügen, wodurch automatisch ein sekundäres Sprachmodell mit Übersetzungsoptionen erstellt wird. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Übersetzen einer Sprache finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell.
- Sie können direkt auf die Seite zur Migration des Instanzmodells zugreifen, indem Sie besuchen `<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration` . Weitere Informationen zur Sprachgruppierung mit dieser Methode finden Sie unter Modellsprachgruppierung.

Primäre und sekundäre Modellinteraktionen

Um die Konsistenz innerhalb einer Modellgruppe sicherzustellen, sind die Namen von Absichten und Entitäten in allen sekundären Modellen mit dem Inhalt im primären Modell identisch. Neue Absichten können nur in einem primären Modell erstellt werden. Durch das Erstellen einer Absicht in einem primären Modell wird die Absicht allen sekundären Modellen innerhalb der Modellgruppe hinzugefügt, jedoch ohne Äußerungen. Neue Absichten sind standardmäßig deaktiviert. Neue Entitäten können auch in sekundären Modellen für Sprachen erstellt werden, die Entitäten unterstützen. Durch das Hinzufügen einer Entität in einem primären Modell wird sie für alle sekundären Modelle innerhalb der Modellgruppe erstellt, falls gültig.

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

Interaktion zwischen primären Modellen, sekundären Modellen und Inhalten



Wenn Sie einem primären Modell eine Absicht hinzufügen, wird die Absicht allen seinen sekundären Modellen hinzugefügt. Jede Absicht in einem sekundären Modell wird der entsprechenden Absicht im primären Modell zugeordnet. Die Zuordnung von Absichten stellt sicher, dass jede Anwendung, die diese Absichten verwendet, über die entsprechenden primären Absichten auf alle sekundären Absichten zugreifen kann.

Wenn Sie eine Absicht oder Entität in einem primären Modell löschen, werden die entsprechenden Absichten und Entitäten auch in den sekundären Modellen gelöscht. Daher müssen die sekundären Modelle immer dem Status des primären Modellinhalts folgen. Obwohl Sie Absichten in sekundären Modellen nicht löschen können, können Sie sie deaktivieren.

Weitere Informationen zu Absichtsinteraktionen finden Sie unter Importieren Sie den Inhalt des primären Modells in ein sekundäres Modell.

Sie können eine in einem sekundären Modell erstellte Entität nicht löschen, wenn es sich um eine Kopie einer entsprechenden Entität handelt, die im primären Modell erstellt wurde. Sie können jedoch eine Entität in einem sekundären Modell hinzufügen oder löschen, wenn es keine entsprechende Entität im primären Modell hat.

Jedes Mal, wenn Sie ein Modell übersetzen oder Absichten und Entitäten zu sekundären Modellen hinzufügen, muss das Modell überprüft werden. Sekundäre Modelle mit markiert **Muss überprüft werden** Muss vor der Veröffentlichung manuell überprüft werden.

Sekundäre Modelle anzeigen, die überprüft werden müssen

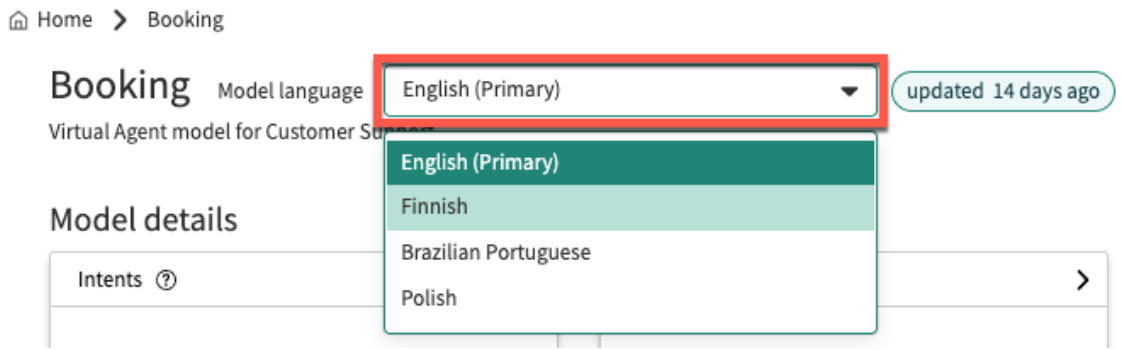
Wenn jede Absicht in einem sekundären Modell deaktiviert ist, wird die deaktiviert **Trainieren** Und **Versuchen Sie Es** Schaltflächen sind auch im Modell deaktiviert. Auch wenn im Modell nur eine Absicht aktiviert ist, können Sie das Modell trainieren und testen. Stellen Sie sicher, dass einige Absichten in Ihren sekundären Modellen aktiviert sind, um sie zu übersetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Beim Training und Testen können Vorhersagepunktzahlen für ähnliche Äußerungen in primären und sekundären Modellen unterschiedlich sein. Der Kontext unterscheidet sich zwischen Sprachen aufgrund inhärenter struktureller Variationen.

Wenn Sie sich ein Modell ansehen, können Sie zwischen Sprachen in der Modellgruppe navigieren. Verwenden Sie auf einer Modelldetailseite die **Modellsprache** Dropdown-Liste, um zu anderen Modellen zu navigieren.

Liste der Modellsprachen wird angezeigt



Gruppierte Modelle und Modellgruppen werden dupliziert

Mit der Rolle „nlu_admin“ können Sie primäre Modelle, sekundäre Modelle und ganze Modellgruppen duplizieren. Sie können nur das primäre Modell oder eine Reihe sekundärer Modelle aus der Modellgruppe duplizieren.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Systemverhalten, die beim Duplizieren dieser Modelle auftreten können.

- Wenn Sie ein sekundäres Modell in einer Modellgruppe duplizieren, wird die duplizierte Version zu einem separaten primären Modell, das sich außerhalb dieser Modellgruppe befindet.
- Alle Absichten sind dupliziert. Die duplizierte Absicht behält dasselbe bei **Aktiviert** Status als ursprüngliche Absicht.
- Beim Duplizieren eines primären Modells können Sie einen Satz sekundärer Modelle oder alle sekundären Modelle zusammen duplizieren. Mit dieser Aktion wird eine Modellgruppe erstellt, die aus duplizierten Versionen besteht, wobei die jeweiligen Originalmodelle als Quellmodelle markiert sind.
- Beim Duplizieren einer Modellgruppe können Sie ein vorhandenes sekundäres Modell als primäres Modell für die duplizierte Gruppe auswählen.
- Wenn Sie beim Duplizieren der Gruppe ein sekundäres Modell in einer vorhandenen Modellgruppe als neues primäres Modell auswählen, werden alle deaktivierten Entitäten für die duplizierte Version des sekundären Modells aktiviert. Das sekundäre Modell wird zum primären Modell in der neuen duplizierten Modellgruppe.
- Wenn Sie ein primäres Modell ohne sekundäres Modell duplizieren, wird die duplizierte Version zu einem separaten primären Modell.

Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie ein NLU-Modell.

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

Modellsprachgruppierung

Die Sprachgruppierung erleichtert die Verwaltung Ihrer mehrsprachigen Sprache Natural Language Understanding(NLU)-Modelle. Sie können vorhandene Sprachgruppen überprüfen und neue Sprachgruppen festlegen.

Sprachgruppierung

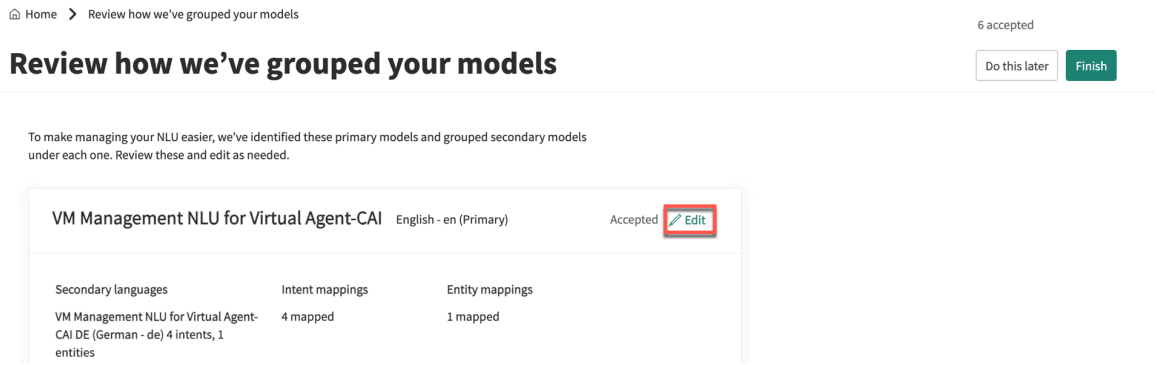
Durch die Sprachgruppierung wird Ihr organisiert NLU Modelliert in primäre und sekundäre Modelle und gibt die primäre Sprache und das primäre Modell für die Gruppe an.

Wenn Sie einem Modell eine neue Sprache hinzugefügt haben, wird automatisch eine Sprachgruppe erstellt, sodass Sie möglicherweise bereits Sprachgruppen haben. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Übersetzen eines neuen Sprachmodells finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell.

Um aktuelle Sprachgruppen anzuzeigen und mögliche neue Sprachgruppen zu überprüfen, navigieren Sie zu:

`<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration` .

Die Seite mit dem Titel **Überprüfen Sie, wie wir Ihre Modelle gruppiert haben**Wird geöffnet.



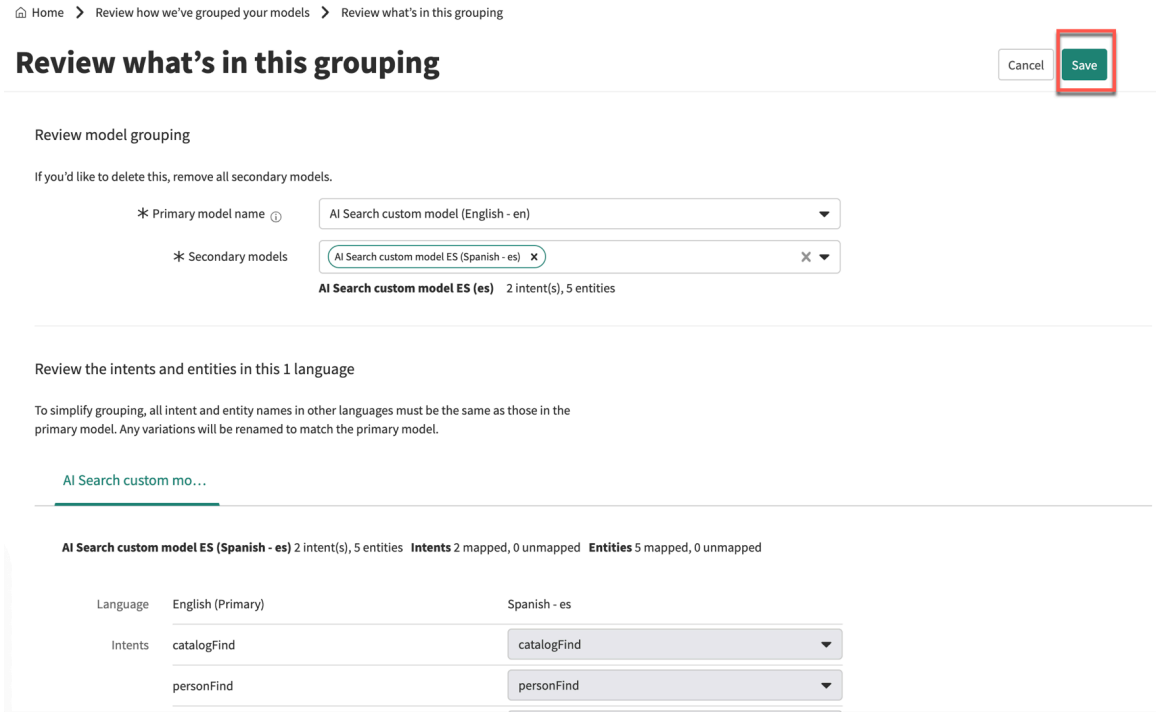
Ihre gruppierten Modelle werden überprüft

Es gibt zwei Dinge, die Sie auf dem tun können **Überprüfen Sie, wie wir Ihr Modell gruppiert haben** Bildschirm bei Verwendung der Rolle „nlu_admin“.

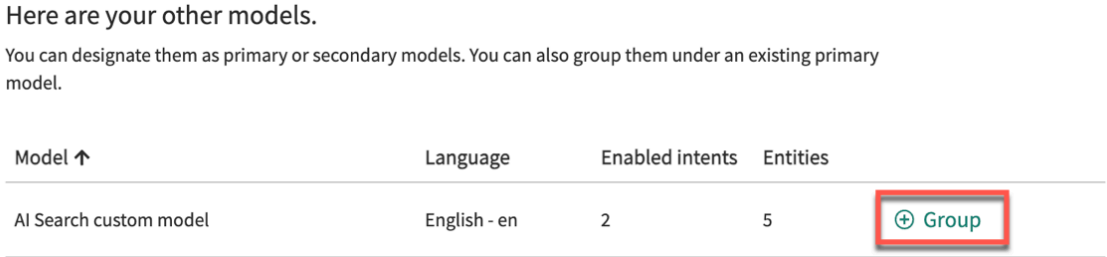
- Sie können aktuelle Modellsprachgruppen im oberen Abschnitt überprüfen und bearbeiten. Für vorhandene Sprachgruppen alle Absichten- und Entitätszuordnungen von Virtual Agent(VA) werden angezeigt. Um VA-Zuordnungen zu aktualisieren oder eine der sekundären Sprachen zur primären Sprache in der Gruppe zu machen, wählen Sie aus **Bearbeiten** Schaltfläche. Die Seite mit dem Titel **Überprüfen Sie, was in dieser Gruppierung enthalten ist** Wird geöffnet. Wenn 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.

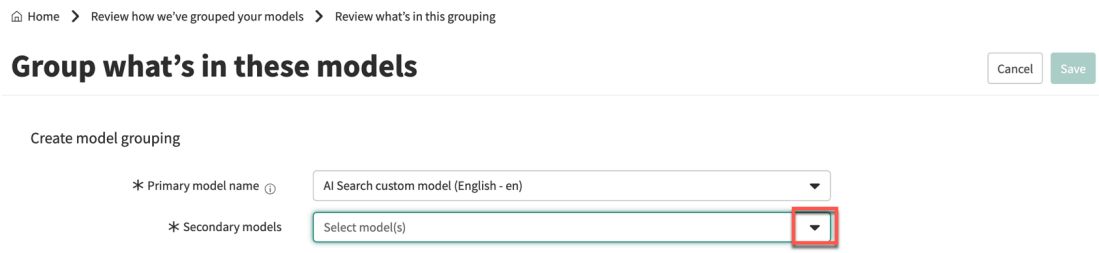
Ihre Änderungen abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Speichern**Schaltfläche.



- Sie können Modelle in manuell gruppieren **Hier sind Ihre anderen Modelle** Abschnitt des Bildschirms. Scrollen Sie bei Bedarf auf der Seite nach unten, um diesen Abschnitt anzuzeigen. Um eine Sprachgruppierung für ein Modell einzurichten, erweitern Sie es **Gruppe**Schaltfläche.



Die **Gruppe** Funktion öffnet die Seite mit dem Titel **Gruppieren Sie, was in diesen Modellen enthalten ist** . Sie können die Liste der möglichen sekundären Modelle erweitern und dann auswählen **Speichern** Schaltfläche. Alle neuen Gruppen werden im oberen Abschnitt von angezeigt **Überprüfen Sie, wie wir Ihre Modelle gruppiert haben**, Nachdem die Seite aktualisiert wurde.



Hinweis:
Die Zeit, die das System benötigt, um Ihre Modelle zu gruppieren, hängt von der Anzahl und Größe Ihrer Modelle 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.

Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell

Fügen Sie einer vorhandenen eine Sprache hinzu NLU Modell durch Übersetzung. Verwenden Sie eine von mehreren Übersetzungsoptionen, um ein sekundäres Modell in einer unterstützten Sprache hinzuzufügen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Lokalisierungs-Framework“ (com.glide.localization_framework.installer). Siehe Lokalisierungs-Framework .
- Erstellen Sie in Ihrem Zielanwendungsbereich ein primäres Sprachmodell, oder verwenden Sie ein vorhandenes primäres Modell.
- Mehrsprachigkeit ist für verfügbar Virtual Agent Und KI-Suche Modelle.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Hinweis:
Die Rolle „nlu_Editor“ kann keine Modellübersetzung initiieren, da der nlu_Editor nicht über die Berechtigung zum Erstellen eines neuen Modells verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen zu NLU Editor zu einem Modell.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Übersetzung eines Modells wird ein sekundäres Modell der von Ihnen ausgewählten Sprache im gleichen Anwendungsbereich wie das primäre Modell erstellt.

Das sekundäre Modell enthält denselben Inhalt wie das primäre. Die Absichten des sekundären Modells sind jedoch deaktiviert und müssen vor der Veröffentlichung des sekundären Modells überprüft werden.

Um ein primäres Modell zu übersetzen und ein sekundäres Modell zu erstellen, müssen Sie einen Übersetzungsmodus auswählen. Die Modi werden in der Anwenderoberfläche als einzelne Karten angezeigt, die Sie in Schritt 4 dieses Verfahrens verwenden. Aktivierte Karten werden von einem dünnen grünen Rahmen umgeben. Nur aktivierte Karten können als Übersetzungsmodus ausgewählt werden. Für *Verwenden Sie KI* Und *Verwenden Sie eine Drittpartei* Modi, Auswahl von **Hinzufügen** Schaltfläche auf einer aktivierten Karte startet die Übersetzung.

Die *Keine Übersetzung* Der Modus ist standardmäßig aktiv und für alle Sprachen verfügbar. Jedoch ist *Verwenden Sie KI* Und *Verwenden Sie eine Drittpartei* Modi werden nur aktiviert, wenn die Einstellungen des Lokalisierungs-Frameworks (LF) für die sekundäre Sprache vorhanden sind.

Hinweis:
Bevor Sie ein neues Modell in einer sekundären Sprache hinzufügen, müssen Sie sicherstellen, dass Lokalisierungs-Framework(LF) Einstellungen für die sekundäre Sprache sind abgeschlossen.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
KI verwenden	Übersetzen Sie mithilfe von Machine-Intelligence-Anbietern wie Google. Wenn Sie die Karte auswählen, wird ein übersetztes sekundäres Modell erstellt. Maschinelle Übersetzungen können falsch oder zu wörtlich sein. Überprüfen Sie daher den übersetzten Inhalt auf Richtigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

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

Übersetzungsmodus	Beschreibung
	Zum Aktivieren von *Verwenden Sie KI* Modus, Lokalisierungs-Framework Muss konfiguriert und aktiviert sein.
Drittanbieter verwenden	Fordern Sie die Übersetzung durch ein professionelles Übersetzungsteam an. Wenn Sie diesen Modus auswählen, wird eine LF-Aufgabe gemäß den LF-Sprachgruppeneinstellungen für die sekundäre Sprache erstellt. Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, wird das übersetzte Modell erstellt und kann überprüft werden. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Und Übersetzungsmodi .
Keine Übersetzung	Standard. Übersetzen Sie Ihre primäre Sprache manuell in eine sekundäre Sprache. Wenn Sie diesen Modus auswählen, wird ein sekundäres Entwurfsmodell mit den Absichtsnamen erstellt, die denen des primären Modells entsprechen. Diese Absichten sind standardmäßig deaktiviert, und Sie müssen Ihre Äußerungen manuell eingeben. Namen von Absichten und Namen von Entitäten, die aus dem primären Modell importiert wurden, können nicht bearbeitet werden. Namen der Entitäten, die Sie direkt im sekundären Modell erstellen, können bearbeitet werden. Dieser Modus ist auch hilfreich, wenn Sie zuerst das primäre Modell entwerfen und speichern und Ihre Äußerungen später übersetzen möchten.

Mehrsprachige Modelle werden in 17 Sprachen unterstützt.

Hinweis:
Einige dieser Sprachen unterstützen nur Absichten, keine Entitäten. Wenn die Sprache nur „Absicht“ ist, werden Ihre primären Modellentitäten nicht übersetzt oder kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

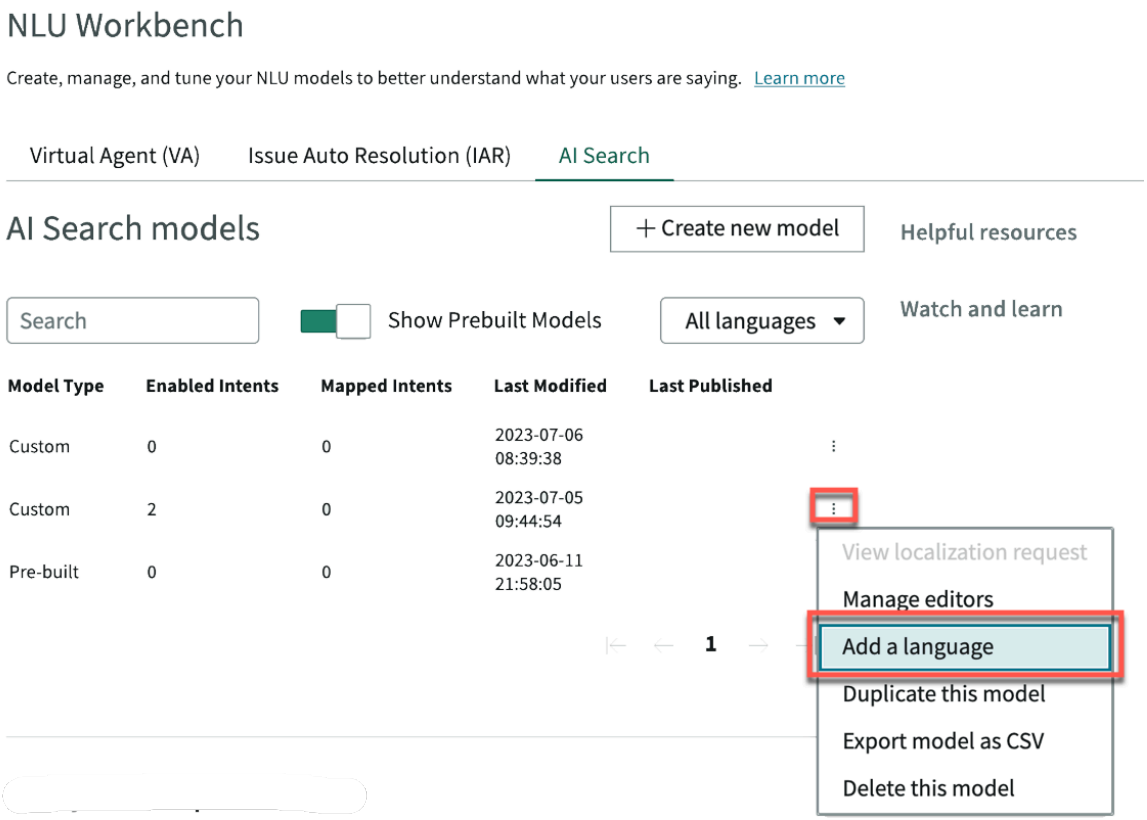
In diesem Beispielszenario verwendet Ihr primäres Modell die englische Sprache, und Sie fügen eine Version in der französischen Sprache hinzu, ohne Äußerungen zu übersetzen.

Prozedur

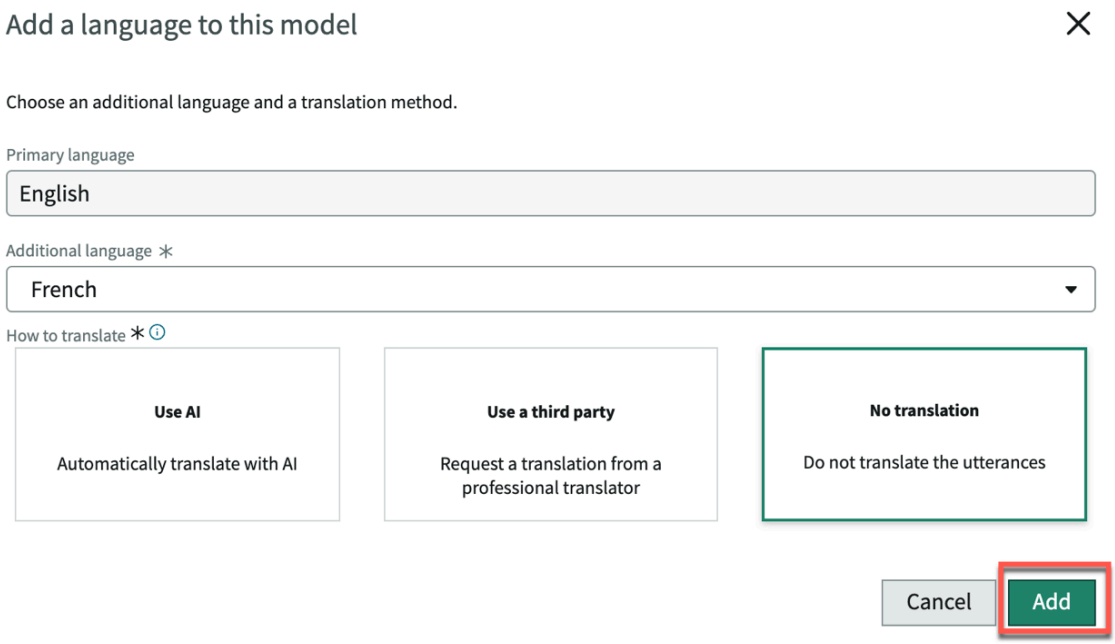
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie gegebenenfalls aus KI-Suche Registerkarte.
2. Identifizieren Sie ein primäres Modell, dem Sie eine sekundäre Sprache zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der Zeile des primären Modells das Menü weitere Optionen aus, und wählen Sie dann aus **Fügen Sie eine Sprache hinzu** .

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie nach rechts scrollen, um das Menü „weitere Optionen“ zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Fügen Sie diesem Modell eine Sprache hinzu** Wählen Sie die gewünschte Sprache für das sekundäre Modell und die Übersetzungsmethode aus.



5. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Schaltfläche.
   Das sekundäre Modell wird erstellt und **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** Phase des Ladevorgangs des sekundären Modells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Modell ohne Übersetzung aktivieren möchten, müssen Sie Trainingsäußerungen für jede Absicht manuell eingeben. Wenn Sie Software oder einen Drittpartei-Übersetzer verwenden, müssen Sie die Übersetzungen überprüfen, bevor Sie mit der Arbeit am Modell fortfahren können.

Die Eingabe von Trainingsäußerungen und die Überprüfung sekundärer Modelle kann an Anwender mit der Rolle „nlu_Editor“ delegiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen zu NLU Editor zu einem Modell und Lösen Sie Absichtsprobleme.

Aktivieren oder deaktivieren Sie eine sekundäre Modellabsicht

Aktivieren und deaktivieren Sie Absichten in Ihrem Natural Language Understanding(NLU)-Modelle, um sie aktiv oder inaktiv zu machen. Deaktivieren Sie Absichten, während Editoren oder Administratoren ihre Inhalte und Übersetzungen bearbeiten, überprüfen oder aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: nlu_admin oder nlu_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

NLU Administratoren und NLU Editoren können Absichten in sekundären Modellen aktivieren oder deaktivieren. Wenn eine Absicht deaktiviert ist, verwendet das Modell sie nicht für Vorhersagen. Es kann jedoch auch von niemandem darauf zugegriffen werden ServiceNow Anwendung, die das Modell verwendet, z. B. Virtual Agent oder Suche.

Der Status einer Absicht wird in dargestellt **Aktiviert** Spalte.

Absichtsliste

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

Das Aktivieren von Absichten funktioniert wie folgt:

- In primären Modellen erstellte Absichten sind standardmäßig aktiv.
- Absichten aus primären Modellen werden in ihren sekundären Modellen automatisch erstellt, aber nicht aktiviert (Import ausstehend).
- Durch das Deaktivieren einer Absicht im primären Modell wird die entsprechende Absicht in allen sekundären Modellen deaktiviert.
- Wenn eine Absicht im primären Modell deaktiviert ist, kann die Absicht in einem sekundären Modell nicht erneut aktiviert werden.
- Durch Aktivieren einer deaktivierten Absicht im primären Modell werden die entsprechenden Absichten in den sekundären Modellen nicht aktiviert.
- Das Deaktivieren von Absichten in sekundären Modellen hat keine Auswirkungen auf das primäre Modell oder andere sekundäre Modelle.
- Sekundäre Modellabsichten, die mit markiert sind *Muss überprüft werden* Sind standardmäßig deaktiviert.
- Wenn Sie eine primäre Modellabsicht deaktivieren, die einem zugeordnet ist Virtual Agent(VA) Thema wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt.
- Wenn Sie eine sekundäre Modellabsicht deaktivieren, die einem VA-Thema zugeordnet ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

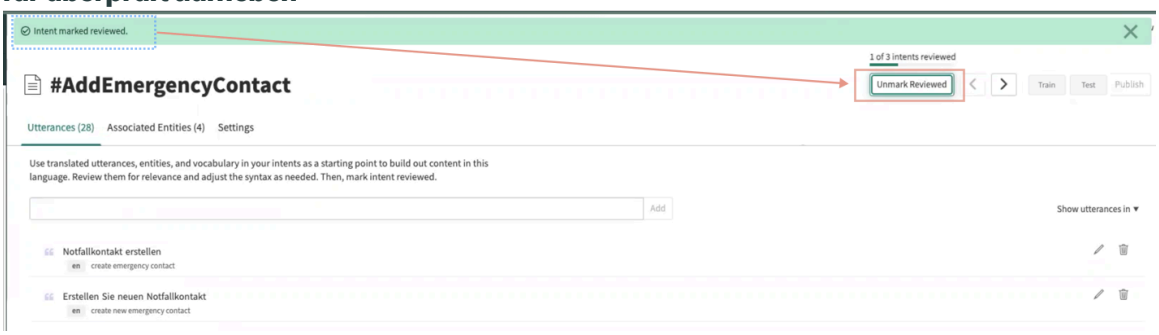
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- NLU-Administratoren können Absichten in jedem Modell aktivieren und deaktivieren.
- NLU-Editoren können Absichten nur für Modelle aktivieren und deaktivieren, denen sie zugewiesen sind.

Durch das Deaktivieren von Absichten haben Editoren Zeit, die Absichtsübersetzungen zu überprüfen und bei Bedarf zu aktualisieren. Wenn Sie mit dem Inhalt zufrieden sind, aktivieren Sie die Absicht, um ihn für andere zugänglich zu machen NLU Modelle und ServiceNow Anwendungen.

In diesem Überprüfungsbeispiel haben Sie eine Liste deaktivierter Absichten in *Muss überprüft werden* status. Das Ziel dieser Aufgabe besteht darin, den übersetzten Inhalt für ein sekundäres Modell zu überprüfen. Wenn Sie Ihre Überprüfung abgeschlossen haben oder wenn der Inhalt in Ordnung ist, klicken Sie auf *Als überprüft markieren* . Dadurch wird die Absicht in verschoben *Überprüft* status. Sie können auch rückgängig machen *Als überprüft markieren* status für eine Absicht durch Klicken auf **Markierung Für „Überprüft" Aufheben** Schaltfläche, aber nur, wenn Sie auf dem Bildschirm Absicht bleiben. Wenn Sie den Bildschirm vorzeitig verlassen, wird der **Markierung Für „Überprüft" Aufheben** Schaltfläche wird ausgeblendet, und Sie können sie nicht abrufen.

Wechseln Sie für eine Absicht zwischen den status „überprüft" und „Markierung für überprüft aufheben"

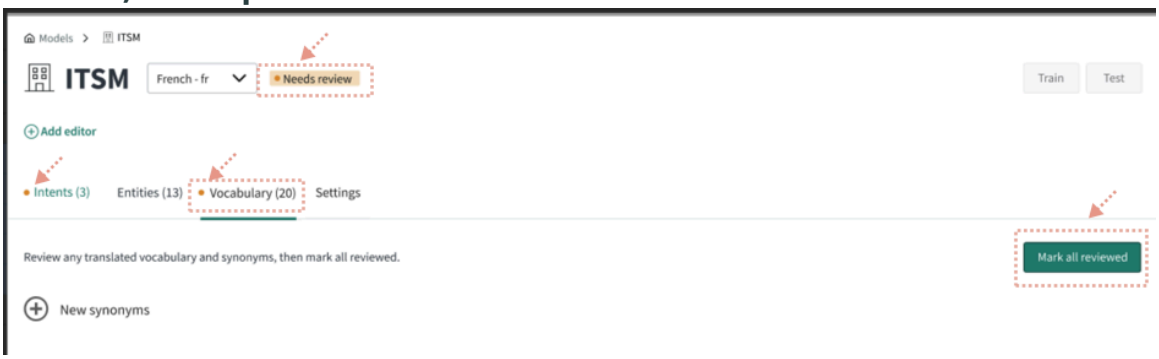


Die redaktionelle Überprüfung enthält auch den Abschnitt „Vokabular" auf dem Bildschirm „Modell", in dem Vokabular, das aus dem primären Modell in das sekundäre Modell übersetzt wurde, mit einem orangefarbenen Punkt und gekennzeichnet ist *Muss überprüft werden* status. Sie können die Vokabularelemente bearbeiten oder löschen, auch wenn sie überprüft werden. Nachdem Sie das Vokabular überprüft und die Übersetzungen bei Bedarf aktualisiert haben, können Sie alle gleichzeitig markieren, indem Sie auf klicken *Markieren Sie alle als überprüft* Schaltfläche. Mit dieser Aktion wird der orangefarbene Punkt im Abschnitt „Vokabular" des Bildschirms „Modell" ausgeblendet.

Hinweis:
Die **Trainieren** Und **Versuchen Sie Es** Schaltflächen auf dem Bildschirm „Modell" sind deaktiviert, bis das Vokabular und die Absichten in überprüft werden *Muss überprüft werden* status ist entweder überprüft oder 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.

Elemente, die überprüft werden müssen



In diesem Beispielszenario haben Sie angewendet *Verwenden Sie Software* Übersetzungsmodus zum Übersetzen eines sekundären Modells in die japanische Sprache. Da die Übersetzung noch nicht überprüft wurde, markiert das System die Absichten und das Modell mit *Muss überprüft werden* status. Wenn sich ein Modell in befindet *Muss überprüft werden* status, kann nicht trainiert, getestet oder veröffentlicht werden. Wenn es aus verschoben wird *Muss überprüft werden* status, können Sie dann das Modell trainieren und testen.

Hinweis:
Ein NLU Der Editor kann kein Modell erstellen oder veröffentlichen. Nur die NLU der administrator hat die Berechtigung dazu.

In diesem Beispielverfahren überprüfen Sie die Absichten in einem Modell nacheinander.

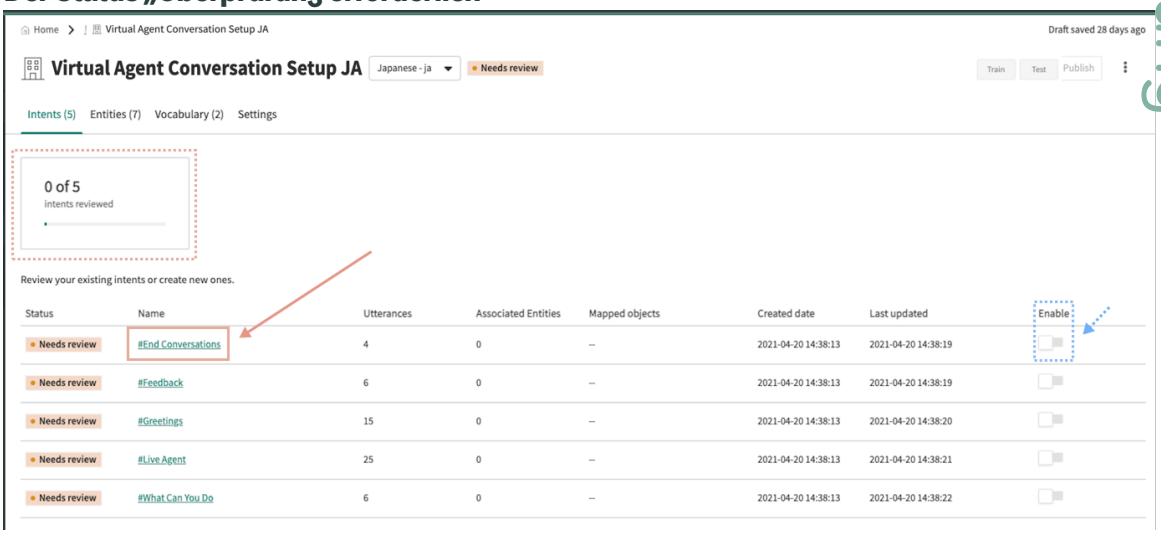
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
2. Suchen Sie eines Ihrer sekundären Modelle, das bereits übersetzt wurde.

   In diesem Beispielszenario suchen Sie nach *Setup der Virtual Agent-Konversation ja* Modell, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

   Im Abschnitt Absichten des Modells finden Sie eine Liste von fünf Absichten, die mit markiert sind *Muss überprüft werden* status. Über der Liste der Absichten befindet sich auch ein Feld, das eine laufende Anzahl der Absichten anzeigt, die überprüft werden müssen.

Der Status „Überprüfung erforderlich“



3. Klicken Sie auf einen Absichtsnamen, um auf den Absichtsinhalt zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Szenario klicken Sie auf **#Konversationen Beenden** Absichtsname.

4. Überprüfen Sie die sekundären Sprachübersetzungen der Modelläußerungen, Entitäten und des Vokabulars, und aktualisieren Sie dann den Inhalt nach Bedarf.
   Wenn Sie die Überprüfung der Absicht abgeschlossen haben, wird *Als überprüft markieren* Schaltfläche wird angezeigt.
5. Klicken Sie Auf **Als überprüft markieren** .
   Ergebnis : Das System aktualisiert **#Konversationen Beenden** Absicht von *Als überprüft markieren* status zu *Überprüft* status. Darüber hinaus ändert das Feld überprüfte Absichten die laufende Anzahl von *0 von 5* Bis *1 von 5* .
6. Wenn Sie mit Ihrer Absichtsüberprüfung zufrieden sind, klicken Sie auf **Aktivieren** Schaltfläche, damit die Absicht verfügbar ist und von jeder Anwendung aufgerufen werden kann, z. B. Virtual Agent(VA) oder Suche.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 6 für die vier verbleibenden Absichten in der Liste. Wenn jede Absichtsüberprüfung abgeschlossen ist und mit markiert ist *Überprüft* status, erhöht sich die laufende Anzahl im Feld „Absichten überprüft“ auf *5 von 5* .

Weisen Sie einen zu NLU Editor zu einem Modell

Weisen Sie einen Editor zu, um Ihren zu überprüfen Natural Language Understanding(NLU) Modellübersetzungen und bearbeiten Sie Modellinhalte. Delegieren Sie die Wartung, das Testen und die Optimierung von Modellinhalten an einen Editor.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie ein Modell, oder verwenden Sie ein vorhandenes. Erstellen Sie für die Überprüfung der Übersetzung sowohl primäre als auch sekundäre (übersetzte) Modelle. Weitere Informationen zu mehrsprachigen Modellgruppen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle.
- Weisen Sie Anwendern die Rolle „nlu_Editor“ zu. Siehe Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
- Erforderliche Rolle: nlu_admin. Der nlu_Editor kann Modellen keinen anderen Editor zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

nlu_admin kann Modellinhaltsarbeit an einen nlu_Editor delegieren. Weisen Sie Sprachspezialisten als Editoren zu, um die Konsistenz zwischen primären und sekundären (übersetzten) Modellen zu überprüfen, oder lokalisieren Sie die Übersetzung weiter, indem Sie Absichten und Äußerungen bearbeiten. Delegieren Sie die Wartung des Inhalts eines vorhandenen Modells, ohne den Status der Veröffentlichung des Modells zu beeinträchtigen.

Der nlu_Editor kann Folgendes ausführen, wenn er einem Modell zugewiesen ist:

- Trainieren und testen Sie das Modell.
- Exportieren Sie ein NLU-Modell Als CSV.
- Wenn sich ein Modell oder eine Absicht in befindet **Muss überprüft werden** status, als kann der Editor ihn markieren **Überprüft** .
- Ändern Sie den Konfidenzschwellenwert des Modells.
- Bearbeiten Sie den Modellnamen und die Beschreibung in **Einstellungen** .
- Überprüfen, bearbeiten und genehmigen Sie übersetzte Äußerungen.

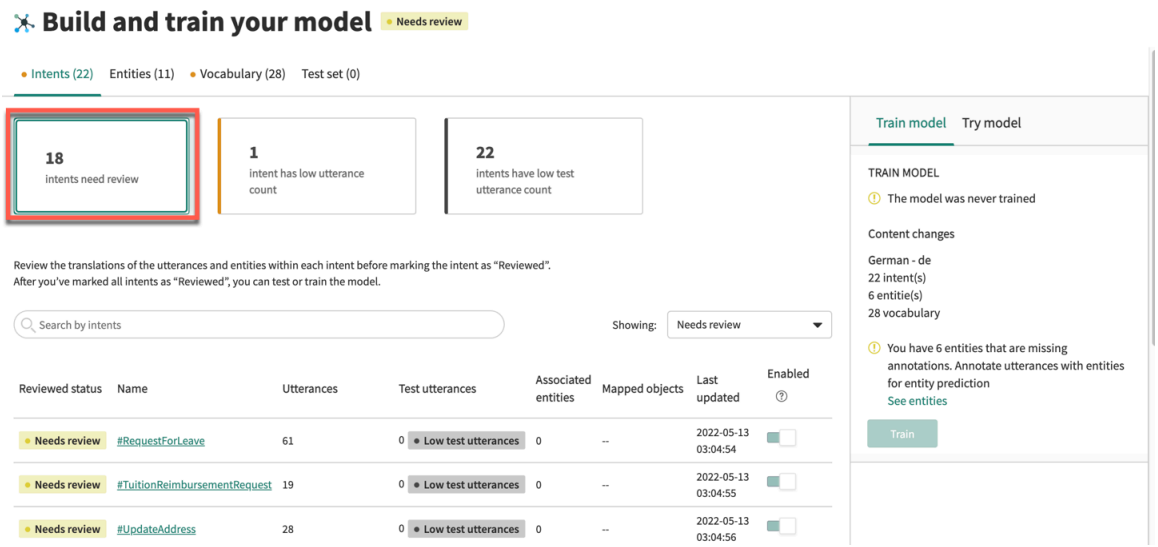
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Fügen Sie Schulungsäußerungen hinzu, bearbeiten Sie sie und löschen Sie sie.
- Fügen Sie Schulungsäußerungen mit Anmerkungen hinzu (fügen Sie Verweise auf hinzu NLU-Vokabular Und NLU-Entitäten).
- Aktualisieren Sie Entitätseigenschaften (außer dem Entitätsnamen in einem sekundären Modell).
- Fügen Sie das Vokabular des Modells hinzu, bearbeiten oder löschen Sie es.
- Zeigen Sie an **Vokabularquellen** Modul (schreibgeschützt).
- Hinzufügen, aktivieren und deaktivieren NLU-Absichten In primären und sekundären Modellen.
- Lösen Sie in Konflikt stehende Absichten. Greifen Sie auch auf zu Konfliktanalyse für mehrfache Modelle Modul.
- Zeigen Sie an Erkennung von Irrelevanz in NLU Modul.
- Fügen Sie eine Testäußerung in einem Testsatz hinzu, bearbeiten oder löschen Sie sie. Greifen Sie auch auf zu Batch-Tests für mehrfache Modelle Modul.

Hinweis:
Der Editor muss einem Modell und im Anwendungsbereich des Modells zugewiesen sein, um diese Aktionen auszuführen, sofern nicht anders angegeben.

Der nlu_Editor kann Folgendes nicht ausführen:

- Erstellen, fügen Sie ein Modell hinzu, veröffentlichen oder löschen Sie es.
- Duplizieren Sie ein Modell.
- Übersetzen Sie ein Modell (initiieren Sie ein übersetztes sekundäres Modell).
- Importieren Sie den Inhalt des primären Modells in ein sekundäres (übersetztes) Modell.
- Synchronisieren oder bearbeiten Sie Vokabularquellen.
- Zeigen Sie die Modellleistung an.
- Geben Sie Feedback in ab NLU Experten-Feedback-Schleife.
- Verwalten Sie andere Editoren, z. B. das Zuweisen eines Editors zu einem Modell oder das Entfernen eines Editors aus einem Modell.



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

Zuerst weist ein Administrator einem Anwender die Rolle „nlu_Editor“ zu. Als Nächstes weist der NLU-Administrator den Editor einem Modell zu.

Wenn Sie einem Modell einen Editor zuweisen, müssen Sie dies auf individueller Modellebene tun. Sie können keinen Editor auf Modellgruppenebene zuweisen.

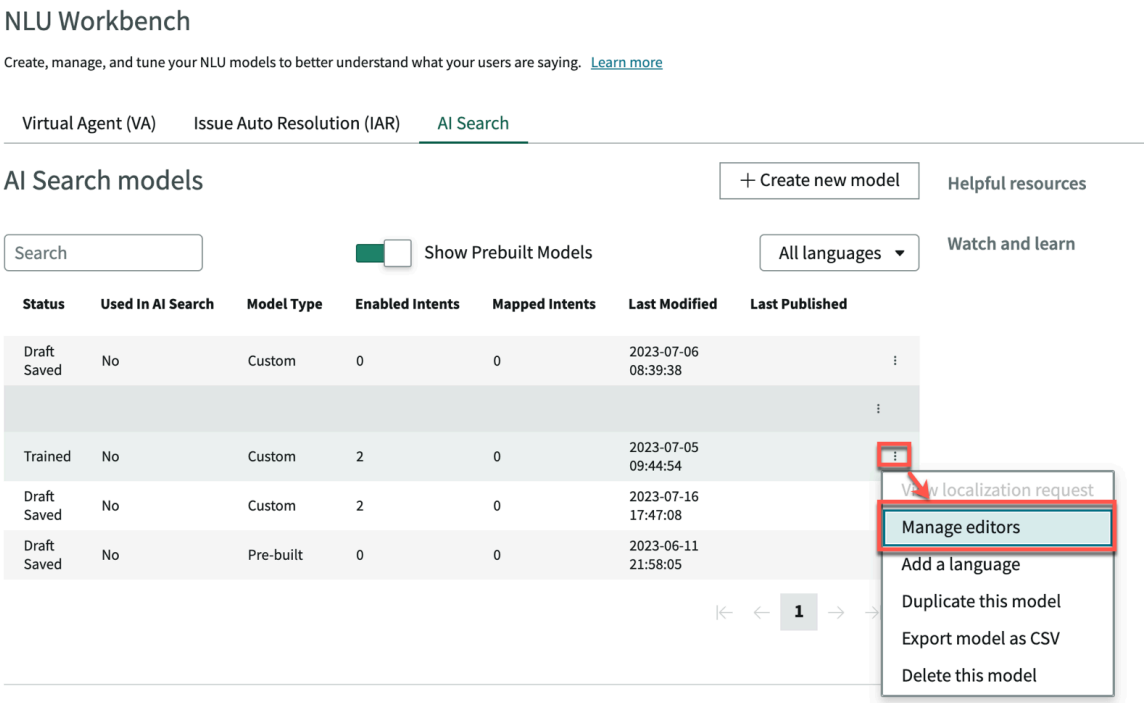
Die folgenden Modelle können keinem Editor zugewiesen werden:

- Vorgefertigte Modelle
- Modelle, für die eine Übersetzung in Bearbeitung ist

In diesem Beispielverfahren fügen Sie einen hinzu NLU Editor zu einem sekundären Modell, das überprüft werden muss.

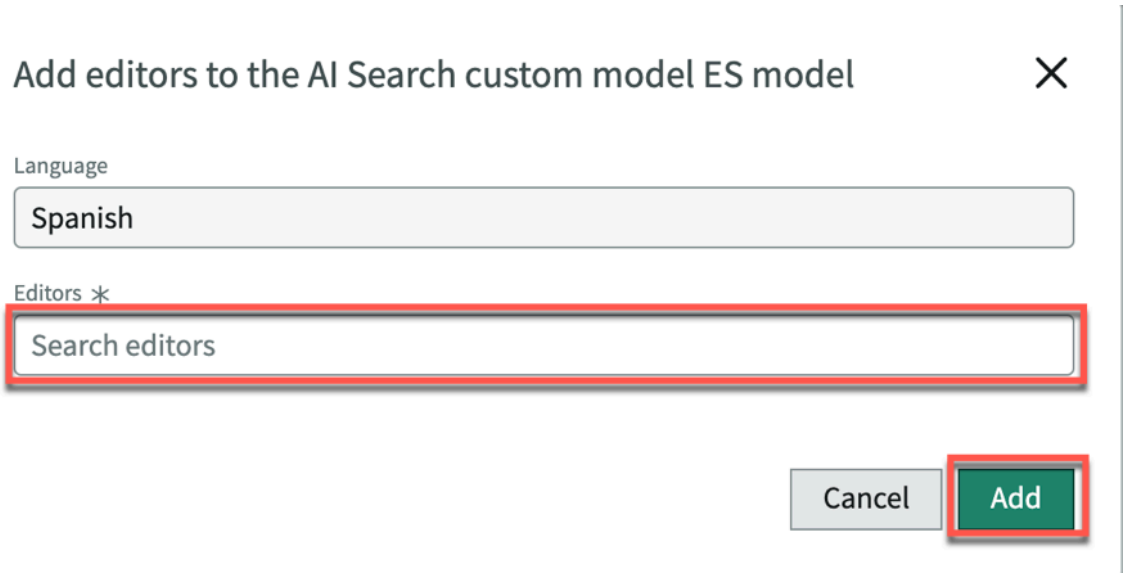
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für Ihr Modell aus.
2. Suchen Sie den Namen Ihres NLU Führen Sie ein Modell aus, und scrollen Sie zum rechten Ende der Zeile. Wenn sich Ihr Modell in einer mehrsprachigen Gruppe befindet, erweitern Sie die Gruppe, um das einzelne Modell zu finden. Editoren können Gruppen nicht zugewiesen werden.
3. Wählen Sie die Modelle aus **Weitere Optionen** Menü, und wählen Sie dann aus **Verwalten Sie Editoren** In der Liste.

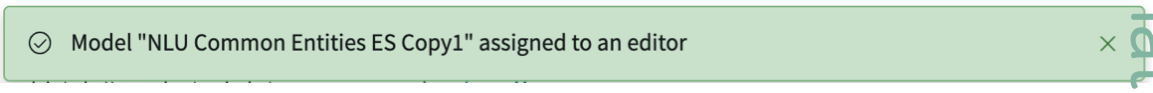


4. In **Fügen Sie Editoren hinzu** Verwenden Sie die Dropdown-Liste und die Suchleiste, um die Namen der Editoren hinzuzufügen, die Sie dem Modell zuweisen möchten.

© 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. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Der Editor ist dem Modell zugewiesen. Oben im Bildschirm wird eine Bannerbestätigung angezeigt. Um weitere Editoren hinzuzufügen oder Editoren zu entfernen, wiederholen Sie diesen Vorgang.



Nächste Maßnahme

Weisen Sie dem Modell bei Bedarf weitere Editoren zu. Sie können einem Modell gleichzeitig bis zu vier Editoren zuweisen. Um weitere Editoren hinzuzufügen oder Editoren zu entfernen, wiederholen Sie das obige Verfahren.

Als NLU administrator, stellen Sie sicher, dass Ihre Editoren über alles verfügen, was sie benötigen, um Modelle ordnungsgemäß zu überprüfen und zu bearbeiten.

Importieren Sie den Inhalt des primären Modells in ein sekundäres Modell

Wenn Inhalt in Ihrem primären Element NLU Modell wird aktualisiert. Sie können die Updates direkt in sekundäre Modelle importieren.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Lokalisierungs-Framework“ (com.glide.localization_framework.installer). Siehe Lokalisierungs-Framework .
- Für Virtual Agent Oder Modelle der KI-Suche erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes primäres Modell, das mindestens ein sekundäres Modell hat.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

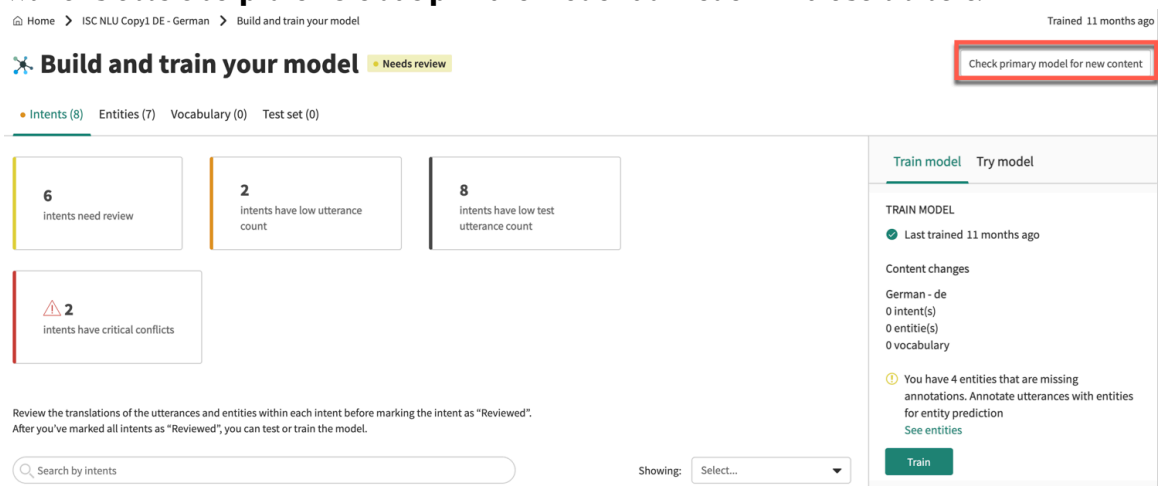
Sie können nach der ersten Übersetzung Inhalte aus einem primären Modell in ein sekundäres Modell importieren. Wenn Sie das primäre Modell ändern, können diese Änderungen in Ihre sekundären Modelle importiert werden, ohne dass das gesamte primäre Modell erneut übersetzt werden muss.

Sie können primäre Modellinhalte jeweils nur in ein sekundäres Modell importieren.

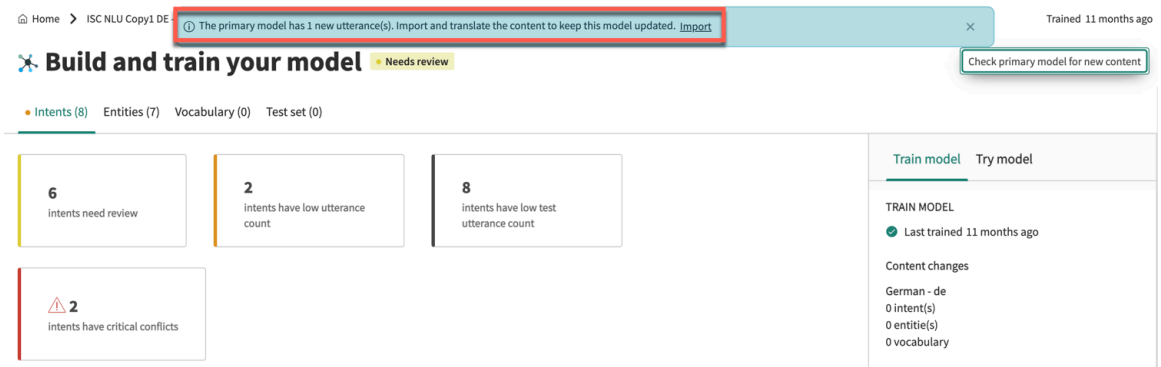
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
   Die Virtual Agent Die Registerkarte wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für Ihr Modell aus.
2. Greifen Sie auf ein sekundäres Modell zu, das unter dem primären Modell und auf übersetzt wurde **Erstellen und trainieren Sie Ihr Modell** , Wählen Sie aus **Zeigen Sie die Phase an** .
   Standardmäßig werden Sie zum weitergeleitet **Absichten** Registerkarte.
3. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie das primäre Modell auf neuen Inhalt** Schaltfläche.



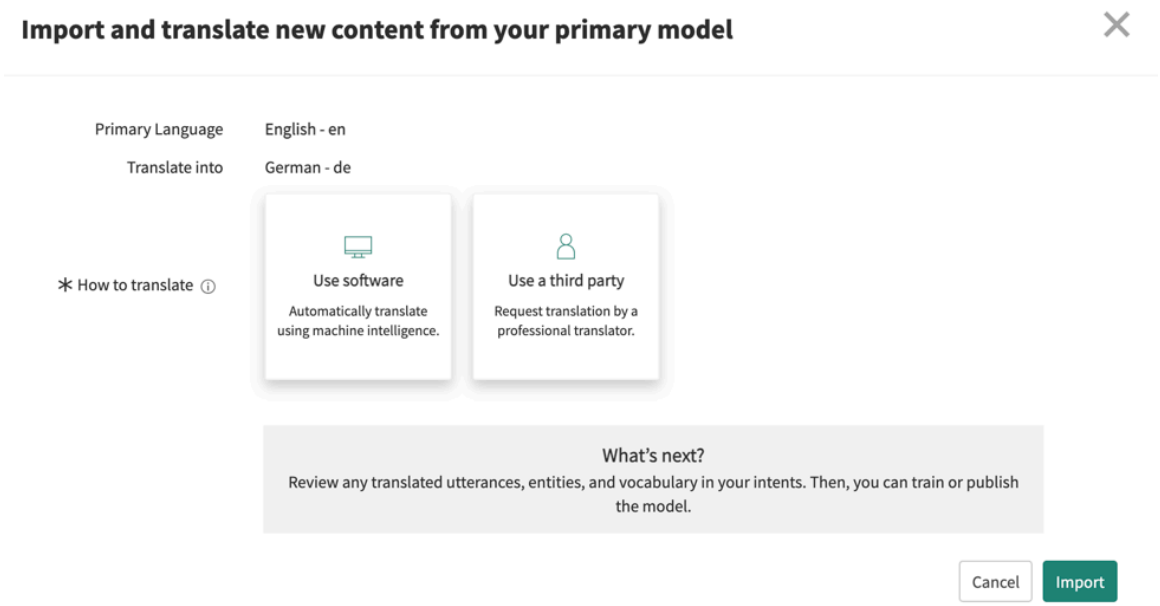
Das Banner *Importieren und übersetzen Sie den Inhalt, um dieses Modell auf dem neuesten Stand zu halten*Wird oben im Bildschirm zusammen mit einer Zusammenfassung der Updates im primären Modell angezeigt.



Hinweis:
Standardmäßig sind neu importierte Absichten in sekundären Modellen deaktiviert. Aktivieren Sie alle importierten Absichten manuell.

4. Wählen Sie im Banner aus **Importieren** .
5. In **Importieren und übersetzen Sie neue Inhalte aus Ihrem primären Modell** Wählen Sie eine Übersetzungsmethode aus, und wählen Sie aus **Importieren** .

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

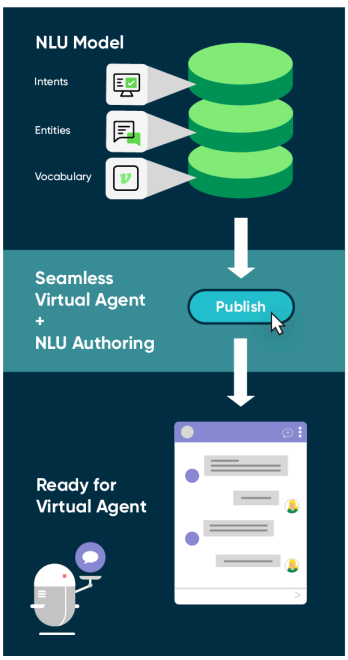


Die Übersetzung des neuen Inhalts beginnt. Nach Abschluss muss der übersetzte Inhalt überprüft werden.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie sicher, dass jedes Ihrer sekundären Modelle den neuen Inhalt aus dem primären Modell erhält. Überprüfen Sie alle neuen, übersetzten Inhalte, bevor Sie die sekundären Modelle veröffentlichen.

Integration von Virtual Agent und NLU-Workbench

Virtual Agent Administratoren können auf zugreifen und aktualisieren NLU Modelle aus innerhalb von Virtual Agent-Designer Anwenderoberfläche.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 haben Now Assist In Virtual Agent, Sie können Ihre vorhandene weiterhin verwenden NLU Themen, und migrieren Sie sie mit der Themenmigrationsfunktion in in in in in in in neue LLM-Themen Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen zur Themenmigration finden Sie unter Migrate NLU topics to LLM topics .

Setup-Aufgaben, Rollen und Details der Integration

Als Virtual Agent Administratoren erstellen und konfigurieren ihre Konversationsthemen. Sie müssen zuerst ihre erstellen NLU Modell und die zugehörigen Absichten in NLU-Workbench. Diese Aktion erfordert die Verwendung von NLU-Workbench Und die Rolle admin oder nlu_admin.

Darüber hinaus müssen sie auch die folgenden Aufgaben in ausführen Virtual Agent **Allgemeine Einstellungen** .

- Aktivieren Sie die NLU.
- Wählen Sie aus NLU Service Provider.
- Wenn sprachspezifisch verwendet wird NLU Modelle: Aktivieren Sie die Sprachen für diese Modelle.

Virtual Agent Administratoren müssen auch anwenden NLU Führen Sie ein Modell für ein Konversationsthema durch, indem Sie die folgenden Aufgaben in ausführen Virtual Agent-Designer:

- In **Themeneigenschaften** , Wählen Sie aus NLU Modell, die NLU Absicht und das Verhalten des Themenwechsels.
- Legen Sie für Eingabesteuerungen, die im Themen-Flow verwendet werden, fest NLU Eigenschaften für Entitätsextraktion.

Optional können Administratoren Dialoghandlungen aktivieren, um zu aktivieren Virtual Agent Um flexibel zu reagieren, wenn Anwender eine Änderung in der Mid-Konversation vornehmen. Die derzeit verfügbaren Antworttypen sind „Ändern“, „Bestätigen“ und „Negieren“, basierend auf den letzten 5 Austauschen in der Konversation. Dialoghandlungen können nur für Englisch in Themeneigenschaften konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Dialog Acts for Virtual Agent .

Nach NLU Modell ist abgeschlossen und einem zugeordnet Virtual Agent Konversationsthema können Administratoren mit der Rolle „Virtual_Agent_admin“ oder „admin“ von innerhalb von Folgendes tun Virtual Agent-Designer Anwenderoberfläche.

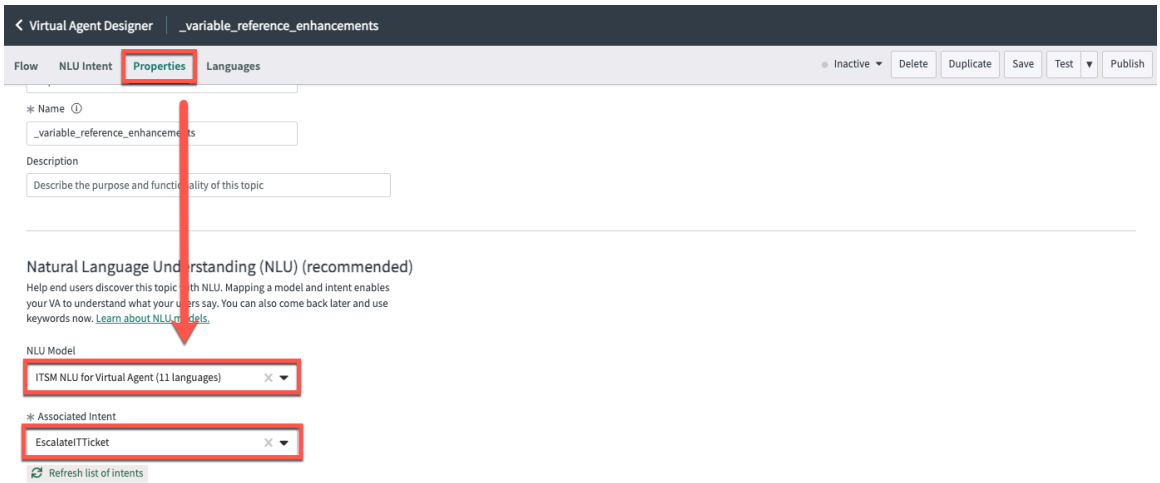
- Aktualisieren NLU Absichtsäußerungen.
- Trainieren, testen und veröffentlichen NLU Modell.

Weitere Informationen finden Sie unter Discovery von Themen mit Natural Language Understanding (NLU) in Virtual Agent .

Veröffentlichen von Themen aus Virtual Agent

Wenn Ihr Modell in veröffentlicht wird NLU-Workbench, Ist bereit zur Verwendung in Virtual Agent-Designer. Klicken Sie beim Bearbeiten eines Themas auf **Eigenschaften** Registerkarte, um ein Modell und eine Absicht auszuwählen, die diesem Thema zugeordnet 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.



Wenn Sie auf klicken **Veröffentlichen** , Das Modell und die Absicht werden diesem Thema zugeordnet und nahtlos veröffentlicht.

Das Veröffentlichen eines Themas mit einer zugeordneten Absicht schlägt aus den folgenden Gründen fehl:

- Modell wurde nicht trainiert, oder es wird trainiert.
- Das letzte trainierte Modell wurde bereits mit einem VA-Thema veröffentlicht.
- Die Absicht ist im Modell nicht aktiviert.

NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen

NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen erweitern die Funktionalität von NLU-Workbench Damit Sie Ihre Modelle verwalten und verbessern können.

Zusammenfassungsnutzung

Die NLU-Workbench– Die Anwendung „Erweiterte Funktionen“ enthält die folgenden Funktionen:

- Batch-Tests für mehrfache Modelle: Testen Sie große Gruppen von Äußerungen mit Ihren NLU-Modellen, um zu sehen, wie das Modell Absichten vorhersagt.
- Konfliktanalyse für mehrfache Modelle: Identifizieren Sie in Konflikt stehende Absichten innerhalb oder über Modelle hinweg, um die Modellleistung zu verbessern.
- NLU Modellleistung: Verwenden NLU Modellleistung, um zu sehen, wie gut Ihre Modelle Absichten in vorhergesagt haben Virtual Agent Basierend auf Bestätigung durch Endanwender.
- NLU Experten-Feedback-Schleife Für VA: Geben Sie Feedback zu Virtual AgentÄußerungen des Chatprotokolls, um das System kontinuierlich zu lernen und Anwendereingaben besser vorherzusagen.
- Erkennung von Irrelevanz in NLU: Trainieren Sie Virtual Agent Modelle zum Ignorieren von Äußerungen, die nicht relevant sind.
- Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU(Experten-Feedbackschleife für IAR): Geben Sie Ihrem ITSM Feedback Automatische Problemlösung Modell zur Verbesserung seiner Vorhersagen.

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

Nachdem die Anwendung installiert und aktiviert wurde, werden Modellleistung, Experten-Feedbackschleife für VA und Experten-Feedbackschleife für IAR Unter angezeigt **Alle** > **NLU-Workbench**an. Batch-Tests für mehrere Modelle und modellübergreifende Konfliktprüfung werden unter angezeigt **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen**an.

Installation

NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen sind über verfügbar ServiceNow Store. Anweisungen zum Kauf und Herunterladen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen.

Hinweis:
Verfügbar Intent Discovery ServiceNow Store Die Anwendung wird separat von installiert NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen.

Zugehörige Funktionen

Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen

Sie können installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Anwendung (com.snc.nlu.workbench.advanced), 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.
- Überprüfen Sie NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Aktiviert verschiedene Funktionen für Predictive Intelligence und maschinelles Lernen für Trainingsmodelle. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence.

  NLU-Workbench – Kern (com.glide.nlu)

  Fügt NLU-Modellfähigkeiten hinzu. Siehe Aktivieren Sie NLU-Workbench

  NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio)

  Erstellen und trainieren Sie NLU-Modelle. Siehe Aktivieren Sie NLU-Workbench.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen werden mit installiert NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen .

Weitere Informationen finden Sie unter Mit NLU-Workbench installierte Komponenten – Erweiterte 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Anwendung (com.snc.nlu.workbench.advanced) 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 Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen .
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Folgendes ist verfügbar ServiceNow Store Die Anwendung wird separat von installiert NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen :

Intent Discovery

Erkennen Sie Anwenderabsichten aus Anforderungen, Incidents oder Fällen, um die Abwendung mit zu maximieren Virtual Agent Und NLU. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.

Mit NLU-Workbench installierte Komponenten – Erweiterte Funktionen

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert com.snc.nlu.workbench.advanced Plugin, einschließlich Tabellen.

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 Tabellen

Tabelle	Beschreibung
NLU-Leistung – ignorierte Cluster [nlu_Performance_ignore_Clusters]	Enthält Informationen zum ignorierten Cluster. Wird ausgefüllt, wenn der Anwender klickt **Ignorieren** .
NLU-Batch-Testergebnis [nlu_Batch_Test_result]	Enthält die analysierten Ergebnisse eines Batch-Tests, einschließlich jeder Äußerung und vorhergesagter Absicht.
NLU-Konfliktausführung	Speichert die Informationen im Zusammenhang mit jeder Ausführung einer Konfliktanalyse für eine bestimmte Definition.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
[nlu_conflict_Execution]	
Definition des NLU Batch Test-Laufs [nlu_Batch_Test_Run_Definition]	Enthält Basisinformationen im Zusammenhang mit der Batch-Testausführung.
Ausführung des NLU Batch Test-Laufs [nlu_Batch_Test_Run_Execution]	Enthält Informationen zu jeder Ausführung des Batch-Tests.
NLU-Konfliktergebnis [nlu_conflict_result]	Speichert die vollständigen Ergebnisse einer Konfliktanalyseausführung.
NLU Batch Test-Äußerung [nlu_Batch_Test_utterance]	Enthält die Äußerungen, die für einen Testsatz verwendet werden. Wird vom Importsatz ausgefüllt.
NLU Batch-Testsatz [nlu_Batch_Test_Set]	Enthält die Informationen für den Batch-Test. Referenziert durch den Äußerungs-Datensatz und die Ausführungsdefinition.
NLU-Leistung – Ablaufverfolgung für Äußerung [nlu_Performance_utterance_Trace]	Enthält die Informationen zu den Äußerungen, die einer Absicht hinzugefügt wurden.
NLU-Konfliktdefinition [nlu_conflict_Definition]	Enthält die Details des NLU-Modells oder -Paares von Modellen, die für den Konflikt verwendet werden.
NLU-Modellanalysedefinition [nlu_Analysis_Definition]	Unterstützt IAR Modelloptimierung NLU-Workbench.
NLU-Modellanalyseausführung [nlu_Analysis_Execution]	Speichert Datensätze für jede Instanz von IAR Modelloptimierung NLU-Workbench.
Anwenderfeedback für ML-Bezeichnung [Ml_label_user_Feedback]	Speichert markierte Äußerungen *Muss überprüft werden* .

Rolle installiert

NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen

Rolle	Beschreibung
NLU-Feedback-Administrator [nlu_Feedback_admin]	Administratorrolle für Datenbeschriftung (NLU-Feedback): Zur modellübergreifenden Verwaltung der Datenbeschriftung sowie zur Optimierung von Modellen

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

Batch-Tests für mehrfache Modelle

Testen Sie mehrere Natural Language Understanding(NLU)-Modelle anhand einer großen Reihe von Äußerungen, um die Leistung der Modelle zu bewerten. Fügen Sie Testsätze hinzu, testen Sie mehrere Modelle, und sehen Sie sich Testergebnisse an.

Zusammenfassungsnutzung

Verwenden Sie Batch-Tests für mehrere Modelle, um Testsätze zu erstellen und hochzuladen, die aus Äußerungen und ihren erwarteten Absichten bestehen. Sie können dann Tests für Ihre NLU-Modelle ausführen.

Batch-Tests für mehrere Modelle funktionieren mit Modellen für alle unterstützten NLU-Sprachen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Installation

Batch-Tests für mehrere Modelle sind Teil von NLU-Workbench– App „Erweiterte Funktionen“, die auf verfügbar ist ServiceNow® Store.

Um Batch-Tests für mehrere Modelle zu verwenden, stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Das Plugin „Erweiterte Funktionen“ (com.snc.nlu.workbench.advanced) ist in Ihrer Instanz aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Und Aktivieren Sie die NLU-Workbench .

Testsätze

Testsätze Sind Listen von Äußerungen und übereinstimmenden Absichten. Erstellen Sie einen Testsatz mithilfe einer Tabelle in einer CSV- oder XLSX-Datei (Excel Workbook). Die Tabelle muss zwei Spalten enthalten: Eine für Äußerungen und eine für die erwartete Absicht. Ihr Testsatz kann bis zu 10.000 Zeilen enthalten.

Um das Beste aus dem Testen Ihrer NLU-Modelle herauszuholen, sollten Ihre Testsätze Äußerungen enthalten, die das Modell wahrscheinlich von Ihren Anwendern hören wird. Testäußerungen müssen in derselben Sprache wie das zu testende Modell vorliegen. Der Testsatz sollte auch Äußerungen ohne erwartete Absichten enthalten. Das Einbeziehen von Äußerungen ohne erwartete Absicht hilft bei der Bewertung der Fähigkeit Ihres Modells, Äußerungen zu erkennen, die irrelevant sind und keine Absicht vorhergesagt werden sollten.

Durch die Einbeziehung dieser Arten von Äußerungen bewertet der Test die Fähigkeit des Modells, Absichten wahrzunehmen und auf Ihre Anwender zu reagieren. Wenn Ihr Testsatz nicht mindestens 60 % der Absichten der Modelle abdeckt, können Sie den Test trotzdem ausführen, der empfohlene Schwellenwert ist jedoch möglicherweise nicht optimal.

Hinweis:
Bestimmte Testäußerungen werden während des Tests übersprungen, wenn ihre erwartete Absicht mit keiner Absicht in den Modellen übereinstimmt.

Informationen zum Erstellen eines Testsatzes finden Sie unter Testsatz erstellen.

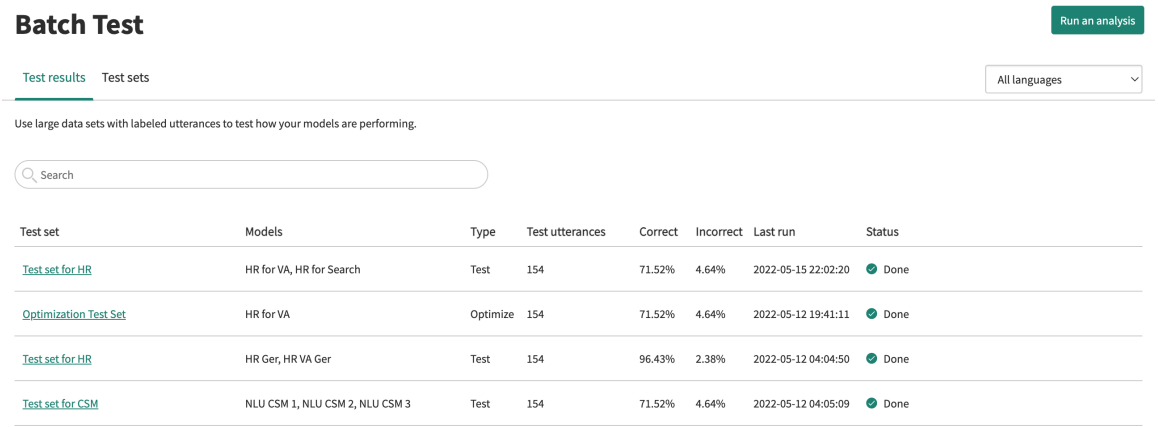
Nachdem Sie einen Testsatz haben, können Sie trainierte NLU-Modelle testen. Informationen zum Starten des Tests finden Sie unter Führen Sie einen Batch-Test mit mehreren Modellen aus.

Nach dem Ausführen eines Tests werden Ihre Ergebnisse im angezeigt **Testergebnisse** Seite.

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

Testergebnisse

Die **Testergebnisse** Seite listet Ihre abgeschlossenen und laufenden Tests auf. Auf einem Blick werden auf der Ergebnisseite die getesteten Modelle, die Anzahl der Äußerungen und die Vorhersageprozentsätze angezeigt.



Um die Details eines Testergebnisses anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen des Testsatzes.

Die **Übersicht** Die Seite zeigt Zusammenfassungsinformationen zu den Ergebnissen an und enthält eine Grafik mit einer Aufgliederung der Vorhersagen.

Die **Absichten, die Aufmerksamkeit erfordern (aktuelles Modell)** Zeigt die 5 häufigsten verpassten und falschen Absichten an. Klicken Sie auf den Absichtsnamen, um Detailinformationen zu den Testäußerungen anzuzeigen, die falsch vorhergesagt wurden. Verwenden Sie diese Informationen, um das Modell zu verbessern.

Die **Detaillierte Ergebnisse** Auf der Registerkarte werden Informationen zu jeder getesteten Äußerung aufgelistet. Von hier aus können Sie das Vorhersageergebnis und die Konfidenz pro Modell für jede Äußerung anzeigen. Filtern Sie die Ergebnisse, indem Sie die Suchleiste verwenden oder mit den Filtertools und Spaltenüberschriften interagieren.

Sie können die Testergebnisse auch in eine CSV-Datei exportieren, indem Sie auf klicken **Exportieren** . Die Datei enthält dieselben Spalten wie die Seite mit den detaillierten Ergebnissen.

Weitere Informationen zum Verständnis Ihrer Testergebnisse finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Testsatz erstellen

Zum Erstellen oder Hinzufügen zu NLU Testsatz, können Sie eine Datei von Testäußerungen hochladen, die mit den richtigen Absichten übereinstimmen. Verwenden Sie den Testsatz, um die Leistung Ihres Modells zu bewerten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte Funktionen“ und Predictive Intelligence Plugins sind alle installiert und aktiviert
- Sie können Testsätze mit verwenden NLU Modelle für Virtual Agent Und KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: nlu_Editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) sollte eine Tabelle enthalten, die Ihre Testäußerungen mit den Absichten verknüpft, die Sie für sie erwarten. Ihre Datei kann bis zu 10.000 Äußerungen enthalten. Stellen Sie sicher, dass die Datei Spalten mit den Titeln „Äußerung“ und „erwartete Absicht“ enthält.

Hinweis:
Für Testsätze in anderen Sprachen als Englisch müssen Sie die Systemeigenschaft glide.import.csv.charset mit dem Wert UTF-8 hinzufügen. Siehe Importsatzeigenschaften .

Um die genauesten Testergebnisse zu erhalten, fügen Sie Äußerungen hinzu, die das Modell wahrscheinlich von Ihren Anwendern hören wird. Stellen Sie sicher, dass Sie Testäußerungen haben, die alle Absichten in Ihrem Modell abdecken.

Versuchen Sie, etwa 10 % der Testäußerungen ohne erwartete Absichten einzubeziehen. Das Einbeziehen von Äußerungen ohne erwartete Absicht hilft bei der Bewertung der Fähigkeit Ihres Modells, irrelevante Äußerungen zu erkennen, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte.

Hinweis:
Um anzugeben, dass eine Testäußerung in Ihrer Datei keine erwartete Absicht hat, muss der Wert für „erwartete Absicht“ leer sein.

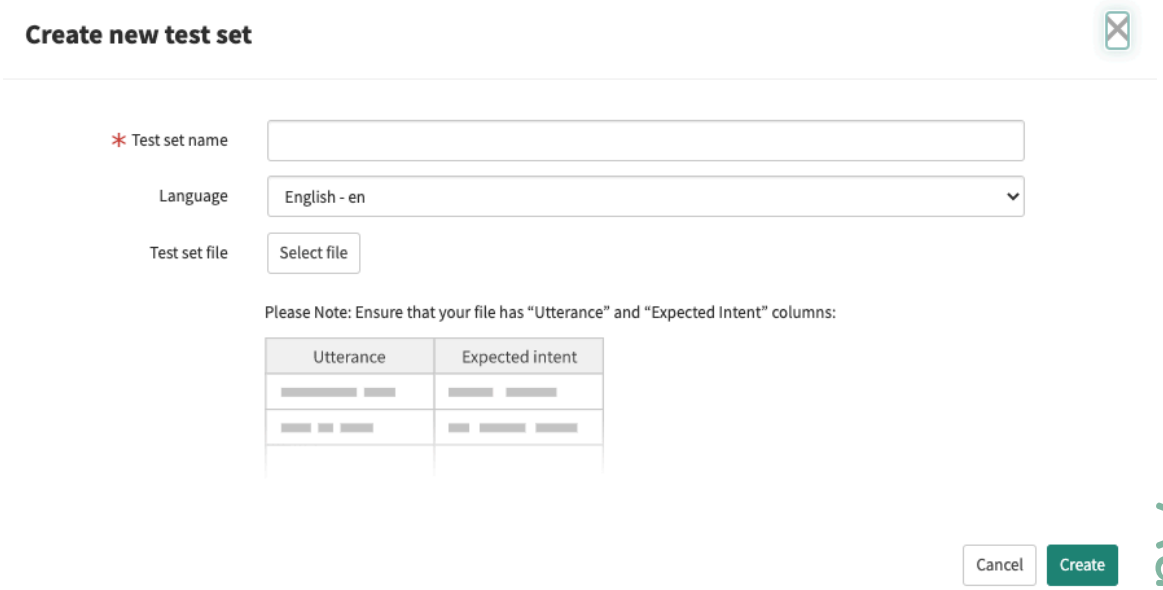
Beispiel für Testsatztabelle

Äußerung	Erwartete Absicht
Lassen Sie mich einen Burger haben	Reihenfolge
Ich möchte bezahlen	Zahlung
Besorgen Sie mir etwas Süßes	Reihenfolge
Ist das Restaurant geöffnet	
Etwas stimmt mit meiner Zahlung nicht	Auftrag, Zahlung
Gesamtkosten	Zahlung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**an.
2. Klicken Sie Auf **Testsätze**
3. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie einen Testsatz** .

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



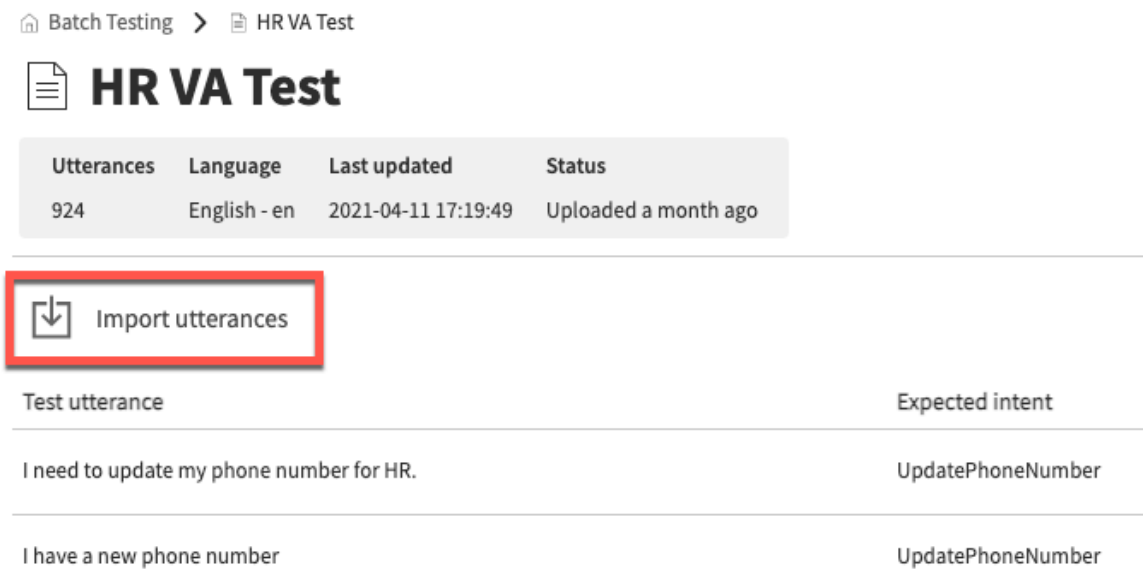
4. Wählen Sie einen Namen für den Testsatz aus.
5. Wählen Sie eine Sprache aus.
6. Klicken Sie Auf **Wählen Sie Datei aus** Und wählen Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) aus.
7. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ihr Testsatz wird in der Liste angezeigt.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie den Testsatz, um einen Test für Ihre Modelle auszuführen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Ihr Modell testen Oder Führen Sie einen Batch-Test mit mehreren Modellen aus.

Nachdem Sie einen Testsatz erstellt haben, können Sie ihm weitere Äußerungen hinzufügen. Klicken Sie beim Anzeigen eines Testsatzes auf **Importieren Sie Äußerungen** .

Testsatzseite mit Schaltfläche „Äußerungen importieren“

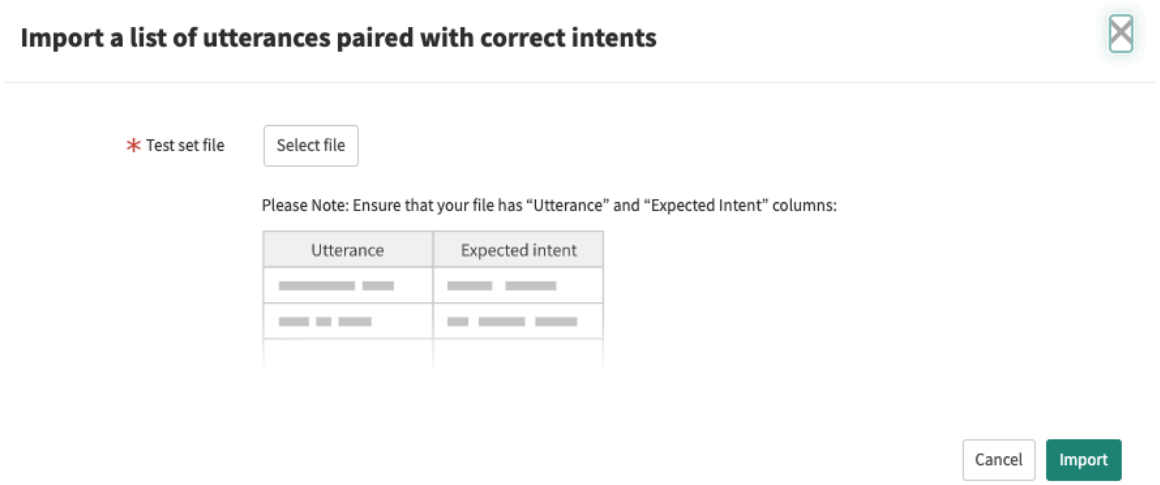


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) mit Ihren zusätzlichen Äußerungen zum Importieren aus.

Fenster „Äußerungen importieren“



Klicken Sie auf **Importieren**. Das System fügt dem Testsatz Ihre Äußerungen hinzu. Führen Sie nach dem Importieren alle Tests, die den Testsatz verwenden, erneut aus.

Führen Sie einen Batch-Test mit mehreren Modellen aus

Testen Sie mehrere Natural Language Understanding(NLU) Modelle für einen Testsatz. Bewerten Sie die Qualität Ihrer Modelle, und verfeinern Sie sie, um die Absichtsvorhersage zu verbessern.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench– Core-Plugin, NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte Funktionen“ und Predictive Intelligence Plugins sind alle installiert und aktiviert.
- Haben Sie mindestens ein trainiertes Modell für Virtual Agent Oder KI-Suche.
- Haben Sie einen Testsatz, der Testäußerungen mit erwarteten Absichten enthält. Siehe Testsatz erstellen oder Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin. Wenn sie einem Modell zugewiesen ist, kann die Rolle „nlu_Editor“ Tests ausführen und Testäußerungen für dieses Modell ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In **Batch-Tests für mehrere Modelle** , Sie können einen Testsatz verwenden, der nicht der Standardtestsatz des Modells ist.

Außerdem können Sie mit bis zu zehn Modelle gleichzeitig testen **Batch-Tests für mehrere Modelle** . Tests mit weniger Modellen werden jedoch schneller ausgeführt.

Beim Testen mehrerer Modelle muss Ihr Testsatz mindestens 25 % der Gesamtabsichten aller Modelle abdecken. Verwenden Sie Testsätze, die Äußerungen enthalten, in denen die Modelle wahrscheinlich angezeigt werden Virtual Agent Oder KI-Suche.

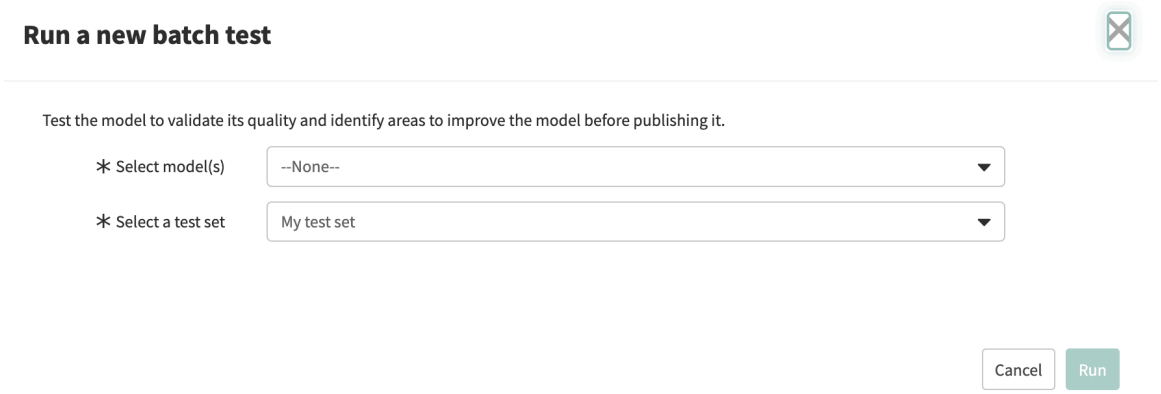
Hinweis:
Wenn eine erwartete Absicht in Ihrem Testsatz mit keiner Absicht in Ihren Modellen übereinstimmt, werden diese erwartete Absicht und ihre Testäußerungen übersprungen. Sie werden nicht gezählt oder in Testergebnissen angezeigt.

© 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.

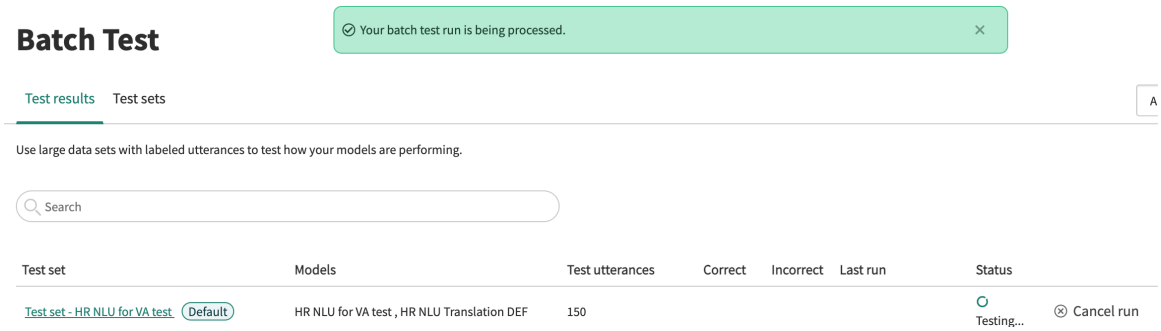
Um ein einzelnes Modell anhand seines Standardtestsatzes zu testen, verwenden Sie **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell** Phase auf der Übersichtsseite des Modells. Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**an.
2. Klicken Sie Auf **Führen Sie einen Test aus** .
3. In **Führen Sie einen neuen Batch-Test aus** Wählen Sie Ihre Modelle aus der Liste aus.



4. Wählen Sie einen Testsatz aus der Liste aus.
5. Klicken Sie auf **Ausführen**.



Ihr neuer Test wird in angezeigt **Testergebnisse** Liste mit **Wird Getestet...** Status.

Nächste Maßnahme

Wenn der Batch-Test abgeschlossen ist, ändert sich sein Status in **Fertig** . Sie können auf den Namen des Testsatzes klicken, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Verwenden Sie die Ergebnisse, um Ihre Modelle anzupassen und zu verbessern. Führen Sie dann den Test erneut aus, um die Leistung zu bewerten.

Batch-Tests können sich auf Empfehlungen zu Konfidenzschwellenwerten auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Konfliktanalyse für mehrfache Modelle

Identifizieren Sie widersprüchliche Absichten innerhalb oder über Modelle hinweg, damit Sie Korrekturmaßnahmen ergreifen, solche Konflikte lösen und verbessern können NLU Modellleistung.

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

Zusammenfassungsnutzung

Wenn die Anzahl der Absichten innerhalb eines Modells zunimmt, können sich zwei Absichten im Umfang überschneiden. Dies kann auftreten, wenn Trainingsäußerungen in einer Absicht fast identisch mit Äußerungen in einer anderen Absicht sind. Es kann auch in verschiedenen Modellen und sogar Anwendungen widersprüchliche Absichten geben.

Äußerungen können auch als markiert werden `Nicht relevant` , Bedeutet, dass keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Wenn diese irrelevanten Äußerungen Äußerungen zu ähnlich sind, die einer Absicht zugewiesen sind, werden sie in der Konfliktprüfung angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Um diese Probleme zu beheben und zu beheben, führt die modellübergreifende Konfliktprüfung eine Analyse für Ihre Modelle aus. Verwenden Sie die Analyse, um diese Probleme vor der Modellveröffentlichung und -Bereitstellung zu identifizieren und zu beheben.

Installation

Die modellübergreifende Konfliktprüfung ist Teil der App „NLU Workbench – Erweiterte Funktionen“, die auf verfügbar ist ServiceNow® Store.

Um modellübergreifende Konfliktprüfung zu verwenden, stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Das Plugin „Erweiterte Funktionen“ (com.snc.nlu.workbench.advanced) ist in Ihrer Instanz aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Und Aktivieren Sie die NLU-Workbench .

Rollen

Um auf modellübergreifende Konfliktprüfung zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin. Wenn er einem Modell zugewiesen ist, kann der nlu_Editor Konflikte in diesem Modell lösen.

Analyse wird ausgeführt

Der Bildschirm „Konfliktüberprüfung“ zeigt eine Listenansicht aller in Ihrer Instanz erstellten Konfliktüberprüfungen an. Wenn eine Überprüfung abgeschlossen ist, wird sie einer laufenden Liste von Prüfungen hinzugefügt. In diesem Beispielszenario erstellen Sie die erste Überprüfung in Ihrer Instanz. Wenn sie abgeschlossen ist, wird sie in der Anzahl als 1 von 1 Prüfungen angezeigt. Wenn im Laufe der Zeit weitere Konflikte auftreten, werden mehrere Überprüfungen in der Liste angezeigt.

Konfliktüberprüfungen werden entweder für eine oder zwei analysiert NLU Modelle. Wenn Sie eine Analyse für ein einzelnes Modell ausführen, zeigt das System Absichten und Äußerungen an, die sich nur in diesem Modell befinden. Wenn Sie eine Analyse für 2 Modelle ausführen, zeigt das System Absichten und Äußerungen an, die sich in beiden Modellen befinden.

Konfliktprüfungen werden immer für die zuletzt trainierte Version der von ihnen analysierten Modelle ausgeführt.

Konfliktüberprüfungen haben zwei Typen: *Kritisch* Und *Mittel* . Der Standardansatz besteht darin, mit den kritischen zu beginnen.

Wenn ein Konflikt erkannt wird, können Sie eine der folgenden Aktionen verwenden, um den Konflikt zu lösen:

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

- Ignorieren Sie den Konflikt
- Löschen Sie eine identische oder fast identische Äußerung aus einer der Absichten
- Bearbeiten Sie die Äußerungen, um sie voneinander zu unterscheiden

In diesem Beispielszenario lösen Sie einen Konflikt, bei dem zwei verschiedene Absichten genau dieselbe Äußerung enthalten.

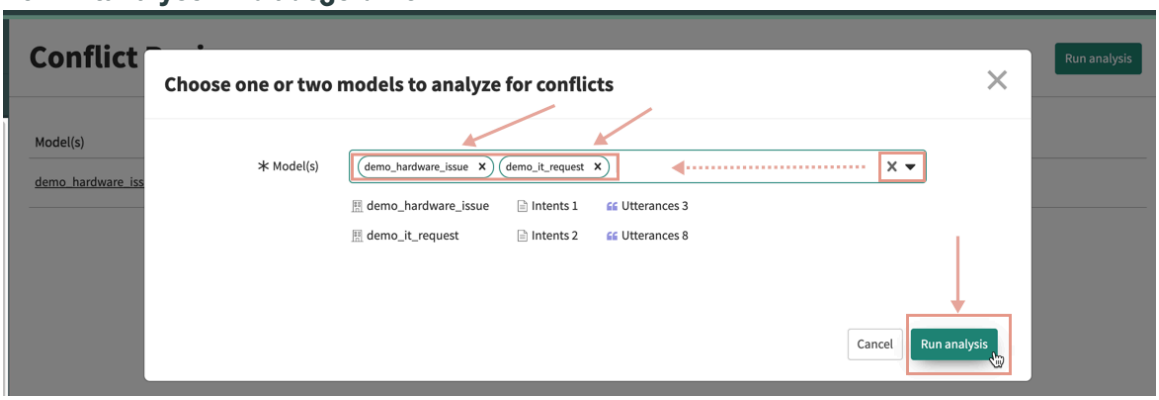
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Konfliktanalyse für mehrfache Modelle**an.

2. Wählen Sie Aus **Analyse ausführen** .

3. In **Modell(e)** Feld auf der *Wählen Sie ein oder zwei Modelle aus, die auf Konflikte analysiert werden sollen* Wählen Sie zwei aus NLU Modelle für die Analyse. In diesem Beispielszenario wählen Sie aus *Demo_Hardware_Problem* Und *Demo_it_Request* Modelle.

4. Wählen Sie Aus **Analyse Ausführen** .

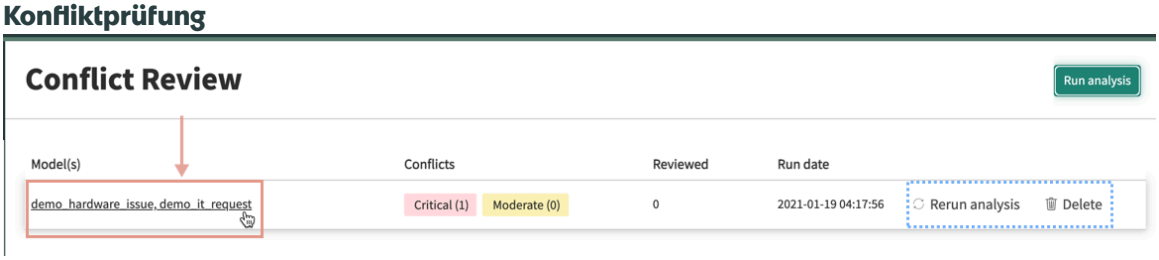
Konfliktanalyse wird ausgeführt



Der Bildschirm „Konfliktüberprüfung“ wird aktualisiert, um die Analyse anzuzeigen, einschließlich der beiden Modelle, die Sie für die Analyse ausgewählt haben, der Anzahl der kritischen und mittleren Konflikte, die überprüft werden, der Anzahl der abgeschlossenen Prüfungen und des Ausführungsdatums für die Analyse. Wenn Sie auf die Spalte ganz rechts auf dem Bildschirm zeigen, sehen Sie Optionen zum erneuten Ausführen der Analyse oder zum Löschen und von vorn beginnen.

5. In **Modell(e)** Wählen Sie Ihre beiden gekoppelten Modelle aus, damit Sie Detailinformationen zur Überprüfung anzeigen können.

Konfliktprüfung



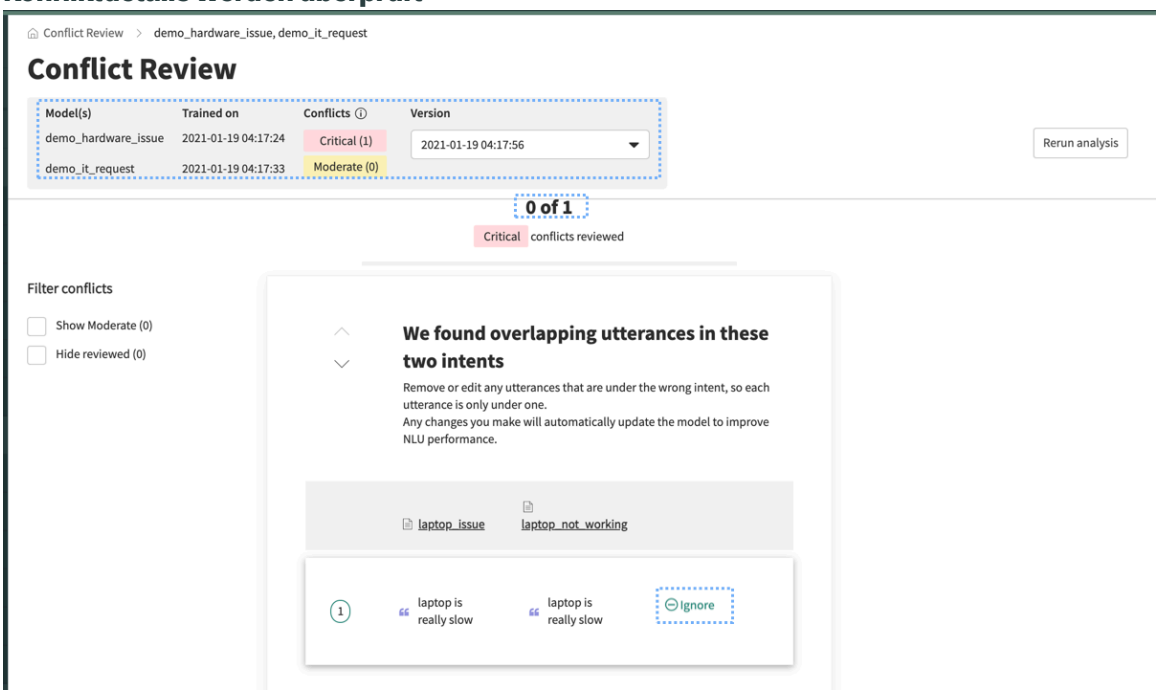
Der Bildschirm wird aktualisiert, um die Details der Konfliktprüfung anzuzeigen. Notieren Sie sich die Zusammenfassung der beiden Modelle, die Sie für die Analyse ausgewählt haben, ihre letzten Trainingsdaten, die Arten der Konflikte, die sie enthalten, und den Versionszeitstempel der Analyse. Beachten Sie auch *0 von 1* Anzahl, die angibt, dass dies 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.

erste in dieser Instanz erstellte Konfliktüberprüfung ist. Wenn das System im Laufe der Zeit mehr Konflikte erkennt und diese Konflikte überprüft werden, erhöht sich die Anzahl.

Wenn Sie feststellen möchten, dass die Äußerungen im folgenden Bild in Ordnung sind, sollten Sie auf klicken **Ignorieren** . Wenn Sie auf „Ignorieren“ klicken, wird dem System mitgeteilt, dass Sie Ihre Überprüfung abgeschlossen haben. Daher wird sie als überprüft markiert und mit der nächsten Konfliktprüfung fortgefahren. In diesem Szenario ignorieren Sie den Konflikt jedoch nicht, da Absichten, die dieselbe Äußerung teilen, ein Konflikt sind, der überprüft werden sollte.

Konfliktdetails werden überprüft



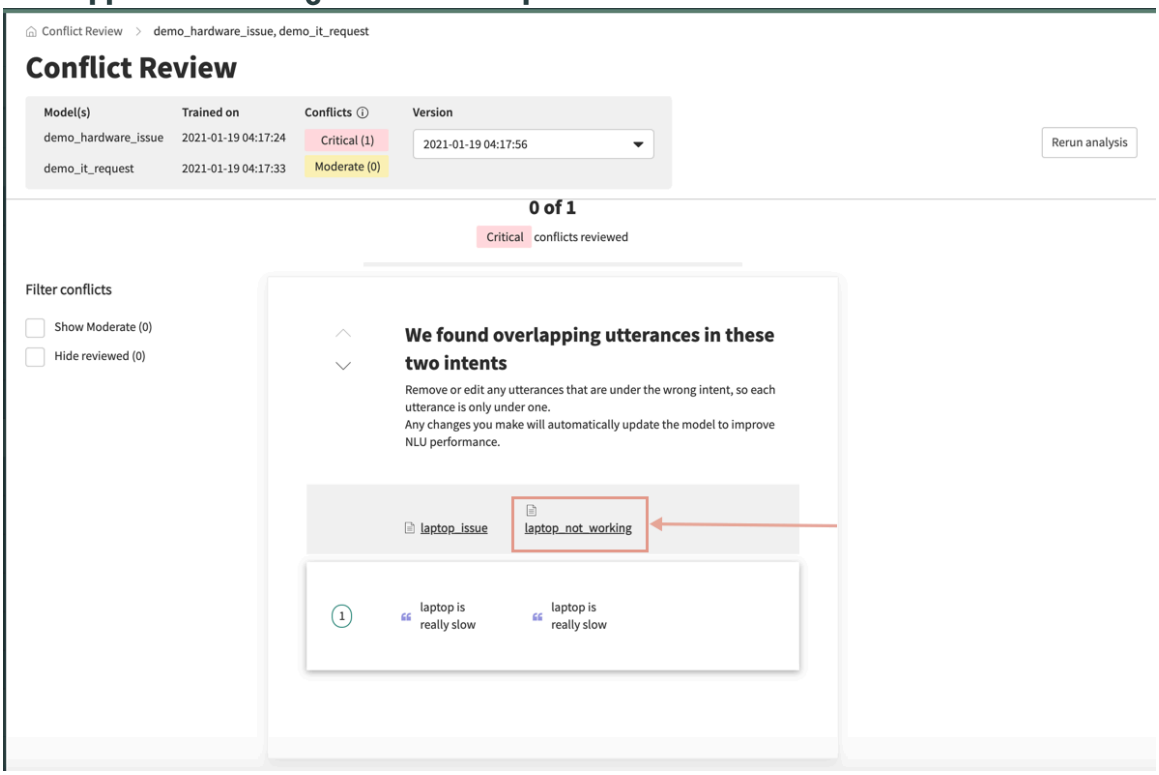
Um zu bestimmen, wie Sie diesen Konflikt lösen, berücksichtigen Sie die 2 Absichtsnamen und die identischen Äußerungen, die sie teilen. Überlegen Sie, welche Absicht wahrscheinlicher ist, dass verwendet wird *Laptop ist sehr langsam* Äußerung. Wenn Sie die beiden Absichtsnamen genau vergleichen, stellen Sie möglicherweise fest, dass ein Laptop, der sehr langsam ist, nicht mit einem Laptop identisch ist, der nicht funktioniert. Ein Laptop, der sehr langsam ist, ist jedoch tatsächlich ein Laptopproblem. In diesem Beispielszenario entscheiden Sie sich daher, tiefer in die Absichten einzugehen, um den Kontext ihrer anderen Äußerungen zu scannen.

Beachten Sie auch, dass, wenn eine Absicht eindeutige Äußerungen verwendet, das System dabei hilft, genauer vorherzusagen, welche Äußerungen zu ihr gehören. Daher müssen Sie die Äußerung aus einer der 2 Absichten bearbeiten oder löschen. In diesem Beispielszenario entscheiden Sie sich, sich mit dem vertraut zu machen *#Laptop_Not_working* Absicht.

6. Wählen Sie Aus **Laptop_Not_working** .

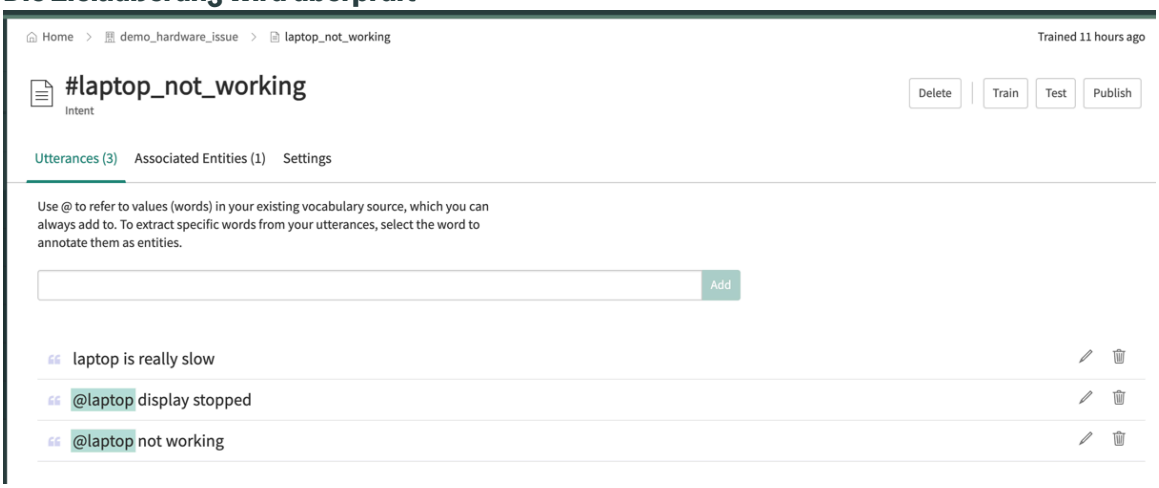
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Überlappende Äußerungen werden überprüft



Die *#Laptop_Not_working* Der Absichtsbildschirm wird angezeigt und zeigt die aktuellen 3 Äußerungen. Sie treffen die Entscheidung, den zu löschen *Laptop ist sehr langsam* Äußerung von *#Laptop_Not_working* Absicht.

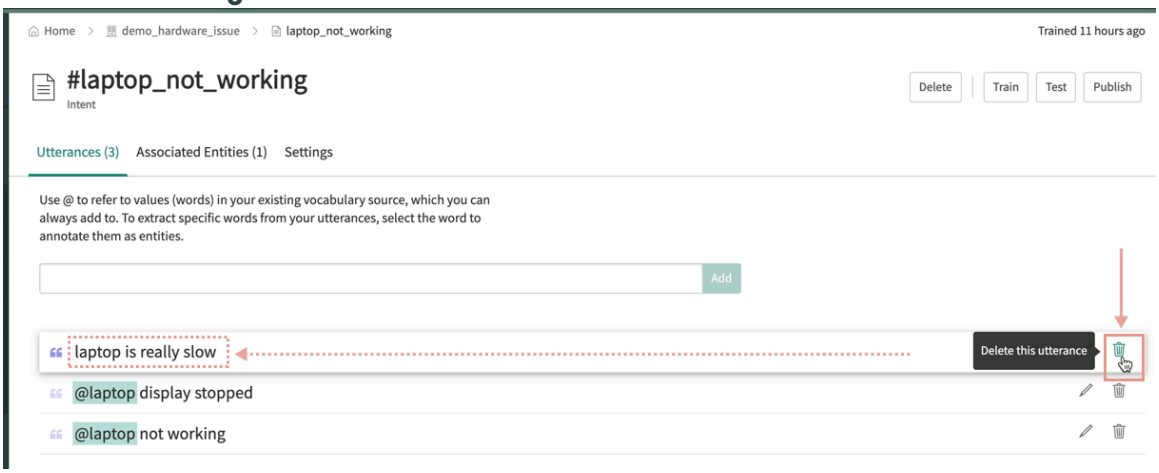
Die Zieläußerung wird überprüft



7. Klicken Sie auf **Löschen Sie diese Äußerung** Papierkorb-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.

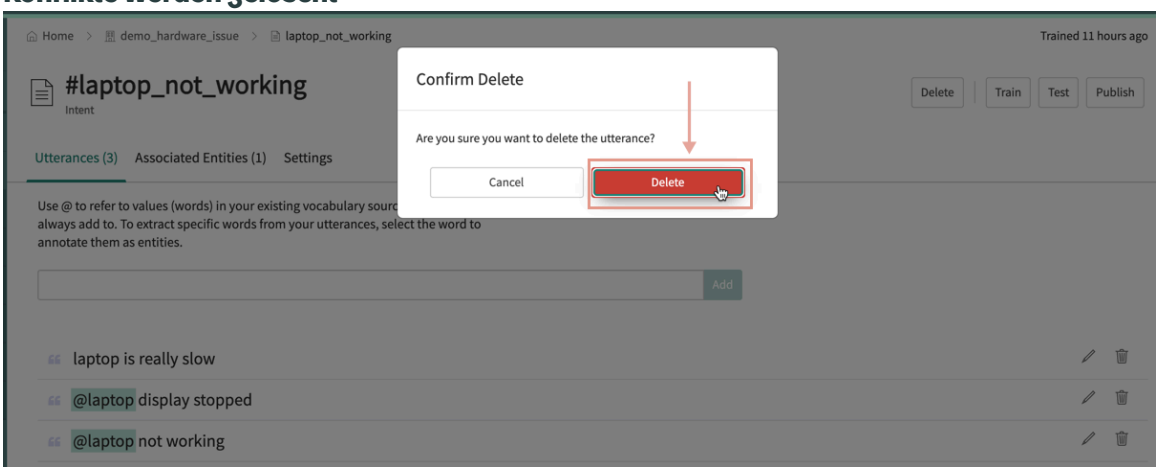
Konflikte werden gelöst



Der Bildschirm Löschen bestätigen wird angezeigt.

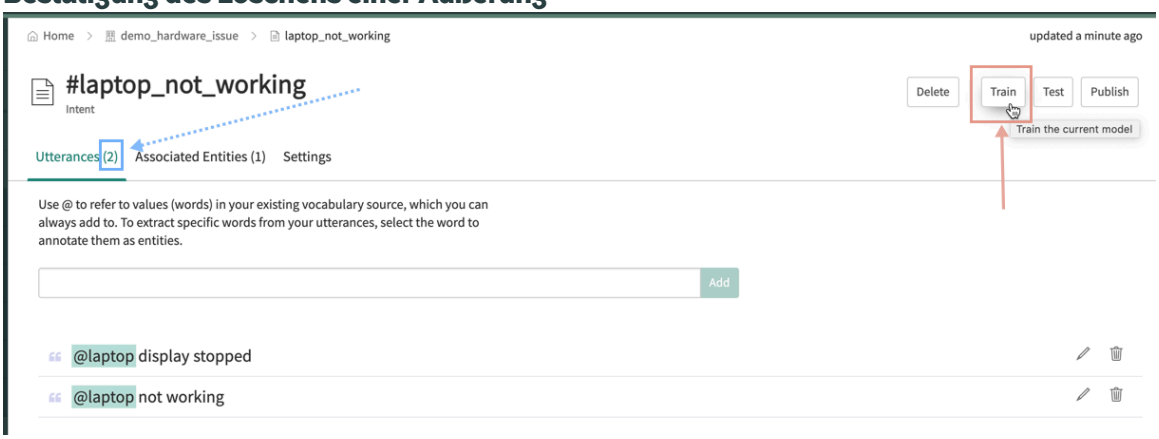
8. Wählen Sie Aus **Löschen** .

Konflikte werden gelöscht



Der Bildschirm Löschen bestätigen wird ausgeblendet, und die Anzahl der Äußerungen fällt von 3 auf 2, da Sie gelöscht haben *Laptop ist sehr langsam* Äußerung aus der Absicht.

Bestätigung des Löschens einer Äußerung



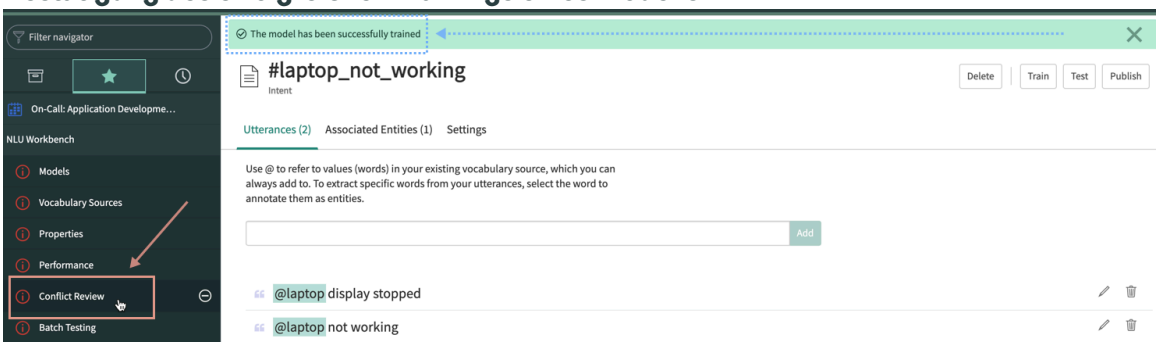
9. Wählen Sie Aus **Trainieren** .

Auf dem Absichtsbildschirm wird ein Banner angezeigt, das bestätigt, dass das Modell erfolgreich trainiert 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.

10. Wählen Sie Aus **Konfliktprüfung** Im Navigator.

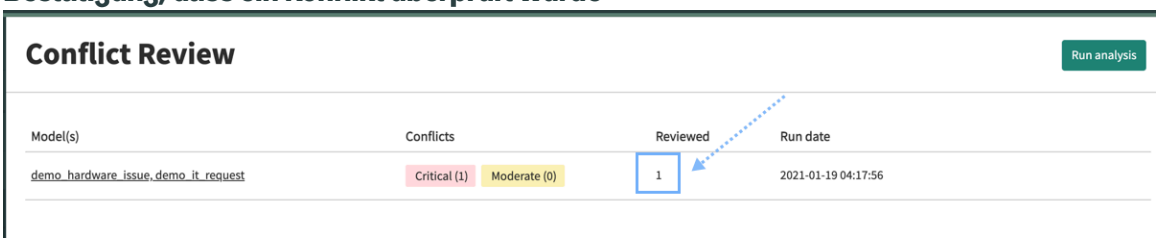
Bestätigung des erfolgreichen Trainings eines Modells



Ergebnis:

Die *Konfliktprüfung* Der Listenbildschirm zeigt an, dass Ihre Konfliktüberprüfungsanalyse abgeschlossen ist und überprüft wurde.

Bestätigung, dass ein Konflikt überprüft wurde



NLU Modellleistung

Verwenden NLU Modellleistung, um zu sehen, wie gut Ihre Modelle Absichten in vorhergesagt haben Virtual Agent(VA) basierend auf Bestätigung durch Endanwender.

Zusammenfassungsnutzung

Die NLU Die Anwendung „Modellleistung“ bietet eine Analyse und einen Bericht darüber, wie gut Ihr ist NLU Modelle prognostizieren die Absichten von VA-Anwendern aus ihren Äußerungen. Als NLU Modelle für VA werden aktualisiert, veröffentlicht und bereitgestellt. Sie können verwenden NLU Modellleistung, um die Wirksamkeit der von ihnen getroffenen Absichtsvorhersagen zu überprüfen. Wenn diese Vorhersagen übersprungen werden, liegt dies daran, dass sie keine Absicht mit einer ausreichend hohen Konfidenzpunktzahl für das Modell vorhersagen können. Um die VA-Themenvorhersage zu verbessern, gruppiert das System nicht unterstützte VA-Äußerungen für eine Analyse in Cluster und generiert dann einen Bericht, der das Ergebnis der Analyse identifiziert.

Um auf diese Anwendung zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin, und navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Leistung**an.

Hinweis:
Zu verwenden NLU Modellleistung müssen Sie zuerst mindestens 5.000 VA-Äußerungen in Ihrer Instanz haben. Mit der Rolle „nlu_admin“ können Sie diesen Grenzwert ändern, indem Sie zurücksetzen `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records`Eigenschaft.

Installation

NLU Modellleistung ist eine Anwendung, die auf der verfügbar ist ServiceNow® Store. Um diese Anwendung zu verwenden, stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench– Plugin „Erweiterte

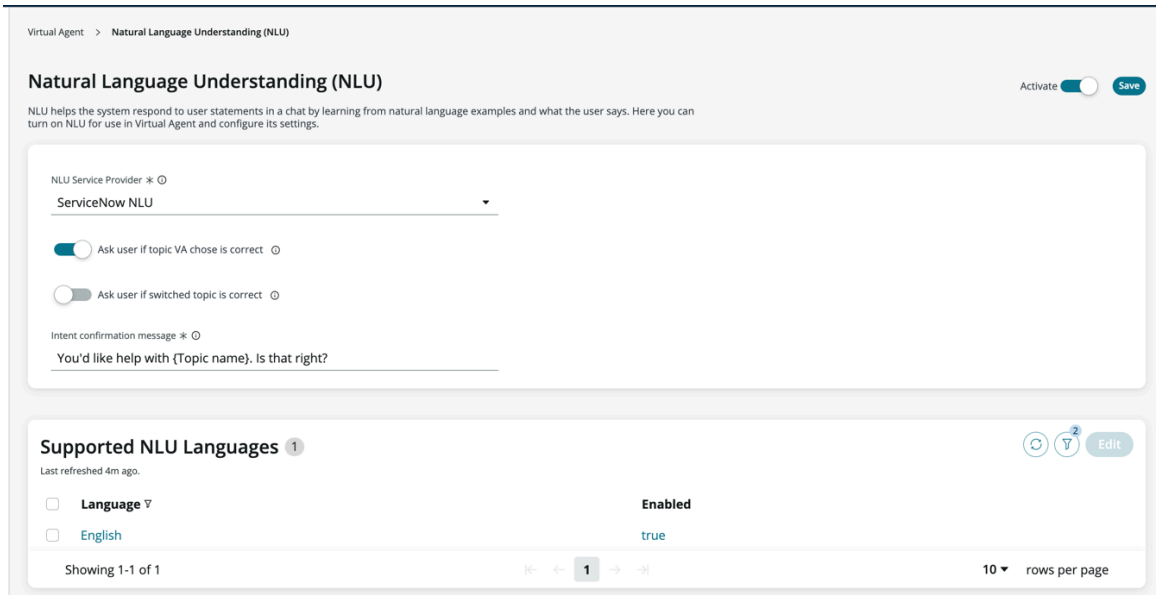
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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“ (sn_nlu_Workbench) ist in Ihrer Instanz aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Und Aktivieren Sie die NLU-Workbench . Da die NLU-Modellleistung auf Daten von VA basiert, stellen Sie sicher, dass auch das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiv ist. Siehe Aktivieren Sie Virtual Agent .

Einstellungen für Konversationsschnittstellen für konfigurieren ServiceNow NLU

Zur Unterstützung bei der Nachverfolgung NLU Leistung müssen Sie zuerst die Einstellungen für Konversationsschnittstellen (CI) in konfigurieren Virtual Agent. Um auf diese Einstellungen zuzugreifen, navigieren Sie zum oberen Rand des **NLU-Modellleistung für Virtual Agent** Zielseite, und klicken Sie auf **Einstellungen Für Konversations-Schnittstellen** . Mit dieser Aktion gelangen Sie zur CI-Einstellungsseite in Virtual Agent, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



Zum Konfigurieren der Einstellungen müssen Sie die Rolle Virtual_Agent_admin oder admin verwenden. Konfigurationsleitfäden finden Sie unter Implementieren Sie NLU in Virtual Agent Und Aktivieren Sie NLU-Sprachen in Virtual Agent-Einstellungen .

Anwenderoberfläche (UI) überprüfen

Die UI für die NLU-Modellleistung besteht aus den unten aufgeführten Teilen, die in der folgenden Abbildung hervorgehoben sind, die die standardmäßige Zielseite für die NLU-Modellleistung zeigt.

- Die **Leistung** Registerkarte und ihr farbiges Diagramm, das Daten zeigt, die Szenarien beschreiben, die auftreten, wenn Anwender mit VA interagieren. Dieses Diagramm ist in drei Farbschattierungen segmentiert, die jeweils ein Anwenderszenario darstellen. Die Zeilen im Diagramm, die Text und Prozentsätze enthalten, werden als Legende bezeichnet. Die drei Szenarien in der ersten Zeile der Legende haben zwei Ergebnisszenarien darunter in der zweiten Zeile. Die Balken unter der Legende entsprechen den Farben der darüberliegenden Szenarien. Die Größe dieser Balken hängt vom Prozentwert für jedes Szenario ab.
- Der dunkelblaue Balken zeigt beispielsweise, dass 10 % dieses Batches von VA-Anwendern bestätigt haben, dass das System ihnen das richtige Thema für ihre VA-Chatbot-Konversation präsentiert hat, und dass 58 % der Anwender (dargestellt durch den dunkelroten Balken) bestätigt haben, dass das ihnen vorgestellte Thema falsch war.

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

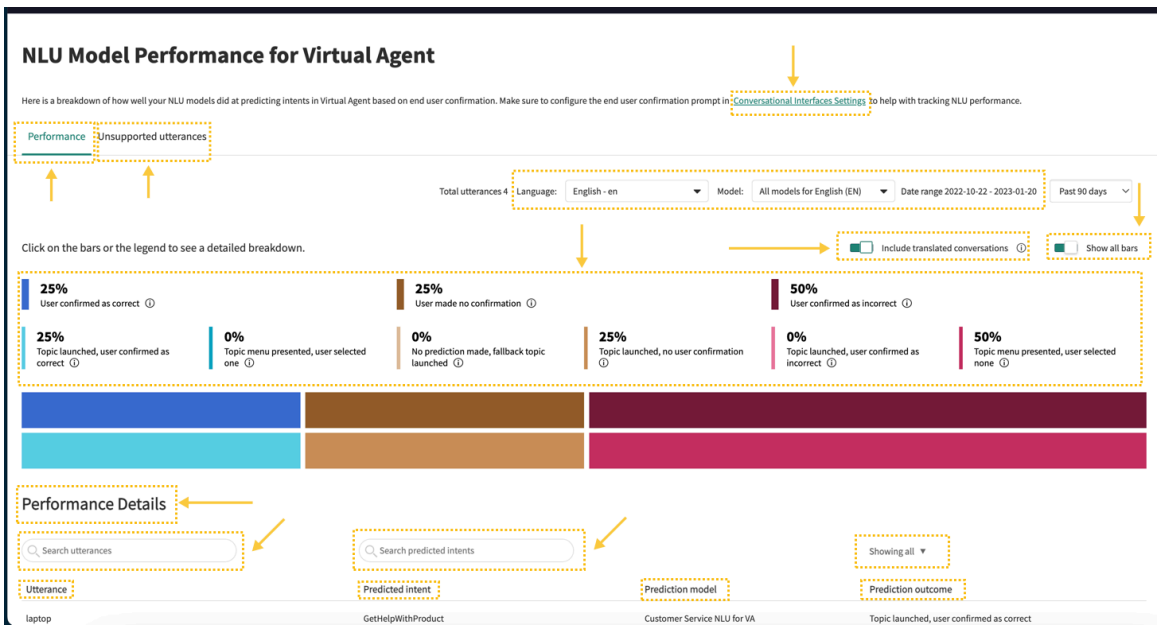
Zwischen diesen beiden Szenarien befindet sich ein Szenario, das zeigt, dass 32 % der Anwender (dargestellt durch den dunkelbraunen Balken) überhaupt keine Bestätigung abgegeben haben.

- Es ist eine gute Idee, den umzuschalten **Alle Balken anzeigen** Filtern Sie jederzeit hin und her, um die farbigen Balken und die zugehörigen Szenarien im Diagramm anzuzeigen oder auszublenden. Beachten Sie auch, dass die Standardansicht des Diagramms beim ersten Zugriff auf die NLU-Modellleistung nur die erste Zeile von Szenarien und die erste Zeile von Balken anzeigt.
- Es gibt auch andere Ansichten, die Sie sehen können, je nachdem, welches Szenario Sie anzeigen. Wenn Sie beispielsweise zum ersten Mal auf die NLU-Modellleistung zugreifen und in der ersten Zeile der Legende auf ein Szenario klicken, blendet das System die Balken der anderen beiden Szenarien aus. Dies trägt dazu bei, die UI weniger übersichtlich zu halten, da das Szenario, auf das Sie sich konzentrieren, teilweise von den übrigen Szenarien isoliert wird. Diese Aktionen ändern keine Daten, sie zeigen Ihnen einfach verschiedene Ansichten der Legende und Balken im Diagramm an.

- Die **Nicht unterstützte Äußerungen** Registerkarte, die Äußerungen anzeigt, die in Clustern zur Verwendung in der Leistungsanalyse gruppiert sind. In diesem Abschnitt der Anwenderoberfläche können Sie zur Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ navigieren und aus dieser zurückgeben sowie die Analyse ausführen.

  Nicht unterstützte Äußerungen unterscheiden sich von irrelevanten Äußerungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

- Die **Leistungsdetails** Abschnitt unter dem Balkendiagramm. Dieser Abschnitt enthält diese vier Spalten: **Äußerung** , **Vorhergesagte Absicht** , **Vorhersagemodell** , Und **Vorhersageergebnis** . Die in diesem Abschnitt angezeigten Details interagieren mit den Legendendaten und Balkendaten darüber.



VA-Anwenderszenarien werden überprüft

Im Abschnitt „Legende“ der Anwenderoberfläche werden Text und Prozentsätze von Informationssymbolen begleitet. Zeigen Sie auf ein Symbol, um die Definition für das Anwenderszenario aufzurufen. Die Definitionen finden Sie in der folgenden 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.

Szenariodefinitionen

Szenario	Definition
Anwender als korrekt bestätigt	Das richtige Thema wurde dem Endanwender vorgestellt, und der Endanwender hat bestätigt, dass es korrekt ist.
Thema gestartet, Anwender hat als korrekt bestätigt.	Das Thema wurde gestartet, und der Anwender hat bestätigt, dass es sich um das benötigte Thema handelt.
Themenmenü angezeigt, Anwender hat eines ausgewählt.	Dem Anwender wurden mehrere Themen als Menü angezeigt, und der Anwender wählte eines der Themen aus, das seinem Bedarf entsprach.
Keine Bestätigung durch Anwender	Das Thema wurde gestartet, aber der Anwender hat nicht bestätigt, ob es seinem Bedarf entspricht oder nicht.
Keine Vorhersage getroffen, Rückgriffthema gestartet	Es wurden keine Vorhersagen getroffen, und das Fallback-Thema wurde gestartet.
Thema gestartet, keine Anwenderbestätigung	Das Thema wurde gestartet, aber der Anwender hat nicht bestätigt, ob es korrekt war.
Anwender hat als falsch bestätigt.	Die angezeigten Themen entsprachen nicht den Anforderungen des Endanwenders, und der Anwender hat bestätigt, dass sie nicht korrekt sind.
Thema gestartet, Anwender hat als falsch bestätigt	Das Thema wurde gestartet, und der Anwender hat bestätigt, dass es nicht korrekt war.
Themenmenü angezeigt, Anwender hat keines ausgewählt	Dem Anwender wurden mehrere Themen als Menü angezeigt, und der Anwender entschied, dass keines der Themen relevant ist, und wählte kein Thema aus.

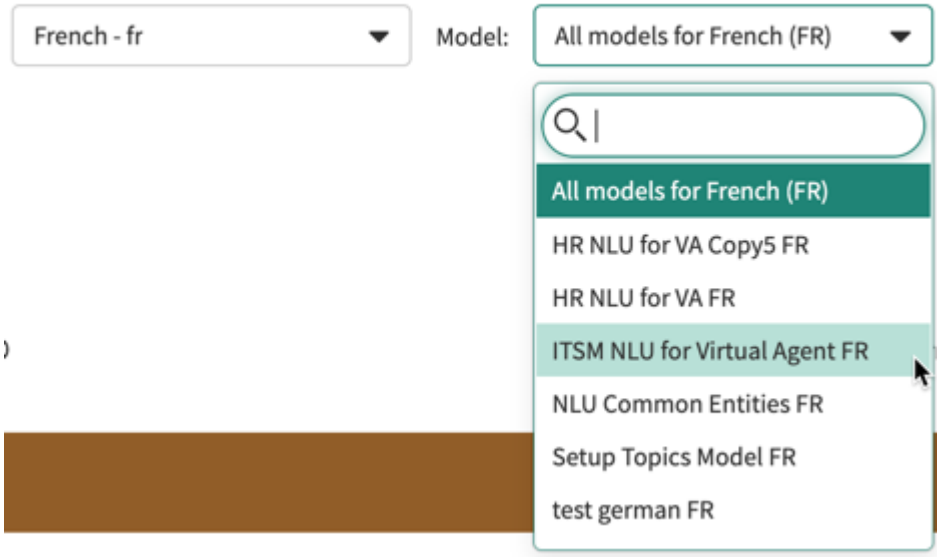
Verwenden der Filter Sprache und Modell

Auf der Registerkarte Leistung werden die Filter Sprache und Modell angezeigt. Daneben werden auch die neuesten Datumsbereichswerte angezeigt, die Sie über der Legende und den Balken des Diagramms festgelegt haben. Klicken Sie auf **Sprache** Filter, um alle Sprachen anzuzeigen, die in verfügbar sind NLU. Klicken Sie auf **Modell** Filtern Sie, um alle Vorhersagemodelle anzuzeigen, die in Ihrer Instanz verfügbar sind. Die Standardeinstellung für **Sprache** Filter ist **Alle Sprachen** , Und die Standardeinstellung für **Modell** Filter ist **Alle Modelle** .

Die Filter „Sprache“ und „Modell“ interagieren miteinander. Beispiel: Wenn Sie wählen Französisch-fr In **Sprache** Filter, die **Modell**Filter zeigt automatisch alle Vorhersagemodelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihrer Instanz an, die Französisch verwenden, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Es gibt andere Interaktionen. Beispiel: In der Standardansicht der Zielseite „NLU-Modellleistung“:

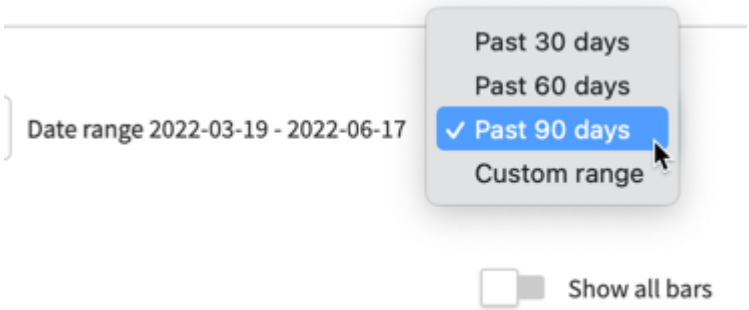
- Wenn Sie ein bestimmtes Modell aus auswählen **Modell** Filter, die **Sprache** Der Filterwert wird aktualisiert, um die Sprache des ausgewählten Modells anzuzeigen.
- Wenn Sie eine bestimmte Sprache aus auswählen **Sprache** Filter, die **Modell** Filter zeigt nur Modelle dieser ausgewählten Sprache an.

Unter den Filtern „Sprache“ und „Modell“ wird angezeigt **Übersetzte Konversationen einschließen** Wechseln. Um die Leistung von VA-Konversationen einzubeziehen, die mithilfe einer dynamischen Sprachübersetzung in Ihre primäre Sprache übersetzt wurden, schalten Sie den Schalter nach rechts, sodass die Farbe von grau in grün geändert wird. Wenn Sie dies tun, können die Balken in der Diagrammlegende auch Position und Farben ändern. Sie können dynamische Sprachübersetzungen in verwalten **Einstellungen Für Konversations-Schnittstellen** .

Datumsbereich wird festgelegt

Verwenden Sie auf der Registerkarte Leistung die **Datumsbereich** Um zu definieren, wie weit das System VA-Daten abrufen soll. Wählen Sie Aus **Vergangene 30 Tage** , **Vergangene 60 Tage** , **Vergangene 90 Tage** , Oder **Anwenderdefinierter Bereich** . Je weiter Sie im Datumsbereich zurückgehen, desto mehr Daten haben Sie in Ihrer Analyse.

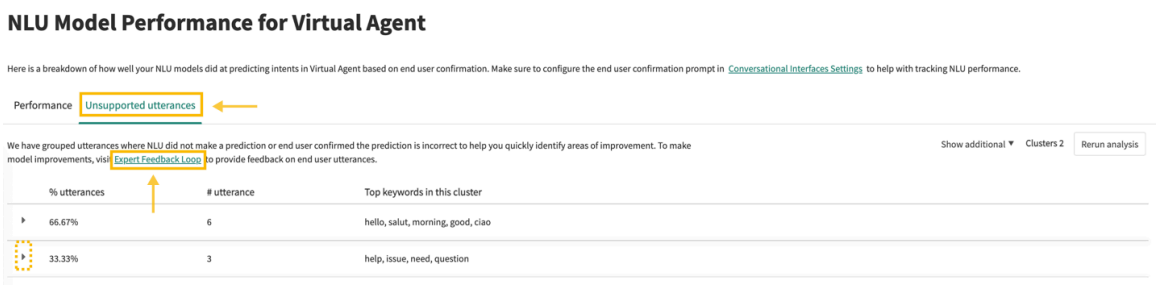
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Analyse wird ausgeführt

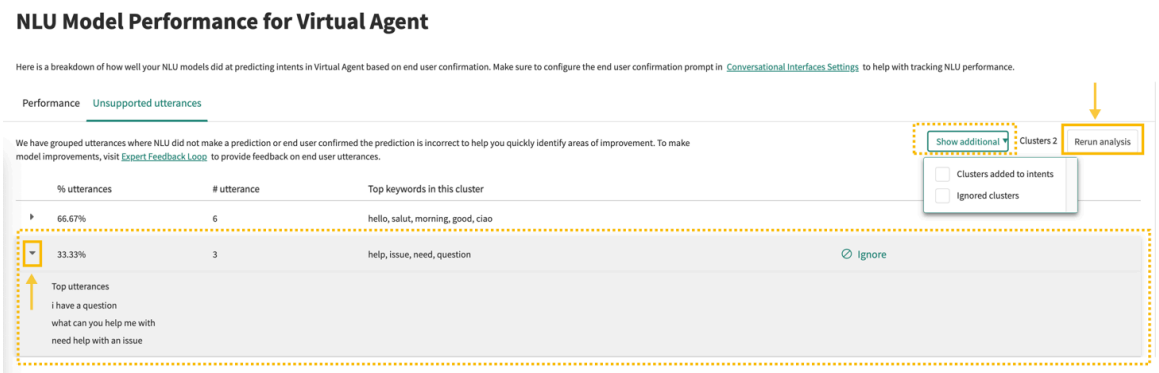
Um eine Leistungsanalyse auszuführen, klicken Sie auf **Nicht unterstützte Äußerungen** Registerkarte. In diesem Abschnitt der UI werden Zeilen von erweiterbaren Clustern mit VA-Äußerungen angezeigt, wobei NLU Hat keine Themenvorhersage getroffen oder der VA-Endanwender bestätigt, dass das vorhergesagte Thema falsch war. Als Nächstes möchten Sie auf klicken **Experten-Feedback-Schleife** . Mit dieser Aktion gelangen Sie zum NLU-Experten-Feedbackschleife Anwendung, in der Sie die Äußerungen überprüfen und Feedback zu ihnen geben, die aus VA abgerufen wurden.

Nicht unterstützte Äußerungen werden überprüft



Wenn Sie die Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ verlassen und zur NLU-Modellleistung zurückkehren, klicken Sie auf **Caret** Symbol in einem beliebigen Cluster, um ihn zu öffnen. Innerhalb des Clusters können Sie dann die repräsentativsten VA-Äußerungen sehen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Überprüfen der wichtigsten repräsentativen Äußerungen in einem Cluster



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

Klicken Sie Auf **Analyse ausführen** Oder **Analyse erneut ausführen** , Je nachdem, was verfügbar ist. Jedes Mal, wenn Sie eine Analyse ausführen, ruft das System die neuesten VA-Äußerungen in die Analyse ab.

Zugehörige Informationen

Virtual Agent

Natural Language Understanding in Virtual Agent

NLU Experten-Feedback-Schleife

Geben Sie Feedback zu Virtual AgentÄußerungen des Chatprotokolls, um das System kontinuierlich zu lernen und Anwendereingaben besser vorherzusagen.

Eingebettetes Video: NLU-Experten-Feedbackschleife, präsentiert von der ServiceNow Virtual Agent Academy

Zusammenfassungsnutzung

Die Experten-Feedbackschleife übernimmt Daten aus Ihrer Instanz und stellt sie Ihnen für Feedback zur Verfügung. Diese Daten stammen aus den Virtual Agent (VA)-Chatprotokollen Ihrer Benutzer und enthalten Äußerungen aus diesen Protokollen. Navigieren Sie mit der Rolle „nlu_admin“ zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Experten-Feedbackschleife** Und markieren Sie jede Äußerung in einem Modell, indem Sie bestätigen, ob die Äußerung mit einer Absicht korrekt (Übereinstimmung) oder falsch (Nichtübereinstimmung) ist. Dieses Feedback hilft dem Modell, die Leistung des Modells kontinuierlich zu verbessern.

Installation

Experten-Feedbackschleife ist Teil der App „NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen“, die auf verfügbar ist ServiceNow® Store.

Um Experten-Feedbackschleife zu verwenden, stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench–Plugin „Erweiterte Funktionen“ (sn_nlu_Workbench) ist in Ihrer Instanz aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen Und Aktivieren Sie die NLU-Workbench .

Da die Experten-Feedbackschleife auf den Daten aus VA-Chatprotokollen basiert, stellen Sie sicher, dass auch das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiv ist. Siehe Aktivieren Sie Virtual Agent .

Importieren von Experten-Feedback-Schleifendaten zwischen Instanzen

Bevor Sie einen Import starten, stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf die Daten in Ihrer Instanz haben und über genügend Daten verfügen, um mit Ihrem Feedback fortzufahren.

Wenn Sie in einer Unterproduktionsinstanz arbeiten, müssen Sie die Feedbackdaten aus importieren **Open_nlu_Predict_Intent_Feedback** Tabelle in Ihrer Produktionsinstanz zu Ihrer Unterproduktionsinstanz. Anleitungen zum Importieren finden Sie unter Import aus einer anderen ServiceNow-Instanz .

Hier sind einige Datenszenarien zum Systemverhalten für NLU Modelle, die die Äußerungen der Feedbackschleife 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.

- Wenn Sie ein Modell in eine andere Instanz verschieben, werden die Feedbackdaten beibehalten.
- Wenn Sie ein Upgrade der Instanz durchführen, werden die Feedbackdaten beibehalten.
- Wenn Sie eine Instanz klonen, bleiben die Daten nicht erhalten. Sie müssen daher das oben angegebene Verfahren befolgen, um die Daten in die geklonte Instanz zu importieren.

Feedback-Kontext und Zugriff

Die Experten-Feedbackschleife bietet Ihnen einen Mechanismus zur Verbesserung NLU Modelle, die VA durch Feedback bereitgestellt werden, das Sie zu einer ausgewählten Teilmenge von Äußerungen geben. Für jede Äußerung werden Sie aufgefordert, die vorhergesagte Absicht zu bestätigen oder die richtige Absicht anzugeben, zu der die Äußerung gehört. Nach Abschluss dieses Feedbacks werden die Daten verwendet, um die Modellleistung zu optimieren, was zu einem verbesserten Modell führt, das jetzt erneut bereitgestellt werden kann, um mehr Endanwenderdaten zu sammeln. Dies ist ein iterativer Zyklus, der es dem System ermöglicht, kontinuierlich Daten zu erfassen, aus dem von Ihnen gegebenen Feedback zu lernen und dieses Feedback zu verwenden, um Ihre weiter zu verbessern NLU Modelle.

Alle 30 Tage ruft das System bis zu 300 Äußerungsbeispiele aus VA-Chatprotokollen in die Experten-Feedbackschleife ab. Die Äußerungen werden für Feedback ausgewählt, je nachdem, wie gut sie alle Äußerungen in den Protokollen darstellen. Jede Äußerung, die aus VA-Chatprotokollen als Stichprobe erfasst wurde, hat eine vorhergesagte Absicht, die vom System ausgewählt wurde.

Sie können auch die Anzahl der Äußerungen festlegen, die aus VA-Chatprotokollen abgerufen werden sollen, indem Sie die Einstellung für anpassen `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size`Syste

Weitere Informationen zum Abrufen von Äußerungen aus VA-Chatprotokollen finden Sie in den Abschnitten zum Beschaffen zusätzlicher VA-Feedback-Daten bei Bedarf und zur Verwendung des aktiven Lernauftrags unten.

Während Sie die Äußerungen überprüfen, entscheiden Sie, ob jede Äußerung zu ihrer vorhergesagten Absicht gehört oder in eine andere Absicht verschoben werden soll. Wenn Sie sich bei der richtigen Absicht nicht sicher sind, kann die Äußerung markiert werden, um sie zur weiteren Überprüfung zu überprüfen. Nachdem Sie mit Ihrem Feedback mindestens 100 Äußerungen markiert haben, verwendet das System alle markierten Äußerungen, um das Modell zu optimieren und zu verbessern.

Äußerungen Ihres VA-Chatprotokolls werden überprüft

Jetzt, da Sie sich in der Schleife befinden, können Sie im folgenden Bild eine Liste von sehen NLUÄußerungen, die die Absichten in den VA-Modellen unterstützen. Jede Seite der Liste zeigt ungefähr 20 Äußerungen pro Seite. Ihr Ziel besteht darin, jede Äußerung zu überprüfen und ihren Beziehungsstatus mit einer bestimmten VA-Absicht zu markieren. Sie markieren jede Äußerung entweder mit **NLU_match** , **Nichtübereinstimmung** , Oder **Unsicher** Wert.

Äußerung wird als markiert **NLU_match** Bedeutet, dass Sie der NLU-Vorhersage für diese Äußerung zustimmen. Äußerung wird als markiert **Nichtübereinstimmung** Bedeutet, dass die Äußerung zu einer anderen Absicht gehört, und wenn Sie auswählen **Nichtübereinstimmung** , Eine Dropdownliste mit Absichten wird angezeigt, damit Sie die richtige Absicht auswählen können. Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Absicht richtig ist, können Sie sie als markieren **Unsicher** .

Automatische Übersetzung

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

Äußerungen, die mit markiert und gespeichert werden **NLU_match** Wert oder **Nichtübereinstimmung** Wert wird in verschoben **Abgeschlossene Überprüfungen** Abschnitt. Äußerungen, die mit markiert und gespeichert werden **Unsicher** Wert wird in verschoben **Weitere Überprüfung erforderlich** Abschnitt.

Hier ist ein Szenario für die grundlegenden Schritte, die Sie zum Abschließen Ihrer Äußerungsprüfungen verwenden:

1. Wählen Sie oben im Bildschirm „Feedback-Schleife exportieren“ ein Modell aus, das Sie in überprüfen möchten **Experten-Feedback-Schleife für** Eingabeaufforderung. Innerhalb dieser Funktion spielt es in gewisser Weise keine Rolle, welches Modell Sie auswählen, da diese Modelle hauptsächlich dazu dienen, die Äußerungen zu beherbergen, die Sie in Ihren Prüfungen markieren. In diesem Beispielszenario entscheiden Sie sich daher, die auszuwählen **IT-Modell** Modell, das fünf Absichten und viele Äußerungen in jeder dieser Absichten enthält. Die Anzahl der Äußerungen, die Sie überprüfen müssen, wird neben dem Namen der vorhergesagten Absicht angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Die Absichten in diesen Modellen sind in aufgeführt **Vorhergesagte Absichten** Spalte auf Ihrem Bildschirm. Obwohl Sie Äußerungen in einer der vorhergesagten Absichten überprüfen und markieren können, ist es eine bessere Idee, die Prüfungen nacheinander in der Reihenfolge abzuschließen, in der die Absichten zuerst angezeigt werden. Beginnen Sie beispielsweise mit **Ad_password_Change** Absicht und dann weiter zu anderen vorhergesagten Absichten.
2. Klicken Sie auf **Ad_password_Change** Absicht, damit seine Äußerungen in geladen werden **Zu erledigen** Abschnitt für Ihre Überprüfung.
3. Überprüfen Sie die 15 Äußerungen in der Absicht. In diesem Szenario haben Sie mit der richtigen Kennzeichnung begonnen *Ich möchte mein AD-Passwort ändern* Äußerung als Übereinstimmung mit **Ad_password_Change** Absicht.
4. Klicken Sie Auf **Feedback speichern** .

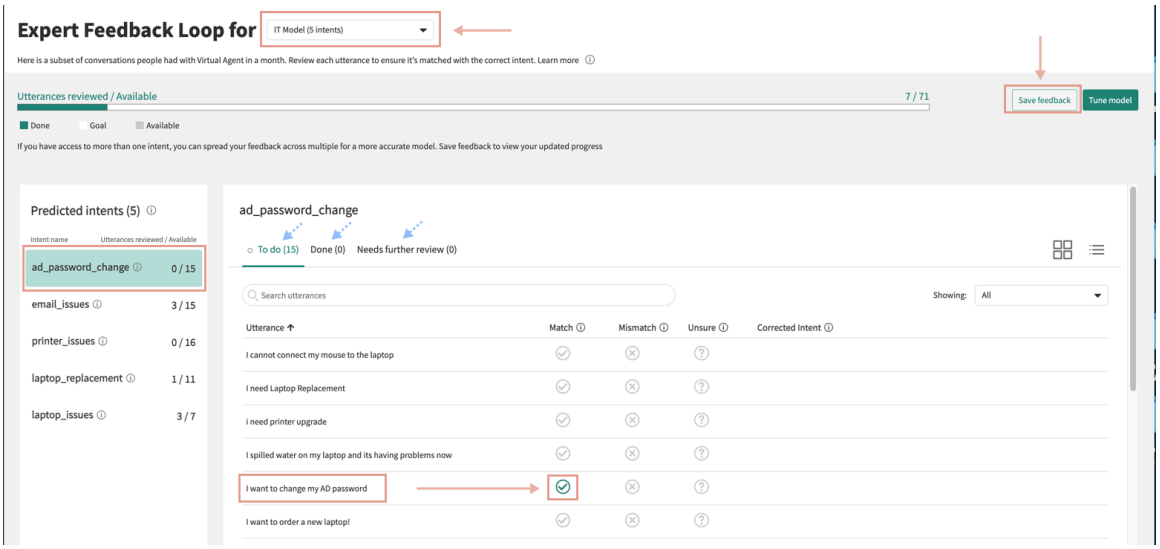
   Ergebnis: Das System verschiebt die von Ihnen markierte Äußerung in den **Fertig** Abschnitt des Bildschirms. Gleichzeitig die Anzahl von **Zu erledigen** Äußerungen fallen von 15 auf 14, während die Anzahl auf der sinkt **Fertig** Abschnitt steigt von 0 auf 1. Wenn Sie auch eine andere Äußerung mit markiert haben **Unsicher** Wert und diese Änderung gespeichert, die Anzahl der Äußerungen in **Weitere Überprüfung erforderlich** Abschnitt würde auch von 0 auf 1 steigen.

   Hinweis:
   Wenn Sie nicht wissen, welche Absicht am besten mit der Äußerung übereinstimmt, markieren Sie sie mit **Unsicher** Wert. Mit dieser Aktion wird die Äußerung in verschoben **Weitere Überprüfung erforderlich** Abschnitt, in dem Sie Zeit zum Markieren anderer Äußerungen im haben **Zu erledigen** Abschnitt, der leichter mit einer Absicht übereinstimmt oder nicht übereinstimmt. Sie können jederzeit zum zurückkehren **Weitere Überprüfung erforderlich** Abschnitt zum Markieren von Äußerungen, die schwieriger an einer bestimmten Absicht festzuhalten sind.

5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4, während Sie die verbleibenden Absichten im durchlaufen **Vorhergesagte Absichten** 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.

Markieren von Äußerungen als mit einer VA-Absicht übereinstimmend oder nicht übereinstimmend



Die Äußerungen in **Ad_password_Change** Die Absicht kann leicht als Übereinstimmung mit der vorhergesagten Absicht markiert werden, da mindestens eine Äußerung in der Absicht vorhanden ist, die das Wort enthält *Passwort* Darin.

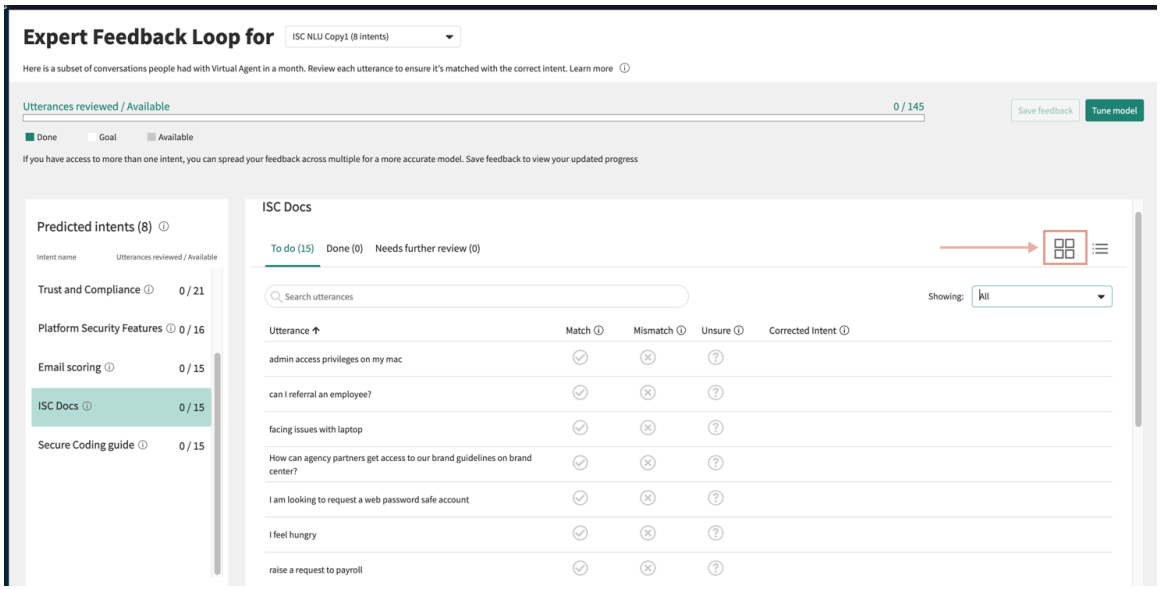
Wenn Sie die Überprüfung der Äußerungen in der vorhergesagten Absicht abgeschlossen haben, und klicken Sie auf **Feedback speichern** , Der Bildschirm wird aktualisiert, um die nächste vorhergesagte Absicht im Modell hervorzuheben.

Wenn Sie Ihre Äußerungen nach ihrem Wert gruppiert sehen möchten, klicken Sie auf **Wird Angezeigt** Filtern und wählen Sie eine der Optionen in der entsprechenden Eingabeaufforderung aus. Die Werte sind **Alle** , **NLU_match** , Und **Unsicher** .

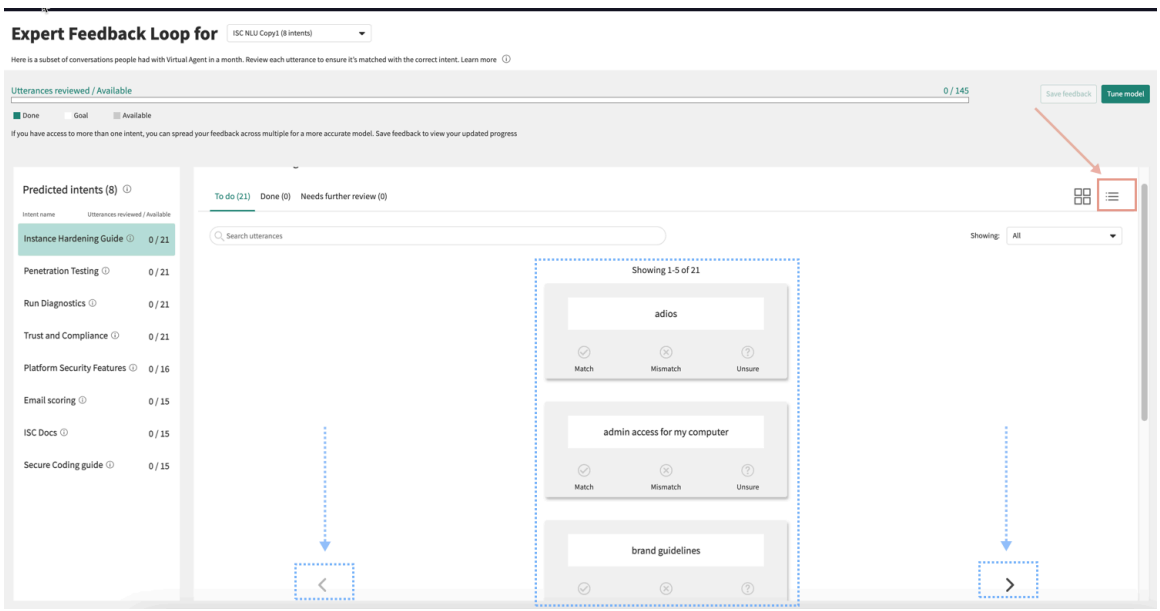
Verwenden Sie die Kartenansichtsoption, um Ihre Äußerungen zu überprüfen

Äußerungen der Experten-Feedbackschleife werden im angezeigt **Zu erledigen** Abschnitt in einer Listenansicht standardmäßig, wie in vielen der Bilder gezeigt, die Sie bisher oben gesehen haben. Sie können jedoch auch eine andere Ansicht auswählen, in der jede Äußerung innerhalb einer Karte angezeigt wird. Wenn Sie diese Option auswählen, wird jede Äußerung auf der Seite in Gruppen von fünf Personen angezeigt. Klicken Sie noch in der Listenansicht auf **Karte** 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.



Ergebnis: Die Kartenansicht ersetzt die Listenansicht. Beachten Sie die Pfeile nach links und rechts auf beiden Seiten der Seite der Äußerungskarten. Wenn Sie auf den Rechtspfeil klicken, wird die Seite zum nächsten Satz von fünf Karten umgeschaltet. Wenn Sie auf den Linkspfeil klicken, wird die Seite zum vorherigen Satz von fünf Karten umgeschaltet. Wenn Sie zurück zur Listenansicht anstatt zur Kartenansicht wechseln möchten, klicken Sie auf **Liste** Symbol, wie in der oberen rechten Ecke der Abbildung unten angezeigt.



Äußerungswert wird geändert

Wenn Sie eine Äußerung markieren, aber dann Ihre Meinung zu dem von Ihnen ausgewählten Wert ändern, können Sie das Problem lösen, indem Sie auf klicken **Nichtübereinstimmung** Und Auswahl einer anderen Absicht. Klicken Sie Auf **Feedback speichern** Um die Änderung zu speichern.

Nicht gespeichertes Feedback

Wenn Sie mit der Markierung Ihrer Äußerungen fertig sind und sich von einer Sitzung abmelden, aber vergessen, Ihre Änderungen zu speichern, wählen Sie aus **Nicht gespeicherte Änderungen** Von **Wird Angezeigt** Eingabeaufforderung. Diese Aktion zeigt alle

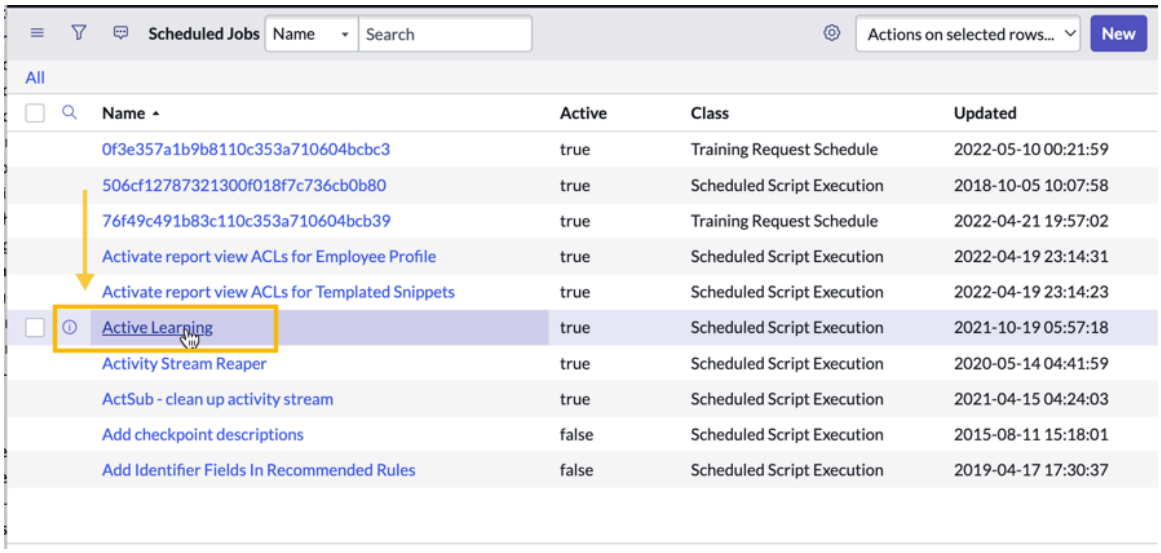
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Äußerungen an, für die Sie Feedback gegeben haben, die Sie aber noch nicht gespeichert haben.

Beschaffung zusätzlicher VA-Feedbackdaten bei Bedarf

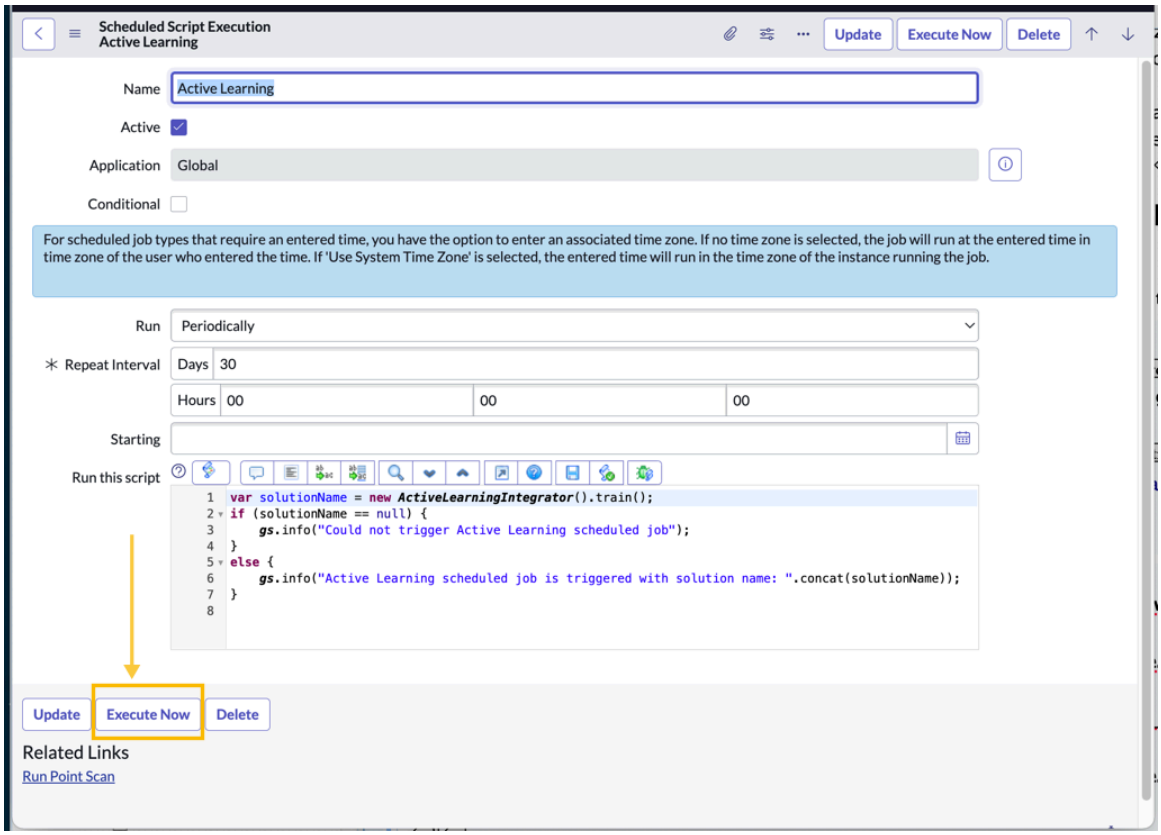
Um weitere Daten aus den VA-Chatprotokollen zur Verwendung in der Experten-Feedbackschleife zu erhalten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Verwenden Sie die Rolle nlu_admin, und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Aktive Lerninhalte**an.
2. Klicken Sie Auf **Aktive Lerninhalte** .



3. Klicken Sie auf **Jetzt 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.



4. Erhöhen oder legen Sie die Werte in den folgenden vier fest NLU Systemeigenschaften.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Um zu sehen, wie diese Eigenschaften im Kontext von anderen funktionieren NLU Eigenschaften, siehe NLU-Workbench -Eigenschaften.

Nicht kategorisierte Äußerungen werden überprüft

Im Rahmen des Feeds aus VA-Chatprotokollen in der Experten-Feedbackschleife erfasst das System alle Äußerungen in Ihrer Instanz, die nicht Teil einer VA-Absicht sind, und zeigt sie in einer Liste an. Sie greifen auf diese Äußerungen zu, indem Sie auswählen **Nicht Kategorisiert** In **Experten-Feedback-Schleife für** Eingabeaufforderung oben auf Ihrem Bildschirm.

Wenn der Bildschirm aktualisiert wird, werden diese Äußerungen in angezeigt **Äußerung** Spalte von **Nicht kategorisierte Äußerungen** Abschnitt Ihres Bildschirms.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Es ist äußerst wichtig, Feedback zu diesem Satz von Äußerungen zu geben, da das System vorschlägt, dass für diese Äußerungen keine zugehörige Absicht besteht. Indem Sie diesen Mangel an Zuordnung bestätigen oder diese Äußerungen einer vorhandenen Absicht zuordnen, helfen Sie dem Modell, richtig zu lernen.

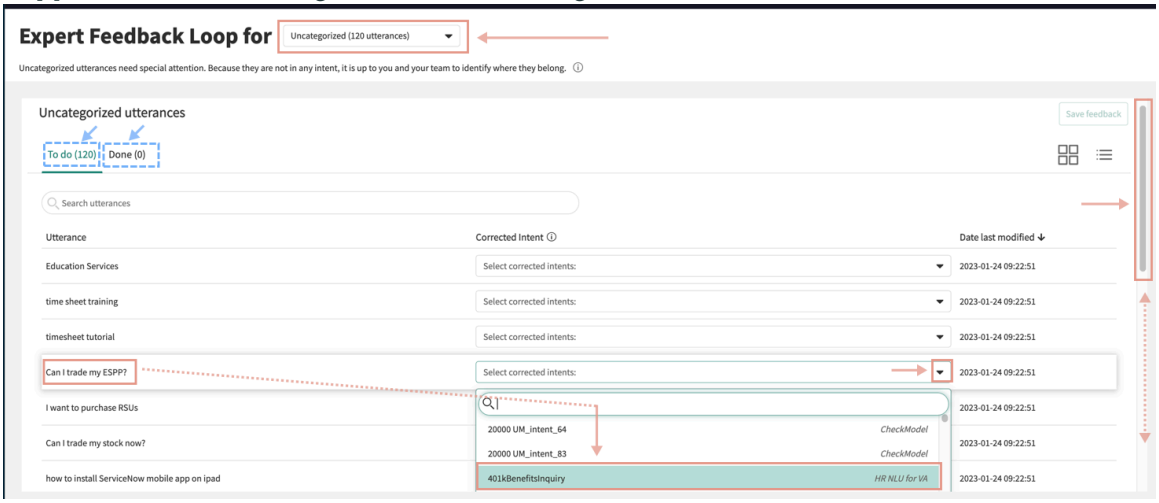
Hier sind die Schritte, die Sie verwenden, um eine nicht kategorisierte Äußerung mit einer Absicht zu verbinden:

1. In **Äußerung** Spalte eine Äußerung aus der Liste auswählen.
2. In **Korrigierte Absicht** Spalte, suchen und wählen Sie eine Absicht und ihr Modell aus dem Prompt aus, die Ihrer Meinung nach die beste Übereinstimmung mit der Äußerung darstellt.

Beispielsweise ist eine gute Kopplung für diese Verbindung *Kann ich mein ESPP handeln?* Äußerung von **Äußerung** Spalte und *401kBenefitsAnfrage* Absicht von **Korrigierte Absicht** Spalte, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Hinweis:
Die **Korrigierte Absicht** Mit der Spalte können Sie alle Absichten in allen Modellen in Ihrer Instanz suchen und verwenden.

Koppeln einer nicht kategorisierten Äußerung mit einer Absicht und ihrem Modell



In Bezug auf das obige Bild gehen wir wie folgt einige Elemente ein, die beschreiben, wie die Seite mit nicht kategorisierten Äußerungen funktioniert. Die **Zu erledigen** Abschnitt erfasst Äußerungen, die mit einer Absicht verknüpft werden müssen. An diesem bestimmten Tag sehen wir 120 solcher Äußerungen. Beachten Sie, dass **Fertig** Der Abschnitt auf dem Bildschirm enthält keine Äußerungen, da Sie noch keine Aktion ergriffen haben.

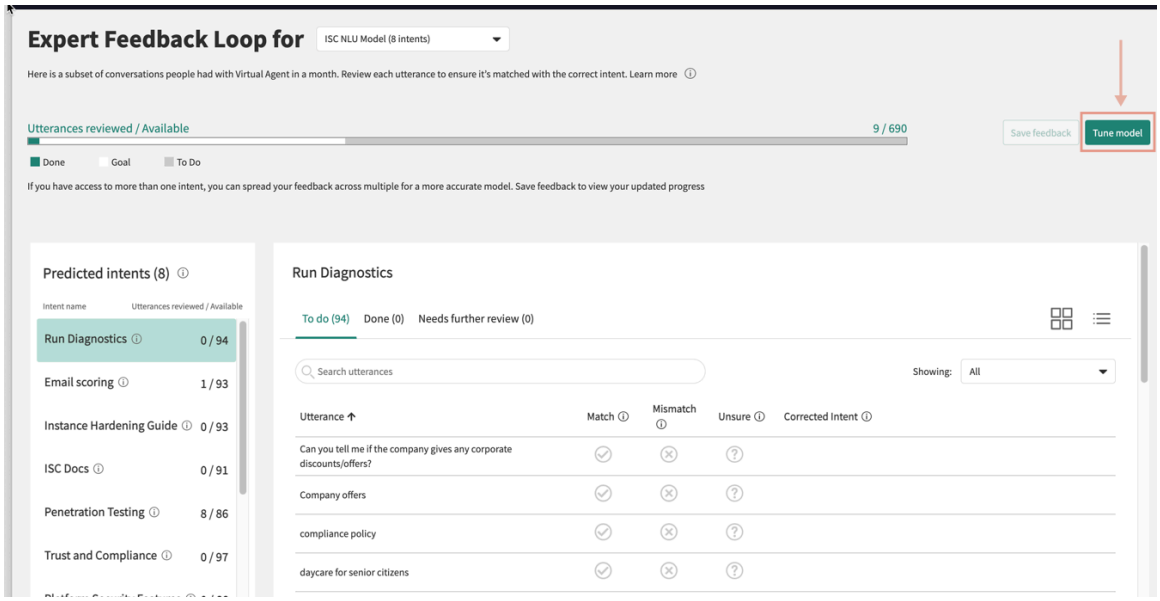
Beachten Sie auch, dass es einen vertikalen Balken ganz rechts auf dem Bildschirm gibt, in dem Sie nach oben und unten scrollen können, um in der Liste der Äußerungen zu navigieren. Am unteren Rand dieses Bildlaufbildschirms befinden sich Pfeile, die nach links und rechts zeigen, damit Sie zur nächsten oder vorherigen Seite der vollständigen Äußerungsliste für den Tag wechseln können.

Beachten Sie auch, dass wenn Sie Maßnahmen ergreifen, um eine Verbindung herzustellen, die **Feedback speichern** Die normalerweise standardmäßig aktive Schaltfläche wird deaktiviert, da das System Ihre Aktion erkennt und Ihre Änderung automatisch speichert.

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

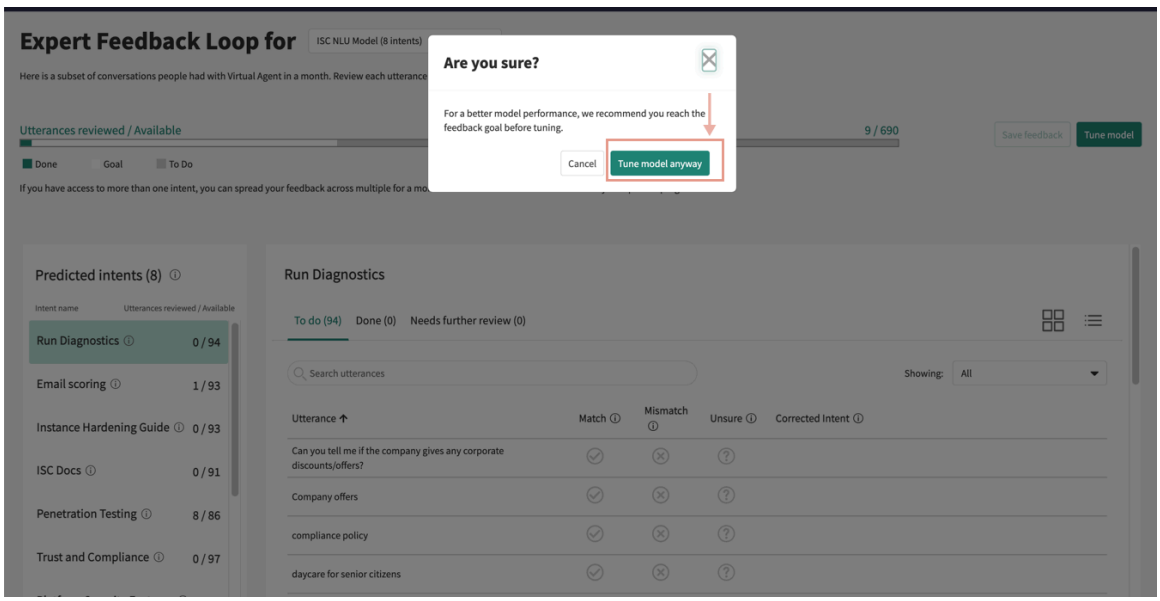
Daten der Experten-Feedback-Schleife in der Phase „Modell optimieren“

Die **Modell optimieren** Die Schaltfläche in der Experten-Feedbackschleife ist immer aktiviert und unterstützt die Erfahrung, Äußerungen aus der Experten-Feedbackschleife zu verschieben **Fertig** Registerkarte zum Modell und seinem Testsatz. Verwenden Sie die Rolle „nlu_admin“, um jederzeit auf diese Schaltfläche zu klicken, wenn Sie Ihr Modell optimieren oder neu optimieren müssen.



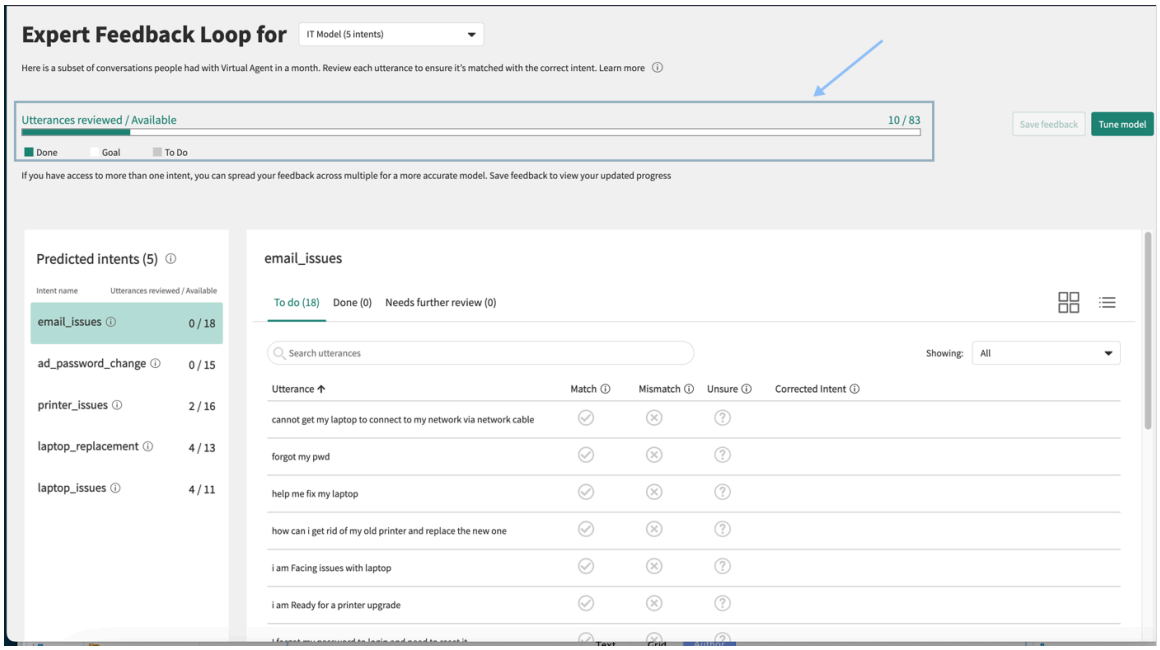
Nachdem Sie Äußerungen in der Experten-Feedbackschleife überprüft haben, können Sie einen Teil der Feedbackdaten in den Standardtestsatz Ihres Modells verschieben. Diese Äußerungen werden dann direkt zu hinzugefügt **Testen Sie Äußerungen** Registerkarte Ihres Modells. Dies hilft Ihnen, Ihren Testsatz kontinuierlich mit echten Endanwenderäußerungen zu pflegen und zu aktualisieren. Das System verfolgt die Quelle der Testäußerungen, um zu sehen, ob sie aus der Experten-Feedbackschleife oder einer anderen Quelle stammen.

Wenn Sie auf klicken **Modell optimieren** Schaltfläche bevor Sie mindestens 100 Äußerungen markiert und gespeichert haben, wird der Bildschirm aktualisiert, um Sie daran zu erinnern, dass sich die Qualität Ihres Modells verbessert, wenn Sie das Ziel für das Feedback zu 100 Äußerungen erreicht haben, wie im Text in der folgenden Abbildung referenziert.



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

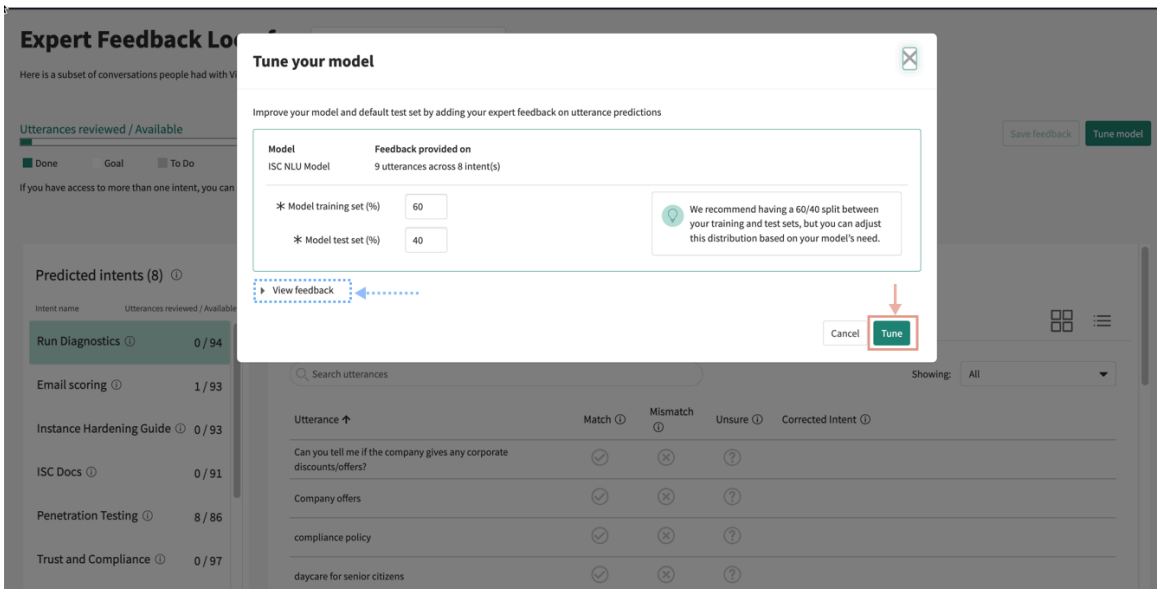
Wenn Sie Ihre Feedbackdaten weiterhin markieren und speichern, können Sie das Verhältnis der überprüften Äußerungen (grün) und der Äußerungen, die noch zur Überprüfung verfügbar sind (weiß), im Fortschrittsbalkenbild unten sehen.



Auf der **Optimieren Sie Ihr Modell** Abbildung unten: Die standardmäßige Aufteilung von 60/40 Prozent für Ihr Modelltrainingsset und Ihren Modelltestsatz. Sie können diese Standardwerte bei Bedarf anpassen, indem Sie jeweils Ihre eigenen ausgewählten Zahlen auswählen **(%)** Felder. Sobald Sie mit Ihrer prozentualen Aufteilung zufrieden sind, klicken Sie auf **Optimieren** Schaltfläche zum Optimieren Ihres Modells basierend auf den von Ihnen ausgewählten Prozentwerten.

Hinweis:

Wenn Sie auf klicken **Zeigen Sie Feedback an** Caret, führt Sie zu einem Bildschirm „Experten-Feedbackschleife“, auf dem Sie Ihre Feedback-Äußerungen weiter überprüfen, markieren und speichern 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.

Mit dem aktiven Lernauftrag

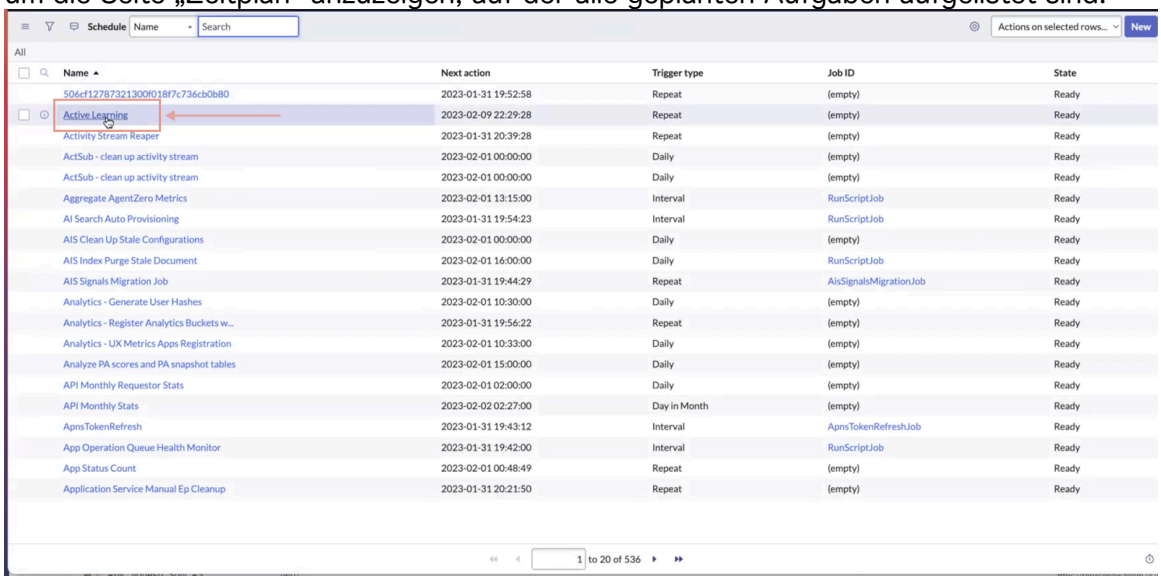
Geplante Aufgaben, auch als Batch-Aufgaben oder Batch-Planung bezeichnet, sind automatisierte Arbeitsschritte, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt werden. Viele Aufträge werden nach Zeitplänen ausgeführt, aber wir konzentrieren uns jetzt auf den aktiven Lernauftrag als Beispiel.

Hier sind drei Dinge, die Sie bei der Verwendung des aktiven Lernauftrags tun können.

- Ändern Sie das Wiederholungshäufigkeitsintervall, mit dem der aktive Lernauftrag ausgeführt werden soll.
- Überprüfen Sie, wann die nächste geplante Ausführung für den aktiven Lernauftrag festgelegt ist.
- Führen Sie den aktiven Lernauftrag wann immer Sie möchten (bei Bedarf) aus.

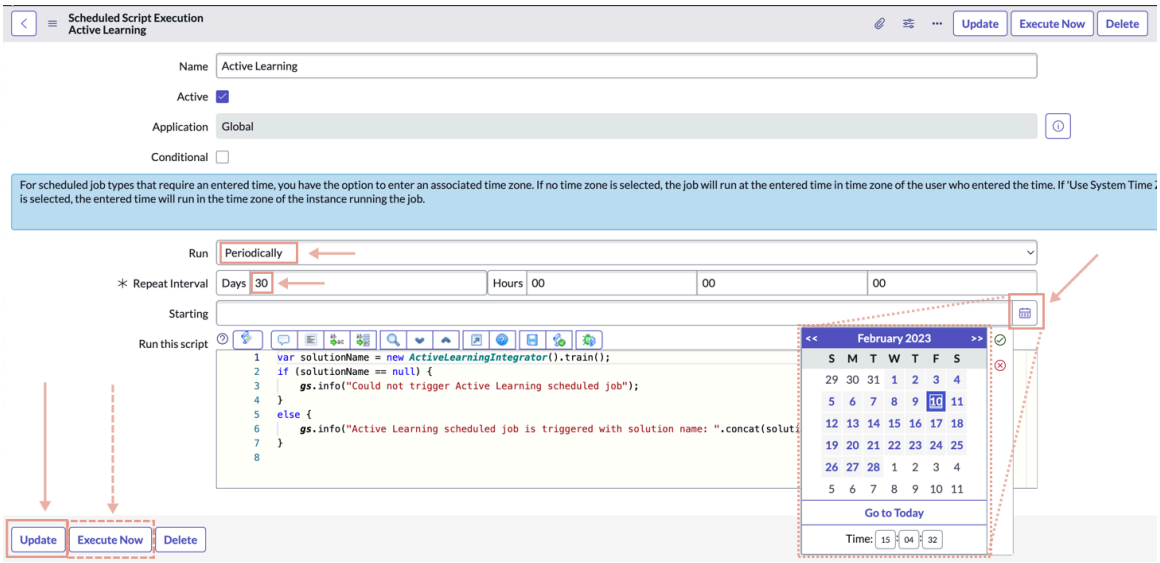
Hier sind einige Schritte, die Sie verwenden können, um zu beginnen.

1. Navigieren Sie mit der Rolle nlu_admin zu **Alle** Feld und Typ **Sysauto_script.list** , Und drücken Sie dann **Zurück** Drücken Sie auf Ihrer Tastatur. Der Bildschirm wird aktualisiert, um die Seite „Zeitplan“ anzuzeigen, auf der alle geplanten Aufgaben aufgelistet sind.

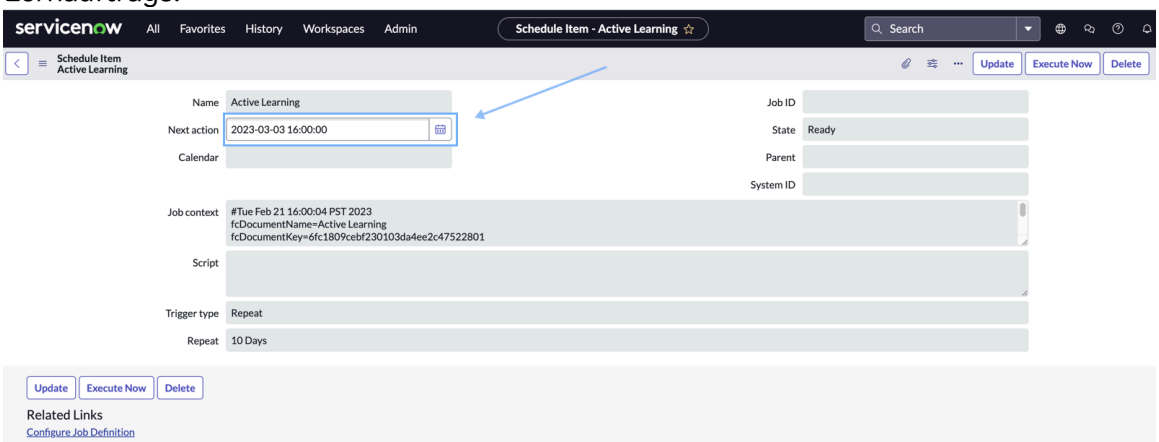


2. Klicken Sie auf der Seite Zeitplan auf **Aktive Lerninhalte** . Ein Datensatz für den aktiven Lernauftrag wird angezeigt, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

© 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.



3. Konfigurieren Sie im Datensatz „aktive Lerninhalte“ die folgenden Felder.
   - In **Ausführen** Feld eine der acht Wiederholungsintervalloptionen für den Auftrag auswählen. Die Optionen sind: *Täglich* , *Wöchentlich* , *Monatlich* , *Regelmäßig* , *Eins* , *Bei Bedarf* , *Geschäftskalender:Eintragsstart* , Und *Geschäftskalender: Eintragsende* .
   - In **Wiederholungsintervall** Geben Sie die Anzahl der Tage ein, die zwischen jetzt und dem nächsten Wiederholungsintervall für den aktiven Lernauftrag liegen sollen.
   - In **Wird Gestartet** Klicken Sie auf das Kalendersymbol, und wählen Sie den Tag und die Uhrzeit für das nächste aktive Lernen-Auftragsintervall aus.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren** Schaltfläche, um Ihre Konfigurationen zu speichern, oder klicken Sie auf **Jetzt Ausführen** Schaltfläche zum Starten der Ausführung des aktiven Lernauftrags.
   - Um zu überprüfen, wann der nächste aktive Lernauftrag ausgeführt wird, navigieren Sie zu **Alle** Feld und Typ **sys_Trigger.list** , Und drücken Sie dann **Zurück** Drücken Sie auf Ihrer Tastatur. Die Seite Zeitplan wird angezeigt. Klicken Sie Auf **Aktive Lerninhalte** . Der Datensatz Zeitplanelement/aktive Lerninhalte wird angezeigt und wird ausgefüllt **Nächste Aktion** Feld mit Datum und Uhrzeit für die nächste Ausführung des aktiven Lernauftrags.



Detaillierte Informationen zu NLU Der aktive Lernauftrag von finden Sie in diesem KB-artikel im Supportportal: KB1633901 .

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

Optimierung der automatischen Problemlösung in NLU

Verwenden Sie die Homepage der NLU-Workbench, um die Optimierung der automatischen Problemlösung (IAR) in NLU zu unterstützen.

Ein Video zur Optimierung der automatischen Problemlösung in der NLU-Workbench

Zusammenfassungsnutzung und -Rollen

Verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin, um in der NLU-Workbench auf IAR-Optimierung zuzugreifen. Die IAR-Optimierung in der NLU-Workbench erfordert mindestens die Rolle nlu_Feedback_admin. Beachten Sie, dass die Rolle „nlu_admin“ die Rolle „nlu_Feedback_admin“ enthält. Außerdem enthält die Rolle „Virtual_Agent_admin“ die Rolle „nlu_admin“.

Wenn Sie auf klicken IAR Modellname, Sie werden direkt zur Optimierung im Produkt weitergeleitet. Sie werden nicht zu einer Modellübersichtsseite weitergeleitet, daher unterscheidet sich dieses Verhalten von Virtual Agent Oder KI-Suche-Modelle in NLU-Workbench.

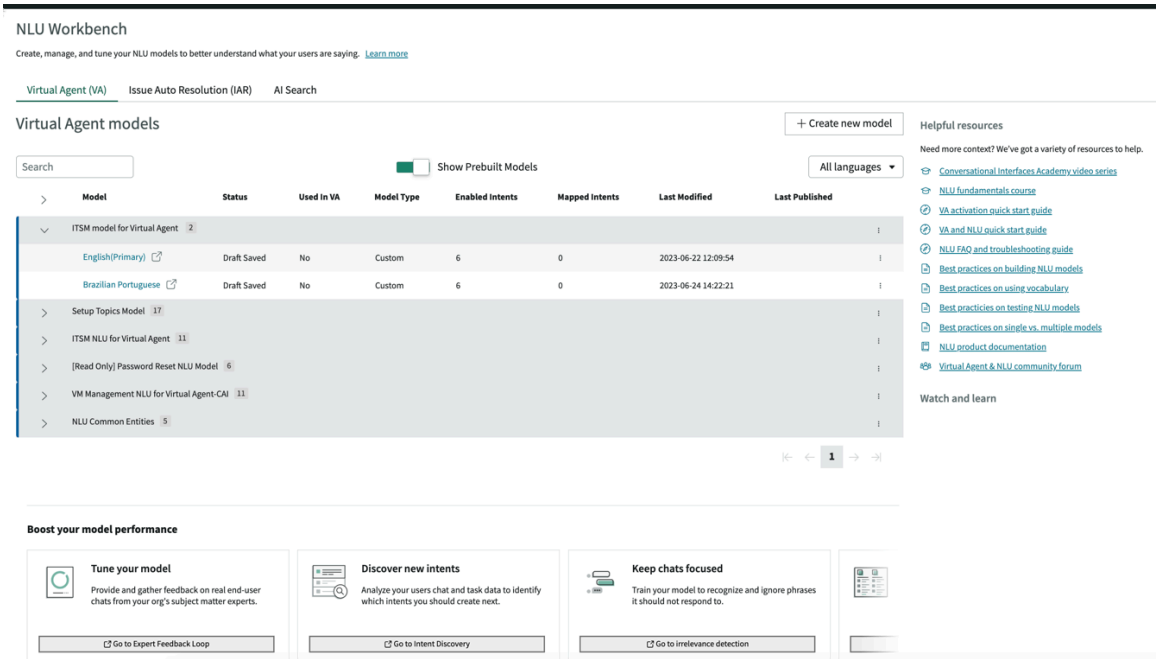
Der IAR-Optimierungs-Workflow

IAR-Administratoren beginnen ihre Modelloptimierungs-Journey in der IAR-Administratorkonsole und landen dann in der NLU-Workbench, um ihr ITSM-Modell zu optimieren. Wenn sie das ITSM-Modell noch nicht in der -Konsole trainiert haben, sendet der Workflow sie an die Dokumentation „Experten-Feedbackschleife“ unter **Steigern Sie die Leistung Ihres Modells** Abschnitt der NLU-Workbench.

Wie sich IAR-Modelle von NLU-Modellen unterscheiden

Im Gegensatz zu den Registerkarten „Virtual Agent“ und „KI-Suche“ verwendet die Registerkarte „IAR“ keine Schaltfläche „Neues Modell erstellen“. Das IAR-ITSM-Modell, das IAR-Administratoren verwenden, ist ein vorgefertigtes Modell. IAR-Modelle können nicht mit Update-Sätzen verschoben werden.

NLU-Workbench erkunden



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

Oben auf der Seite „NLU-Workbench“ befinden sich drei Registerkarten, auf denen Virtual Agent, automatische Problemlösung und KI-Suche separat gruppiert werden. Unter diesen Registerkarten befindet sich eine Liste von Modellen, die grau gefärbt sind. Wenn Sie in der Spalte Modell der Liste auf das Caret links neben dem Modellnamen klicken, ändert sich die Farbe des Modells von grau in weiß und wird geöffnet, um die Sprachen des Modells, den Status, die Nutzung, den Modelltyp, die Anzahl der aktivierten Absichten und zugeordneten Absichten und das Datum anzuzeigen, an dem das Modell zuletzt geändert oder veröffentlicht wurde.

Optimierungsoptionen für automatische Problemlösung

Wenn Sie Ihren optimieren Automatische Problemlösung Modell in NLU-Workbench, Sie können die Ausgabe für mehrere Ziele anpassen: Genauigkeit, Automatisierung oder eine Balance aus beiden Zielen. Vergleichen Sie vor dem Commit, wie sich Ihre Auswahl der Optimierungsoptionen auf die Übereinstimmungsrate und die Abdeckung auswirkt.

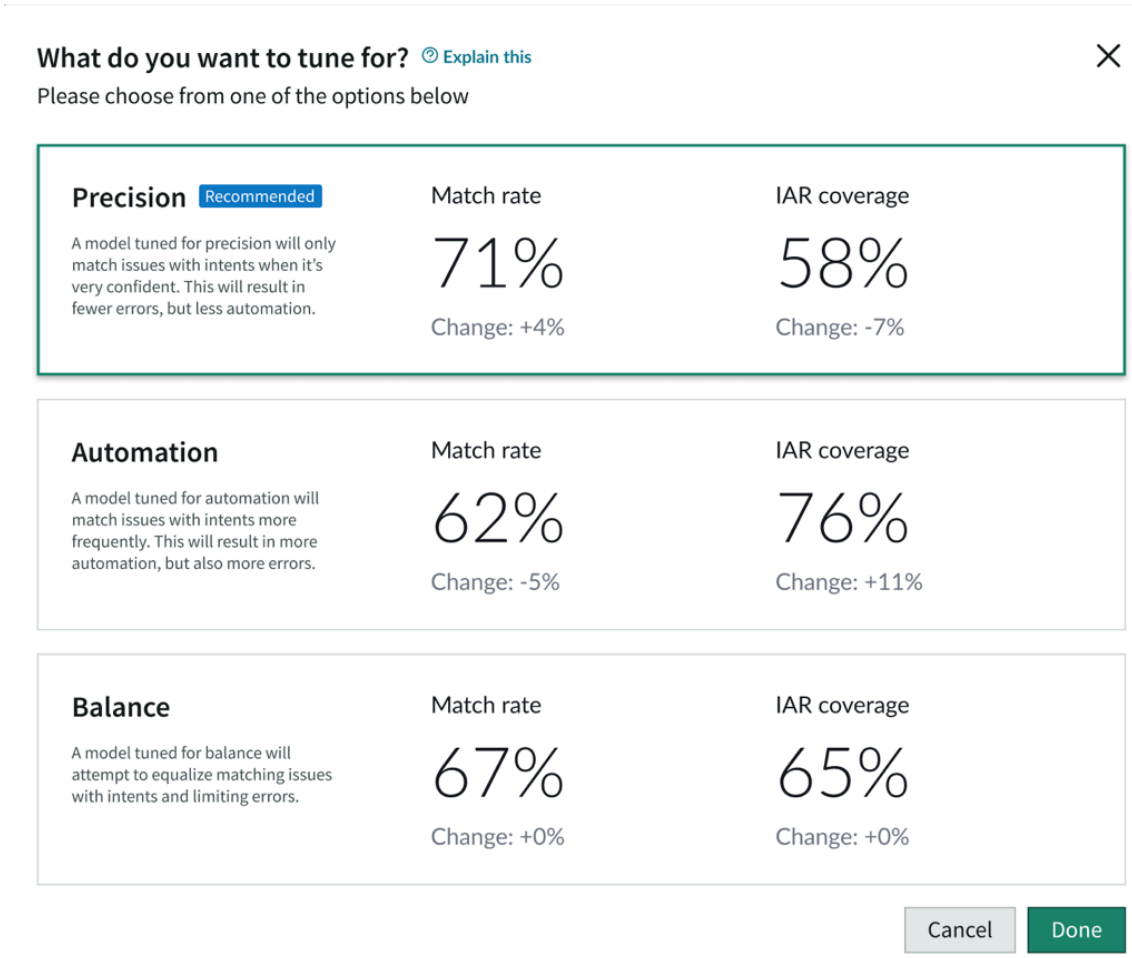
Zusammenfassungsnutzung

Standardmäßig Automatische Problemlösung Tuning in NLU-Workbench Optimiert für Genauigkeit. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie das Modell auch für andere Ziele optimieren. In **Analysieren** Schritt der Optimierung der automatischen Problemlösung: In der Liste der Optimierungsziele können Sie Anpassungen vornehmen **Genauigkeit** , **Automatisierung** , Oder **Saldo** . Wenn Sie eine dieser Optionen auswählen, wird prognostiziert *Übereinstimmungsrate* Und *IAR-Abdeckung* Prozentsätze ändern sich entsprechend, sodass Sie mögliche Ergebnisse vergleichen können.

Um auf zuzugreifen **Analysieren** Schritt von IAR Optimierung, verwenden Sie *nlu_admin* Rolle und navigieren Sie wie folgt.

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
2. Wählen Sie aus Automatische Problemlösung Registerkarte, und wählen Sie dann den Modellnamen aus. Die Optimierungs-Experience wird zunächst zu Schritt 1 (Feedback) geöffnet.
3. Geben Sie Feedback, und wählen Sie dann aus **Analysieren** Schaltfläche. Schritt 2 (Analysieren) wird geöffnet.
4. Im Abschnitt **Hier sind Ihre Optimierungsoptionen und prognostizierten Ergebnisse** , Mithilfe der Liste **Sie können Präzision, Automatisierung oder Balance optimieren** , Wählen Sie Optionen aus, um prognostizierte Szenarien anzuzeigen. Sie können auch den Link auswählen **Erfahren Sie mehr über die Optimierung von Zielen** Zum Öffnen des folgenden Fensters.

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



Genauigkeit

Wenn auf Genauigkeit abgestimmt, wird IAR Das Modell trifft Vorhersagen nur, wenn seine Konfidenz relativ hoch ist. Dies führt zu niedrigeren Fehlerraten, aber auch zu weniger gelösten Incidents.

Genauigkeit ist die empfohlene Optimierungsoption für IAR ITSM-Modell, daher ist diese Option standardmäßig ausgewählt.

Automatisierung

Wenn auf Automatisierung abgestimmt, wird IAR Das Modell trifft Vorhersagen bei einem niedrigeren Konfidenzschwellenwert. Dies führt zu mehr Vorhersagen, sodass mehr Incidents gelöst werden. Höhere Fehlerraten sind jedoch möglich.

Saldo

Wenn auf Ausgleich abgestimmt, wird IAR Modellversuche, ein Gleichgewicht zwischen Genauigkeit und Automatisierung zu finden.

Übereinstimmungsrate

Die Übereinstimmungsrate ist definiert als die Anzahl der Incidents, bei denen die Absicht korrekt vorhergesagt wurde, geteilt durch die Anzahl der Vorhersagen für diese Absicht. Dieses Verhältnis wird für alle Absichten mit Ausnahme von gemittelt **NO_INTENT** .

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

IAR Abdeckung

Die Abdeckung ist definiert als der Prozentsatz der Incidents, die gelöst würden, da das Modell Vorhersagen über seinem Konfidenzschwellenwert treffen konnte. Die Vorhersagen können einige Fehler enthalten.

Optimierungsoptionen werden verwendet

Wählen Sie mehrere verschiedene Optimierungsoptionen aus, um die prognostizierten Ergebnisse zu vergleichen. Abhängig von der von Ihnen ausgewählten Option zeigt das System Szenarien für prognostizierte Übereinstimmungsraten und an IAR Abdeckungsraten. Außerdem zeigt das System an, wie stark sich diese Raten entsprechend Ihrer Auswahl ändern.

Überprüfen Sie weitere Informationen in **Hier ist eine detaillierte Aufgliederung** Abschnitt von Analysieren. Hier können Sie Detailinformationen zu Ergebnissen anzeigen, die für jede Absicht im Modell spezifisch sind.

Beachten Sie, dass die Absichten in zugeordnete und nicht zugeordnete Absichten gruppiert sind, je nachdem, ob sie zugeordnet wurden Virtual Agent Themen. Nachdem Sie in Feedback gegeben haben IAR Optimierung: Möglicherweise möchten Sie einige Absichten-zu-Thema-Zuordnungen aktivieren. Erweitern Sie dazu **Siehe nicht zugeordnete Absichten** , Und wählen Sie dann aus **Weitere Absichten zuordnen** Schaltfläche. Dadurch wird geöffnet IAR Administratorkonsole.

Wenn Sie sich für die optimale Optimierungsoption für Ihre Anforderungen entschieden haben, wählen Sie aus **Speichern Sie die Auswahl** Schaltfläche in **Erfahren Sie mehr über die Optimierung von Zielen** Fenster. Wählen Sie dann aus **Modell optimieren und veröffentlichen** Schaltfläche, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

Intent Discovery

Verwenden Sie Intent Discovery Anwendung zur Identifizierung von Möglichkeiten zur Abwendung von Incidents. Sie können beispielsweise verwenden, um zu identifizieren, welche Virtual Agent Konversationen, die als Nächstes aktiviert werden sollen.

Zusammenfassungsnutzung

Für Anwendungen, die verbrauchen NLU, Z. B. Virtual Agent Und KI-Suche, Intent Discovery Hilft Ihnen, besser zu verstehen, von welchen vorgefertigten Absichten Sie profitieren können und welche anwenderdefinierten Absichten für die Erstellung nützlich wären.

Intent Discovery Bietet eine Analyse, die Sie für historische Incident-Daten oder andere Aufgabendaten ausführen. Sie können auch die verbleibenden Datensätze der Ausführung in verschiedene Cluster gruppieren, damit Sie Äußerungen manuell hinzufügen können NLU Absichten. Darüber hinaus können Sie bestimmte Cluster verwenden, um neue Absichten in einem Modell zu erstellen.

In diesem Beispielszenario verwenden Sie Intent Discovery Um die wichtigsten Absichten in Ihrer Instanz zu identifizieren und zu ermitteln, wie viel Abdeckung sie für Ihre historischen Incident-Datensätze bieten können.

Installation

Intent Discovery Ist über verfügbar ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery 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.

Nach Intent Discovery Ist installiert und aktiviert, wird es unter angezeigt **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen**an.

Hinweis:
Obwohl unter organisiert NLU Erweiterte Funktionen im Navigationsbereich, Intent Discovery Ist eine separate Anwendung, die bei der Installation nicht enthalten ist NLU-Workbench– Erweiterte Funktionen.

Intent Discovery Berichtsdetails

- Wenn **Taxonomie** Ist ausgewählt, enthält der generierte Bericht Absichtsempfehlungen für die ausgewählte Taxonomie. Eine Taxonomie ist eine vorgefertigte Bibliothek von Absichten in einer bestimmten Domäne. Sie haben bei der Ausführung zwar keinen Zugriff auf die zugrunde liegenden Absichten Intent Discovery Anhand einer bestimmten Taxonomie werden Daten identifiziert, die einer Absicht in der Taxonomie zugeordnet sind.
- **Nicht abgeglichene Datensätze** Sind die Äußerungen, die keiner Absicht in der Taxonomie entsprechen konnten.
- **Empfohlene Absichten** Sind die Absichten, die aus Äußerungen gefunden werden, für die Daten ausgeführt wurden.
- Der Prozentsatz von **Nicht abgeglichene Datensätze (geclustert)** Sind die Datensätze, die nicht klassifiziert sind (Datensätze, die zu keiner der empfohlenen Absichten gehören).
- Der Prozentsatz der nicht abgeglichenen Datensätze und die Anzahl der empfohlenen Absichten müssen nicht übereinstimmen. Es ist ein Zufall, wenn sie übereinstimmen.

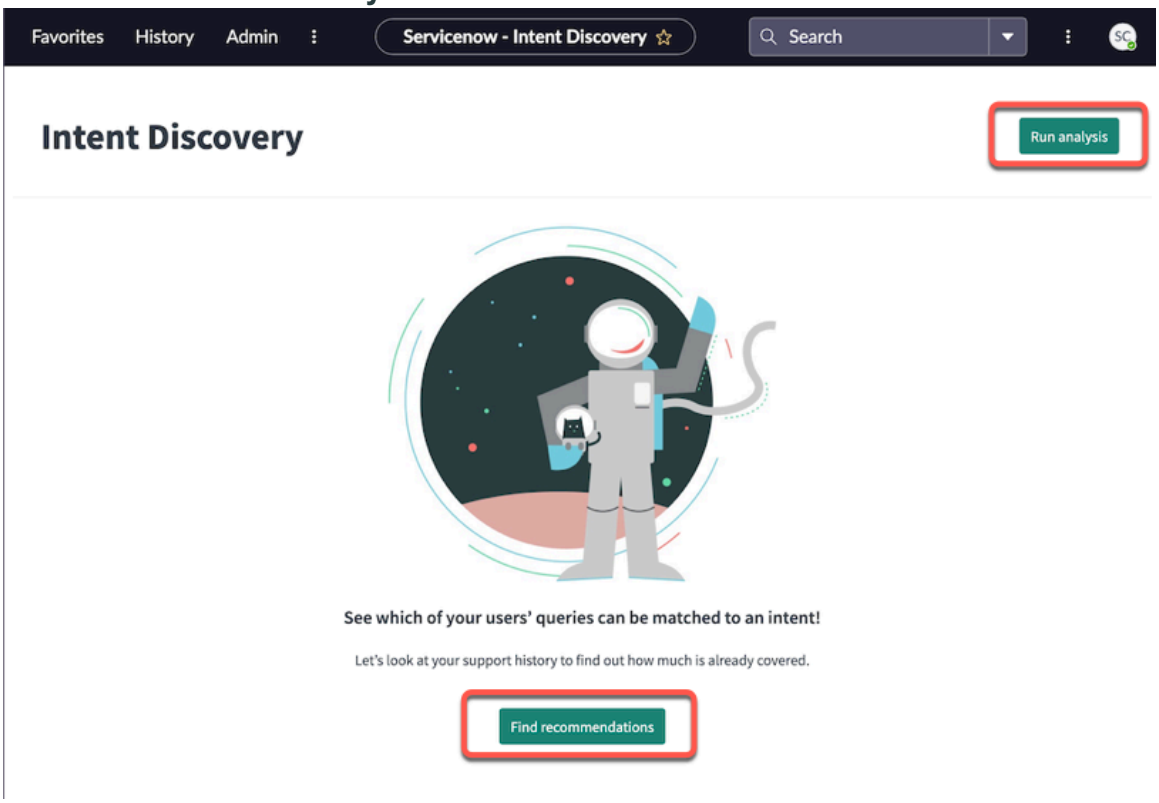
Wird erstellt Intent Discovery Bericht

1. Navigieren Sie mit der Rolle admin oder nlu_admin zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Intent Discovery**an.

2. Wählen Sie eine der beiden aus **Analyse ausführen** Oder **Suchen Sie nach Empfehlungen** .

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

Zielseite von Intent Discovery



Analyse des Berichts wird ausgeführt

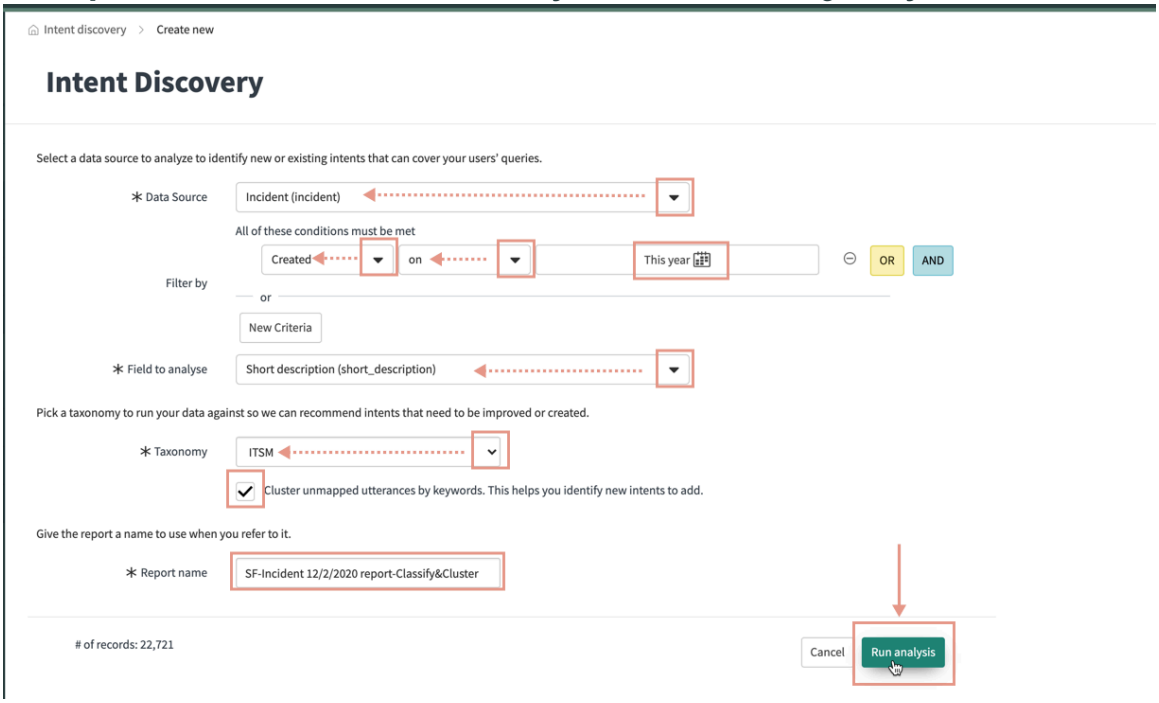
1. Für diesen Beispielbericht konfigurieren Sie die folgenden Felder im Intent Discovery> *Erstellen Sie neu* Bildschirm.

- Datenquelle: Wählen Sie aus **Incident (Incident)** Tabelle.
- Filtern nach: **[Erstellt] [am] [dieses Quartal]**
- Zu analysierendes Feld: **Kurzbeschreibung (short_description)** . Sie wählen eine Kurzbeschreibung aus, da es sich um ein häufig verwendetes Zeichenfolgenfeld handelt, das auf Wörter verweist, die dem System helfen können, eine Absicht zu identifizieren.
- Taxonomie: Auswählen **ITSM** . Dieses Feld weist das System an, die Klassifizierungsverarbeitung für Ihre ITSM-Incident-Datensätze auszuführen. Es gibt 3 Optionen: Klassifizierung, ITSM oder leer, standardmäßig Klassifizierung.
- Nicht zugeordnete Äußerungen nach Stichwörtern gruppieren... : Wählen Sie aus **Kontrollkästchen** . Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, gruppiert das System Ihre Incident-Datensätze, die nicht in Cluster klassifiziert wurden.
- Berichtsname: Das Feld wird automatisch auf festgelegt **Incident-<month/day/year>** . Sie können den Namen bearbeiten, wenn Sie möchten. In diesem Beispielszenario geben Sie ein Incident 16/2020: SF-Test .

2. Wählen Sie Aus **Analyse ausführen** .

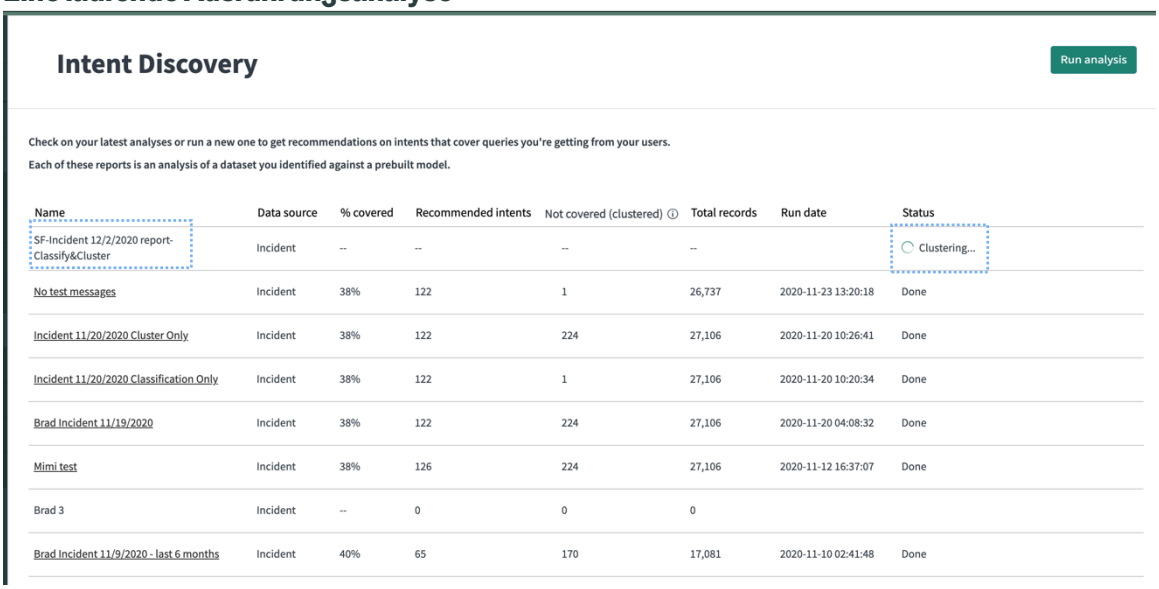
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Datenquellen in auswählen Intent Discovery Für eine Ausführungsanalyse



Ergebnis : Ihr Bericht wird im angezeigt Intent Discovery Bildschirm, der den Status anzeigt, während die Analyse beginnt. Die nachfolgenden Statuswerte werden während der Analyse in der folgenden Reihenfolge angezeigt: Vorbereitung der Ausführung, in Arbeit, Clustering und Fertig. Dies kann zwischen 5 Minuten und 30 Minuten dauern. Je weniger Datensätze Sie in einem Cluster haben, desto weniger Zeit wird benötigt. Das Deaktivieren von Clustering kann auch den Prozess beschleunigen.

Eine laufende Ausführungsanalyse



Wenn die Analyse abgeschlossen ist, werden die Spaltenwerte auf dem Bildschirm mit angezeigt **Status** Spaltenwert auf festgelegt **Fertig** , Wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

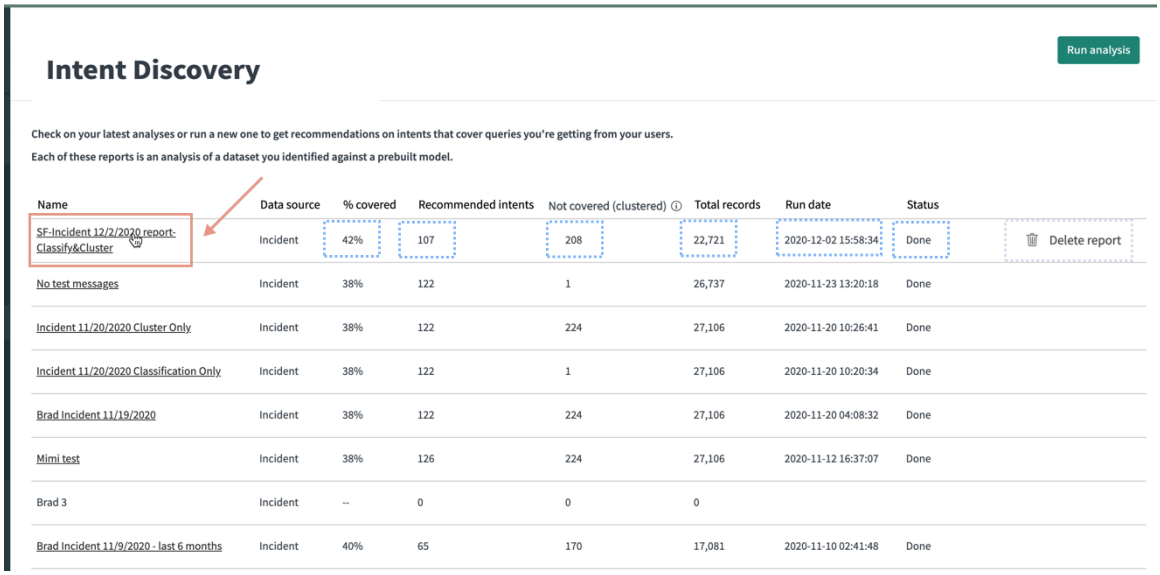
Hinweis:
Wenn Sie den Bericht löschen und von vorne beginnen möchten, zeigen Sie auf die rechte Seite der Spalte Status, um den aufzurufen **Löschen Sie den Bericht** Symbol.

3. Wählen Sie aus **Name** Ihres Berichts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 abgeschlossene Ausführungsanalyse



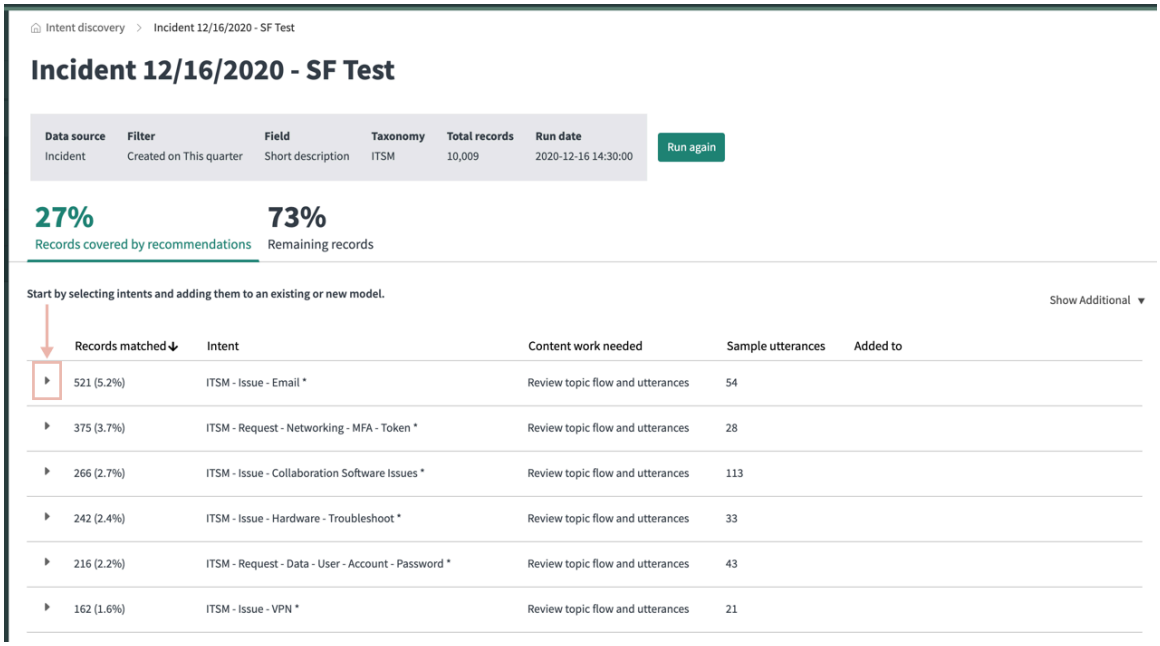
Ergebnis: Der Bildschirm wird aktualisiert und zeigt die analysierten Incident-Datensätze und die verbleibenden Incident-Datensätze an, die nicht klassifiziert wurden.

Empfohlene Absichten werden in neue oder vorhandene anwenderdefinierte Modelle importiert

Vor dem Importieren von Absichten in einen NLU Modell: Stellen Sie sicher, dass Sie sich im selben Anwendungsbereich wie das Modell befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Select an application from the application picker .

1. Auf der *Von Empfehlungen abgedeckte Datensätze* Wählen Sie im Abschnitt des Bildschirms das Caret-Symbol für eine empfohlene Absicht aus, die Sie einem anwenderdefinierten Modell hinzufügen möchten.

Empfohlene Absicht wird überprüft



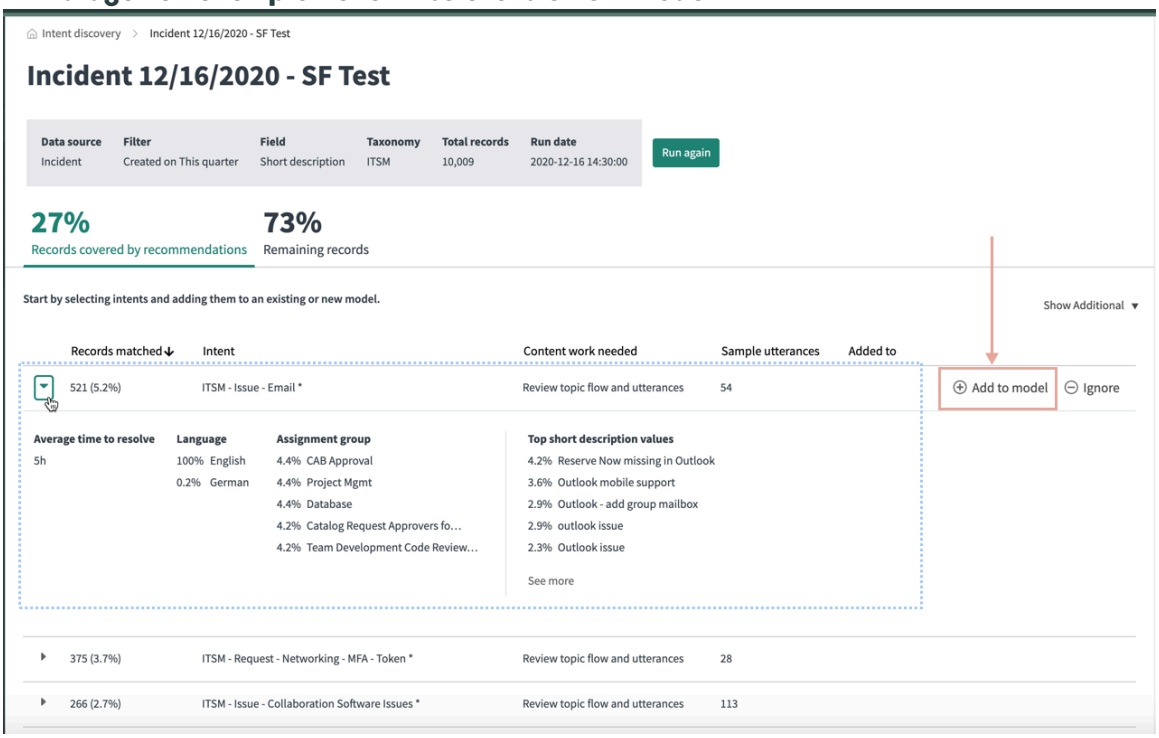
Ergebnis: Die Details der empfohlenen Absicht werden angezeigt, damit Sie sie überprüfen können, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Zu Modell hinzufügen** .

Hinzufügen einer empfohlenen Absicht zu einem Modell

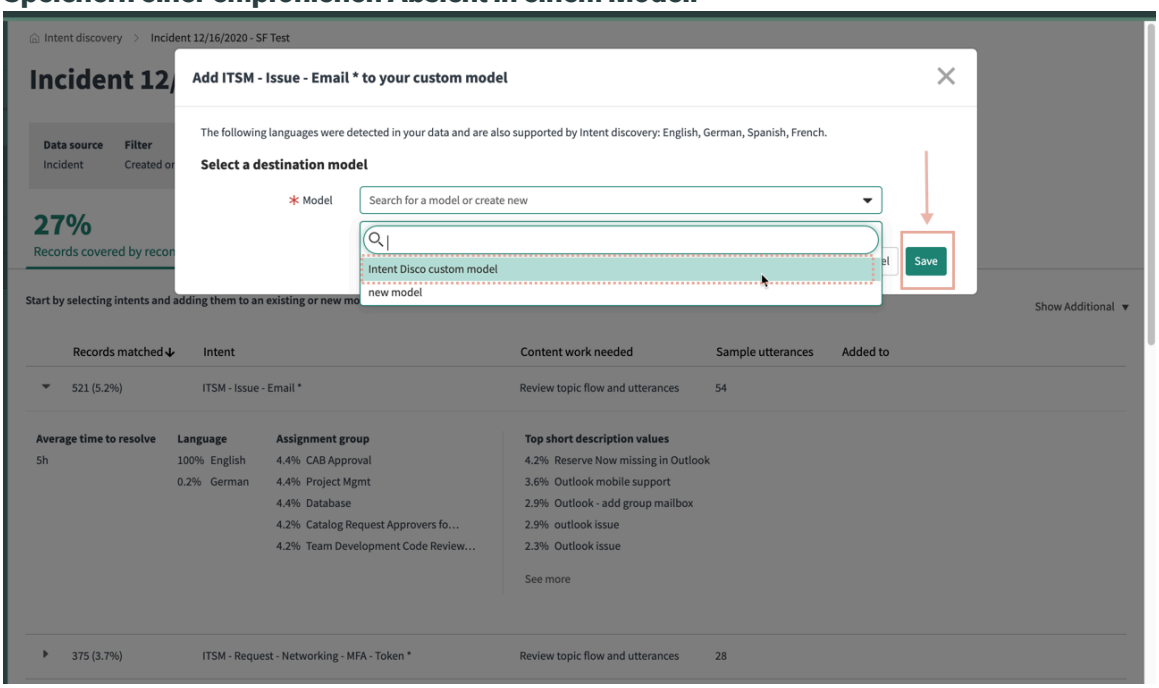


3. Auf der *Wählen Sie ein Zielmodell aus* Wählen Sie ein Modell aus, dem Sie die empfohlene Absicht hinzufügen möchten. Wenn Sie kein entsprechendes Modell finden können, erstellen Sie ein neues, kehren Sie zum Bericht zurück, und fügen Sie das neue Modell hinzu.

Hinweis:
Das von Ihnen ausgewählte Modell muss denselben Anwendungsbereich wie Ihr aktueller Bereich haben.

4. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Speichern einer empfohlenen Absicht in einem Modell

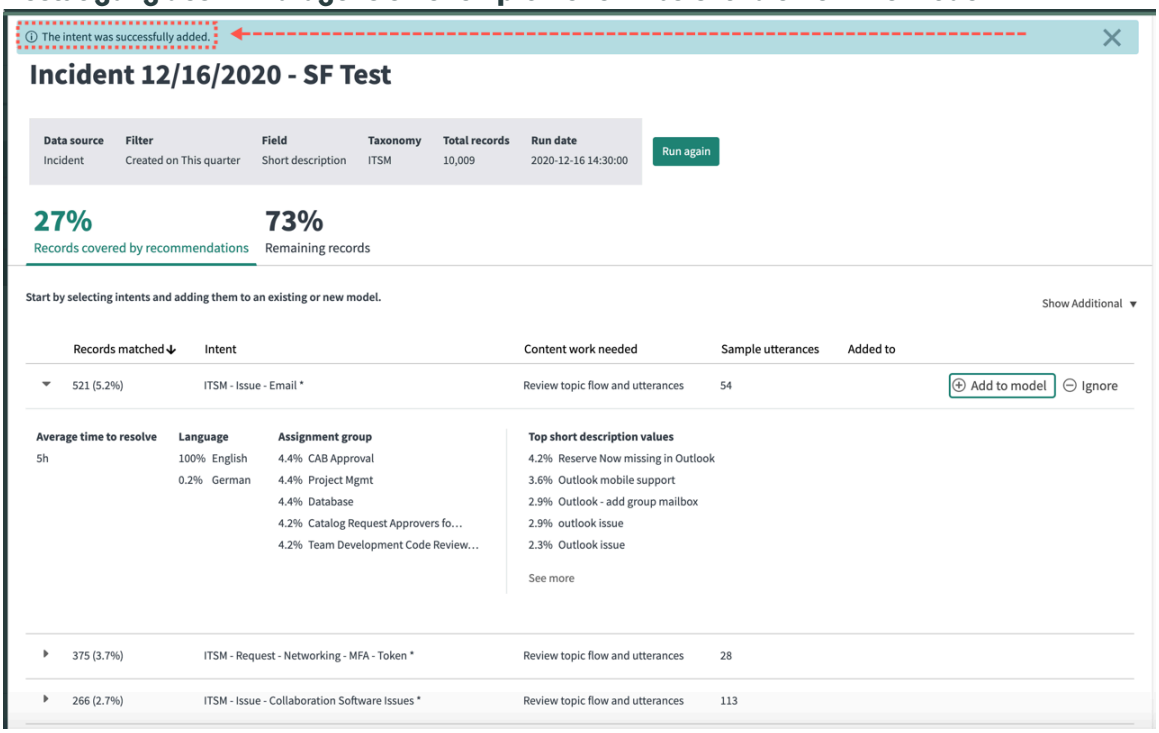


Automatische Übersetzung

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

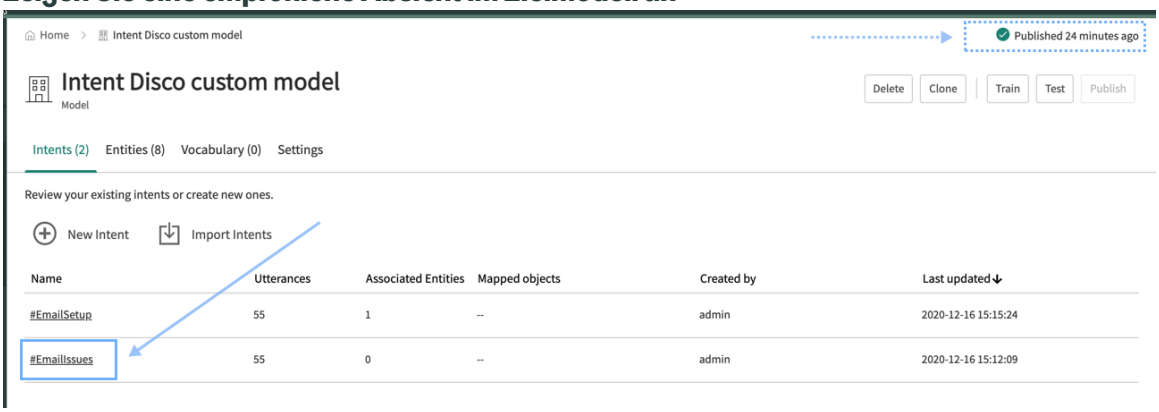
Ergebnis : Auf dem Bildschirm wird Ein Banner angezeigt, das bestätigt, dass die Absicht dem Zielmodell hinzugefügt wurde.

Bestätigung des Hinzufügens einer empfohlenen Absicht zu einem Zielmodell



Die empfohlene Absicht wird auch auf dem Bildschirm „Modell“ des Zielmodells angezeigt, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Zeigen Sie eine empfohlene Absicht im Zielmodell an



Hinzufügen von geclusterten Äußerungen zu einer Absicht und ihrem Modell

1. Auf der *Verbleibende Datensätze* Wählen Sie im Abschnitt „Datensätze der Absichtserkennung“ einen Cluster von Äußerungs- und Kurzbeschreibungsdaten aus, und öffnen Sie ihn, den Sie einer Absicht und dem zugehörigen Modell hinzufügen möchten.

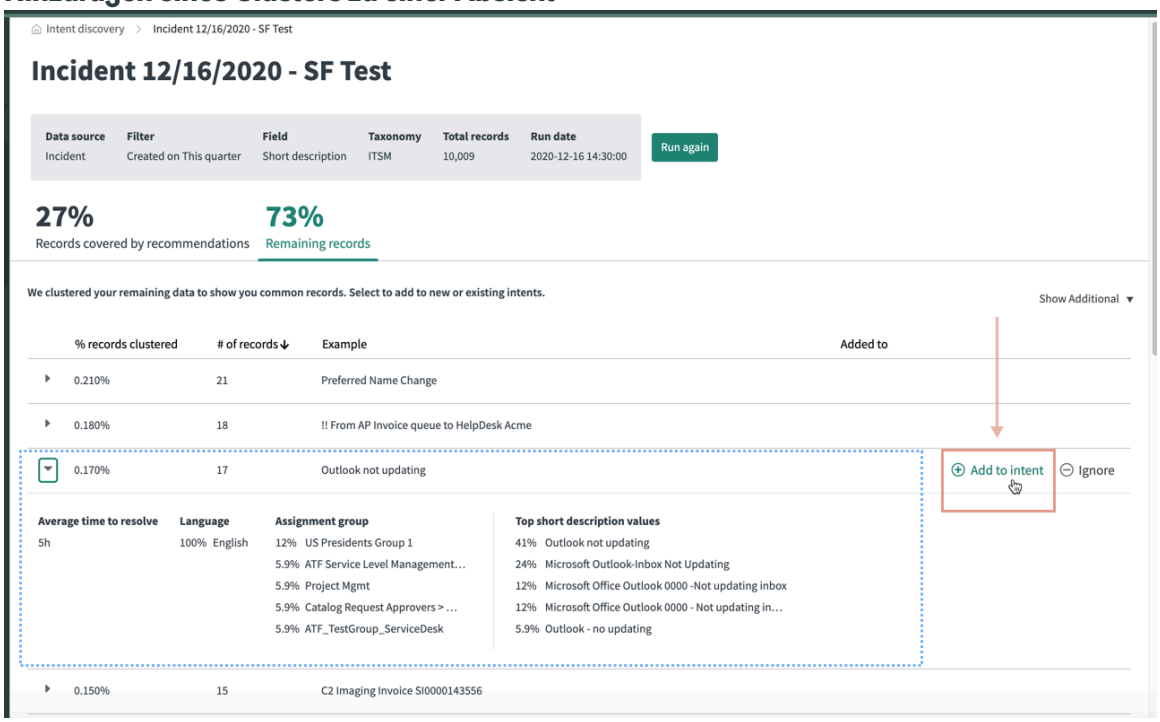
Während Sie mit der Entwicklung neuer Absichten aus diesen Clustern fortfahren, können Sie auf klicken **Ignorieren** Symbol zum Entfernen unerwünschter Absichten aus dem Bericht.

Es gibt auch einen **Zusätzliche Anzeigen** Filter, mit dem Sie die hinzugefügten Absichten und die ignorierten Absichten anzeigen oder ausblenden können.

2. Wählen Sie Aus **Zu Absicht hinzufügen** .

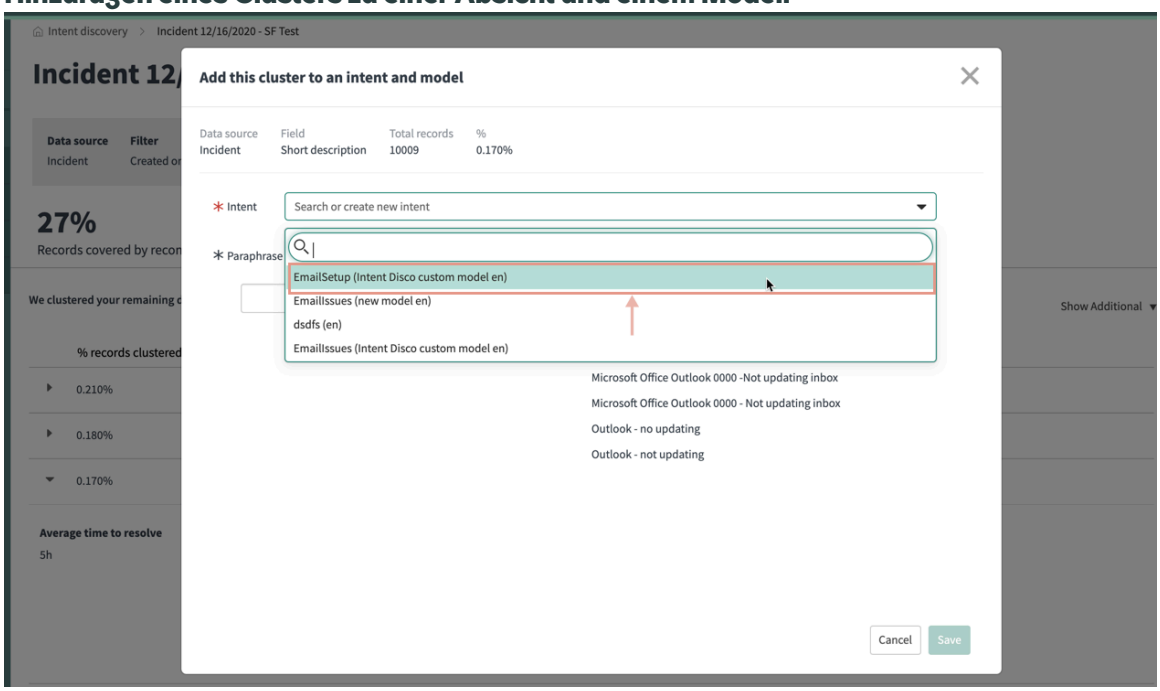
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinzufügen eines Clusters zu einer Absicht



3. In *Fügen Sie diesen Cluster einer Absicht und einem Modell hinzu* Wählen Sie ein Absichts- und Modellpaar aus, das Sie diesem Cluster zuordnen möchten.

Hinzufügen eines Clusters zu einer Absicht und einem Modell

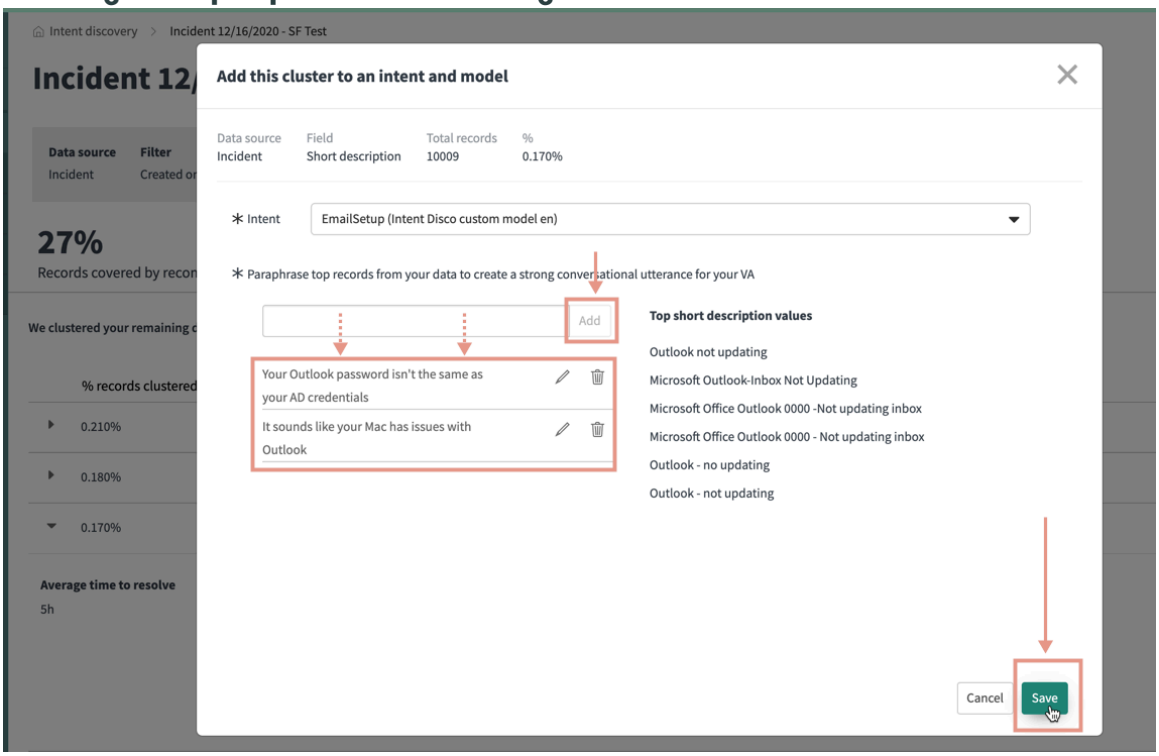


4. Geben Sie einige Äußerungsbeispiele in das Feld „offener Text“ ein. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Jedes Mal, wenn Sie Ihre Eingabe abschließen, um sie im System zu speichern. Verwenden Sie das Bleistiftsymbol oder das Papierkorb-Symbol, um Ihren Eintrag zu bearbeiten oder zu löschen.

5. Wählen Sie Aus **Speichern** .

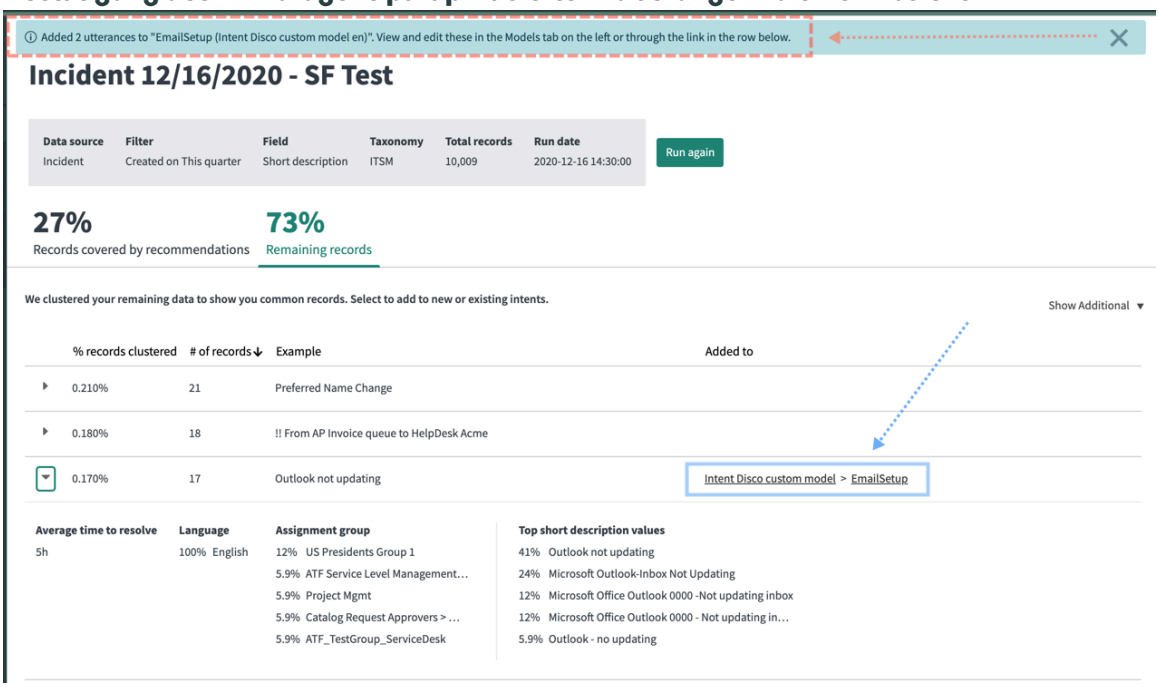
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinzufügen von paraphrasierten Äußerungen zu einer Absicht



Ergebnis : Der Datensatzbildschirm wird angezeigt und zeigt ein Banner, das bestätigt, dass Sie der Zielabsicht und dem zugehörigen Modell zwei neue Äußerungen hinzugefügt haben. Das Modell- und Absichtspaar wird in angezeigt **Hinzugefügt Zu** Spalte, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

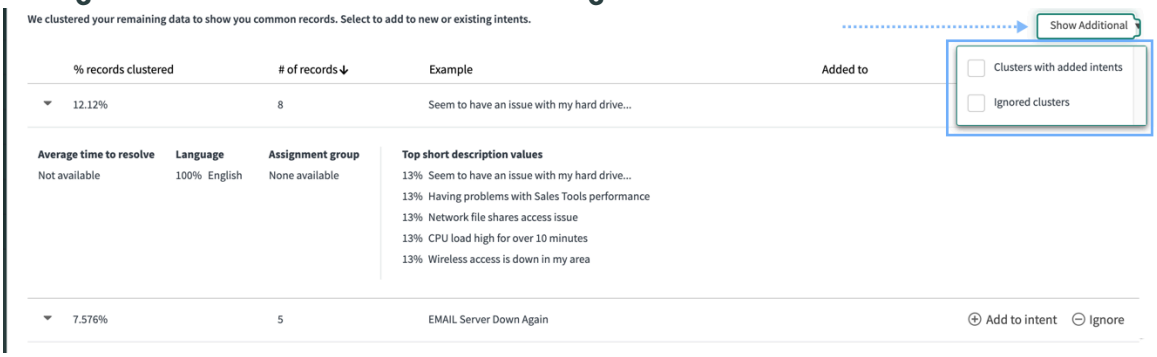
Bestätigung des Hinzufügens paraphrasierter Äußerungen zu einer Absicht



Verwenden Sie **Zusätzliche Anzeigen** Filtern Sie, ob Sie die Cluster mit hinzugefügten Absichten und die ignorierten Cluster ein- oder ausblenden 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.

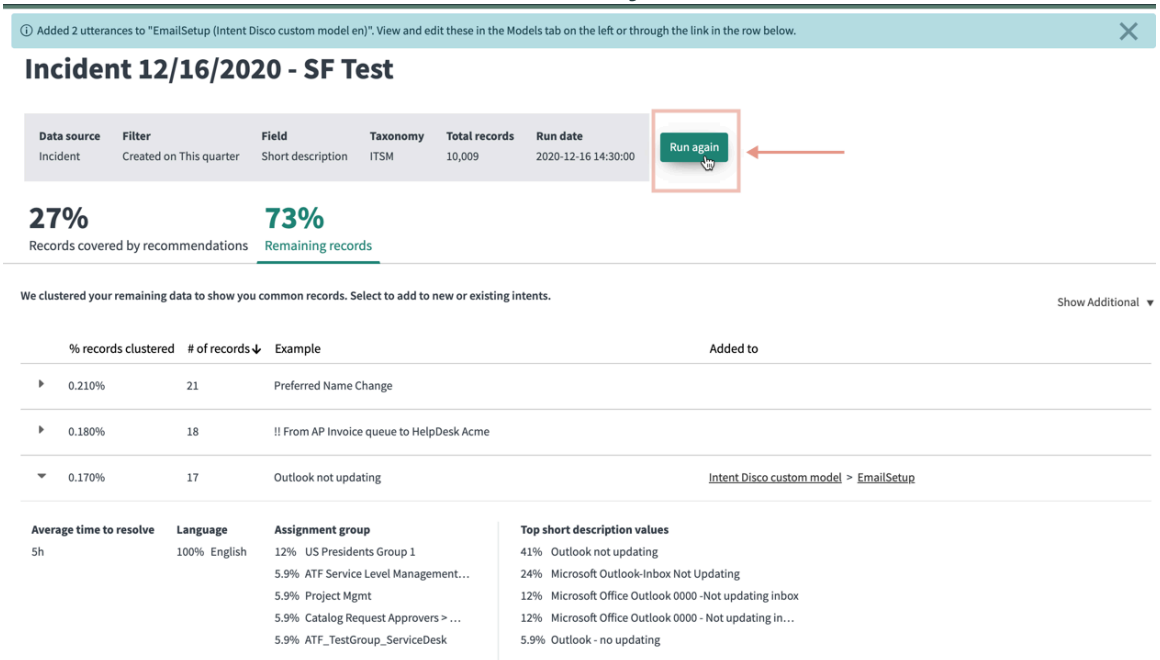
Anzeigen oder Ausblenden von Clustern und ignorierten Clustern



Eine weitere Analyse für wird ausgeführt Intent Discovery Bericht

1. Wählen Sie Aus **Erneut Ausführen** .

Wählen Sie die Version der auszuführenden Analyse aus

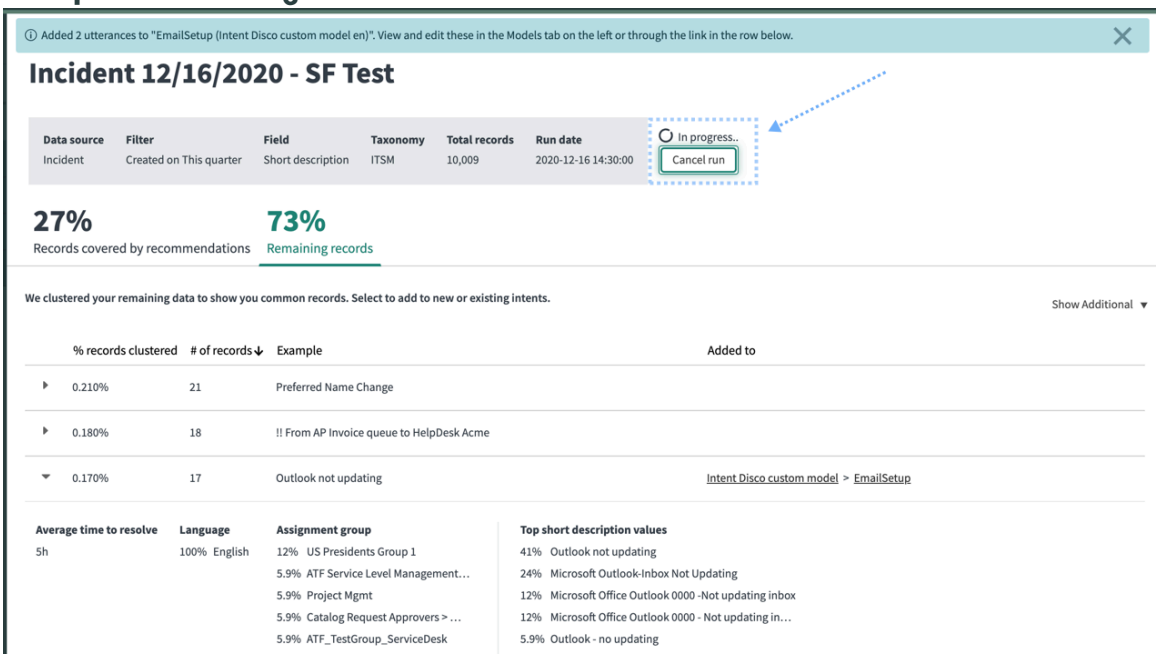


Ergebnis : Die neue Ausführung beginnt. Wenn der Vorgang ausgeführt wird, wird die Option zum Abbrechen der Ausführung angezeigt, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Automatische Übersetzung

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

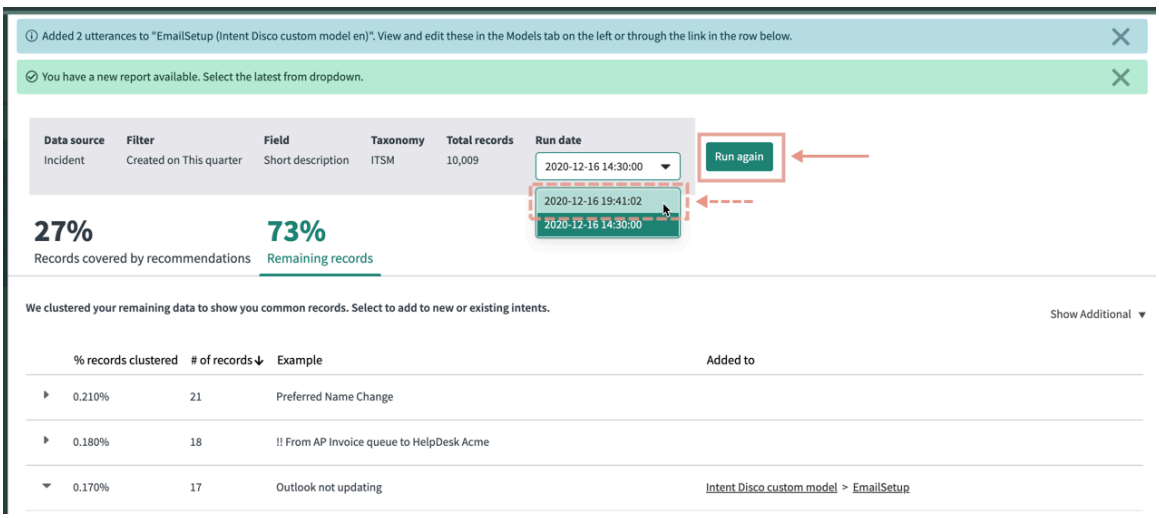
Die Option Ausführung abbrechen



Wenn die Ausführung abgeschlossen ist, wird ein neues Banner mit der angabe angezeigt, dass Sie eine neue Version des Berichts haben.

2. Wählen Sie die neue Version aus, und wählen Sie dann aus **Erneut Ausführen** .

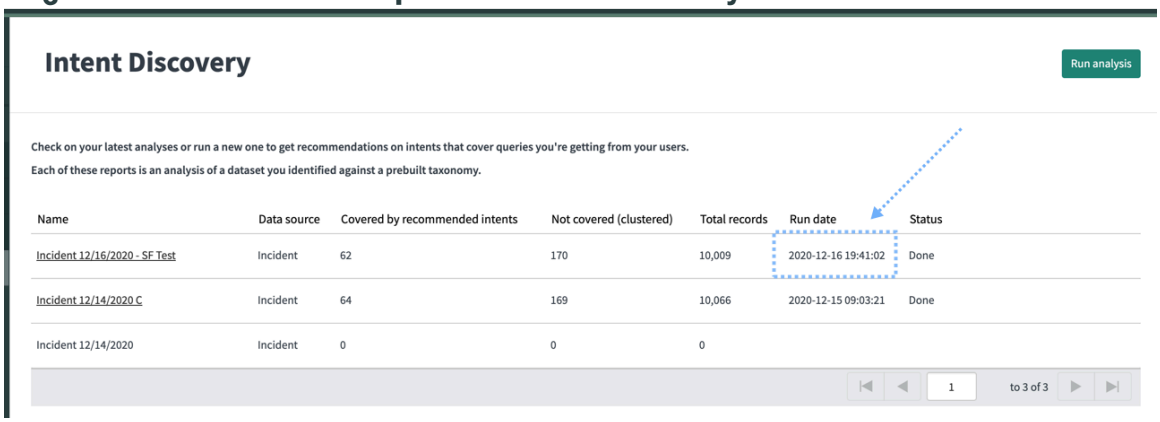
Auswahl der neuen Version des Berichts



Ergebnis : Der Zeitstempel, den Sie für die letzte Ausführung ausgewählt haben, wird in angezeigt **Ausführungsdatum** Spalte von Intent Discovery Bildschirm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 neuen Zeitstempel von an Intent Discovery Bericht



Intent Discovery installieren

Sie können installieren Intent Discovery Anwendung (sn_nlu_Discovery), 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.
- Überprüfen Sie Intent-Discovery Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Intent Discovery erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Intent Discovery installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Aktiviert verschiedene Funktionen für Predictive Intelligence und maschinelles Lernen für Trainingsmodelle. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence installieren.

  NLU-Workbench – Kern (com.glide.nlu)

  Fügt NLU-Modellfähigkeiten hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Workbench.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen werden mit installiert Intent Discovery:

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Intent Discovery installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Intent Discovery Anwendung (sn_nlu_Discovery) 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 Intent Discovery installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Intent Discovery installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „sn_nlu_Discovery" werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

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 Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Discovery-Bericht [sn_nlu_Discovery_Report]	Referenztabelle für Discovery-Cluster und -Absichten.
Discovery-Nachricht [sn_nlu_Discovery_processed_message]	Enthält flexible Verweise auf den Quelldatensatz und das Feld, die für die Analyse verwendet wurden.
Discovery-Berichtablaufverfolgung [sn_nlu_Discovery_Report_Trace]	Enthält die Informationen zu den Äußerungen, die Absichten hinzugefügt wurden.
Discovery-Absicht [sn_nlu_Discovery_Intent]	Enthält die Absichten für einen Bericht.
Discovery-Cluster [sn_nlu_Discovery_Cluster]	Enthält die Cluster für einen Bericht.
Discovery-Berichtsdefinition [sn_nlu_Discovery_Report_Definition]	Enthält die erforderlichen Informationen zum Generieren von Berichten.

Natural Language Query

Natural Language Query(NLQ) Ermöglicht es Ihnen, die Daten in Ihrer Instanz abzufragen, indem Sie Anforderungen in nur-Sprachen in die Anwenderoberfläche 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.

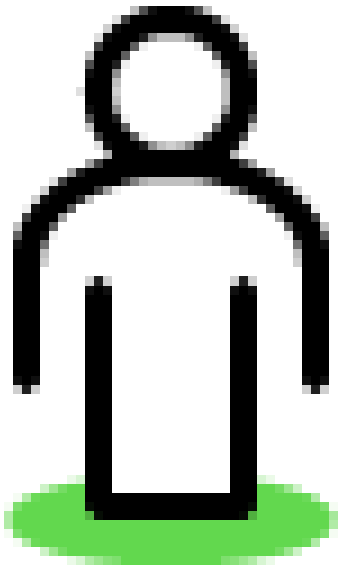
Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über NLQ Konzepte und Funktionen.

Verwenden



Verwenden NLQ Zum Abfragen Ihrer Daten mit Anforderungen in natürlicher Sprache.

Konfigurieren

Einrichten NLQ Für Ihre Umgebung.

Referenzen

Rufen Sie Details zu Eigenschaften und Rollen ab, die mit installiert wurden NLQ.

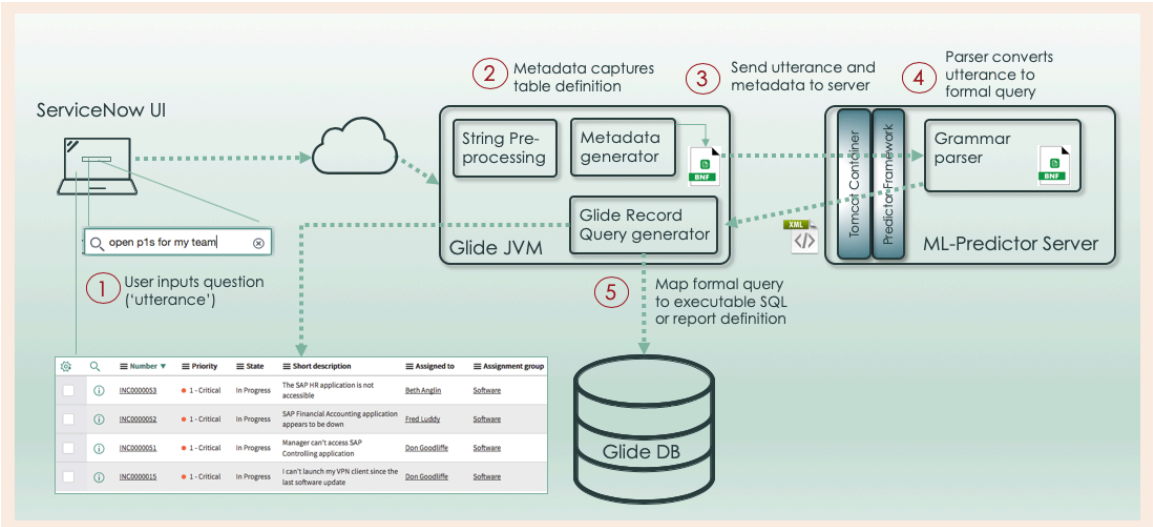
Automatische Übersetzung

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

Natürliche Sprachabfrage Erkunden

NLQ ist eine standardmäßig aktivierte ServiceNow AI Platform-Funktion. Verwenden NLQ Zum Abfragen der Daten in Ihrer Instanz durch Eingabe von Anforderungen in nur-Sprache in die Anwenderoberfläche.

NLQ Datenfluss für Anwendereingabe und -Verarbeitung



ServiceNow® NLQ Übersetzt Anwendereingaben in natürlicher Sprache in Glide-Datensatzabfragen. Die Abfragen werden in einem ausführbaren strukturierten Format gerendert, z. B. in einer JSON-Datei (JavaScript Object Notation) oder einer visuellen Definition. Die Ausgabe in beliebigem Format ist die Antwort auf die Anforderung des Anwenders.

Hinweis:
Wenn ein Anwender eine Anforderung direkt in die Anwenderoberfläche (UI) eingibt, wird der Text der Anforderung als bezeichnet *Äußerung* In Tabellen wie NLQ Protokolle.

NLQ ist A ServiceNow AI Platform Funktion, die standardmäßig aktiv ist und die folgenden Datenvorgänge unterstützt:

- Vorschlag für steuernde Tabelle
- Filterung
- Gruppierung und Zusammenfassungen
- Sortierung
- Datenvisualisierung (einzelne Punktzahl, Liste, Balkendiagramm, Kreisdiagramm, Zeitreihen)
- Geschäftskalender
- Einzelne Nummer
- Mehrere Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Query verwenden.

NLQ Unterstützt keine Domänentrennung. Außerdem werden keine lokalen Instanzen 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.

Sprachunterstützung

NLQ Unterstützt standardmäßig amerikanisches Englisch. Für alle Anwendungen und Funktionen außer CMDB, NLQ Unterstützt auch Abfragen in Spanisch, Französisch, Französisch, Kanada, Deutsch und Japanisch.

Beachten Sie, dass Sie zuerst die Sprachen in Ihrer Instanz für aktivieren müssen NLQ Zum Analysieren von Abfragen in diesen Sprachen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Verwenden NLQ In anderen Anwendungen und Funktionen

Sonstiges ServiceNow® Anwendungen und Funktionen können verbrauchen NLQ Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen.

Funktionen, die NLQ verbrauchen können

Anwendung oder Funktion	Informationen
Analytics F & A	Erstellen Sie einen Bericht mit Analytics Q&A
Configuration Management Database (CMDB)	Fragen Sie ab CMDB Daten, ohne Tabellenbeziehungen oder Datenstrukturen kennen zu müssen. • CMDB abfragen • Intelligente Suche nach CMDB Englisch ist die einzige unterstützte Sprache für CMDB.
NLQ Mit KI-Suche In der globalen Suche	NLQ Genius Results In KI-Suche(Unterstützt nur Englisch)
Liste v2	Filtern Sie durch eine beliebige Plattformliste, indem Sie eine Anforderung in nur einer Sprache eingeben.

Natural Language Query verwenden

Mit Natural Language Query(NLQ) Können Sie Daten in Ihren Tabellen abfragen, indem Sie Anforderungen in natürlicher, alltäglicher Sprache eingeben.

NLQ – Übersicht

NLQ Wandelt Ihre Anforderungen in nur einer Sprache in strukturierte Abfragen Ihrer Daten um. Sie müssen nicht wissen, wie Sie den Bedingungsgenerator verwenden, weil NLQ Erstellt und zeigt die Bedingungen für Sie an.

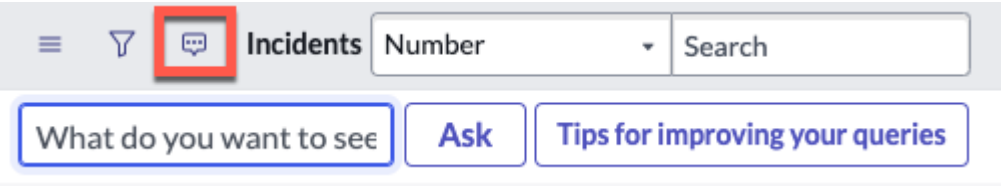
Wenn Sie über eine Rolle wie itil verfügen, die Tabellen anzeigen und mit ihnen interagieren kann, können Sie verwenden NLQ Indem Sie das Filtersymbol für natürliche Sprache auswählen.

NLQ Funktioniert in jeder Liste auf der Plattform. Gibt nur Ergebnisse aus der Tabelle oder Liste zurück, die Sie abfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und verwenden Sie den Filter für natürliche Sprache

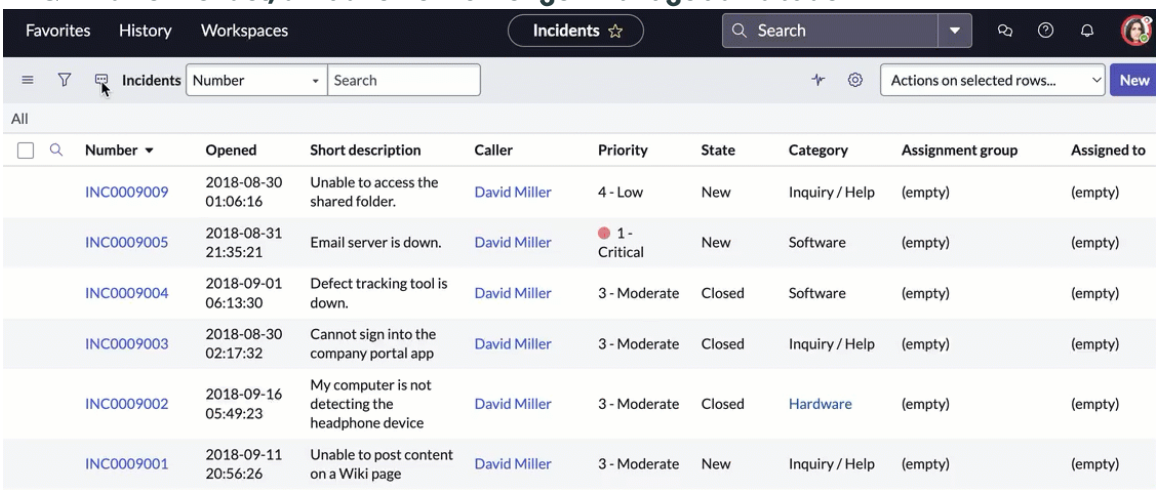
Wenn Sie das Filtersymbol für natürliche Sprache auswählen, wird angezeigt NLQ Schnittstelle.



Geben Sie Ihre Anforderung in ein *Was möchten Sie sehen* Feld, und wählen Sie dann aus **Fragen Sie** . NLQ Analysiert Ihre Anforderung und zeigt die Abfrage dann im Bedingungsgenerator an. Die Ergebnisse der Abfrage werden in der Liste angezeigt.

Mit der Standardkonfiguration von NLQ, Sie können Ihre Abfrage weiter verfeinern, indem Sie eine weitere Anforderung in eingeben *Was möchten Sie sehen* Feld.

NLQ wird verwendet, um auf einer vorherigen Abfrage aufzubauen



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

Dieses Beispielbild und das Verfahren veranschaulichen, wie Sie mit eine Abfrage erstellen NLQ:

1. Geben Sie in der Tabelle Incident im Filter für natürliche Sprache ein Zeigen Sie mir aktive Hardware-Tickets an Und wählen Sie aus **Fragen Sie** Schaltfläche.
2. Der Bedingungsgenerator wird angezeigt **Alle** > **Aktiv = true** > **Kategorie = Hardware** Als Abfrage. Die gefilterten Ergebnisse werden in der Liste angezeigt.
3. Um die Liste der Ergebnisse weiter einzugrenzen, geben Sie ein Ohne Zuweisungsgruppe . Beachten Sie, dass Sie beim Eingeben NLQ Zeigt mögliche Übereinstimmungen für Spalten und Felder an. Wählen Sie Aus *Zuweisungsgruppe* Aus der Liste der Vorschläge und dann **Fragen Sie** .
4. Im Bedingungsgenerator NLQ Fügt hinzu **>Zuweisungsgruppe ist leer** Zur Abfrage. Die Liste wird aktualisiert, um nur die übereinstimmenden Zeilen anzuzeigen.
5. Um eine neue Abfrage zurückzusetzen und zu starten, löschen Sie alles im Bedingungsgenerator, sodass nur das möglich ist **Alle** Bleibt.

Nützliche Informationen

Beachten Sie bei der Verwendung die folgenden Informationen NLQ.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anforderungen können Punkte und Apostrophe enthalten, aber keine Platzhalterzeichen wie Sternchen oder regulären Ausdruck.
- Um nach einem Feld oder einer Spalte zu gruppieren, muss diese Spalte in der Listenansicht sichtbar sein. Verwenden Sie das Symbol „Liste personalisieren“ ( ) Zum Ausblenden oder Anzeigen von Spalten.
- Für Informationen zum Abfragen CMDB Tabellen, siehe CMDB wird abgefragt .

Tipps zur Verbesserung Ihrer Abfragen

Wenn Sie auswählen **Tipps zur Verbesserung Ihrer Abfragen** Schaltfläche, wird in der Anwenderoberfläche ein modales Fenster angezeigt. Dieses Fenster enthält die folgenden Informationen zu Begriffen, die Sie in verwenden können NLQ Fragen und Anforderungen:

- Sortieren oder Gruppieren: *Gruppiert nach* ; *Sortiert nach* ; *A–Z* ; *z–A*
- Daten: *Heute* ; *Gestern* ; *Zuletzt* ; *Dies* ; *Als Nächstes Tag(e)* ; *Woche(n)* ; *Quartal(e)* ; *Jahr(e)*
- Filterung: *Beginnt mit* ; *Endet mit* ; *Mehr als* ; *Kleiner als* ; *Leer* ; *Nicht leer* ; *Und* ; *Oder*
- Weitere Informationen: *Mein* ; *Mein Team* ; *Erstellt von* ; *Nicht zugewiesen*

Abfrage	Beispiel
Sortieren oder Gruppieren	Incidents gruppiert nach Kategorie
Daten	Letzten Monat erstellt
Filtern	Kurzbeschreibung beginnt mit Computer
Sonstige Informationen	Nicht zugewiesene Tickets
Einzelne Nummer	INC0777

NLQ wird konfiguriert

Verbessern Sie die Abfrage-Experience Ihrer Anwender, indem Sie ergänzen NLQ Mit Wörtern und Begriffen, die in Ihrer Umgebung verwendet werden. Überprüfen Sie die tatsächlichen Anforderungen Ihrer Anwender in NLQ Protokolle, um mögliche Synonyme und Verknüpfungen zu finden, die hinzugefügt werden sollen.

Natural Language Query Funktionalität ist im Basissystem enthalten. Administratoren können optional erweitern NLQ Bereich des Verständnisses von durch Hinzufügen von Begriffen, die häufig in Anforderungen von Anwendern vorkommen. Sehen Sie sich die folgenden Themen an, um mehr zu erfahren.

Für Informationen zu Systemeigenschaften im Zusammenhang mit NLQ, Siehe Natural Language Query Referenzen.

Erstellen Sie ein NLQ-Synonym

Fügen Sie Synonyme hinzu, um die Fähigkeit von zu verbessern NLQ Um zu erkennen, wie Ihre Anwender Daten anfordern. Mit Synonymen können Sie häufig verwendete Wörter oder Begriffe Tabellenspalten zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, nlq_admin oder PA_Analyst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

NLQ Mit Synonymen können Sie allgemeine Wörter in den Anforderungen Ihrer Anwender den Spalten in Ihren Instanztabellen zuordnen. Wenn diese Wörter in Abfragen in natürlicher Sprache erkannt werden, NLQ Ersetzt sie durch tatsächliche Spalten- und Tabellennamen und übermittelt dann die offizielle Abfrage.

Im Basissystem werden mehrere Synonyme bereitgestellt, und Sie können weitere für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen hinzufügen. Überprüfen NLQ Protokolle tatsächlicher Anwenderäußerungen, um mögliche Synonyme zum Hinzufügen zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie NLQ-Protokolle an.

Sie können wie folgt ein neues Synonym erstellen oder ein vorhandenes Synonym ändern.

- Wenn für Ihre Zieltabelle und -Spalte bereits ein Synonym vorhanden ist, müssen Sie dem aktuellen Datensatz Ihr neues Synonym hinzufügen. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
- Synonyme können mithilfe von Dot-Walking auf Referenzfelder verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking examples .
- Bei Synonymen wird die Groß-/Kleinschreibung in Abfragen nicht beachtet.
- Synonyme können Apostrophe und Punkte, aber keine Kommas enthalten.
- Synonym-Datensätze sind einer Tabelle zugeordnet. Sie können denselben Synonymbegriff für mehr als eine Tabelle verwenden, Sie müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihr Synonym befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **NLQ** > **Synonyme**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, wählen Sie ihn aus **Spaltenname** In der Liste.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Synonymtyp	Typ des Synonyms. ○ **Tabelle oder Spalte** : Synonym für einen Wert in einer Tabelle oder einer bestimmten Spalte in dieser Tabelle. ○ **Datensatz** : Synonym für einen Wert in den CMDB-Tabellen [cmdb_rel_type_table]. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB wird abgefragt . **Hinweis:** Unterstützt die Tabellen „cmdb_rel_type“, „cmdb_Group“, „cmdb_ci_Service_Technical“, „cmdb_ci_Service_Discover“, „cmdb_ci_query_based_Service“.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Anwendungsbereich, der das Synonym in einer Abfrage verwenden kann. Der Standardwert ist **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.

Feld	Beschreibung
	Stellen Sie beim Erstellen eines Synonyms sicher, dass Sie sich im gewünschten Umfang für das Synonym befinden.
Tabelle	Quelltabelle. Sie können denselben Begriff für mehr als eine Tabelle verwenden, Sie müssen jedoch für jede Tabelle einen Synonym-Datensatz erstellen. Die Zuordnung des Synonyms ist für die Tabelle eindeutig.
Spaltenname	Bestimmte Spalte in der Quelltabelle.
Sprache	Sprache des Synonyms. Muss mit der Sprache des Quellwerts übereinstimmen.
Synonyme	Wörter oder kurze Ausdrücke, die das System Spaltennamen oder Tabellen zuordnen soll, wenn die Äußerung in eine formelle Abfrage konvertiert wird. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
Auf alle untergeordneten Tabellen erweitern	**Tabelle oder Spalte** Nur Typ. Wählen Sie diese Option aus, damit alle untergeordneten Tabellen der Quelltabelle die Synonyme erben.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Wenn neu, oder **Aktualisieren** Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz ändern.

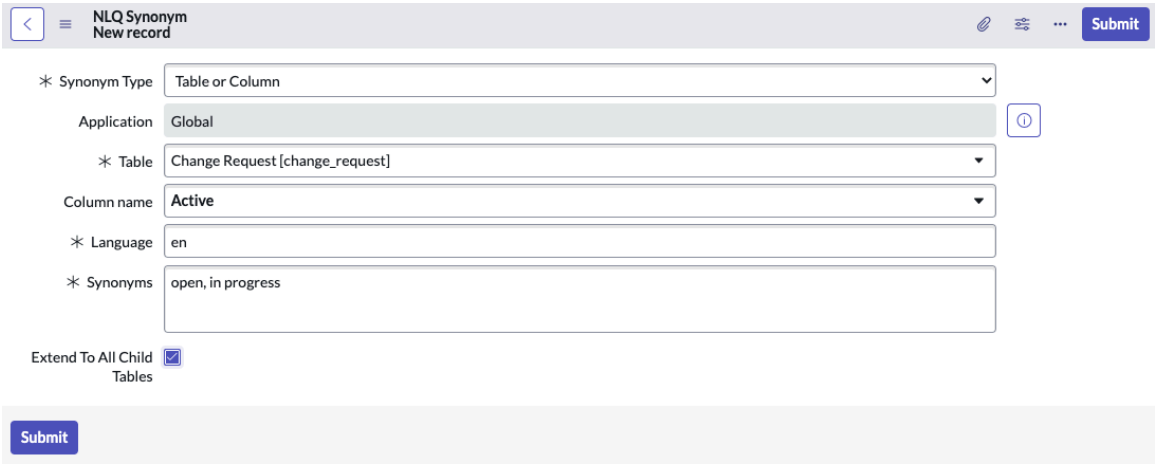
Ergebnisse

Das neue Synonym steht Ihren Anwendern zur Verfügung, sobald sie das Browserfenster der Liste aktualisieren.

Example: NLQ-Synonym für das Feld aktiv

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen NLQ-Synonym-Datensatz für **Aktiv** Feld in einer Change-Anforderung. Die Synonyme *Öffnen* Und *In Bearbeitung* Werden durch den Begriff ersetzt *Aktiv* Wenn das System eine Abfrage sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 diesem Synonym-Datensatz kann ein Anwender eingeben Zeigen Sie offene Change-Anforderungen an Oder Change-Anforderungen werden ausgeführt Und das System zeigt aktive Change-Anforderungen an.

Erstellen Sie eine NLQ-Verknüpfung

Erstellen Sie eine semantische Verknüpfung, um die Fähigkeit von zu verbessern NLQ Um zu erkennen, wie Ihre Anwender Daten anfordern. Semantische Verknüpfungen funktionieren ähnlich wie NLQ Synonyme durch Zuordnung allgemeiner Wörter zu Spalten, aber für eine ausgewählte Tabelle, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, nlq_admin oder PA_Analyst

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gefällt Mir NLQ Mit Synonymen und semantischen Verknüpfungen können Sie allgemeine Wörter in den Anforderungen Ihrer Anwender den Spalten in Ihren Instanztabellen zuordnen. Wenn diese Wörter in Abfragen in natürlicher Sprache erkannt werden, NLQ Ersetzt sie durch tatsächliche Spalten- und Tabellennamen und übermittelt dann die offizielle Abfrage.

Semantische Verknüpfungen bieten einen Bedingungsgenerator, mit dem Sie filtern können, welche Datensätze von den von Ihnen angegebenen Begriffen abgedeckt werden.

Einige semantische Verknüpfungen werden im Basissystem bereitgestellt, und Sie können weitere für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen hinzufügen. Überprüfen NLQ Protokolle tatsächlicher Anwenderäußerungen, um mögliche Begriffe zum Hinzufügen zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie NLQ-Protokolle an.

Sie können wie folgt eine neue Verknüpfung erstellen oder eine vorhandene Verknüpfung ändern.

- Wenn bereits eine Verknüpfung für Ihre Zieltabelle und Filterbedingungen vorhanden ist, müssen Sie die neue Verknüpfung dem aktuellen Datensatz hinzufügen. Trennen Sie mehrere Verknüpfungen durch ein Komma.
- Tastenkombinationen können mithilfe von Dot-Walking auf Referenzfelder verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking examples .
- Bei Synonymen wird die Groß-/Kleinschreibung in Abfragen nicht beachtet.

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

- Synonyme können Apostrophe und Punkte, aber keine Kommas enthalten.
- Synonym- und Verknüpfungsdatensätze sind einer Tabelle zugeordnet. Sie können denselben Synonym-Begriff mehreren Tabellen zuordnen, müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich befinden, den Sie für Ihre Verknüpfung wünschen, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **NLQ** > **Semantische Verknüpfungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, wählen Sie seine Zeile in der Liste aus.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Quelltabelle. Sie können denselben Begriff für mehr als eine Tabelle verwenden, Sie müssen jedoch einen Datensatz für jede Tabelle erstellen. Die Zuordnung des Synonyms ist für die Tabelle eindeutig.
Bedingungen	Bedingungen in der Quelltabelle, die erfüllt sein müssen, damit das Synonym funktioniert.
Synonyme	Wörter oder Ausdrücke, die das System Spaltennamen oder Tabellen zuordnen soll, wenn die Äußerung in eine formelle Abfrage konvertiert wird. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Anwendungsbereich, der das Synonym in einer Abfrage verwenden kann. Der Standardwert ist **Global** . Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Zielanwendungsbereich für Ihre Verknüpfung befinden, bevor Sie sie erstellen.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Wenn neu, oder **Aktualisieren** Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz ändern.

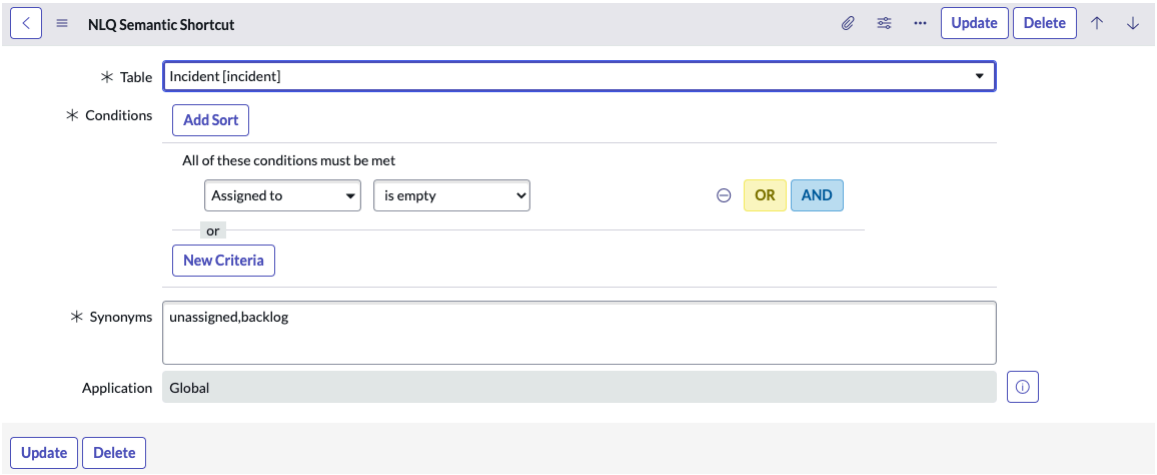
Ergebnisse

Die neue Verknüpfung steht Ihren Anwendern zur Verfügung, sobald sie das Browserfenster der Liste aktualisieren.

Example: Semantische Verknüpfung für Incident-Backlog

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine semantische Verknüpfung, die für Incident-Datensätze verwendet wird. Incidents enthalten *Zugewiesen an* Feld. Mit dem Bedingungsgenerator können Sie Synonyme für angeben, wenn das Feld leer ist. Wenn NLQ Erkennt *Nicht zugewiesen* Und *Backlog* In der Eingabe Ihrer Anwender werden sie durch die SQL-Klausel ersetzt `Assigned_toISEMPTY` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwender kann eingeben Incident-Backlog anzeigen Oder Nicht zugewiesene Incidents Und das System zeigt Incidents mit leerem an *Zugewiesen an* Feld.

Zeigen Sie NLQ-Protokolle an

Überprüfen NLQ Protokolle, um zu sehen, wie das System die Anforderungen Ihrer Anwender in nur-Sprache bearbeitet hat. Verwenden Sie Protokolldatensätze aus versuchten Anforderungen, um sie zu erweitern NLQ Synonyme oder Verknüpfungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: nlq_admin, PA_Analyst oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

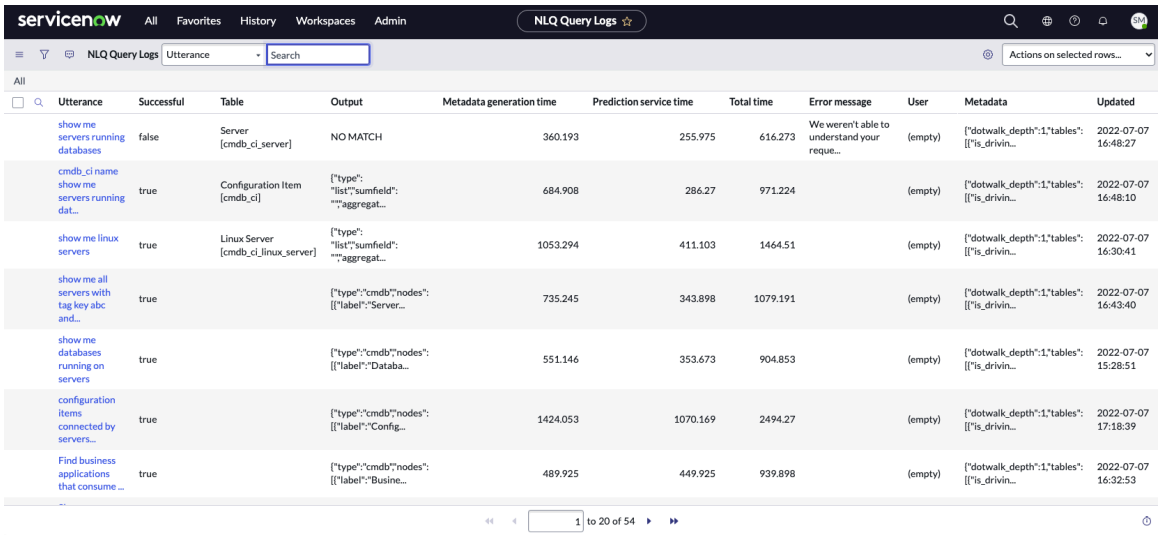
Jede Abfrage in natürlicher Sprache wird in protokolliert *NLQ***Abfrageprotokolle** Tabelle [nlq_query_log]. Jeder Protokolleintrag enthält Details wie die Tabelle, die abgefragt wurde, ob die Abfrage erfolgreich war und wie die Ergebnisse generiert wurden. Weitere verfügbare Felder sind:

- Ausgabequelle: Wie die Ergebnisse generiert wurden. Der Wert **BNF** Gibt eine regelbasierte Methode an. Der Wert **GAI** Gibt an Now LLM Service(Fallback)-Methode.
- Quelle: Der Standort, von dem die Abfrage initiiert wurde. Der Wert **AC** Gibt an Analytics Center. Der Wert **CMDB_WS** Gibt an CMDB Arbeitsbereich.
- Äußerung: Die ursprüngliche Anforderung in natürlicher Sprache, die ausgelöst wurde NLQ.

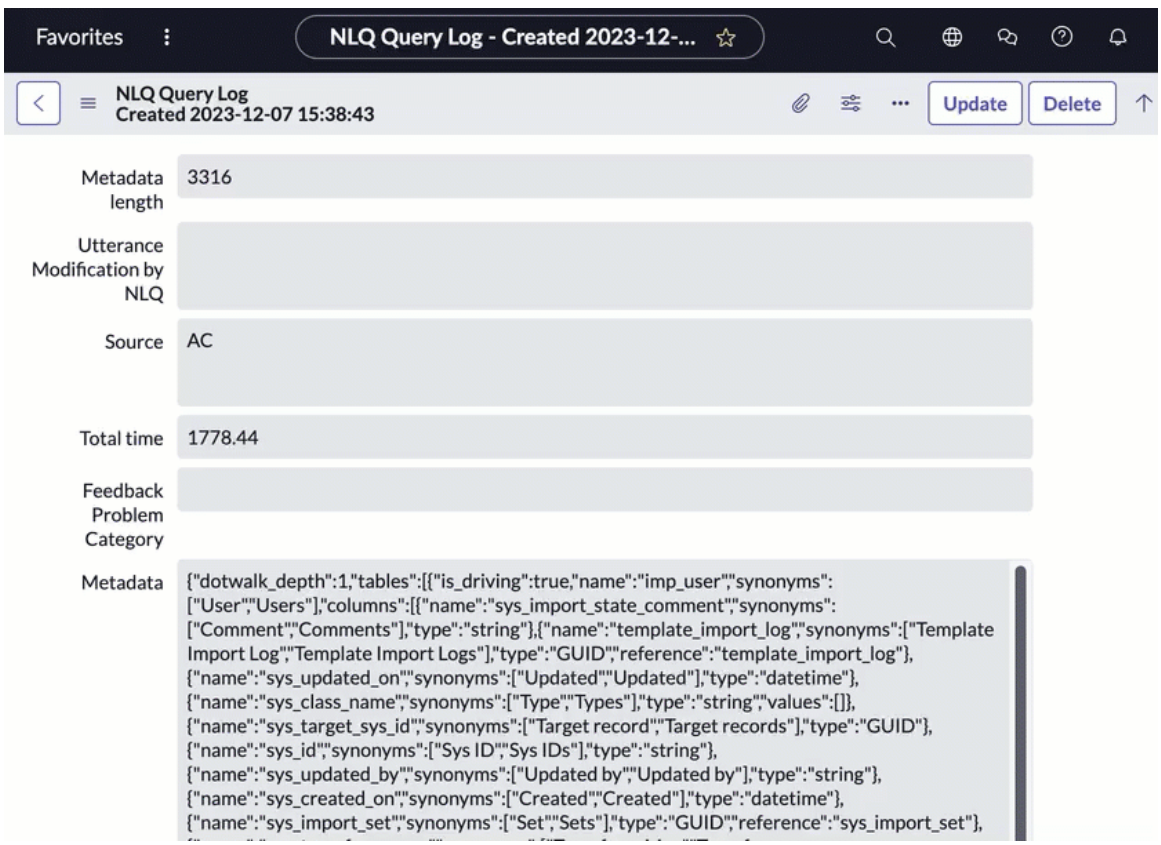
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLQ** > **Protokolle**an.



2. Wählen Sie den Wert im aus **Äußerung** Spalte zum Öffnen des vollständigen Protokolleintrags.



Nächste Maßnahme

Erwägen Sie basierend auf den versuchten Abfragen Ihrer Anwender, weitere hinzuzufügen Synonyme Oder Verknüpfungen .

Zeigen Sie Protokolle der NLQ-Tabellenratgeber an

Verwenden Sie die Tabellen-Ratgeber-Protokolle, um zu überprüfen CMDB Tabellen, die von ausgewählt wurden NLQ Als Antwort auf Abfragen in nur Sprache.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Dieses Modul ist schreibgeschützt.

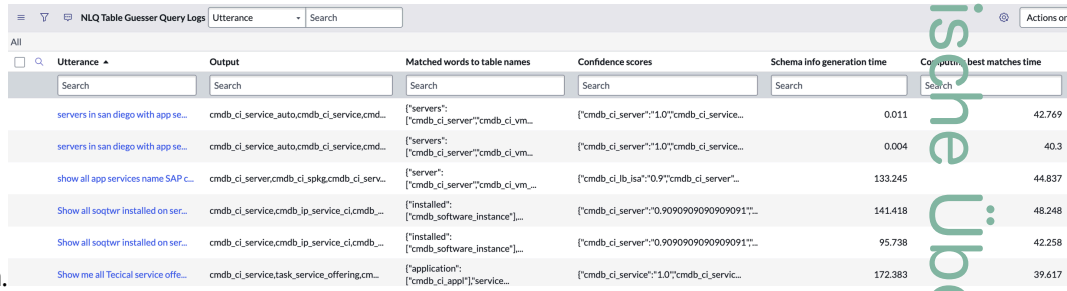
Erforderliche Rolle: nlq_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine Anforderung in nur Sprache für erfolgt CMDB Daten werden von analysiert NLQ, Versucht das System, die spezifischen Tabellen zu bestimmen, die der Anwender beabsichtigt hat. Die Vermutungen des Systems, einschließlich der Konfidenzniveaus, werden in aufgezeichnet NLQ Modul „Tabellenrater-Protokolle“ [nlq_table_guesser_log].

Überprüfen Sie diese Protokolle, um Probleme zu beheben CMDB Tabellen wurden von abgeleitet NLQ.

Hinweis:
Diese Liste ist schreibgeschützt für NLQ Administratoren. Die Anwenderoberfläche enthält keine Schaltflächen oder umsetzbaren Funktionen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **NLQ** > **Protokolle des Tabellenraters**an.
2. Wählen Sie das Symbol „Liste personalisieren“ ( ), um die Spalten anzuzeigen **Übereinstimmende Wörter mit Tabellennamen** Und **Vertrauenspunktzahlen**.



Die **Äußerung** Die Spalte zeigt die Abfrage in natürlicher Sprache des Anwenders.
3. Verwenden Sie die Informationen in **Übereinstimmende Wörter mit Tabellennamen** Spalte zur Fehlerbehebung bei Bedarf.
Im Wertfeld dieser Spalte wurde das erste Wort in der Äußerung gefunden. Als Nächstes ist eine Liste von CMDB Tabellen, die mit diesem Wort abgeglichen wurden.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen zu finden CMDB Abfragen, siehe Exploring CMDB Query Builder .

Natural Language Query Referenzen

Die folgenden Komponenten werden mit installiert Natural Language Query.

NLQ-Eigenschaften

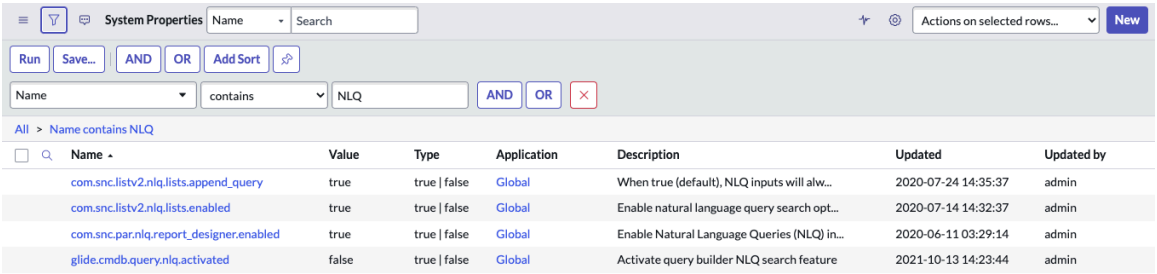
Die Natural Language Query(NLQ)-Eigenschaften steuern, wie und wo NLQ Funktioniert.

Administratoren können Eigenschaften von bearbeiten NLQ Indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an. Filter für NLQ Eigenschaften.

Hinweis:
Das Bearbeiten dieser Systemeigenschaften erfordert die Administratorrolle. Die Rolle „nlq_admin“ hat keine Berechtigung zum Bearbeiten von Datensätzen in dieser Tabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Wahr: NLQ Eingaben werden vorhandenen Abfragen über einen Operator „und“ hinzugefügt • Falsch: Neu NLQ Die Eingabe ersetzt alle vorhandenen Abfragen Beispiel: Sie führen zwei Abfragen aus. • Abfrage 1: Incidents mit kritischer Priorität • Abfrage 2: John Smith zugewiesen Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist *Wahr* , Die Ergebnisse zeigen Incidents mit kritischer Priorität, die John Smith zugewiesen sind. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist *Falsch* , Die Ergebnisse zeigen nur Elemente an, die John Smith zugewiesen sind.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Wahr: Aktiviert NLQ Suchoption für Liste v2 • Falsch: Entfernt NLQ Suchoption für Liste v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Wahr: Der Now LLM Service Fallback ist verfügbar • Falsch: Der Now LLM Service Fallback ist nicht verfügbar Anfänglich werden Abfragen mit einer regelbasierten Methode interpretiert. Wenn diese Methode fehlschlägt, werden Abfragen an übergeben Now LLM Service Als Fallback. Abfragen, bei denen beide Methoden fehlschlagen, werden in als nicht erfolgreich markiert NLQ Protokoll.
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Wahr: Aktiviert NLQ In Berichtsdesigner • Falsch: Entfernt NLQ In Berichtsdesigner
glide.cmdb.query.nlq.activated	• Wahr: NLQ Die Suchfunktion ist im CMDB-Abfragegenerator aktiv • Falsch: NLQ Die Suchfunktion ist im CMDB-Abfragegenerator inaktiv

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Wahr: Aktiviert NLQ In der globalen Suche • Falsch: NLQ Ist in der globalen Suche nicht verfügbar

Abfragerollen in natürlicher Sprache

Natural Language Query(NLQ) Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

NLQ-Administrator [nlq_admin]

Der -Administrator für Natural Language Query.

Modulzugriff

Hat vollständigen Zugriff auf die folgenden Module:

- Implizite NLQ-CMDB-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligent Search for CMDB .
- NLQ-Abfrageprotokolle
- Semantische NLQ-Verknüpfungen .
- NLQ-Synonyme .

Hat schreibgeschützten Zugriff auf das folgende Modul:

Abfrageprotokolle für NLQ-Tabellenratgeber .

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

Um zu vermeiden, dass eine Administratorrolle gewährt wird, verwenden Sie die Rolle PA_Analyst für implizite NLQ-CMDB-Beziehungen, NLQ-semantische Verknüpfungen und NLQ-Synonyme.

Predictive Intelligence

Predictive Intelligence Ist eine leistungsstarke Schnittstelle zum Trainieren von Modellen für maschinelles Lernen. Mit Predictive Intelligence, Können Sie die Leistung, Effizienz und Flexibilität Ihrer Systeme in mehreren Geschäftsbereichen verbessern.

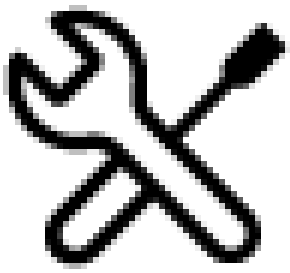
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Predictive Intelligence

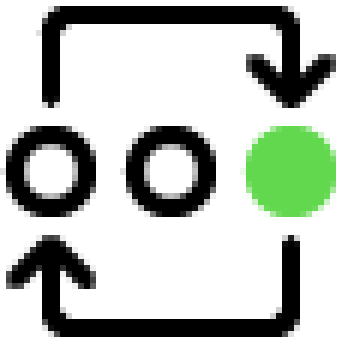
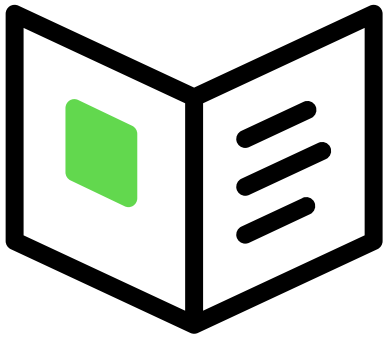
Administratoren können die Leistungsfähigkeit von maschinellem Lernen nutzen, um Produktivität und Effizienz für ihre Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller zu verbessern. Predictive Intelligence Verwendet künstliche Intelligenz, um Prozesse auf der gesamten Plattform zu verbessern. Predictive Intelligence Ermöglicht Ihnen z. B. Folgendes:

- Felder während der Fallerstellung automatisch ausfüllen.
- Kategorisieren und leiten Sie Arbeit basierend auf der Behandlung von Datensätzen in der Vergangenheit weiter.
- Empfehlen Sie Lösungen für Fälle, die den vorherigen ähneln.
- Identifizieren Sie schwerwiegende Ausfälle basierend auf eingehenden Incidents.

Untersuchen	Installieren	Konfigurieren
		
Erfahren Sie mehr über Predictive Intelligence Und maschinelles Lernen	Installieren Predictive Intelligence Und die zugehörigen Apps	Konfigurieren Predictive Intelligence Auf der Plattform

Automatische Übersetzung

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

Trainieren	Verwenden	Referenz
		
Erstellen und trainieren Sie Lösungen für maschinelles Lernen.	Verwenden Predictive Intelligence Für maschinelles Lernen.	Rufen Sie Details zu ab Predictive Intelligence Komponenten wie Eigenschaften und Sprachunterstützung.

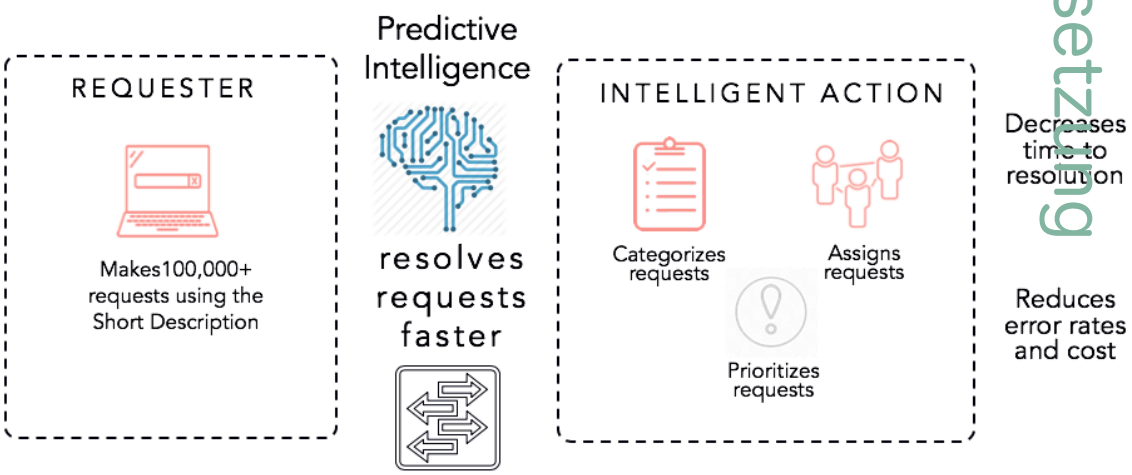
Automatische Übersetzung

Erkunden Sie Predictive Intelligence

ServiceNow® Predictive Intelligence Ist eine Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die Funktionen und Fähigkeiten in allen unterstützt ServiceNow® Anwendungen, um bessere Berufserfahrung zu bieten.

Übersicht über Predictive Intelligence

Predictive Intelligence Ist ein leistungsstarker Satz von Tools zur Nutzung künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen, um die Berufserfahrung zu verbessern. Sie können Modelle auf der Plattform erstellen und trainieren und in andere integrieren ServiceNow Produkte und



Anwendungen.

Im Folgenden werden die zugrunde liegenden Konzepte vorgestellt Predictive Intelligence Und die verschiedenen verfügbaren Frameworks.

Weitere Informationen zur Verwendung vorhandener Modelle finden Sie unter Predictive Intelligence 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.

Predictive Intelligence Für lokale Kunden

Predictive Intelligence ist auch für lokale Kunden verfügbar. Wenn Sie daran interessiert sind, dieses Produkt lokal bereitzustellen, wenden Sie sich an Ihren Account Manager. Anweisungen zur lokalen Installation und Konfiguration finden Sie in den vollständigen Anweisungen für Installation und Konfiguration der Engine für maschinelle Lerninhalte für selbst gehostete Kunden [KB0782052] In Now Support Selbst Gehostet Knowledge Base.

Hinweis:
Nur lokale Accounts können auf zugreifen Now Support Selbst Gehostet Knowledge Base.

Terminologie

Künstliche Intelligenz

Systeme, die für Arbeiten konzipiert sind, für die eine Stufe menschlicher Intelligenz erforderlich ist.

Maschinelles Lernen

Fähigkeit für Modelle, sich im Laufe der Zeit mit mehr Experience zu verbessern.

Modelle

Sammlungen von Algorithmen, Mathematik und Statistiken, die Vorhersagen und Entscheidungen basierend auf Eingabe-/Ausgabedaten treffen.

Training

Hinzufügen oder Ändern von Daten, auf denen das Modell basiert, um zukünftige Vorhersagen zu beeinflussen.

Überwachte Schulung

Bereitstellung von Eingabe-aus-Paaren, damit das Modell Regeln generieren kann, die beide verbinden.

Nicht Überwachte Schulung

Bereitstellung von Rohdaten, damit das Modell Strukturen im Datensatz identifizieren kann.

Trainingshäufigkeit

Wie oft Modelle neu trainiert werden, um das vorhandene Modell mit neuen Trainingsdaten zu kombinieren.

Wortkorpus

Vokabular, mit dem ein Modell nach textabhängiger Ähnlichkeit suchen kann.

Komponenten eines Vorhersagemodells

Ein Vorhersagemodell enthält diese Komponenten, von denen Sie einige bereitstellen müssen.

Lösungsdefinition

Ein Datensatz, den Sie erstellen und konfigurieren und der diese Werte zum Trainieren eines Vorhersagemodells angibt.

- Die Datensätze, mit denen das Modell trainiert wird. Beispielsweise können Sie das Training auf Incidents beschränken, die in den letzten sechs Monaten gelöst oder geschlossen wurden.
- Die Eingabefelder, die das Modell verwendet, um Vorhersagen zu treffen. Verwenden Sie beispielsweise die Incident-Kurzbeschreibung, um eine Vorhersage zu treffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ausgabefeld, dessen Wert das Modell vorhersagt. Legen Sie beispielsweise die Incident-Kategorie anhand der Kurzbeschreibung fest.
- Die Häufigkeit, mit der das Modell neu trainiert werden soll. Trainieren Sie das Modell beispielsweise alle 30 Tage neu.

Lösung

Die Lösung ist das Ergebnis einer Lösungsdefinition, die in einem Rechenzentrum von ServiceNow trainiert wurde. Predictive Intelligence verwendet die Lösung, um auf Grundlage von einem oder mehreren vorgegebenen Eingabefeldwert(en) einen Zielfeldwert vorherzusagen. Alle Lösungen geben diese Werte an.

- Die *Genauigkeit* der Lösung ist der Gesamtprozentsatz korrekter Vorhersagen. Eine Genauigkeit von 50 bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte von 100 Vorhersagen den korrekten Wert haben sollte.
- Die *Abdeckung* der Lösung ist der Gesamtprozentsatz der Datensätze, die eine Vorhersage erhalten. Eine Abdeckung von 50 bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte aller in Frage kommenden Datensätze tatsächlich eine Vorhersage erhält.
- Die *Klassen* der Lösung sind die Ausgabefeldwerte, für die das Modell Vorhersagen treffen kann. Jede Klasse ist ein Ausgabefeldwert mit einer Liste möglicher Genauigkeits-, Abdeckungs- und Verteilungsmetriken, aus denen Sie wählen können. Zum Beispiel verfügt die Lösung „Incident-Kategorisierung“ über eine Klasse für jede Kategorie, z. B. Software, Anfrage und Datenbank.
- Die *Verteilung* der Klasse ist der Prozentsatz von Datensätzen aus der gesamten Tabelle, die diesen bestimmten Ausgabefeldwert haben. Eine Verteilung von 50 für die Klasse „Anfrage“ bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte der Incidents die Kategorie „Anfrage“ aufweist.

Predictive Intelligence-Frameworks

Predictive Intelligence Stellt drei Frameworks in bereit Yokohama Release. Jedes Framework verfügt über verschiedene Lösungstypen, um das System zu trainieren, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und zu organisieren. Eine trainierte Lösung kann von jeder Anwendung über eine API aufgerufen werden, um eine Vorhersage zu treffen. Weitere Informationen finden Sie in Predictive Intelligence Frameworks.

Predictive Intelligence Frameworks

Predictive Intelligence Stellt drei verschiedene Modell-Frameworks in bereit Yokohama Release: Klassifizierung, Ähnlichkeit und Clustering. Jedes Framework ist auf verschiedene Arten von Vorhersagen spezialisiert.

Klassifizierungs-Framework von Predictive Intelligence

Die Predictive Intelligence Mit dem Klassifizierungs-Framework können Sie Algorithmen für maschinelles Lernen verwenden, um kategorische Feldwerte während der Datensatzerstellung festzulegen. Sie können beispielsweise das Modell verwenden, um die Incident-Kategorie basierend auf der Kurzbeschreibung festzulegen. Sie können Vorhersagemodelle trainieren, damit sie als Service Desk-Mitarbeiter fungieren, um Arbeit basierend auf Ihrer bisherigen Erfahrung bei der Datensatzverarbeitung automatisch zu kategorisieren und weiterzuleiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Predictive Intelligence Zur Verarbeitung von Volumina eingehender Anforderungen zu niedrigeren Kosten. Automatisieren Sie die Kategorisierung und Zuweisung von Anforderungen, und reduzieren Sie:

- Die Zeit für die Lösung von Aufgaben
- Die Anzahl der Interaktionen, die zur Lösung von Aufgaben erforderlich sind
- Die Fehlerquote bei der Kategorisierung und Zuweisung der Arbeit

Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

Ähnlichkeits-Framework von Predictive Intelligence

Das Ähnlichkeits-Framework von Predictive Intelligence erkennt vorhandene Datensätze, deren Werte den Werten eines neuen Datensatzes ähnlich sind. Sie können beispielsweise eine Teilmenge Ihrer Incident-Datensätze trainieren, um anhand der Daten aus einem ähnlichen Incident-Datensatz eine Lösung zu empfehlen. Indem Sie sich ähnliche geschlossene Incidents leihen, die eine bewährte Lösung aufweisen, können Sie Service Desk-Mitarbeitern und Erfüller helfen, schnell die beste Lösung für einen eingehenden Incident zu finden.

Das Ähnlichkeits-Framework benötigt keine genaue Übereinstimmung von Stichwörtern für seine Textvergleiche, da seine Algorithmen ähnliche Wörter und Synonyme basierend auf ähnlichen Kontexten identifizieren. Zum Beispiel die Ausdrücke *Drucker funktioniert nicht* Und *Drucker defekt* Werden beide als ähnlich erkannt. Das Framework erfasst, erlernt und verwendet darüber hinaus Ihren branchenspezifischen Kontext. Zum Beispiel der Ausdruck *Beitritt zum Netzwerk nicht möglich* Hat in einem Computer-Netzwerkunternehmen einen anderen Kontext als in einem Krankenversicherungsunternehmen.

Das Ähnlichkeits-Framework verwendet eine Workflow-Ähnlichkeitslösung. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.

Clustering Framework von Predictive Intelligence

Clustering unterteilt Daten in Gruppen, die dann zur Identifizierung von Mustern verwendet werden können. Sie können dann Datensätze kollektiv adressieren oder Lücken in vorhandenen Daten finden. Sie können beispielsweise ähnliche neue Incidents gruppieren, um einen schwerwiegenden Ausfall zu identifizieren.

Das Clustering-Framework verwendet eine Workflow-Clustering-Lösung. Weitere Informationen finden Sie unter Clustering-Lösung erstellen und trainieren.

In veraltet Washington DC Release: Predictive Intelligence Regressions-Framework

Wichtig:
Unterstützung für die Erstellung neuer Regressionslösungen wurde in entfernt Washington DC Release. Sie können vorhandene Lösungen trainieren und bearbeiten, aber keine neuen Lösungen erstellen. Diese Informationen werden für Legacy-Kontext bereitgestellt.

Regression ist ein Framework für maschinelles Lernen, das historische Daten verwendet, um numerische Ausgaben wie eine Temperatur oder einen Aktienkurs vorherzusagen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

Predictive Intelligence installieren

Aktivieren Predictive Intelligence In Ihrer Instanz und erste Schritte mit der Basiskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Predictive Intelligence Plugin (com.glide.platform_ml) ist im Basissystem enthalten. Bei Bedarf können Sie es jedoch mit dem folgenden Verfahren aktivieren.

Andere zugehörige Plugins und Store-Anwendungen sind verfügbar. Beispiel: Predictive Intelligence Für Außendienst-Management(Com.snc.fsm_ml) stellt Lösungen bereit, die für relevant sind FSM. Einige dieser Plugins erfordern möglicherweise eine separate Lizenz.

Wenn Sie aktivieren Predictive Intelligence Plugin zum ersten Mal startet das System in Ihrer Instanz eine Homepage. Die Homepage bietet einen Überblick über Ihre Lösungsdefinitionen in den Frameworks für Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression. Sie können Lösungen direkt auf der Homepage erstellen, trainieren und testen. Eine Zusammenfassung der neuesten trainierten Lösung ist ebenfalls verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Verwenden Sie die Suchleiste, um zu suchen Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml)-Plugin.
3. Wählen Sie Aus **Installieren** Und wählen Sie dann im Dialogfeld Plugin aktivieren die Option aus **Aktivieren** .
   Wenn Sie ein Plugin aktivieren, werden alle abhängigen Plugins automatisch aktiviert.
4. Vergewissern Sie sich, dass der Benutzer *sharedservice.worker* bei der Aktivierung erfolgreich erstellt wurde. Beim Trainieren Ihrer Lösungen Predictive Intelligence Arbeitet als dieser Anwender.

Hinweis:
Die *freigabeservice.Worker* Der Anwender enthält die folgenden Rollen:

- platform_ml_read
- Platform_ml_write
- Platform_ml_create

Diese Rollen sind zum Erstellen, Trainieren und Anzeigen von Lösungen erforderlich. Es handelt sich um interne Rollen, die nicht bearbeitet oder anderen Anwendern zugewiesen werden sollen.

Predictive Intelligence implementieren

Implementieren Sie die anfänglichen Setup- und Konfigurationsschritte für Predictive Intelligence, um einen Algorithmus für maschinelles Lernen (ML) so zu trainieren, dass er auf Grundlage früherer Datensatzdaten Vorhersagen trifft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Trainingsvorgang erfordert das Senden von Daten aus Datensätzen an einen Trainingsservice im nächstgelegenen Rechenzentrum. Da jedes Rechenzentrum über einen eigenen dedizierten Trainingsserver verfügt und die Daten das Rechenzentrum nicht verlassen, steht dieser Service auch Kunden mit Anforderungen in puncto Datenhoheit zur Verfügung. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Erkunden Sie Predictive Intelligence.

Häufig gestellte Fragen zur Erstkonfiguration und zum Setup finden Sie unter KB0781894 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Predictive Intelligence auf einer Nicht-Produktionsinstanz.
2. Exportieren Sie aus Ihrer Produktionsinstanz die Datensätze, die Ihre Predictive Intelligence-Lösungen verarbeiten sollen.
   Exportieren Sie beispielsweise Incident-Datensätze von 12 Monaten in eine Nicht-Produktionsinstanz.
3. Importieren Sie in der Instanz außerhalb der Produktion die von Ihnen exportierten Datensätze.
4. Überprüfen Sie in der Nicht-Produktionsinstanz die standardmäßigen Lösungsdefinitions-Datensätze, um festzustellen, ob der Filter, die Eingabefelder und das Ausgabefeld ausreichen, um Ihre Incident- oder Aufgabendatensätze vorherzusagen.
   Wenn erforderlich, erstellen Sie eine Lösungsdefinition für jeden Datensatz, den Sie vorhersagen möchten.
5. Trainieren Sie in der Instanz außerhalb der Produktion die Lösungsdefinitionsdatensätze.
6. Testen Sie die Lösungsvorhersagen auf der Instanz außerhalb der Produktion, indem Sie entweder Testdatensätze erstellen oder weitere Datensätze aus der Produktion importieren.
7. Bei Klassifizierungslösungen sollten Sie die Vorhersageberichte überprüfen, um die Genauigkeit und Abdeckung Ihrer Lösung und der einzelnen Klassen zu ermitteln.
8. Bei Ähnlichkeitslösungen sollten Sie die Ähnlichkeitsbeispiele überprüfen, um gegebenenfalls den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl zu aktualisieren.
9. Aktualisieren Sie ggf. den Lösungsdefinitionsfilter, um mehr oder andere Trainingsdatensätze einzubeziehen.
10. Trainieren und testen Sie alle aktualisierten Lösungsdefinitions-Datensätze erneut.
11. Wenn Sie mit Ihren Lösungen zufrieden sind, aktivieren Sie Predictive Intelligence in der Produktionsinstanz.
12. Erstellen Sie alle benutzerdefinierten Lösungsdefinitions-Datensätze neu, und trainieren Sie die Lösung, oder importieren Sie die Lösung aus ihrer Nicht-Produktionsinstanz in Ihre Produktionsinstanz.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Predictive Intelligence konfigurieren

Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence Zum Trainieren, Testen und Überwachen von Lösungsdefinitionen

Konfiguration

Verwenden Sie die folgenden Links, um Sie beim Einrichten Ihrer Lösungsdefinition zu unterstützen.

- Konfigurationstipps für Predictive Intelligence
- Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen
- Wortkorpus erstellen
- Schnellstarttests für Predictive Intelligence
- Lösungsversionen aktivieren
- Trainierte Lösungen in die Produktion exportieren
- Erweiterte Einstellungen für ML-Lösungen konfigurieren

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

Konfigurationstipps für Predictive Intelligence

Wenn während Ihres Lösungstrainings und Ihrer Lösungsvorhersage Probleme auftreten, befolgen Sie diese vorgeschlagenen Lösungen.

Eingabedaten

Es wird empfohlen, mindestens 30.000 Datensätze zum Trainieren Ihrer Modelle zu haben, aber die Genauigkeit des Modells wird durch die Eingabedaten bestimmt.

Es gibt drei primäre Faktoren, die die Qualität der Eingabedaten bestimmen, die zum Trainieren von Lösungen verwendet werden:

- Sauberkeit: Bereinigte Daten reduzieren das Rauschen, wodurch das Modell genauer wird.
- Qualität: Eingabe und Ausgabe müssen gültig und korrekt sein, um das Modell zu trainieren, um genaue Vorhersagen zu treffen.
- Verteilung: Daten, die den gesamten Datensatz als Ganzes darstellen, führen zu einem Modell, das allgemeinere Vorhersagen treffen kann.

Die meisten Rohdatensätze enthalten fehlerhafte und nicht verwendbare Daten. Die Überprüfung Ihrer Eingabesätze vor dem Training ist wichtig, um genaue Vorhersagemodelle zu erhalten.

Es wird empfohlen, etwa 80 % Ihrer Eingabedaten zum Trainieren Ihres Modells und etwa 20 % der Daten zu verwenden, um zu bewerten, ob das Modell korrekt ist. Sie können die vorhergesagten Ergebnisse des Modells mit den realen Werten für die 20 % der verbleibenden Daten vergleichen.

Lösungstraining

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Das Lösungstraining bleibt zu lange im Status „Warten auf Training“, da die Planeraufgabe eine falsche URL der Glide-Rückrufinstanz verwendet.	Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft `glide.servlet.uri` der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL eingestellt ist. Dieses Problem kann in folgenden Fällen auftreten: • Eine Instanz wird aus der Produktion geklont, verweist jedoch immer noch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft `glide.servlet.uri`. • Die Glide-Instanz wird bereitgestellt und führt das Training zum ersten Mal aus.
Neue Kategorien wurden hinzugefügt und haben noch keine Auswirkungen auf das Training.	Dies ist ein erwartetes Verhalten, da die neuen Kategorien möglicherweise noch nicht über ausreichende Daten verfügen, bis die Lösung erneut trainiert wurde.
Das Lösungstraining schlägt fehl.	Wenn das Training fehlschlägt, klicken Sie auf **Schulungsfortschritt Anzeigen** Zugehöriger Link auf 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.

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
	Lösungsbildschirm, um zu bestimmen, wo das potenzielle Problem liegt.
Das Lösungstraining schlägt aufgrund der Benutzerauthentifizierung fehl.	Navigieren Sie zu **Systemsicherheit> Anwender** Und stellen Sie sicher, dass der Anwender „sharedservice.Worker“ auf aktiv festgelegt ist.
Das Modelltraining gibt an, dass das Modell nicht erstellt werden kann. Das Training schlägt fehl und zeigt die Meldung „Fehler beim Trainieren von Lösung“ an. Im Fortschrittsfenster des Trainings wird die folgende Meldung angezeigt: „Lösungstraining fehlgeschlagen, da entweder die verwendeten Daten nicht ausreichend sind oder das Eingabefeld das Ausgabefeld nicht vorhersagt.“	Dieses Problem kann auftreten, wenn die Datenmenge oder die Verteilung von Feldwerten nicht ausreicht, damit ein Modell erfolgreich erstellt werden kann. Führen Sie die folgenden Schritte zur Problembehebung aus: **1.** Stellen Sie sicher, dass die Verteilung des Ausgabefelds nicht verzerrt ist. **2.** Trainieren Sie das Modell neu, indem Sie die Datumsfilter ändern, um eine größere Datenmenge zu verwenden. **3.** Wenn die Eingabefelder nicht vollständig ausgefüllt sind, fügen Sie einen Filter hinzu, um NULL-Datensätze zu entfernen.
Die Lösung verfügt über Daten in mehreren Sprachen, die Abdeckungs- und Genauigkeitsergebnisse sind jedoch schlecht.	Verwenden Sie die folgenden Optionen, um Ihre Metriken zu verbessern. Option 1: Aktualisieren Sie die Verarbeitungssprache der Lösung auf die bekannteste nicht englische Sprache. **Hinweis:** Standardmäßig wird Englisch für alle Datensätze angewendet. Option 2: Wenn für jede Sprache/Region ausreichende Daten vorhanden sind: **1.** Fügen Sie Filterkriterien für eine bestimmte Sprache/Region hinzu, in der die Hauptsprache bestimmt werden kann (Niederländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Japanisch oder Spanisch). **2.** Generieren Sie eine Lösung für jede Sprache/Region, und wenden Sie auf jede Lösung die richtige Verarbeitungssprache 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.

Lösungsvorhersage

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Die Vorhersage schlägt fehl und gibt eine Java-Ausnahme zurück, bei der die Ursache unbekannt ist.	1. Suchen Sie in den Protokollen von Predictive Intelligence Glide nach der Ausnahme. 2. Senden Sie einen Incident-Datensatz für Predictive Intelligence mit allen relevanten Details wie Ausnahme, betroffene Instanz, Lösungsname und Eingabezeichenfolge.
Es wird keine Vorhersage auf den Incident-/Falldatensatz angewendet, aber die Vorhersage gibt einen Wert zurück, wenn sie im Rest API Explorer getestet wird.	Dies kann vorkommen, wenn die Konfidenz der Vorhersage kleiner ist als der zum Treffen einer Vorhersage erforderliche Schwellenwert. Führen Sie nach dem Trainieren der Lösung die folgenden Schritte aus, um zu überprüfen, ob die Lösungseinstellungen angepasst werden müssen. 1. Navigieren Sie zu **System-Webservices > REST > REST API Explorer**, um das Konfidenzniveau für die Vorhersage zu ermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen. 2. Überprüfen Sie im Datensatz der ML-Lösungsdefinition den Schwellenwert für die Ergebnisklasse, der in der Vorhersage zurückgegeben wurde, indem Sie auf den Namen der Klasse klicken. Die Seite **Klasse** wird angezeigt. 3. Überprüfen Sie die Werte für **Geschätzte Genauigkeit** und **Geschätzte Abdeckung**. Wenn der entsprechende Schwellenwert größer ist als die Vorhersagekonfidenz des Ergebnisses, ist dies die Ursache dafür, dass keine Vorhersage angezeigt wurde. 4. Passen Sie die Werte für Klassengenauigkeit und -abdeckung an, um die Abdeckung oder Genauigkeit zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter Trainierte Klassifizierungslösung optimieren.

Klonen von Instanzen

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Nachdem eine Instanz geklont wurde, schlagen Vorhersagen für die vorhandenen Lösungen fehl.	Die ML-Lösungsartefakte in der Tabelle [ml_artifacts] werden in der Tabelle [sys_attachment]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 oder vorgeschlagene Aktion
	gespeichert. Wenn die Tabelle [ml_Artifacts] beim Ausführen nicht in den Klon aufgenommen wird, schlagen die Vorhersagen fehl. Stellen Sie sicher, dass der Klon die ML-Artefakte (maschinelles Lernen) enthält, da diese wichtige Komponenten Ihrer Predictive Intelligence-Lösung sind.
Nachdem eine Instanz geklont wurde, schlägt das Lösungstraining fehl.	Während der Klonausführung ist es möglich, dass der sharedservice.Worker-Anwender entweder deaktiviert oder gesperrt wurde oder die Anwender-ID nicht festgelegt ist. Lösen Sie diese Probleme, damit das Lösungstraining erfolgreich durchgeführt werden kann.

Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen

Schließen Sie häufige Wörter aus, die das System während Training und Vorhersagen ignorieren soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stoppwortlisten ermöglichen es dem System, Fremdwörter auszuschließen, die die Suche und die allgemeine Verarbeitung Ihrer Daten in natürlicher Sprache behindern können.

Predictive Intelligence stellt standardmäßige Stoppwortlisten für jede vom System unterstützte Sprache bereit. Beispiele für Stoppwörter sind Wörter wie *In* , *Die* , Und die Namen von Personen und Unternehmen. Sie können auch eine eigene Stoppwortliste definieren, die aus Wörtern besteht, die für Ihre Organisation und Branche spezifisch sind.

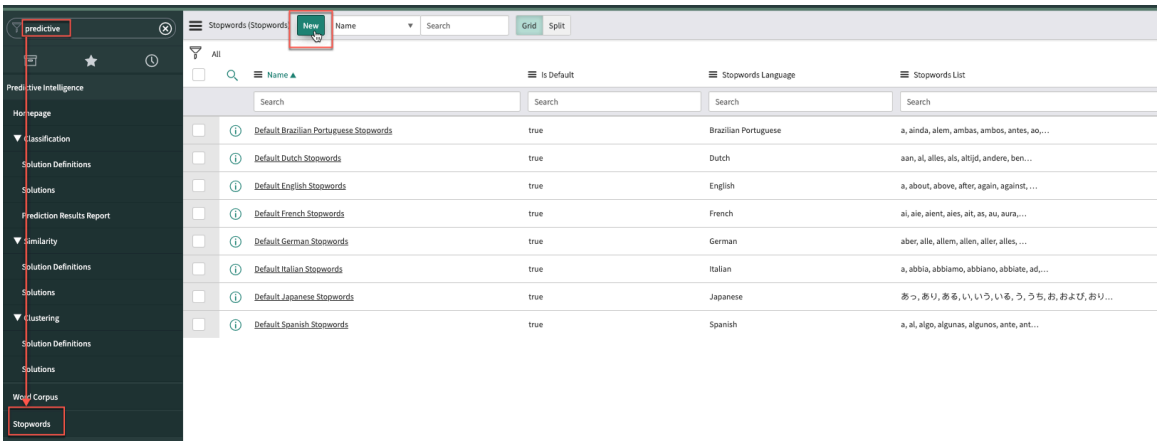
Die von Ihnen bereitgestellten benutzerdefinierten Listen können zusammen mit den Listen eingesetzt werden, die das System standardmäßig verwendet. Wenn beispielsweise Incident-Datensätze in einer Klassifizierungslösung verwendet werden und in diesen Datensätzen ein Unternehmensname verwendet wird, sollten Sie diesen Namen Ihrer Liste hinzufügen, da es unwahrscheinlich ist, dass Sie relevante Informationen für die von Ihnen erstellte Lösung bereitstellen.

In diesem Beispielszenario erstellen Sie eine anwenderdefinierte Stoppwortliste für die Sprache Brasilianisch-Portugiesisch.

Prozedur

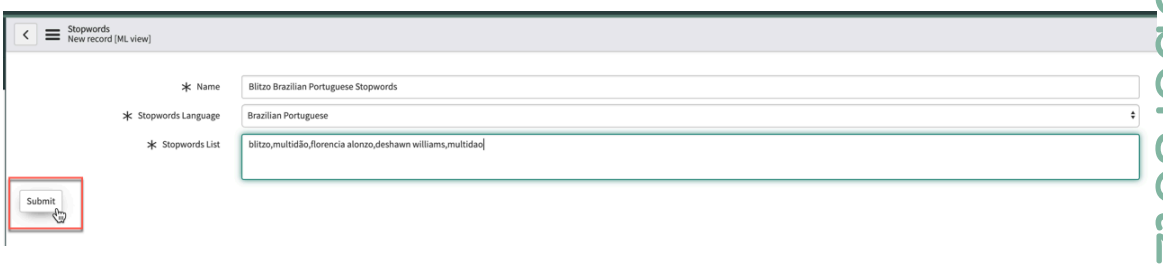
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Stoppwörter**an.
2. Klicken Sie in der Stoppwortliste auf **Neu**.

© 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.

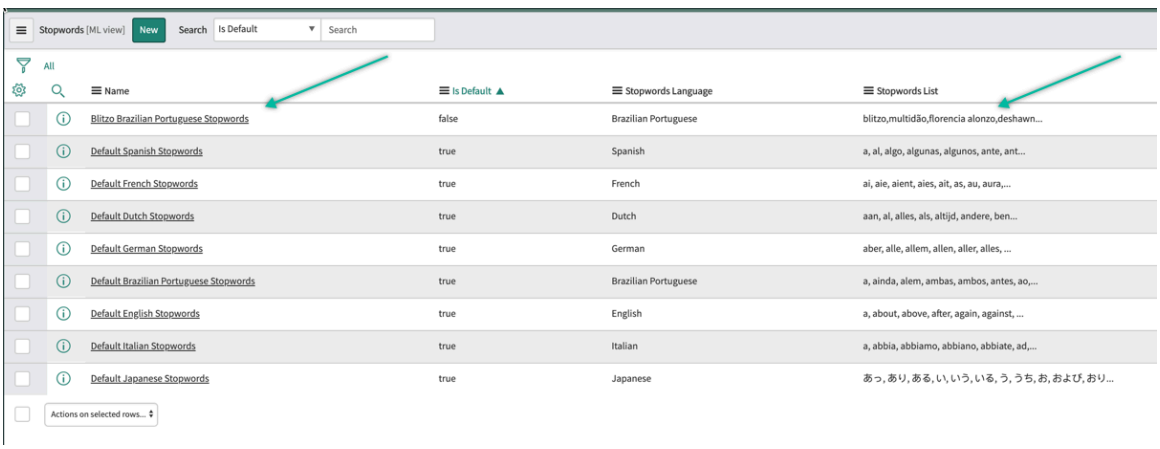


3. Konfigurieren Sie im Formular „Stoppwörter“ die folgenden Felder.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Liste ein, z. B. den Namen Ihres Unternehmens und die Verarbeitungssprache. Beispiel: Blitzo Portugiesisch (Brasilien) Stoppwörter.
Stoppwortsprache	Wählen Sie **Portugiesisch (Brasilien)** aus.
Stoppwortliste	Geben Sie die Stoppwörter manuell im kommagetrennten Format ein. Weitere Beispiele für Stoppwörter finden Sie in der Abbildung in Schritt 2 dieses Verfahrens.



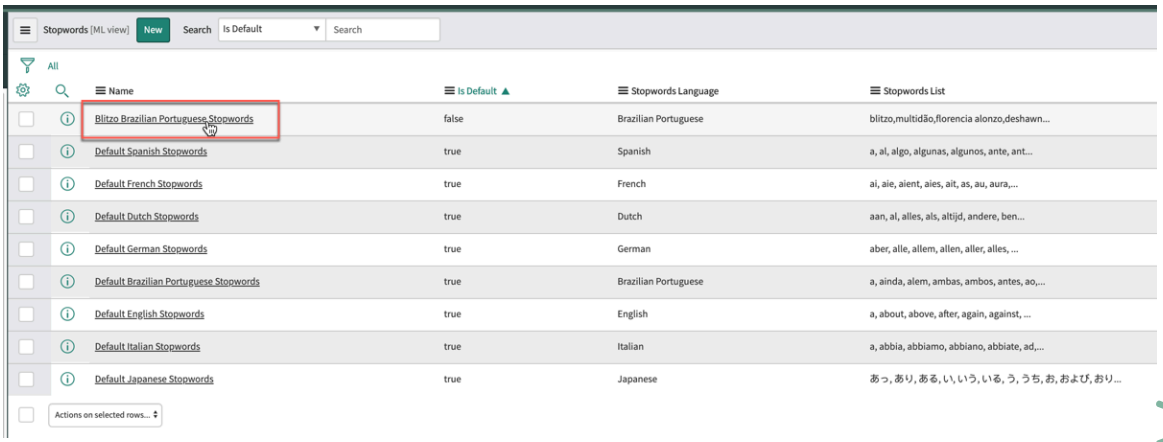
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
Ihre benutzerdefinierte Stoppwortliste wird in der Ansicht für Stoppwortlisten angezeigt.



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. **Wahlweise:** Wenn Sie Ihre Stoppwortliste aktualisieren müssen, klicken Sie einfach auf den Namen, fügen Sie der Liste Wörter hinzu oder entfernen Sie sie, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .



Nächste Maßnahme

Weisen Sie einer Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering oder eine anwenderdefinierte oder standardmäßige Stoppwortliste zu Regression Lösungsdefinition.

Wortkorpus erstellen

Erstellen Sie eine Sammlung von Wörtern und Ausdrücken, die als das Vokabular fungiert, das das System zum Vergleichen Ihrer Instanz-Datensätze basierend auf ihrer Text Ähnlichkeit verwendet. Sie können sich den Wortkorpus als ein Wörterbuch vorstellen, das Ihr maschinelles Lernsystem verstehen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Wichtig:
In Yokohama Release verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist.

Nach dem Upgrade werden Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus beim nächsten erneuten Trainieren zu Workflow-Lösungen. Auch das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

Die folgenden Informationen werden für Legacy-Kontext bereitgestellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der primäre Zweck eines Wortkorpus besteht darin, Textdaten für das Training von abzuleiten NLU Modell. Wenn Sie einen Wortkorpus in einer Lösung verwenden, müssen Sie ihn für das Training in der Lösungsdefinitionsphase einer Lösung angeben. Ein trainierter Wortkorpus kann für Lösungen und Fähigkeiten wiederverwendet werden.

Sie können einen Wortkorpus verwenden, um ähnlichen Datensatztext in einer Tabelle oder in mehreren Tabellen zu vergleichen. Ein Wortkorpus kann auch in anderen Szenarien hilfreich sein, z. B. beim Clustering, wo ähnliche Datensätze gemeinsam gruppiert werden, um ihre Daten zu analysieren, wiederzuverwenden oder zu überprüfen. Die Elemente, die Sie Ihrem Korpus hinzufügen, sollten unternehmens- und branchenspezifisch sein, damit Sie sie in anderen Ähnlichkeits- oder Clustering-Lösungen wiederverwenden und in verschiedenen Anwendungsfällen einsetzen können.

In diesem Beispielverfahren arbeiten Sie an Datensätzen für Incidents und suchen nach relevanten Artikeln aus der Knowledge Base (KB), die Lösungen für diese Incident-Fälle enthalten. Ihr Ziel lautet, einen Wortkorpus zu erstellen, den Sie auf eine neue

Automatische Übersetzung

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

Ähnlichkeitslösung anwenden können, die aktive Incidents mit veröffentlichten KB-Artikeln abgleicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Wortkorpus**an.
2. Klicken Sie im Formular „Wortkorpus“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie diese Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Titel, der den Inhalt Ihres Korpus beschreibt. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise einen Namen wie Aktive Incidents und veröffentlichte KBs eingeben. Der Name weist auf die Tabellen hin, die Ihr Korpus bei der Erstellung Ihrer Lösung durchsucht.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie mehr als einen Wortkorpus gleichzeitig erstellen und ihre Detailkomponenten später konfigurieren möchten. Lassen Sie es andernfalls leer, da Sie es in einem späteren Schritt auswählen können.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Suchen Sie in der Listenansicht „Wortkorpus“ nach dem neuen Wortkorpus, und klicken Sie auf den Wert **Name**, um den Datensatz zu öffnen.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Wortkorpusinhalt“ auf **Neu**.
7. Konfigurieren Sie die folgenden Felder im Formular „Wortkorpusinhalt“ entsprechend den Anweisungen, um eine Inhaltskomponente Ihres Wortkorpus zu definieren.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Titel ein, der die Daten beschreibt, die Sie Ihrem Korpus hinzufügen möchten, z. B. Geschlossene Incidents der letzten 6 Monate.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Daten enthält, die Sie in Ihren Wortkorpus aufnehmen möchten. Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Incident [incident]** aus. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle, die in Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen zur Wortkorpuserstellung verwendet werden, ist auf 300.000 beschränkt.
Filter	Wählen Sie die folgenden Werte für die Filterbedingungen aus: **[Abgeschlossen] [ist nicht leer] und [In den letzten 6 Monaten erstellt]**.
Feldliste	Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Kurzbeschreibung**, **Beschreibung** und **Auflösungshinweise** aus.
Domäne	Das System zeigt automatisch die Benutzergruppe für Ihren Korpus an. In diesem Anwendungsfall wird beispielsweise die globale

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

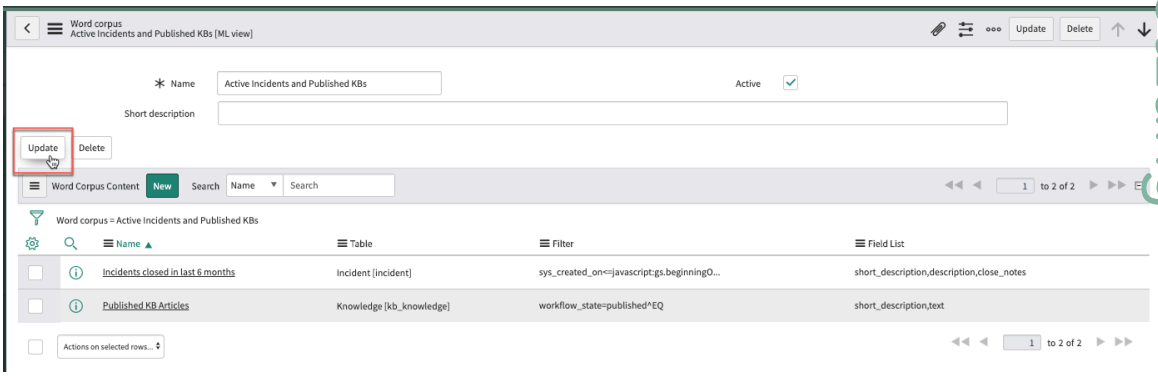
Feld	Beschreibung
	Benutzergruppe angezeigt. Sie können auch andere Benutzergruppen auswählen.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wählen Sie im Abschnitt „Wortkorpusdetails“ die Option aus **Neu** .
10. Konfigurieren Sie diese Felder gemäß der folgenden Anleitung, um eine zweite Inhaltskomponente für Ihren Wortkorpus zu definieren.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Titel ein, der die Daten beschreibt, die Sie mit ihrer ersten Inhaltskomponente vergleichen möchten, z. B. Veröffentlichte KB-Artikel.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Daten enthält, die Sie mit Ihrer ersten Inhaltskomponente vergleichen möchten. Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Wissen [kb_knowledge]** aus. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle, die in Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen zur Wortkorpuserstellung verwendet werden, ist auf 300.000 beschränkt.
Filter	Wählen Sie für die Filterbedingungen folgende Werte aus: **[Workflow] [ist] [Veröffentlicht]**.
Feldliste	Wählen Sie **Kurzbeschreibung** und **Artikeltext** aus.

11. Wählen Sie **Absenden**.

Die beiden Wortkorpus-Inhaltskomponenten werden im Wortkorpusformular angezeigt.



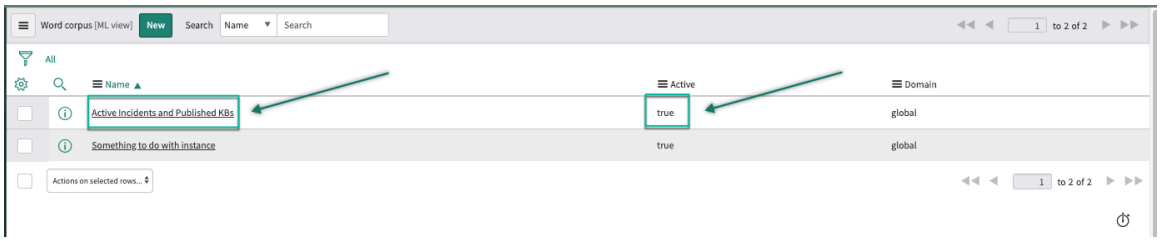
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der von Ihnen erstellte Wortkorpus wird im Wortkorpusformular angezeigt und steht in Ihren Definitionsformularen für Ähnlichkeits- bzw. Clustering-Lösungen zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Lösung im entsprechenden Framework. Weitere Informationen finden Sie unter den Links im Bereich „zugehörige Inhalte“ auf dieser Seite.

Zugehörige Informationen

- Klassifizierungslösung erstellen und trainieren
- Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren
- Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Schnellstarttests für Predictive Intelligence

Überprüfen Sie, ob Predictive Intelligence noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Predictive Intelligence-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Predictive Intelligence-Plugins [com.glide.platform_ml] Um kritische Upgrade-Tests für vorhandene Lösungen für maschinelles Lernen auszuführen, müssen Sie in der Tabelle mit den Konfigurationen für Basisauthentifizierung (sys_auth_profile_basic.list) das grundlegende Berechtigungsprofil *ml_atf* erstellen. Um die Tests erfolgreich auszuführen, muss der Benutzer, der dem Berechtigungsprofil *ml_atf* angefügt ist, über die Rolle ml_admin verfügen.

Predictive Intelligence: ATF-Test-Suite

Test	Beschreibung
PI: Anwesenheit von ML-Modellartefakten, die in Glide beibehalten wurden	Verifiziert, dass alle ausgebildeten ML-Modellartefakte nach Modelltraining/Instanzklonen in Glide (sys_attachments-Tabelle) beibehalten werden, damit ML-Vorhersageaufrufe erfolgreich sind.
PI: Gültiges Setup eines ML-Benutzers (sharedservice.worker) in Glide	Validiert, dass der ML-Benutzer in Glide (sharedservice.worker) aktiv und nicht abgemeldet ist, damit das Modelltraining erfolgreich ist.
PI: Glide-Upgrade-Test für Klassifizierungslösung	Validiert, dass die Vorhersage des Klassifizierungsmodells für vorhandene aktive Modelle nach einem Glide-Upgrade dieselbe Klassenmitgliedschaft und Konfidenz- bzw. Zuverlässigkeitswertergebnisse erzeugt.
PI: Glide-Upgrade-Test für Ähnlichkeitslösung	Validiert, dass die Aufrufe der Vorhersage-API für das Ähnlichkeitsmodell für aktive Modelle nach einem Glide-Upgrade erfolgreich sind.

Zugehörige Informationen

- Schnellstarttests

Automatische Übersetzung

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

Lösungsversionen aktivieren

Das System aktiviert die neueste Version der Lösung, wenn das Training einer Lösung abgeschlossen ist; es kann jeweils eine Lösungsversion aktiv sein. Sie können jedoch jede zuvor trainierte Lösungsversion aktivieren, die Predictive Intelligence für Vorhersagen verwenden soll.

Vorbereitungen

- Trainieren Sie eine Lösung mehrmals manuell, oder legen Sie einen Trainingszeitplan fest.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System erstellt bei jedem Training einer Lösungsdefinition eine Lösungsversion. Normalerweise erstellen Sie eine neue Lösungsversion nur dann manuell, wenn Sie den Lösungsdefinitionsfilter ändern und ihn testen möchten. Ansonsten werden die meisten Lösungsversionen während eines geplanten Lösungstrainings erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen** Oder **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungen** .
2. Klicken Sie in der Listenansicht ML-Lösungen auf das Referenzsuchsymbol für die trainierte Lösung, die Sie aktivieren möchten.

3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie im Lösungsdatensatz auf **Aktivieren**.
   Das System aktiviert diese Lösungsversion und deaktiviert jede andere Lösungsversion.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie für Klassifizierungslösungen die Statistiken für Genauigkeit und Abdeckung der trainierten Lösung. Überprüfen Sie für Ähnlichkeitslösungen die Ähnlichkeitsbeispiele.

Trainierte Lösungen in die Produktion exportieren

Verfeinern und testen Sie Ihre ML-Lösungen iterativ in einer Nicht-Produktionsinstanz, und exportieren Sie die Änderungen mithilfe von Update Sets in Ihre Produktionsinstanz. Diese Vorgehensweise verringert das Risiko, dass Lösungen in Ihrer Live-Produktionsinstanz neu trainiert werden müssen.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Testen in einer Testinstanz sicher, dass die Instanz kürzlich geklonte Daten aus Ihrer Produktionsinstanz enthält, damit die Lösungen, die Sie in der Testinstanz trainieren, auch weiterhin gültig sind, wenn Sie sie in die Produktionsinstanz exportieren.

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Planen Sie Ihre Änderungen sorgfältig, und denken Sie daran, dass die Update Sets basierend auf der System-ID [sys-id] mit Datensätzen abgeglichen werden, nicht anhand der Versionsnummer. Beachten Sie, dass das Verschieben von Lösungen in Instanzen manchmal zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen kann. Wenn ein solches Problem auftritt, trainieren Sie die Lösung erneut. Dies dauert 5 Minuten pro Lösung. Weitere Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Datensatzes Ihrer trainierten ML-Lösungsdefinition, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Lösungen zu aktuellem Update-Set hinzufügen**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihre trainierten ML-Lösungsartefakte, wie Lösungsdefinitionen, Vorlagendatensätze und Vorhersagemodellstatistiken, werden dem aktuellen Update-Set hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Je nachdem, wo Sie sich in Ihren Lösungstests befinden, planen Sie den Export Ihres Update-Sets in eine andere Nicht-Produktionsinstanz, um weitere Tests durchführen, oder in die Produktion.

Hinweis:
Nachdem Sie eine Ähnlichkeitslösung exportiert haben, klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Definitionsformulars der entsprechenden ML-Lösung auf **Ähnlichkeitsfenster neu laden (nach Lösungsimport erforderlich)**.

Erweiterte Einstellungen für ML-Lösungen konfigurieren

Erfahren Sie mehr über die erweiterten Einstellungen für Predictive Intelligence Lösungen für maschinelles Lernen (ML). Wenden Sie optionale Technologien und Algorithmen für Klassifizierungs-, Clustering-, Ähnlichkeits- und Regressionsfähigkeiten an.

Die Verwendung erweiterter Einstellungen in Ihren ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen implementieren möchten, stellen Sie sicher, dass Sie über die Technologie, die Sie in der Lösung aktivieren, gut informiert sind und dass Ihr Anwendungsfall von dem profitiert, was die Technologie bietet. Weitere Informationen zu mehreren dieser Parameter finden Sie unter Vertiefen Sie sich mit erweiterten Clustering-Parametern artikel auf ServiceNow Community.

Die meisten erweiterten Einstellungen sind auf nur eine Funktion beschränkt, da ihre Funktionalität auf bestimmte Anwendungsfälle ausgerichtet ist.

Erweiterte Einstellungen für Klassifizierung, Clustering, Ähnlichkeit und Regression

Mit der Rolle admin oder ml_admin wenden Sie diese Technologien an, indem Sie einen Parameter in konfigurieren **Erweiterte Lösungseinstellungen** Registerkarte in Ihrem ML-Lösungsdefinitionsformular.

So aktualisieren oder entfernen Sie eine vorhandene Einstellung: Wählen Sie im Formular „Lösungsdefinition“ aus **Erweiterte Lösungseinstellungen** Registerkarte, wählen Sie dann den Namen des Lösungsparameters aus. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Verfahren.

- Klassenrückruf für Klassifizierungslösungen konfigurieren
- Konfigurieren Sie TF-IDF für Lösungen
- DBSCAN für Clustering-Lösung konfigurieren
- Konfigurieren Sie HDBSCAN für eine Clustering-Lösung
- Konfigurieren Sie XGBoost für Klassifizierungs- oder Regressionslösungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Connect-Komponentenalgorithmus und die Levenshtein-Entfernungsmethode für eine Clustering-Lösung
- Wenden Sie Reinheit auf eine Clustering-Lösung an
- Analysieren Sie einen Cluster mit Cluster Insight

Erweiterte Lösungseinstellungen für Klassifizierung

Von Zurich Release bieten Klassifizierungslösungen die folgenden erweiterten Lösungseinstellungen.

- Konfigurationsparameter für Modellkonfiguration in der Klassifizierung
- Konfigurieren Sie „nur Top-N-Bezeichnungen einschließen“
- Mindestanzahl von Datensätzen, die für die Bezeichnung erforderlich sind, um sie einzuschließen
- Bezeichnung „andere“ entfernen
- Verwenden Sie LightGBM Algo für das Klassifizierungsmodell-Training

Klassenrückruf für Klassifizierungslösungen konfigurieren

Erstellen Sie einen Klassenrückrufparameter für eine ML-Lösung, bevor Sie die Daten trainieren, und wenden Sie ihn an. Sie legen beispielsweise diesen Lösungsparameter fest und wenden ihn auf 90 %-Rückruf für alle Datensätze in der E-Mail-Klasse an.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Verwendung erweiterter Einstellungen in Ihren ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen implementieren möchten, stellen Sie sicher, dass Sie über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von dem profitiert, was die Technologie bietet.

- Erstellen und speichern Sie eine Definition für eine Klassifizierungslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

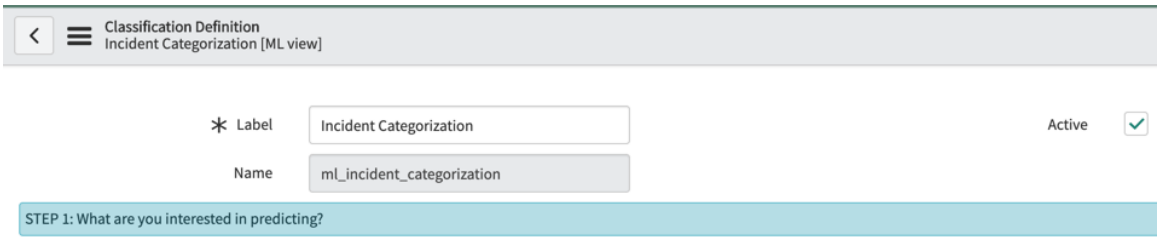
Mit dem Lösungsparameter für den Klassenrückruf können Sie das Training einer Lösung steuern, um eine bestimmte Klasse zu beeinflussen. Beispielsweise kann die Klassifizierung einer eingehenden E-Mail als Phishing oder nicht ein wichtiger Anwendungsfall in einer sicherheitsbezogenen Lösung für maschinelles Lernen sein. In dieser Situation ist es sehr wichtig, jedes Phishing zu identifizieren, und es kann akzeptabel sein, ein nicht-Phishing gelegentlich als Phish zu melden. Allerdings sollte kein tatsächliches Phishing als nicht-Phishing klassifiziert werden. In solchen Situationen muss die Rückrufmetrik einen hohen Wert haben, um falsch negative Effekte zu minimieren. Hohe Rückrufwerte können zu niedrigeren Prozentsätzen für Genauigkeit und Abdeckung führen.

Sie können einen Rückrufwert auf eine Klasse pro Lösungsdefinition anwenden.

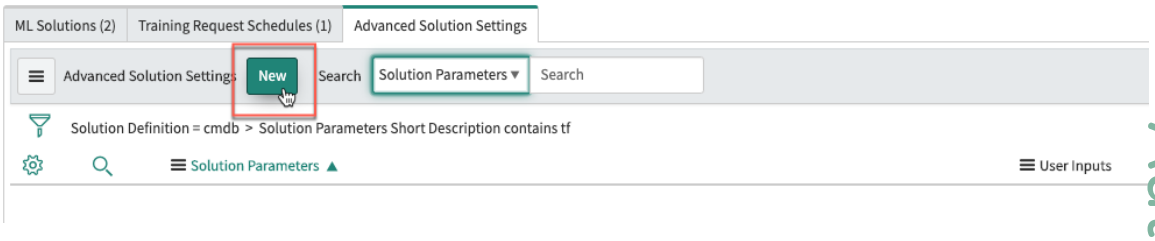
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular einer gespeicherten Klassifizierungslösung.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Definitionsformular für eine Incident-Kategorisierungslösung, die Sie noch nicht trainiert 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.



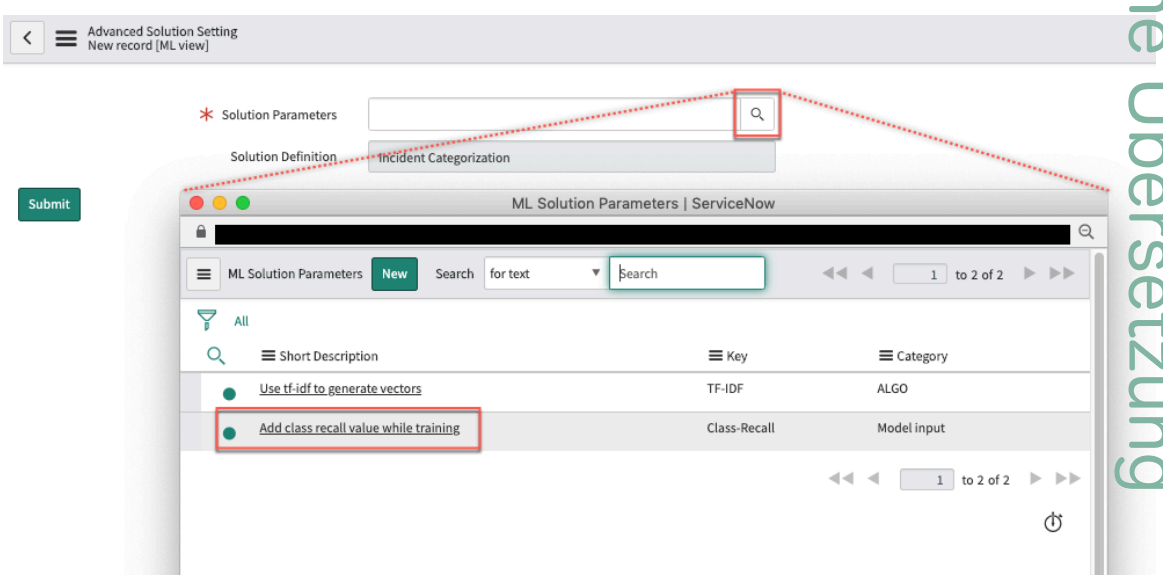
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt zugehörige Links des Formulars aus **Neu** .



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

   a. In **Lösungsparameter** Wählen Sie das Suchsymbol aus.

   b. Klicken Sie im Fenster „ML-Lösungsparameter“ auf **Beim Training Klassenrückrufwert hinzufügen**.



Der Datensatz „Erweiterte Lösungseinstellung“ [ml_Advanced_Solution_settings] wird angezeigt.

5. Fügen Sie Ihre Werte zu hinzu **Anwendereingaben** Feld im Format `Klassenname: RecallValue` .

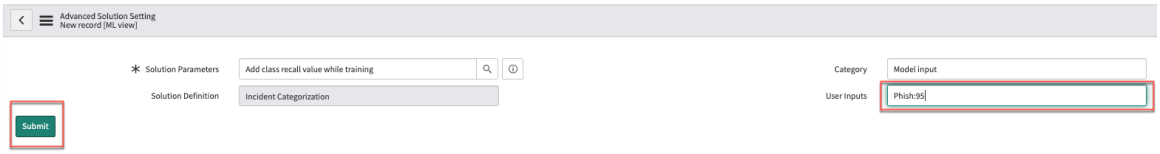
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Namen der Klasse ein, für die Sie einen Rückrufwert angeben möchten.
In diesem Szenario geben Sie Phish für **ClassName** ein.

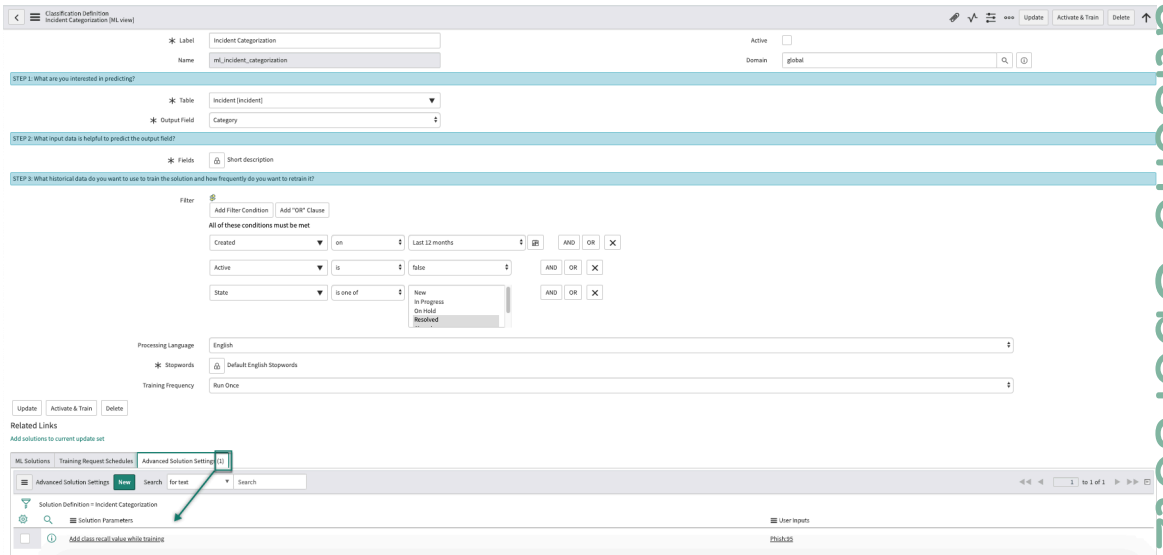
b. Geben Sie einen Doppelpunkt (:) und dann den Rückrufwert ein.
Geben Sie Ein 95 Für **Wert neu laden** Im Beispielszenario.

Mit anderen Worten, Sie geben an *Phishing* Als Zielklasse, und *95* Ist der Rückrufprozentsatz, den das System während des Lösungstrainings bereitstellen soll (Phish:95).



6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis: Der Klassenrückruf ist für Ihre Klassifizierungslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Klassifizierungslösung angezeigt.



Nächste Maßnahme

Trainieren Sie Ihre gespeicherte Klassifizierungslösung, damit Ihre Updates einbezogen werden.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Zielmetriken für trainierte Klassifizierungslösung konfigurieren

Konfigurieren Sie TF-IDF für Lösungen

Konfigurieren Sie TF-IDF für Lösungen

Wenden Sie die TF-IDF-Codierung (Term Frequency–Inverse Document Frequency) auf Klassifizierungs-, Clustering- oder Ähnlichkeitslösungen für an Predictive Intelligence.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

- Erstellen Sie eine Klassifizierungs-, Clustering- oder Ähnlichkeitslösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

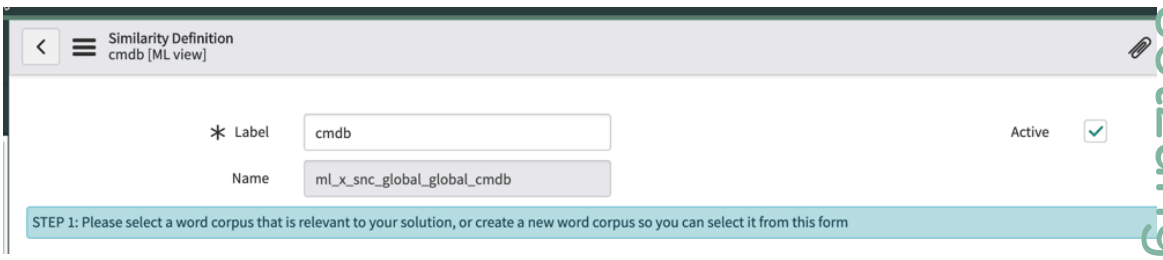
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Predictive Intelligence Verwendet standardmäßig die Einbettung von Absatzvektorwörtern in seinen Klassifizierungs- und Ähnlichkeits-Frameworks, was für die Verarbeitung von Daten, die hauptsächlich visuell lesbare Inhalte enthalten, sehr effektiv ist. TF-IDF kann jedoch bessere Vorhersageergebnisse für Datensätze mit maschinell generiertem Inhalt zurückgeben, z. B. Warnungen und Fehlermeldungen für Protokolldateien. Wählen Sie erweiterte Einstellungen aus, die für die Art der Daten geeignet sind, die Ihre Lösung verarbeitet.

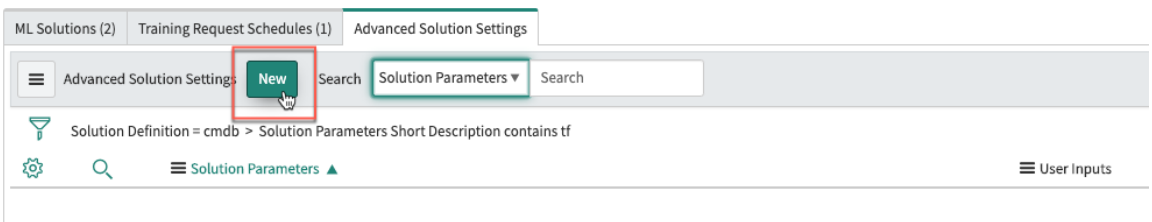
Hinweis:
Die Schritte zum Konfigurieren von TF-IDF sind für alle Modell-Frameworks identisch, aber die TF-IDF-Unterstützung für Clustering-Lösungsdefinitionen gilt nur, wenn Sie ein Professional-Abonnement haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu A **Lösungsdefinition** , Z. B. **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie ein Lösungsdefinitionsformular.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie einen CMDB Formular „Ähnlichkeitsdefinition“.



3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



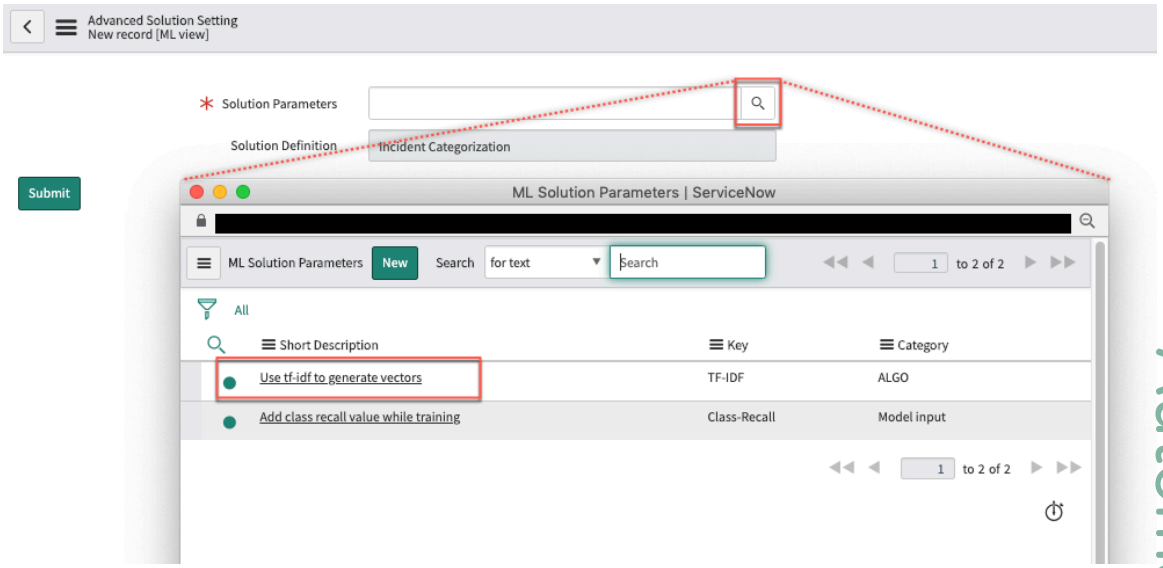
4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

Automatische Übersetzung

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

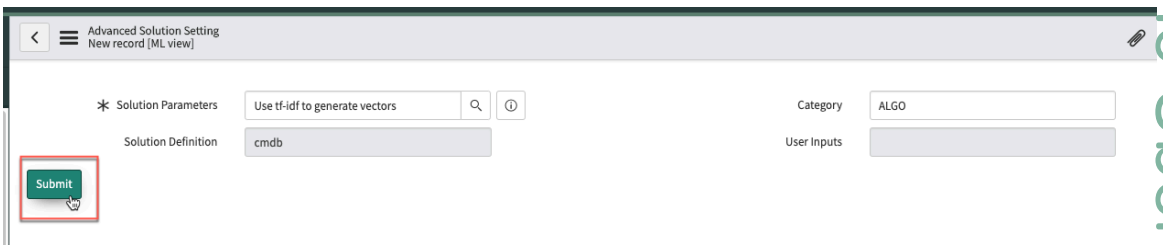
a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die Option aus **Verwenden Sie tf-idf, um Vektoren zu generieren** .



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.

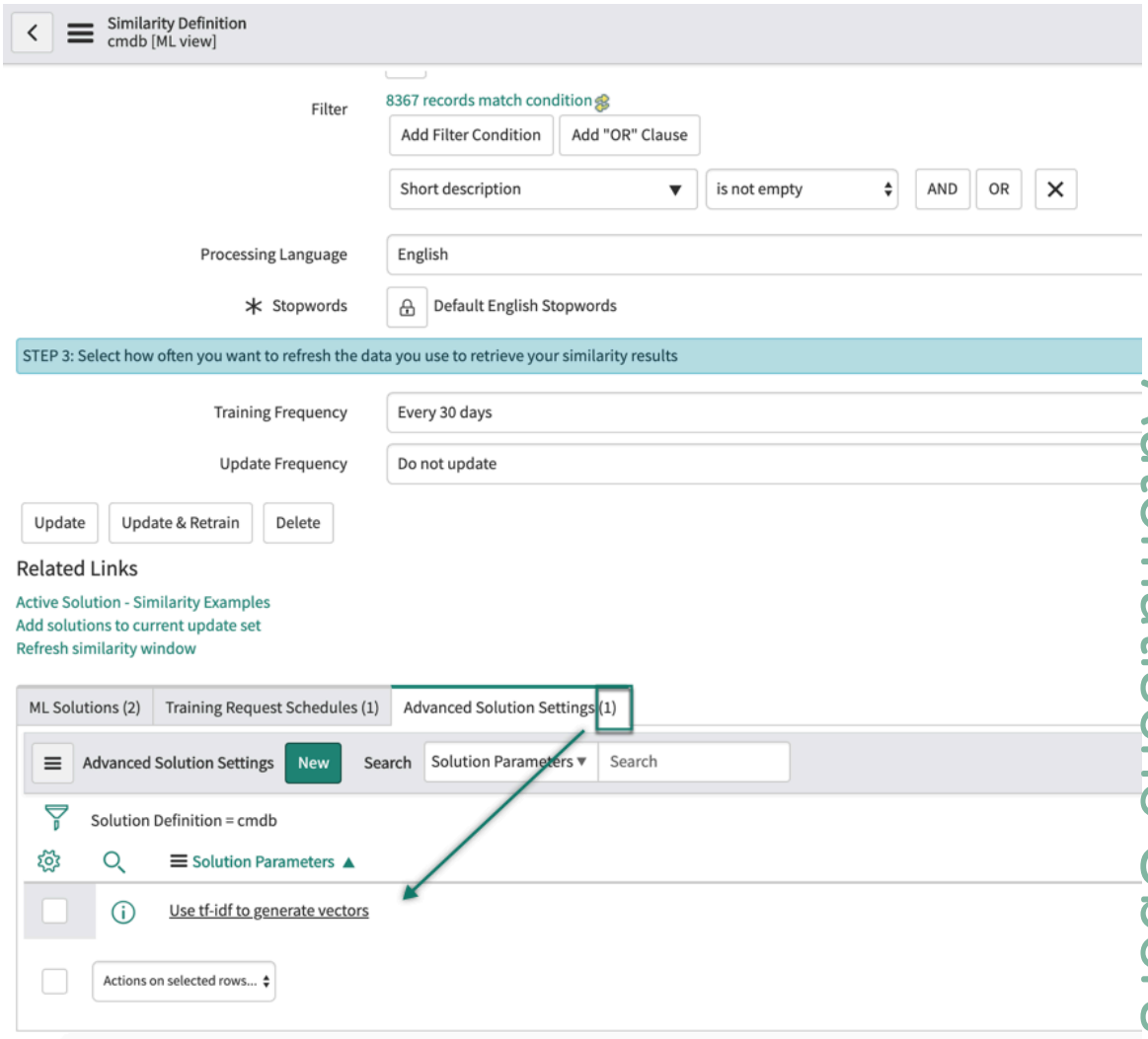


6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis: TF-IDF ist für Ihre Ähnlichkeitslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen Ihres Formulars zur Ähnlichkeitsdefinition angezeigt.



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

- Klassifizierungslösung erstellen und trainieren
- Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren
- Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung
- Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie XGBoost für Klassifizierungs- oder Regressionslösungen

Wenden Sie die XGBoost-Codierung an, um das Training für Ihre Klassifizierungs- oder Regressionslösungen zu optimieren.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Definition für eine Klassifizierungslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erstellen Sie eine Regressionslösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

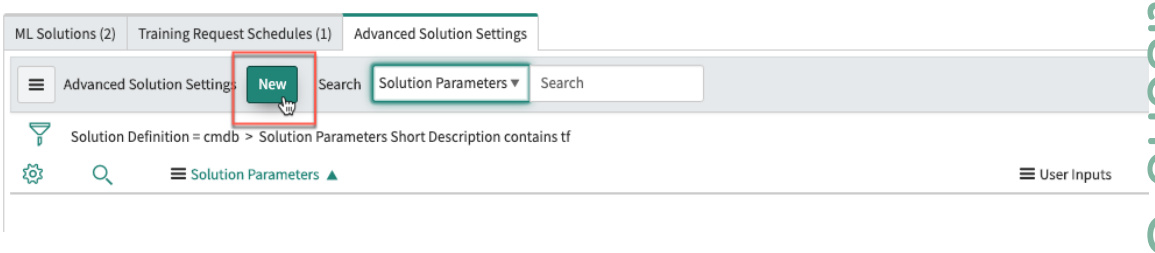
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

XGBoost ist ein optionales Framework zur Gradientenverstärkung, das mehrere Entscheidungsstrukturen verwendet und sowohl absatzvektorbasierten Text als auch TF-IDF-abstandsbasierten Text unterstützt. LogR ist der standardmäßige entfernungsbasierte Modellalgorithmus.

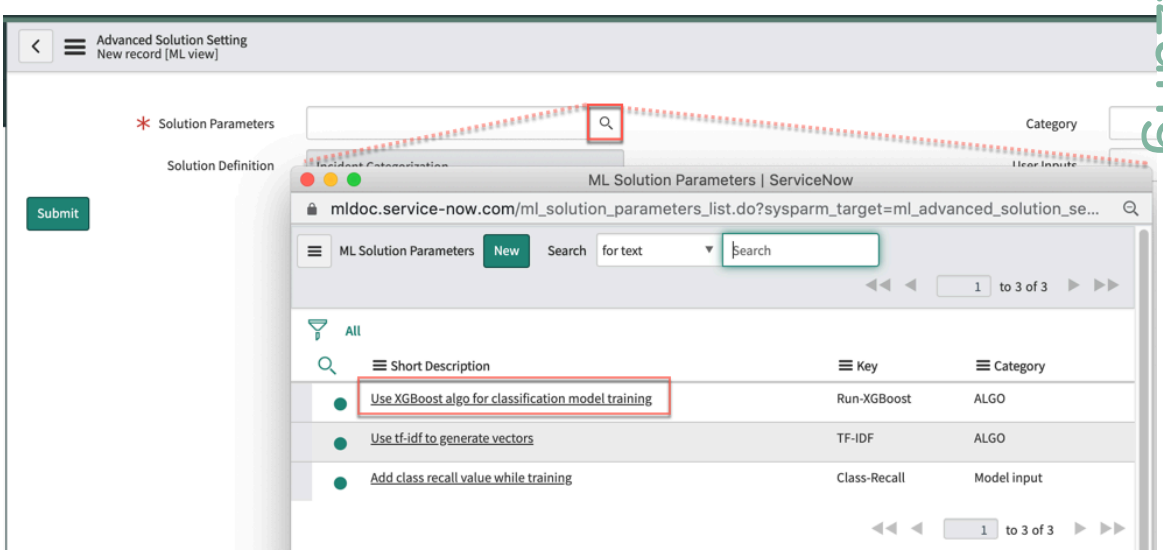
In diesem Beispielszenario wenden Sie XGBoost sowohl auf eine Klassifizierungslösung als auch auf eine Regressionslösung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular einer Klassifizierungslösung.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.
   a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.
   b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die Option aus **Verwenden Sie XGBoost Algo für das Klassifizierungsmodell-Training** .

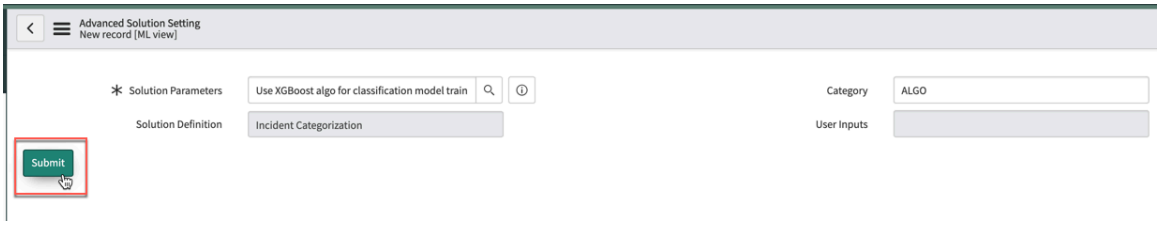


5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

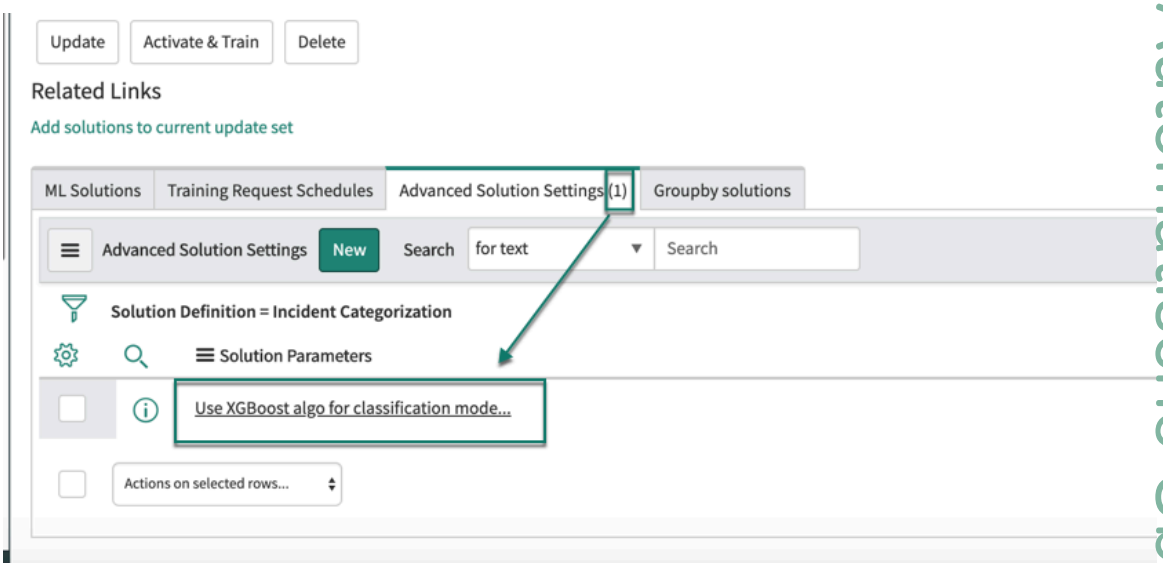
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis: XGBoost ist für Ihre Klassifizierungslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Klassifizierungsdefinition angezeigt.



Hinweis:
Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie XGBoost für eine Regressionslösung konfigurieren möchten.

7. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**an.
8. In diesem zweiten Szenario öffnen Sie ein Formular zur Definition der Regressionslösung.
9. Wiederholen Sie die Schritte 1-5 aus dem vorherigen Klassifizierungslösungsbeispiel, außer wenn Sie diesmal eine Regressionslösung verwenden.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis:

XGBoost ist für Ihre Regressionslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen Ihres Formulars zur Definition der Regressionslösung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung

Automatische Übersetzung

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

DBSCAN für Clustering-Lösung konfigurieren

Erwägen Sie, den DBSCAN-Algorithmus (Dichtebased Spatial Clustering of Applications with Noise) auf Ihre Clustering-Lösung anzuwenden. DBSCAN ist als Alternative zum standardmäßigen Clustering-Algorithmus k-means verfügbar.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen konfigurieren möchten, stellen Sie sicher, dass Sie über die Technologie, die Sie in der Lösung aktivieren, gut informiert sind und dass Ihr Anwendungsfall von dem profitiert, was die Technologie bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Vertiefen Sie sich mit erweiterten Clustering-Parametern artikel auf ServiceNow Community.

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

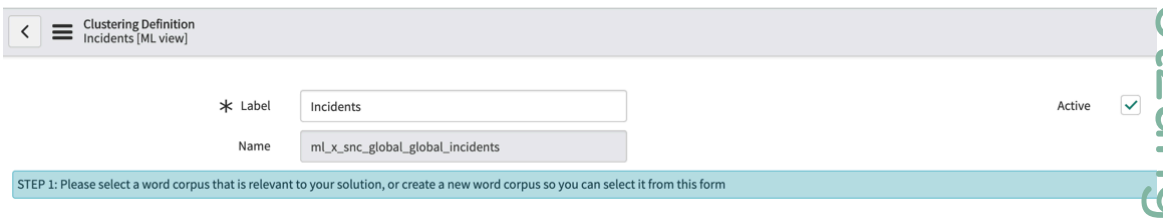
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verwendet Predictive Intelligence im Clustering-Framework den Algorithmus *k-means*. DBSCAN ist ein alternativer Clustering-Algorithmus, der auch für Data Mining und maschinelles Lernen verwendet wird. Einige Benutzer bevorzugen DBSCAN, da die Anzahl der Cluster in den Daten vor dem Clustering nicht angegeben werden muss. Eine Zusammenfassung der Vor- und Nachteile für jeden Algorithmus finden Sie in dieser Konversation und in diesem Artikel .

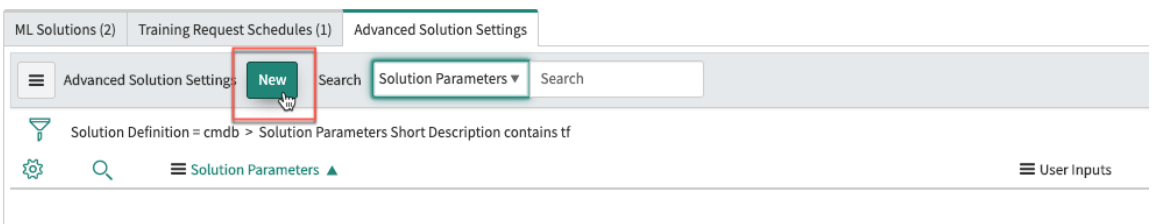
In diesem Beispielszenario wenden Sie DBSCAN auf eine Clustering-Lösung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular für eine Clustering-Lösung.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Formular „Incidents-Clustering-Lösungsdefinition“.



3. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt zugehörige Links des Formulars aus **Lösungsparameter** Klicken Sie in der Auswahl auf **Neu** .



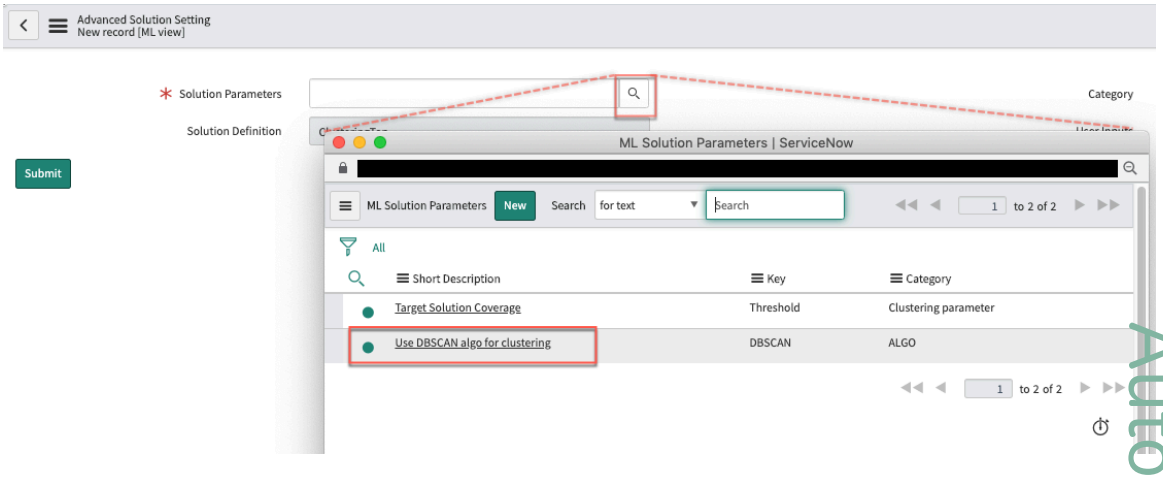
4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Lösungsparameter** Wählen Sie das Suchsymbol aus.

b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die Option aus **Verwenden Sie DBSCAN Algo für Clustering** .



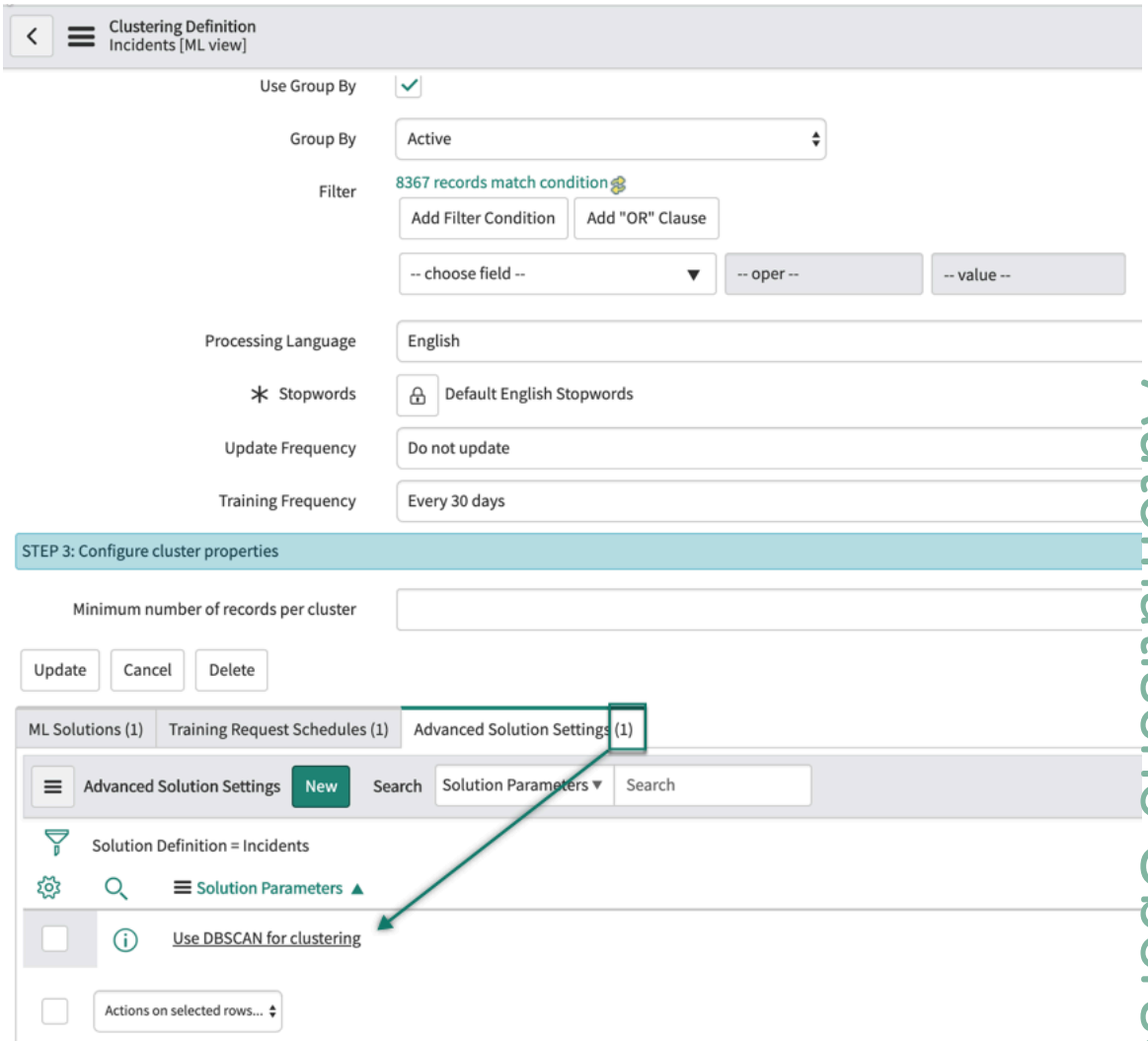
5. Wählen Sie **Absenden**.
Der Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird angezeigt. Das Feld **Anwendereingaben** Ist ausgegraut, da sie nicht für diesen Algorithmus gilt.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis: DBSCAN ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Clustering-Lösung angezeigt.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie HDBSCAN für eine Clustering-Lösung

Erwägen Sie, den HDBSCAN-Algorithmus (Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) auf Ihre Clustering-Lösung anzuwenden. HDBSCAN ist als Alternative zum standardmäßigen Clustering-Algorithmus k-means verfügbar.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen konfigurieren möchten, stellen Sie sicher, dass Sie über die Technologie, die Sie in der Lösung aktivieren, gut informiert sind und dass Ihr Anwendungsfall von dem profitiert, was die Technologie bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Vertiefen Sie sich mit erweiterten Clustering-Parametern artikel auf ServiceNow Community.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

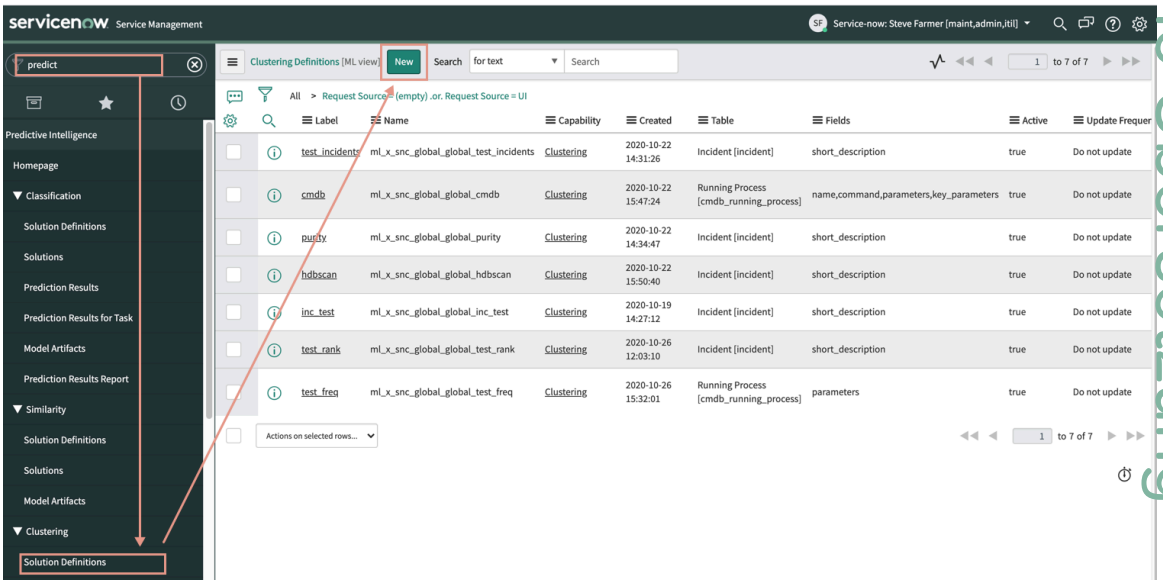
Sie können den HDBSCAN-Algorithmus anwenden, um das System bei der Identifizierung von Datenbeispielen zu unterstützen, die keinem Cluster zugewiesen sind. Sie können beispielsweise HDBSCAN anwenden, um Themen-Discovery zu unterstützen.

Predictive Intelligence Implementiert *k-Mittel* Algorithmus standardmäßig in seinem Clustering-Framework. HDBSCAN ähnelt dem DBSCAN-Clustering-Algorithmus, außer dass es mit Clustern mit minimaler Größe funktioniert und dazu beitragen kann, stabilere und persistentere Cluster bereitzustellen. Eine Zusammenfassung der Funktionsweise von HDBSCAN finden Sie unter Dieser artikel . Einen Vergleich zwischen DBSCAN und HDBSCAN finden Sie unter Dieser artikel Und Dieser artikel .

Hinweis:
Mit HDBSCAN trainierte Clustering-Lösungen unterstützen keine Cluster-Updates. Updates für diese Lösungen schlagen fehl, und die Lösungen werden nicht in ml_Cluster_Detail_table protokolliert. Verwenden Sie DBSCAN- oder k-Means-Trainingsmethoden, wenn Sie Cluster-Updates aktivieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.

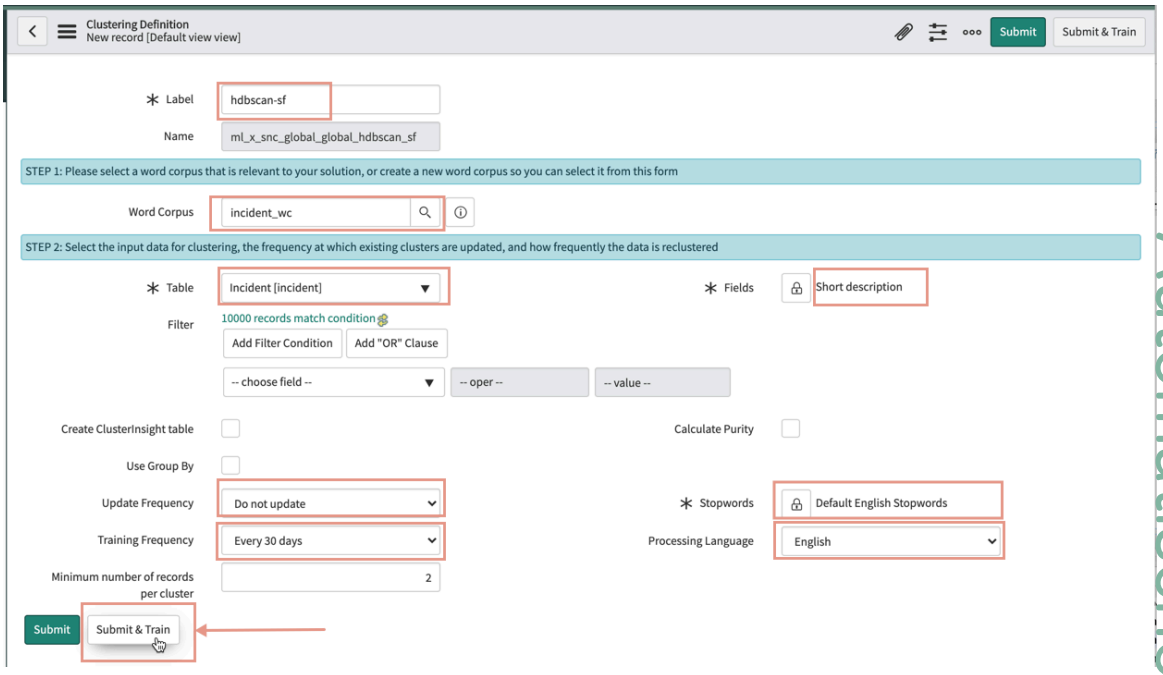


2. Wählen Sie **Neu**.
3. Erstellen Sie ein neues Formular zur Definition der Clustering-Lösung, oder verwenden Sie ein vorhandenes. In diesem Beispielszenario erstellen Sie *Hdbscan-sf* Formular „Clustering-Definition“ wie in der Abbildung unten. Konfigurieren Sie die Felder wie folgt:
   - **Bezeichnung** : Hdbscan-sf
   - **Wortkorpus** : Incident_wc , Oder ein anderer Wortkorpus mit Incident-Datensatzdaten (aus der Washington DC Release, ein Wortkorpus ist nicht erforderlich, daher wird dieses Feld nicht angezeigt).
   - **Tabelle**: Incident [incident]

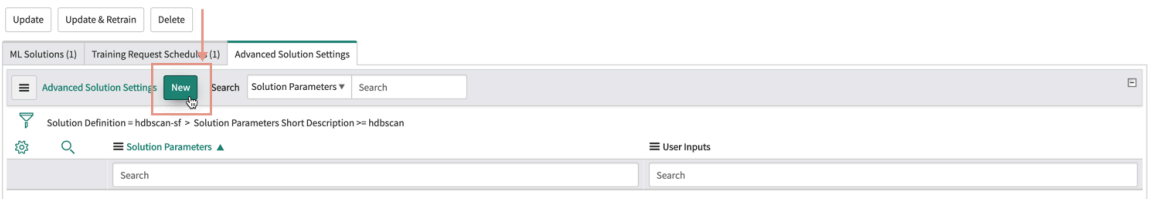
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** : Kurzbeschreibung
- **Aktualisierungshäufigkeit** : Nicht aktualisieren
- **Stoppwörter** : Standardmäßige Englische Stoppwörter
- **Trainingshäufigkeit** : Alle 30 Tage
- **Verarbeitungssprache** : Englisch



4. Wählen Sie Aus **Übermitteln Und Trainieren** .
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt zugehörige Links des trainierten Formulars aus **Lösungsparameter** Wählen Sie in der Auswahl die Option aus **Neu** .



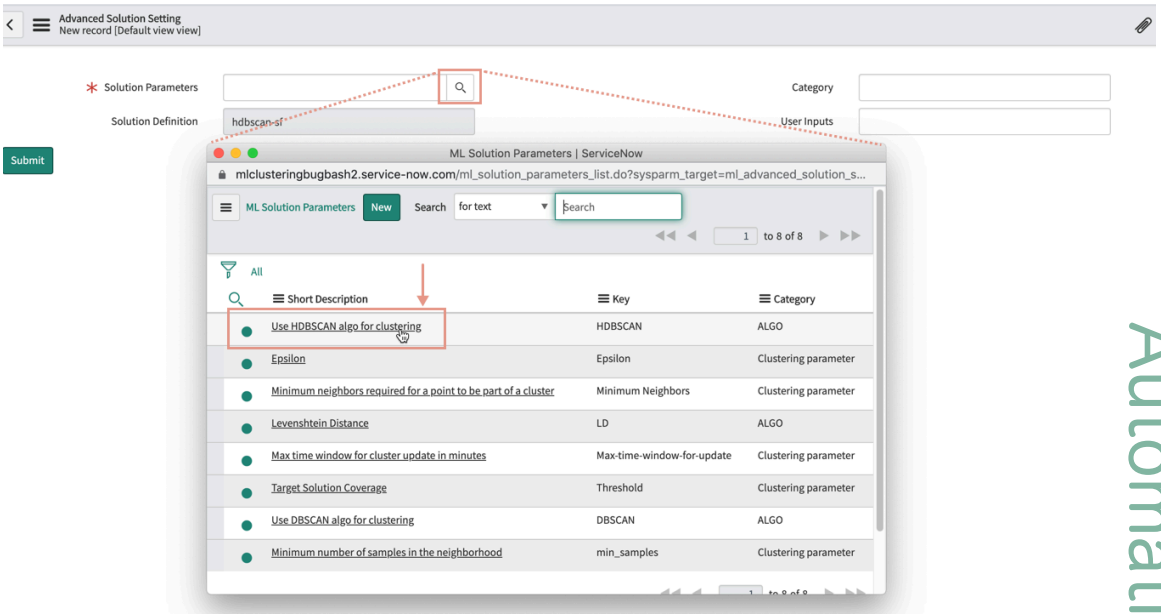
6. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

Automatische Übersetzung

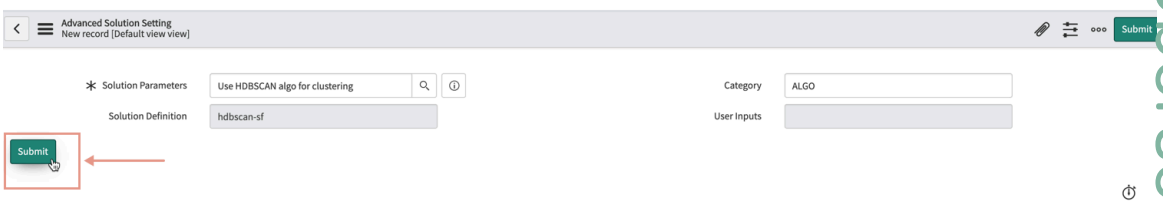
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die Option aus **Verwenden Sie HDBSCAN Algo für Clustering** .



7. Wählen Sie **Absenden**.
Der Datensatz „Erweiterte Lösungseinstellung“ wird mit dem HDBSCAN-Algorithmus angezeigt, der auf den Datensatz angewendet wird. Das Feld **Anwendereingaben** Ist ausgegraut, da sie nicht für diesen Algorithmus gilt.

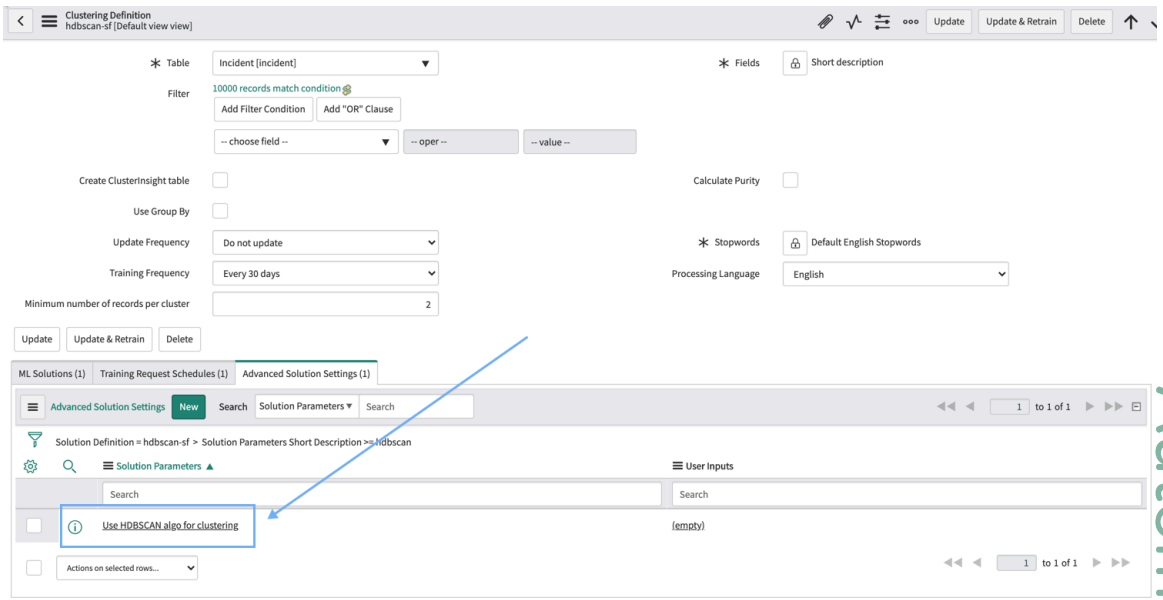


8. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis : HDBSCAN ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Clustering-Lösung angezeigt.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie den Connect-Komponentenalgorithmus und die Levenshtein-Entfernungsmethode für eine Clustering-Lösung

Wenden Sie die Codierung der Configure Connect-Komponente und der Levenshtein-Entfernungsmethode an, um das Training für Ihre Clustering-Lösungen zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen konfigurieren möchten, stellen Sie sicher, dass Sie über die Technologie, die Sie in der Lösung aktivieren, gut informiert sind und dass Ihr Anwendungsfall von dem profitiert, was die Technologie bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Vertiefen Sie sich mit erweiterten Clustering-Parametern artikel auf ServiceNow Community.

- Erstellen und trainieren Sie eine Clustering-Lösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Training von Clustering-Lösungen haben Sie die folgenden drei Optionen.

- Verwenden Sie den standardmäßigen k-Means-Algorithmus.
- Verwenden Sie den optionalen DBSCAN-Lösungsparameter mit der euklidischen Entfernungsmethode als Metrik.
- Verwenden Sie die optionalen Parameter „DBSCAN“, „Minimum Neighbors“ und „Levenshtein-Entfernungslösung“. Die Connect-Komponente wird von DBSCAN

Automatische Übersetzung

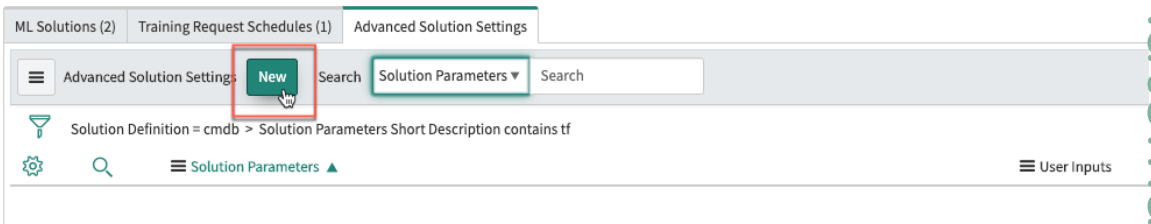
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

und Minimum Neighbors aktiviert und unterstützt sowohl absatzvektorbasierten Text als auch Levenshtein-abstandsbasierten Text. Wenn Sie Ihre Lösung mit der Levenshtein-Entfernungsmethode trainieren, müssen Sie in Ihrer Clustering-Lösung keinen Wortkorpus verwenden.

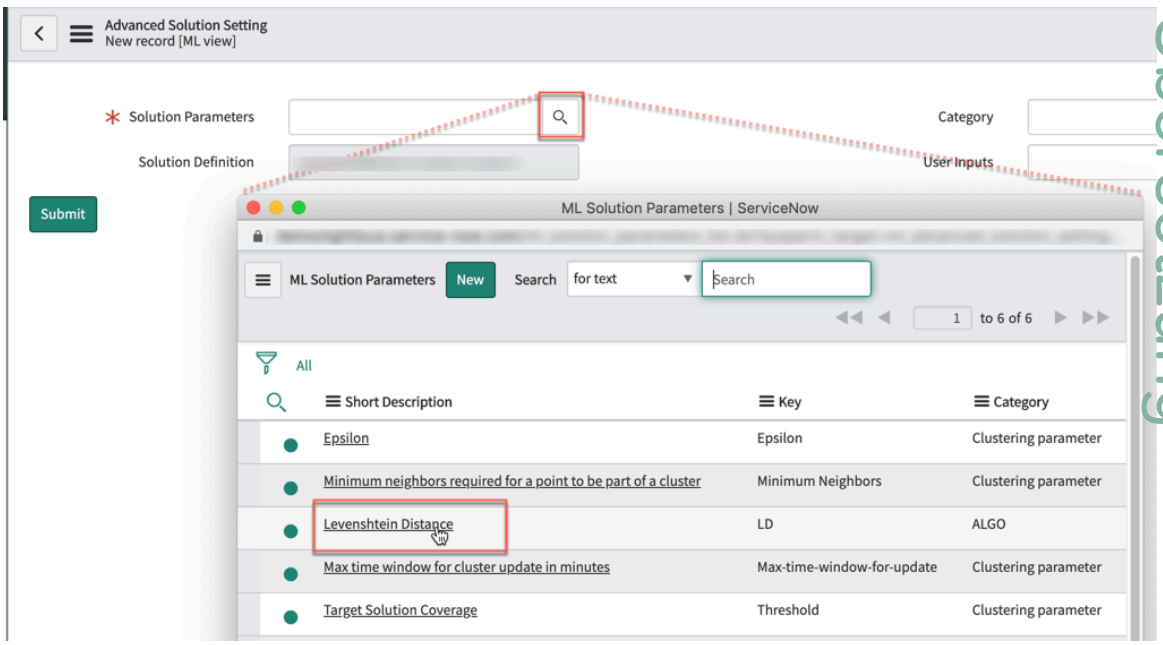
In diesem Beispielszenario trainieren Sie Ihre Lösungsdefinition, indem Sie die dritte Option verwenden, auf die oben verwiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie ein Formular zur Definition einer trainierten Clustering-Lösung.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt zugehörige Links des Formulars aus **Neu** .



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.
   a. In **Lösungsparameter** Wählen Sie das Suchsymbol aus.
   b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die Option aus **Levenshtein-Entfernung** .

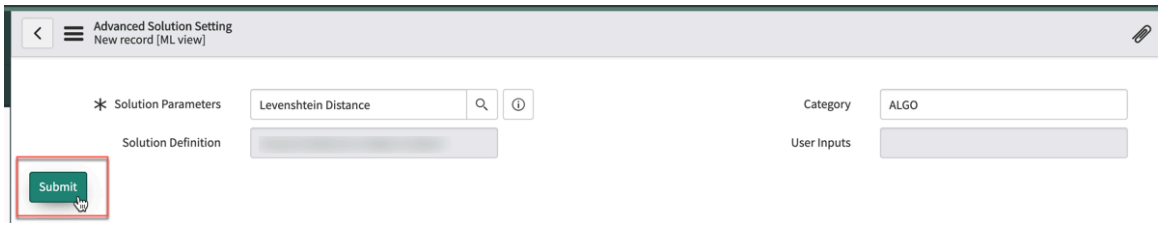


5. Wählen Sie **Absenden**.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.

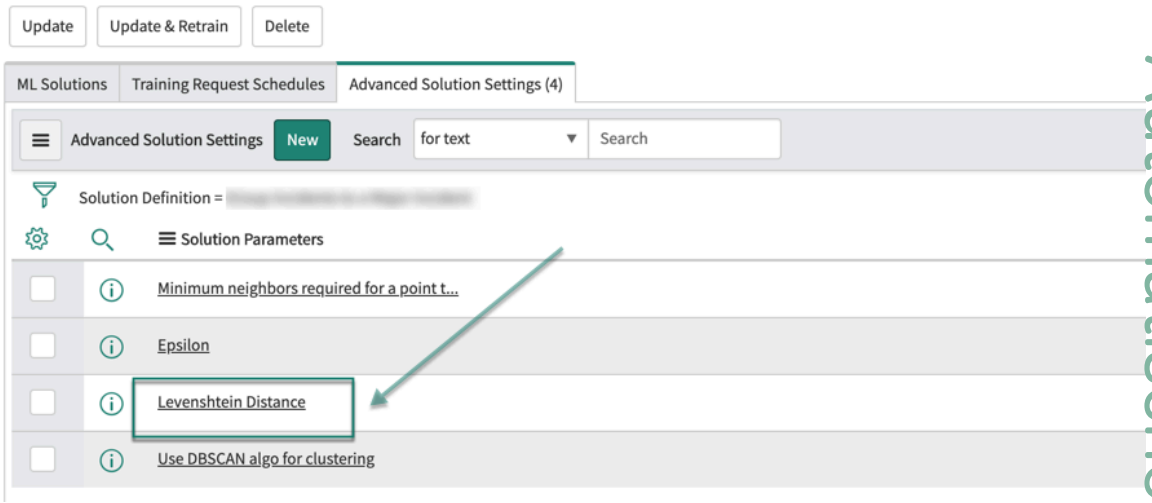
Automatische Übersetzung

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

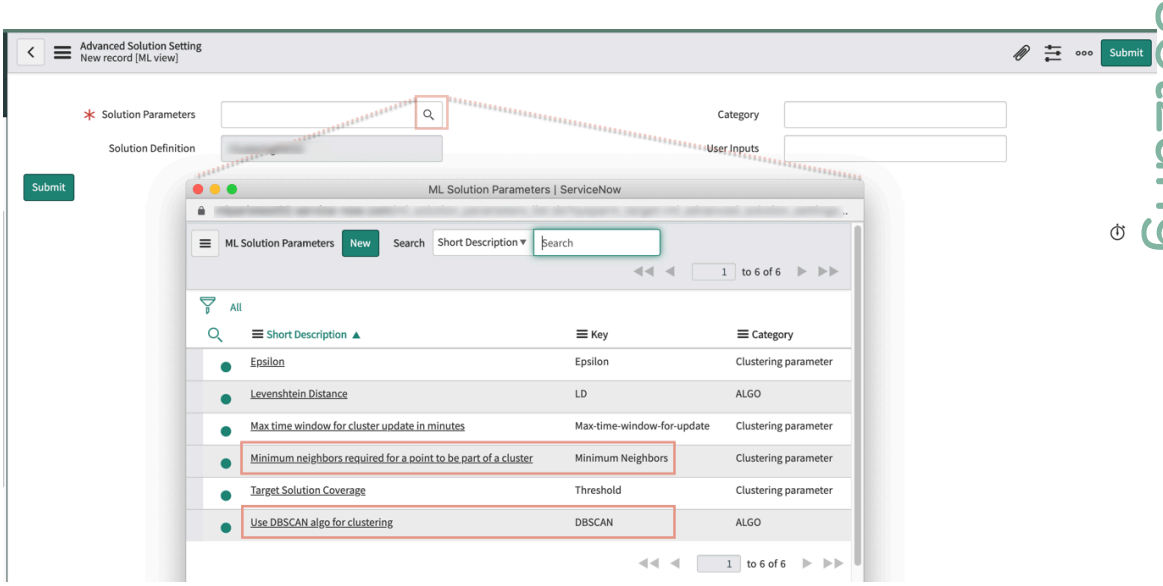


6. Wählen Sie **Absenden**.

   Ergebnis: Die Levenshtein-Entfernung ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen Ihres Formulars für die Clustering-Definition angezeigt.



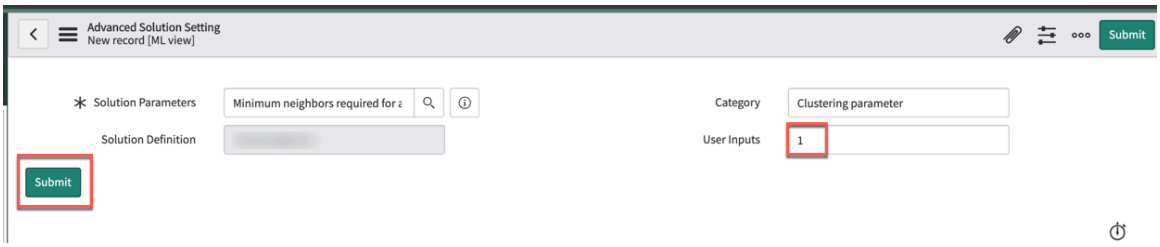
7. Wiederholen Sie die Schritte 1-6 aus dem vorherigen Levenshtein-Abstandsbeispiel, außer wenn Sie diesmal erstellen **Mindestanzahl Der Nachbarn** Und **DBSCAN** Lösungsparameter, die zusammen die Funktion „Connect-Komponente“ aktivieren.



   Wenn Sie auswählen, konfigurieren und übermitteln Sie **Mindestanzahl Der Nachbarn** Lösungsparameter, stellen Sie sicher, dass Sie festlegen **Anwendereingaben** Feld mit einem Wert von `1` . Nur einige Parameter haben ein Feld „Anwendereingaben“.

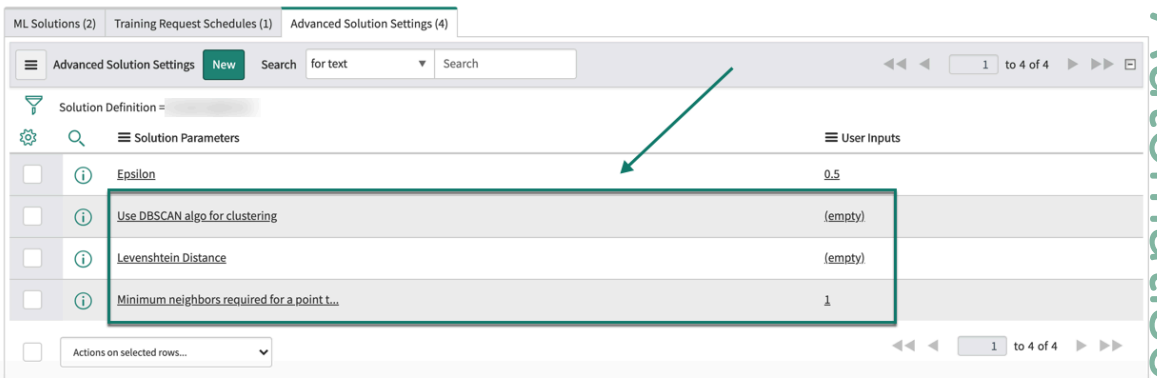
Automatische Übersetzung

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



Ergebnis:

Connect-Komponente ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Die beiden Lösungsparameter werden auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ Ihres Formulars „Clustering-Definition“ neben dem Levenshtein-Abstandsparameter angezeigt, den Sie in den Schritten 1-6 dieses Verfahrens konfiguriert haben.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurationsparameter für Modellkonfiguration in der Klassifizierung

Passen Sie das Trainingsverhalten Ihrer Klassifizierungslösung an, indem Sie ein Parameterwörterbuch im JSON-Format übergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Modellleistung optimieren, indem Sie ein Parameterwörterbuch übergeben, um das Trainingsverhalten anzupassen.

Machen Sie sich mit den Hyperparametern für maschinelles Lernen vertraut, die für Ihr Modellziel relevant sind. Diese Option ist erweitert und sollte mit Vorsicht geändert werden.

Sie können diese Parameter im Formular „Lösungsdefinition“ wie folgt hinzufügen.

Alternativ können Sie ein Skript verwenden, um diese Parameter hinzuzufügen. Informationen zum beim Skripting zu verwendenden Format finden Sie unter **Was als Nächstes zu tun ist** Abschnitt dieser Seite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Predictive Intelligence* > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Klassifizierungslösung, oder erstellen Sie eine neue.

Automatische Übersetzung

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

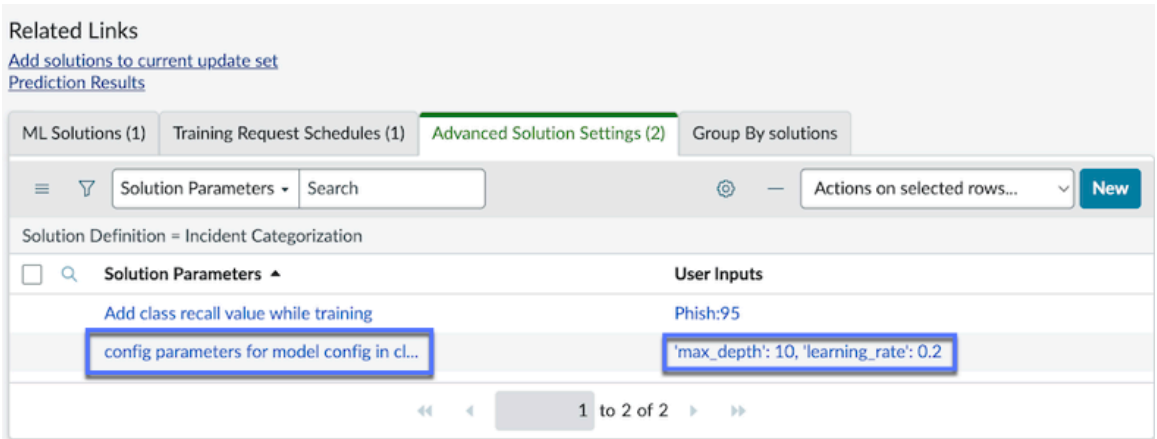
3. Wählen Sie aus **Erweiterte Lösungseinstellungen** Registerkarte in **Zugehörige Links** Abschnitt des Formulars.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um zu öffnen **Erweiterte Lösungseinstellung** Formular (ml_Advanced_Solution_settings).
5. In **Lösungsparameter** Feld, suchen Sie nach Konfigurationsparameter für Modellkonfiguration in der Klassifizierung .
6. In **Anwendereingaben** Geben Sie die folgenden Schlüssel-Wert-Paare ein, nachdem Sie die Werte gemäß Ihren Anforderungen bearbeitet haben.

Hinweis:
Fügen Sie beim Einfügen der Parameter in das Lösungsdefinitionsformular keine JSON-schließende Bezeichnung, Klammern oder Klammern ein. Geben Sie die Schlüssel-Wert-Paare im hier angezeigten Format ein, nachdem Sie die Werte gemäß Ihren Anforderungen bearbeitet haben.

```
'max_depth': 10,'learning_rate': 0.1,'objective': 'multi:softprob','num_class': 11,'random_state': 10,'eval_metric': 'mlogloss','booster': 'gbtree','n_estimators': 150,'verbosity': 1,'use_label_encoder': false,'tree_method': 'hist','num_parallel_tree': 1,'gamma': 0.25,'subsample': 0.8,'max_delta_step': 5,'reg_alpha': 0,'reg_lambda': 1,'colsample_bytree': 0.8,'colsample_bylevel': 1,'colsample_bynode': 1,'min_child_weight': 1.25,'n_jobs': 11,'validate_parameters': true
```

7. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Lösungsdefinition zu aktualisieren.

Ergebnisse
Die Einstellung wird als Zeile auf der angezeigt **Erweiterte Lösungseinstellung** Registerkarte im Formular Ihrer Lösung.



Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihre Lösung erneut.

Sie können dieses Wörterbuch auch mit einem Skript übergeben. Achten Sie darauf, beim Skripting die umschließende Bezeichnung, geschweifte Klammern und Klammern zu verwenden.

Skriptbeispiel:

```
config.setModelParams({
                'max_depth': 10,
                'learning_rate': 0.1,
                'objective': 'multi:softprob',
                'num_class': 11,
```


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

```
'random_state': 10,
'eval_metric': 'mlogloss',
'booster': 'gbtree',
'n_estimators': 150,
'verbosity': 1,
'use_label_encoder': false,
'tree_method': 'hist',
'num_parallel_tree': 1,
'gamma': 0.25,
'subsample': 0.8,
'max_delta_step': 5,
'reg_alpha': 0,
'reg_lambda': 1,
'colsample_bytree': 0.8,
'colsample_bylevel': 1,
'colsample_bynode': 1,
'min_child_weight': 1.25,
'n_jobs': 11,
'validate_parameters': true
});
```

JSON-Beispiel:

```
{
  "classification_model_params": {
    'max_depth': 10,
    'learning_rate': 0.1,
    'objective': 'multi:softprob',
    'num_class': 11,
    'random_state': 10,
    'eval_metric': 'mlogloss',
    'booster': 'gbtree',
    'n_estimators': 150,
    'verbosity': 1,
    'use_label_encoder': false,
    'tree_method': 'hist',
    'num_parallel_tree': 1,
    'gamma': 0.25,
    'subsample': 0.8,
    'max_delta_step': 5,
    'reg_alpha': 0,
    'reg_lambda': 1,
    'colsample_bytree': 0.8,
    'colsample_bylevel': 1,
    'colsample_bynode': 1,
    'min_child_weight': 1.25,
    'n_jobs': 11,
    'validate_parameters': true
    }
  }
```

Zugehörige Informationen

Mit APIs für maschinelles Lernen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 LightGBM Algo für das Klassifizierungsmodell-Training

Aktivieren Sie den LightGBM-Algorithmus (Light Gradient-Boosting Machine) als erweiterte Option zum Trainieren von Klassifizierungsmodellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der LightGBM-Algorithmus bietet Leistung und Effizienz für große Datensätze. Detaillierte Informationen zu diesem Algorithmus finden Sie unter https://lightgbm.readthedocs.io .

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um diese Option dem Formular „Lösungsdefinition“ hinzuzufügen. Alternativ können Sie diesen Algorithmus mithilfe eines Skripts hinzufügen.

So fügen Sie diese Option mithilfe eines Skripts hinzu:

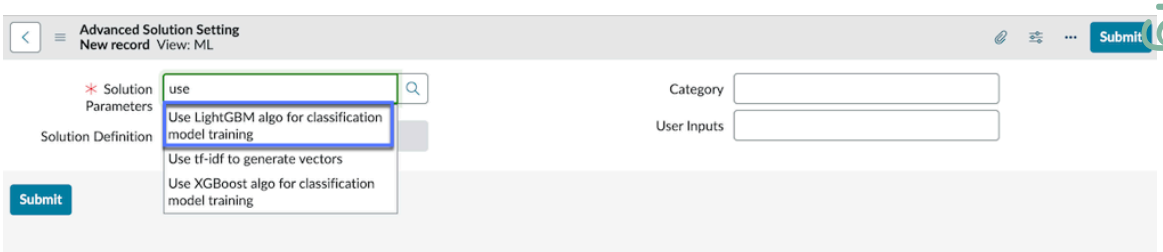
```
var config = new MLPredictorConfig('ml_solution_ID');
             config.useLightGBM();
             config.updateConfig();
```

Im JSON-Format:

```
{
   "use_lightgbm": true
   }
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Predictive Intelligence* > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Klassifizierungslösung, oder erstellen Sie eine neue.
3. Wählen Sie aus **Erweiterte Lösungseinstellungen** Registerkarte in **Zugehörige Links** Abschnitt des Formulars.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um zu öffnen **Erweiterte Lösungseinstellung** Formular (ml_Advanced_Solution_settings).
5. In **Lösungsparameter** Feld, suchen Sie nach Verwenden Sie LightGBM Algo für das Klassifizierungsmodell-Training .
6. Verlassen Sie die **Anwendereingaben** Feld leer, und wählen Sie aus **Übermitteln** .



Ergebnisse

Die Einstellung wird als Zeile auf der angezeigt **Erweiterte Lösungseinstellung** Registerkarte im Formular Ihrer Lösung.

Nächste Maßnahme

Trainieren Sie Ihre Lösung erneut.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Mit APIs für maschinelles Lernen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Mindestanzahl von Datensätzen, die für die Bezeichnung erforderlich sind, um sie einzuschließen

Legen Sie einen Schwellenwert für die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die eine Bezeichnung in Ihrem Datensatz haben muss, um in das Modelltraining aufgenommen zu werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Datensatz Bezeichnungswerte enthält, die für die Klassifizierung geeignet sind.

Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese erweiterte Option hilft, Bezeichnungen zu eliminieren, die selten vorkommen. Durch Festlegen dieses Mindestschwellenwerts können Überanpassungen und unzuverlässige Vorhersagen reduziert werden.

Zum Konfigurieren geben Sie eine Zahl für eine Mindestanzahl von Datensätzen an. Jeder Klassenwert mit weniger Datensätzen als der Mindestwert wird aus dem Schulungssatz verworfen. Klassenwerte, die vor dem Training abgelegt werden, können nicht in Vorhersagen angezeigt werden.

So fügen Sie diese Option mithilfe eines Skripts hinzu:

```
config.setMinLabelCount(50);
```

Im JSON-Format:

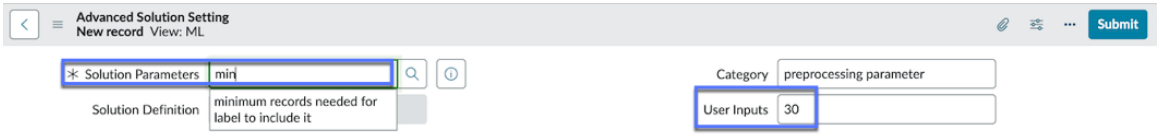
```
{
  "min_label_count": 50
  }
```

Prozedur

1. Um diese Option dem Formular „Lösungsdefinition“ hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Alle** > *Predictive Intelligence* > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Klassifizierungslösung, oder erstellen Sie eine neue.
3. Wählen Sie aus **Erweiterte Lösungseinstellungen** Registerkarte in **Zugehörige Links** Abschnitt des Formulars.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um zu öffnen **Erweiterte Lösungseinstellung** Formular (ml_Advanced_Solution_settings).
5. In **Lösungsparameter** Feld, suchen Sie nach Mindestanzahl von Datensätzen, die für die Bezeichnung erforderlich sind, um sie einzuschließen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Anwendereingaben** Geben Sie die Anzahl der Datensätze ein, die Sie als Minimum benötigen, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .



Ergebnisse

Die Einstellung wird als Zeile auf der angezeigt **Erweiterte Lösungseinstellung** Registerkarte im Formular Ihrer Lösung.

Nächste Maßnahme

Trainieren Sie Ihre Lösung erneut.

Zugehörige Informationen

Mit APIs für maschinelles Lernen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie „nur Top-N-Bezeichnungen einschließen“

Beschränken Sie Ihr Klassifizierungsmodell, um beim Training nur die häufigsten Klassen zu verwenden. Sie können die Anzahl der zu verwendenden Klassen angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Beschränkung des Modells auf eine feste Anzahl der häufigsten Bezeichnungen verbessert Fokus und Leistung, insbesondere bei großen Datensätzen.

Sie können diese Option im Formular „Lösungsdefinition“ wie folgt hinzufügen. Alternativ können Sie diese Option mithilfe eines Skripts hinzufügen.

So fügen Sie diese Option mithilfe eines Skripts hinzu:

```
config.setTopNLabels(100);
```

Im JSON-Format:

```
{
   "include_top_n_labels": 100
   }
```

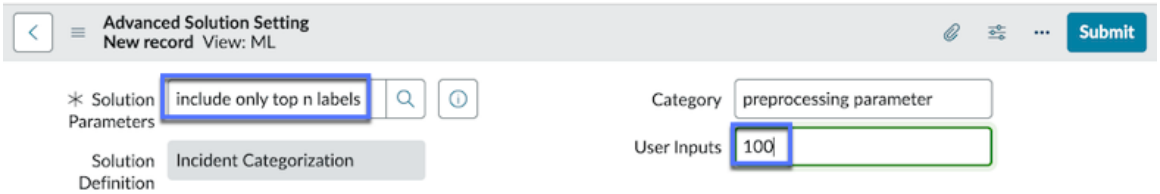
Prozedur

1. Um diese Option dem Formular „Lösungsdefinition“ hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Alle** > *Predictive Intelligence* > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Klassifizierungslösung, oder erstellen Sie eine neue.
3. Wählen Sie aus **Erweiterte Lösungseinstellungen** Registerkarte in **Zugehörige Links** Abschnitt des Formulars.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um zu öffnen **Erweiterte Lösungseinstellung** Formular (ml_Advanced_Solution_settings).
5. In **Lösungsparameter** Feld, suchen Sie nach `Nur Top-n-Bezeichnungen einschließen` .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Anwendereingaben** Geben Sie die Anzahl der Klassen ein, die Sie als Grenzwert festlegen möchten, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .



Ergebnisse
Die Einstellung wird als Zeile auf der angezeigt **Erweiterte Lösungseinstellung** Registerkarte im Formular Ihrer Lösung.

Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihre Lösung erneut.

Zugehörige Informationen

Mit APIs für maschinelles Lernen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Bezeichnung „andere“ entfernen

Reduzieren Sie das Rauschen in Ihrem Klassifizierungsmodell, und verbessern Sie die Vorhersagegenauigkeit, indem Sie Datensätze mit der Bezeichnung „andere“ aus Schulungsdaten entfernen. Dies sind Datensätze mit einer Verteilungshäufigkeit von weniger als einem Prozent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn diese Option auf „wahr“ festgelegt ist, werden Datensätze unter 1 % der Gesamtdatenverteilung vom Training ausgeschlossen. Diese Datensätze werden in der -Schnittstelle mit „Sonstige“ gekennzeichnet. Der Schwellenwert von 1 % kann nicht geändert werden.

Sie können diese Option im Formular „Lösungsdefinition“ wie folgt hinzufügen. Alternativ können Sie diese Option mithilfe eines Skripts hinzufügen.

So fügen Sie diese Option mithilfe eines Skripts hinzu:

```
config.removeOthersLabel(true);
```

Im JSON-Format:

```
{
   "remove_others_label": true
   }
```

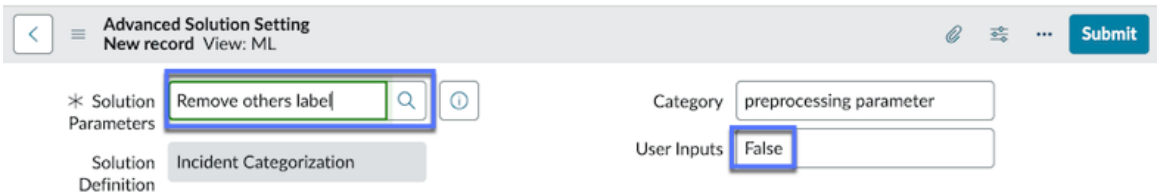
Prozedur

1. Um diese Option dem Formular „Lösungsdefinition“ hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Alle** > *Predictive Intelligence* > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Klassifizierungslösung, oder erstellen Sie eine neue.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Erweiterte Lösungseinstellungen** Registerkarte in **Zugehörige Links** Abschnitt des Formulars.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um zu öffnen **Erweiterte Lösungseinstellung** Formular (ml_Advanced_Solution_settings).
5. In **Lösungsparameter** Feld, suchen Sie nach `Bezeichnung „andere“ entfernen` , Und wählen Sie dann aus **Übermitteln** Um Ihr Update zu speichern.



Ergebnisse

Die Einstellung wird als Zeile auf der angezeigt **Erweiterte Lösungseinstellung** Registerkarte im Formular Ihrer Lösung.

Nächste Maßnahme

Trainieren Sie Ihre Lösung erneut.

Zugehörige Informationen

Mit APIs für maschinelles Lernen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Lösungen werden erstellt und trainiert

Verwenden Sie eines der Predictive Intelligence (PI)-Frameworks, um Lösungen für maschinelles Lernen zu erstellen und zu trainieren. Jedes Framework bietet eine andere Art von Lösung, mit der das System trainiert wird, Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und zu ordnen.

Arten von Lösungen

Die drei PI-Frameworks bieten verschiedene Lösungen, die von jeder Anwendung über eine VorhersageAPI aufgerufen werden können, um eine Vorhersage zu treffen. Erstellen und trainieren Sie Ihre eigenen Lösungen mithilfe Ihrer vorherigen Daten. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Homepage** Zum Anzeigen und Erstellen von Lösungen.

Wählen Sie das beste Framework für Ihre gewünschte Vorhersage aus:

- Klassifizierungslösungen:

  Legt Feldwerte während der Datensatzerstellung fest, um Arbeit basierend auf vergangenen Datensätzen automatisch zu kategorisieren und weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

- Ähnlichkeitslösungen:

  Identifiziert Ähnlichkeiten zwischen neuen und vorhandenen Datensätzen, um Lösungen zu empfehlen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.

- Clustering-Lösungen:

Automatische Übersetzung

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

Gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, um Muster und schwerwiegende Incidents zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Clustering-Lösung erstellen und trainieren.

- Regressionslösungen:

> **Wichtig:**
> Mit Yokohama Release, Unterstützung für das Erstellen neuer Regressionslösungen wurde entfernt. Sie können vorhandene Regressionslösungen weiterhin bearbeiten und trainieren, aber Sie können keine neuen erstellen.

Verwendet Verlaufsdaten, um numerische Ausgaben vorherzusagen, z. B. die Zeit, die zur Lösung eines Incident oder Falls benötigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

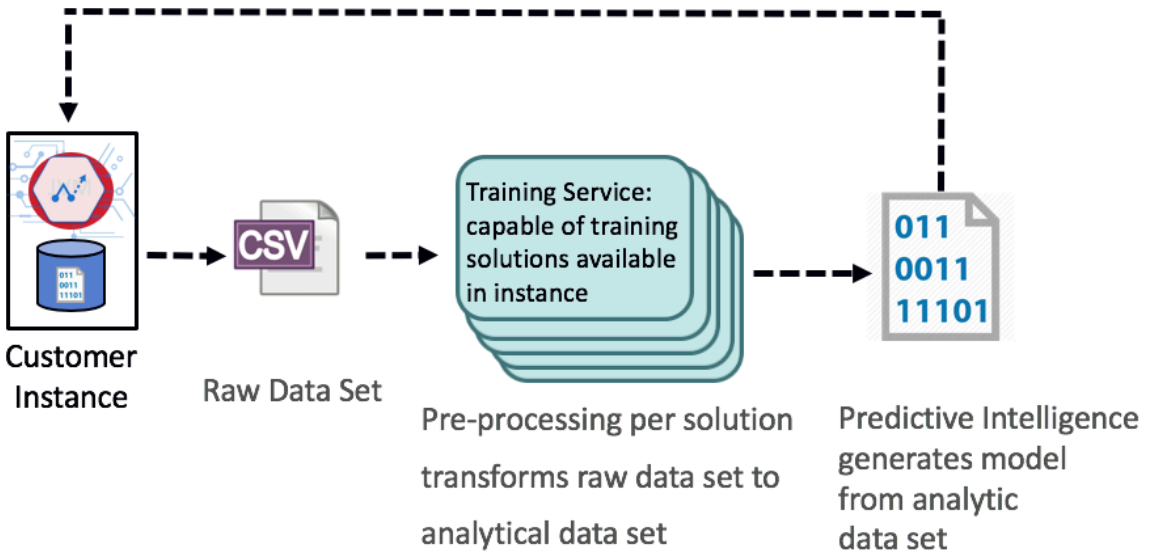
Datensätze zum Trainieren von Lösungen auswählen

Eine Lösung ist nur so gut wie die Datensatzdaten, die Sie zum Trainieren der Lösung verwenden. Im Allgemeinen hat ein guter Trainingsdatensatz diese Eigenschaften.

- Die Eingabefelder der Lösungsdefinition stehen Benutzern beim Erstellen von Datensätzen zur Verfügung. Um Vorhersagen zum Zeitpunkt der Datensatzerstellung treffen zu können, muss die Lösung die Eingabefeldwerte bei der Datensatzerstellung aufweisen.
- Das Ausgabefeld der Lösungsdefinition ist ein Auswahlfeld. Um genauere Vorhersagen zu treffen, beschränken Sie das Ausgabefeld auf eine endliche Menge möglicher Werte.
- Die Trainingsdatensätze enthalten nur korrekte Werte für das Ausgabefeld. Um genauere Vorhersagen zu treffen, filtern Sie alle Datensätze mit unzuverlässigen Ausgabefeldwerten heraus. Wenn beispielsweise kürzlich geschlossene Incidents einen Monat lang überprüft und geändert werden, filtern Sie alle kürzlich geschlossenen Incidents heraus.
- Die Trainingsdatensätze enthalten mehrere Beispiele für jeden Ausgabefeldwert, den die Lösung vorhersagen soll. Um die Datensatzabdeckung zu erhöhen, fügen Sie mehrere Beispiele für jeden Ausgabefeldwert hinzu.
- Die Trainingsdatensätze enthalten übliche Variationen der Eingabefelder. Um die Datensatzabdeckung zu erhöhen, fügen Sie mehrere Beispiele für Eingabefeldwerte 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.

Lösungen zu Trainingszwecken exportieren



Um eine Lösung zu trainieren, exportieren Sie ihre Lösungsdefinition und die zugehörigen Datensätze auf einen zentralen Schulungsserver im selben Rechenzentrum. Wenn das Training abgeschlossen ist, exportiert der Trainingsserver die Lösung zurück in Ihre Instanz und löscht alle Trainingsdaten vom Server. Da jedes Rechenzentrum über einen eigenen dedizierten Trainingsserver verfügt und die Daten das Rechenzentrum nicht verlassen, steht dieser Service auch Kunden mit Anforderungen in puncto Datenhoheit zur Verfügung.

Die Vorhersagen erfolgen auf einem zentralen Vorhersageserver im selben Rechenzentrum wie die Instanz. Wenn die Vorhersage zum ersten Mal aufgerufen wird, werden die Artefakte des trainierten Modells vom Server der Instanz an den Vorhersageserver gesendet. Danach werden sie auf dem Vorhersageserver für weitere Vorhersagen zwischengespeichert.

Hinweis:
Die gesamte Kommunikation zwischen der Instanz und dem Trainingsservice erfolgt innerhalb derselben Rechenzentrums-Firewall. Trotzdem findet die Kommunikation ausschließlich über HTTPS statt.

Problembehandlung für Lösungsschulungen

Informationen zur Behebung allgemeiner Schulungsprobleme finden Sie unter Allgemeine Probleme mit Predictive Intelligence [KB781893] artikel in Now Support Knowledge Base.

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Geben Sie die Datensätze an, die zum Trainieren einer Klassifizierungslösung verwendet werden, welche Felder eine Vorhersage auslösen und wie oft Ihre Lösung neu trainiert werden soll.

Vorbereitungen

- Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen Falls erforderlich.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_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.

Wichtig:
In Yokohama Release verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade erneut trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

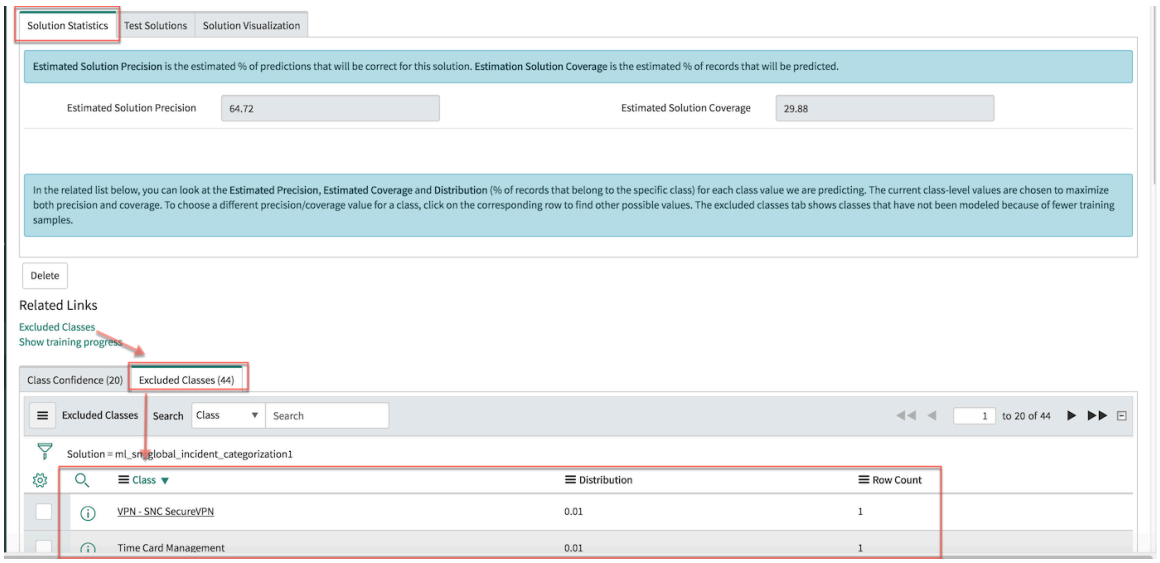
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Vorhersagemodell ist nur so gut wie die Daten, die Sie zum Trainieren verwenden. Um geeignete Datensätze für das Training auszuwählen, überprüfen Sie das Datenbankwörterbuch der Tabelle sowie die aktuelle Qualität der Datensatzwerte, die Sie verwenden möchten.

Informationen zur Verwendung verschlüsselter Trainingsdaten finden Sie unter Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence.

Informationen zur minimalen und maximalen Anzahl von Datensätzen, die Sie für Schulungen verwenden können, finden Sie unter Predictive Intelligence -Eigenschaften.

Hinweis:
Klassen, die weniger als 30 Datensätze in Ihrem Schulungsdatensatz enthalten, werden vom Lösungstraining ausgeschlossen. Wenn das Training abgeschlossen ist, werden alle ausgeschlossenen Klassen im Abschnitt „Lösungsstatistiken“ Ihres ML-Lösungsformulars aufgeführt.



Sie müssen für jedes Vorhersagemodell, das Sie unterstützen möchten, eine separate Lösungsdefinition erstellen. Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie eine neue Klassifizierungslösung erstellt wird. Sie können jedoch auch eine vorhandene Lösungsdefinition und ihre Konfiguration in einen neuen Datensatz kopieren, indem Sie auswählen **Lösungsdefinition Kopieren** Aus dem Kontextmenü. Bearbeiten Sie die Feldwerte im neuen Datensatz nach Bedarf.

Von Yokohama Release können Sie auch eine Workflow-Klassifizierungslösung mithilfe eines Skripts erstellen, wenn Sie eine Analyse der wichtigsten Funktionen einschließen möchten, die die Vorhersagen des Modells beeinflussen. Weitere Informationen finden Sie unter Modellerklärbarkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Lösungsdefinition befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Klassifizierungsdefinitionen die Option aus **Neu** .
3. Konfigurieren Sie die Felder im leeren Formular „Klassifizierungsdefinition“ gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Lösungsdatensatz ein.
Name	Das System generiert den Wert dieses schreibgeschützten Felds auf Grundlage der von Ihnen eingegebenen Bezeichnung.
Wortkorpus	Wählen Sie einen Wortkorpus aus, der für Ihre Lösung relevant ist. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen. **Hinweis:** Wortkorpus ist kein Pflichtfeld für Kunden, die implementieren Predictive Intelligence Zum ersten Mal beginnend in Utah. Stattdessen wird ein vortrainiertes Modell verwendet. Das Feld Wortkorpus wird für vortrainierte Modelle entfernt.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Zieldatensätze enthält, die das System vorhersagen soll.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen hat ein gutes Ausgabefeld diese Eigenschaften. ○ Dies ist ein Auswahlfeld oder ein Zeichenfolgenfeld mit einer endlichen Menge möglicher Werte. ○ Es besteht ein Kausalzusammenhang zu den Eingabefeldern. Beispiel: Auf der Standard **Incident-Kategorisierung** Lösungsdefinition, das Ausgabefeld ist auf festgelegt **Kategorie** .
Felder	Wählen Sie die Eingabefelder aus, die die Lösung zum Generieren einer Vorhersage verwenden soll. Eingabefelder sind Felder in einem Datensatz, die die Klassifizierungsinformationen enthalten können, die ihre Vorhersagelösung benötigt, um erfolgreich zu sein. Wenn Sie beispielsweise die richtige Klasse für die Selektierung eines Incident-Datensatzes vorhersagen, sollte die Vorhersage Datensätze mit Text sammeln, der auf die Klasse verweist. Die meisten Datensätze weisen kontextbezogenen Text im Feld **Kurzbeschreibung** auf, weswegen es sich in der Regel empfiehlt, dieses Eingabefeld zu nutzen. Sie können auch **Auflösungshinweise** als Eingabefeld verwenden, da es in den detaillierten Hinweisen für den Incident ebenfalls auf die Incident-Klasse verweisen 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.

Feld	Wert
	Im Allgemeinen haben gute Eingabefelder diese Eigenschaften. ○ Die Felder stehen Benutzern beim Erstellen von Datensätzen zur Verfügung. ○ Der Datentyp des Felds kann Zeichenfolge, Referenz, Auswahl oder HTML sein. Je mehr Informationen ein Feld bereitstellt, desto häufiger kann eine Lösung eine Vorhersage treffen, und desto häufiger sind Vorhersagen genau. ○ Das Feld hat einen Standardwert und darf nicht leer sein. Alle standardmäßigen Lösungsdefinitionen verwenden das Feld **Kurzbeschreibung**.
Filter	Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um Bedingungen auf die Datensätze anzuwenden, die Sie trainieren. Die Lösungsdefinition **Incident-Kategorisierung** verwendet beispielsweise einen Filter mit folgenden Bedingungen: **[Erstellt][am][Letzte 12 Monate] UND [Aktiv][ist][false] UND [Status][ist Bestandteil von][Gelöst | Abgeschlossen]**. Um eine Lösung zu trainieren, muss der Filter mindestens einen Datensatz zurückgeben. Wenn Ihr Filter keine Datensätze zurückgibt, aktualisieren Sie ihn, bis er Datensätze zum Trainieren zurückgibt. **Hinweis:** Die empfohlene Anzahl von Datensätzen für das Trainieren einer guten Lösung liegt zwischen 30.000 und 300.000. Wenn Sie mehr als 300.000 Datensätze einreichen, werden die neuesten 300.000 Datensätze zum Trainieren der Lösung verwendet. Verwenden Sie nur authentische Datensätze aus der Datenbank. Im Allgemeinen hat ein guter Filter diese Eigenschaften. ○ Die Schulungsdatensätze sind inaktiv, und ihr status zeigt die Arbeit an, die innerhalb Ihres Standardprozesses abgeschlossen wurde, z. B. „gelöst“ oder „Geschlossen“. ○ Die Zielfelder enthalten nur die richtigen Werte. Filtern Sie Datensätze mit unzuverlässigen Zielfeldwerten heraus. Wenn Sie beispielsweise die Zuweisungsgruppe/-Kategorie vorhersagen und Ihre historischen Incident-Daten Zuweisungsgruppen/-Kategorien enthalten, die nicht mehr verwendet werden, fügen Sie einen Filter hinzu, um solche Datensätze aus dem Training zu entfernen. ○ Die Trainingsdatensätze enthalten mehrere Beispiele für jeden Zielfeldwert, den die Lösung vorhersagen soll. ○ Die Trainingsdatensätze enthalten übliche Variationen der Eingabefelder. Verwenden Sie relative Datumsfilter wie Letzte 3 Monate oder Letzte 12 Monate. Verwenden Sie keine hartcodierten Daten, da

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

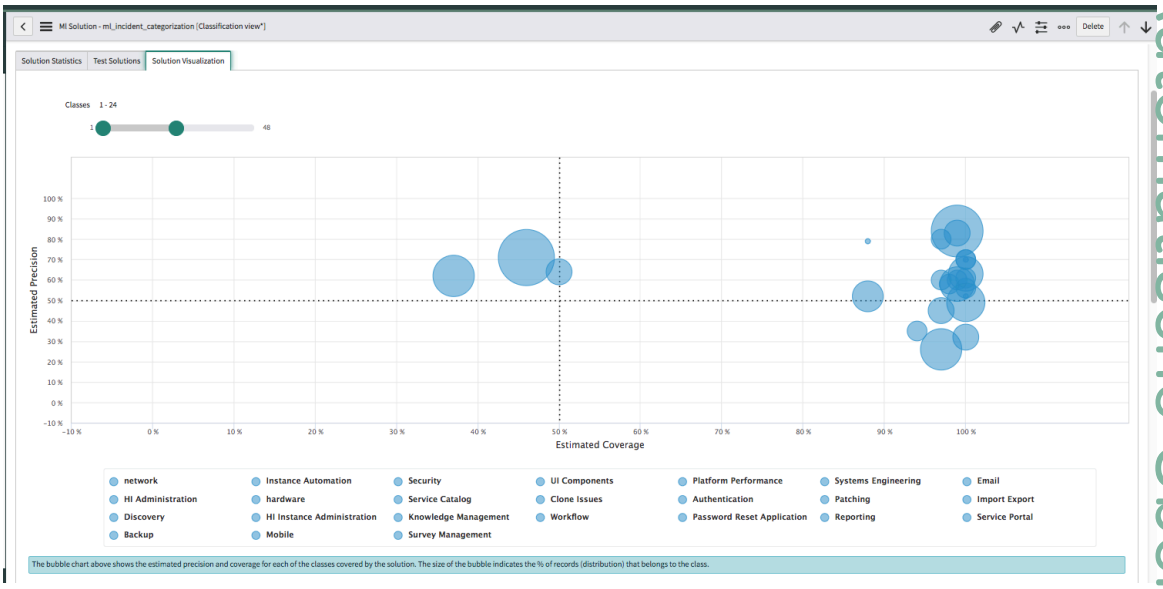
Feld	Wert
	diese Filter beim erneuten Trainieren der Lösungen nicht aktualisiert werden, es sei denn, Sie aktualisieren sie manuell.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie für die Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie Italienisch aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Wenn Sie Ihre Verarbeitungssprache auswählen, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste für diese Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die **Standardmäßige Englische Stoppwörter** Liste ist ebenfalls enthalten. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld Stoppwörter auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung neu generiert. Die verfügbaren Optionen reichen von **Einmal ausführen** Bis zu **Alle 180 Tage** . **Hinweis:** Die Mindestanzahl von Datensätzen, die für das Training zur Klassifizierungslösung erforderlich sind, ist auf 000 festgelegt. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dies gibt Ihnen Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und zu aktualisieren, bis sie akzeptable Abdeckungs- und Genauigkeitswerte bereitstellt. Wenn Ihre Lösungsdefinition relativ stabil ist, sollten Sie regelmäßige Trainings in Betracht ziehen, da die Daten mit der Zeit altern können, wodurch die Genauigkeit Ihres Vorhersagemodells beeinträchtigt wird. **Hinweis:** Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters auf 50 neue ML-Schulungsanforderungen pro Instanz festlegen kann. Dieser Grenzwert schließt geplante Wiederholungsanforderungen, Clustering-Updates und Ähnlichkeitsaktualisierungen aus, auch wenn die neuen Schulungsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.

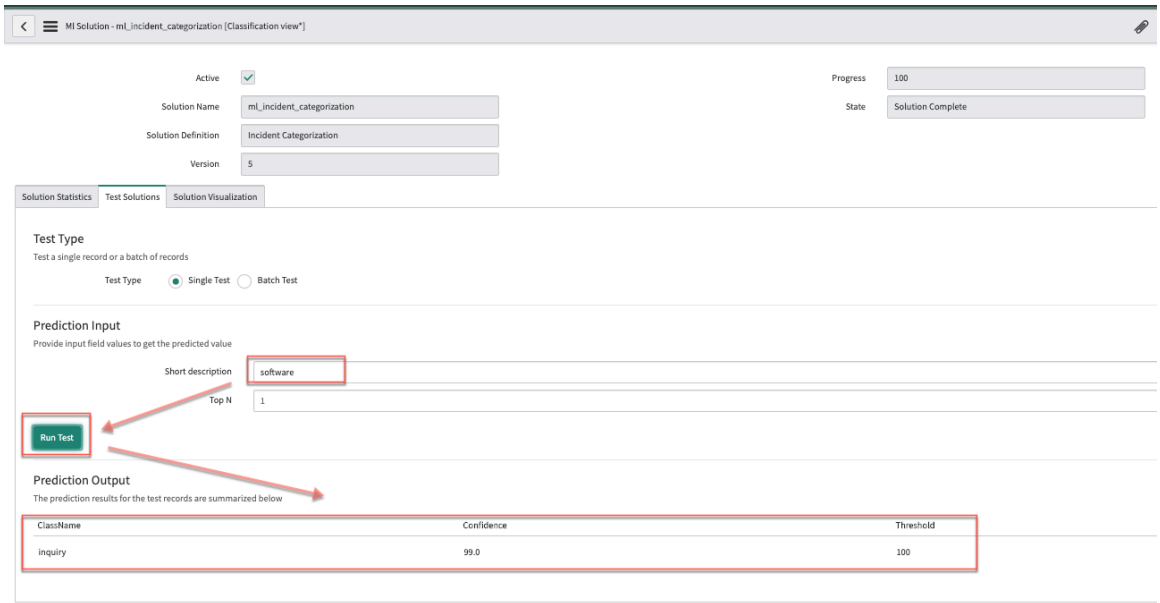
   - Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Andere Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.
   - Auf der Registerkarte „Lösungsvisualisierung“ Ihres Lösungsformulars wird ein Blasendiagramm angezeigt, das für alle von der Lösung abgedeckten Klassen die geschätzte Genauigkeit und Abdeckung darstellt. Die Größe der Blase gibt den Prozentsatz der Datensätze (Verteilung) an, die zur Klasse gehören. Wenn Sie auf eine Blase zeigen, sehen Sie die geschätzte Abdeckung, die geschätzte Genauigkeit und die Verteilung.



Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie im Abschnitt „Klassenkonfidenz“ auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ Ihrer Lösung die Statistiken zur Präzision und Abdeckung der trainierten Lösung.

Auf der Registerkarte Testlösungen in Ihrer Lösung können Sie die Vorhersageausgabe testen, indem Sie Werte aus den Eingabefeldern eingeben, z. B. die Kurzbeschreibung.

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



Klassen von der Vorhersage ausschließen

Schließen Sie eine Klasse aus der Vorhersage aus, wenn ihre Genauigkeit oder Abdeckung nicht zufriedenstellend ist. Das Ausschließen einer Klasse verhindert, dass das Klassifizierungsmodell einen bestimmten Ausgabefeldwert vorhersagt.

Vorbereitungen

- Trainieren Sie die Lösungsdefinition, deren Ausgabefeldwerte Sie ausschließen möchten.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Rahmen des Tests und der Verfeinerung Ihrer Klassifizierungslösung können Sie versuchen, eine Ausgabeklasse auszuschließen, um die Auswirkung auf die Ergebnisse des Modells zu überprüfen.

Das Ausschließen einer Klasse aus der Vorhersage ist temporär. Die Klasse wird beim nächsten Trainieren Ihrer Lösung wiederhergestellt, solange die Lösungsdefinition dieselbe bleibt. Wenn Ihre Genauigkeits- oder Abdeckungsziele immer noch nicht erreicht werden, sollten Sie die Lösung deaktivieren oder die Lösungsdefinition ändern.

Normalerweise schließen Sie eine Klasse aus der Vorhersage aus, wenn Sie möchten, dass eine Person den Wert der ausgeschlossenen Klasse manuell festlegen soll. Schließen Sie beispielsweise eine bestimmte Incident-Kategorie aus, wenn die Lösung keine ausreichende Genauigkeit oder Abdeckung bietet oder weil die Klasse eine andere Geschäftslogik auslöst, die eine Überprüfung oder Genehmigung erfordert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen**an.
2. Wählen Sie in der Liste „ML-Lösungen“ die Lösung aus, deren Klassen Sie ausschließen möchten. Diese Lösung muss den **Status Lösung abgeschlossen** aufweisen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Klassenkonfidenz** die Klasse aus, die Sie ausschließen möchten.
4. Überprüfen Sie im Datensatz „Klassenkonfidenz“ die Kombinationen aus Genauigkeit und Abdeckung, die in der eingebetteten Liste **Suchen der Genauigkeitsabdeckung** verfügbar sind.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kombination aus Genauigkeit 100 und Abdeckung 0.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 nur ein Kontrollkästchen aktivieren.

6. Wählen Sie im Steuerelement „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Werte anwenden** aus.
   Das System zeigt ein Bestätigungsfenster für die **Genauigkeits-/Abdeckungseinstellung** an.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Ergebnisse
Die Lösung schließt die Klasse bis zum nächsten Trainingszyklus von allen Vorhersagen aus.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie zu dem Schluss kommen, dass diese Klasse nicht zu aussagekräftigen Vorhersagen beiträgt, sollten Sie die Lösung deaktivieren oder die Lösungsdefinition ändern.

Klassen vom Lösungstraining ausschließen

Schließt eine Klasse vom Lösungstraining aus, um zu verhindern, dass das Modell jemals Vorhersagen für eine bestimmte Ausgabefeldklasse trifft. Sie können beispielsweise eine bestimmte Incident-Kategorie vom Training ausschließen, wenn Sie vorhaben, die Kategorie stillzulegen oder zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Ausschluss einer Klasse vom Training verhindert nicht, dass die Lösung Vorhersagen für Datensätze trifft, die die ausgeschlossene Klasse verwenden. Beim Lösungstraining werden weiterhin die Eingabe- und Ausgabefeldwerte als Daten verwendet, und es wird versucht, Eingabefeldwerte einer neuen Ausgabefeldklasse zuzuordnen. Dieser Versuch kann zu unerwünschten Vorhersageergebnissen führen, es sei denn, Sie verfügen über eine andere geeignete Klasse, um die ausgeschlossene Klasse zu ersetzen.

Normalerweise schließen Sie eine Klasse nur dann vom Training aus, wenn Sie die Liste der gültigen Ausgabefeldwerte ändern. Wenn Sie beispielsweise eine Incident-Kategorie durch eine andere Incident-Kategorie ersetzt haben, können Sie die alte Kategorie vom Training ausschließen, sodass die Lösung nur die neue Kategorie für Vorhersagen verwendet.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zielrückruf für eine Klasse angeben, schließen Sie die Klasse nicht aus dem Training aus, auch wenn die Anzahl der Datensätze für diese Klasse weniger als 30 beträgt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
   Das System zeigt die aktuelle Liste der Lösungsdefinitionen an.
2. Wählen Sie die Lösungsdefinition aus, die Sie bearbeiten möchten.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel **Incident-Kategorisierung** aus, um eine Incident-Kategorie vom Training auszuschließen.
3. Bearbeiten Sie den Filter, um die Klasse auszuschließen.
   Sie können die Operatoren **[ist Bestandteil von]** oder **[ist nicht Bestandteil von]** verwenden, um eine bestimmte Klasse auszuschließen.

   Example

   Wenn Sie beispielsweise die Hardwareklasse ausschließen möchten, fügen Sie die folgende Bedingung hinzu: **[Kategorie] [ist nicht Bestandteil von] [Hardware]**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Aktualisieren und trainieren**.
   Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

Ergebnisse
Die Lösung schließt die Klasse von allen Vorhersagen aus.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken der trainierten Lösung.

Trainierte Klassifizierungslösung optimieren

Optimieren Sie die Performance einer trainierten Klassifizierungslösung, indem Sie Genauigkeits- und Abdeckungswerte auf Klassenebene konfigurieren.

Vorbereitungen
- Trainieren Sie die Lösungsdefinition, deren Ausgabefeldwerte Sie konfigurieren möchten.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System erstellt einen *Klassendatensatz* für jeden Ausgabefeldwert, den es vorhersagen kann. Jeder Klassendatensatz enthält eine Liste möglicher Kombinationen aus Genauigkeit und Abdeckung. Standardmäßig verwenden Lösungen die höchste Kombination aus Genauigkeit und Abdeckung. Sie können eine andere Kombination auswählen, um die Vorhersagen basierend auf akzeptablen Genauigkeits- und Abdeckungswerten zu verfeinern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen**an.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren Lösungen an.
2. Wählen Sie die Lösung aus, deren Klassen Sie konfigurieren möchten.
   Diese Lösung muss den **Status Lösung abgeschlossen** aufweisen.
   Das System zeigt den Lösungsdatensatz an.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Klassenkonfidenz** die Klasse aus, die Sie konfigurieren möchten.
   Die Lösung listet nur Ausgabefeldwerte auf, für die Vorhersagen getroffen werden können. Wenn der Ausgabefeldwert nicht in dieser Liste enthalten ist, aktualisieren Sie den Lösungsdefinitionsfilter, um mehr Daten für diesen Ausgabefeldwert bereitzustellen, und trainieren Sie die Lösung neu.
   Das System zeigt den Klassenkonfidenz-Datensatz an.
4. Überprüfen Sie die Genauigkeits- und Abdeckungskombinationen, die in der eingebetteten Liste **Genauigkeits-/Abdeckungssuche** verfügbar sind.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kombination aus Genauigkeit und Abdeckung, die Sie verwenden möchten, um Vorhersagen für diese Klasse zu treffen.

   Sie können nur ein Kontrollkästchen auswählen. Einige Kombinationen führen zu speziellen Vorhersageergebnissen.

Spezielle Vorhersagekombinationen

Ergebnis der Vorhersage	Genauigkeit	Abdeckung
Klasse niemals in Vorhersagen einbeziehen	100	0
Klasse immer in Vorhersagen einbeziehen	0	100

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Steuerelement „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Werte anwenden** aus. Das System zeigt ein Bestätigungsfenster für die **Genauigkeits-/Abdeckungseinstellung** an.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Vorhersagen für diese Klasse, um sicherzustellen, dass das System akzeptable Ergebnisse liefert.

Zielmetriken für trainierte Klassifizierungslösung konfigurieren

Legen Sie für eine trainierte auf maschinellem Lernen gestützte Lösung Werte für Genauigkeit, Abdeckung und Rückrufstatistiken fest.

Metrikwerte für Klassifizierungen auf Klassen- oder Lösungsebene festlegen

Predictive Intelligence bietet drei Metriktypen für die Klassifizierung: Genauigkeit, Abdeckung und Rückruf. Sie konfigurieren diese Metriken auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ des Formulars einer trainierten Klassifizierungslösung. Sie können zwar auf Klassenebene manuell Werte für diese Metriken festlegen, bei einer großen Anzahl von Klassen kann dies jedoch eine Herausforderung darstellen. In vielen Fällen kennen Sie den am besten geeigneten Wert möglicherweise erst, wenn die Lösung trainiert ist. Dieses Thema konzentriert sich auf das Festlegen der Metrikwerte nur auf Lösungsebene.

Lösungsmetriken konfigurieren

Wenn Sie einen Wert auf eine Metrik anwenden, werden die Werte der anderen beiden geändert. Dieses Verhalten ermöglicht es Ihnen, Metriken iterativ in Echtzeit zu ändern, um zu sehen, mit welchen Wertkombinationen sich bestimmte Ergebnisse ergeben. Wenn Sie einen neuen Wert auf eine Metrik anwenden, führt das System eine Neuberechnung unter Berücksichtigung der neuen Ziele durch.

Durch Anwendung eines Werts auf eine Metrik wird das System aufgefordert, seine Vorhersagen so zu trainieren, dass die von Ihnen festgelegte Metrik auf Grundlage des höchsten Prozentwerts gegenüber den anderen Metriken bevorzugt wird. Das System versucht, diese Werte einzuhalten. Aber aufgrund der Art und Weise, wie die von Ihnen trainierten Daten verteilt sind, kann es vorkommen, dass sie nicht genau wie von Ihnen gewünscht festgelegt werden.

Wenn Sie Metrikwerte auf Lösungsebene anwenden, legt das System automatisch die entsprechenden Werte auf Klassenebene fest.

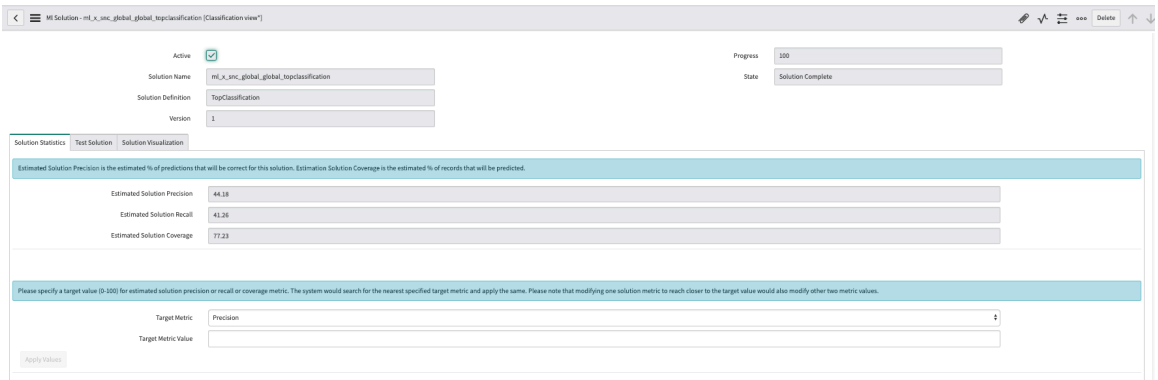
Im Folgenden sind die grundlegenden Schritte zum Konfigurieren einer Zielmetrik für Ihre Lösung dargestellt.

1. Navigieren Sie zur Registerkarte „Lösungsstatistiken“ einer trainierten ML-Lösung.
2. Überprüfen Sie die Nachrichten auf den grünen Bannern im Bildschirm, die die einzelnen Metriken definieren, damit Sie die Werte, die Sie der Lösung zuweisen möchten, besser verstehen. Die ersten beiden Nachrichtenbanner beziehen sich auf geschätzte Metriken auf Lösungsebene. Das dritte Banner enthält Ergebnisse auf Klassenebene basierend auf den angewendeten Lösungswerten.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Zielmetrik** die Metrik aus, die Sie konfigurieren möchten.
4. Geben Sie im Feld **Zielmetrikwert** einen numerischen Prozentwert zwischen 0-100 ein.
5. Klicken Sie auf **Werte anwenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. *Ergebnis:* Auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ können Sie die Werteänderung für **Geschätzte Lösungsgenauigkeit**, **Geschätzter Lösungsrückruf** und **Geschätzte Lösungsabdeckung** überprüfen. Das System berechnet diese Werte basierend auf Ihren Eingaben für **Zielmetrik** und **Zielmetrikwert** für die Lösung.

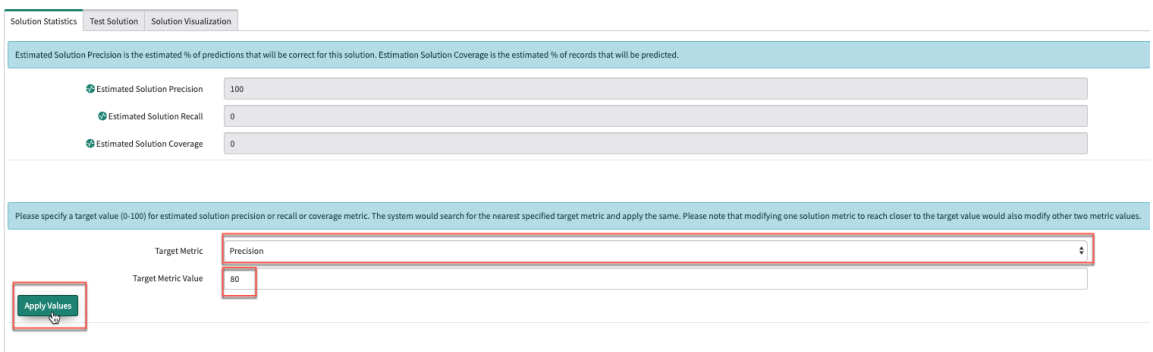
Hier ist ein Beispiel einer Zielseite für eine vor kurzem trainierte Klassifizierungslösung. Wie Sie sehen können, weist die Genauigkeitsmetrik den Wert 44,18, die Rückrufmetrik den Wert 41,26 und die Abdeckungsmetrik den Wert 77,23 auf.



Wenn Sie diese Standardwerte für einen Anwendungsfall anpassen müssen, nehmen Sie Bezug auf die folgenden Beispielkonfigurationen. Je nach Klassifizierungslösung, die Sie implementieren, möchten Sie möglicherweise den Zielmetrikwert für Genauigkeit, Rückruf oder Abdeckung ändern. Beachten Sie, dass eine Änderung des Zielmetrikwerts für eine Metrik, z. B. Genauigkeit, sich auch die Werte der Rückruf- und der Abdeckungsmetrik auswirken.

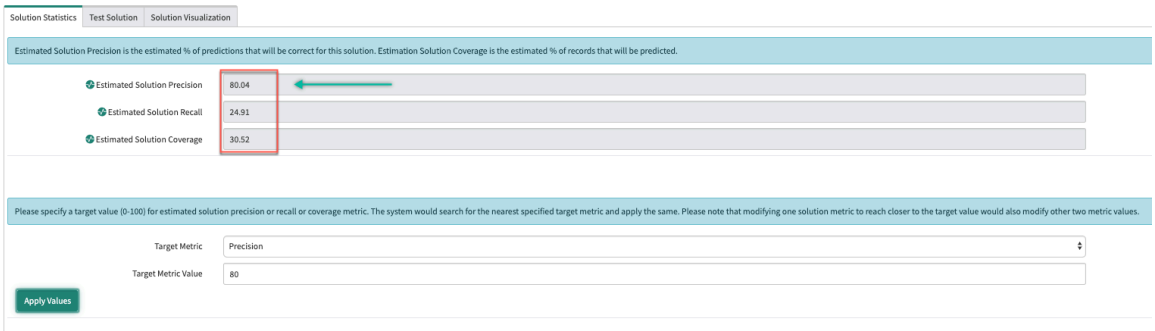
Konfiguration der Genauigkeit – Beispiel

In diesem Beispielszenario ersetzen Sie einen manuellen Selektierungsprozess für die Weiterleitung von Incident-Datensätzen durch eine ML-Klassifizierungslösung, die die Datensätze automatisch der richtigen Zuweisungsgruppe zuweist. Für dieses Szenario haben Sie einen angestrebten Zielwert, und das System muss mindestens 80 % der Zeit richtig vorhersagen. Sie legen den Wert für die Genauigkeitsmetrik auf 80 fest und klicken auf **Werte anwenden**.



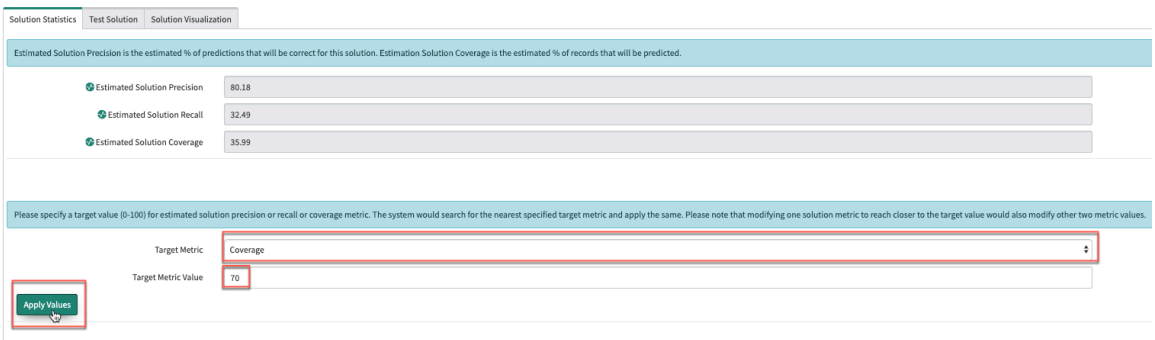
Hier sind die Metrikwerte, die das System auf die Lösung angewendet hat. In diesem Szenario hat der Genauigkeitswert von 80,04 Ihre Anforderung um 80 % geringfügig überschritten, daher sind Sie mit diesem Wert wahrscheinlich zufrieden.

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

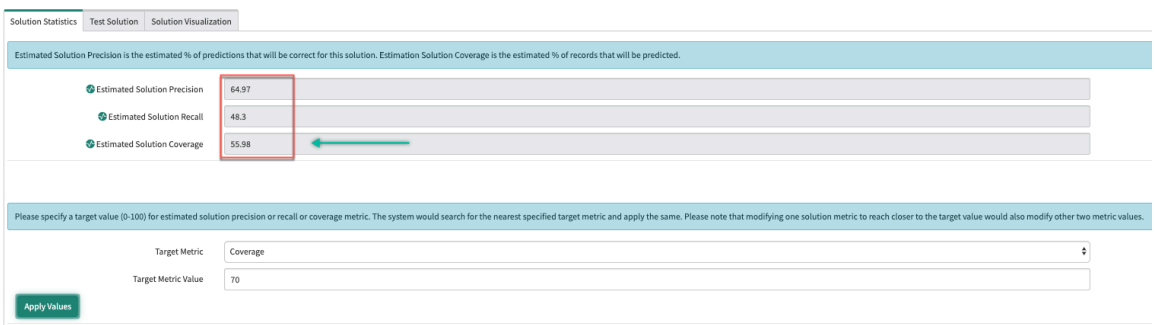


Konfiguration der Abdeckung – Beispiel

In einem anderen Beispielszenario, in dem Sie einen manuellen Selektierungsprozess für die Weiterleitung von Incident-Datensätzen ersetzen, besteht Ihr Mindestziel darin, mindestens 70 % der eingehenden Incidents im ersten Quartal des Jahres vorherzusagen. Sie legen den Wert für die Abdeckungsmetrik auf 70 fest und klicken auf **Werte anwenden**.



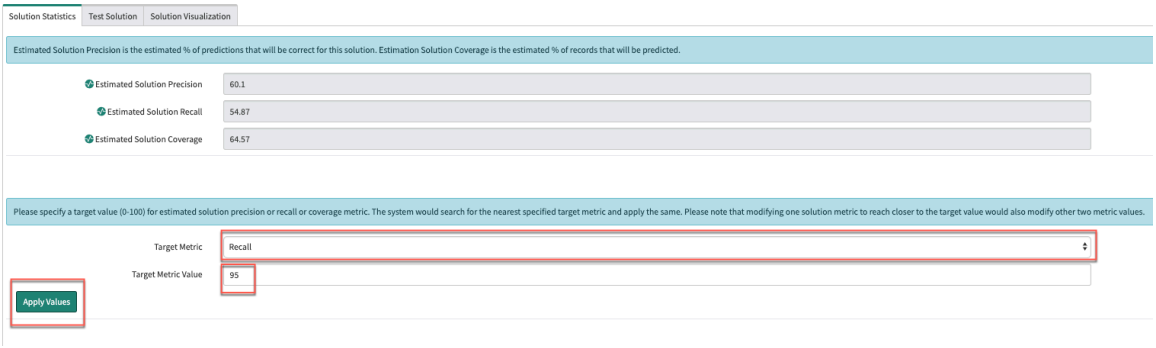
Im folgenden Screenshot sind die Metrikwerte dargestellt, die das System auf die Lösung angewendet hat. Der Wert für die Abdeckungsmetrik ist von 35,99 auf 55,98 gestiegen. Die Genauigkeitsmetrik ist jedoch von 80,18 auf 64,97 gesunken. Das kann daran liegen, dass Sie die Abdeckungsmetrik auf einen relativ hohen Wert von 70 festgelegt haben, oder vielleicht auch daran, wie die von Ihnen trainierten Daten verteilt sind.



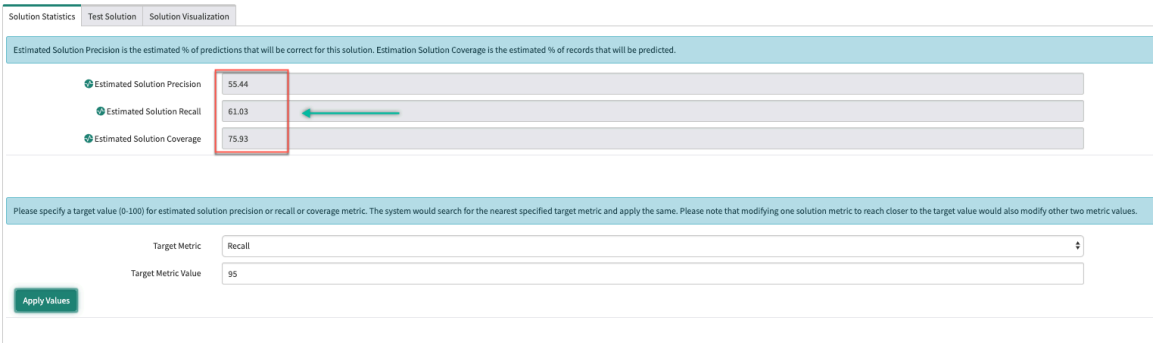
Konfiguration des Rückrufs – Beispiel

In einem anderen Szenario kann die Klassifizierung, ob eine eingehende E-Mail Phishing ist oder nicht, ein wichtiger Anwendungsfall in einer sicherheitsbezogenen Lösung für maschinelles Lernen sein. In dieser Situation ist es sehr wichtig, jeden Phishing-Versuch zu erkennen. Deshalb ist es in Ordnung, ab und zu eine E-Mail, bei der es sich nicht um Phishing handelt, als Phishing zu melden. Tatsächliche Phishings dürfen jedoch keinesfalls als „kein Phishing“ klassifiziert werden. In solchen Situationen muss die Rückrufmetrik einen hohen Wert aufweisen, was zu geringeren Prozentsätzen für Genauigkeit und Abdeckung führen kann. Hier können Sie die Rückrufmetrik auf festlegen 95 Und klicken Sie auf **Werte Anwenden** .

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



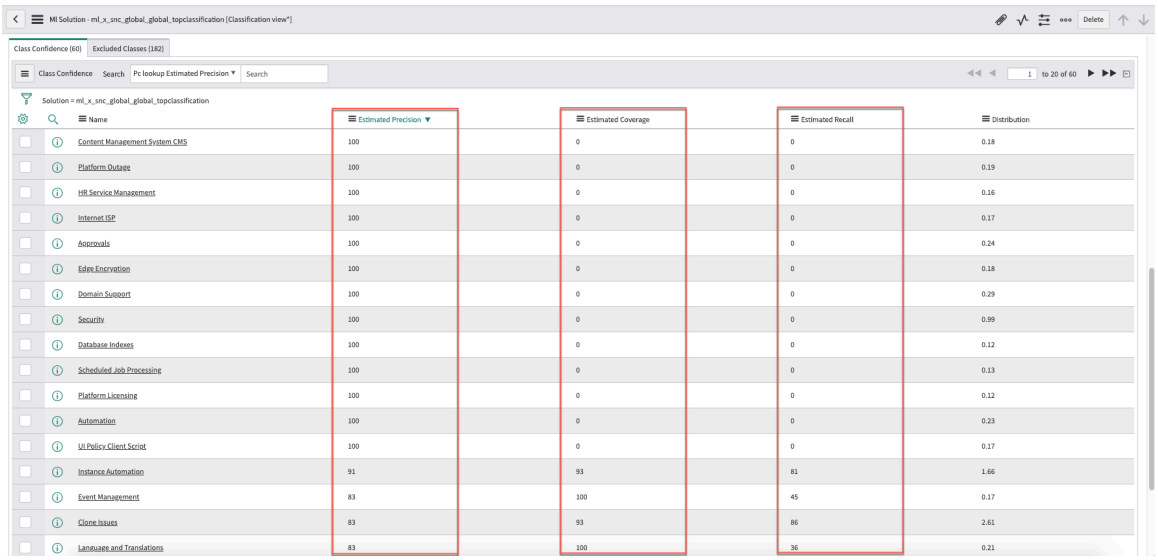
Hier sind die Metrikwerte, die das System auf die Lösung angewendet hat. Der Wert der Rückrufmetrik ist von 54,87 auf 61,03 gestiegen. Die Genauigkeitsmetrik ist jedoch von 60,1 auf 55,44 gesunken. Das liegt wahrscheinlich daran, dass Sie die Rückrufmetrik auf den hohen Wert von 95 festgelegt haben.



Ergebnisse auf Klassenebene für die Lösungsmetrikwerte, die Sie auf die Lösung anwenden

Im folgenden Screenshot ist ein Beispiel für die Ergebnisse auf Klassenebene dargestellt, die das System auf die Genauigkeits-, Abdeckungs- und Rückrufstatistiken einer Lösung für 37 Klassen angewendet hat. Sie können die Metrikwerte solange ändern, bis Sie mit den Ergebnissen vollständig zufrieden sind.

Durch eine absteigende Sortierung in der Spalte „Geschätzte Genauigkeit“ können Sie sehen, welche Klassen die höchste Genauigkeit für die Lösung 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.

Verwenden Sie Gruppieren nach für die Klassifizierung

Verwenden Sie APIs, um gleichzeitig mehrere Klassifizierungslösungen für Schulungen basierend auf dem Feld Gruppieren nach zu übermitteln.

Sie können die optionale Funktion Gruppieren nach verwenden, um eine Klassifizierungslösung zu trainieren und zu verwalten, die mehr als einen Datenbereich abdeckt, z. B. geografischer Standort oder Domäne.

Um eine Lösung mit Gruppieren nach zu trainieren, müssen Sie hinzufügen *Gruppieren nach* Parameter beim Erstellen einer Klassifizierungslösungsdefinition mithilfe von APIs. Die *Gruppieren nach* Der Parameter akzeptiert nur kategorische Spalten als Eingaben, bei denen einzelne Modelle für die Teilmenge der Daten erstellt werden, die zu den einzelnen gehören *Gruppieren nach* Werte. Nur die untergeordneten Lösungen, die die für die Fähigkeit festgelegten Mindestdatensatzkriterien erfüllen, werden erstellt. Hier werden die Vorhersageaufrufe basierend auf dem in der Vorhersageeingabe vorhandenen Wert „Gruppieren nach“ an das entsprechende Modell „Gruppieren nach“ weitergeleitet. Batch-Vorhersagen werden nicht unterstützt.

Ein Gruppierungsszenario für geografische Standorte

Angenommen, Ihr globales Unternehmen verwendet die Klassifizierungsweiterleitung für eingehende Datensätze, mit einem Support Center in den USA und einem in Europa. Hier möchten Sie eine einzige Klassifizierungslösung erstellen, die ein Modell für Ihre Incidents in den USA und ein anderes Modell für Ihre europäischen Incidents hat.

In diesem Szenario können Sie einen der beiden folgenden Ansätze verwenden:

- Erstellen und trainieren Sie zwei separate ML-Klassifizierungslösungsdefinitionen, wobei eine nur nach US-Incidents und eine nur nach europäischen Incidents gefiltert wird.
- Verwenden Sie *Gruppieren nach* Parameter zum Erstellen von groupby für den Länderstandort, damit alle US-Definitionen ein US-Modell erstellen und alle europäischen Definitionen ein europäisches Modell erstellen. Dann identifiziert das System basierend auf dem Incident, welches Modell es verwendet, um die richtige Klassifizierungskategorie vorherzusagen.

Der zweite Ansatz hat Vorteile, da sich die von Ihnen verwendeten Modelle sogar in verschiedenen Domänen befinden können, z. B. im Gesundheitswesen oder im Finanzbereich. Dieser Ansatz ist besonders nützlich, wenn Sie mehrere Länderstandorte oder Domänen verwalten müssen.

Beispielverwendung für Training und Vorhersage mit der API „Gruppieren nach“

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
    'tableName' : 'incident',
    'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
    'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
    'label': 'solution label',
    'dataset' : myIncidentData,
    'groupByFieldName' : 'assignment_group',
    'predictedFieldName': 'category',
    'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();



// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Weitere Informationen zu diesem Beispiel und zur allgemeinen Verwendung von APIs für maschinelles Lernen finden Sie unter den Links im Abschnitt „zugehörige Inhalte“ auf dieser Seite.

Zugehörige Informationen

DatasetDefinition: Global

ClassificationSolution: Global

ClassificationSolutionStore: Global

ClassificationSolutionVersion: Global

Modellerklärbarkeit

Analysieren Sie mithilfe der Modellerklärbarkeit die Wichtigkeit jedes Eingabefelds für die Vorhersagen Ihres Modells. Erstellen Sie ein Workflow-Klassifizierungsmodell, das eine grafische Analyse der Wichtigkeit der Funktion enthält, indem Sie das bereitgestellte Skript ausführen.

Vorbereitungen

- Diese Methode verwendet die API für die Workflow-Klassifizierungslösung anstelle des Formulars „Lösungsdefinition“, um ein Modell mit hinzugefügter Erklärbarkeit zu erstellen und zu trainieren. Informationen zu den Komponenten von Workflow-Klassifizierungsmodellen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.
- Erforderliche Rolle: MI_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Modellerklärbarkeit hilft dabei, die wichtigsten Funktionen zu identifizieren, die die Vorhersagen des Modells während des Trainings beeinflussen.

Hinweis:
Erstellbarkeit kann keinem vorhandenen Modell hinzugefügt werden. Diese Methode verwendet ein Skript zum Erstellen und Trainieren eines neuen Workflow-Klassifizierungsmodells. Weitere Informationen zum Skripting bei der Erstellung von Klassifizierungslösungen finden Sie unter ClassificationSolution - 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 im Verfahren bereitgestellte Skript erstellt und trainiert ein Modell, bei dem die Erklärbarkeit auf „wahr“ festgelegt ist. Im Lösungsformular des neuen Modells eine zusätzliche Registerkarte mit der Bezeichnung **Wichtigkeit Der Funktion**Wird angezeigt. Diese Registerkarte bietet ein Diagramm des relativen Beitrags jeder Eingabe zur Vorhersage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.
2. Bearbeiten Sie den Abfragefilter und die Tabellen-, Feld- und Variablenwerte gemäß Ihrem geplanten Modell im folgenden Skript, und führen Sie dann das Skript aus.

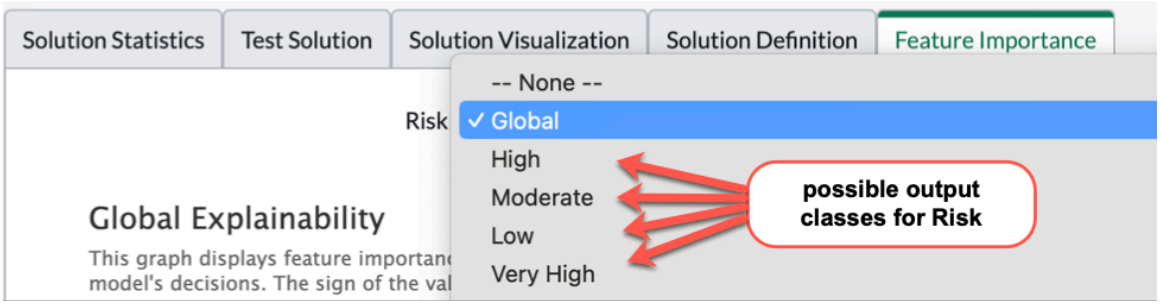
```
// Define a dataset
            var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
            'tableName': 'incident',
            'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
 'assignment_group', 'description', 'priority'],
            'encodedQuery': 'activeANYTHING'
            });

            // Define a classification solution definition with explainability field
            var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
            'label': 'model explainability',
            'dataset': myIncidentData,
            'predictedFieldName': 'category',
            'inputFieldNames': ['short_description', 'priority'],
            //setting the explainability field to true.
            'explainability': true,
            });

            // Add solution to ClassificationSolutionStore
            var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)

            // Submit training job
            var solutionVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

Hinweis:
Ersetzen Sie den Abfragefilter und die Tabellen-, Feld- und Variablennamen in diesem Skript durch eigene Werte.

3. Navigieren Sie zur Tabelle ML-Lösungen [ml_Solution], und öffnen Sie Ihre neue Lösung, indem Sie den Wert von auswählen **Aktiv** Feld.
4. Suchen und öffnen Sie im Lösungsformular **Wichtigkeit Der Funktion** Registerkarte.
Wichtigkeit Der Funktion Zeigt eine Dropdown-Liste an.

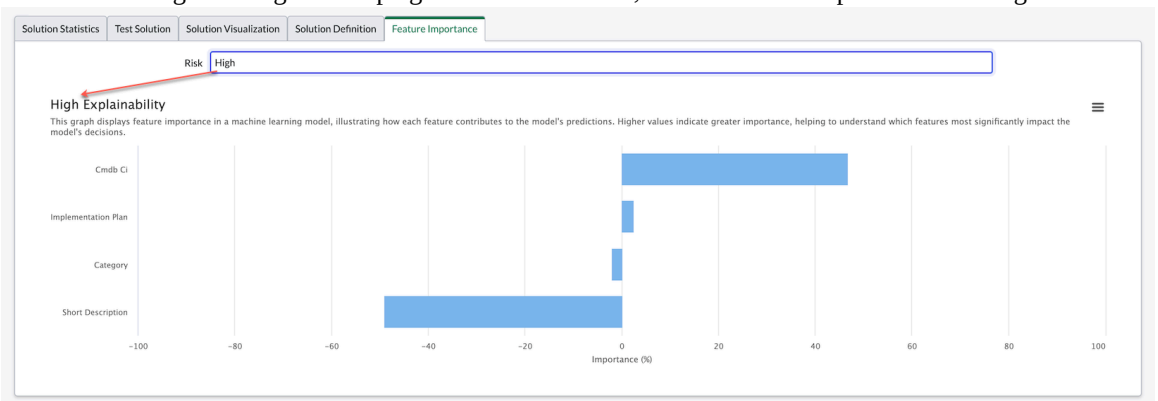
Automatische Übersetzung

© 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.



- Die Bezeichnung für diese Dropdown-Liste ist der Name Ihres Ausgabefelds (vorhergesagt), daher ist die Bezeichnung für jedes Modell spezifisch.
- Die Werte in der Dropdown-Liste sind die möglichen Ausgabeklassen für Ihr Ausgabefeld plus **Global** Option.

5. Starten Sie die grafische Analyse, indem Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste auswählen.
   Die y-Achse zeigt Ihre Eingabefelder und die x-Achse zeigt die numerische Wichtigkeit für jede Eingabe an. Die Bezeichnung des Diagramms spiegelt die Klasse wider, die Sie in der Dropdown-Liste ausgewählt haben.



   Sie können den Mauszeiger über einen Balken bewegen, um den numerischen Prozentsatz für die Wichtigkeit jeder Eingabe anzuzeigen.

Ergebnisse

Ein positiver Wichtigkeitswert bedeutet, dass das Eingabefeld die Vorhersagepunktzahl des Modells erhöht. Ein negativer Wert bedeutet, dass das Eingabefeld die Vorhersagepunktzahl verringert.

Nächste Maßnahme

Erwägen Sie das Verwerfen von Eingabefeldern mit Punktzahlen mit niedriger Wichtigkeit. Trainieren Sie Ihr Modell nach der Änderung erneut.

Zugehörige Informationen

Mit APIs für maschinelles Lernen

ClassificationSolution - Global

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Erstellen und trainieren Sie eine Lösung für maschinelles Lernen, um Ihre vorhandenen Datensätze zu erfassen und mit neuen ähnlichen Datensätzen zu vergleichen. Sie können beispielsweise den Text in einem Datensatz für offene Incidents mit einem Datensatz für gelöste Incidents vergleichen, um die Lösung wiederzuverwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: MI_admin oder admin

Wichtig:
Von Washington DC Release verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade erneut trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

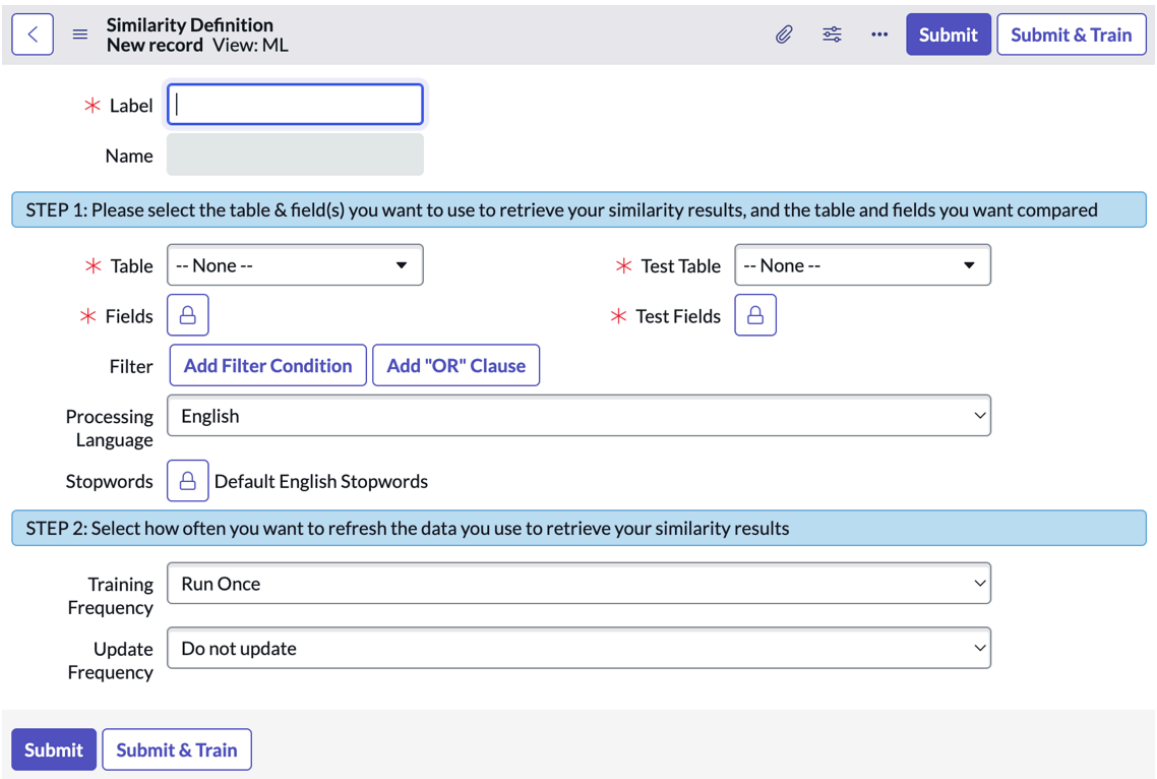
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Vergleich Ihrer vorhandenen Datensätze basierend auf der Ähnlichkeit empfiehlt das System Beispiele, die Sie überprüfen und in Ihrer Lösung wiederverwenden können.

Wenn sie in Ihren Formularen und Flows angewendet werden, sind Ähnlichkeitslösungen domänenbewusst, sodass Datensätze aus anderen Domänen in der Instanz Anwendern nicht angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie im KB-artikel Verhalten der Ähnlichkeitsvorhersage in einer domänengetrennten Umgebung Ein Now Support.

Informationen zur Verwendung verschlüsselter Trainingsdaten finden Sie unter Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence.

In diesem Beispielverfahren arbeiten Sie an Datensätzen für Incidents und suchen nach relevanten Artikeln in der Knowledge Base, die Lösungen für diese Incidents enthalten können.



Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Lösungsdefinition befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Ähnlichkeitsdefinitionen die Option aus **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.

3. Füllen Sie die Felder im Formular Ähnlichkeitsdefinition aus.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Ähnlichkeitslösung ein. In diesem Anwendungsfall könnten Sie beispielsweise eingeben Ordnen Sie Wissensartikel Incidents zu .
Name	Wenn Sie einen Bezeichnungswert eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen, schreibgeschützten Namen basierend auf Ihrem Bezeichnungswert ausgefüllt.
Wortkorpus	Wenn Sie eine Legacy-Ähnlichkeitslösung haben, können Sie einen relevanten Wortkorpus aus der auswählen **Wortkorpus** Feld im Definitionsformular. **Hinweis:** Beginnend mit Washington DC Release ist kein Wortkorpus erforderlich, da stattdessen ein vortrainiertes Modell verwendet wird. Die **Wortkorpus** Feld ist im Definitionsformular für vortrainierte Modelle nicht sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Wählen Sie im Feld Tabelle die Tabelle aus, die Datensätze enthält, die Sie als Informationsquelle verwenden möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie aus **Wissen [kb_Knowledge]** Tabelle, da die KB-Artikeldatensätze möglicherweise Informationen enthalten, die für die Incidents relevant sind, die Sie lösen möchten. Nachdem Sie eine Tabelle zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die Ihren Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt. Wählen Sie diesen Link aus, um die Liste der Datensätze anzuzeigen.
Testtabelle	Wählen Sie im Feld Testtabelle die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie als Ziel festlegen möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie die Tabelle **Incident [incident]** aus, die die Datensätze mit den zu lösenden Incidents enthält. **Hinweis:** Sie können dieselbe Tabelle für Tabelle und Testtabelle auswählen. Beispiel: Mithilfe von Filterbedingungen können Sie Informationen aus aktuellen Incidents erfassen, um bei Ziel-Incidents 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.

Feld	Wert
Felder	Geben Sie für die von Ihnen ausgewählte Tabelle Felder ein, die wahrscheinlich Wörter und Ausdrücke enthalten, die für die Incidents relevant sind, die Sie lösen möchten. In diesem Beispiel wählen Sie aus **Kurzbeschreibung** Und **Artikeltext** . Das Einbeziehen des artikeltexts erhöht Ihre Chancen, informative Details zum Thema zu erfassen. **Hinweis:** **Journaltyp** ist kein unterstützter Datentyp.
Testfelder	Geben Sie für die von Ihnen ausgewählte Testtabelle Felder ein, die Text enthalten, den Sie mit anderen ähnlichen Datensätzen vergleichen möchten. In diesem Beispiel wählen Sie aus **Kurzbeschreibung** Der Incident-Datensätze, die Sie lösen möchten.
Filter	Wählen Sie Aus **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Um Bedingungen auf die Felddatensätze anzuwenden, die Sie als Informationsquelle verwenden. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise festlegen **Workflow_State=published** Bedingung zum Abrufen nur veröffentlichter KB-Artikel. **Hinweis:** Skripteinbindungen können vom Filter nicht referenziert werden. Verwenden Sie Datenbankansichten als Alternative.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, für den Sie trainieren. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl auf Italienisch als auch auf Englisch. **Hinweis:** Die Bedingung *Wird verarbeitet* Gibt einige der sprachspezifischen Schritte an, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden, z. B. Tokenisieren von Wörtern, Entfernen von Stoppwörtern und Stemmming.
Stoppwörter	Wenn Sie Ihre Verarbeitungssprache auswählen, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste für diese Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die **Standardmäßige Englische Stoppwörter** Liste ist ebenfalls enthalten. Um eine anwenderdefinierte Stoppwortliste zu verwenden, wählen Sie das Schlosssymbol ( ) 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.

Feld	Wert
	suchen Sie dann in **Wählen Sie den Zieldatensatz aus** Feld.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie eine Wiederholungshäufigkeit aus. Die verfügbaren Optionen reichen von **Einmal Ausführen** Bis zu **Alle 180 Tage** .
Aktualisierungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft Sie die Daten aktualisieren möchten, die Sie zum Abrufen der Ähnlichkeitsergebnisse verwenden. Für offene Incident-Datensätze können Sie beispielsweise eine Aktualisierungshäufigkeit von auswählen **Alle 15 Minuten** , Da neue Incidents in der Regel den ganzen Tag über häufig auftreten. Diese Häufigkeit kann die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass neu geöffnete Datensätze in die Aktualisierung einbezogen werden. Für KB-wissensartikeldatensätze, die normalerweise nicht häufig erstellt werden, können Sie jedoch eine weniger häufige Aktualisierungshäufigkeit wählen, z. B. **Alle 1 Tag** . **Hinweis:** Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition aus.

5. Wenn Sie die Lösung zum Training eingereicht haben, wählen Sie aus **OK** Auf der **Trainingsaktivierung** Fenster zur Bestätigung.

Ergebnisse

- Das System setzt die Verarbeitung der Lösungsdefinition für den nächsten Trainingsservice an und sendet Ihnen eine Benachrichtigung, sobald das Training abgeschlossen ist. Die Benachrichtigung enthält etwaige Fehler, die beim Training aufgetreten sind. Andere Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren.
- Die trainierte Lösung liefert gepaarte Beispieldatensätze, die nach ihrem Ähnlichkeitsgrad geordnet sind. Die Liste der Beispiele ist in verfügbar **Ähnlichkeitsbeispiele** Unter zugehörige Links im Formular Ihrer Lösung.
- Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz 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.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele im Abschnitt „zugehörige Links“ Ihres Lösungsformulars. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Lösungsähnlichkeit anzeigen.

Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren

Schauen Sie sich die vom System bereitgestellten Ähnlichkeitsbeispiele an, und aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl der Lösung, wenn sie genauere oder weniger genaue Ergebnisse ausgeben soll.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie Ihre Ähnlichkeitsbeispiele und ihre Punktzahlen. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Lösungsähnlichkeit anzeigen.
- Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine bereitgestellte Lösung gibt Datensätze nur zurück, wenn die Ähnlichkeitspunktzahl höher als ist **Schwellenwert Für Ähnlichkeitspunktzahl** Wert:

- Je höher der Schwellenwert, desto höher die Genauigkeit und desto niedriger die Abdeckung.
- Je niedriger der Schwellenwert, desto geringer die Genauigkeit und desto höher die Abdeckung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**an.
2. Suchen Sie in der Liste ML-Lösungen nach Ihrer Lösung, indem Sie nach dem Lösungsnamen filtern, und öffnen Sie die aktive Version.
3. Suchen und öffnen Sie im Lösungsformular **Lösungsstatistiken** Registerkarte.
4. In **Schwellenwert Für Ähnlichkeitspunktzahl** Geben Sie einen neuen numerischen Wert ein, der einen Prozentsatz darstellt.
   Stellen Sie sich beispielsweise vor, dass der aktuelle Schwellenwert 80 ist. In Ihrem Ähnlichkeitsbeispiel haben Sie bei der Überprüfung beschlossen, die Genauigkeit Ihrer Ähnlichkeitsempfehlungen auf Kosten des Spektrums an möglichen Vorhersageergebnissen zu erhöhen. Daher aktualisieren Sie das Feld, indem Sie den höheren Wert von 90 eingeben.
5. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars (zusätzliche Aktionen) aus **Speichern** .
   Ihre Lösung verwendet den neuen Schwellenwert, den Sie ihr zugewiesen haben, und gibt Ähnlichkeitsergebnisse mit einer Punktzahl von mindestens 90 aus. Wenn Sie den Schwellenwert auf 90 festlegen, muss die Ähnlichkeitspunktzahl 91 % oder höher sein, um Datensätze zurückzugeben.

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Gruppieren Sie ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ml_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.

Wichtig:
In Yokohama Release verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade erneut trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Lösung, um einen schwerwiegenden Incident zu identifizieren, indem Sie ähnliche Incidents gruppieren, die kürzlich aufgetreten sind.

Informationen zur Verwendung verschlüsselter Trainingsdaten finden Sie unter Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Lösungsdefinition befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Clustering-Definitionen die Option aus **Neu** .
3. Konfigurieren Sie die Felder im Formular „Clustering-Definition“ gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Clustering-Lösung ein. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise Gruppen-Incidents zu einem schwerwiegenden Incident eingeben.
Name	Wenn Sie Ihre Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen basierend auf Ihrem Bezeichnungswert ausgefüllt.
Wortkorpus	Wenn Sie über eine veraltete Clustering-Lösung verfügen, können Sie einen relevanten Wortkorpus aus der auswählen **Wortkorpus** Feld im Definitionsformular. **Hinweis:** Mit Yokohama Release ist kein Wortkorpus erforderlich, da stattdessen ein vortrainiertes Modell verwendet wird. Die **Wortkorpus** Feld ist im Definitionsformular für vortrainierte Modelle nicht sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die Datensatztypen enthält, die Sie in einem oder mehreren Clustern gruppieren möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise die Tabelle **Incident [incident]** aus, da sie Incident-Datensätze enthält, die Sie zur Analyse schwerwiegender Incidents gruppieren möchten. Wenn Sie einen Tabellenwert zuweisen, erscheint ein Link im Formular, der die Anzahl der Datensätze zeigt, die mit ihren aktuellen Bedingungen übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Eingabefeldtypen aus, mit denen das System die Datensätze identifizieren kann, die Sie in Ihren Cluster aufnehmen möchten. Verwenden Sie in diesem Anwendungsfall **Kurzbeschreibung** . **Hinweis:** Wenn Sie ein Referenztypfeld auswählen, müssen Sie DOT-Walk zum Eigenschaftsnamen des Felds durchführen. Zum Beispiel anstelle von Short_description , Eingabetaste short_description.name .
Gruppe verwenden nach	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen nur, wenn Sie Eingabedatensätze nach einem Feld gruppieren möchten, bevor Sie Cluster erstellen. **Hinweis:** Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens wird aktiviert **Gruppieren Nach** Liste. Wenn Sie das Kontrollkästchen nicht aktivieren, werden alle Tabellendatensätze in Cluster gruppiert.
Gruppieren nach	Die Auswahl eines Werts aus dieser Liste ist optional. Wenn Sie dies tun, gruppiert das System Datensätze basierend auf Ihrer Auswahl in einen oder mehrere Cluster.
Reinheitsfelder	Wählen Sie Felder aus Ihrer Tabelle aus, die dem System helfen können, die Klasse zu identifizieren, die im Cluster am häufigsten ist. Wählen Sie in diesem Beispielszenario aus **Kategorie** Und **Zuweisungsgruppe.Name** .
Filter	Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, die auf die Eingabefelddatensätze angewendet werden sollen, die Sie in Ihre Cluster aufnehmen möchten. ○ Die maximale Anzahl von Datensätzen für Clustering ist auf 300.000 beschränkt. ○ Um die besten Ergebnisse zu erzielen, sollten Sie mindestens 2000 Datensätze anstreben. **Hinweis:** Skripteinbindungen können vom Filter nicht referenziert werden. Verwenden Sie Datenbankansichten als Alternative.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Wenn Sie Ihre Verarbeitungssprache auswählen, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in dieser Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die **Standardmäßige Englische Stoppwörter** Liste ist ebenfalls enthalten. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld Stoppwörter auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen.
Aktualisierungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System Ihre Cluster mit neuen und aktualisierten Datensätzen aktualisieren soll. **Hinweis:** Das System ruft Datensätze basierend auf den Filterbedingungen „Gruppieren nach“ ab, die Sie ggf. in Ihrer Clustering-Lösung festgelegt haben. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Alle 15 Minuten** , Identifiziert das System, welche Datensätze innerhalb dieses Zeitrahmens angekommen sind. Das System versucht, sie den vorhandenen Clustern zuzuweisen, oder erstellt nach Möglichkeit einen neuen Cluster. In diesem Beispiel kommen 20 neue Datensätze an. Wenn 16 dieser Datensätze zu einem vorhandenen Cluster werden und 4 nicht, bildet das System einen neuen Cluster für die vier nicht zugewiesenen Datensätze. Sie können auch festlegen, dass Ihre Cluster überhaupt nicht aktualisiert werden sollen.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System soll Verwerfen Sie alle vorherigen Cluster-Ergebnisse, und erstellen Sie Cluster von Anfang an neu. Ihre Optionen reichen von täglich über jeden dritten bzw. siebten Tag bis zu monatlich. Sie können Ihren Cluster auch einmal trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters auf 50 neue ML-Schulungsanforderungen pro Instanz festlegen kann. Der Grenzwert schließt geplante Anforderungen für erneutes Training aus. Darüber hinaus sind Clustering und Ähnlichkeitsaktualisierungen ebenfalls von diesem Grenzwert ausgeschlossen, auch wenn die neuen Schulungsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.
Mindestanzahl der Datensätze pro Cluster	Geben Sie die Mindestanzahl der Datensätze ein, die ein Cluster enthalten soll. Der von Ihnen eingegebene Wert muss 2 oder höher sein.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption oder Schaltfläche für Ihre Lösungsdefinition aus.

5. Wenn Sie die Lösung zum Training eingereicht haben, wählen Sie aus **OK** Im Fenster „Schulungsaktivierung“ zur Bestätigung.

Ergebnisse

Das System trainiert die Lösung und benachrichtigt Sie in Echtzeit, wenn das Training abgeschlossen ist.

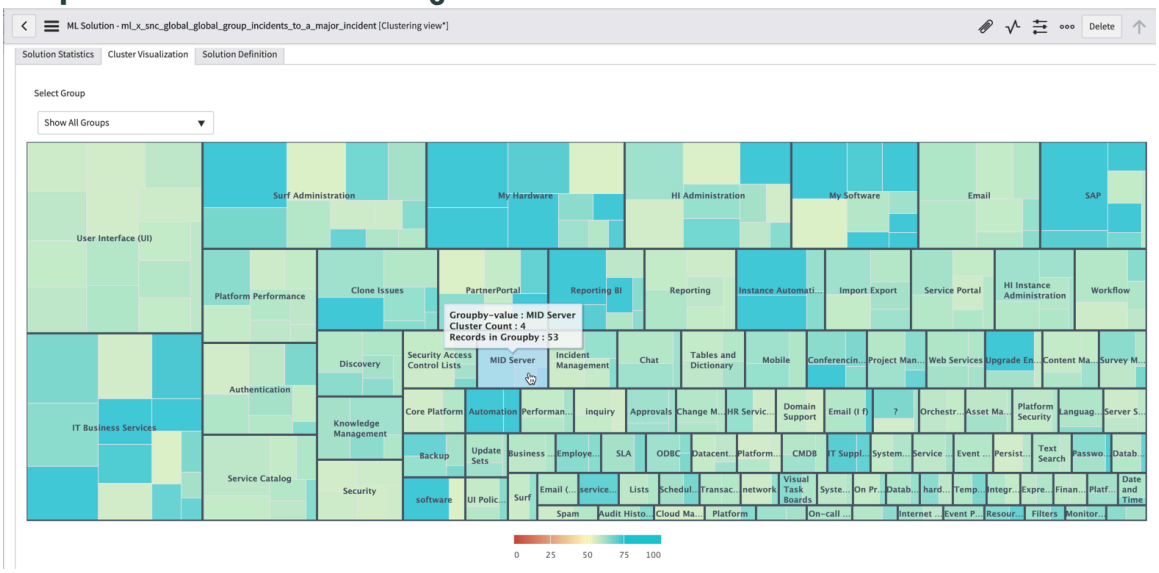
Auf der Registerkarte Clustervisualisierung des Formulars „Definition der Clustering-Lösung“ wird ein Treemap-Plot angezeigt. Die Darstellung zeigt die Cluster, die das System für Ihre Lösung gebildet hat, in absteigender Reihenfolge von der oberen linken Ecke bis zur unteren rechten Ecke. Die Bezeichnungen der Baumordnerknoten sind das Clusterkonzept, das durch die Top-Wörter aus dem Cluster erstellt wird und Ihnen hilft, die prominentesten Inhalte in jedem Cluster anzuzeigen.

Hinweis:
Das Clusterkonzept zeigt die häufigsten Wörter aus den verarbeiteten Eingabedaten in der Sprache der Daten an. Je nach Sprache zeigt das Clusterkonzept Wörter in ihrem Stammformular an und erscheinen daher gekürzt.

Jeder Knoten ist je nach Clusterqualität für diesen Knoten von rot nach grün gefärbt. Der Filter Gruppe auswählen wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Verwenden Sie Gruppieren Nach** Und **Gruppieren Nach** Felder in Ihrem Formular „Clustering-Definition“. Wenn Sie auf einen Cluster zeigen, können Sie den Wert „groupby“, die Clusteranzahl und die Datensätze in groupby 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.

Beispiel für Cluster-Visualisierung



Um einen Cluster zu öffnen, können Sie darauf klicken oder ihn im Filter „alle Gruppen anzeigen“ auswählen.

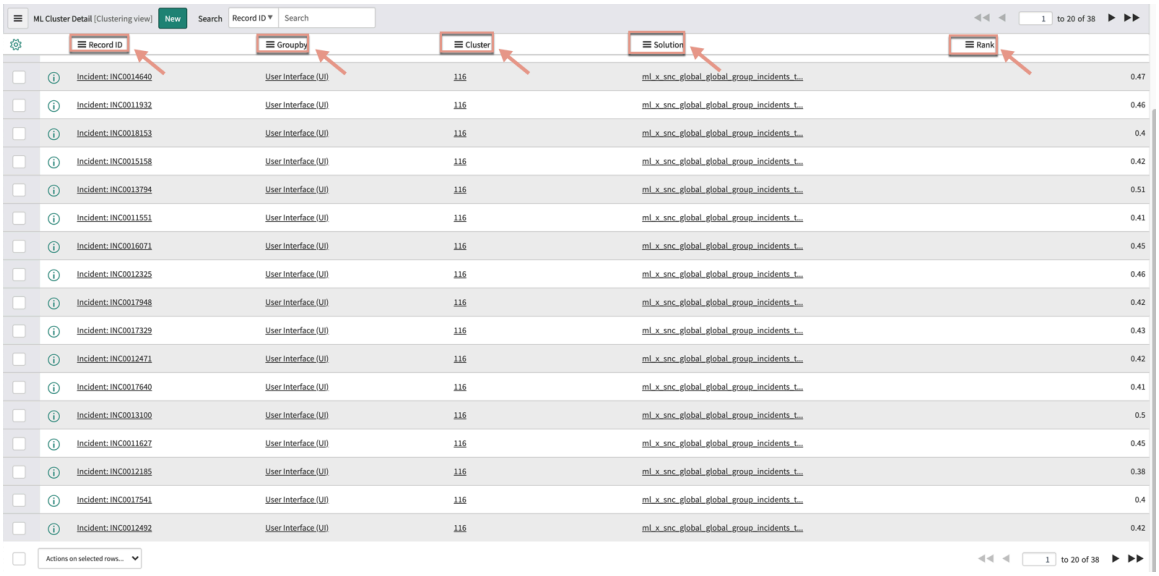
Innerhalb der Clustergruppierung können Sie die Ergebnisse weiter filtern, indem Sie die beiden Schieberegler für Clustergröße und Clusterqualität verwenden. Sie können auch rückwärts navigieren, indem Sie auf die Schaltfläche „zurück“ klicken, die nur angezeigt wird, wenn eine Clustering-Hierarchie vorhanden ist. Wenn Sie auf einen Cluster auf dieser Ebene zeigen, werden die Perzentilwerte des Reinheitsfelds zusammen mit den Werten für Clusterkonzept, Qualität und Größe angezeigt.

Cluster-Gruppenbeispiel

Wenn Sie auf einen Clusterknoten klicken, werden die ML-Clusterdetails in einem Listenansichtsformat 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.

Clusterdetailseite

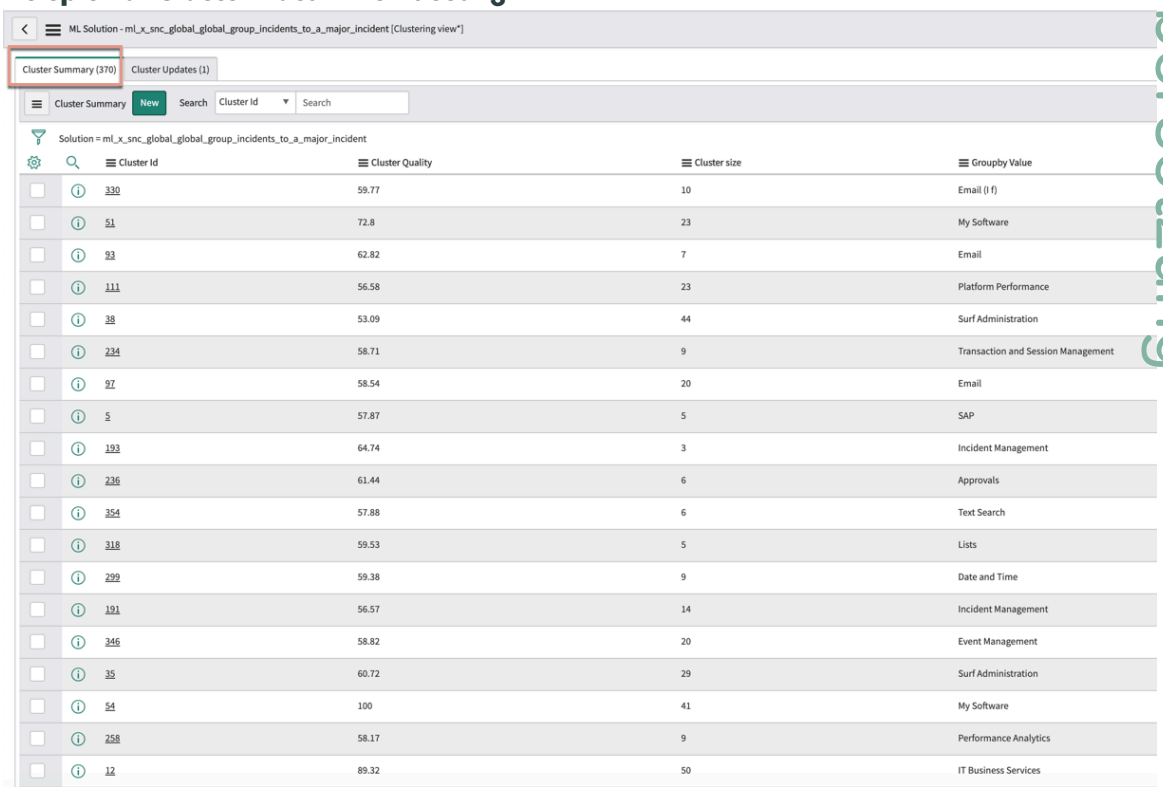


Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie die Lösungsausgabe auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ Ihrer Lösung. Wenn Sie mit den Ergebnissen Ihrer Clustering-Lösung nicht zufrieden sind, konfigurieren Sie die für Ihre Lösung festgelegten Werte neu, und trainieren Sie sie, bis Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind.

- Überprüfen Sie die Registerkarte Clusterzusammenfassung, um eine Listenansicht der Cluster-IDs, Qualitätsgröße und groupby-Werte zu erhalten.

Beispiel für Cluster-Zusammenfassung

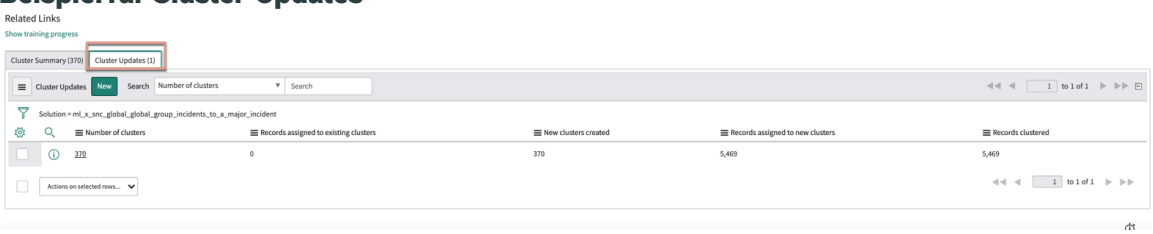


Automatische Übersetzung

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

- Überprüfen Sie auf der Registerkarte Cluster-Updates die Zusammenfassung der Änderungen an Clustern für jedes Cluster-Update-Intervall, das Sie in der Lösungsdefinition konfiguriert haben.

Beispiel für Cluster-Updates



Weisen Sie einem Cluster einen Namen zu

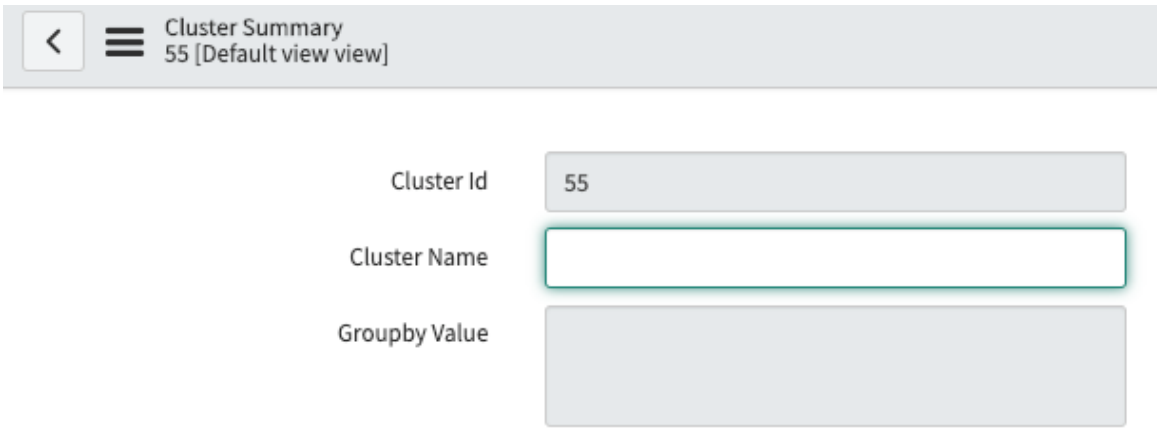
Benennen Sie Ihre Cluster, um sie zu identifizieren und zu organisieren.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**an.
2. Wählen Sie eine Lösung aus.
3. Unter **Clusterzusammenfassung** Zugehörige Liste wählen Sie eine Cluster-ID aus.
4. Geben Sie einen Namen in ein **Clustername** Feld.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Generieren Sie ein repräsentatives Beispiel eines Clusters

Zeigen Sie die 25 repräsentativsten Datensätze eines Clusters an.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

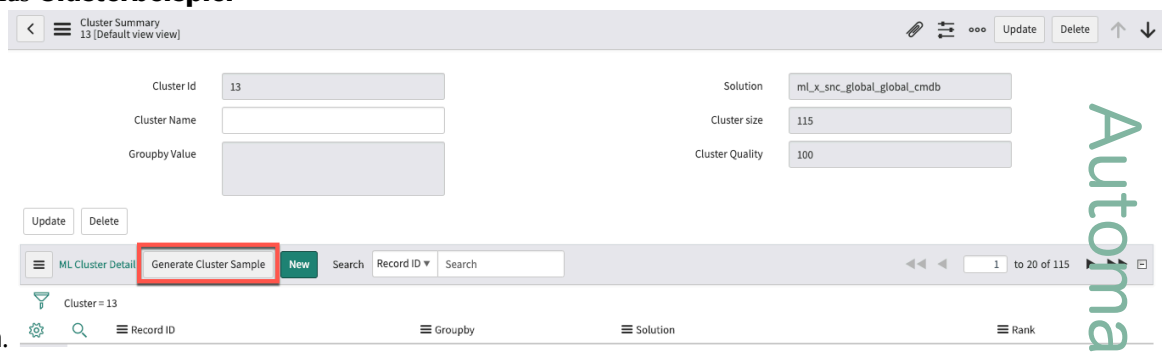
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Generieren eines Beispiels eines Clusters werden die Datensätze für diesen Cluster gefiltert. Das Generieren eines Beispiels funktioniert an Clustern mit mehr als 25 Datensätzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**an.
2. Wählen Sie eine Clustering-Lösung aus.
3. Unter **Clusterzusammenfassung** Zugehörige Liste wählen Sie eine Cluster-ID aus.
4. Wählen Sie Aus **Clusterbeispiel**



Generieren.

Ergebnisse

Die **ML-Clusterdetail** Die Liste zeigt die 25 häufigsten Datensätze im Cluster an. Das Clusterbeispiel gilt auch für die Clustervisualisierung.

Wenden Sie Reinheit auf eine Clustering-Lösung an

Wenden Sie Reinheit an, um Details zur Zusammensetzung der einzelnen Cluster zu erfahren. Sehen Sie sich beispielsweise an, welcher Prozentsatz der Incidents in einem Cluster denselben Wert für die Zuweisungsgruppe hat. Sie können angeben, auf welche Felder der Fokus gelegt werden soll, oder Sie können automatisch Felder standardmäßig anzeigen lassen.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Clustering-Definitionslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit *Reinheit* , Sie können Feldverteilungsmetriken auswählen, die Ihre Cluster anzeigen sollen. Die Tabelle, die Ihrer Lösung zugewiesen ist, bestimmt, welche Felder verfügbar sind. Weitere Informationen zur Reinheit finden Sie in den folgenden Artikeln in ServiceNow Community:

- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/using-purity-fields-to-better-understand-your-clusters/ta-p/2302441
- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006

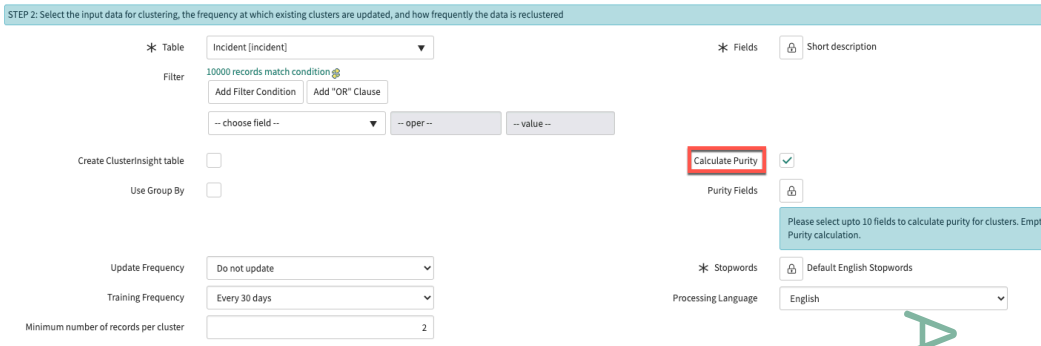
Wenn Sie keine Felder auswählen, *automatische Reinheit* Bestimmt automatisch, welche Einblicke basierend auf der Bedeutung der Verteilung angezeigt werden sollen. Sie können die Standardauswahl für automatische Reinheit ändern, indem Sie die Tabelle „ML Auto-Reinheit-Konfiguration“ [ml_Autopurity_config] 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Lösungsdefinition aus, oder erstellen Sie eine neue.
3. Wählen Sie aus **Reinheit**

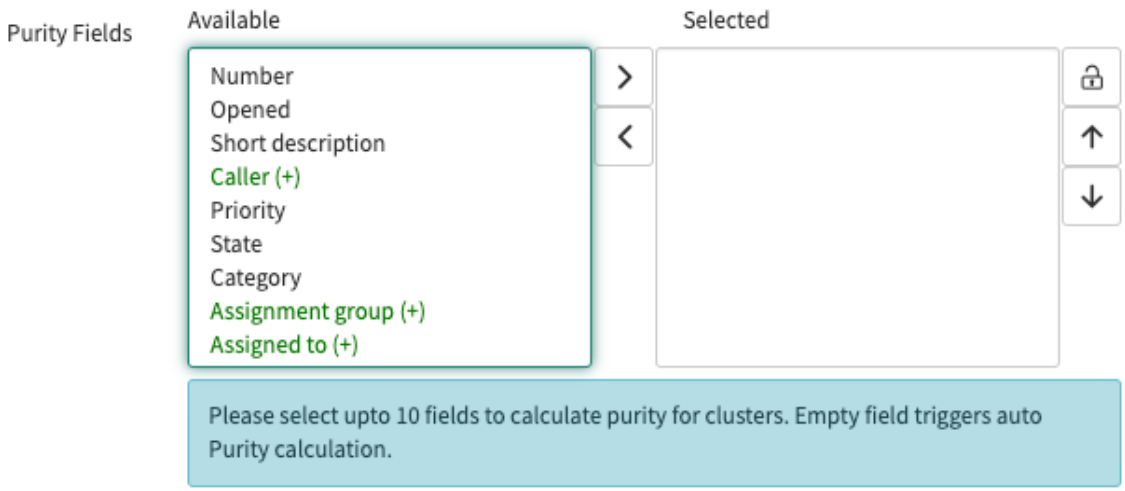


BerechnenKontrollkästchen.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Reinheitsfelder** Sperrsymbol und wählen Sie die Felder aus, die in Clusterergebnissen angezeigt werden sollen.

Hinweis:

Wenn Sie keine Felder auswählen, zeigt die automatische Reinheit die wichtigsten Felder basierend auf der Verteilung an.



5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Oder **Aktualisieren Und Erneut Trainieren** .

Ergebnisse

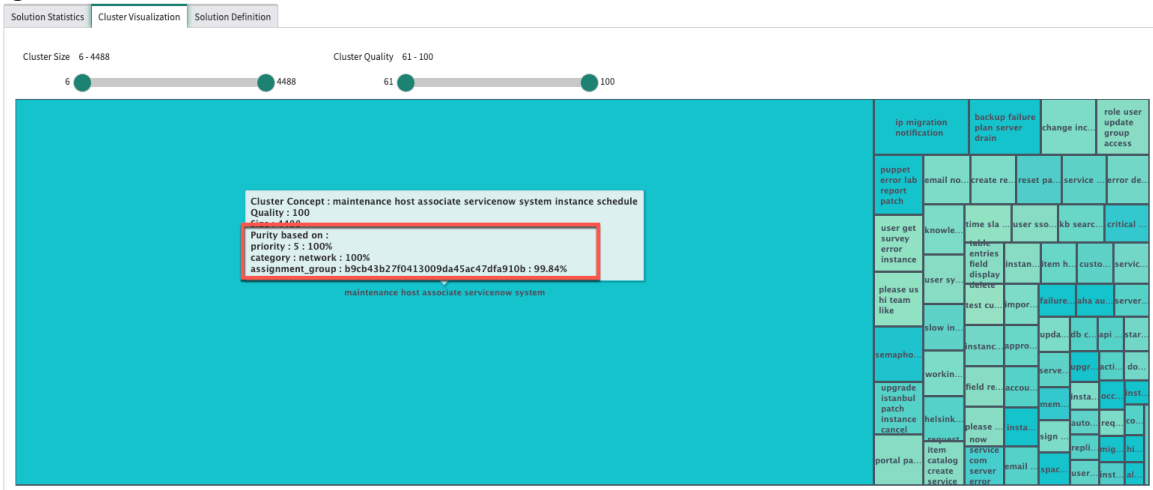
Zeigen Sie Ihre Einblicke an, indem Sie öffnen **Clustervisualisierung** Registerkarte Ihrer neu trainierten Lösung und verweist dann auf einen Cluster. Unter **Reinheit basiert auf** , Das Format wird wie folgt angezeigt:

Feldname: Wert: Prozent .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Beispiel die Zeile *Priorität: 5: 100 %*Bedeutet, dass 100 % der Mitglieder dieses Clusters den Wert 5 für das Prioritätsfeld haben.



Analysieren Sie einen Cluster mit Cluster Insight

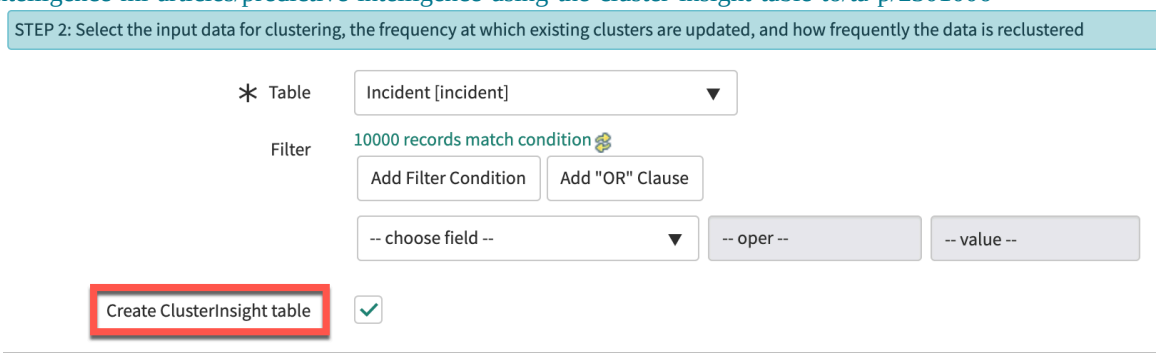
Analysieren Sie einen Cluster anhand eines Felds, das in der Quelltabelle verfügbar ist. Mit dem Kontrollkästchen Clustereinblick können Sie Ihrem Eingabefeld eine Filterbedingung hinzufügen, wenn Sie die Liste der Ergebnisse überprüfen.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie einen Drilldown zu einem Cluster durch, und filtern Sie seine Datensätze mit Cluster Insight. Sie können eine Cluster-Einblickanalyse hinzufügen, wenn Sie eine Lösung erstellen oder eine vorhandene Lösung bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Lösungsdefinition aus, oder erstellen Sie eine neue.
3. Wählen Sie im Definitionsformular die aus **Erstellen Sie die Tabelle „Cluster Insight“** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und aktualisieren Sie dann das Modell, und trainieren Sie es erneut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

In **Lösungen** [Ml_Solution] Tabelle öffnen Sie die trainierte Lösung, und öffnen Sie dann **Clustervisualisierung** Registerkarte. Wenn Sie einen Cluster auswählen, werden alle im Cluster enthaltenen Datensätze als Liste angezeigt. Verwenden des Filtersymbols ( ), öffnen Sie die Filterbedingungen der Liste. Suchen Sie in Ihrer Quelltabelle nach dem Eingabefeld. Wenn Ihre Quelltabelle beispielsweise Incident ist und das Eingabefeld Kurzbeschreibung ist, können Sie nach Datensätzen filtern, die das Wort „Hilfe“ in der Kurzbeschreibung enthalten.

Um andere Dimensionen aus Ihrer Quelltabelle zum Filtern verfügbar zu machen, fügen Sie sie als Eingabefelder im Formular „Lösungsdefinition“ hinzu.

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung

Trainieren Sie Ihre Lösung, indem Sie Verlaufsdaten verwenden, um numerische Ausgaben wie eine Temperatur oder einen Aktienkurs vorherzusagen. Sie können beispielsweise Regression verwenden, um die Zeit zu schätzen, die zur Lösung eines Incident oder Falls benötigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Unterstützung für neue Regressionslösungen ist in veraltet Yokohama Release. Sie können weiterhin vorhandene Lösungen bearbeiten und trainieren, aber Sie können keine neuen Lösungen erstellen.

Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Regressionslösungen können Sie einen Zeitpunkt schätzen und ein Intervall vorhersagen. Das resultierende Modell liefert die folgenden Statistiken:

- *Mittlerer Absoluter Fehler* (MAE), der die mittlere Abweichung eines vorhergesagten Werts vom ist-Wert misst. Diese Metrik ist nützlich, da sie leicht zu verstehen ist, da ihre Skalierung mit der des Ziels übereinstimmt. MAE ist jedoch nicht begrenzt, was den Vergleich zwischen Modellen schwierig macht.
- *Symmetrischer Mittlerer Absoluter Prozentualer Fehler* (SMAPE) ist ein Prozentwert der Abweichung vom vorhergesagten zum tatsächlichen Wert. SMAPE ist eine gebundene Version von MAE, mit der Ausnahme, dass sie einen Wertebereich zwischen 0 und 100 hat. Je niedriger der SMAPE-Wert, desto besser ist die Modellgenauigkeit.
- *Bereichsgenauigkeit* Ist der Prozentsatz der ist-Werte zwischen einem vorhergesagten Bereich. Mit anderen Worten: Dies ist der Bereich zwischen dem oberen und unteren Grenzwert der Vorhersage. Wenn beispielsweise vier von fünf ist-Werten innerhalb des vorhergesagten Bereichs liegen, beträgt die Bereichsgenauigkeit 80 %.
- *Durchschnittliche Intervallbreite* Ist der Unterschied zwischen dem oberen und unteren Grenzwert der Vorhersage. Diese Metrik erklärt, wie informativ das Intervall ist. Je kleiner die durchschnittliche Breite, desto besser das Modell

Bei Vorhersagen können Sie mit der Regression auch ein Konfidenzniveau für das Vorhersageintervall (Bereich) angeben.

In diesem Beispielverfahren erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösungsdefinition, um vorherzusagen, wie lange die Wiederherstellung einer Cloud-Datenbank dauert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Klicken Sie in der Liste Regressionsdefinitionen auf **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.

3. Konfigurieren Sie diese Felder im Formular „Regressionsdefinition“ gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Regressionslösung ein. In diesem Anwendungsfall könnten Sie beispielsweise eingeben Regressionstest für DB-Wiederherstellung .
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Wortkorpus	Wählen Sie einen vorhandenen, für Ihre Lösung relevanten Wortkorpus aus. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise einen Wortkorpus mit einem Titel wie **Incidents in den letzten 3 Monaten** aus. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, führen Sie die Schritte aus Dient zum Erstellen eines Wortkorpus Zuerst. Wenn der Wortkorpus vollständig ist, können Sie ihn im Feld „Wortkorpus“ in Ihrem Formular für Regressionsdefinitionen auswählen. Die Auswahl des Wortkorpus ist jedoch optional. Wenn Ihre Eingabedaten Textspalten enthalten und Sie keinen Wortkorpus auswählen, trainiert Ihre Regressionslösung ein neues Wortkorpusmodell anhand der Textspalten in Ihren Eingabedaten. Der resultierende Wortkorpus kann in einer anderen Regressionslösung oder einem anderen ML-Lösungstyp wiederverwendet werden. **Hinweis:** Für Anwender, die aktiviert haben, wird anstelle des Wortkorpus ein vortrainiertes Modell verwendet Predictive Intelligence Beginnt in Utah.
Tabelle	Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, auf die Sie die Regression anwenden. Die Tabelle sollte historische Datensätze enthalten, die das System verwenden kann, um die Dauer der Datenbankwiederherstellung vorherzusagen.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen ist ein gutes Ausgabefeld ein numerisches Feld, ein Ganzzahlfeld oder ein Gleitkommafeld. In diesem Beispielszenario verwenden Sie **Dauer** Feld zum Messen einer Zeitdauer. Das Ausgabefeld sollte einen numerischen Wert generieren.
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Feldtypen aus, die das System beim Identifizieren der Datensätze unterstützen, 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.

Feld	Wert
	Sie mithilfe der Regression trainieren möchten. In diesem Beispielszenario verwenden Sie **Kurzbeschreibung** , **Quelldatenzentrum** , **Zieldatenzentrum** , Und **Datenbankgröße** . (Short_description, Sourcedc, Targetdc und DBsize.) Eingabefeldtypen können Zeichenfolge, nominal oder numerisch sein.
Filter	(Optional) Fügen Sie den Ausgabefelddatensätzen Filterbedingungen hinzu, die Sie mit Regression trainieren möchten. **Hinweis:** ○ Die Mindestanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining beträgt 10.000 Datensätze. ○ Die Höchstanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining ist auf 300.000 beschränkt.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die primäre Sprache des Datensatzes aus, den Sie für die Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte umfassen das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und das Stemmming.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die verwendet **Standardmäßige Italienische Stoppwörter** Liste wird angezeigt. Die **Standardmäßige Englische Stoppwörter** Liste wird auch in Ihrer Auswahl angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen. In diesem Szenario verwenden Sie die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter**.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung basierend auf den Datensätzen, die dem **Filter** entsprechen, neu generiert. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: ○ Einmal ausführen ○ Alle 30 Tage ○ Alle 60 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Alle 90 Tage ○ Alle 120 Tage ○ Alle 180 Tage In diesem Szenario wählen Sie „Alle 30 Tage“ aus. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dies gibt Ihnen Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und nach Bedarf zu aktualisieren, bis sie akzeptable Werte für Abdeckung und Genauigkeit liefert. **Hinweis:** ○ Die Mindestanzahl von Datensätzen, die für das Training von Regressionslösungen erforderlich sind, ist auf 000 festgelegt. ○ Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters auf 50 neue ML-Schulungsanforderungen pro Instanz festlegen kann. Dieser Grenzwert schließt geplante Anforderungen für ein erneutes Training aus. Darüber hinaus sind Clustering und Ähnlichkeitsaktualisierungen ebenfalls von diesem Grenzwert ausgeschlossen, auch wenn die neuen Schulungsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.

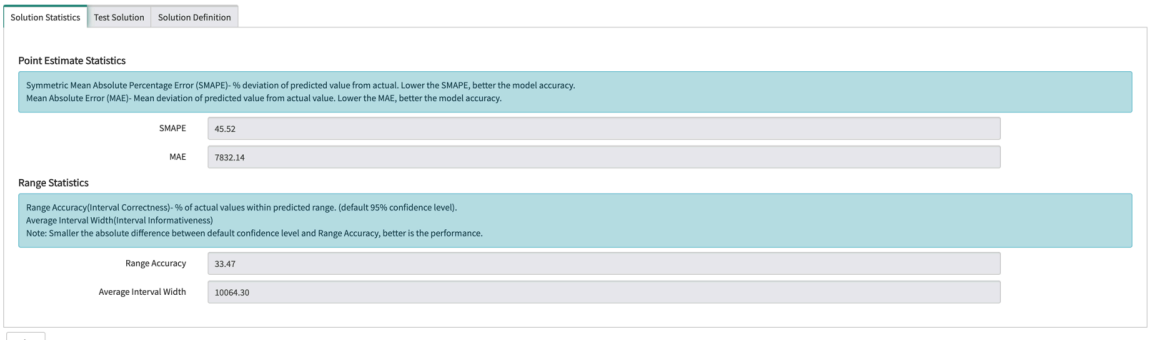
   Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Auch alle anderen Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

Nächste Maßnahme

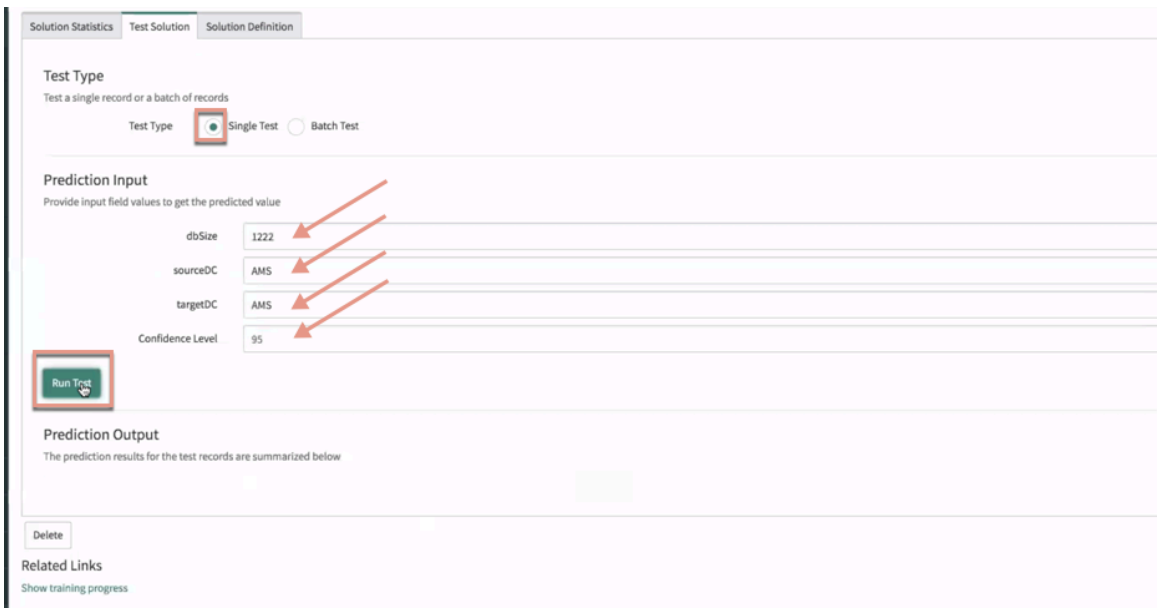
In diesem Beispielszenario haben Sie eine ML-Lösung aus Ihrer Lösungsdefinition erstellt. Die Registerkarten Lösungsstatistiken, Testlösung und Lösungsdefinition werden im Abschnitt zugehörige Links Ihrer ML-Lösung angezeigt.

Überprüfen Sie auf der Registerkarte Lösungsstatistiken die von Ihrer Lösung generierten Punktschätzungs- und Bereichsstatistiken (Vorhersageintervall).

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

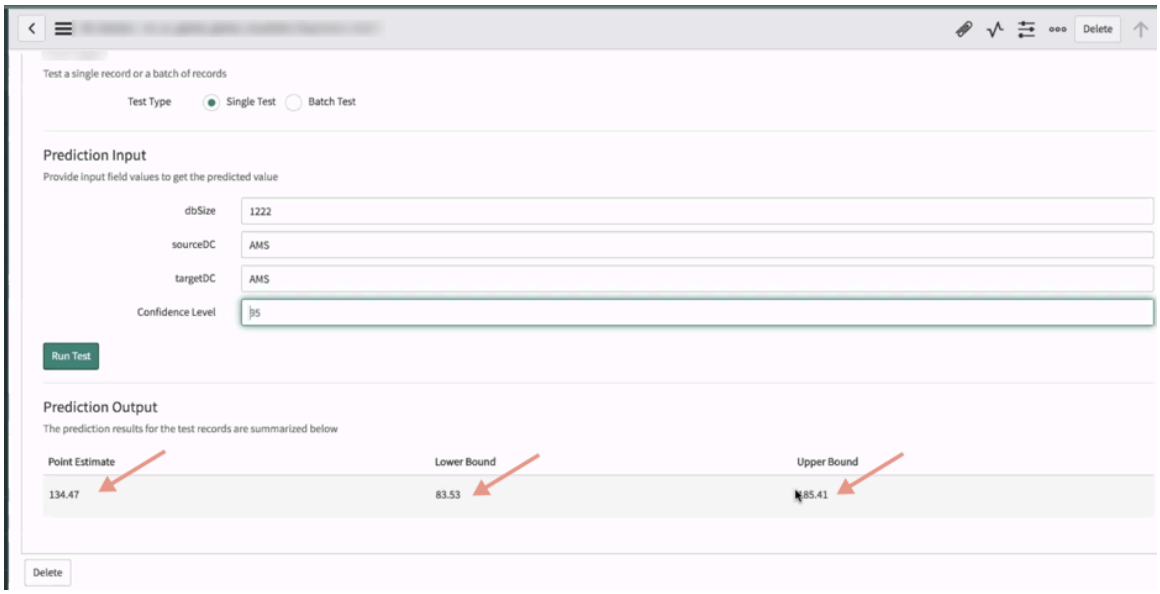


Auf der Registerkarte Testlösungen Ihrer Lösung können Sie die Vorhersageausgabe für die Datensätze testen, die Sie als Eingabe für die Vorhersage verwendet haben, indem Sie Werte für die Eingabefelder eingeben, z. B. **Quelldatenzentrum** , **Zieldatenzentrum** , Und **Datenbankgröße** . Sie können das Standard-Konfidenzniveau der Vorhersage von 95 verwenden oder einen anderen Wert zwischen 0 und 100 eingeben. Die Verwendung von 95 als Wert bedeutet, dass das System zu 95 % sicher ist, dass die tatsächliche Vorhersage in das Vorhersageintervall fällt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Test ausführen**, um die Vorhersageausgabe zu suchen.



Nachdem Sie den Test ausgeführt haben, werden die Ausgabestatistiken der Vorhersage angezeigt. Die „Punktschätzung“ im Bildschirm ist ein einzelner Wert: ein bestimmter Zeitpunkt. Beispielsweise dauert die Datenbankwiederherstellung 134,47 Sekunden. Die unteren und oberen Grenzwerte auf dem Bildschirm bedeuten einen Genauigkeitswert für den Bereich. Beispielsweise dauert die Datenbankwiederherstellung zwischen 84,53 und 185,41 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.



Fortschritt des Lösungstrainings anzeigen

Zeigen Sie den Fortschritt oder Statistiken des Lösungstrainings an, um zu bestimmen, ob eine Lösung verfügbar ist oder wie lange der nächste Trainingszyklus vermutlich dauert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Lösungstraining umfasst diese Schritte.

1. Dateien zum Trainieren abrufen. Das System lädt die Trainingsdatensätze herunter und sendet sie an den nächstgelegenen Trainingsservice.
2. Daten vorbereiten. Das System entfernt doppelte Datensätze aus dem Trainingssatz.
3. Lösung trainieren. Der Trainingsservice trainiert die Lösung.
4. Trainierte Lösung hochladen. Der Trainingsservice lädt die Lösung als Anhangsdatensätze hoch.

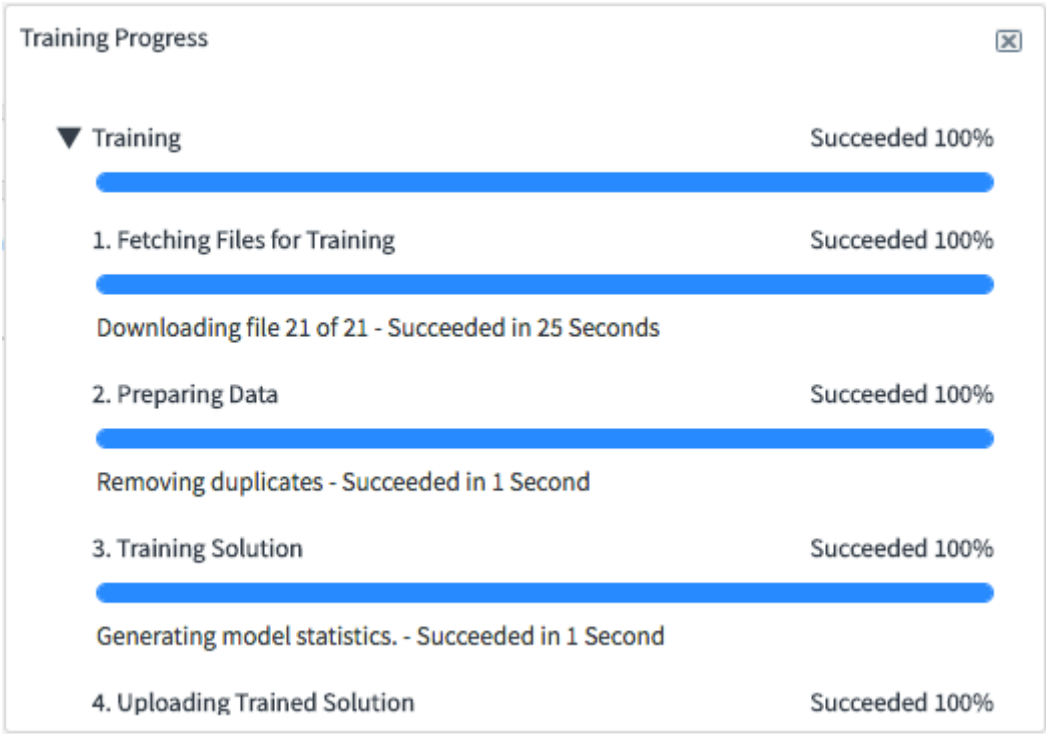
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**an.
2. Wählen Sie in der Liste der ML-Lösungen die Lösung aus, deren Fortschritt oder Statistiken Sie anzeigen möchten.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel **Incident-Kategorisierung** aus, um den Trainingsverlauf anzuzeigen.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **Trainingsfortschritt anzeigen**.
   Die Trainingsdauer variiert je nach Anzahl der Datensätze und Klassen innerhalb des Trainingssatzes. Je mehr Datensätze und Klassen Sie verwenden, desto länger dauert das Training. Zum Beispiel kann das Trainieren eines Satzes mit 100.000 Datensätzen und mehreren hundert Klassen ungefähr fünf Stunden dauern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 System zeigt ein Popup-Fenster mit dem Trainingsfortschritt an.



Nächste Maßnahme
Klassifizierungslösungen finden Sie unter Statistiken für Klassifizierungslösungen anzeigen.

Ähnlichkeitslösungen finden Sie unter Beispiele und Punktzahlen der Ähnlichkeitslösungen anzeigen.

Statistiken für Klassifizierungslösungen anzeigen

Das Dashboard „Lösungsstatistiken“ in Predictive Intelligence Wurde in veraltet Xanadu Release. Es stellte Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken für jede Klasse in einer Klassifizierungslösung bereit.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, ml_admin oder ml_report_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Mit Yokohama Release: Das Dashboard „Lösungsstatistiken“ ist veraltet. Kunden, die ein Upgrade durchführen, können ihre vorhandenen Lösungsstatistiken-Dashboards weiterhin über das Anwendungsmenü verwenden. Für neue Kunden – Onboarding mit Yokohama Release: Das Dashboard „Lösungsstatistiken“ ist nicht verfügbar. Die folgenden Informationen werden für Legacy-Kontext bereitgestellt.

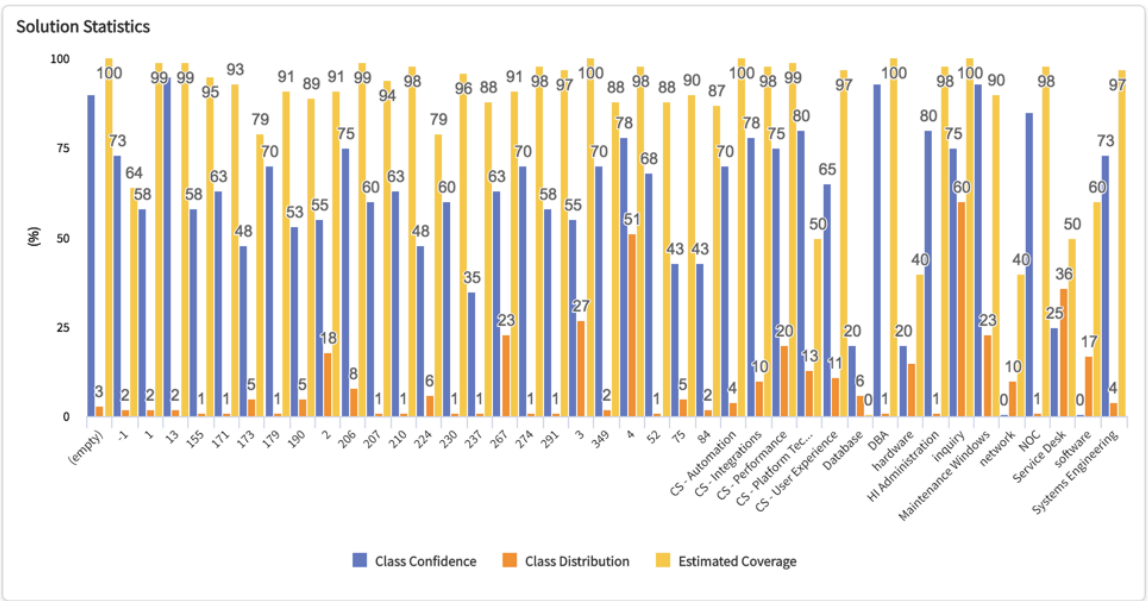
Das Dashboard für Lösungsstatistiken listet die Genauigkeit, die Abdeckung und die Verteilung für jede Klasse von aktiven Lösungen auf. Das System verwendet die Klassen mit der höchsten Anzahl von Datensätzen beim Erstellen einer Lösung. Die Anzahl der vorhergesagten Klassen kann weniger als 50 betragen und kann eine Klasse überspringen, wenn nicht genügend Verlaufsdaten vorhanden sind, um eine Lösung zu erstellen, die die Klasse zuverlässig vorhersagen 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.

Das Dashboard „Lösungsstatistiken“ unterscheidet sich von der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ in einem ML-Lösungsdatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsstatistiken**an.
2. Wählen Sie unter **Nach Lösung filtern** die Lösung aus, deren Statistiken Sie überprüfen möchten.
3. Wählen Sie unter **Nach Version filtern** die Lösungsversion aus, deren Statistiken Sie überprüfen möchten.
4. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
   Das System aktualisiert das Dashboard basierend auf den ausgewählten Filtern.



5. Identifizieren Sie Klassen mit unerwünschten Kombinationen von Genauigkeits-, Abdeckungs- und Verteilungswerten.

   Example
   Identifizieren Sie beispielsweise Klassen, die eine geringe Genauigkeit oder Abdeckung, aber eine hohe Verteilung haben.

6. Identifizieren Sie fehlende Klassen, die das Modell enthalten soll.

   Example
   Identifizieren Sie beispielsweise fehlende Incident-Kategorien aus der Incident-Klassifizierungslösung.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie mit der von Ihnen überprüften Lösung zufrieden sind, ist die neueste Version bereits aktiv und einsatzbereit. Wenn Sie nicht zufrieden sind, können Sie eine andere Version der Lösung auswählen und diese aktivieren. Sie können die Lösung auch wiederholt optimieren, indem Sie für die Klassengenauigkeit und -abdeckung akzeptable Werte konfigurieren.

Beispiele für Lösungsähnlichkeit anzeigen

Überprüfen Sie die während des Lösungstrainings generierten Ähnlichkeitsbeispiele, um festzustellen, ob der Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung Ihren Geschäftsanforderungen entspricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Ähnlichkeitslösung trainieren
- Erforderliche Rolle: Ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Lösungstraining generiert eine Reihe gekoppelter Datensatzbeispiele. Jedes Paar enthält eine Perzentilpunktzahl, die den Grad der Ähnlichkeit zwischen den beiden Datensätzen schätzt. Je höher die Punktzahl, desto höher die Ähnlichkeit wie folgt:

- Eine Punktzahl von 100 gibt identische Datensätze an.
- Eine Punktzahl von 0 weist auf unterschiedliche Datensätze hin.

Eine bereitgestellte Lösung gibt Datensätze nur zurück, wenn die Punktzahl höher als ist **Schwellenwert Für Ähnlichkeitspunktzahl** Wert:

- Je höher der Schwellenwert, desto höher die Genauigkeit und desto niedriger die Abdeckung.
- Je niedriger der Schwellenwert, desto geringer die Genauigkeit und desto höher die Abdeckung.

In domänengetrennten Instanzen werden mit dem folgenden Verfahren für ML-Administratoren Datensätze aus allen Domänen angezeigt. Wenn jedoch Lösungen in Ihren Formularen und Flows angewendet werden, sind Ähnlichkeitsvorhersagen domänenbewusst. Beispiele aus anderen Domänen in der Instanz werden Anwendern nicht angezeigt.

Hinweis:
Die in der Lösungsdefinition angegebenen Ähnlichkeitsfilter werden nicht auf Ähnlichkeitsbeispiele angewendet und nur während der Vorhersage angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**an.
2. Suchen Sie in der Liste ML-Lösungen nach Ihrer Lösung, indem Sie nach dem Lösungsnamen filtern, und öffnen Sie die aktive Version.
3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links des Formulars die Option aus **Ähnlichkeitsbeispiele** .
   Eine Liste der gekoppelten Datensätze wird in der Tabelle „Ähnlichkeitsbeispiele“ (ml_similarity_example) geöffnet. Standardmäßig werden die Zeilen nach sortiert **Ähnlichkeitspunktzahl** Spalte in absteigender Reihenfolge.
4. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele auf Richtigkeit und Abdeckung.
   Bestimmen Sie basierend auf Ihrer Überprüfung, ob der Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung Ihrer Lösung erhöht oder verringert werden soll.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie sich entscheiden, den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung für Ihre Ähnlichkeitslösung anzupassen, finden Sie unter Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitslösung .

Predictive Intelligence verwenden

Trainieren und verwenden Predictive Intelligence Lösungen zur Ausführung verschiedener Aufgaben, die in andere integriert werden ServiceNow Produkte, z. B. Document Intelligence Und Task Intelligence.

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

Übersicht Von Predictive Intelligence

Predictive Intelligence Ist die Schnittstelle, über die Sie Modelle auf trainieren können ServiceNow KI-Plattform. Mit diesen Modellen können Sie Muster vorhersagen, schätzen und identifizieren, die zum Weiterleiten von Arbeit, zum Ausfüllen von Formularfeldern, zur Schätzung von Wartezeiten und mehr verwendet werden können.

- Vorschläge für relevante Artikel anzeigen.
- Aufgaben zuweisen, kategorisieren und priorisieren.
- Erkennen Sie schwerwiegende Incidents.
- Empfehlen Sie Falllösungen.
- Verhindern Sie doppelte Artikel und Ideen.
- Phishing-Versuche erkennen.

Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von verfügbaren Lösungen finden Sie unter Erkunden Sie Predictive Intelligence.

ML-Lösungen trainieren

Predictive Intelligence Ermöglicht Ihnen das Trainieren von Vorhersagemodellen und Lösungen für maschinelles Lernen, die Sie mithilfe von Daten auf Ihre Instanzen anwenden können. Die von Ihnen erstellten Lösungen verwenden die Frameworks, um Daten vorherzusagen, zu empfehlen und zu organisieren. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Lösungen werden erstellt und trainiert.

Sie können auch erweitern Predictive Intelligence Für andere Prozesse und Anwendungen, z. B.:

- Incident-Kategorisierung: Sagt die Kategorie des Incidents anhand der Kurzbeschreibung vorher. Siehe Predictive Intelligence für Incident-Management .
- CSM-Fallzuweisung: Sagt die Zuweisungsgruppe für den Falldatensatz anhand der Kurzbeschreibung vorher. Siehe Predictive Intelligence für Fallmanagement .

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Apps und Funktionen, die verwenden Predictive Intelligence.

Vorhersagen werden getestet und überwacht

Rufen Sie nach dem Erstellen und Trainieren Ihrer Lösungen die Predictive Intelligence-API auf, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. Verwenden Sie die Ergebnisse, um die Leistung der Lösung zu messen und bei Bedarf Änderungen vorzunehmen.

Sie können die Abdeckung und Genauigkeit bereitgestellter Vorhersagemodelle mithilfe des Dashboards „Lösungsstatistiken“ nachverfolgen, das standardmäßig Berichte zu diesen Vorhersagebereichen bereitstellt.

Bericht	Beschreibung
Durchschnittliche Vorhersageabdeckung (letzte 30 Tage)	Der Prozentsatz der Vorhersagen, die ein Ergebnis aus der Gesamtzahl der versuchten Vorhersagen ergeben haben. Klicken Sie auf den Abdeckungswert, um eine Aufgliederung nach Klassen 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.

Bericht	Beschreibung
Tägliche Vorhersagenabdeckung	Der Prozentsatz der an einem bestimmten Tag erstellten Datensätze, an dem die Lösung ein Ergebnis vorhersagen konnte.
Durchschnittliche Vorhersagegenauigkeit (letzte 30 Tage)	Der Prozentsatz der Vorhersagen, in denen der vorhergesagte Wert mit dem endgültigen Wert des Felds übereinstimmte, als der Datensatz geschlossen wurde. Klicken Sie auf den Genauigkeitswert, um eine Aufgliederung nach Klassen anzuzeigen.
Tägliche Vorhersagegenauigkeit	Der Prozentsatz der an einem bestimmten Tag geschlossenen Datensätze, bei denen der vorhergesagte Feldwert mit dem endgültigen Wert übereinstimmte.

Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersagen werden getestet und überwacht.

Ihre Instanz wird vorbereitet

Damit Sie das Beste aus machen können Predictive Intelligence, Sie möchten sich vorbereiten. Sie müssen keinen Code schreiben oder Berechnungen vornehmen, aber wenn Sie entscheiden, was Sie mit den Lösungsdefinitionen tun möchten, wird die Implementierung erleichtert.

- Identifizieren Sie die Probleme, mit denen Sie lösen möchten Predictive Intelligence.
- Haben 30.000–300.000 Datensätze von hoher Qualität, aus denen Predictive Intelligence Kann lernen.
- Legen Sie Ihre Erwartungen fest.

Hinweis:
Inkonsistenzen oder Lücken in Trainingsdaten können zu falschen oder unzuverlässigen Vorhersagen führen.

Implementierungsprozess

Predictive Intelligence Die Implementierung in einer Produktionsinstanz dauert ungefähr 14 Tage.

- Tag 1: Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion.
- Tage 2–10: Erstellen Sie eine Lösungsdefinition, trainieren Sie sie anhand von Verlaufsdatensätzen, und validieren Sie, ob die Lösung auf der Instanz außerhalb der Produktion wie gewünscht funktioniert.
- Tage 11–13: Erstellen Sie Import- und Update-Sätze, um die Lösung in die Produktion zu verschieben, trainieren und validieren Sie in der neuen Instanz, und legen Sie die Häufigkeit des erneuten Trainings fest.
- Tag 14 und am: Überwachen Sie die Lösung.

Im Allgemeinen können Workflows außerhalb der Produktion getestet und formatiert werden, bevor sie in die Produktionsinstanz verschoben werden, um Modelle und Testvorhersagen weiter zu trainieren.

Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit Predictive Intelligence, Siehe Unser Leitfaden für die ersten Schritte mit Predictive Intelligencean.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 APIs für maschinelles Lernen

Verwenden ServiceNow APIs für maschinelles Lernen (ML) zum Trainieren von Modellen für maschinelles Lernen und zum Ausführen von Rückschlüssen.

ML-APIs ermöglichen Schulungslösungen und die Verwaltung von Lösungsversionen. Sie können aktive Versionen abrufen und festlegen, den Trainingsstatus überwachen und vieles mehr. Die ML-API bietet auch Encoder, die die Verwendung von „term Frequency–Inverse Document Frequency“ (TF-IDF) als Wortkorpus ermöglichen. Vorhersagbarkeitsschätzungen ermöglichen die Bewertung des Vorhersagewerts von Tabellenspalten.

Hinweis:
Predictive Intelligence APIs werden ausgeführt Mit vollständigen Berechtigungen vor dem Vancouver Patch 7 Hotfix 2b und Washington DC Patch 7-Releases. Gewähren Sie in späteren Releases Zugriff mithilfe von ACLs. Weitere Informationen finden Sie unter Query ACLs .

ML-API-Klassenübersicht

In diesem Abschnitt werden kurz Klassen zum Trainieren von ML-Lösungen und zum Ausführen von Rückschlüssen mit trainierten Lösungen beschrieben.

Datensätze

Ein Datensatz ist Eine Reihe von Datensätzen, einschließlich Tabellenname, Spalten und Zeilenauswahlkriterien, die als Eingabe für ML-Trainingsalgorithmen verwendet werden sollen. Datensätze enthalten nicht die tatsächlichen Daten.

Weitere Informationen finden Sie unter Datendefinition .

ML-Objekte: Lösungen, Encoder und Schätzungen

ML-Objekte definieren eine bestimmte Schulungskonfiguration, die auf einen Datensatz angewendet werden soll. Einige Vorgänge sind für alle ML-Objekte üblich. Lösungsobjekte umfassen Klassifizierung, Clustering, Regression und Ähnlichkeit.

Encoder sind Textverarbeitungsobjekte, die entweder vortrainiert oder basierend auf den von Ihnen bereitgestellten Sprachdatensätzen trainiert werden. Sie können Encoder trainieren, die bestimmen, wie das System Textfelder interpretiert und verarbeitet. Für ML-Lösungen, die Text enthalten, können Sie einen Encoder trainieren, um anzugeben, wie Text verarbeitet und der trainierte Encoder in einer Lösung verwendet werden soll.

VorhersageabilityObjekte schätzen, welche Felder in einem Datensatz vorhersagbar sind und auf welche Funktionen diese Vorhersagbarkeit basiert.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- KlassifizierungLösung
- ClusteringSolution
- Encoder
- VorhersageabilitätEstimate
- RegressionSolution
- Ähnliche Lösung

Speicher

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

ML-Objekte werden für jeden Objekttyp in einem bestimmten Speicher verwaltet. Jede Store-Klasse enthält Methoden zum Hinzufügen, Abrufen, Aktualisieren und Löschen von Vorgängen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringSolutionStore
- EncoderStore
- VorhersageabilitätEstimateStore
- RegressionSolutionStore
- Ähnlicher SolutionStore

Versionen

Jedes trainierte Objekt führt zu einer neuen Version, für die Sie Aufgaben ausführen können. Verwenden Sie die Versions-API, um eine beliebige Lösungsversion abzurufen und Aufgaben darauf auszuführen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion
- EncoderVersion
- VorhersageabilitätEstimateVersion
- RegressionSolutionVersion
- Ähnliche Lösungsversion

Zusammenfügen: ML-API-Flows

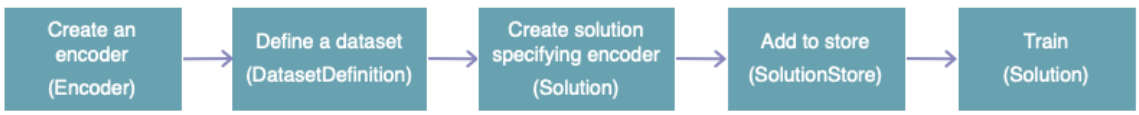
Sie können den folgenden Flow verwenden, um Lösungen, Encoder und Vorhersagbarkeitsschätzungen zu konfigurieren und zu trainieren:

ML-API-Flow: Lösungs-, Encoder- und Schätzungstraining

Hinweis:
Die Encoderdefinitionen unterstützen mehrere Datensatzdefinitionen, haben jedoch denselben Trainings-Flow.

Um eine Lösung mit einem Encoder zu trainieren, erstellen Sie zuerst den Encoder, und fügen Sie den Encoder dann in die Lösungskonfiguration ein.

ML-API-Flow: Lösungs-API-Training mit Encoder



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

ML-Objektcodierer-Anforderungen:

- Erforderlich in Ähnlichkeits-API-Lösungen.
- Ist in Clustering-API-Lösungen erforderlich, es sei denn, der Levenshtein-Abstandsalgorithmus wird verwendet. In diesem Fall sind Encoder optional.
- Optional für Klassifizierungs- und Regressionslösungen.
- Nicht verfügbar für Vorhersagbarkeitsschätzungen.

Erste Schritte mit ML API-Lösungsschulung

Folgen Sie dieser Beispielaufgliederung, um zu erfahren, wie Sie eine Lösung konfigurieren und trainieren.

Konfigurieren und trainieren Sie eine Lösung

1. Definieren Sie einen Datensatz mit *Datendefinition* API.

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Verwenden Sie den Konstruktor, um die Lösung zu definieren, einschließlich des Datensatzes in der Konfiguration.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *KlassifizierungSolution()*
   - *ClusteringSolution()*
   - *Encoder()*
   - *VorhersageabilitätEstimate()*
   - *RegressionSolution()*
   - *Gleichzeitigkeitslösung()*

3. Fügen Sie dem Store die Lösungsdefinition mit hinzu *Hinzufügen ()* Methode.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```


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

- *ClassificationSolutionStore – add()*
- *ClusteringSolutionStore – add()*
- *EncoderStore – add()*
- *PredictabilityEstimateStore – add()*
- *RegressionSolutionStore – add()*
- *SimilaritySolutionStore – add()*

4. Trainieren Sie die Lösung mit *SubmitTrainingJob()* Methode. Nach Abschluss des Trainings können Sie die trainierte Lösung mit einer Lösungsversions-API verwalten. Eine Lösung kann mehrmals neu trainiert werden. Jedes Training führt zu einer neuen Lösungsversion, für die Sie Abschlüsse ausführen können.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

- *ClassificationSolution – submitTrainingJob()*
- *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
- *Encoder – submitTrainingJob()*
- *PredictabilityEstimate – submitTrainingJob()*
- *RegressionSolution – submitTrainingJob()*
- *SimilaritySolution – submitTrainingJob()*

Zeigen Sie alle Klassifizierungslösungen in einem Store an

Sie können den Store verwenden *GetAllNames()* Methode zum Anzeigen einer Liste aller Lösungen, die dem Store hinzugefügt wurden.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

In der Ausgabe hat das System die Lösung benannt Ml_x_snc_global_global_my_Solution_Definition . Verwenden Sie diesen Namen in nachfolgenden Beispielen, um Versionsinformationen abzurufen.

```
*** Script: [
  "ml_incident_assignment",
  "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
  "ml_incident_categorization"
]
```

- *ClassificationSolutionStore – getAllNames()*
- *ClusteringSolutionStore – getAllNames()*
- *EncoderStore – getAllNames()*
- *PredictabilityEstimateStore – getAllNames()*
- *RegressionSolutionStore – getAllNames()*
- *SimilaritySolutionStore – getAllNames()*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Versionen der ML-API-Lösung

Folgen Sie diesen Beispielaufgliederungen, um zu erfahren, wie Sie trainierte Lösungsversionen verwalten.

Überprüfen Sie den Schulungsstatus

Rufen Sie die Klassifizierungslösung aus dem Store ab, wählen Sie eine Version aus, und überprüfen Sie den Schulungsstatus. Die zum Überprüfen des Trainingsstatus verwendeten Methoden gelten für alle ML-Objekttypen.

1. Rufen Sie die Lösung aus dem Store für Klassifizierungslösungen mit ab `Get()` Methode.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - `ClassificationSolutionStore – get()`
   - `ClusteringSolutionStore – get()`
   - `EncoderStore – get()`
   - `PredictabilityEstimateStore – get()`
   - `RegressionSolutionStore – get()`
   - `SimilaritySolutionStore – get()`

2. Greifen Sie mit auf die neueste Lösungsversion zu `GetLatestVersion()` Lösungsmethode und ruft den Schulungsstatus mit ab `GetStatus()` Versionsmethode.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

   Ausgabe, wenn das Training abgeschlossen ist:

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

GetLatestVersion()	GetStatus()
`ClassificationSolution – getLatestVersion()`	`ClassificationSolutionVersion – getStatus()`
`ClusteringSolution – getLatestVersion()`	`ClusteringSolutionVersion – getStatus()`
`Encoder – getLatestVersion()`	`EncoderVersion – getStatus()`

Automatische Übersetzung

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

GetLatestVersion()	GetStatus()
`PredictabilityEstimate – getLatestVersion()`	`PredictabilityEstimateVersion – getStatus()`
`RegressionSolution – getLatestVersion()`	`RegressionSolutionVersion – getStatus()`
`SimilaritySolution – getLatestVersion()`	`SimilaritySolutionVersion – getStatus()`

Rufen Sie Vorhersagen mit einer Lösungsversion ab

Nachdem die Lösung trainiert wurde, rufen Sie die trainierte Version ab, und führen Sie eine Vorhersage dafür aus. Rufen Sie die von Ihnen erstellte Lösung aus dem Store ab. Wählen Sie als Nächstes die trainierte Version aus, und prognostizieren Sie die trainierte Version.

Hinweis:
Vorhersagen können nicht für Encoder und Vorhersagbarkeitsschätzungen getroffen werden.

1. Rufen Sie die Lösung aus dem Store für Klassifizierungslösungen mit ab `Get()` Methode.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Verwenden Sie GlideRecord API `Get()` Methode zum Bereitstellen eines Datensatzes aus der Tabelle „Incident“ [Incident].

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Optional. Konfigurieren Sie `ClassificationSolutionVersion – Predict()` Methode *options*Parameter, um die drei wichtigsten Ergebnisse zurückzugeben und alle Ergebnisse zurückzugeben.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Deklarieren Sie eine Variable namens Ergebnisse Und weisen Sie sie dem Vorhersageauftrag zu. Um den Vorhersageauftrag auszuführen, rufen Sie die neueste Lösungsversion mit ab `ClassificationSolution – getLatestVersion()` Methode und rufen Sie auf `ClassificationSolutionVersion – Predict()` Methode darauf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

- *ClassificationSolutionVersion - Predict()*
- *ClusteringSolutionVersion - Predict()*
- *RegressionSolutionVersion - Predict()*
- *SimilaritySolutionVersion - Predict()*

5. Drucken Sie die Ausgabe der vorhergesagten Ergebnisse.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

Beispielausgabe für vorhergesagte Ergebnisse:

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
 ]
}
```

Vorhersagen werden getestet und überwacht

Bewerten Sie die Abdeckung und Genauigkeit Ihrer ML-Lösungen, indem Sie sie testen. Nach der Bereitstellung verfolgen Sie ihre Leistung im Zeitverlauf. Verbessern Sie Vorhersagen, indem Sie Leistungsinformationen verwenden, um Ihre Lösungen zu verfeinern.

Lösungen werden getestet

Nachdem Ihre ML-Lösungen trainiert wurden, können Sie die Predictive Intelligence-API aufrufen, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. Verwenden Sie die API, um die folgenden Lösungen zu testen:

- Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen
- Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung 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.

Vorhersagen werden überwacht

Verwenden Sie für Klassifizierungsvorhersagen das Dashboard „Vorhersageergebnisse“, um die Abdeckung und Genauigkeit von Vorhersagen im Zeitverlauf nachzuverfolgen.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter Verfolgen Sie die Ergebnisse der Klassifizierungsvorhersage im Zeitverlauf.

Fehlerbehebung bei Vorhersagen

Informationen zur Behebung häufiger Probleme mit Lösungsvorhersagen finden Sie unter Allgemeine Probleme mit Predictive Intelligence [KB781893] artikel in Now Support Knowledge Base.

Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen

Sobald Ihre ML-Lösungen (Maschinelles Lernen) trainiert sind, können Sie die Predictive Intelligence-API verwenden, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. In diesem Beispielverfahren verwenden wir den REST-API-Explorer, um die Vorhersage einer Klassifizierungslösung zur Incident-Kategorisierung zu testen.

Vorbereitungen
Trainieren Sie Ihre ML-Lösung, bevor Sie eine Vorhersage testen.

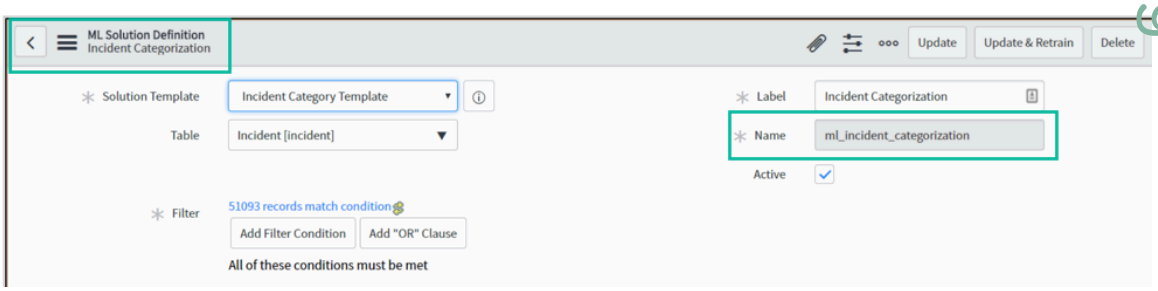
Erforderliche Rolle: web_service_admin, rest_api_explorer oder admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren veranschaulicht anhand von Beispieldaten, was Sie in Ihrer Instanz tun können, und stellt möglicherweise keine Daten oder Datensätze dar, die tatsächlich in Ihrer Instanz enthalten sind.

Dieses Szenario veranschaulicht die Vorhersage einer Klassifizierungslösung für eine hypothetische ML-Lösung, die Sie zuvor erstellt und trainiert haben. Sie können auch den Rest-API-Explorer verwenden, um eine Vorhersage der Ähnlichkeitslösung zu testen.

Prozedur

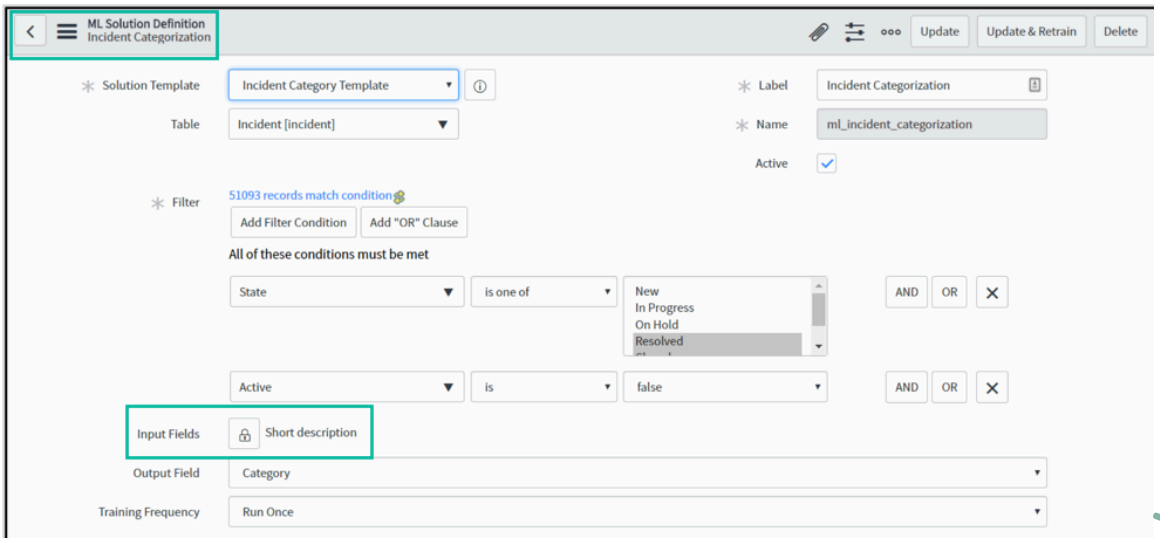
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie die ML-Lösungsdefinition, deren Vorhersage Sie testen möchten, und kopieren Sie sie **Name** Wert für Ihre Zwischenablage oder eine Notepad-Datei.
   Verwenden Sie in diesem Fall die **Name** Feldwert in Ihrer ML-Lösungsdefinition *Incident-Kategorisierung* Datensatz, wie im folgenden Beispiel dargestellt.



3. Notieren Sie sich, und speichern Sie **Eingabefelder** Wird in Ihrem ML-Lösungsdefinitionsdatensatz verwendet, den der REST API Explorer für seinen Aufruf an verwenden soll Predictive Intelligence API.
   In diesem Fall verwenden Sie das Feld **short_description**, da das Vorhersagemodell trainiert wurde, die Kategoriedefinition anhand dieses Felds zu ermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**an.
5. Legen Sie diese Auswahlfelder wie folgt fest.
   Das Formular Predictive Intelligence wird angezeigt. Mit diesem Formular bereiten Sie die Aufrufanforderung für die Predictive Intelligence-API vor.
6. Geben Sie im Feld **Wert** neben „solution-name“ `ml_incident_categorization` ein.

   Hinweis:
   Dies ist der Namenswert, den Sie in Schritt 1 dieses Verfahrens erfasst haben.

7. Klicken Sie auf **Abfrageparameter hinzufügen**.
   Das Predictive Intelligence-Formular wird aktualisiert und zeigt den Abschnitt **Abfrageparameter** an.
8. Geben Sie `short_description` in das erste Feld ein.

   Hinweis:
   Dies ist das Eingabefeld, das Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

9. Geben Sie im zweiten Feld eine kurze Beschreibung eines Incidents ein.
   Geben Sie zum Beispiel `Verbindung konnte nicht hergestellt werden` ein.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Absenden**.
    Der REST-API-Explorer sendet Ihre Anforderung an die Predictive Intelligence-API.
    Das System sagt den Ausgabewert im Abschnitt „Antworttext“ der API-Ausgabe voraus. Sie können andere Kurzbeschreibungen verwenden, um zu testen, was die Lösung vorhersagt.
11. **Wahlweise:** Senden Sie eine andere Anforderung an die Predictive Intelligence-API, um das Vorhersagemodell erneut zu testen.

    a. Kehren Sie zum Abschnitt **Abfrageparameter** des Predictive Intelligence-Formulars zurück.

    b. Geben Sie im zweiten Feld eine kurze Beschreibung ein, die sich auf eine andere Art von Incident bezieht.
    Geben Sie zum Beispiel `Verbindung zu MSSQL konnte nicht hergestellt werden` ein.

    c. Klicken Sie auf die Schaltfläche **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.

Der Abschnitt mit dem Antworttext wird möglicherweise aktualisiert, um ein anderes Ergebnis als in Schritt 9 anzuzeigen. Dies hängt von den Incident-Kategorien ab, die Sie bei der Einrichtung der Lösungsdefinition konfiguriert haben. Mit anderen Worten, das Ändern des Kurzbeschreibungstexts kann den Incident als eine andere Art von Problem neu klassifizieren.

Example:
Sie können das Vorhersagemodell Predictive Intelligence auch testen, wenn Sie mithilfe des Incident-Formulars einen neuen Incident-Datensatz erstellen.

1. Navigieren zu **Incident** > **Neu erstellen**an.
2. Legen Sie in dem neuen Incident-Formular, das daraufhin geladen wird, die Felder wie folgt fest.
   - **Anwender:** Geben Sie den Anrufernamen ein.
   - **Kategorie:** Als Standard belassen.
   - **Kurzbeschreibung:** Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die Sie testen möchten.
3. Senden Sie das Incident-Formular ab.

Ergebnis: Wenn das Formular aktualisiert wird, wird eine Informationsmeldung angezeigt, in der die Incident-Kategorie automatisch auf einen bestimmten Wert festgelegt ist.

Hinweis:
Bei einigen Kurzbeschreibungen wird die Vorhersage möglicherweise nicht verarbeitet, da die Konfidenz der Lösung bei der Vorhersage des Werts für diese Eingabe nicht ausreicht.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence-API

MLPredictor – Global

Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung testen

Sobald Ihre ML-Lösungen (Maschinelles Lernen) trainiert sind, können Sie die Predictive Intelligence-API verwenden, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. In diesem Beispielverfahren verwenden Sie die Anwendung REST-API-Explorer, um die Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung für Empfehlungen zu gelösten Incidents zu testen.

Vorbereitungen
Trainieren Sie Ihre ML-Lösung, bevor Sie eine Vorhersage testen.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, rest_api_explorer oder admin oder ml_admin

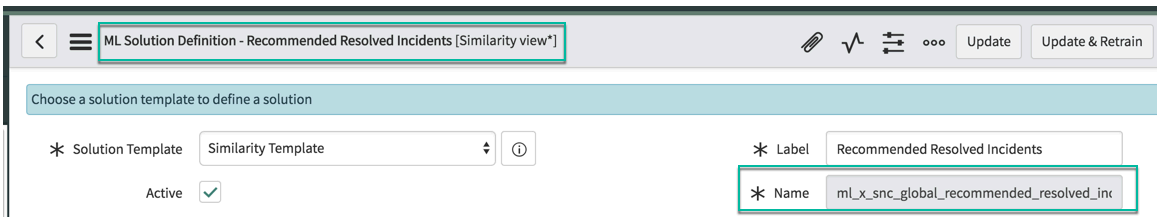
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren veranschaulicht anhand von Beispieldaten, was Sie in Ihrer Instanz tun können, und stellt möglicherweise keine Daten oder Datensätze dar, die tatsächlich in Ihrer Instanz enthalten sind.

Dieses Szenario veranschaulicht die Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung für eine hypothetische ML-Lösung, die Sie zuvor erstellt und trainiert haben. Sie können auch den REST-API-Explorer verwenden, um die Vorhersage einer Klassifizierungslösung zu testen.

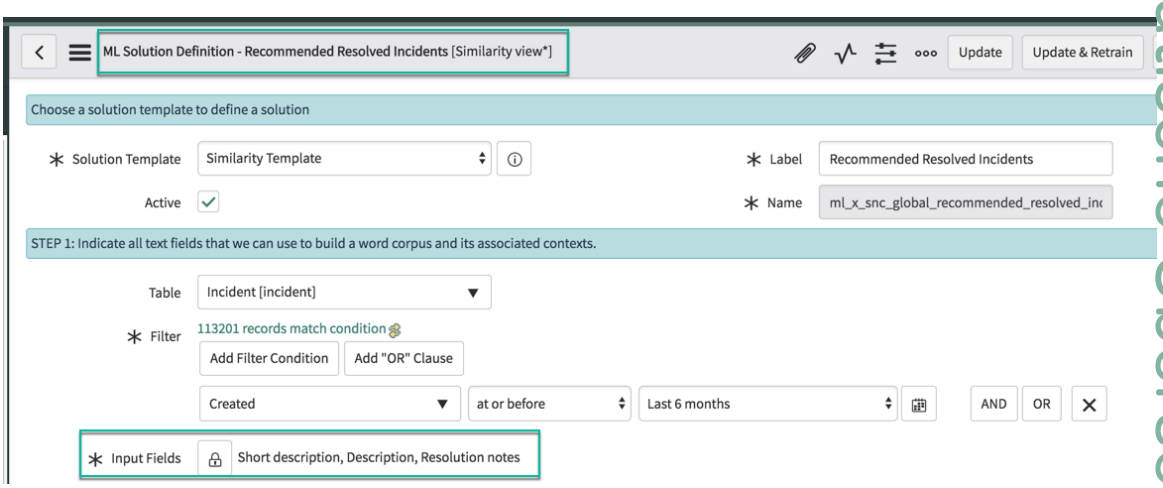
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie die ML-Lösungsdefinition, deren Vorhersage Sie testen möchten, und kopieren Sie sie **Name** Wert für Ihre Zwischenablage oder eine Notepad-Datei.
   In diesem Fall verwenden wir **Name** Feldwert in Ihrer ML-Lösungsdefinition *Empfohlene Gelöste Incidents* Datensatz, wie im folgenden Beispiel dargestellt.



3. Kopieren Sie die Werte in den **Eingabefeldern** im Datensatz der ML-Lösungsdefinition, den der REST-API-Explorer beim Aufruf der Predictive Intelligence-API verwenden soll.
   In diesem Fall verwenden Sie den Feldtyp **Kurzbeschreibung**, da das Vorhersagemodell trainiert wurde, ähnliche Datensätze zur Überprüfung durch Sie anhand dieses Felds zu erlernen, zu koppeln und zu empfehlen.



4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Browserregisterkarte, auf der Sie Ihre Instanz anzeigen, und wählen Sie **Duplikat** aus.
5. Navigieren Sie auf der Registerkarte doppelter Browser zu **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**an.
6. Klicken Sie auf **Untersuchen**.
7. Legen Sie diese Auswahlfelder wie folgt fest.
   Das Formular Predictive Intelligence wird angezeigt. Mit diesem Formular bereiten Sie die Aufrufanforderung für die Predictive Intelligence-API vor.
8. Geben Sie in das Feld **Wert** für den Lösungsnamen den Namen `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents` ein.

   Hinweis:
   Dies ist der Namenswert, den Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

9. Klicken Sie auf **Abfrageparameter hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Geben Sie im Abschnitt „Abfrageparameter“ den Wert eines der Eingabefelder aus der Lösung ein, die Sie testen.

    a. Fügen Sie in das erste Feld `short_description` ein.

    Hinweis:
    Das ist eines der Eingabefelder, die Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

    Sie können andere Feldtypen wie **Beschreibung** oder **Auflösungshinweise** verwenden, um zu testen, was die Lösung vorhersagt.

    b. Geben Sie im zweiten Feld beliebigen Text ein, der in einem Incident-Datensatz enthalten sein könnte. Geben Sie beispielsweise `Discovery-Fehler` ein.

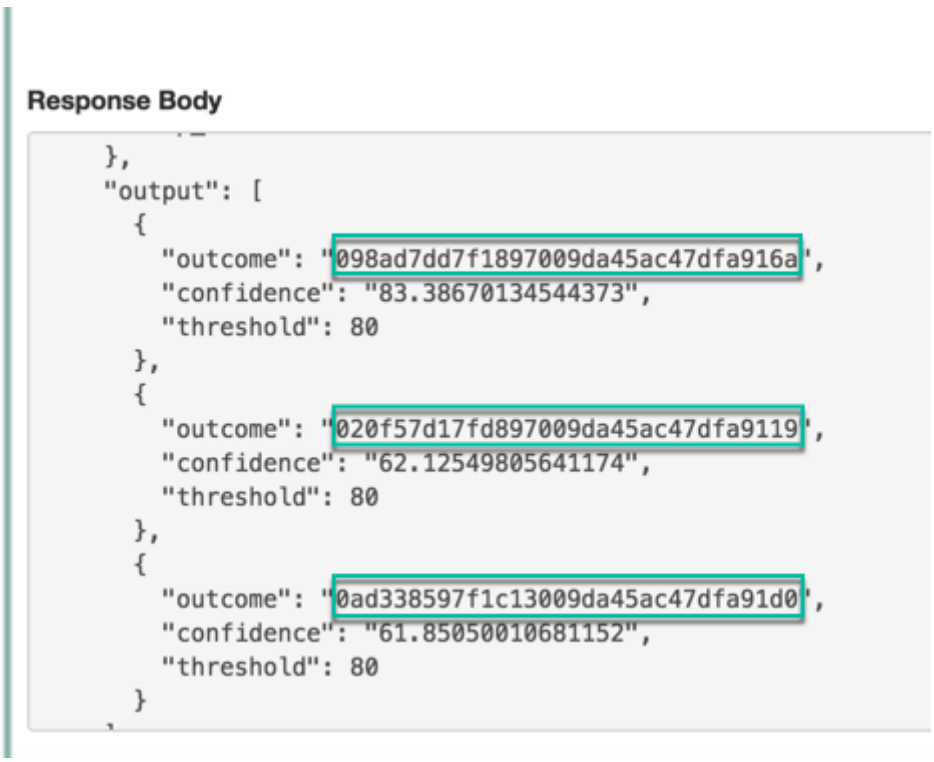
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche [+], um eine zweite Abfragebedingung zu erstellen, die die Anzahl der Ergebnisse definiert, die abgefragt werden sollen.

    a. Geben Sie im ersten Feld `top_n` ein.

    b. Geben Sie im zweiten Feld `3` ein.
    Diese Bedingungen legen die Abfrage zum Abrufen der drei ähnlichsten Incident-Datensätze fest.

12. Klicken Sie auf **Senden**.
    Der REST-API-Explorer sendet Ihre Anforderung an die Predictive Intelligence-API.

13. Kopieren Sie im Abschnitt „Antworttext“ die drei Ergebniswerte, die Ihr API-Aufruf zurückgegeben hat (siehe folgenden Screenshot).



14. Navigieren Sie auf Ihrer ursprünglichen Browserregisterkarte zu **Servicedesk** > **Incidents**an.

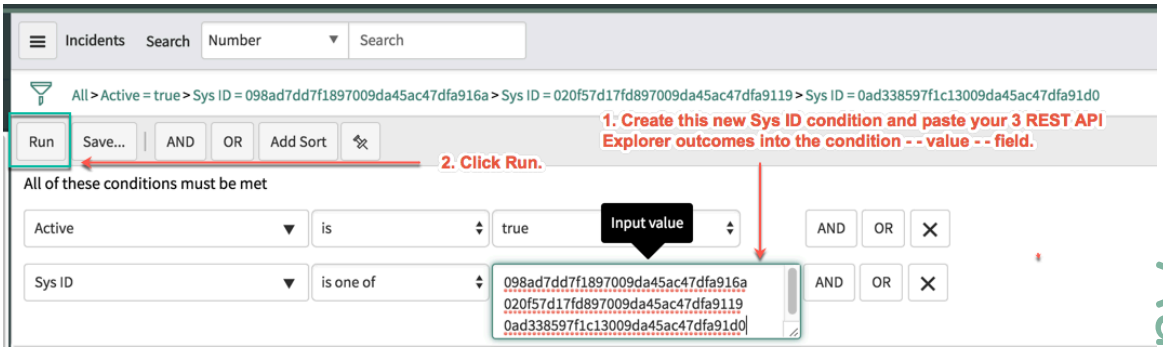
15. Legen Sie die Filterbedingungen für die drei REST-API-Ergebnisse in die Listenansicht der Incidents-Tabelle fest (siehe folgenden Screenshot).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Fügen Sie die Bedingungen „Aktiv“ und „Sys-ID“ unten der Filtersymbol für die Incidents-Listenansicht hinzu.

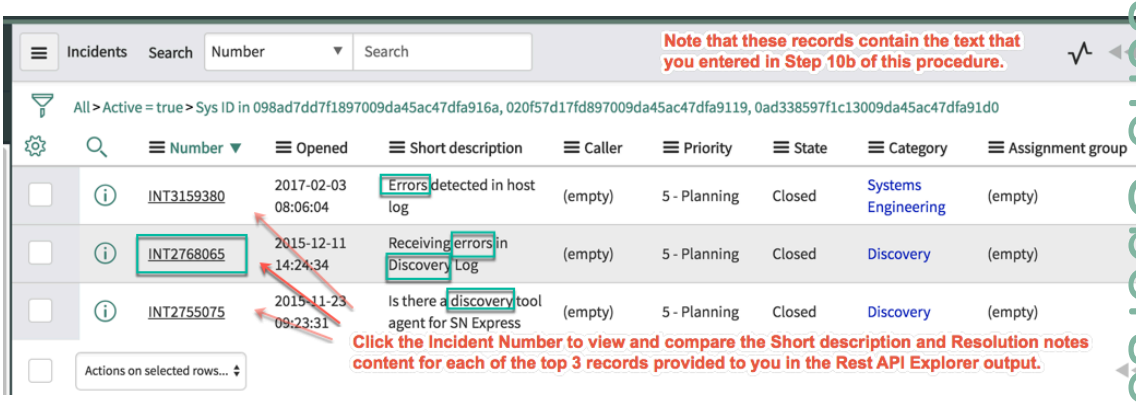
b. Fügen Sie die drei REST-API-Ergebnisse in das Feld **Eingabewert** der von Ihnen erstellten Sys-ID-Bedingung ein.

c. Klicken Sie auf **Ausführen**.



16. Vergleichen Sie wie im nachfolgenden Screenshot die zurückgegebene Liste der Incidents mit der Eingabe für die Vorhersageausgabe im REST-API-Explorer.

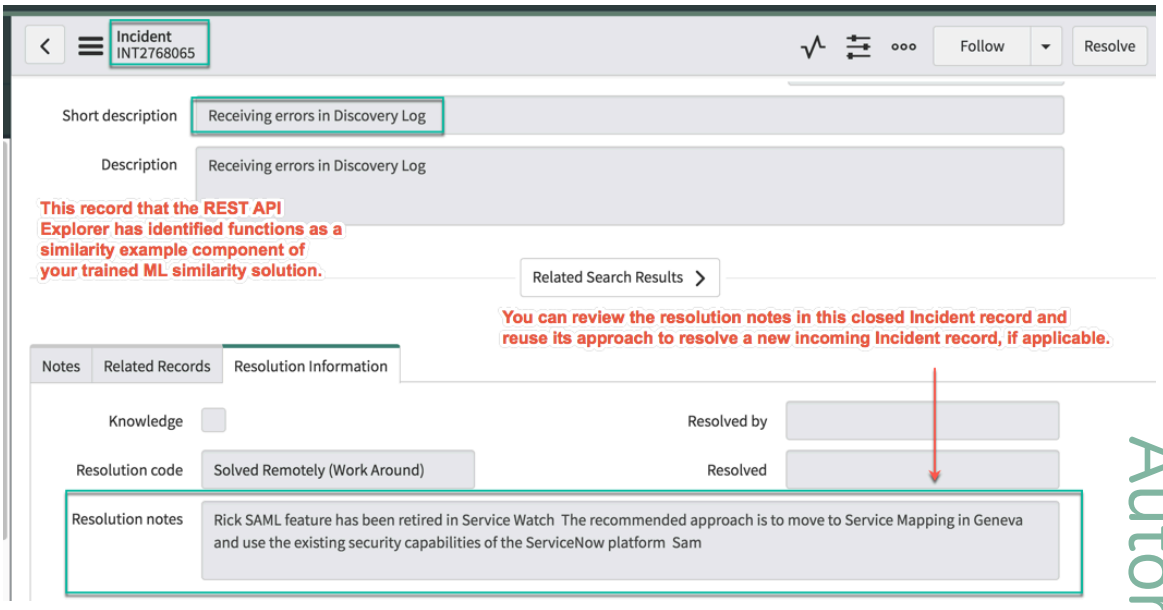
a. Klicken Sie auf die Incident-Nummer, um den Incident-Datensatz zu öffnen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Überprüfen Sie wie im folgenden Screenshot den Text der Auflösungshinweise im Incident-Datensatz.



Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence-API

MLPredictor – Global

Verfolgen Sie die Ergebnisse der Klassifizierungsvorhersage im Zeitverlauf

Verwenden Sie das Dashboard „Vorhersageergebnisse“, um zu bestimmen, ob sich die Vorhersagen der Klassifizierungslösung im Laufe der Zeit verbessern. Identifizieren Sie Lösungen, die verfeinert oder neu trainiert werden müssen.

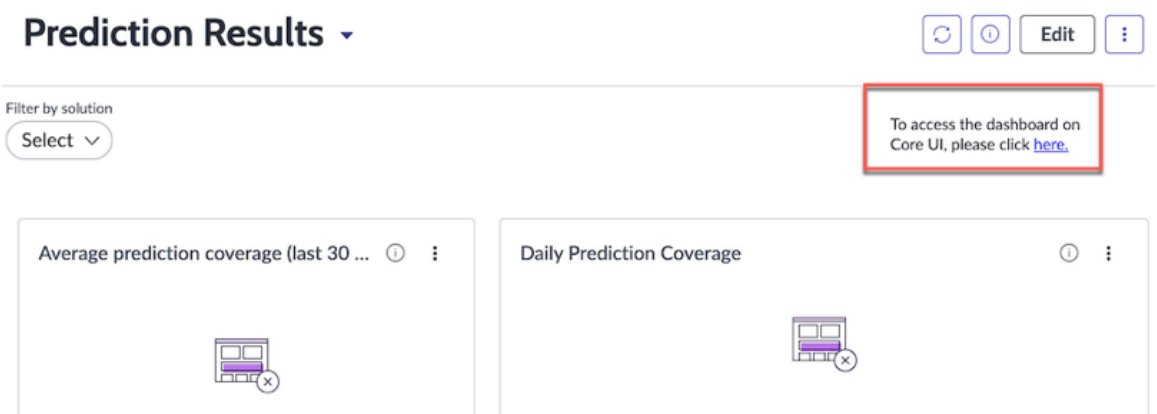
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, ml_admin oder ml_report_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard „Vorhersageergebnisse“ berichtet über Abdeckung, Genauigkeit und Rückruf für Klassifizierungslösungen im Zeitverlauf.

Mit Xanadu Release, wurde dieses Dashboard zu migriert Next Experience UI. Kunden, die ein Upgrade von vorherigen Releases durchführen, können auf zugreifen Core-UI Version aus dem aktuellen 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.

Im Dashboard „Vorhersageergebnisse“ werden Statistiken in zwei Zeitrahmen bereitgestellt: Dem Durchschnitt der letzten 30 Tage und täglich. Die Indikatoren *Abdeckung* , *Genauigkeit* , Und *Rückruf* Sind wie folgt definiert.

Indikatoren für Vorhersageergebnisse

Berichtstyp	Definition
Abdeckung	Der Prozentsatz der Vorhersagen, die ein Ergebnis aus der Gesamtzahl der versuchten Vorhersagen ergeben haben.
Genauigkeit	Der Prozentsatz der Vorhersagen, bei denen der vorhergesagte Wert mit dem endgültigen Wert des Felds übereinstimmte, als der Bericht geschlossen wurde.
Zurückrufen	Der Prozentsatz der richtigen Vorhersagen, die ein Ergebnis aus der Gesamtzahl der versuchten Vorhersagen ergeben haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Vorhersage-Ergebnisbericht**an.
2. Wählen Sie in der Eingabeaufforderung **Nach Lösung filtern** des Dashboard für Vorhersage-Ergebnisse die Lösungsstatistiken aus, die Sie überprüfen möchten.
   Das System aktualisiert das Dashboard abhängig von der ausgewählten Lösung.
3. Identifizieren Sie Klassen mit anomalen Abdeckungs-, Genauigkeits- oder Rückrufwerten.

Example
Identifizieren Sie beispielsweise Lösungen, bei denen die Abdeckung, Genauigkeit oder Rückruf im Laufe der Zeit abnimmt.

Nächste Maßnahme
Verfeinern Sie den Lösungsdefinitionsfilter, indem Sie Klassen nach Bedarf ein- oder ausschließen. Trainieren Sie die Lösung nach der Aktualisierung erneut.

Überprüfen Sie Ihre ML-Lösungsschulungsaufträge

Verwenden Sie das Modul „ML-Lösungen“ (Ansicht „ML-Schulungsaufträge“), um den Schulungsstatus und -Fortschritt für zu überwachen Predictive Intelligence Lösungen. Das Modul zeigt Schulungsaufträge für Anwenderoberflächen- und API-Lösungen an.

Hintergrund und Nutzung

Wenn Sie eine ML-Lösung oder eine ML-Lösungsdefinition für das Training übermitteln, wird sie an einen gesendet ServiceNow Rechenzentrum für die Verarbeitung zur Vorhersage und Bereitstellung eines Datenergebnisses. Je nach Lösungsgröße kann die Schulung Stunden oder manchmal Tage dauern. Die Ansicht „ML-Schulungsaufträge“ hilft Ihnen, alle laufenden und abgeschlossenen ML-Lösungsschulungsaufträge in Ihrer Instanz im Überblick zu behalten.

Um auf diese Ansicht zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle admin oder ml_admin und den folgenden Navigationspfad: **Predictive Intelligence** > **Schulungsaufträge** .

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

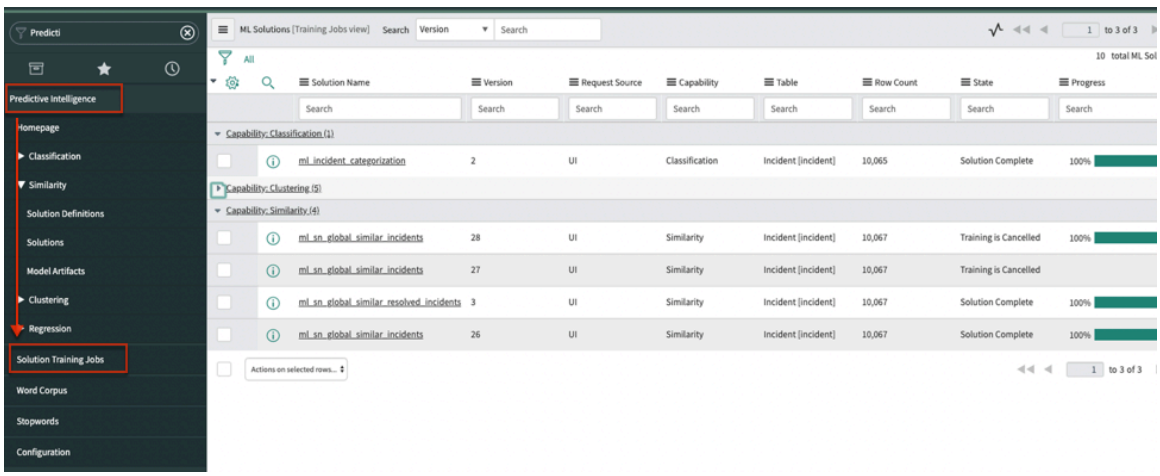
Hinweis:
Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

ML-Schulungsaufträge – Zusammenfassung anzeigen

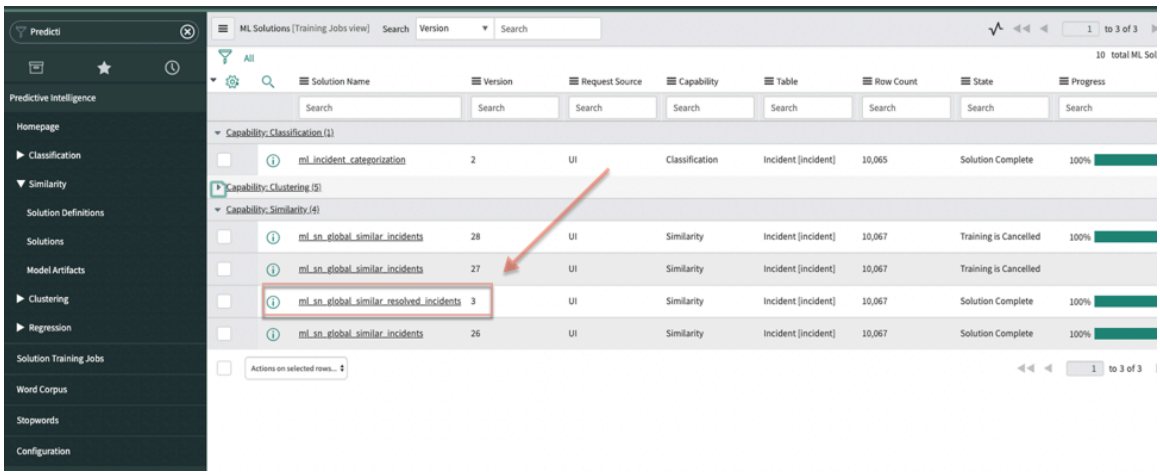
In der Ansicht werden alle ML-Schulungsaufträge gruppiert nach den vier angezeigt Predictive Intelligence Fähigkeits-Frameworks: Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression.

Jeder Datensatz zeigt Werte wie Lösungsname, Version, Schulungsstatus und Prozentsatz des Schulungsabschlusses an.

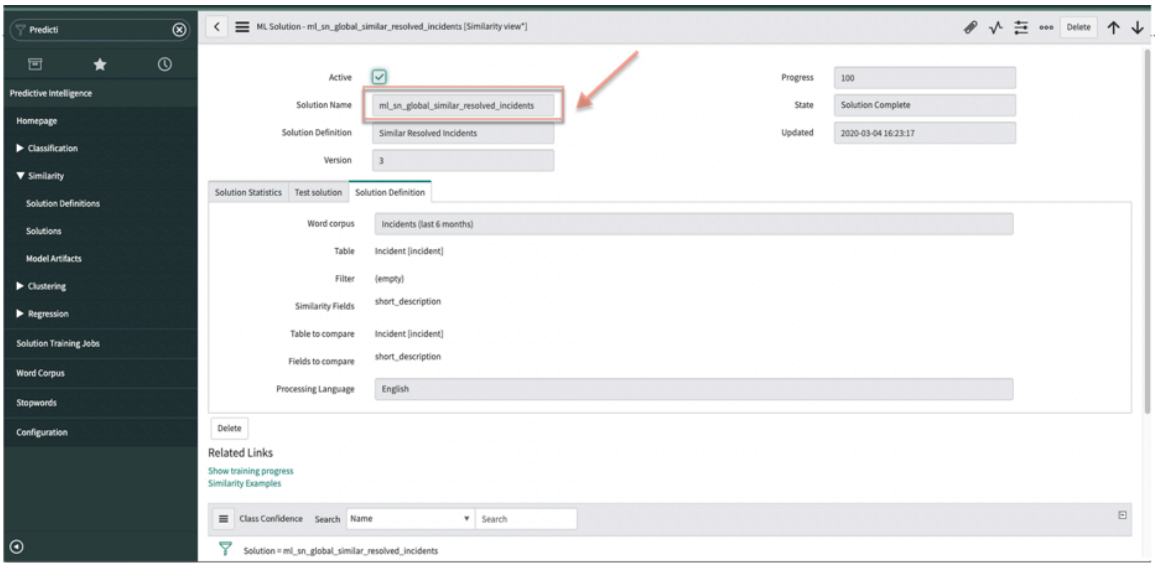
Wenn Sie keine Schulungsaufträge für eine bestimmte Fähigkeit haben, wird in der Liste keine Gruppe für diese Fähigkeit angezeigt. In diesem Szenario gibt es beispielsweise keine Gruppe für Regression, da Sie noch keine Regressionslösungen haben, die Sie zum Training eingereicht haben.



Wählen Sie den Lösungsnamen aus, um die Details der ML-Lösung anzuzeigen, wie in den folgenden Bildern 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.



Überprüfen von Vorhersagefehlern mit dem Observability-Dashboard

Das Observability-Dashboard bietet eine einheitliche Ansicht und umsetzbare Einblicke für Fehler, die in erkannt wurden Predictive Intelligence. Verwenden Sie dieses Dashboard, um protokollierte Fehler zu visualisieren und Informationen über die Zuverlässigkeit der Vorhersage und potenzielle Problembereiche zu erhalten.

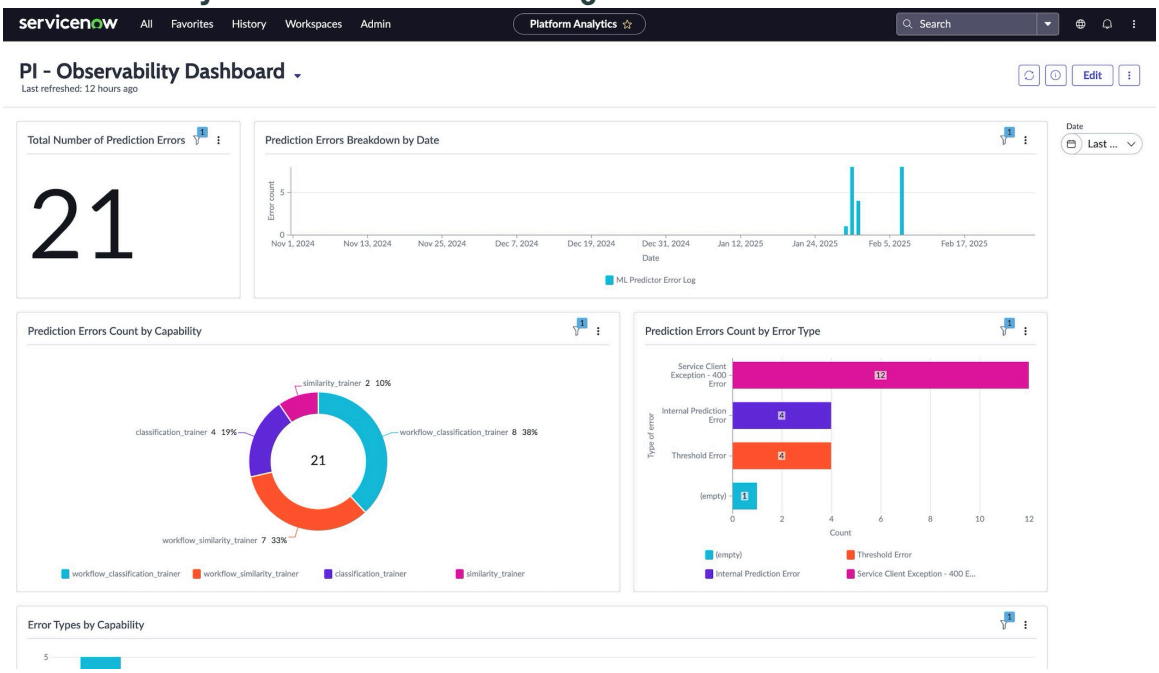
Zeigen Sie das PI – Observability-Dashboard an, indem Sie zu navigieren **Predictive Intelligence** > **Observability** > **Observability-Dashboard**an. Das Dashboard enthält die folgenden Widgets.

- Gesamtanzahl der Vorhersagefehler
- Aufgliederung der Vorhersagefehler nach Datum
- Anzahl der Vorhersagefehler nach Fähigkeit
- Anzahl der Vorhersagefehler nach Fehlertyp
- Fehlertypen nach Fähigkeit
- Aufgliederung erfolgreicher und nicht erfolgreicher Vorhersagen nach Datum

Sie können in den Widget-Grafiken Detailinformationen zu den zugrunde liegenden Datensätzen anzeigen. Sie können auch den Datumsbereich aller Widgets ändern, indem Sie auswählen **Datum** Zum Öffnen der Auswahl.

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

PI-Observability-Dashboard – obere vier Widgets



Das PI – Observability-Dashboard schöpft aus einer Tabelle, die für die Protokollierung von Vorhersagefehlern vorgesehen ist: **ML-Vorhersage-Fehlerprotokolle** [Ml_Predictor_error_Logs].

- Die Felder in der Tabelle umfassen Fehlertyp, Fehlermeldung, Statuscode, Lösung und Fähigkeit.
- Zeigen Sie die Datensätze dieser Tabelle direkt an, indem Sie zu navigieren **Predictive Intelligence** > **Observability** > **Vorhersagefehler-Protokolle**an.
- Für den Zugriff auf die Tabelle erforderliche Rollen: Ml_Report_user oder ml_admin.

In der Tabelle werden die folgenden Arten von granularen Fehlern protokolliert.

- Clientseitige Probleme (Serie 400) – erfasst Anforderungsfehler wie Zeitüberschreitungen und ungültige Eingaben.
- Serverseitige Probleme (Serie 500) – verfolgt interne Serverfehler, die während der Vorhersage aufgetreten sind.
- Interne Vorhersagefehler – identifiziert Instanzen, in denen das Modell keine Vorhersage generieren konnte.
- Vorhersagen mit niedriger Konfidenz – zeichnet Ergebnisse auf, die unter einen definierten Konfidenzschwellenwert fallen.

Hinweis:
Fehler beim Training sind in dieser Tabelle nicht 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.

PI-Observability-Dashboard – untere zwei Widgets

Domänentrennung und Predictive Intelligence

Die Anwendung Predictive Intelligence 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 .

Übersicht über Domänentrennung und Predictive Intelligence

Mit Predictive Intelligence, Sie können Lösungen für maschinelles Lernen mithilfe von historischen Datensätzen erstellen. Eine Lösung für maschinelles Lernen wird in der globalen Domäne erstellt und trainiert, und die Vorhersagen dieser Lösung können in jeder Domäne auf der Instanz angewendet werden.

Ähnlichkeitslösungen sind domänenbewusst, wenn sie in Ihren Formularen und Flows angewendet werden, sodass Datensätze aus anderen Domänen in der Instanz Anwendern nicht angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie im KB-artikel Verhalten der Ähnlichkeitsvorhersage in einer domänengetrennten Umgebung Ein Now Support.

Automatische Übersetzung

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

So funktioniert Domain Separation in Predictive Intelligence

Ein Instanzbesitzer kann eine ML-Lösung (maschinelles Lernen) für jede Domäne trainieren, indem er für jede Domäne eine Lösungsdefinition erstellt und diese Lösungen trainiert. Auf diese Weise verwendet jede Lösung für die entsprechende Domäne spezifische Daten.

- Daten können domänengetrennt sein.
- In Basissystem-Applikationstabellen ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Die domänenspezifische Konfiguration wird vom Instanzbesitzer verwaltet.
- Mandantendomänen können ihre eigenen Applikationsdaten verwalten.
- Applikationseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Unterstützung der Datenbankansicht für Predictive Intelligence

Verwenden Sie Datenbankansichten, um zwei oder mehr Tabellen als Eingabe für Ihre ML-Lösung (Machine Learning) zu verknüpfen.

Verwenden von Datenbankansichten in einer ML-Lösung

Datenbankansichten helfen, die Anzahl der Felder zu erweitern, die Ihre Lösung für das Training verwenden kann. Wenn Sie mehr als eine Tabelle in Ihrem ML-Lösungsdefinitionsformular verwenden, können Sie auf weitere Eingabedaten zugreifen, um das Lösungsergebnis zu ergänzen.

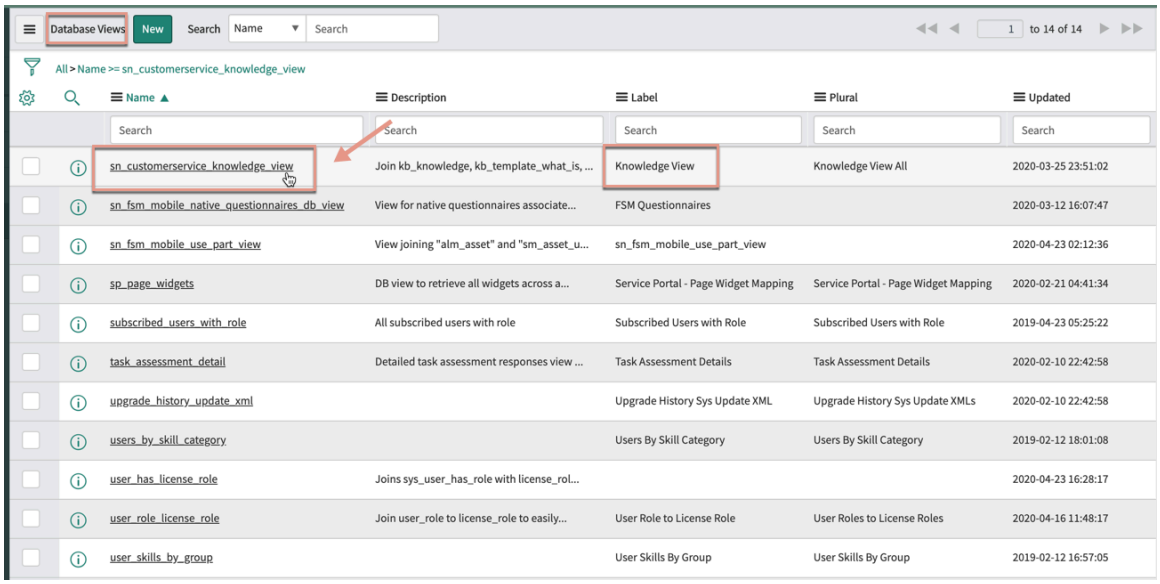
Mit Datenbankansichten können Sie zwei oder mehr Tabellen in einer konsolidierten Ansicht verbinden. Damit dies in einer ML-Lösung funktioniert, müssen Sie zuerst die Datenbankansicht erstellen. Siehe Datenbankansichten .

Datenbankansichten werden in allen vier der unterstützt Predictive Intelligence Fähigkeits-Frameworks: Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression.

Beispiel für eine Datenbankansicht Predictive Intelligence

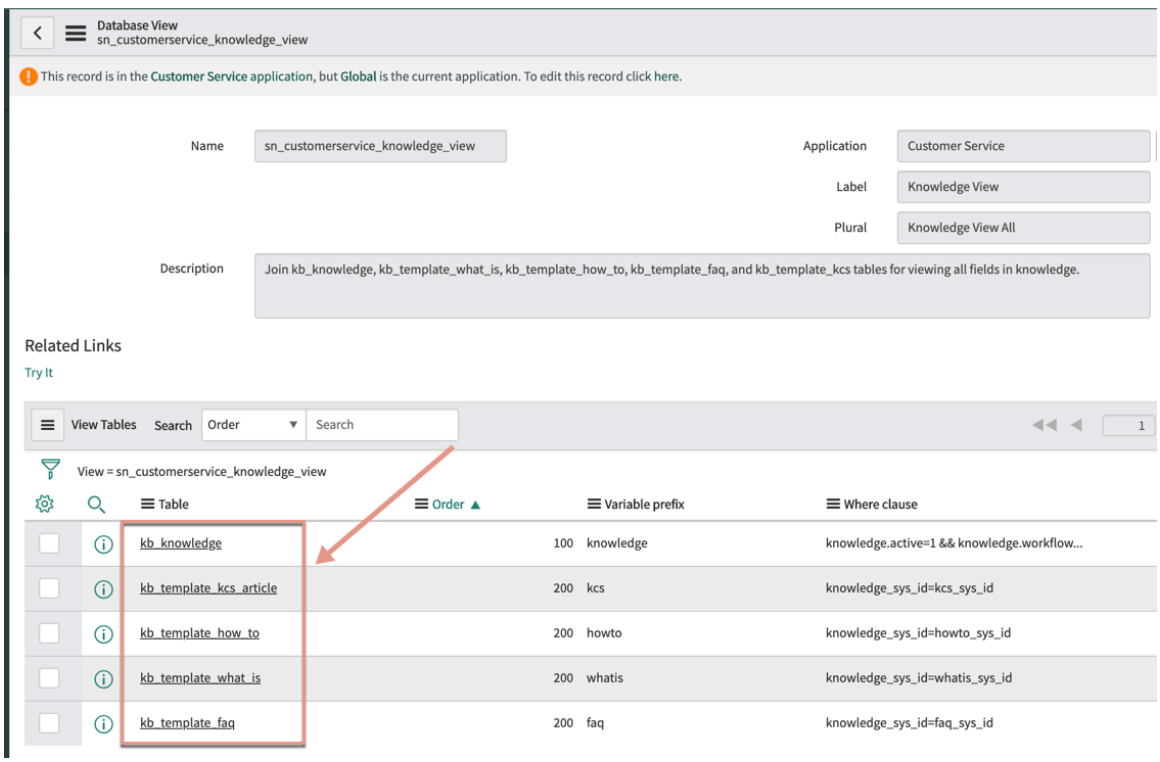
Im folgenden Beispielszenario haben Sie eine Datenbankansicht zur Verwendung in einer ML-Ähnlichkeitslösung erstellt. Die folgende Abbildung zeigt den Datensatz der Datenbankansicht, den Sie erstellt haben, einschließlich dessen **Name** Und **Bezeichnung** .

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



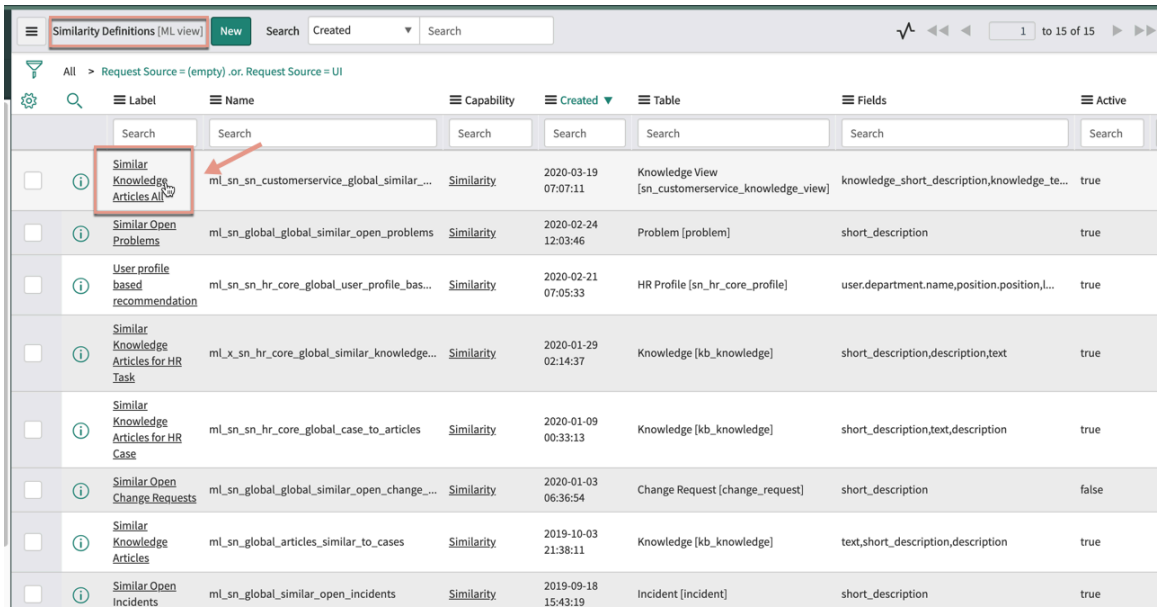
Wenn Sie auf den Datensatz klicken **Name** , Der Inhalt wird angezeigt, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Innerhalb des Inhalts der Datenbankansicht werden die fünf Knowledge Base-Tabellen aufgelistet, die Sie der Ansicht beigetreten haben. Die meisten dieser Tabellen enthalten verschiedene Vorlagentypen für wissensartikel, z. B. häufig gestellte Fragen oder Anleitungen.

Wenn eine Datenbankansicht als Eingabe für eine Ähnlichkeitslösung verwendet wird, muss für jede der Tabellen, die die Ansicht ausmachen, mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen in der Konfiguration von festgelegt sein ServiceNow Instanz. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000. Zum Beispiel die **Wissensansicht** Die Datenbankansicht hat fünf Tabellen, und jede Tabelle muss 10.000 Datensätze haben. Wenn eine Tabelle keine 10.000 Datensätze enthält, werden die Ergebnisse aus dieser Tabelle möglicherweise nicht angezeigt. Wenn Sie diesen Wert ändern müssen, wenden Sie sich an den Kundensupport.



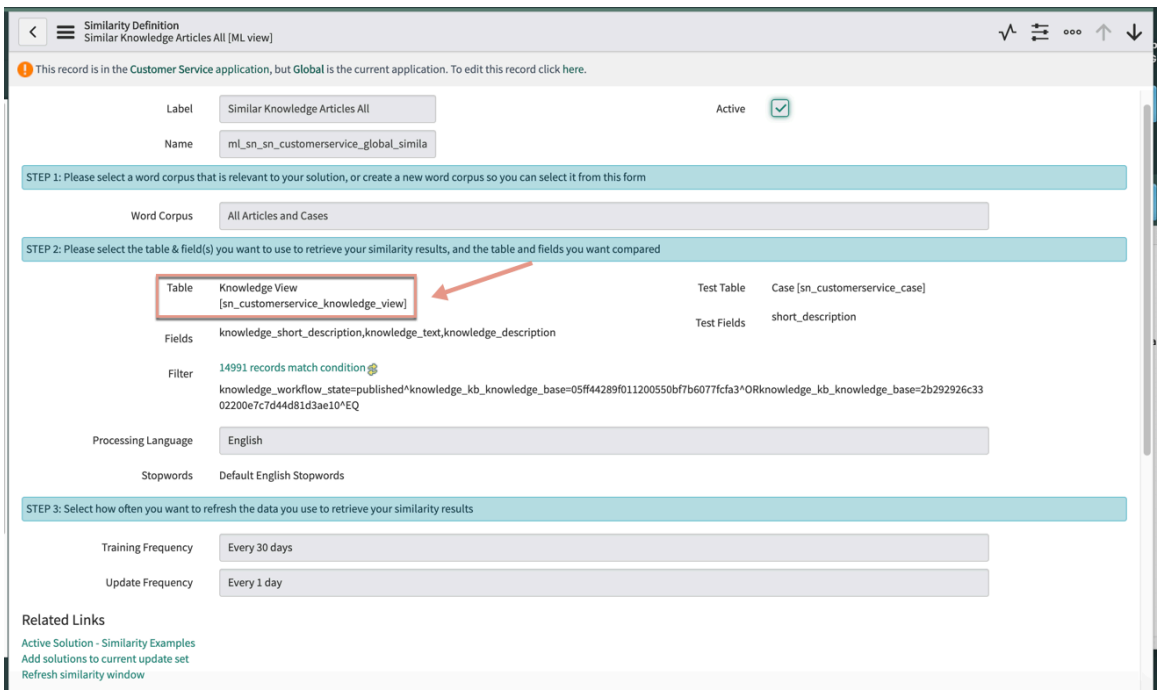
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

In der folgenden Abbildung sehen Sie den bereits erstellten Datensatz zur Definition der Ähnlichkeitslösung, den Sie Ihrer Datenbankansicht zuordnen möchten. Wenn Sie auf klicken **Bezeichnung** Für Ihren Ähnlichkeitsdatensatz wird das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ angezeigt.



Formulare zur Ähnlichkeitsdefinition vergleichen Ihre vorhandenen Tabellendatensätze basierend auf ihrer Ähnlichkeit mithilfe einer Tabelle in **Tabelle** Feld und eine andere Tabelle in **Testtabelle** Feld.

Um eine Datenbankansicht in Ihrer Ähnlichkeitslösung zu verwenden, anstatt eine Tabelle in auszuwählen **Tabelle** Feld wählen Sie die von Ihnen erstellte Datenbankansicht aus, bei der es sich in diesem Beispielszenario um handelt **Wissensansicht** Datenbankansicht. Diese Konfiguration erhöht die Anzahl der Datensätze, die Ihre Lösung im Training verwendet, da das System fünf Datentabellen anstatt einer vergleicht und verarbeitet.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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® Apps und Funktionen, die verwenden Predictive Intelligence

Überprüfen Sie dieses Thema, um ein Beispiel für anzuzeigen ServiceNow Anwendungen und Funktionen, die nutzen Predictive Intelligence Funktionalität.

Falls zutreffend, ServiceNow Teams arbeiten zusammen, um Produkte zu erstellen, die die Fähigkeiten künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen anwenden, die Predictive Intelligence Stellt bereit.

Diese Teams haben Kunden in verschiedenen Geschäftsbereichen (Bus) und Branchen. Zum Beispiel die Kundenservice-Management(CSM) Marketing-, Produkt-, Design-, Entwicklungs- und Dokumentationsteams arbeiten mit der Plattform zusammen Predictive Intelligence Team, an das BU-spezifische Produkte geliefert werden sollen ServiceNow CSM-Kunden.

Hier ist eine Liste einiger von ServiceNow Produkte, die verwenden Predictive Intelligence Funktionalität.

	Lösungen für maschinelles Lernen für Wissensmanagement	Lösungen für maschinelles Lernen für IT Service Management
Lösungen für maschinelles Lernen für HR-Servicebereitstellung		Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Lösungen für maschinelles Lernen für Vulnerability Response	Lösungen für maschinelles Lernen für Kundenservice-Management	Lösungen für maschinelles Lernen für die Suchverwaltung
Lösungen für maschinelles Lernen für das Außendienst-Management	Lösungen für maschinelles Lernen für Ereignismanagement	Lösungen für maschinelles Lernen für Flow Designer

Verwenden Sie Predictive Intelligence in Workflow-Studio mit ML-Aktionen

Verwenden Predictive Intelligence Aktionen in Workflow-Studio Zum Erstellen von Flows, die Ihre Modellvorhersagen enthalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins in Ihrer Instanz aktiviert sind: Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence Für Workflow-Studio(Com.snc.ml_flowdesigner).
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes trainiertes Predictive Intelligence Lösung.
- Erforderliche Rollen: Ml_admin oder admin und Flow_Designer oder Delegated_Developer.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Workflow-Studio Ermöglicht Ihnen die Automatisierung komplexer Prozesse. Zuerst müssen Sie identifizieren, welchen Prozess Sie automatisieren möchten. In diesem Beispielszenario automatisieren Sie die Zuweisung einer Kategorie zu einem Incident-Datensatz. Wenn Sie den Flow abgeschlossen haben, aktualisiert der nächste Incident-Datensatz, der in Ihrer Instanz erstellt wurde, das Feld Kategorie im Datensatz basierend auf dem in eingegebenen Text **Kurzbeschreibung** Feld.

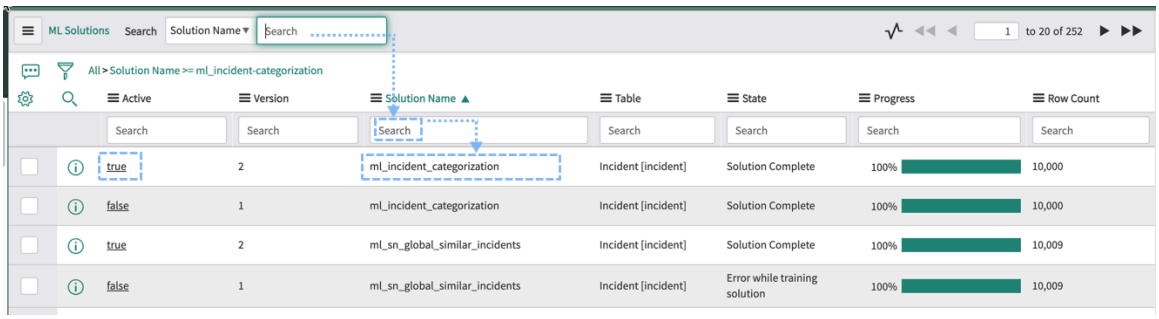
Sie können jede aktive und trainierte Klassifizierungs-, ÄHNLICHKEITS- oder Regressions-ML-Lösung in Ihrem Flow entsprechend Ihrem Anwendungsfall bereitstellen.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie einen Flow, der implementiert *Ml_Incident_Kategorisierung* Lösung in einem Workflow-Studio Aktion. Sie können diese Lösung

Automatische Übersetzung

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

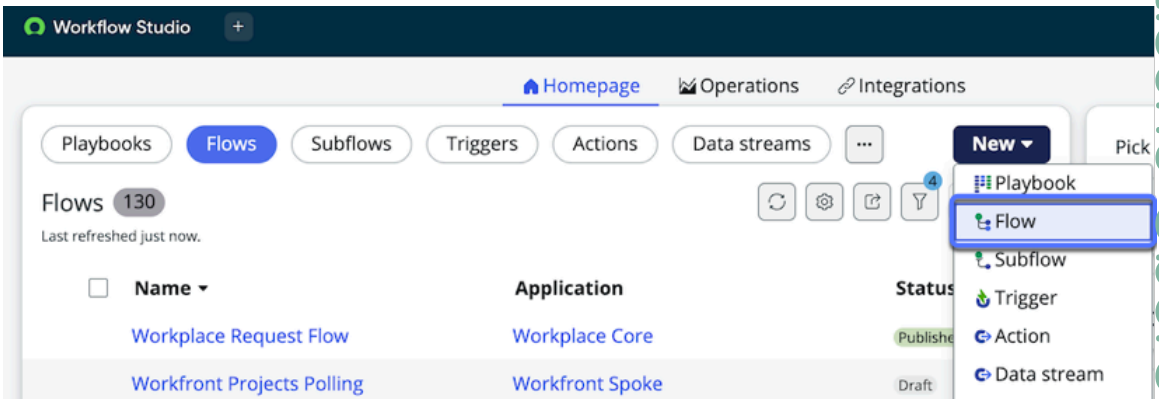
finden, indem Sie in der Tabelle „ML-Lösungen“ [ml_Solution] suchen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Bestätigen Sie, dass die von Ihnen verwendete Lösung trainiert wurde und ist **Aktiv** Wert ist auf festgelegt **Wahr** .



Weitere Informationen zur Verwendung von Flow Designer in Workflow-Studio, Siehe Exploring flows . Für Informationen zu den in enthaltenen Aktionen Predictive Intelligence Für Workflow-Studio, Siehe Tabelle „Spoke-Aktionen“ in Machine Learning solutions for Flow Designer .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *`Workflow-Studio`*an.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**an.



3. Auf der **Rufen wir die Details für Ihren Flow ab** Konfigurieren Sie die folgenden Felder. Erweitern Sie **Zusätzliche Eigenschaften anzeigen** Zum Anzeigen aller Felder.

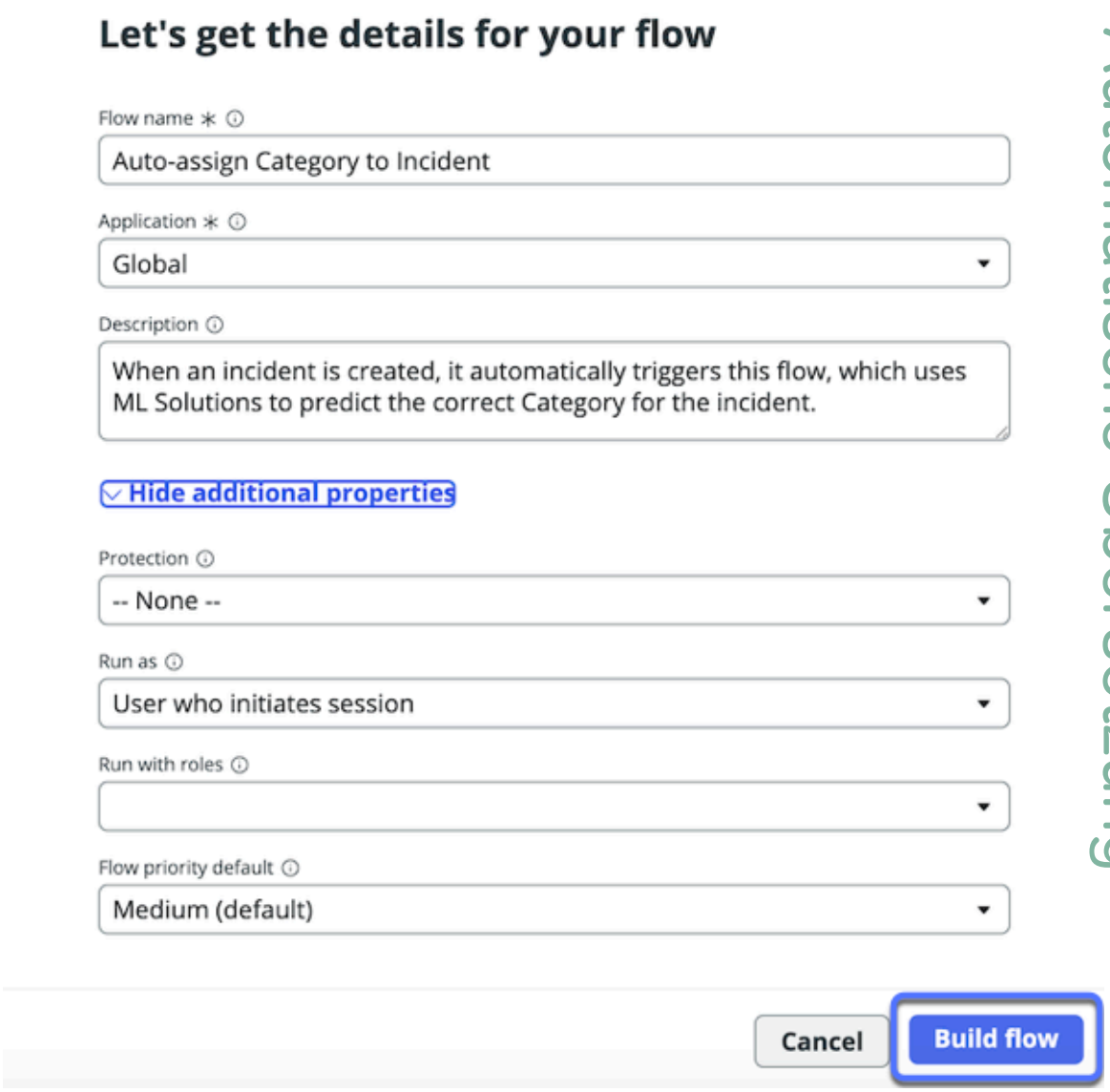
Feld	Beschreibung
Flow-Name	Geben Sie einen Namen für den Flow an. In diesem Szenario geben Sie ein Kategorie dem Incident automatisch zuweisen .
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung der Leistung des Flows ein. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: Wenn ein Incident erstellt wird, löst er automatisch diesen Flow aus, der ML-Lösungen verwendet, um die richtige Kategorie für den Incident vorherzusagen.
Anwendung	Wählen Sie **Global** 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
Schutz	Wählen Sie Aus **--Keine--** Oder **Schreibgeschützt** . In diesem Szenario wählen Sie aus **--Keine--** .
Ausführen als	Wählen Sie Aus **Anwender, der die Sitzung initiiert** .
Mit Rollen ausführen	Bitte leer lassen.
Flow-Priorität – Standard	Mittel (Standard).

4. Wählen Sie Aus **Flow erstellen** .



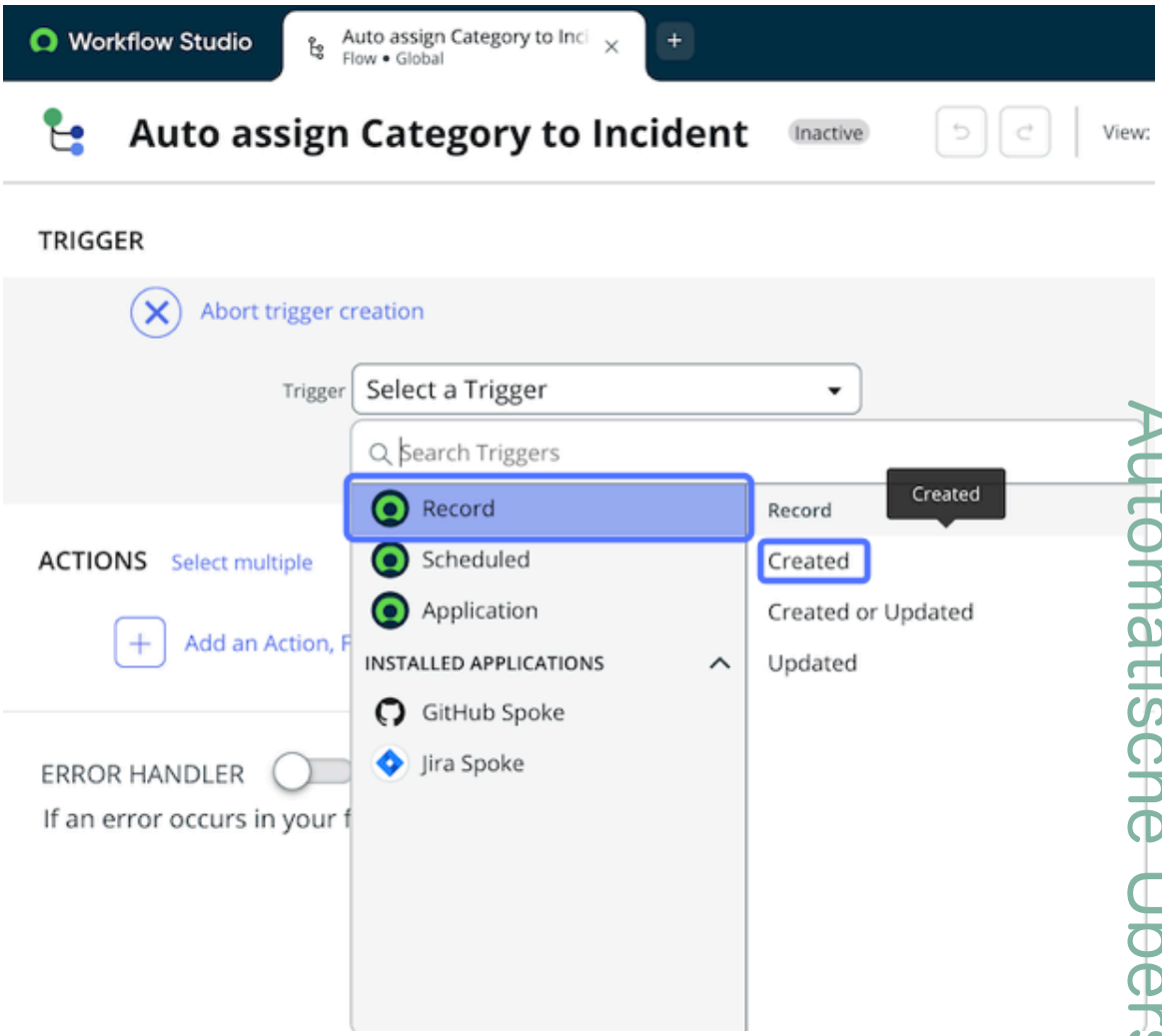
Der Flow-Bildschirm wird mit angezeigt *Kategorie dem Incident automatisch zuweisen* Name, den Sie dem Flow zugewiesen haben. Wenn ein *Erste Schritte* Bildschirm wird angezeigt, wählen Sie aus **Tour überspringen** .

5. Konfigurieren Sie im Abschnitt „AUSLÖSER“ des Flow-Bildschirms die folgenden Felder, um einen Auslöser für den Flow zu 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.

a. Wählen Sie einen Auslöser aus : Wählen Sie Aus **Datensatz** , Und wählen Sie dann in der Liste der möglichen Optionen für Datensatz aus **Erstellt** .

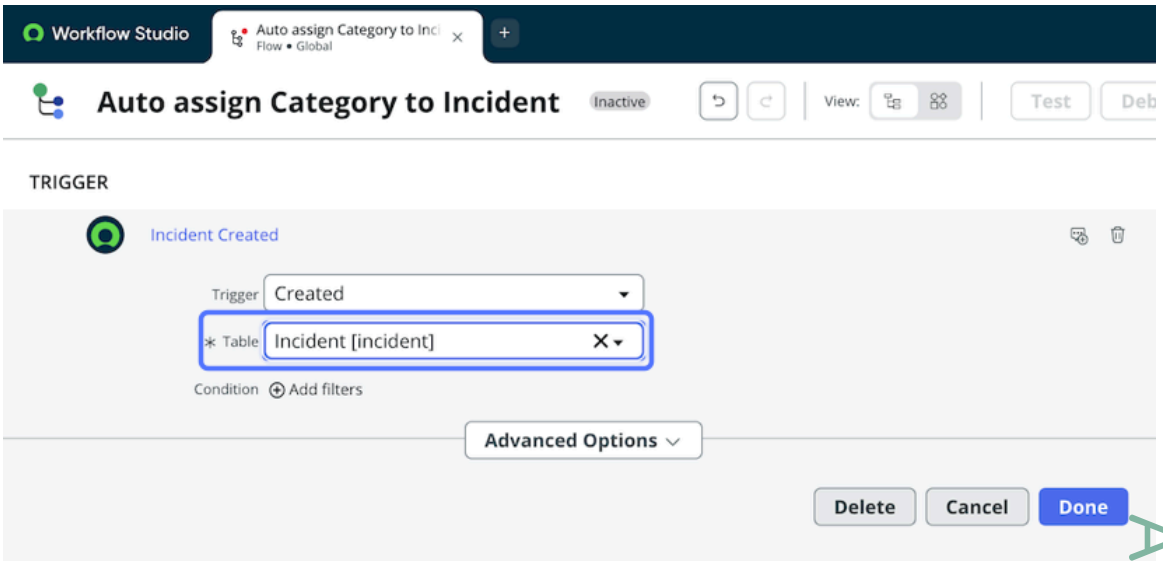


b. Tabelle : Wählen Sie Aus **Incident [Incident]** .

Hinweis:
Nachdem Sie beide konfiguriert haben **Auslöser** Und **Tabelle** Felder, Datensatzdatenpillen werden in angezeigt **Daten** Abschnitt des Bildschirms, damit Sie sie in Ihrem Flow verwenden 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.



c. **Bedingung** : Wählen Sie Aus **Fügen Sie Filter hinzu** Wenn Sie dem Flow Bedingungen hinzufügen möchten.

d. **Wahlweise:** Öffnen Sie **Erweiterte Optionen** Bereich zum Anzeigen zusätzlicher Bedingungen, die Sie auf den Flow anwenden können.

e. **Wahlweise:** Um den Bereich zu schließen, wählen Sie aus **Erweiterte Optionen** .

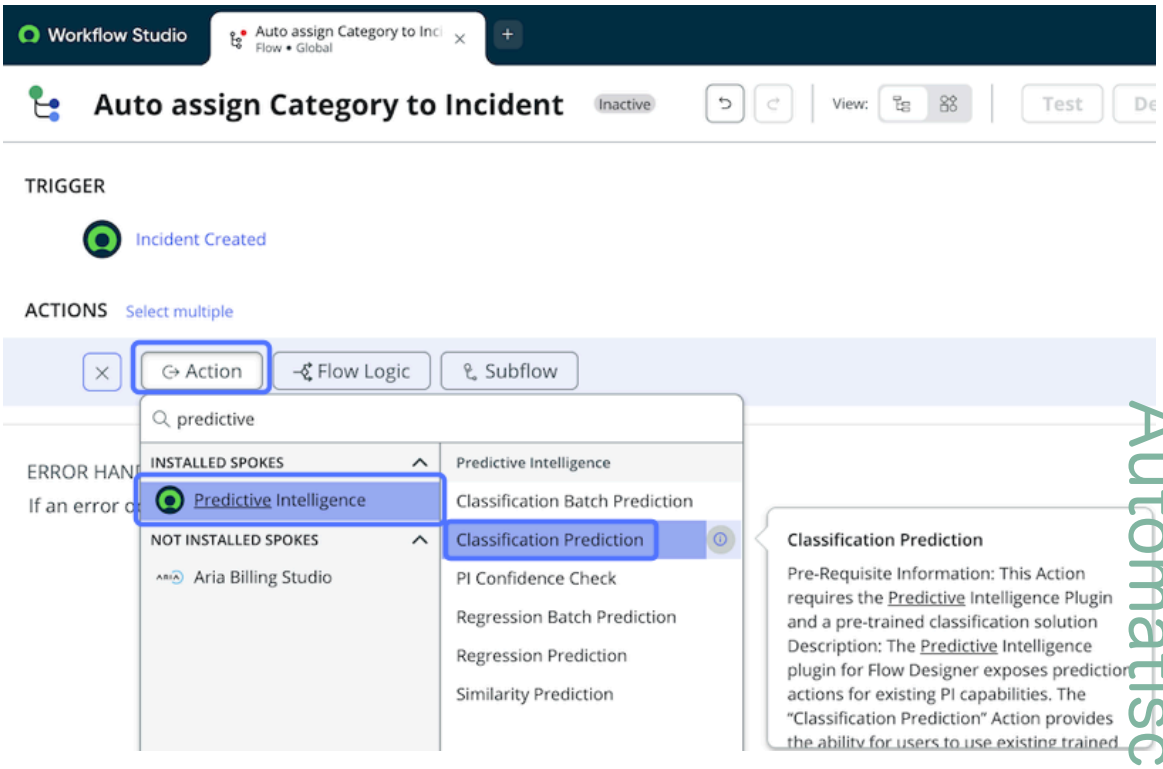
f. Wählen Sie **Fertig**.

6. Konfigurieren Sie im Abschnitt „AKTIONEN“ des Bildschirms die folgenden Felder, um eine Klassifizierungsvorhersageaktion zu 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.

a. **Aktion** Registerkarte: Auswählen **Aktion** > **Predictive Intelligence** > **Vorhersage für Klassifizierung**an.



Wählen Sie das Informationssymbol (ⓘ), um die Beschreibung einer Klassifizierungsvorhersage anzuzeigen.

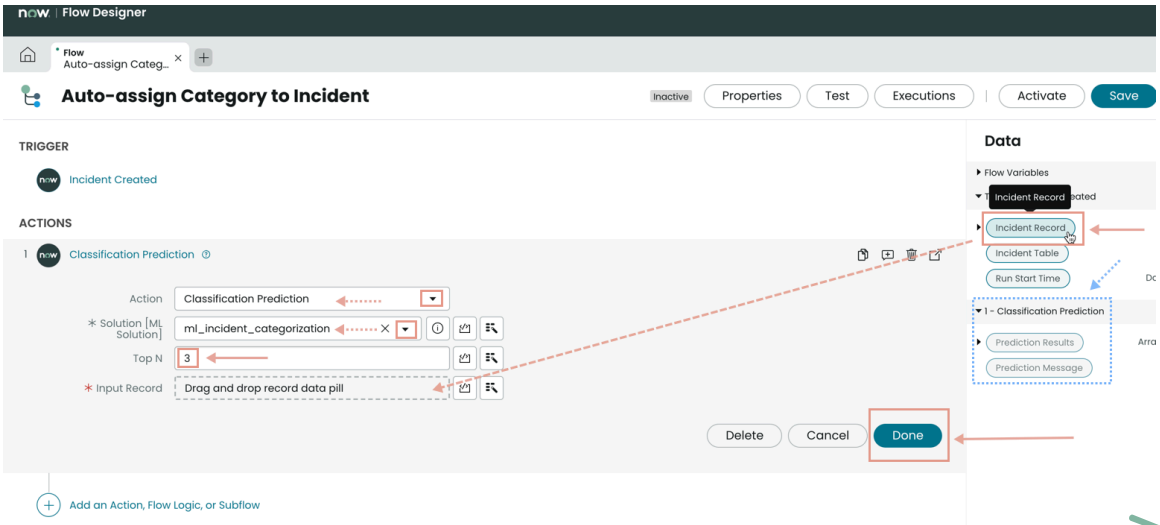
b. **Lösung [ML-Lösung]** : Wählen Sie Aus **MI_Incident_Kategorisierung** .

c. **Top-N** : Eingabetaste 3 Für das Beispielszenario.
Wenn Sie eine Zahl eingeben, z. B. „3“, verwendet das System die drei häufigsten ML-Vorhersagen mit der höchsten Vorhersagekonfidenzpunktzahl. Wenn Sie nichts eingeben, legt das System den Standardwert auf 1 fest.

d. **Eingabedatensatz** : Drag-and-Drop von **Auslöser → Incident-Datensatz** Datenpille in das Feld „Eingabedatensatz“.

Automatische Übersetzung

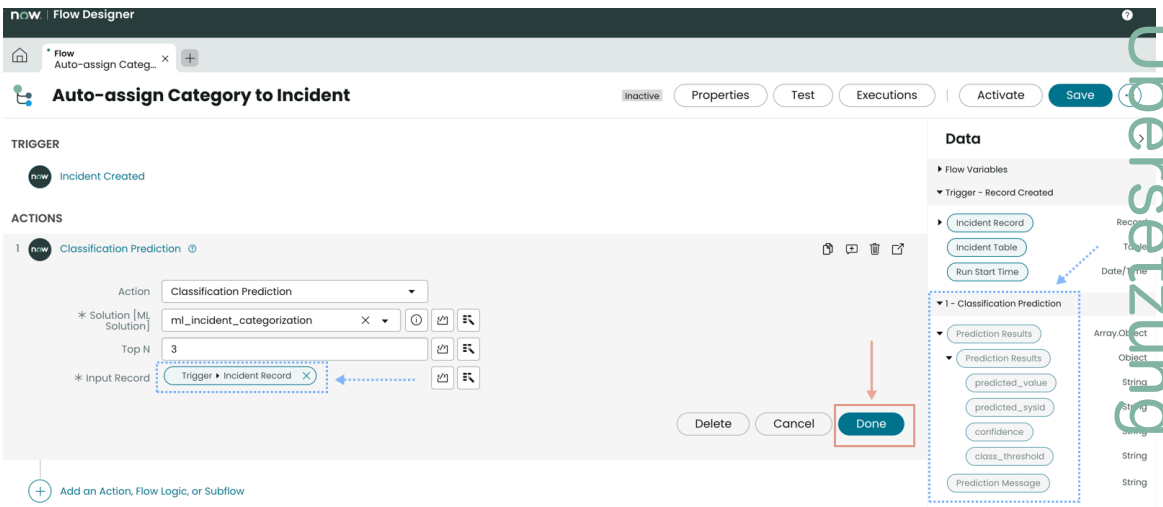
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Die Werte „Aktion“, „Lösungsname“, „Top N“ und „Eingabedatensatz“ bilden eine Grundlage für die Kategorievorhersage.

Hinweis:
Die Datenpille, die Sie in diesen Datensatz ablegen, muss auch ein Datensatz sein. Versuchen Sie beispielsweise nicht, eine Tabellenpille oder eine Datums-/Uhrzeitpille in das Feld „Eingabedatensatz“ abzulegen.

e. Wählen Sie **Fertig**.
Ergebnis : Die Aktion „Klassifizierungsvorhersage“ ist im Flow abgeschlossen, und die Datenpillen werden im Abschnitt „Daten“ des Bildschirms angezeigt.



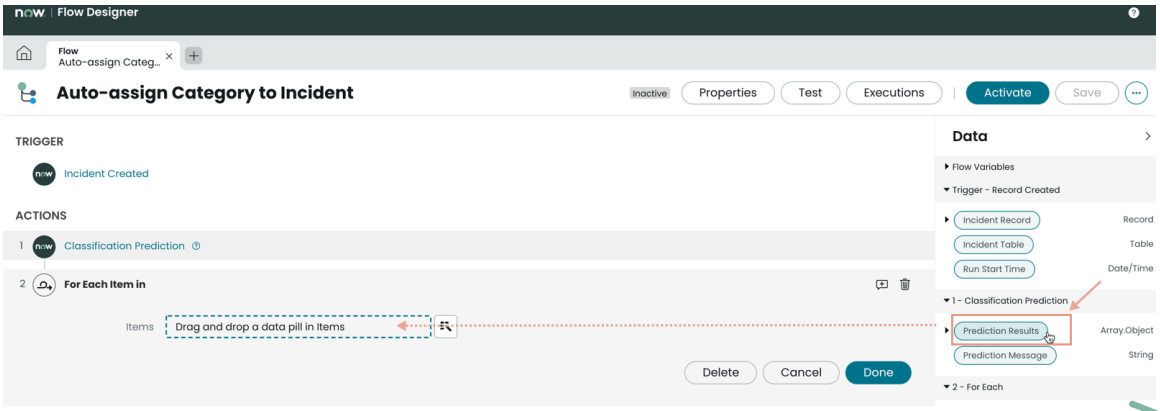
7. Führen Sie im Abschnitt „AKTIONEN“ des Bildschirms die folgenden Schritte aus, um Aktionen und Flow-Logik für die Vorhersageergebnisse des Incident zu erstellen.

Hinweis:
Obwohl Sie eine Schleife verwenden können, um jedes Vorhersageergebnis zu iterieren, verwendet das in dieser Dokumentation gezeigte Szenario eine relativ geringe Anzahl von Aktionen. Weitere Informationen zu erweiterten Flow-Konfigurationen finden Sie unter Flow 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.

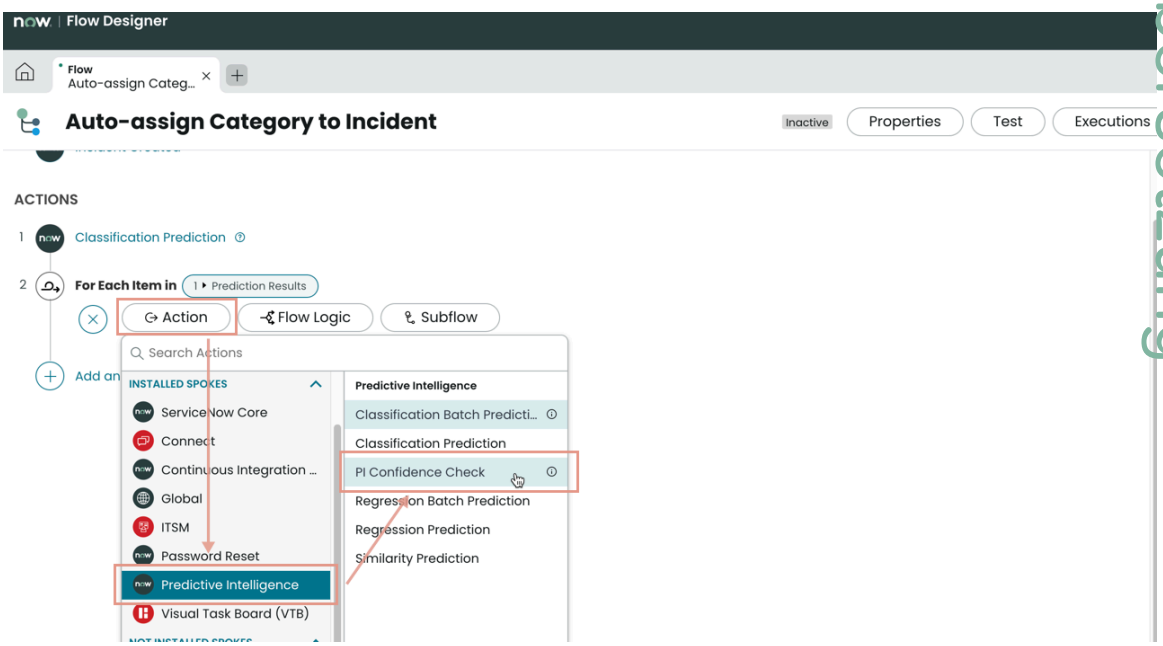
a. **Für jedes Element in Liste der Elemente** : Drag-and-Drop von **Vorhersageergebnisse** Datenpille in **Elemente** Feld.



Hinweis:
Um auf die Liste der Elemente in der Regressionsvorhersageaktion zuzugreifen, benötigen Sie nicht **Für jedes Element in** Flow-Logik.

b. Wählen Sie **Fertig**.
Ergebnis : Die Aktion „Vorhersageergebnisse“ wird im Flow gestartet, und ihre Datenpillen werden im Abschnitt „Daten“ des Bildschirms angezeigt.

8. Wählen Sie im Abschnitt „AKTIONEN“ des Bildschirms aus **Aktion** > **Predictive Intelligence** > **PI-Vertrauensprüfung**an.
Die PI-Konfidenzprüfung ist ein Tool, mit dem Sie Werte in einem Flow vergleichen können. In diesem Anwendungsfall werden Vorhersageergebniswerte verglichen, und die Ausgabe der Prüfung ist entweder „wahr“ oder „falsch“.



9. Ziehen Sie per Drag-and-Drop **Vertrauen** Datenpille in **Vorhergesagte Anzahl aus Predictive Intelligence** Feld.

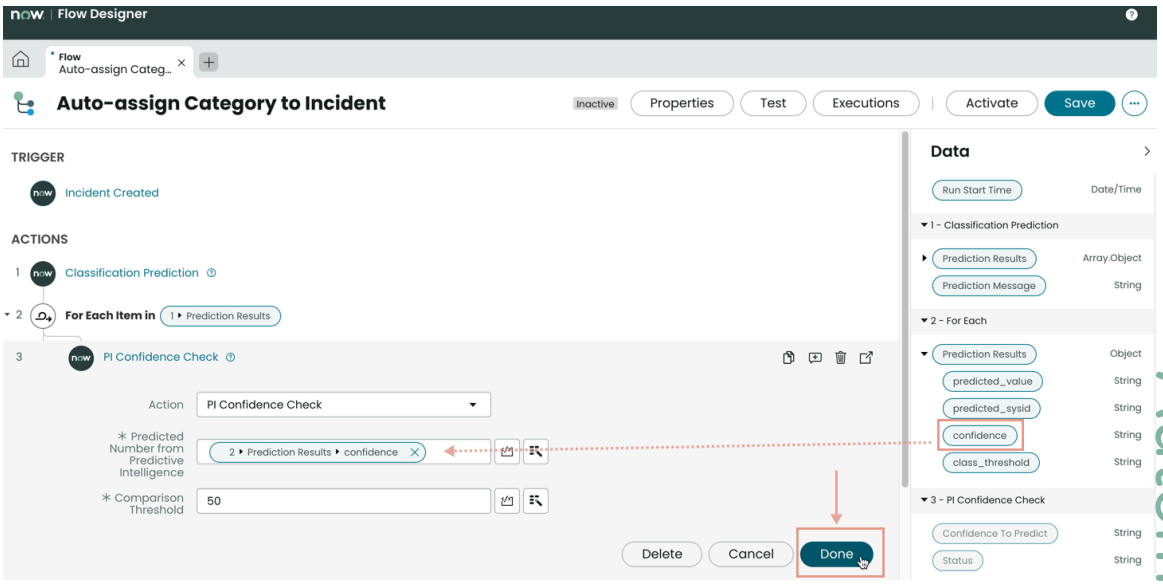
10. Geben Sie Ein 50 In **Vergleichsschwellenwert** Feld.

Automatische Übersetzung

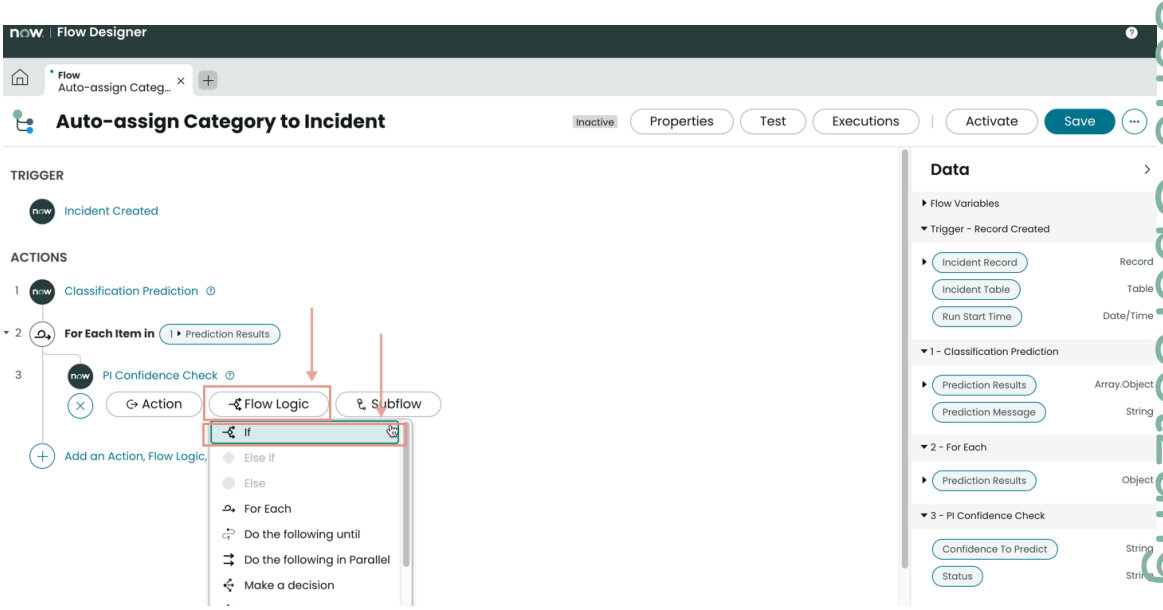
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

In diesem Beispielszenario geben Sie die Zahl 50 ein, die dem System anweist, Vorhersagen zu verwenden, die eine Konfidenzpunktzahl von über 50 % aufweisen.

11. Wählen Sie **Fertig**.



12. Auswahlvorgang **Flow-Logik** > **Falls** Zum Hinzufügen einer Bedingung zum Flow.

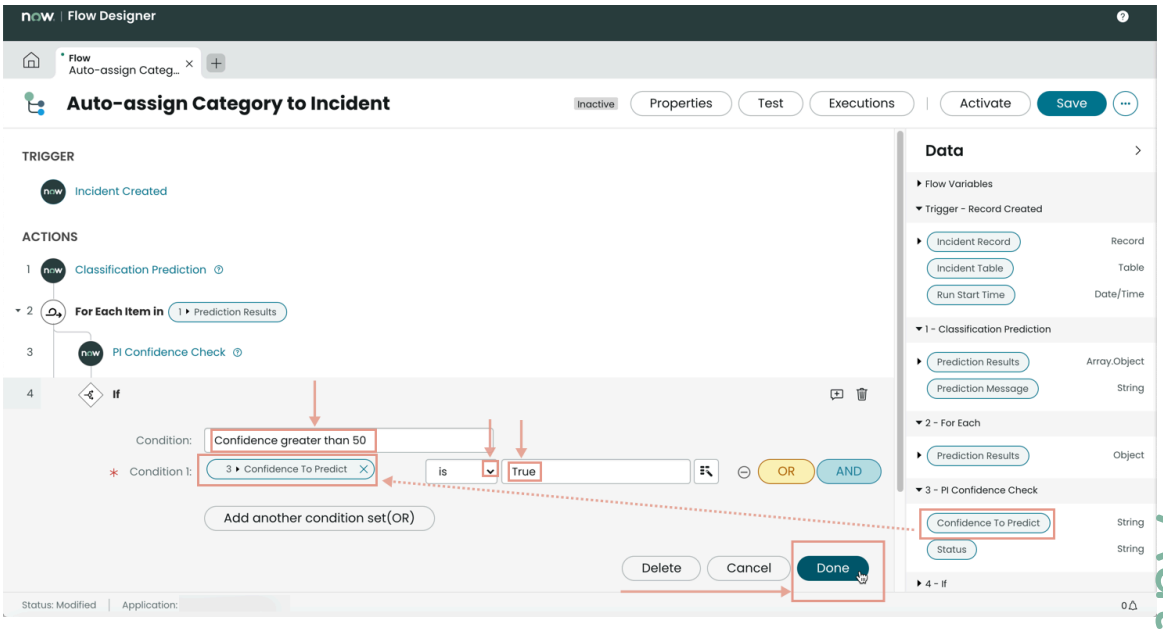


13. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den ersten Teil der Bedingungs-Flow-Logik zu definieren.

- **Bedingung** : Geben Sie einen Namen für die Bedingung ein, die definiert, was sie bewirkt. In diesem Beispielszenario geben Sie ein `Konfidenz größer als 50` .
- **Bedingung 1** : Drag-and-Drop von **Vorhersagekonfidenz** Datenpille in das Feld. Wählen Sie Aus **Ist** , Und geben Sie den Wert ein `Wahr` . Dieser Schritt schließt den ersten Teil (den Vorläufer) der Bedingungs-Flow-Logik ab.
- Wählen Sie **Fertig**.

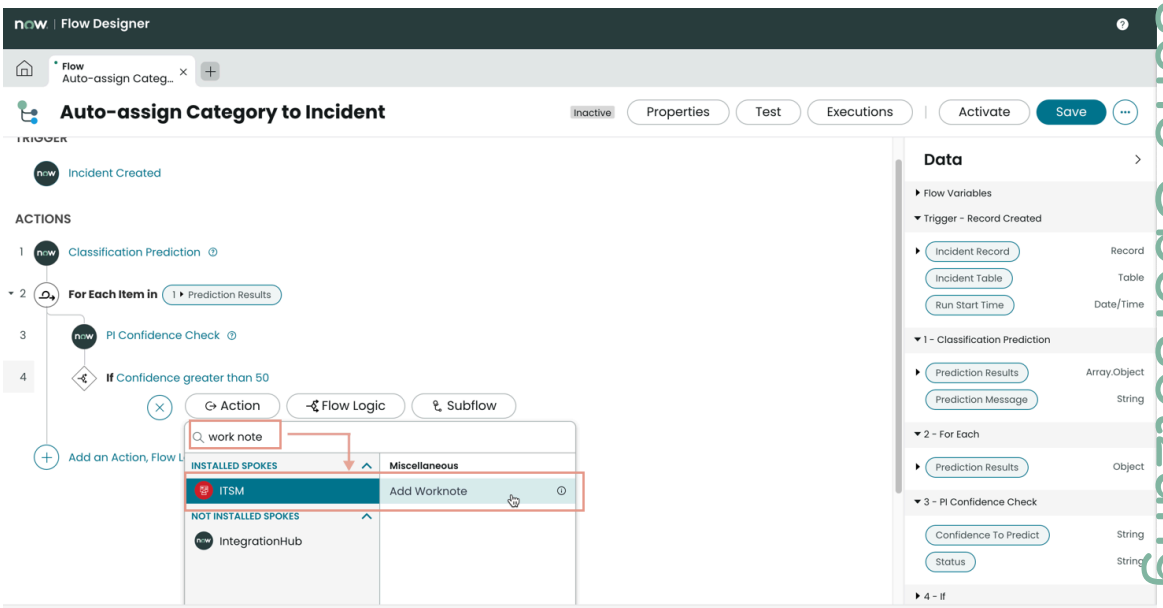
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie Aus **Aktion** Und geben Sie ein `Arbeitsnotiz` In das Suchfeld.

15. Auswahlvorgang **ITSM** > **Arbeitsnotiz hinzufügen** Dient zum Hinzufügen einer Arbeitsnotiz als zweiten Teil (Abschluss) der Bedingung.

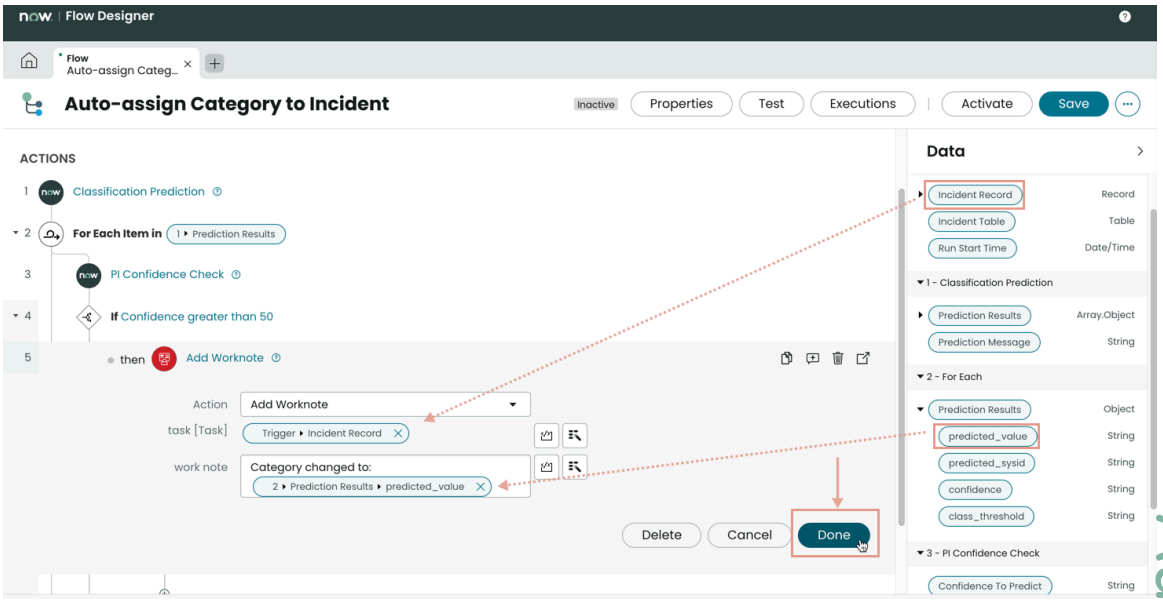


16. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den zweiten und letzten Teil der Bedingungs-Flow-Logik zu definieren.

- **Aktion** : Als Ergebnis des obigen Schritts 14, **Arbeitsnotiz Hinzufügen** Wird automatisch in diesem Feld angezeigt.
- **Aufgabe [Aufgabe]** : Drag-and-Drop von **Incident-Datensatz** Datenpille in das Feld.
- **Arbeitsnotiz** : Drag-and-Drop von **Predicted_value** Datenpille in das Feld. Mit diesem Schritt wird der logische Abschluss des Bedingungs-Flows abgeschlossen.
- Wählen Sie **Fertig**.

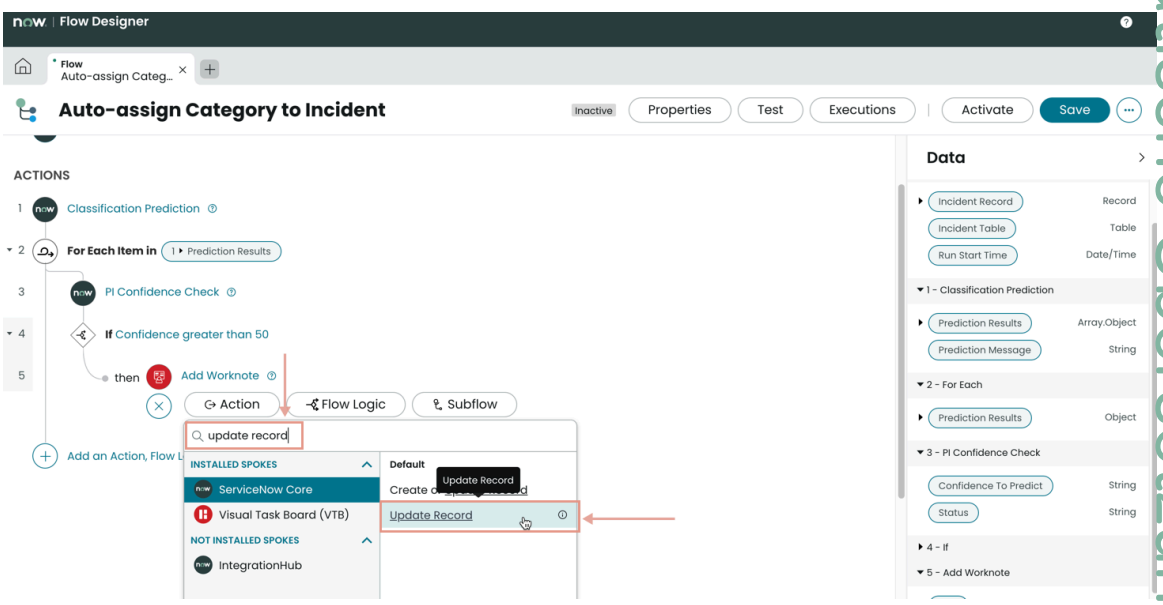
Automatische Übersetzung

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



17. Wählen Sie Aus **Aktion** Und geben Sie ein Datensatz aktualisieren In das Suchfeld.

18. Wählen Sie Aus **Datensatz Aktualisieren** .



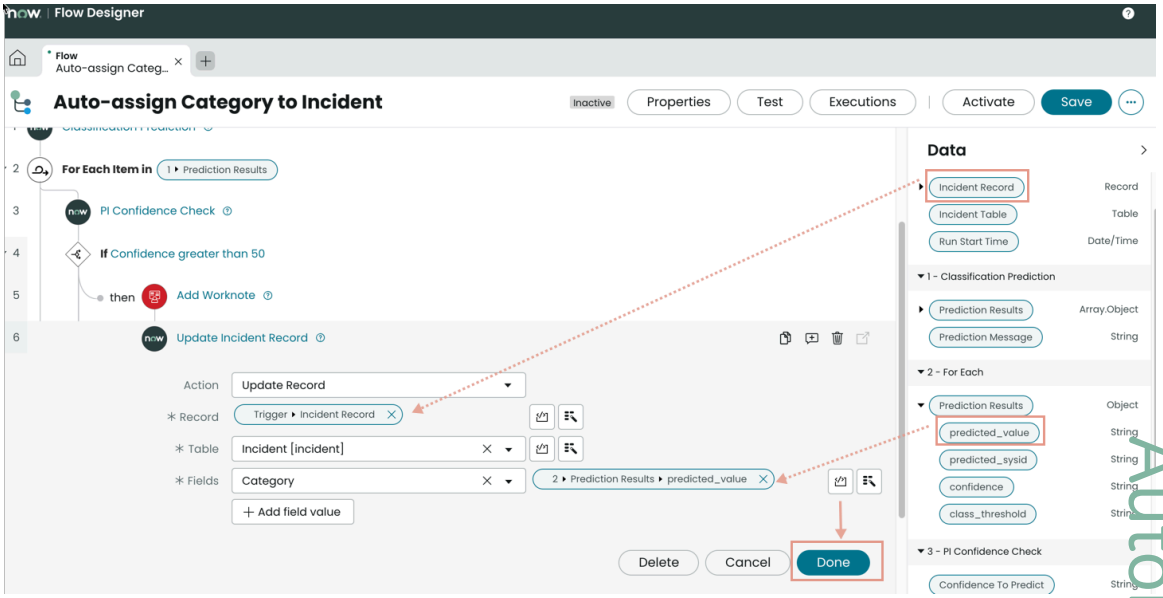
19. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den Incident-Datensatz zu aktualisieren.

- **Aktion** : Als Ergebnis des obigen Schritts 16, **Datensatz Aktualisieren** Wird automatisch in diesem Feld angezeigt.
- **Datensatz** : Drag-and-Drop von **Incident-Datensatz** Datenpille in dieses Feld.
- **Tabelle** : Wählen Sie Aus **Incident [Incident]** .
- **Felder** : Wählen Sie Aus **Kategorie** . Ziehen Sie dann per Drag-and-Drop **Predicted_value** Datenpille in dieses Feld neben **Kategorie** Wert.

Automatische Übersetzung

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

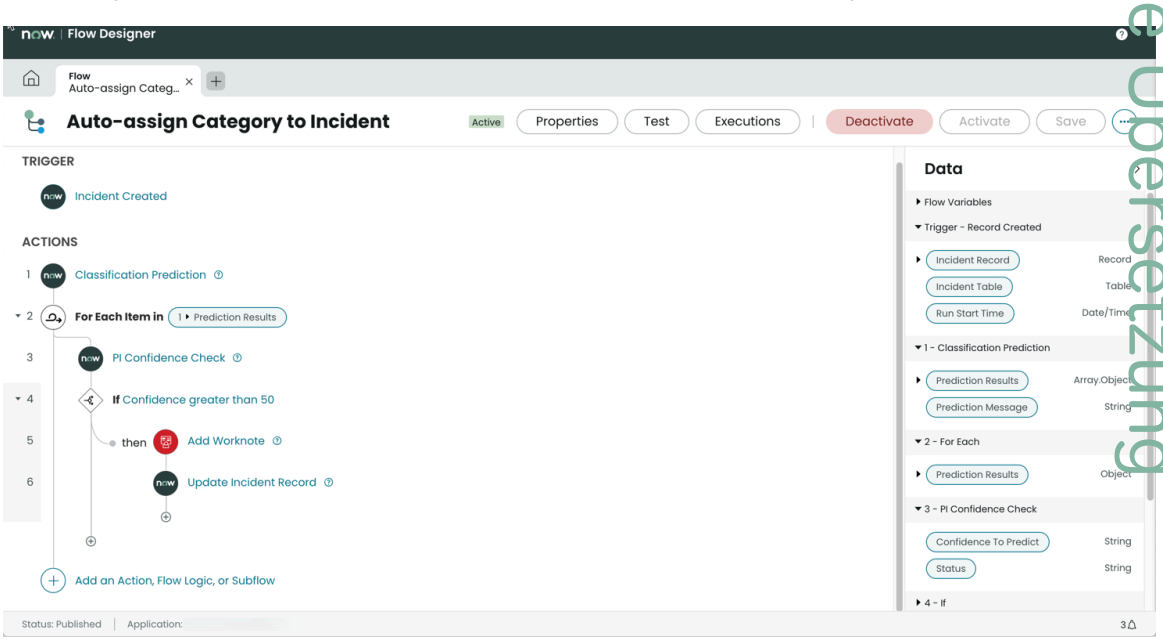
- Wählen Sie **Fertig**.



20. Wählen Sie **Speichern**.
21. Wählen Sie **Aktivieren**.

Ergebnis

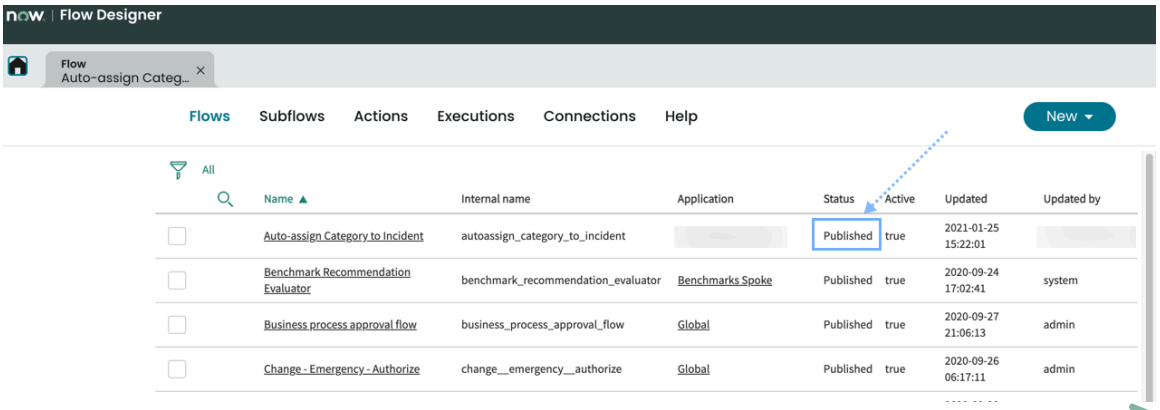
- Ihr Flow „Kategorie automatisch Incident zuweisen“ ist aktiviert und abgeschlossen.



Automatische Übersetzung

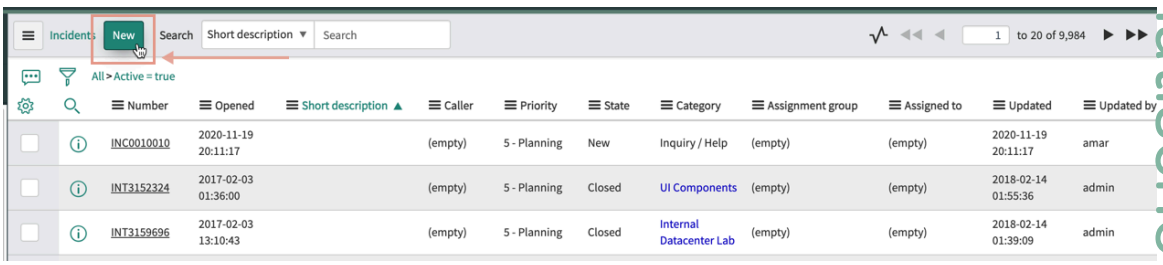
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Sie wird auch in der Spalte Flows auf als veröffentlicht angezeigt Workflow-Studio Startbildschirm.



22. Navigieren Sie zu **Incidents** .

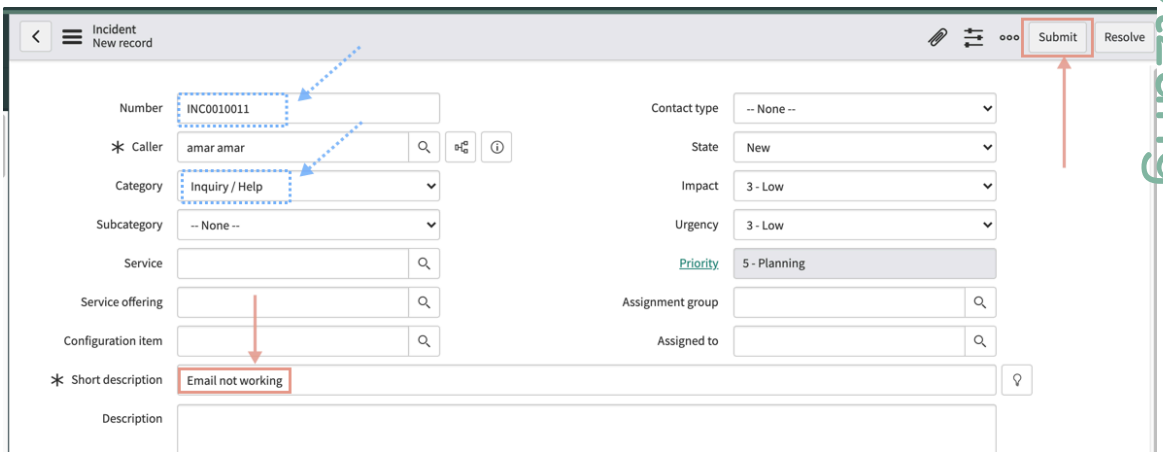
23. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Test-Incident-Datensatzes in der Tabelle „Incidents“. In diesem Beispielszenario erstellen Sie den Datensatz INC0010011.



24. Beachten Sie im von Ihnen erstellten Datensatz im folgenden Bild, dass der Kategoriewert auf festgelegt ist **Anfrage/Hilfe** .

25. In **Kurzbeschreibung** Feld eingeben E-Mail funktioniert nicht .

26. Wählen Sie **Absenden**.

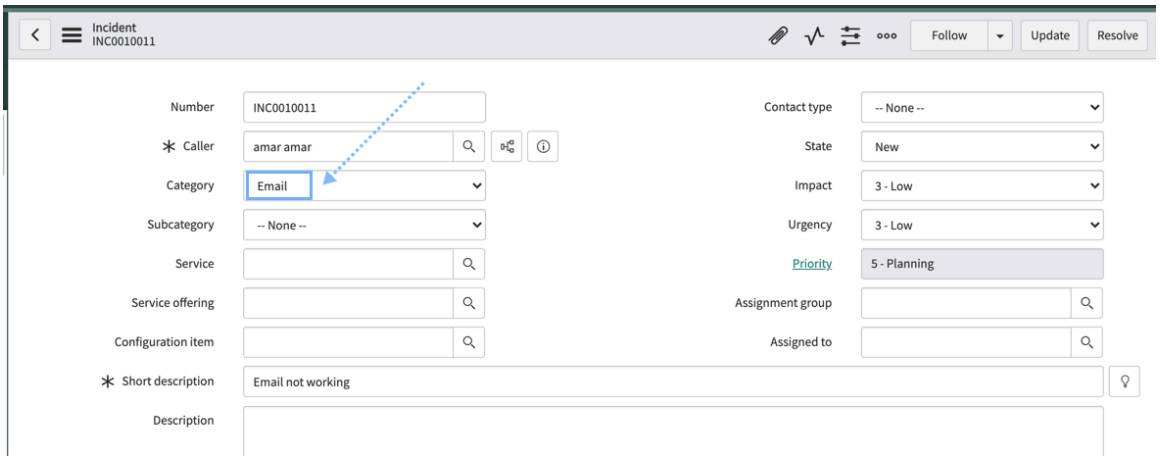


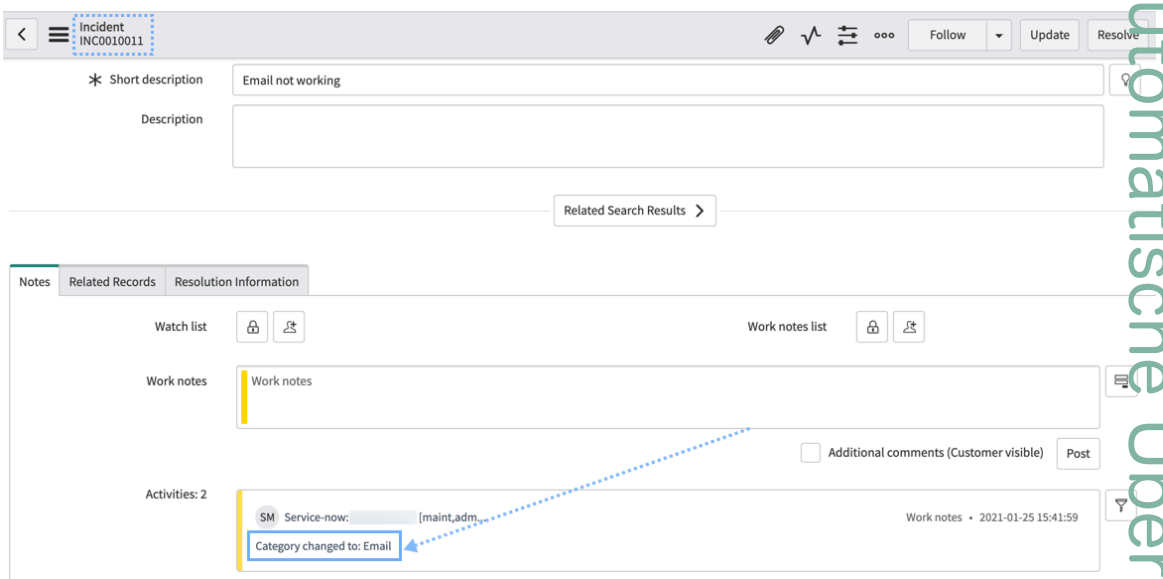
Ergebnis

Das System aktualisiert den Incident-Datensatz, um anzuzeigen, dass sein Kategoriewert von geändert wurde **Anfrage/Hilfe** Bis **E-Mail** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Machine Learning solutions for Flow Designer

Mithilfe von skriptfähigen MLSolutionFactory-Objekten

Skriptfähige MLSolutionFactory-Objekte ermöglichen die Definition der ML-Funktionalität. Sie können die APIs verwenden, um datengesteuerte Funktionen zu erstellen, z. B. Subclustering großer Cluster oder Cluster mit mehreren angehängten PRBS.

Sie können skriptfähige Objekte in einem geskripteten Erweiterungspunkt verwenden, um zu ändern Predictive Intelligence REST-API-Methode zur Behandlung eindeutiger Geschäftsanwendungsfälle.

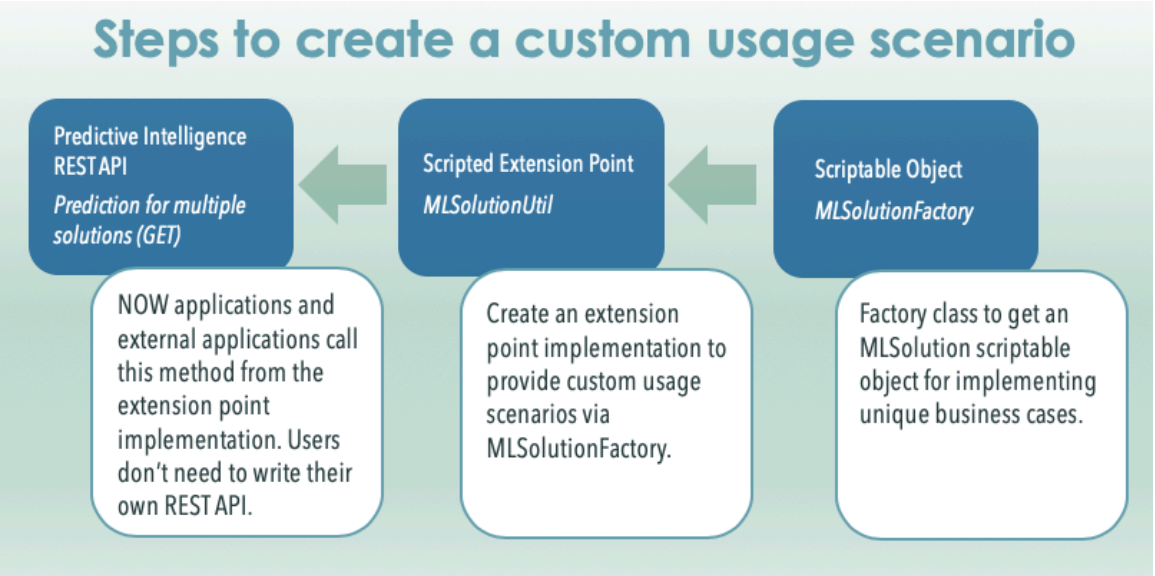
ServiceNow-Anwendungen auf der NOW-Plattform können skriptfähige Objekte und Skripteinbindungen aufrufen. Externe Anwendungen können Scripted REST APIs aufrufen. Standardmäßig verwendet die Methode *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* den geskripteten Erweiterungspunkt *MLSolutionUtil*, um für eine Liste aktiver Lösungsnamen Vorhersagen basierend auf den Eingaben auszuführen und Ergebnisse zurückzugeben. Der Erweiterungspunkt *MLSolutionUtil* ermöglicht das Erstellen benutzerdefinierter Implementierungen für bestimmte Nutzungsszenarien wie die Ausführung einer zweiten Lösungsvorhersage, nachdem die Bedingung einer ersten Lösungsvorhersage erfüllt 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.

Im Folgenden ist der allgemeine Prozess zum Erstellen eines benutzerdefinierten Nutzungsszenarios dargestellt.

1. Entwickler passen die Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts *MLSolutionUtil* mithilfe des skriptfähigen Objekts *MLSolutionFactory* an.
   - Als *global.MLSolutionUtil* in der Erweiterungspunkttabelle [sys_extension_point] aufgeführt
   - Siehe Registrieren Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung
2. Die Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts *MLSolutionUtil* verwendet `MLSolutionFactory`, um das skriptfähige Objekt abzurufen, und ruft Vorhersagemethoden für dieses Objekt auf.
3. Die Methode *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* ruft je nach Umfang der Anforderung die Implementierung `MLSolutionUtil-Erweiterungspunkt` auf.
4. Anwendungen rufen den Endpunkt *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* aus einem Script Includes-Formular auf.



Weitere Informationen finden Sie unter

- Predictive Intelligence-REST-API
- MLSolutionFactory: Global

ML-Lösungen während eines Systemklons beibehalten

Speichern Sie die Daten Ihrer trainierten ML-Lösung (maschinelles Lernen) während eines Systemklons.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System speichert trainierte ML-Lösungen als Anhangsdatensätze. Diese Datensätze umfassen Ihre Lösungsartefakte, z. B. Lösungsdefinitionen, Vorlagendatensätze und Vorhersagemodellstatistiken, die allesamt erforderliche Komponenten der Vorhersagefunktionalität von Predictive Intelligence sind. Um diese Datensätze beizubehalten, führen Sie jedes Mal, wenn Sie einen Systemklon ausführen, die allgemeinen 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.

Hinweis:

Informationen zur Behebung häufiger Probleme mit Klonlösungen finden Sie unter Allgemeine Probleme mit Predictive Intelligence [KB0781893] artikel in Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Applikationsnavigator ein, um auf die Liste der Systemeigenschaften zuzugreifen.
2. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.clone_artifacts` auf **true** festgelegt ist.
3. Wenn Sie nur die Datensätze der ML-Lösung und nicht die zahlreichen anderen Datensätze in der Tabelle „sys_attachment“ beibehalten möchten, schließen Sie die Tabelle „sys_attachments“ von der Ausführung des Klons aus.
4. Fordern Sie einen Systemklon an.
   Das System behält Ihre ML-Lösungsdatensätze während des Systemklons bei.

Predictive Intelligence Referenzen

Referenzseiten für Komponenten von Predictive Intelligence.

Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence

Erfahren Sie, welche Verschlüsselungstypen für Schulungen unterstützt werden Predictive Intelligence Lösungen.

Predictive Intelligence-Unterstützung für verschlüsselte Trainingsdaten

Verschlüsselungstyp	Unterstützt	Notizen
Feldverschlüsselung	Ja	Stellen Sie sicher, dass *freigabeservice.Worker* Anwender hat dieselbe Verschlüsselungsmodulrolle, die für die Verschlüsselung verwendet wurde.
Edge Encryption	Nein	Keine.
FDE (Full Disc Encryption)	Ja	Keine.

Predictive Intelligence Sprachunterstützung

Predictive Intelligence Bietet Unterstützung für internationale Sprachen. Erfahren Sie, für welche Sprachen verfügbar sind Predictive Intelligence Lösungen.

Wenn Sie einen erstellen Predictive Intelligence Lösung können Sie die Sprache auswählen, die das System für die Verarbeitung Ihrer Schulungsdatensätze verwenden soll. Englisch ist die Standardsprache.

Ein Beispiel für die Zuweisung einer Sprache zu einer Lösung finden Sie im Abschnitt Verarbeitungssprache in Schritt 3 von Klassifizierungslösung erstellen und trainieren Dokumentation.

Sie können auch anwenderdefinierte Stoppwortlisten für eine Sprache erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Stoppwortlisten 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.

Sprachunterstützung-Abdeckung

Die aktuell verfügbaren Sprachen für Predictive Intelligence Listen von Lösungen und Stoppwörtern sind wie folgt: Brasilianisches Portugiesisch, Chinesisch (vereinfacht), Dänisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch, Kanadisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch.

Predictive Intelligence -Eigenschaften

Die Eigenschaften für Predictive Intelligence Steuern Sie bestimmte Parameter der Lösungen für maschinelles Lernen, des Lösungstrainungsprozesses und des Caching.

Navigieren Sie mit der Wartungsrolle zu **Predictive Intelligence** > **Konfiguration** Zum Überprüfen oder Bearbeiten.

Hinweis:
Die meisten Eigenschaften im Zusammenhang mit dem Training erfordern die Wartungsrolle zum Überprüfen oder Bearbeiten. Einige Eigenschaften erfordern möglicherweise andere Rollen.

Predictive Intelligence -Eigenschaften

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
Überschreiben Sie die Datensätze „ml_Solution_Definition“ *Schreibgeschützt* status während des Trainings	glide.platform_ml.override_training_lock	• Wahr: Überschreibt **Schreibgeschützt** status während des Trainings, mit dem Sie ml_Solution_Definition bearbeiten können. • Falsch: Ml_Solution_Definition verbleibt im **Schreibgeschützt** status.
Mindestanzahl von Datensätzen für Regression	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Legt die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die für das Training der Regressionslösung erforderlich sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10000

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

Predictive Intelligence -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: Die Unterstützung für neue Regressionslösungen ist ab veraltet Washington DC Release. Sie können vorhandene Lösungen bearbeiten und trainieren, aber keine neuen Lösungen erstellen.
Maximale Anzahl von Datensätzen für Regression	glide.platform_ml.api.max_regression_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die im Regressionslösungstraining verwendet werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300000 **Hinweis:** Die Unterstützung für neue Regressionslösungen ist ab veraltet Washington DC Release. Sie können vorhandene Lösungen bearbeiten und trainieren, aber keine neuen Lösungen erstellen.
Die Zeit (in ms), die eine sich im Training befindliche Lösung ohne Updates wartet, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt.	glide.platform_ml.training_timeout	Legt die Zeitüberschreitungszeit in Millisekunden für eine Lösung im Training fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 21600000 (ms)
Maximale Modellgröße	glide.platform_ml.api.model_size	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die Sie zum Trainieren eines Modells verwenden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288000

Automatische Übersetzung

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

Predictive Intelligence -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
Maximale Anzahl der Datensätze, die im Training verwendet werden	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die im Training zur Klassifizierungslösung verwendet werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300000
Mindestanzahl der in einem Training verwendeten Datensätze	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Legt die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die für das Training zur Klassifizierungslösung erforderlich sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10000
Maximale Anzahl von Tagen, die Datensätze auf Anforderung abgerufen werden können	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Legt die maximale Anzahl von Tagen fest, die eine einzelne Anforderung aus Ihren Datensätzen abrufen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Maximale Anzahl von Datensätzen pro Tabelle für Wortkorpus	glide.platform_ml.api.max_wordcorpus_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen pro Tabelle für die Wortkorpuserstellung für Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300000

Automatische Übersetzung

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

Predictive Intelligence -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: Mit Washington DC Release-, Klassifizierungs-, Clustering- und Ähnlichkeitslösungen verwenden Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass kein Wortkorpus erforderlich ist. Das Feld Wortkorpus wird aus Workflow-Lösungsformularen entfernt.
Maximale Anzahl von Datensätzen für das Ähnlichkeitsfenster (zum Nachschlagen von Ergebnissen)	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die das Ähnlichkeitsfenster abrufen kann, um Ergebnisse zu suchen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000
Maximale Anzahl von Datensätzen für Clustering	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die Sie in einen Cluster aufnehmen können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000

Gemeinsam genutzter Serviceplaner

Eigenschaft	Eigenschaftsname
URL des gemeinsam genutzten Service Planers	Glide.Shared_Service_Scheduler.url

Machine Learning-Artefakte

Eigenschaft	Eigenschaftsname
Maximale Anzahl zwischengespeicherter Artefakte (in MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
Kompressionsschema des Artefakt-Caches	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Predictive Intelligence-Rollen

Predictive Intelligence Wird mit diesen Rollen installiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

ML-Administrator [ml_admin]

Kann die Tabelle „ml_Predictor_results“ und die Tabelle „ml_Predictor_results_Task“ erstellen, lesen, schreiben oder löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- `pa_data_collector`
- `pa_viewer`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

ML-Bezeichner [Ml_labeler]

Kann die Tabelle „ml_label_Candidate“ erstellen, lesen, schreiben oder löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- `sn_ace.ace_user`
- `nlu_user`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

ML-Berichtsanwender [Ml_Report_user]

Kann die Tabelle „ml_Predictor_results“ und die Tabelle „ml_Predictor_results_Task“ lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

pa_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.

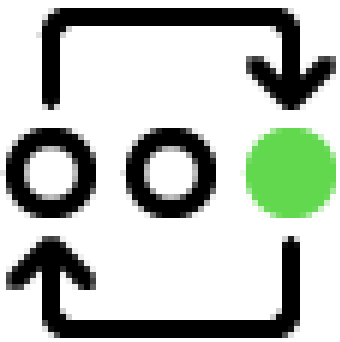
Document Intelligence

Document Intelligence(DocIntel) Ist eine KI-Lösung, mit der jede Organisation den Prozess der Extraktion von Daten aus Dokumenten automatisieren und beschleunigen kann. Diese Daten können einfach in größere Automatisierungs-Workflows integriert werden, um Zeit und Ressourcen zu sparen.

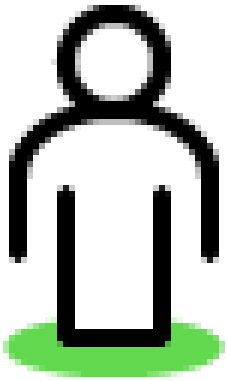
Apps im Store anfordern

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	Konfigurieren	Integrieren
		
Erfahren Sie mehr über DocIntel-Konzepte und -Funktionen	Richten Sie DocIntel ein, um verschiedene Dokumenttypen zu verarbeiten	Integrieren Sie Ihre DocIntel-Anwendung in andere 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.

Verwenden	Monitor	Referenzen
		
Verwenden Sie die DocIntel-Anwendung, um Dokumente zu verarbeiten, indem Sie Text in Dokumenten erkennen und analysieren	Verfolgen Sie die Nutzung und Effektivität von DocIntel	Rufen Sie Details zu den mit DocIntel installierten Eigenschaften ab

Now Assist in Document Intelligence
Verwenden Sie generative KI, um Informationen aus Dokumenten zu analysieren und zu extrahieren

Problembehandlung und Hilfe

- Erfahren Sie mehr über die Neuerungen und Änderungen im Document Intelligence release notes .
- Zusätzliche Ressourcen für KI-Produkte und -Lösungen.
- ServiceNow-Community zu KI und Intelligenz .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu ServiceNow University 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.

- Suchen Sie im Known Error-Portal Für Known Error-Artikel.
- Kontakt Kundenservice und Support an.

Document Intelligence erkunden

Document Intelligence Hilft Ihnen, mithilfe von künstlicher Intelligenz (KI) Informationen schnell und genau zu klassifizieren und aus Dokumenten zu extrahieren.

Document Intelligence – Übersicht

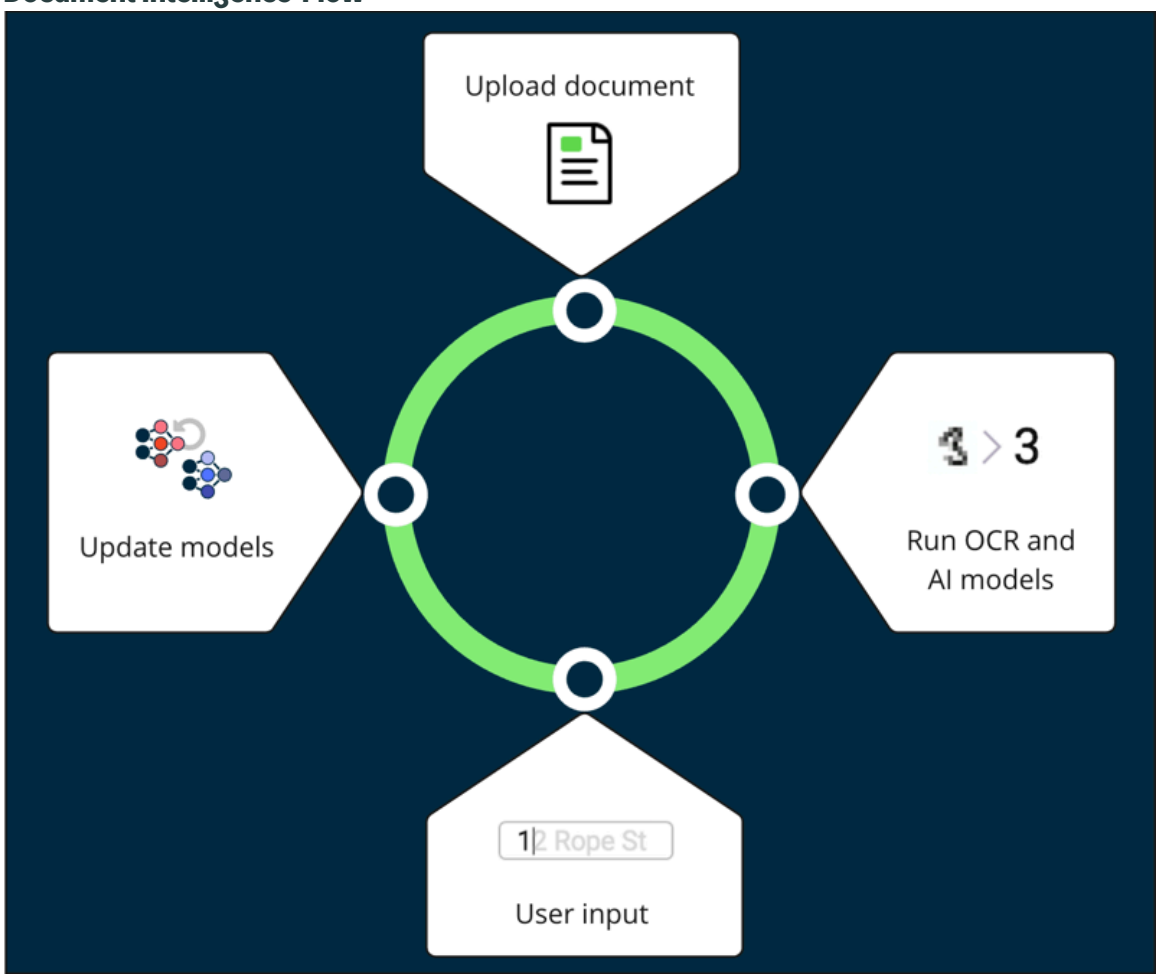
Document Intelligence Verwendet OCR (Optical Character Recognition) zusammen mit KI-Modellen, um Informationen aus Dokumenten mit verschiedenen Strukturen und Formatierungen zu erkennen und zu extrahieren. Auf diese Weise können Sie Informationen genau extrahieren und die Dokumentverarbeitung automatisieren.

Document Intelligence – Workflow

Mit Document Intelligence(DocIntel) Sie können ein- oder mehrseitige Dokumente im JPEG-, PNG- oder PDF-Format verarbeiten. Sie können Dokumente verarbeiten, die Text enthalten, z. B. Formulare, Rechnungen, Identitätsdokumente usw.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Dokumentextraktion in funktioniert Document Intelligence.

Document Intelligence-Flow



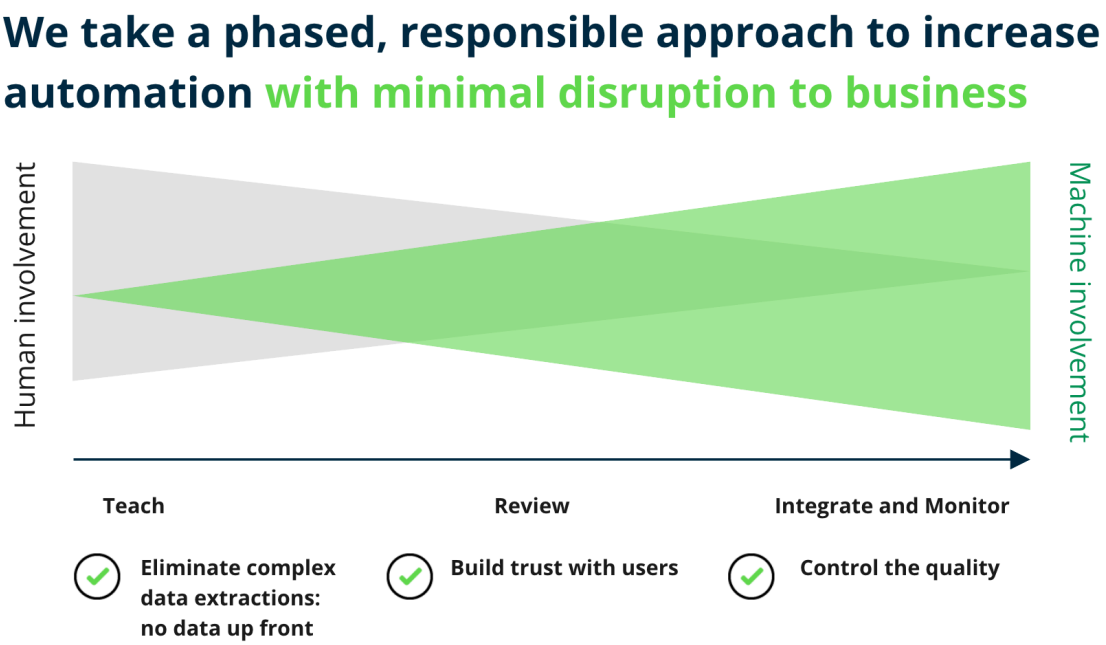
In diesem Workflow:

© 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. Ein Dokument wird zur Verarbeitung in einer Dokumentaufgabe hochgeladen.
2. DocIntel Extrahiert die Daten mithilfe von OCR- und KI-Modellen aus dem Dokument.
3. Der Anwender stellt Eingaben bereit, um zu validieren oder zu korrigieren DocIntel Empfehlungen.
4. Die Modelle werden aktualisiert und trainiert, um genauere Ergebnisse zu liefern.

Document Intelligence – Vorteile

Vorteile von Document Intelligence



Document Intelligence bietet die folgenden Vorteile.

Vorteil	Funktion	Anwender
Beginnen Sie schnell mit einer Einrichtung ohne Code, die die Datenextraktion aus vielen Dokumenttypen ermöglicht, einschließlich PDF- und gescannten Papierdokumenten.	Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.Manager]
Aktivieren Sie die Kategorisierung für jede Art von Dokument, die Sie definieren.	Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.Manager]
Automatisieren Sie intelligent mit verantwortlicher, Feedback-gesteuerter KI für kontinuierliches Lernen.	Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi	DocIntel-Administrator [sn_docintel.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	Anwender
		DocIntel-Manager [sn_docintel.Manager]
Integrieren Sie Dokumentverarbeitungsschritte nahtlos in Workflows.	Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.Manager]
Beschleunigen Sie die Extraktion strukturierter und halbstrukturierter Dokumente wie Formulare, Rechnungen, IDs und mehr.	Extrahieren Sie Felder mit Document Intelligence Arbeitsbereich	DocIntel-Creation-Agent [sn_docintel.creation_Agent] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.Extraktion_Agent]
Beschleunigen Sie die Klassifizierung von ein- und mehrseitigen Dokumenten.	Klassifizieren Sie Dokumente mit Document Intelligence Arbeitsbereich	DocIntel-Creation-Agent [sn_docintel.creation_Agent] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.Extraktion_Agent]

Document Intelligence konfigurieren

Aktivieren Document Intelligence In Ihrer Instanz und erste Schritte mit der Basiskonfiguration.

1. Installieren und konfigurieren Sie den Document Intelligence.
   - Document Intelligence einrichten.

     Überprüfen Sie wichtige Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung beginnen Document Intelligence.
   - Document Intelligence installieren.

     Für die beste Konfigurations-Experience für die Dokumentextraktion *Anwendungsfälle*, Installieren Sie Document Intelligence Administratoranwendung.
   - Upgrade auf Document Intelligence3,0 oder höher ab Version 2,4 oder früher.

     Document Intelligence3,0 oder höher enthält ein aktualisiertes Datenbankschema, um den Übergang von einer bereichsbezogenen Anwendung zu einem zu unterstützen ServiceNow AI Platform Plugin.
   - Document Intelligence-Einstellungen konfigurieren.

     Verwenden Sie allgemeine Einstellungen, um zu steuern, wie Document Intelligence Zeigt Informationen für Anwender an.
2. Konfigurieren Document Intelligence Anwendungsfälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Document Intelligence Dient zur Verarbeitung verschiedener Dokumenttypen, indem angegeben wird, welche Daten Sie extrahieren möchten und welche Klassen oder Kategorien Sie anwenden möchten.

- Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.

  Erstellen *Extraktion*Anwendungsfälle hinzufügen *Felder*Und *Feldgruppen*, Und konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi, um mit dem Extrahieren von Daten aus Ihren Dokumenten zu beginnen.

- Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion.

  Verwalten Sie Ihren Document Intelligence Anwendungsfälle zur Unterstützung Ihrer Dokumentextraktionsanforderungen.

- Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein.

  Erstellen *Klassifizierung*Anwendungsfälle, fügen Sie Felder (Klassen) hinzu, und trainieren Sie Ihre Anwendungsfälle, um mit der Klassifizierung von Dokumenten zu beginnen.

- Verwalten Sie Anwendungsfälle für Dokumentklassifizierung

  Verwalten Sie Ihren Document Intelligence Anwendungsfälle zur Unterstützung Ihrer Dokumentklassifizierungsanforderungen.

Document Intelligence einrichten

Überprüfen Sie die folgenden Informationen, bevor Sie mit der Einrichtung beginnen Document Intelligence.

Prüfliste

Setupaufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie, ob ServiceNow Kernanwendungen oder Plugins, die für die Unterstützung erforderlich sind Document Intelligence 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 die abhängigen Plugins automatisch aktiviert. Wenn nicht installiert, installieren und aktivieren Sie jeweils eine Anwendung in der folgenden Reihenfolge, um eine reibungslose Implementierung sicherzustellen. • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) • Plattform Document Intelligence(com.glide.platform_ml_di) • Document Intelligence UIB-Komponente (sn_DocIntel_iframe) Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
(Optional) Installieren Sie Document Intelligence Administratoranwendung für eine verbesserte Anwender-Experience für Prozessverantwortliche	Installieren Sie Document Intelligence Administrator Anwendung aus dem ServiceNow® Store. Überprüfen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
zum Einrichten, Konfigurieren und Überwachen ihrer Dokumentextraktionslösungen.	Sie die Liste auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität. Zu den wichtigsten Funktionen der Anwendung gehören: • Konfigurieren Sie Ihre Dokumentextraktionslösungen einfach, indem Sie definieren, was Sie aus Ihren Dokumenten extrahieren möchten. • Überwachen Sie die Leistung Ihrer Dokumentextraktionslösungen, und passen Sie den Automatisierungsgrad an.
Überprüfen Sie, ob Sie die erforderliche zugewiesen haben ServiceNow AI Platform Rollen.	Die folgenden Rollen werden im verwendet Document Intelligence Funktionen: • Der Administrator (Administrator) installiert die Anwendung aus dem ServiceNow Store Und weist die Rollen zu. • sn_docintel.admin • sn_DocIntel.Creation_Agent • sn_DocIntel.Extraktion_Agent • sn_docIntel.Manager • sn_docIntel.Viewer
Domänentrennung	Überprüfen Sie Thema „Domänentrennung“ Informationen, wenn Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben trennen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Document Intelligence.
Überprüfen Sie, ob Dateierweiterungen für die Unterstützung erforderlich sind Document Intelligence Sind in allen Anpassungen der Systemeigenschaften „Glide.attachment.Extensions“ enthalten.	Die Systemeigenschaft „Glide.attachment.Extensions“ ist standardmäßig leer. Stellen Sie beim Anpassen sicher, dass die folgenden Dateierweiterungen enthalten sind: • jpeg • jpg • png • pdf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Restrict attachment file extensions .
Kopieren Sie alle Anwendungsfälle, die zur Unterstützung von erforderlich sind Document Intelligence Implementierung.	Befolgen Sie die Schritte in Duplizieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion Dient zum Kopieren eines Anwendungsfalls zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen.
Importieren Sie alle Anwendungsfälle, die zur Unterstützung von erforderlich sind Document Intelligence Implementierung.	Befolgen Sie die Schritte in Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion Dient zum Importieren eines Anwendungsfalls zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen.

Document Intelligence installieren

Sie können installieren Document Intelligence(sn_DocIntel) Und Document Intelligence Administrator (sn_DocIntel_admin), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die sn_DocIntel_admin Zugehörige Anwendungsinstallationen ServiceNow® Store Abhängigkeiten, wenn 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 Document Intelligence Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Überprüfen Sie Document Intelligence Administrator 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 Document Intelligence installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Document Intelligence Administratoranwendung (sn_DocIntel_admin) 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.

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.

Upgrade auf Document Intelligence3,0 oder höher ab Version 2,4 oder früher

Document Intelligence3,0 oder höher enthält ein aktualisiertes Datenbankschema, um den Übergang von einer bereichsbezogenen Anwendung zu einem zu unterstützen ServiceNow AI Platform Plugin.

Upgradeaufgaben

Überprüfen Sie die Informationen in diesem Thema, bevor Sie ein Upgrade auf durchführen Document Intelligence(DocIntel) 3,0 oder höher ab Version 2,4 oder früher.

Weitere Informationen zur Installation finden Sie unter Document Intelligence installieren.

Vor dem Upgrade

Document Intelligence Prüfliste vor dem Upgrade 3,0 oder höher

Aufgabe vor dem Upgrade	Beschreibung
Wählen Sie einen Zeitpunkt für die Planung des Upgrades aus	Vermeiden Sie das Upgrade während der Laufzeit des Upgradeauftrags für die nächtliche Aufgabendefinition (Anwendungsfall). Ein Upgrade der Anwendung zu diesem Zeitpunkt würde verhindern, dass Anwendungsfälle bis zur Laufzeit des nächsten Tages aktualisiert werden.
Aktualisieren Sie jeden anwenderdefinierten Code, der direkt auf DocIntel-Datenbanktabellen verweist	Nach dem Upgrade auf Document Intelligence3,0 oder höher ab Version 2,4 oder früher, DocIntel Verwendet neue Flow-Aktionen. DocIntel Wird auch verwendet ServiceNow AI Platform Datenbanktabellen (sys_di_) anstelle der bereichsbezogenen Anwendungstabellen (di_). Alle DocIntel Daten werden automatisch zu diesen Plattformtabellen migriert.

Automatische Übersetzung

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

Document Intelligence Prüfliste vor dem Upgrade 3,0 oder höher (Fortsetzung)

Aufgabe vor dem Upgrade	Beschreibung
	Hinweis: Anwendungsfälle für Dokumentextraktion sind möglicherweise erst dann zur Verwendung verfügbar, wenn die Migration abgeschlossen ist. Wenn Sie anwenderdefinierten Code in Ihrer Instanz haben, der direkt auf die bereichsbezogenen Anwendungstabellen (di_) verweist, sollte er aktualisiert werden, vorzugsweise für die Plattformkomponente mit DocIntel APIs. Wenn Sie anwenderdefinierten Code mit haben DocIntel2,4 oder frühere Flow-Aktionen; es sollte aktualisiert werden, um Flow-Aktionen von 3,0 oder höher zu verwenden. Eine Liste der Tabellen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.
Fügen Sie bereichsübergreifende Datensätze für Integrationen hinzu	Für alle Integrationen mit Document Intelligence, Fügen Sie bereichsübergreifende Datensätze für den neuen hinzu DocIntel Datenbanktabellen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die vorhandenen bereichsübergreifenden Datensätze für die alten Tabellen nicht entfernt werden. Die Liste der hinzuzufügenden Datensätze finden Sie im Abschnitt „bereichsübergreifende Datensätze“. Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Datensätzen finden Sie unter Cross-scope privilege record.

Während des Upgrades

Document Intelligence Upgrade-Prüfliste 3,0 oder höher

Upgrade-Aufgabe	Beschreibung
Vermeiden Sie die Verwendung von Document Intelligence Arbeitsbereich zum Extrahieren von Feldern	Warten Sie, bis eine Dokumentaufgabe in die Tabelle „sys_di_Task“ migriert wurde, bevor Sie sie mit abschließen Document Intelligence Arbeitsbereich. Das Abschließen

Automatische Übersetzung

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

Document Intelligence Upgrade-Prüfliste 3,0 oder höher (Fortsetzung)

Upgrade-Aufgabe	Beschreibung
	einer Aufgabe während des Upgrades kann zu Datenverlust führen.

Nach dem Upgrade

Document Intelligence Prüfliste nach dem Upgrade 3,0 oder höher

Aufgabe nach dem Upgrade	Beschreibung
Testen DocIntel Integrationen und anwenderdefinierte Workflows	Testen Sie Ihre Anwendungsfallintegrationen, um sicherzustellen, dass sie mit dem neuen Datenbankschema funktionieren.
Überprüfen Sie auf Datenverlust	Einige Fälle, in denen Daten verloren gehen können, sind: • Jede Aktion, die zum Löschen des Anhangs in einem alten di_Task-Datensatz führt, würde dazu führen, dass der Anhang für den neuen sys_di_Task-Datensatz fehlt. • Das Löschen neuer Aufgaben, die während der Datenmigration erstellt wurden (d. h. während oder direkt nach dem Upgrade von 3,0 oder höher), würde zu einer dauerhaften Löschung führen, da diese Datensätze möglicherweise keine Einträge in den di_Task-Tabellen enthalten. • Das Löschen eines alten „Process_Task“-Flows (oder einer beliebigen Aktion, die zum Löschen dieses Flows führt) würde zu einer leeren Flow-Referenz in den neuen Integrations-Setup-Datensätzen führen.
Migration von Legacy-Anwendungsfällen, die über Update-Sätze importiert wurden, nach dem Upgrade	Jederzeit nach Abschluss von Document Intelligence Upgrade und Datenmigration ab 3,0 können Sie das Migrations-Batch-Skript, das während des Upgrades ausgeführt wurde, erneut ausführen. Sie können dieses Skript ausführen, wenn Sie importierte Anwendungsfälle migrieren müssen, die eine Migration in die Plattformtabellen (sys_di_) 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.

Document Intelligence Prüfliste nach dem Upgrade 3,0 oder höher (Fortsetzung)

Aufgabe nach dem Upgrade	Beschreibung
	1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an. 2. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe *`DocIntel migrate remaining data`*. 3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**. 4. Wählen Sie **Jetzt ausführen**. **⚠ Warnung:** Verwenden Sie niemals *`DocIntel migrate remaining data`*Batch-Auftrag zum erneuten Ausführen der Migration nach dem Löschen aller Datensätze aus sys_di-Tabellen. Sie sollten es nur verwenden, um fehlende Daten aus di_-Tabellen in sys_di-Tabellen zu migrieren.

Bereichsübergreifende Datensätze

Bereichsübergreifende Datensätze für Document Intelligence3,0 oder höher

Quellbereich	Zielbereich	Zielname	Vorgang	Zieltyp	Status
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_Task	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_key	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_key_Group	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_ocr_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_pdf_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_Prediction_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_Training_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang der Integration des BU	global	sys_di_key_Tipp	Lesen	Tabelle	Zulässig

Document Intelligence-Einstellungen konfigurieren

Verwenden Sie allgemeine Einstellungen, um zu steuern, wie Document Intelligence Zeigt Informationen für Anwender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.Manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Einstellungen**an.
2. Passen Sie die Einstellungen nach Bedarf 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:
Die folgenden Einstellungen gelten nur für Dokumentextraktionsfunktionen.

DocIntel-Einstellungen

Einstellung	Beschreibung
Option für exakte Übereinstimmung	Wählen Sie Aus **Automatische Synchronisierung** Zum Aktivieren der Option „genaue Übereinstimmung“. Dadurch kann der Anwender ein Symbol auswählen, um nur die Empfehlungen anzuzeigen, die genau dem entsprechen, was er eingibt.
Kandidatenbewertung	Wählen Sie Aus **Automatische Synchronisierung** Damit Konfidenzpunktzahlen neben jeder Empfehlung sichtbar werden. Weitere Informationen finden Sie unter Vertrauensbewertungen.
Seitenbereiche	Wählen Sie die Position des Navigationsbereichs und des Dokumentfeldbereichs aus.
Standardbreite des Extraktionsbereichs	Geben Sie die Standardbreite des Dokumentfeldbereichs (Extraktion) in Pixel ein.
Standardbreite der Miniaturansicht	Geben Sie die Standardbreite des Navigationsbereichs (Miniaturansicht) in Pixel ein.
Standardmäßige Dokumentanpassung für den Bildbereich	Wählen Sie aus, wie das Dokument im Dokumentbereich (Bild) angezeigt werden soll.

Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein

In Document Intelligence, Wird ein Anwendungsfall verwendet, um die Struktur eines Dokumenttyps zu definieren, den Sie verarbeiten möchten. Er besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen).

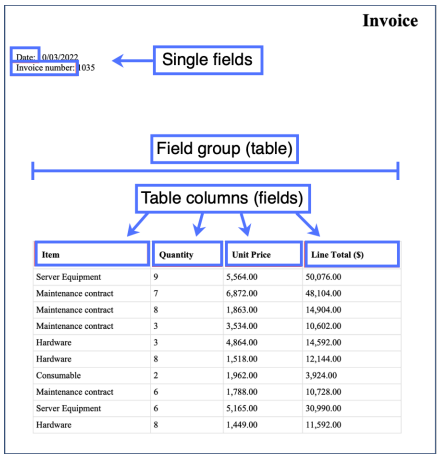
Übersicht über Anwendungsfälle der Dokumentextraktion

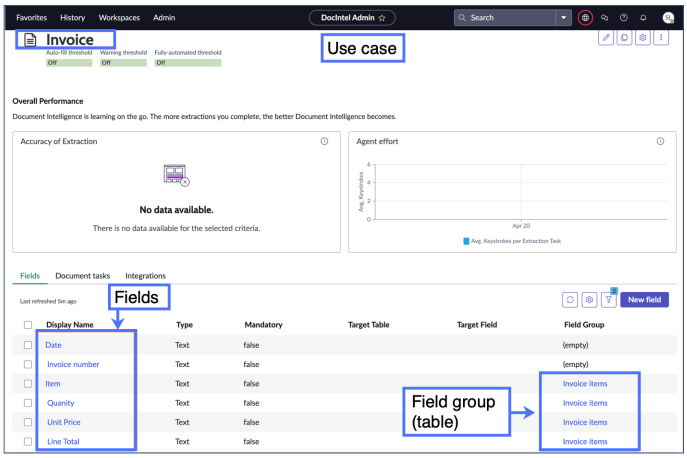
In einem Anwendungsfall für die Dokumentextraktion definieren Sie die Informationen, die die KI in einem Dokument erkennen soll. Geben Sie dazu den Typ des zu verarbeitenden

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

Dokuments, die zu erkennenden Felder und den Speicherort an, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden sollen.

Wenn Sie beispielsweise Rechnungsdokumente verarbeiten möchten, benötigen Sie möglicherweise den Anwendungsfall „Rechnung“. Dieser Anwendungsfall kann Felder für Datum, Rechnungsnummer, Artikel usw. enthalten, um zu definieren, welche Informationen aus dem Dokument extrahiert werden müssen.





Nachdem Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion definiert haben, können Service Desk-Mitarbeiter in Dokumentaufgaben mit der Verarbeitung von Dokumenten beginnen.

Hinweis:
Anwendungsfälle für Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen haben einen separaten Setup-Prozess. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Document Intelligence konfigurieren.

Workflow

Richten Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion in den folgenden Schritten ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall .

   Definieren Sie den Namen , Zieltabelle , Und Sprache Für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie ein Feld für die Datenextraktion.

   Definieren Sie die Felder, aus denen die KI erlernt, Werte zu erkennen und daraus zu extrahieren.

   Definieren Sie Gruppierungen von Feldern, um Daten zu extrahieren und zu organisieren, die aus Tabellen oder Informationsmustern wie Kontrollkästchen gesammelt wurden.

3. Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.

   Definieren Sie, wie Felder in einer Dokumentaufgabe aus Dokumenten extrahiert werden sollen.

4. Richten Sie Integrationen ein .

   Konfigurieren Sie eine Integration, um die Verarbeitung von Dokumentaufgaben oder die Wertextraktion für Workflows mit anderen Anwendungen auszulösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Service Desk-Mitarbeiter an Dokumentaufgaben arbeiten, um Feldwerte aus einzelnen Dokumenten zu extrahieren, lernt die KI aus dem Feedback und verbessert sich weiter.

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um ein Dokument zu definieren, in dem Sie verarbeiten möchten Document Intelligence. Zum Beispiel Rechnungen oder Führerscheine.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie Aus **Neuer Anwendungsfall** .
3. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Wählen Sie eine Zieltabelle aus, um die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall zu speichern.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie das Sprachmodell, das zur Unterstützung der Dokumentextraktion verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Von unterstützte Sprachen Document Intelligence.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, schließen Sie die Einrichtung ab, indem Sie hinzufügen Felder Und konfigurieren von Datenextraktionsmodi .

Erstellen Sie ein Feld für die Datenextraktion

Richten Sie Felder als Teil Ihres Anwendungsfalls ein. Document Intelligence Verwendet Felder, um Daten aus Dokumenten zu identifizieren und zu extrahieren. Felder können zur Hilfe gruppiert werden DocIntel Extrahieren Sie Daten aus Dokumenten mit Tabellen, Kontrollkästchen und anderen logischen Gruppierungen von Feldern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zu **Felder** Registerkarte und wählen Sie aus **Definieren Sie Ihre Felder** .
   Wenn Sie bereits ein oder mehrere Felder definiert haben und ein weiteres Feld hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Neues Feld** .
4. Wählen Sie den Typ der Daten aus, die Sie aus dem Dokument extrahieren möchten.

   Sie können einen der folgenden Datentypen zum Extrahieren auswählen:

   „“

   Einzelne Felder werden verwendet, um eine einzelne Information im Dokument zu extrahieren. Zum Beispiel eine Dokumentnummer oder ein Kundenname.

   Kontrollkästchenliste

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

Kontrollkästchen-Listen werden verwendet, um ein Kontrollkästchen oder eine Gruppe von Kontrollkästchen zu extrahieren. Jedes Kontrollkästchen kann aktiviert oder deaktiviert werden.

Tabelle

Tabellen werden verwendet, um Listen oder Tabellen mit Informationen zu extrahieren. Eine Tabelle kann mehrere Spalten haben. Die Anzahl der Listenelemente oder Tabellenzeilen muss nicht im Voraus bekannt sein.

Einzelfeldgruppe

Einzelfeldgruppen werden verwendet, um Werte zu extrahieren, die im Dokument gruppiert sind. Beispiel: Ein Standort mit einer Adresse, einer Stadt und einem Land. Im Gegensatz zu mehreren Zeilen, die für eine Tabelle extrahiert werden, kann nur ein Element für eine einzelne Feldgruppe extrahiert werden.

Ein Formular wird basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Datentyp angezeigt.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Der Typ des Formulars hängt vom Typ des Felds ab, das Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.
   - Einzelfeldformular
   - Einzelfeldgruppenformular
   - Listenformular für Kontrollkästchen
   - Formular „Tabelle“
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Das System hat die neuen Felder der Feldliste hinzugefügt, die dem Anwendungsfall zugeordnet ist.

Deaktivieren Sie ein Datenextraktionsfeld

Deaktivieren Sie Felder, die Sie nicht als Teil Ihres Anwendungsfalls verwenden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zu **Felder** Registerkarte und wählen Sie das Feld aus, das Sie deaktivieren möchten.
4. Wählen Sie im Formular aus **Deaktivieren Sie Das Feld** .
5. Wählen Sie im Bestätigungsfeld die Option aus **Deaktivieren** .

> **⚠ Warnung:**
> Es gibt keine Möglichkeit, das Feld erneut zu aktivieren, nachdem es deaktiviert wurde.

Ergebnisse

Das deaktivierte Feld wird nicht für die Datenextraktion oder das Training 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.

Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi

Konfigurieren Sie die Extraktionsmodi für Anwendungsfälle, um zu definieren, wie Document Intelligence Extrahiert Felder aus Dokumenten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Extraktionsmodi bestimmen, wie die Daten in der Dokumentaufgabe extrahiert werden und wie die Aufgabe verarbeitet wird. Der Modus ändert das Verhalten der Felder in Document Intelligence Arbeitsbereich.

DocIntel Verwendet die folgenden Extraktionsmodi.

Extraktionsmodus	Beschreibung
Empfehlung	DocIntel Stellt Empfehlungen für die Felder in bereit Document Intelligence Arbeitsbereich. Wählen Sie die Empfehlung aus, oder geben Sie den Wert manuell ein. Alle Felder müssen überprüft werden. Empfehlungen werden basierend darauf sortiert, wie sicher die KI in der Vorhersage ist. Als DocIntel Setzt die Verarbeitung Ihrer Dokumente fort, Empfehlungen verbessern sich im Laufe der Zeit.
Automatisch ausfüllen	DocIntel Füllt die Felder in automatisch aus Document Intelligence Arbeitsbereich. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Vertrauen verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie aktualisieren **Schwellenwert für automatisches Ausfüllen** Feld im Anwendungsfall.
Vollständig automatisiert (Direkte Verarbeitung)	DocIntel Extrahiert automatisch die Daten für alle Felder und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Konfidenzpunktzahlen für alle Pflichtfelder über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegen. Felder müssen nicht überprüft werden. **Hinweis:** Damit der vollständig automatisierte Modus Aufgaben erfolgreich verarbeiten kann, muss für den Anwendungsfall mindestens ein Feld als erforderlich festgelegt 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.

Extraktionsmodus	Beschreibung
	DocIntel Wird im Laufe der Zeit sicherer, da immer mehr Dokumente verarbeitet werden. Wählen Sie den vollständig automatisierten Modus für häufig verarbeitete Dokumente oder wenn Sie sich auf das System verlassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).
4. Wählen Sie den Extraktionsmodus für den Anwendungsfall aus.
   - Wenn DocIntel KI-Modell muss weiter geschult werden, um Empfehlungen mit höheren Konfidenzpunktzahlen zu geben. Lassen Sie den standardmäßigen Empfehlungsmodus aktiviert, ohne einen anderen Modus auszuwählen.
   - Wenn DocIntel Bietet Empfehlungen mit Konfidenzpunktzahlen oberhalb des angegebenen Schwellenwerts. Wählen Sie aus **Modus für automatisches Ausfüllen** Option.
   - Wenn DocIntel Füllt die erforderlichen Felder automatisch mit sehr hohen Konfidenzpunktzahlen aus. Wählen Sie aus **Vollständig automatisierter Modus** Option.
5. **Wahlweise:** Passen Sie den Schwellenwert für das automatische Ausfüllen und den Warnungsschwellenwert für den automatischen Ausfüllmodus an.
   - (Optional) **Schwellenwert für automatisches Ausfüllen** : DocIntel Füllt die Felder nur automatisch aus, wenn die Konfidenzpunktzahl der Top-Empfehlung den von Ihnen definierten Prozentsatz erreicht oder übersteigt.

     Felder mit einer Konfidenzpunktzahl unter dem Schwellenwert werden in leer gelassen Document Intelligence Arbeitsbereich und der Empfehlungsmodus sind verfügbar, um diese Felder zu extrahieren.

   - (Optional) **Warnungsschwellenwert** : DocIntel Zeigt eine Warnung für leere Felder und automatisch ausgefüllte Felder mit einer Konfidenzpunktzahl bei oder unter dem von Ihnen definierten Prozentsatz an.
6. **Wahlweise:** Passen Sie den Konfidenzschwellenwert für Pflichtfelder im vollständig automatisierten Modus an.
   - (Optional) DocIntel Schließt die Dokumentaufgabe automatisch ab und übermittelt sie, wenn alle Pflichtfelder eine Konfidenzpunktzahl bei oder über dem Prozentsatz haben, den Sie in definieren **Vollständig automatisierter Schwellenwert** Feld.
   - (Optional) Wenn ein Pflichtfeld unter dem Schwellenwert liegt, wird die Dokumentaufgabe nicht automatisch übermittelt und erfordert die Überprüfung durch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Service Desk-Mitarbeiter. Felder, die nicht erforderlich sind, können leer gelassen oder nicht überprüft werden.

- (Optional) Wenn für die Dokumentaufgabe keine Felder als erforderlich definiert sind, dann DocIntel Schließt die Dokumentaufgabe automatisch ab und übermittelt sie.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion

Verwalten Sie Ihren Document Intelligence Anwendungsfälle zur effizienten Unterstützung Ihrer Dokumentextraktionsanforderungen.

In den folgenden Themen werden Funktionen beschrieben, mit denen Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion verwalten können.

- Duplizieren Sie einen Anwendungsfall, und ändern Sie ihn nach Bedarf, um schnell einen neuen Anwendungsfall mit ähnlichen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen einzurichten.
- Exportieren und importieren Sie trainierte Anwendungsfälle, um sie für Ihren freizugeben ServiceNow® Instanzen.
- Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn Sie damit keine Dokumente mehr verarbeiten müssen.

Duplizieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls, um Zeit zu sparen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall erstellen möchten, der eine ähnliche Struktur wie ein anderer aufweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

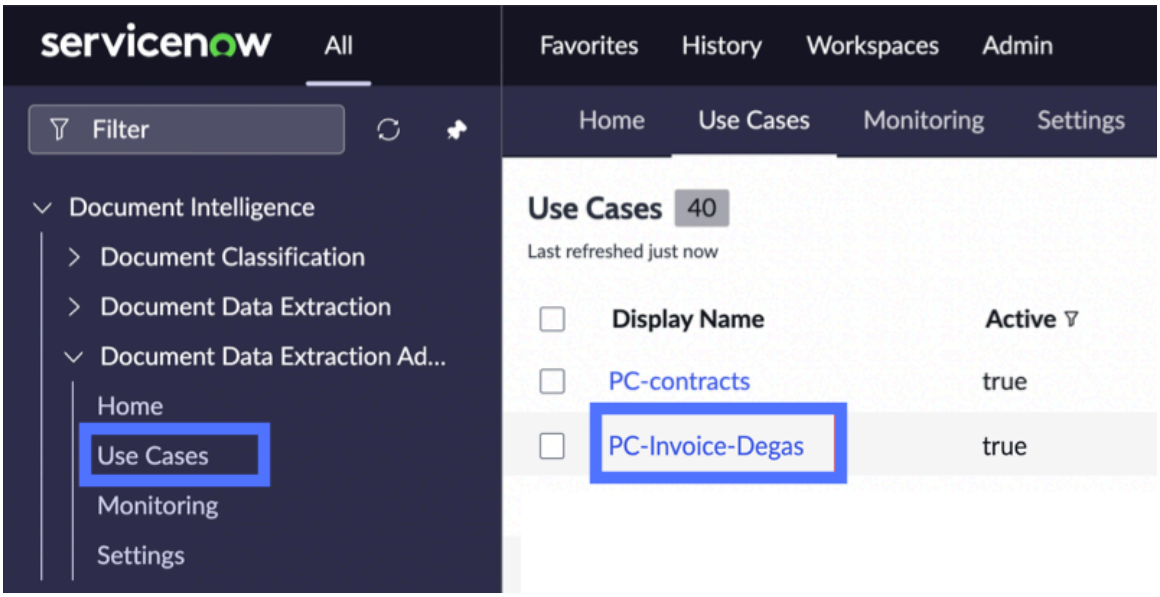
Führen Sie diese Schritte aus, um eine Kopie eines Anwendungsfalls zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen zu erstellen.

Prozedur

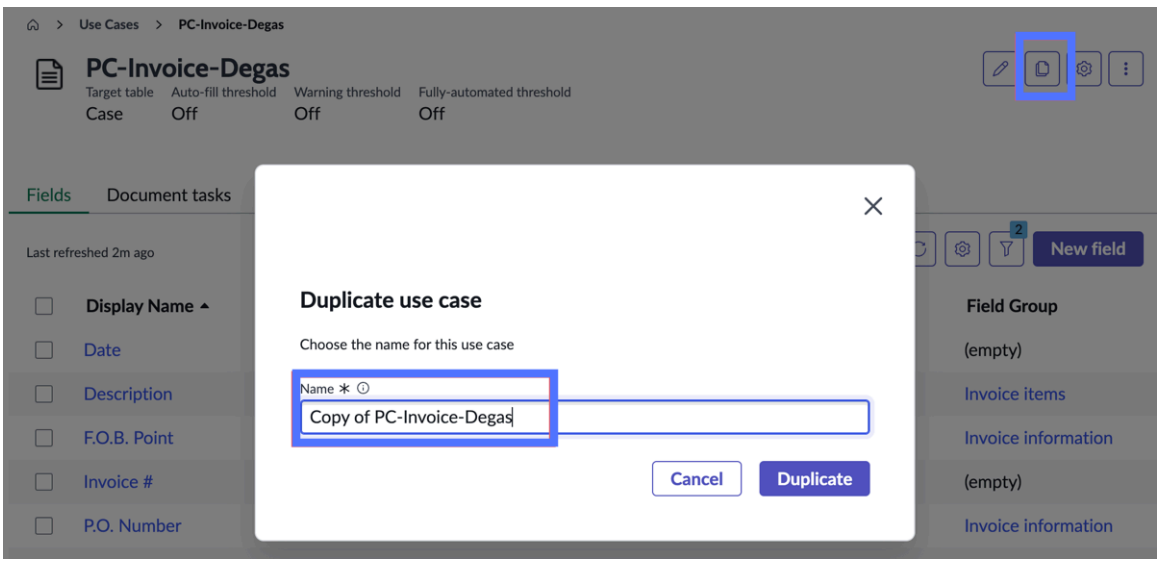
1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.

2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie kopieren 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.



3. Wählen Sie im Bildschirm Anwendungsfall das Symbol Diesen Anwendungsfall duplizieren ( ).
4. Geben Sie im Feld Anwendungsfall duplizieren einen Namen für den neuen Anwendungsfall ein.



5. Wählen Sie Aus **Duplikat** .

Ergebnisse

Der duplizierte Anwendungsfall wird in der Liste Anwendungsfälle angezeigt.

Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion zur Verwendung in einem anderen ServiceNow Instanz durch Hinzufügen zu einem Update-Satz.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass beide Instanzen dasselbe Familien-Release und dieselbe Version von haben Document Intelligence Wird beim Exportieren und Importieren von Anwendungsfällen installiert.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte aus, um einem Update-Satz einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen) hinzuzufügen. Der Update-Satz kann dann zur Verwendung in einer anderen Instanz exportiert werden.

Die Update-Sätze werden automatisch erstellt und als Hintergrundprozess auf „Abgeschlossen“ festgelegt. Dieser Vorgang dauert einige Minuten. Die resultierenden Update-Sätze dürfen nicht manuell auf „Abgeschlossen“ festgelegt oder exportiert werden, bevor der Hintergrundauftrag abgeschlossen ist.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie exportieren möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm Anwendungsfall das Optionssymbol ( ) Und wählen Sie aus **Dem Update-Satz hinzufügen** .
4. Wählen Sie Aus **Dem Update-Satz hinzufügen** .
   Der Anwendungsfall wird einem System-Update-Satz hinzugefügt.
5. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
6. Wählen Sie den Update-Satz aus, den Sie hinzugefügt haben.
7. Wählen Sie im Formular „Update-Satz“ die Option aus **In XML exportieren** Unter zugehörige Links.

Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion zur Verwendung in ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

- Update-Sätze für einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion werden gemäß den in angegebenen Schritten heruntergeladen Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion.
- Stellen Sie sicher, dass beide Instanzen dasselbe Familien-Release und dieselbe Version von haben Document Intelligence Wird beim Exportieren und Importieren von Anwendungsfällen installiert.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte aus, um einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen zu importieren.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**an.
2. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Update-Satz aus XML importieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die exportierte XML-Datei aus, und laden Sie sie hoch.
4. Öffnen Sie den Datensatz des Update Sets.
5. Wählen Sie Aus **Vorschau Des Update-Satzes Anzeigen** .

   Es können einige Fehler für sys_di_extrahiert_values auftreten, die angeben Es wurde kein Datensatz in sys_di_image für das in diesem Update referenzierte Spaltenbild gefunden .

   Dieser Fehler liegt vor, da diese extrahierten Werte leer sind und kein di_image aufweisen.
6. Wählen Sie Aus **Akzeptieren Sie das Remote-Update** .
7. Wenn keine weiteren Fehler vorhanden sind, wählen Sie aus **Update-Satz Bestätigen** .
8. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7 für jeden Update-Satz.

Ergebnisse
Der Anwendungsfall wird in die Instanz importiert und in der Liste Anwendungsfälle angezeigt.

Löschen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für Ihre Dokumente nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm Anwendungsfall das Optionssymbol ( ) Und wählen Sie aus **Löschen** .
4. Wählen Sie im Bestätigungsfeld die Option aus **Löschen** .

Ergebnisse
Der Anwendungsfall wird zusammen mit den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und ML-Modellen (maschinelles Lernen) gelöscht.

Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein

Ein Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung ist eine Reihe von Kategorien, die zum Klassifizieren Ihrer Dokumente und ihrer einzelnen Seiten verwendet werden. Er besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern (Klassen) und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen).

Übersicht über Anwendungsfälle der Dokumentklassifizierung

In einem Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI erkennen und auf ein Dokument anwenden soll. Geben Sie dazu den Typ des zu verarbeitenden Dokuments, die anzuwendenden Klassen und den Speicherort an, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden.

Wenn Sie beispielsweise Identifizierungsdokumente verarbeiten möchten, benötigen Sie möglicherweise einen Anwendungsfall „Identitätsdokumente“. Fügen Sie dann Klassen für Reisepässe, Führerscheine, militärische IDs usw. hinzu, um zu kennzeichnen, welche Art von Dokumenten verarbeitet 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.

Nachdem Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung definiert haben, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Verarbeitung von Dokumenten in Dokumentaufgaben beginnen.

Workflow

Richten Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung in den folgenden Schritten ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall .

   Definieren Sie den Namen und die Eigenschaften für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie Dokumentklassen mithilfe von Feldern .

   Definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI erkennen und auf Dokumente anwenden soll.

3. Trainieren Sie den Anwendungsfall .

   Initiieren Sie einen Schulungsauftrag, um der KI Anwendereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben zur kontinuierlichen Verbesserung bereitzustellen.

Während Service Desk-Mitarbeiter an Dokumentaufgaben arbeiten, um Dokumente und ihre einzelnen Seiten zu klassifizieren, lernt die KI aus dem Feedback und verbessert sich weiter.

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um mit der Definition der Klassen oder Kategorien zu beginnen, die Sie auf einen Dokumenttyp oder eine Seite im Dokument anwenden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwendungsfallformular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name für den Anwendungsfall, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Dokumenttyp	Typ des Dokuments, das für den Anwendungsfall verarbeitet werden soll.
Dokumentkonfiguration	Konfiguration des Dokuments, das für den Anwendungsfall verarbeitet werden soll.
Schwellenwert für automatisches Ausfüllen	DocIntel Füllt die Klassen (Felder) nur automatisch aus, wenn 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.

Feld	Beschreibung
	Konfidenzpunktzahl der Top-Empfehlung den von Ihnen definierten Prozentsatz erreicht oder übersteigt. Felder mit einer Konfidenzpunktzahl unter dem Schwellenwert werden in leer gelassen Document Intelligence Arbeitsbereich und der Empfehlungsmodus sind verfügbar, um diese Felder zu extrahieren. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Modus zum automatischen Ausfüllen aktiviert ist.
Vollständig Automatisierter Schwellenwert	Schwellenwert für Vertrauensbewertung für Dokumentklassifizierungen, der die vollständige Automatisierung einer Dokumentaufgabe im Modus „Vollautomatisiert“ (direkte Verarbeitung) ermöglicht.
Warnungsschwellenwert	DocIntel Zeigt eine Warnung für leere Felder und automatisch ausgefüllte Felder mit einer Konfidenzpunktzahl bei oder unter dem von Ihnen definierten Prozentsatz an. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Modus zum automatischen Ausfüllen aktiviert ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, schließen Sie die Einrichtung ab, indem Sie Felder zu hinzufügen Erstellen Sie Dokumentklassen . Dann Trainieren Sie den Anwendungsfall .

Erstellen Sie eine Dokumentklasse

Erstellen Sie Felder als Teil Ihres Anwendungsfalls für die Dokumentklassifizierung. Document Intelligence Verwendet Felder, um die Klassen oder Kategorien zu definieren, die auf Dokumente angewendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zu **Felder** Registerkarte und wählen Sie aus **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.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Definieren Sie ein neues Feldformular

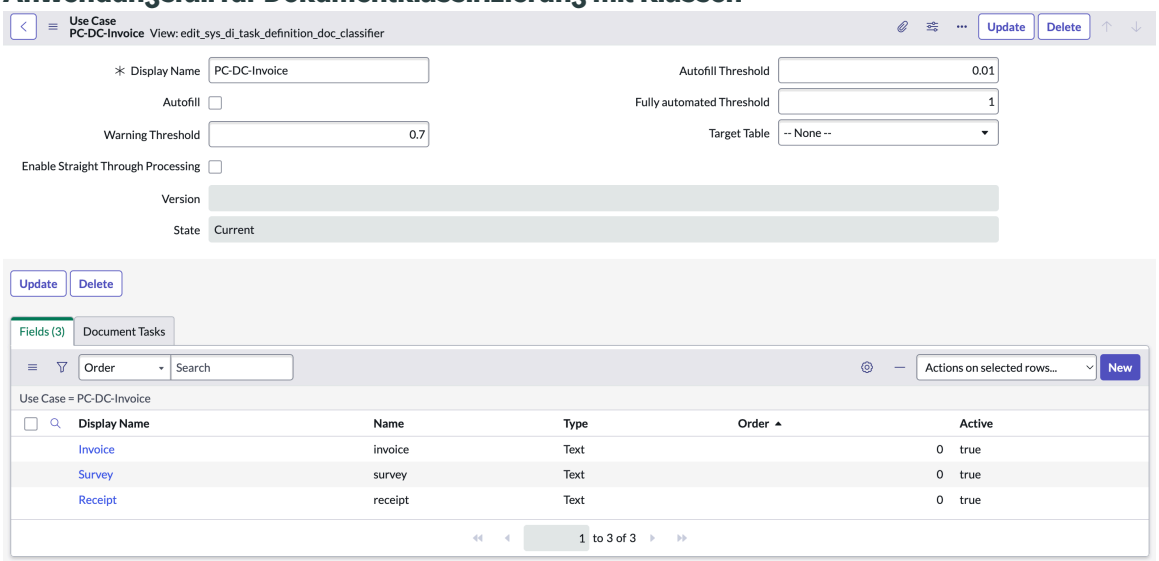
Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name für die Klasse, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Anwendungsfall	Der diesem Feld (Klasse) zugeordnete Anwendungsfall.
Typ	Der Typ des Felds (z. B. ein Textfeld oder eine Kontrollkästchen-Option). Wählen Sie Text aus.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Klasse verwendet wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das System hat das neue Klassenfeld der Feldliste hinzugefügt, die dem Anwendungsfall zugeordnet ist.

Anwendungsfall für Dokumentklassifizierung mit Klassen



Trainieren Sie einen Anwendungsfall

Trainieren Sie den Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung mit Anwendereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben, um ihn zu verbessern Document Intelligence Empfehlungen im Laufe der Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Dem Anwendungsfall muss mindestens eine überprüfte Dokumentaufgabe zugeordnet sein, um ihn zu trainieren. Für alle überprüften Aufgaben müssen mindestens zwei Anhänge für jeden Typ vorhanden sein, den Sie in Ihrem Anwendungsfall definiert haben.

  Beginnen Sie mit Dokumentaufgabe wird erstellt Und Wird abgeschlossen Mit Document Intelligence Arbeitsbereich.

  Hinweis:
  Sie können die Aufgabe erst verarbeiten, wenn der Anwendungsfall trainiert wurde. Sie können sie jedoch abschließen, indem Sie alle Felder ausfüllen und übermitteln.

- Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

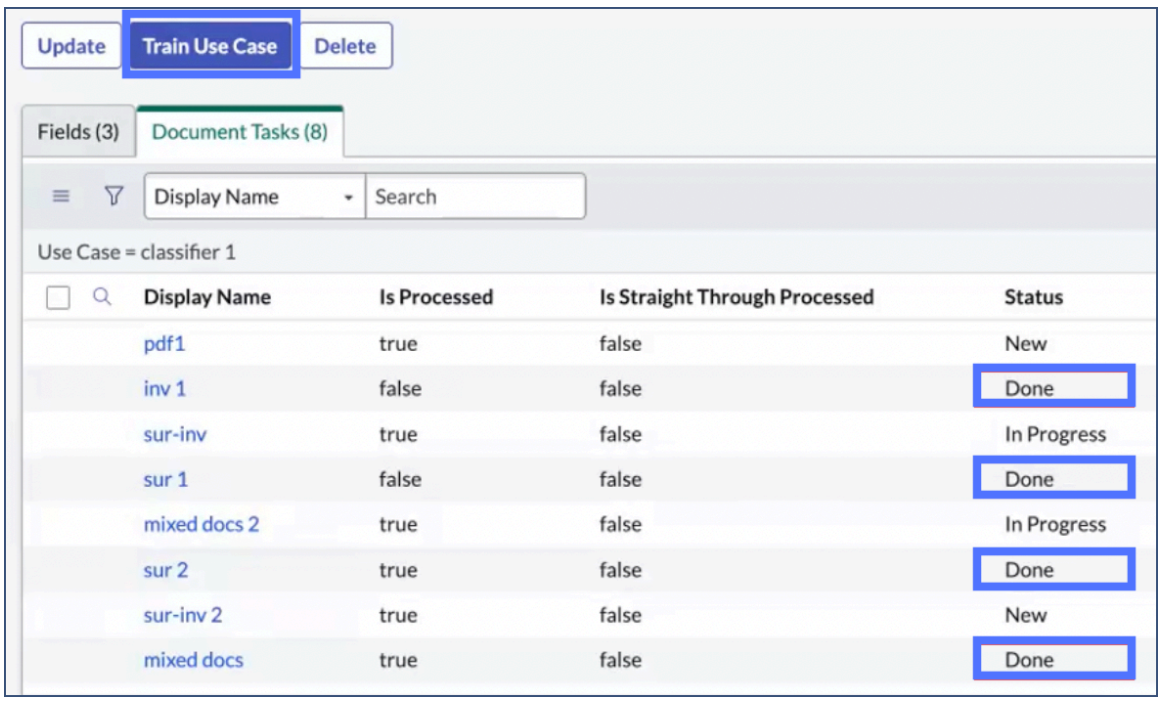
Anwendungsfälle der Dokumentklassifizierung beginnen nicht mit vortrainierten KI-Modellen. Daher ist es wichtig, die Modelle mit Anwendereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben zu trainieren.

Hinweis:
Um die Serverauslastung zu reduzieren und Leistungsprobleme zu minimieren, beträgt der Standardgrenzwert für das Trainieren eines Anwendungsfalls einmal alle 30 Tage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **Anwendungsfall Trainieren** .

   DocIntel Verwendet die extrahierten Werte aus den Dokumentaufgaben im Status „Fertig“, um das Modell zu trainieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Der Auftrag „Anwendungsfall trainieren“ beginnt. Dieser Auftrag kann mehrere Stunden dauern.

Verwalten Sie Anwendungsfälle für Dokumentklassifizierung

Verwalten Sie Ihren Document Intelligence Anwendungsfälle zur effizienten Unterstützung Ihrer Dokumentklassifizierungsanforderungen.

In den folgenden Themen werden Funktionen beschrieben, die Sie zum Verwalten Ihrer Anwendungsfälle für Dokumentklassifizierung verwenden können.

Löschen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für Ihre Dokumente nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm Anwendungsfall die Option aus **Löschen** .
4. Wählen Sie im Bestätigungsfeld die Option aus **Löschen** .

Ergebnisse
Der Anwendungsfall wird zusammen mit den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und ML-Modellen (maschinelles Lernen) gelöscht. Das Löschen der zugehörigen Datensätze kann eigene zugehörige Löschungen auslösen.

Verwalten Sie Feldwerte

Zeigen Sie die Feldwerte an, die aus Ihren Aufgaben für verarbeitete Dokumente gesammelt wurden. Überprüfen Sie die Werte, und fügen Sie zusätzliche Informationen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin oder sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Ihre Dokumentaufgabe abgeschlossen ist, werden die extrahierten Daten oder Klassifizierungen in der Liste der Feldwerte angezeigt. Das Feldwertformular enthält weitere Informationen zum Wert.

Prozedur

1. Navigieren Sie für Felder zur Dokumentdatenextraktion zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Feldwerte**an.

   Navigieren Sie für Dokumentklassifizierungsfelder oder -Klassen zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Feldwerte**an.

2. Wählen Sie den Namen des Werts (Daten) aus.
3. Überprüfen Sie die Felder im 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.

Feld	Beschreibung
Daten	Der aus dem Dokument extrahierte Feldwert.
Wird überprüft	Gibt an, ob dieser Feldwert von einem Anwender überprüft wurde.
Kandidaten-ID (Empfehlungs-ID)	Interne System-ID für die ausgewählte Empfehlung.
Index	Für Felder, die Teil einer Feldgruppe sind: Die Reihenfolge des Feldwerts in Bezug auf andere Feldwerte für dasselbe Feld. Bei regulären Feldern ist der Index immer 0.
Genaue Übereinstimmung des Kandidaten (Empfehlung)	Gibt an, ob der Feldwert genau mit der Top-Empfehlung der KI übereinstimmt.
Feld	Feld aus dem Anwendungsfall, zu dem der Wert gehört.
Kandidatenrang (Empfehlung)	Rang, den die KI der ausgewählten Empfehlung zugewiesen hat.
Ist gekennzeichnet	Gibt an, ob ein Anwender diesen Feldwert in gekennzeichnet hat Document Intelligence Arbeitsbereich.
Dokumentaufgabe	Dokumentaufgabe mit dem angehängten Dokument, aus dem der Datenwert extrahiert wurde.
Verfügbarkeit	Gibt an, ob dieser Feldwert im Dokument verfügbar war oder fehlt.
Tastenanschläge	Anzahl der Tastenanschläge, die zum Extrahieren dieses Feldwerts erforderlich waren.
Zieldatensatz	Der Datensatz, in dem der Feldwert verwendet wird.
Metadaten	Die Metadaten, die dem Feldwert zugeordnet sind.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Feldwerte gespeichert werden.
Domäne	Mit diesem Feldwert verknüpfte Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Document Intelligence.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Document Intelligence Zu Sonstigem ServiceNow Anwendungen. Andere Anwendungen können die Dokumentklassifizierung und -Extraktion mit nutzen Document Intelligence.

Integrieren Sie sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow

Konfigurieren Sie eine Integration, um die Verarbeitung von Dokumentaufgaben oder Wertextraktion auszulösen. Integrationen können verwendet werden, um Flows schnell mit anderen Anwendungen einzurichten.

Vorbereitungen

- Sie müssen Ihrem Anwendungsfall zuerst eine Zieltabelle hinzufügen, bevor Sie eine Integration erstellen.
- Die Zieltabelle muss lesbar und schreibfähig sein. Stellen Sie sicher, dass **Kann lesen** Und **Kann aktualisieren** Kontrollkästchen sind in aktiviert **Anwendungszugriff** Registerkarte des Zieltabellendatensatzes. Weitere Informationen finden Sie unter Create a table .
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin oder sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie Integrationspunkte für Document Intelligence Lösung. Für Anwendungsfälle der Datenextraktion werden zwei Integrationspunkte bereitgestellt: Einer zum automatischen Erstellen und Verarbeiten Document Intelligence Dokumentaufgaben und eine, um die Feldwerte automatisch an eine andere Anwendung weiterzugeben, wenn die Extraktion in abgeschlossen wurde Document Intelligence. Für Anwendungsfälle der Dokumentklassifizierung gibt es auch einen Integrationspunkt, der einem Anwendungsfall für die Datenextraktion zugeordnet werden kann.

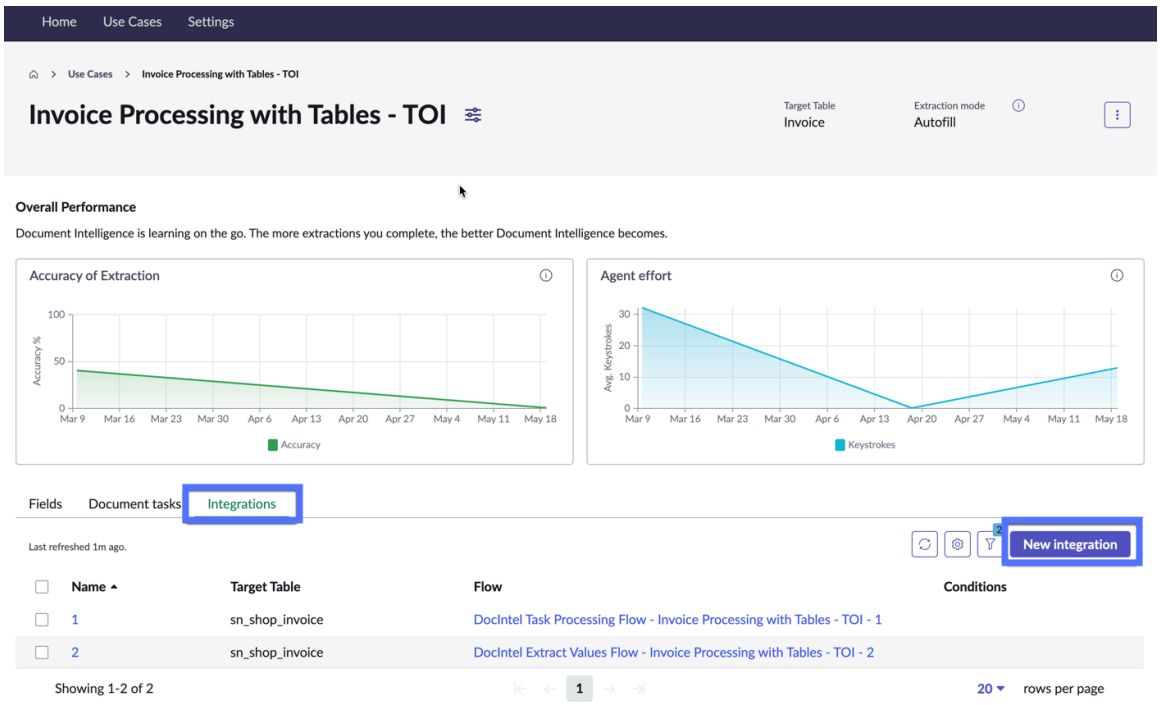
Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   a. Um einen Anwendungsfall für Datenextraktion zu integrieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
   b. Um einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zu integrieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, für den Sie Integrationspunkte einrichten möchten.
3. 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.

a. Wechseln Sie für einen Anwendungsfall zur Datenextraktion zu **Integrationen** Registerkarte und wählen Sie aus **Richten Sie Ihre erste Integration ein** .

Wenn Sie bereits eine oder mehrere Integrationen definiert haben und eine weitere hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Neue Integration** .



b. Wechseln Sie für einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zu **Integrations-Setups** Registerkarte und wählen Sie aus **Neu** .

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld für Datenextraktion	Feld für Dokumentklassifizierung	Beschreibung
Name Ihrer Integration	Name	Name der Integration.
Anwendungsfall	Anwendungsfall	Anwendungsfall, der für die Integrationsaufgabe verwendet werden soll.
Woher sollen die Dokumente stammen und wo sollen die extrahierten Daten gespeichert werden?	Zieltabelle	Tabelle, von der Daten empfangen oder an die Daten gesendet werden sollen. **Hinweis:** Die Zieltabelle wird dem Anwendungsfall entnommen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Datenextraktion	Feld für Dokumentklassifizierung	Beschreibung
Welche Art von Integrationen möchten Sie festlegen?	Typ	Für Anwendungsfälle für Datenextraktion und Dokumentklassifizierung umfassen die Optionen **Prozessaufgabe** Oder **Werte Extrahieren** . Anwendungsfälle der Dokumentklassifizierung haben auch einen **Dem Anwendungsfall „Dokumentdatenextraktion“ Zuordnen** Option. Die **Prozessaufgabe** Typ erstellt einen Integrationspunkt, der automatisch erstellt und verarbeitet werden soll DocIntel Dokumentaufgaben basierend auf bestimmten Auslösern in der Zieltabelle. Die **Werte Extrahieren** Typ erstellt einen Integrationspunkt, um die extrahierten Werte automatisch an die Zieltabelle weiterzugeben, wenn die Extraktion in abgeschlossen wurde DocIntel(D. h. wenn sich der Status der Dokumentaufgabe in „Fertig“ ändert). Die **Dem Anwendungsfall „Dokumentdatenextraktion“ Zuordnen** Typ erstellt einen Integrationspunkt, mit dem ein verarbeiteter Dokumentklassifizierungswert automatisch eine neue Datenextraktionsaufgabe erstellen kann.
Bedingungen		Filter zur Auswahl bestimmter Felder, die als spezifische Auslöser für die Integration verwendet werden sollen. Nur Prozessaufgabe.
Flow erstellen		Wählen Sie diese Option aus, um einen Flow für diese Integration in zu erstellen Workflow-Studio. Diese Option sollte ausgewählt werden, es sei denn, Sie planen, ein eigenes anwenderdefiniertes Skript zum Einrichten der Integration zu schreiben.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie für die Datenextraktion aus **Speichern** .
   b. Wählen Sie für die Dokumentklassifizierung aus **Übermitteln** .

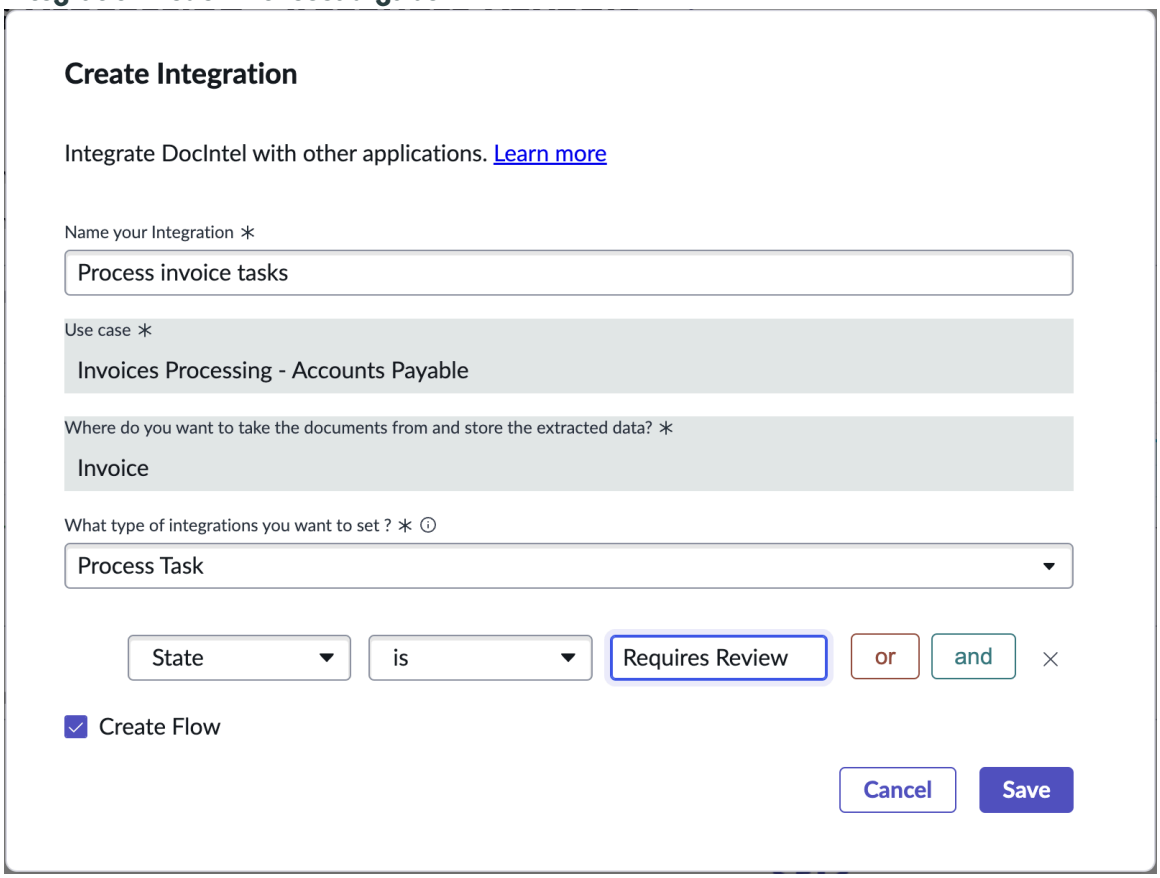
Example: Integration

Die folgenden Bilder zeigen zwei Beispielintegrationen. Das erste Bild ist eine Prozessaufgabenintegration, die ausgelöst wird, wenn ein Datensatz überprüft werden

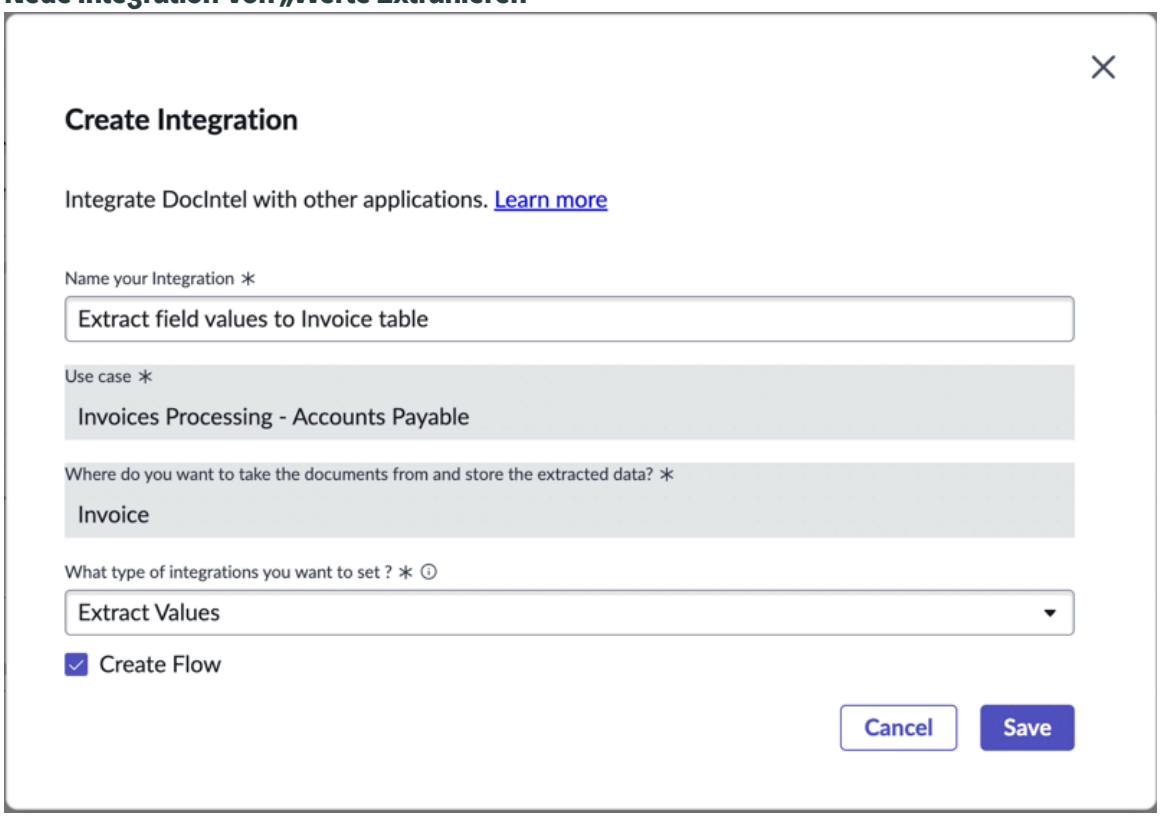
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

muss. Das zweite Bild ist eine Integration von Werten extrahieren, die extrahierte Felder automatisch an die Rechnungstabelle senden kann.

Integration neuer Prozessaufgaben



Neue Integration Von „Werte Extrahieren“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ausgewählt haben, einen Flow zu erstellen, schließen Sie die Aktivierung in ab Workflow-Studio.

Weitere Informationen finden Sie unter Building flows .

Integration mit Kundenservice-Management

Document Intelligence Stellt Dokumentextraktionsfunktionen für bereit Kundenservice-Management (CSM). Extrahieren Sie relevante Informationen aus E-Mail- und Fallanhängen, z. B. Kreditkartennummern oder Kundenadressen, und fügen Sie diese Informationen Fällen hinzu.

Service Desk-Mitarbeiter können Werte für extrahierte Felder überprüfen und bei Bedarf Korrekturen vornehmen, indem sie auf zugreifen Document Intelligence Schnittstelle direkt aus dem Fall. Über diese Schnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter die richtigen Werte bestätigen, falsche Werte korrigieren und das Modell weiter trainieren. Diese HITL-Interaktion (Human in the Loop) zur Verifizierung der empfohlenen Werte ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, das Modell zu verfeinern und die Leistung kontinuierlich zu verbessern.

Erstellen Sie Anwendungsfälle, die die Informationen identifizieren, die aus Anhängen wie Rechnungen extrahiert werden sollen, und fügen Sie diese Informationen je nach Konfiguration automatisch zu Fallfeldern hinzu. Bezeichnungen identifizieren die extrahierten Felder im Fallformular.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für CSM .

Wie Document Intelligence Funktioniert mit CSM

Wenn ein Fall erstellt wird, wird Document Intelligence Damit CSM-Funktionsprüfungen Folgendes anzeigen:

- Wenn der Fall einen oder mehrere Anhänge enthält
- Wenn die Anhangtypen in der Systemeigenschaft sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types angegeben sind

Wenn der Fall diese Anforderungen erfüllt, führt die Funktion folgende Schritte aus:

- Identifiziert den richtigen Anwendungsfall, der basierend auf dem Fall oder Falltyp und den Anwendungsfallfiltern verwendet werden soll.
- Erstellt eine Aufgabe anhand des Anwendungsfalls, der sys_ID jedes Anhangs und der Fallreferenz.
- Sie sendet die Aufgabe, die sys_ids des Anhangs und die Fallreferenz als Eingaben an das Vorhersagemodell.
- Sie extrahiert mithilfe von OCR-Lösungen (optische Zeichenerkennung) Daten aus den Dokumenten.
- Legt den Status der Aufgabe auf „Fertig“ fest, nachdem die Lösung abgeschlossen wurde.
- Wenn der Extraktionsmodus im Anwendungsfall auf vollständig automatisiert (direkte Verarbeitung) festgelegt ist, werden die extrahierten Feldwerte dem Fall hinzugefügt.
- Wenn der Extraktionsmodus auf automatisch ausfüllen oder Empfehlung festgelegt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Feldwerte in validieren Document Intelligence Schnittstelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Document Intelligence Für CSM

Legen Sie die Systemeigenschaften fest, und aktivieren Sie die erforderlichen Flows, um sie zu aktivieren Document Intelligence Für CSM.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence for Customer Service .

Integration mit Financial Services Operations

Document Intelligence Stellt Dokumentextraktionsfunktionen für bereit Financial Services Operations(FSO).

Document Intelligence Die Integration mit FSO ermöglicht maschinelles Lernen (ML), um die Dokumentverarbeitung schnell zu automatisieren und Informationen aus Dokumenten genau zu extrahieren. Administratoren können weiter integrieren Document Intelligence Mit dem FSO Dokumentbearbeitung Damit Anwender Felder aus einem Dokument extrahieren und speichern können.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für FSO .

Wie Document Intelligence Arbeitet mit FSO

Document Intelligence Funktioniert in Dokumentbearbeitung Wie folgt:

- Durch das Erstellen eines Dokumenttyps (sn_doc_processor_type) wird ein Datensatz für erstellt DocIntel Anwendungsfall (sys_di_Task_Definition)
- Durch das Erstellen eines Dokumentattributs (sn_doc_processor_Attribute) wird ein erstellt DocIntel Felddatensatz (sys_di_key)
- Durch das Aktualisieren des Dokumentattribut-Datensatzes wird der Felddatensatz aktualisiert

Durch das Erstellen einer Dokumentverifizierungsaufgabe (sn_doc_processor_Verification_Task) wird ein erstellt DocIntel Dokumentaufgabe (sys_di_Task), wenn sie die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Für die Dokumentverifizierungsaufgabe ist „ocr_processing_needed“ aktiviert
- Für die Dokumentverifizierungsaufgabe ist ein Dokument angehängt
- Dokumentverifizierungsaufgabe befindet sich im Status „übermittelt“.

Nach DocIntel Die Dokumentaufgabe ist abgeschlossen. Die Werte müssen in die Tabelle „extrahierte Felder“ (sn_doc_processor_extrahiert_value) extrahiert werden.

Aktivieren Document Intelligence Für FSO

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Anwendungen und Plugins installiert und aktiviert sind, um sie zu aktivieren Document Intelligence Im FSO Dokumentbearbeitung.

Siehe Aktivieren Sie Document Intelligence für FSO .

Integration mit Accounts Payable Operations

Document Intelligence Stellt Dokumentextraktionsfunktionen für bereit Accounts Payable Operations(Com.sn_ap_IC).

Accounts Payable Operations Verwendet die Fähigkeiten von Document Intelligence Um Informationen schnell und genau aus Rechnungsdokumenten zu extrahieren, die als E-Mail-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 empfangen werden, und dann Rechnungsdatensätze in zu erstellen Accounts Payable Operations Anwendung.

Weitere Informationen finden Sie unter Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Wie Document Intelligence Funktioniert mit Accounts Payable Operations

DocIntel Für Accounts Payable Operations Extrahiert die erforderlichen Informationen aus Rechnungen, die als E-Mail-Anhänge empfangen wurden, erstellt Rechnungsdatensätze in der Kreditorenbuchhaltung und fügt die extrahierten Informationen den Rechnungsdatensätzen hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Aktivieren Document Intelligence Für Accounts Payable Operations

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Anwendungen und Plugins installiert und aktiviert sind, um sie zu aktivieren Document Intelligence In Accounts Payable Operations Anwendungs-Plugin.

Weitere Informationen finden Sie unter Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Integration mit Automatisierungszentrale

Verwenden Automatisierungszentrale Um Möglichkeiten zur Automatisierung der Dokumentverarbeitung mit zu erkennen Document Intelligence.

In Automatisierungszentrale, Können Sie anzeigen Document Intelligence Automatisierungsmetriken und Automatisierungsmöglichkeiten erkennen. Ausführliche Informationen zu Automatisierungszentrale finden Sie unter Automation Center .

Document Intelligence verwenden

Verwenden Sie Dokumentaufgaben, um Dokumente für die Klassifizierung und Datenextraktion in zu verarbeiten Document Intelligence.

In einer Dokumentaufgabe laden Sie die ein- oder mehrseitigen Dokumente hoch, die Sie verarbeiten möchten. Dann DocIntel Verarbeitet sie, indem Text in diesen Dokumenten erkannt und analysiert wird und Empfehlungen zum Ausfüllen der im Anwendungsfall definierten Felder automatisch ausgefüllt werden.

Für Dokumentaufgaben, die noch nicht vollständig automatisiert sind, Schulen Sie den DocIntel KI ist ein wichtiger Teil der vollständigen Automatisierung.

Verarbeiten Sie Dokumentaufgaben in den folgenden Schritten:

1. Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe.
   a. Erstellen Sie den Aufgabendatensatz.
   b. Verarbeiten Sie die Dokumentaufgabe.
2. Schließen Sie eine Dokumentaufgabe 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.

a. Verwenden Sie Document Intelligence Arbeitsbereich zum Trainieren der KI.

b. Übermitteln Sie die Dokumentaufgabe.

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe, und laden Sie ein- oder mehrseitige Dokumente im JPEG-, PNG- oder PDF-Format hoch, um mit dem Extrahieren von Text oder der Klassifizierung von Dokumenten zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.creation_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dies sind die manuellen Schritte zum Erstellen einer Dokumentaufgabe. Wenn Sie Integrationen mit anderen Workflows eingerichtet haben, kann diese Aufgabe automatisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

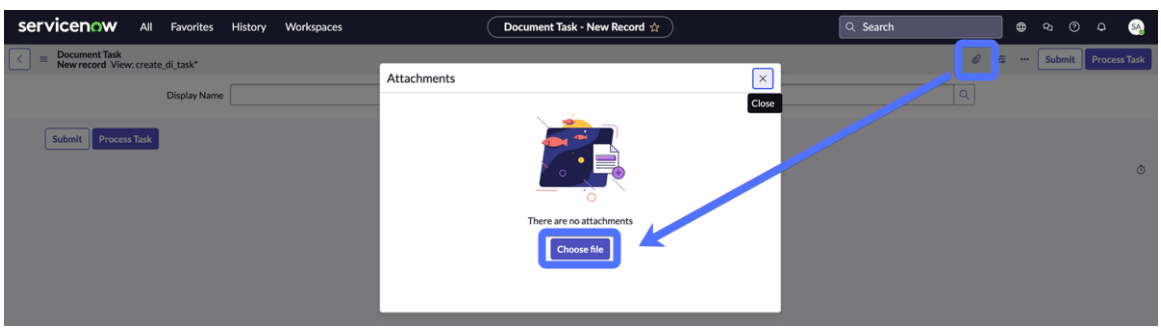
- Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentdatenextraktion zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Dokumentaufgabe erstellen**an.
- Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentklassifizierung zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Dokumentaufgabe erstellen**an.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Neuer Dokumentaufgabendatensatz

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name, der diesem Anwendungsfall zugeordnet ist. Beispiel: Po-1.
Anwendungsfall	Der für diesen Dokumenttyp erstellte Anwendungsfall.

3. Wählen Sie aus **Verwalten Sie Anhänge** Symbol und wählen Sie das Dokument aus, das Sie zur Verarbeitung hochladen 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. Wählen Sie **Aufgabe verarbeiten** aus.

   Document Intelligence Analysiert das Dokument und extrahiert Daten oder Klassen für die im Anwendungsfall definierten Felder.

Nächste Maßnahme

Suchen Sie die Dokumentaufgabe in der Liste „Dokumentaufgaben“. Nach **Wird Verarbeitet** Feld ändert sich in „wahr“, Document Intelligence Hat die Analyse des Dokuments abgeschlossen. Sie können mit fortfahren Schließen Sie die Dokumentaufgabe ab , Das hilft, die KI durch Ihre Eingabe oder Überprüfung der extrahierten Felder zu trainieren.

Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab

Nachdem die Verarbeitung der Dokumentaufgabe abgeschlossen ist, schließen Sie die Aufgabe ab, indem Sie Eingaben oder Überprüfungen eingeben, um die KI zu trainieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

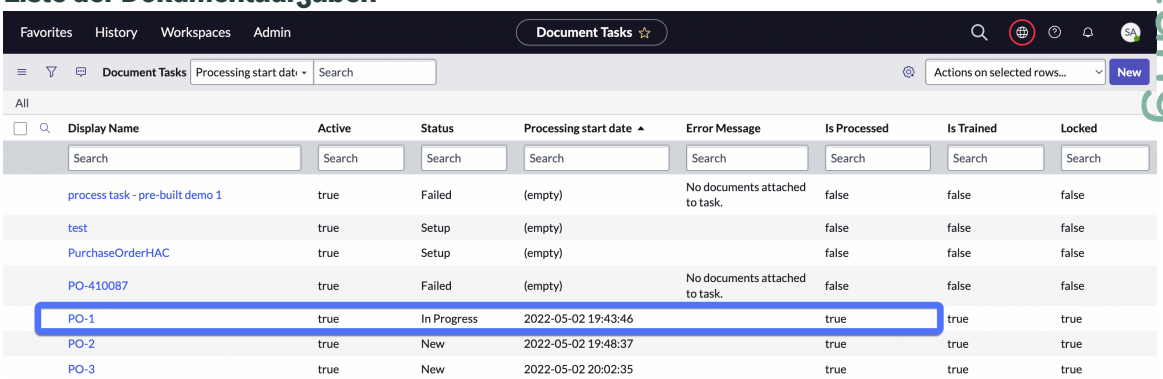
Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentdatenextraktion abzuschließen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Dokumentaufgaben**an.
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentklassifizierung abzuschließen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Dokumentaufgaben**an.
2. Überprüfen Sie die Dokumentaufgabenliste, und stellen Sie sicher, dass das Feld „wird verarbeitet“ der Dokumentaufgabe auf „wahr“ festgelegt ist.

   Die folgende Abbildung zeigt die Liste der Dokumentaufgaben. Das Feld wird verarbeitet für die PO-1-Aufgabe ist „wahr“, was angibt, dass die Aufgabe verarbeitet wurde und für die Anwendereingabe verfügbar ist.

   Wenn der Status als Setup angezeigt wird, wechseln Sie zum Dokumentaufgabendatensatz, und wählen Sie aus **Prozessaufgabe** .

Liste der Dokumentaufgaben

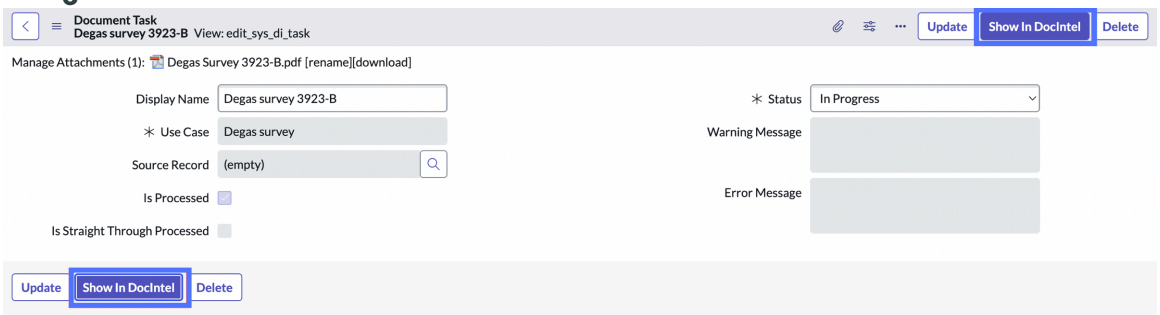


3. Wählen Sie die Aufgabe „verarbeitetes Dokument“ aus.
4. Wählen Sie Aus **In DocIntel anzeigen** .
   Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie zu navigieren Document Intelligence Arbeitsbereich für Datenextraktion.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zum DocIntel-Arbeitsbereich



Die Document Intelligence Arbeitsbereich wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

5. Verwenden Sie Document Intelligence Arbeitsbereich zum Überprüfen der Dokumentfelder und Auswählen der entsprechenden Empfehlungen.

   Erfahren Sie, wie Sie vorgehen Verwenden Sie Document Intelligence workspace Zum Extrahieren von Feldern.

   Erfahren Sie, wie Sie vorgehen Verwenden Sie Document Intelligence Arbeitsbereich zum Klassifizieren von Dokumenten.

6. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Abschließen der Dokumentaufgabe.

Extrahieren Sie Felder mit Document Intelligence Arbeitsbereich

Verwenden Sie Document Intelligence Arbeitsbereich für Feldextraktion, Suche nach Empfehlungen, Kennzeichnung von Feldern und Identifizierung fehlender Felder zum Abschließen von Dokumentaufgaben.

Übersicht über Document Intelligence Arbeitsbereich

Die Document Intelligence(DocIntel) Arbeitsbereich bietet Dokumentverwaltungsfunktionen, mit denen Sie die Textextraktion schnell überprüfen und verarbeiten können.

Mit Document Intelligence Arbeitsbereich können Sie:

- Überprüfen Sie die Empfehlungen der KI effizient, und bestätigen Sie den extrahierten Text Ihres Dokuments.
- Kennzeichnen Sie Felder, identifizieren Sie fehlende Felder, und überprüfen Sie ausstehende Felder.

Um mit zu beginnen Document Intelligence Arbeitsbereich:

- Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe Laden Sie für einen Anwendungsfall zur Dokumentdatenextraktion ein Dokument hoch, und verarbeiten Sie die Aufgabe.
- Nach DocIntel Hat die Aufgabe verarbeitet. Sie können mit der Verwendung des Arbeitsbereichs beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab.

Layout von Document Intelligence Arbeitsbereich

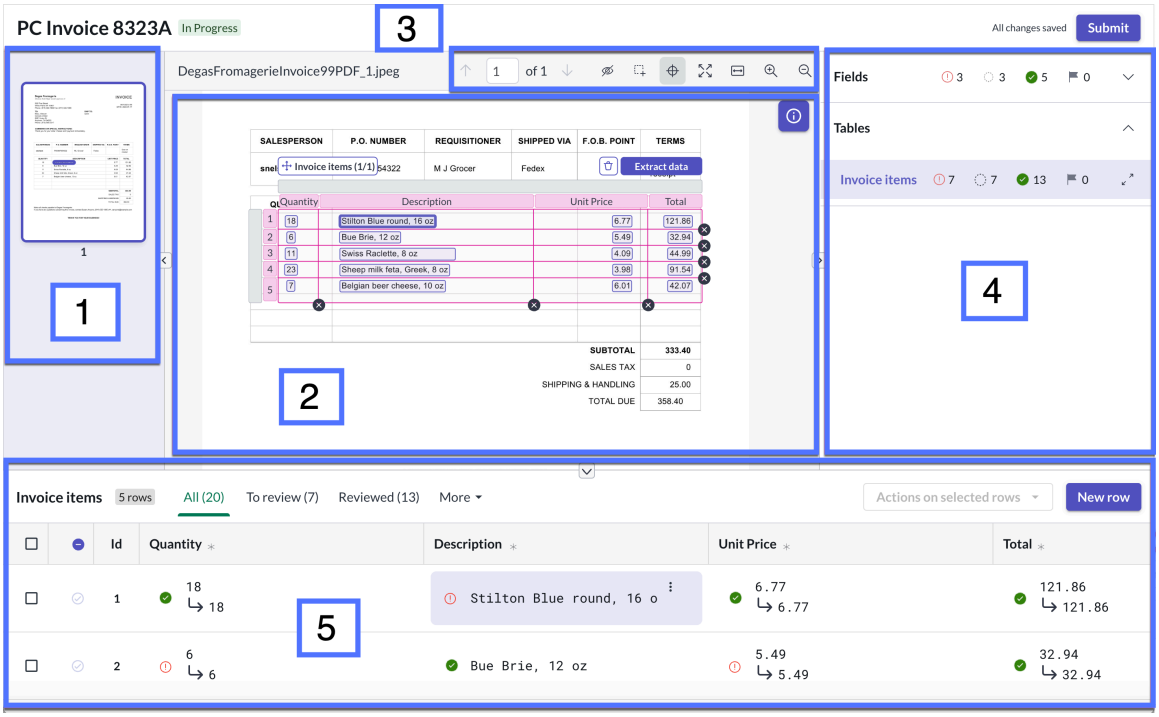
Die folgende Abbildung zeigt Document Intelligence Arbeitsbereich für eine Dokumentaufgabe. Der Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Miniaturansichtsbereich
- 2: Dokumentbildbereich
- 3: Dokumentsteuerungen
- 4: Bereich „Dokumentfelder“
- 5: Tabellenbereich

Hinweis:
In dieser Ansicht wird der Bereich „Dokumentfelder“ erweitert, sodass die Felder sichtbar sind.

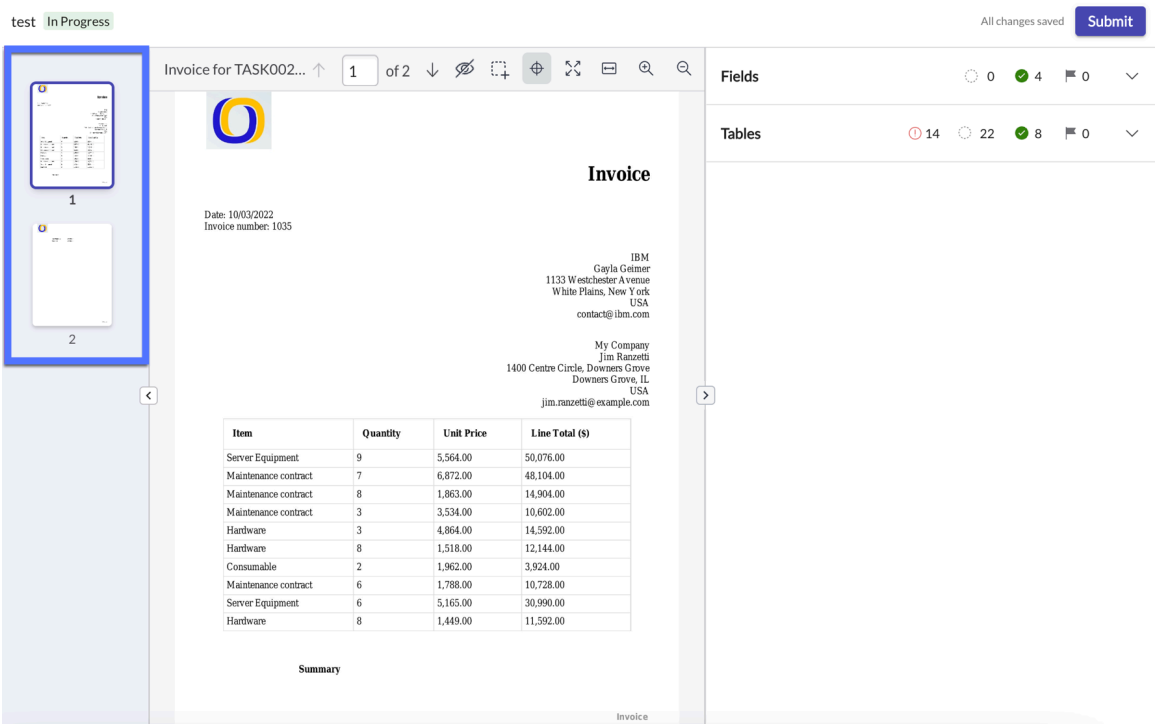


Miniaturansichtsbereich

Im Miniaturansichtsbereich des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem mehrseitigen Dokument auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Dokumentbildbereich angezeigt. Die Auswahl einer Seite wirkt sich nicht auf die Anzeige im Dokumentfeldbereich aus.

Die folgende Abbildung zeigt ein Dokument mit zwei Seiten im Miniaturansichtsbereich.

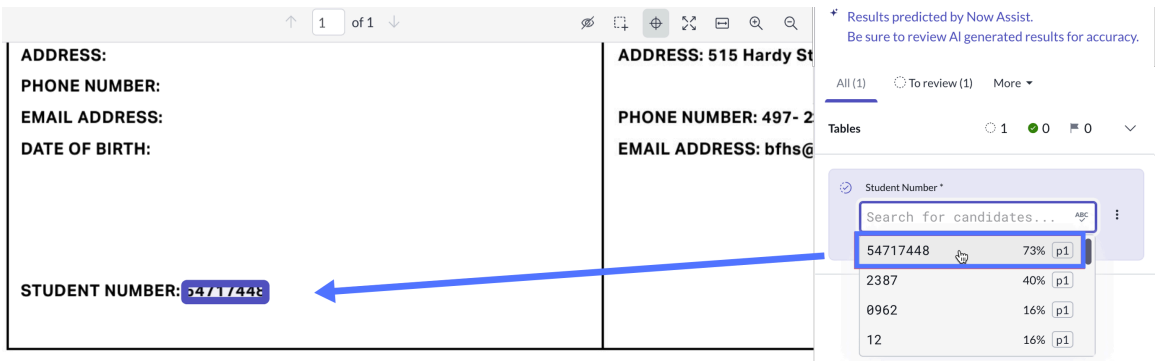
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die im Miniaturansichtsbereich ausgewählte Seite angezeigt.

Wenn Sie die Empfehlungen in den Feldern im Dokumentfeldbereich durchlaufen, werden sie im Dokumentbildbereich hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.



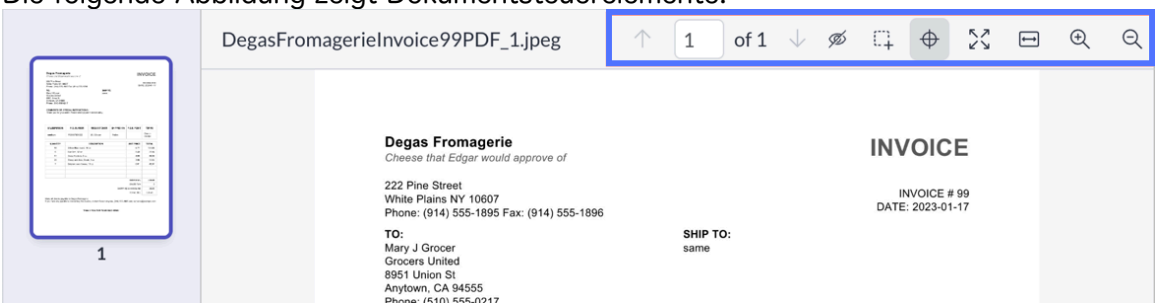
Sie können Informationen auch direkt aus dem Dokumentbild mithilfe des Zeichentools extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool.

Dokumentsteuerungen

Wenn Sie ein Dokument zur Extraktion überprüfen, können Sie verschiedene Steuerungen verwenden, um den Anzeigebereich zu maximieren, zu zoomen oder sich auf die benötigten Bereiche zu konzentrieren. Sie können Informationen auch direkt aus dem Dokumentbild mithilfe des Zeichentools extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 folgende Abbildung zeigt Dokumentsteuerelemente.

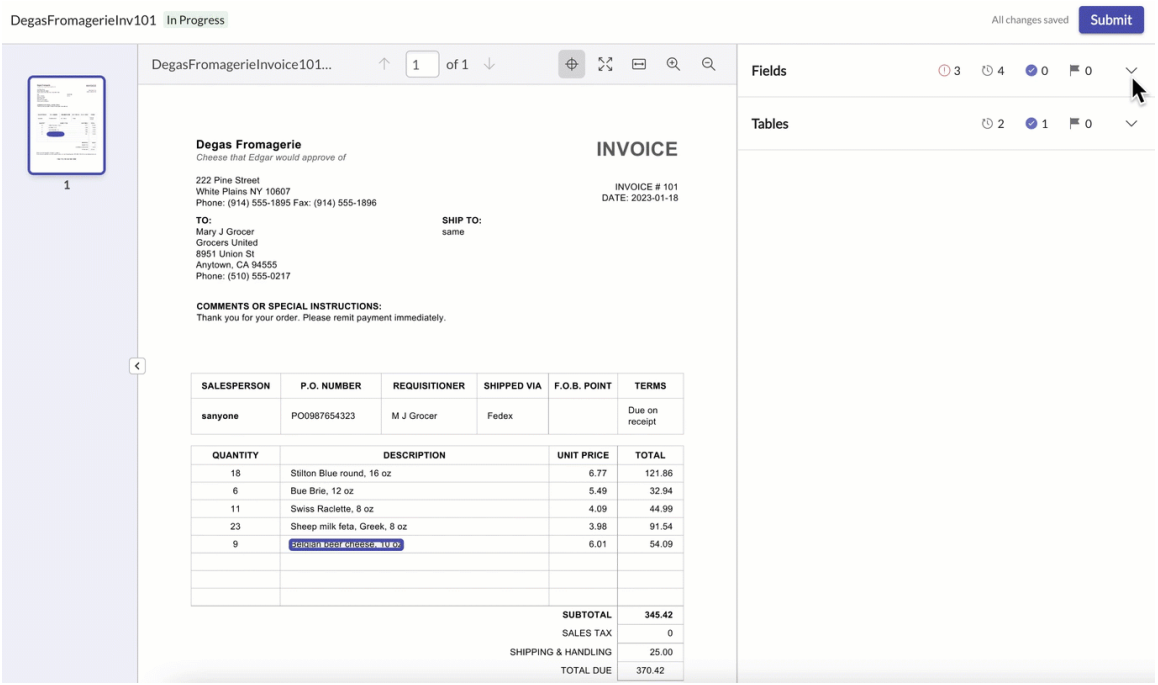


Bereich „Dokumentfelder“

Im Bereich „Dokumentfelder“ können Sie Elemente zur Überprüfung öffnen, einschließlich der Empfehlungen der KI. Sie können auch Felder kennzeichnen oder Felder als im Dokument fehlend markieren.

Hinweis:
Ein Sternchen gibt ein Pflichtfeld an.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Funktionen des Dokumentfeldbereichs.



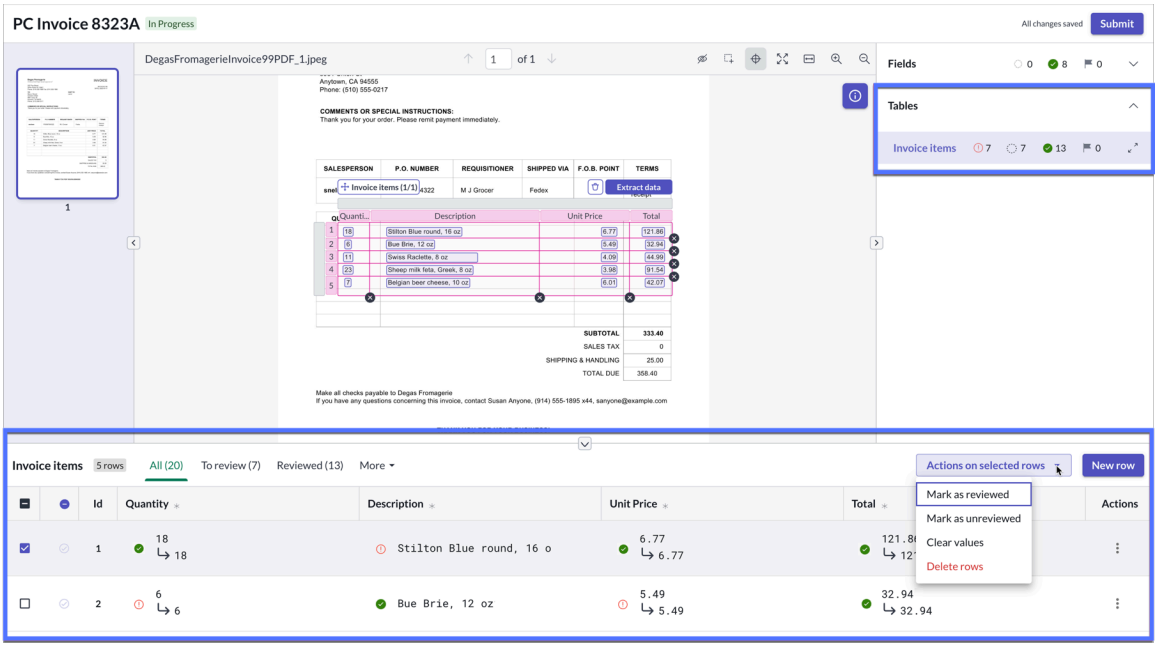
Tabellenbereich

Im Tabellenbereich können Sie Tabellenzeilen zur Überprüfung öffnen, einschließlich der Empfehlungen der KI. Sie können auch Felder kennzeichnen oder Felder als im Dokument fehlend markieren. Mit anderen Tabellensteuerelementen können Sie Zeilen einfügen und die Größe der Spalten nach Bedarf ändern.

Hinweis:
Ein Sternchen In der Spaltenüberschrift Gibt ein Pflichtfeld an.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Funktionen des Tabellenbereichs.

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



Extrahieren Sie einzelne Felder

Extrahieren Sie Text- und Nummernfelder aus Ihrem Dokument im Bereich „Dokumentfelder“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einzelne Felder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Felder bereits automatisch mit Werten ausgefüllt sind, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

Tipp:
Sie können auch das Zeichenwerkzeug verwenden, um Felder direkt auf dem Dokumentbild zu extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder** .
2. Wählen Sie ein Feld aus.
3. Beginnen Sie mit der Eingabe in das Feld, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Dropdown-Liste aus.

   Die Empfehlung mit der höchsten Konfidenzpunktzahl Wird oben in der Liste angezeigt.

   Tipp:
   Wenn Sie die Empfehlungen in der Dropdown-Liste durchlaufen, werden sie im Dokument hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.

4. **Wahlweise:** Filtern oder kennzeichnen Sie die Empfehlungen bei Bedarf

Automatische Übersetzung

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

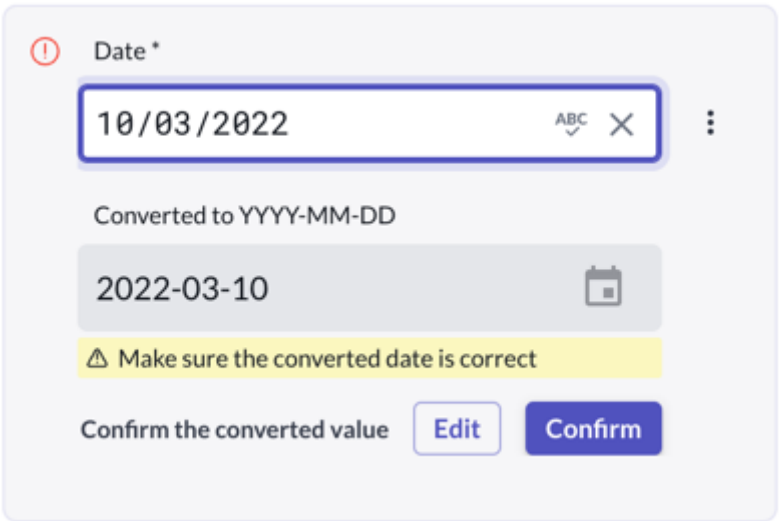
- Um die Liste so zu filtern, dass nur eine Empfehlung angezeigt wird, die genau dem entspricht, was Sie eingeben, wählen Sie das Symbol für genauen Übereinstimmungsmodus ( ) Im Feld.
- Um das Feld für spätere Aufmerksamkeit zu kennzeichnen, wählen Sie aus **Kennzeichnung für Nachverfolgung** Im Feldoptionsmenü ( ).
- Wenn Sie keine entsprechende Übereinstimmung im Dokument finden können, wählen Sie aus **Fehlt im Dokument** Im Feldoptionsmenü.Um den Vorgang rückgängig zu machen, wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol ( ) Im Feld.

Das Feld wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zum nächsten Feld wechseln.

5. **Wahlweise:** Bestätigen oder korrigieren Sie bei Bedarf alle Feldwertkonvertierungen.

   (Optional) Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

   Wenn der extrahierte Wert in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert sie wie in der Feldkonfiguration definiert. Eine Notiz fordert Sie auf, den konvertierten Wert zu bestätigen oder zu bearbeiten.



   - Wählen Sie Aus **Bestätigen** Im Feld konvertierter Wert, um zu bestätigen, dass der konvertierte Wert korrekt ist.
   - Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Geben Sie den aktualisierten Wert ein, und wählen Sie aus **Speichern** Um die Konvertierung zu korrigieren.

Checkbox-Felder extrahieren

Extrahieren Sie Kontrollkästchen-Felder aus Ihrem Dokument im Bereich „Dokumentfelder“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Kontrollkästchen-Felder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Kontrollkästchen bereits automatisch ausgefüllt sind, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder** .
2. Wählen Sie ein Feld aus.
   Eine Liste von Kontrollkästchen wird angezeigt, wenn das Feld als Kontrollkästchenfeldtyp festgelegt ist.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, die für die Feldgruppe gelten.
   Für jedes ausgewählte Kontrollkästchen DocIntel Kann eine oder mehrere potenzielle Übereinstimmungen im Dokument bereitstellen.

   a. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen.

   b. Wenn das Dokumentbild mehr als eine Empfehlung enthält, die dem Kontrollkästchen entspricht, wählen Sie die zutreffende aus.

   Sie können eine Empfehlung für das Dokument jederzeit auswählen oder deaktivieren.

   Tipp:

   - Drücken Sie **Registerkarte** Auf der Tastatur, um durch die Empfehlungen zu navigieren.
   - Drücken Sie **Geben Sie Ein** Oder **Zurück** Um eine auszuwählen.
   - Um die Auswahl einer Empfehlung aufzuheben, wählen Sie eine andere aus.

   c. Wenn keine Empfehlungen gefunden wurden oder keine der Empfehlungen korrekt ist, wählen Sie aus **Alle Empfehlungen für Kontrollkästchen anzeigen** Im Optionsmenü des Kontrollkästchens (⋮) Und wählen Sie aus anderen Optionen im Dokument aus.

   Tipp:
   Kennzeichnen Sie das Kontrollkästchen für spätere Aufmerksamkeit, indem Sie auswählen **Kennzeichnung für Nachverfolgung** Im Optionsmenü des Kontrollkästchens.

   d. Wenn Sie keine entsprechende Übereinstimmung für das Kontrollkästchen im Dokument finden können, wählen Sie aus **Keine Übereinstimmung gefunden** Im Optionsmenü des Kontrollkästchens.

   e. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kontrollkästchen, das für die Feldgruppe gilt.

4. Wenn Sie sich im Empfehlungsmodus befinden, stellen Sie sicher, dass alle Felder als abgeschlossen markiert sind.
   Wenn Sie sich im automatischen Ausfüllmodus befinden, markieren Sie die Felder als überprüft.

Extrahieren Sie Tabellenfelder

Extrahieren Sie Tabellenfelder aus Ihrem Dokument im Tabellenbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Tabellenfelder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Felder bereits automatisch mit Werten ausgefüllt sind, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auch das Zeichentool verwenden, um Tabellen direkt auf das Dokumentbild zu extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool.

Prozedur

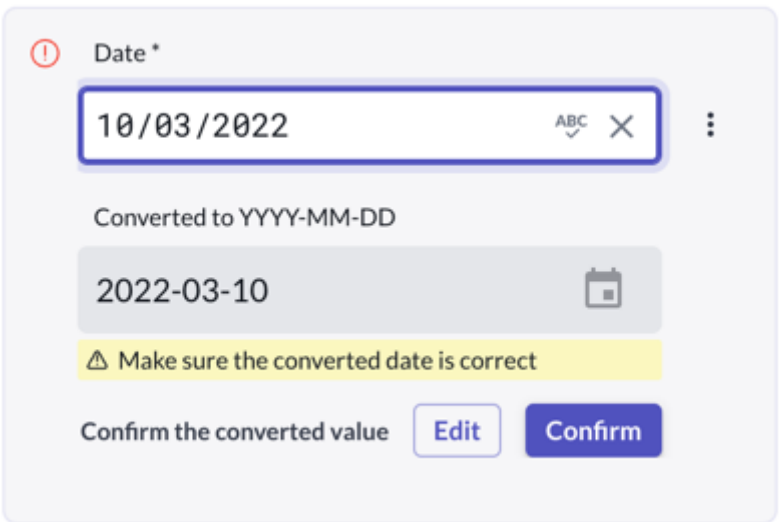
1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Tabellen** .
   Im Abschnitt Tabellen werden nur Felder angezeigt, die einer Tabelle zugewiesen sind Feldgruppe .
2. Wählen Sie eine Tabelle aus.
   Der Tabellenbereich wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Empfehlung aus, die für jedes Tabellenfeld gilt.
   - Um eine Empfehlung auszuwählen, beginnen Sie mit der Eingabe in das Feld, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Dropdown-Liste aus.

     Tipp:
     Wenn Sie die Empfehlungen in der Dropdown-Liste durchlaufen, werden sie im Dokument hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.

   - Um das Feld für spätere Aufmerksamkeit zu kennzeichnen, wählen Sie aus **Kennzeichnung für Nachverfolgung** Im Feldoptionsmenü (⋮).
   - Wenn Sie keine entsprechende Übereinstimmung im Dokument finden können, wählen Sie aus **Fehlt im Dokument** Im Feldoptionsmenü.Um den Vorgang rückgängig zu machen, wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol (✎) Im Feld.
4. **Wahlweise:** Bestätigen oder korrigieren Sie bei Bedarf alle Feldwertkonvertierungen.

   (Optional) Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

   Wenn der extrahierte Wert in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert sie wie in der Feldkonfiguration definiert. Eine Notiz fordert Sie auf, den konvertierten Wert zu bestätigen oder 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.

- Wählen Sie Aus **Bestätigen** Im Feld konvertierter Wert, um zu bestätigen, dass der konvertierte Wert korrekt ist.
- Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Geben Sie den aktualisierten Wert ein, und wählen Sie aus **Speichern** Um die Konvertierung zu korrigieren.

5. Passen Sie die Tabellenzeilen nach Bedarf an.

> **⚠ Warnung:**
> Wenn Sie ein Raster im Dokumentbild haben, können direkt an den Tabellenzeilen vorgenommene Änderungen nicht mit den Rastern synchronisiert werden. Die Raster werden entfernt, um Datenkonflikte zu vermeiden.

- Um eine Zeile hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neue Zeile** .
- Um alle Feldwerte in der Zeile zu löschen, wählen Sie aus **Löschen Sie Zeilenwerte** Im Menü „Zeilenoptionen“ ( ).
- Um eine Zeile einzufügen, wählen Sie aus **Fügen Sie die Zeile darüber ein** Oder **Fügen Sie die Zeile unten ein** Im Menü „Zeilenoptionen“.
- Um eine Zeile zu löschen, wählen Sie aus **Löschen Sie die Zeile** Im Menü „Zeilenoptionen“.
- Um eine Zeile als überprüft zu markieren, wählen Sie aus **Markieren Sie die Zeile als überprüft** Im Menü „Zeilenoptionen“.
- Um Änderungen an mehreren Zeilen vorzunehmen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der ersten Spalte jeder Zeile, und wählen Sie eine Aktion aus **Aktion für ausgewählte Zeilen** Liste.

6. **Wahlweise:** [store-future: BEGIN review] Bei Bedarf können Sie Spalten im Tabellenbereich ein- oder ausblenden.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).

   b. Wählen Sie die Spalten aus, die Sie anzeigen möchten.
   Deaktivieren Sie die Spalten, die Sie ausblenden möchten.

   c. Wählen Sie Aus **Änderungen anwenden** .

   [End]

7. Überprüfen Sie die Zeilen, und schließen Sie sie ab.
   - Wenn Sie die Felder ausgefüllt haben, stellen Sie sicher, dass alle Zeilen als abgeschlossen markiert sind.
   - Wenn die Felder automatisch mit Werten ausgefüllt werden, werden alle Zeilen als überprüft markiert.

Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool

Verwenden Sie das Zeichentool, um Informationen direkt aus zu extrahieren Text und Tabellen im Dokumentbild.

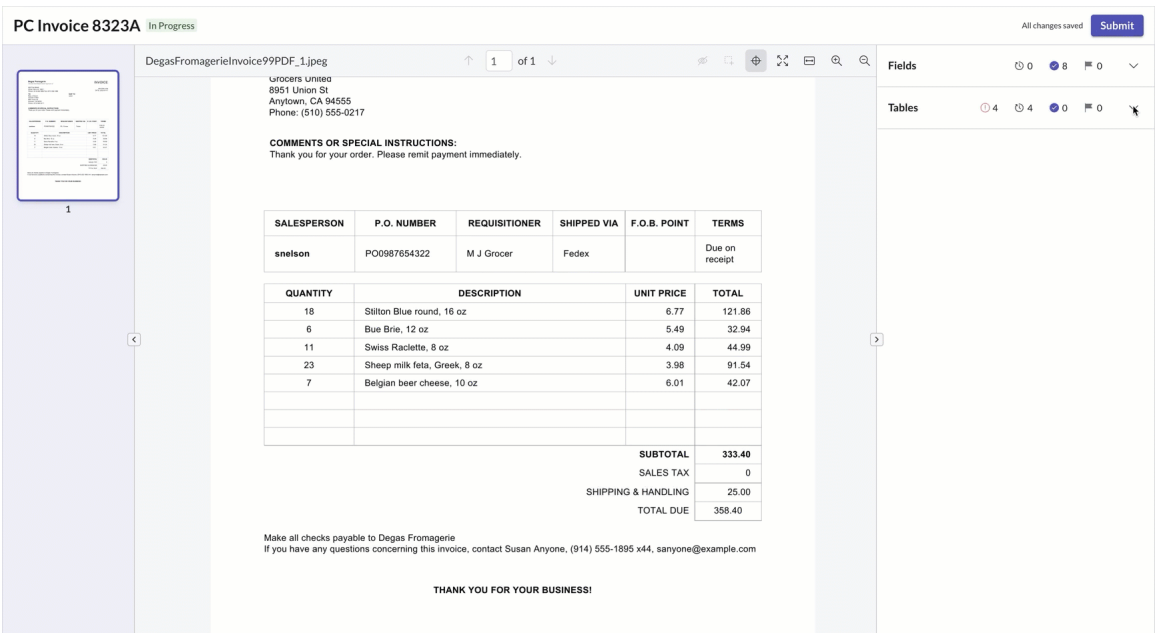
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Übersicht über das Zeichentool

Beim Anzeigen eines verarbeiteten Dokuments in Document Intelligence Arbeitsbereich können Sie das Zeichentool verwenden, um Felder aus dem Dokumentbild zu extrahieren und zu überprüfen.

Insbesondere in Fällen, in denen noch keine Empfehlungen oder falsche Empfehlungen vorhanden sind, ist das Zeichentool nützlich, um den spezifischen Bereich im Dokument auszuwählen, den Sie extrahieren möchten.

Alle extrahierten Tabellenfelder müssen bereits in einem Raster über der Tabelle angezeigt werden. Ein extrahiertes einzelnes Feld wird als beschriftetes Feld über dem Text angezeigt. Sie können die extrahierten Felder direkt aus dem Raster überprüfen Oder-Feld Und nehmen Sie nach Bedarf Anpassungen vor. Wenn die Tabellenfelder leer sind oder kein Raster vorhanden ist, können Sie ein oder mehrere Raster über der Tabelle erstellen, um die Felder zu extrahieren.



Extrahieren Sie ein einzelnes Feld mit dem Zeichenwerkzeug

Verwenden Sie das Zeichenwerkzeug, um ein einzelnes Feld direkt aus dem Dokumentbild zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein einzelnes Feld mit dem Zeichenwerkzeug aus einem Dokument zu extrahieren. Die extrahierten Daten werden verwendet, um das zugehörige Feld im Bereich „Dokumentfelder“ auszufüllen.

Wenn das Feld automatisch ausgefüllt wird, wird bereits ein Feld über dem extrahierten Text angezeigt. Sie können das Feld nach Bedarf anpassen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder** .
2. Wählen Sie ein Feld 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.

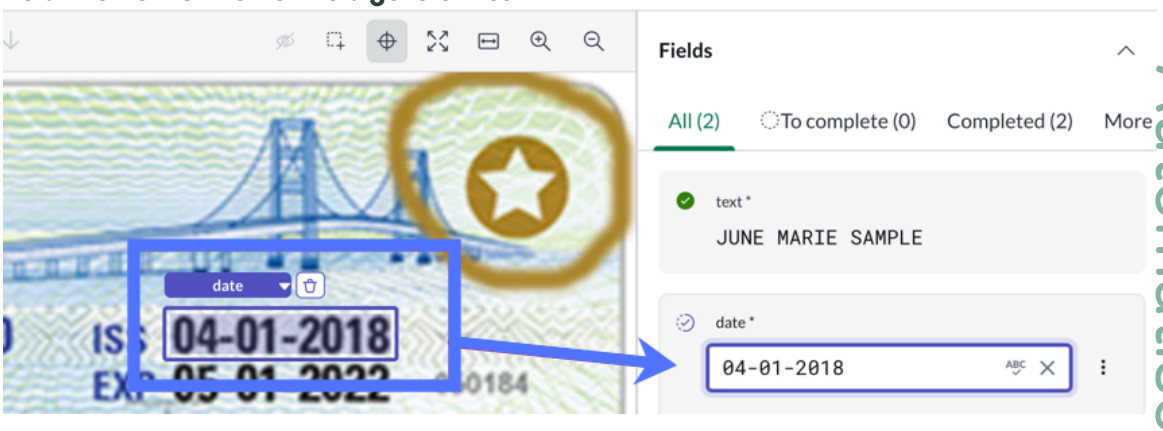
Das Symbol „Zeichenwerkzeug“ ( ) Ist in der Symbolleiste „Dokumentsteuerungen“ aktiviert.

Wenn das Feld bereits automatisch ausgefüllt ist und das Feld über dem Feld angezeigt wird oder Sie bereits ein Feld gezeichnet haben, fahren Sie mit Schritt 5 fort.

3. Wählen Sie das Symbol „Zeichenwerkzeug“ ( ).
4. Zeichnen Sie einen Rahmen über den Bereich im Dokumentbild, den Sie extrahieren möchten.

   Über dem Text wird ein bearbeitbares Feld angezeigt. Der Feldname wird neben dem Feld angezeigt. Der extrahierte Text im Feld wird hervorgehoben angezeigt.

Feld in einem einzelnen Feld gezeichnet



Der extrahierte Text füllt das zugehörige Feld im Bereich „Dokumentfelder“ aus.

Tipp:
Drücken Sie **Geben Sie Ein** Oder **Zurück** Im Feld ausgefüllt, um zum nächsten Feld zu wechseln und ein neues Feld zu zeichnen.

5. **Wahlweise:** Passen Sie das Feld nach Bedarf an.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie den extrahierten Text, indem Sie die Änderungen in das Feld eingeben. DocIntel Möglicherweise wird nicht der gesamte Text im ausgewählten Bereich erkannt. In diesem Fall müssen Sie die Informationen möglicherweise direkt in das Feld eingeben.
7. **Wahlweise:** [store-future: BEGIN review] Um das Feld auszublenden, wählen Sie das Symbol extrahierte Daten ausblenden/anzeigen ( ). [End]

Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichentool

Verwenden Sie das Zeichentool, um eine Tabelle direkt aus dem Dokumentbild zu extrahieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Tabelle mit dem Zeichentool aus einem Dokument zu extrahieren. Die extrahierten Daten werden zum Ausfüllen der zugehörigen Tabellenfelder 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.

Wenn die Tabellenfelder automatisch ausgefüllt werden, ist bereits ein Zeichentool-Raster basierend auf den extrahierten Feldern verfügbar. Sie können die Felder nach Bedarf anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Zeichentool-Raster an.

Sie können mehrere Abschnitte einer Tabelle auf allen Seiten eines Dokuments auswählen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ den Abschnitt Tabellen.
   Im Abschnitt Tabellen werden nur Felder angezeigt, die einer Tabelle zugewiesen sind Feldgruppe .
2. Wählen Sie im Abschnitt Tabellen eine Tabelle aus.

   Der Tabellenbereich und die Zeichnung werden angezeigt Tool Symbol ( ) Ist in der Symbolleiste „Dokumentsteuerungen“ aktiviert.

   Wenn die Tabellenfelder bereits automatisch ausgefüllt sind und das Raster über der Tabelle angezeigt wird oder Sie bereits ein Raster gezeichnet haben, fahren Sie mit Schritt 5 fort.

   Tipp:

   Reduzieren Sie den Tabellenbereich mithilfe des Symbols „Tabellenbereich reduzieren“ ( ), falls erforderlich.

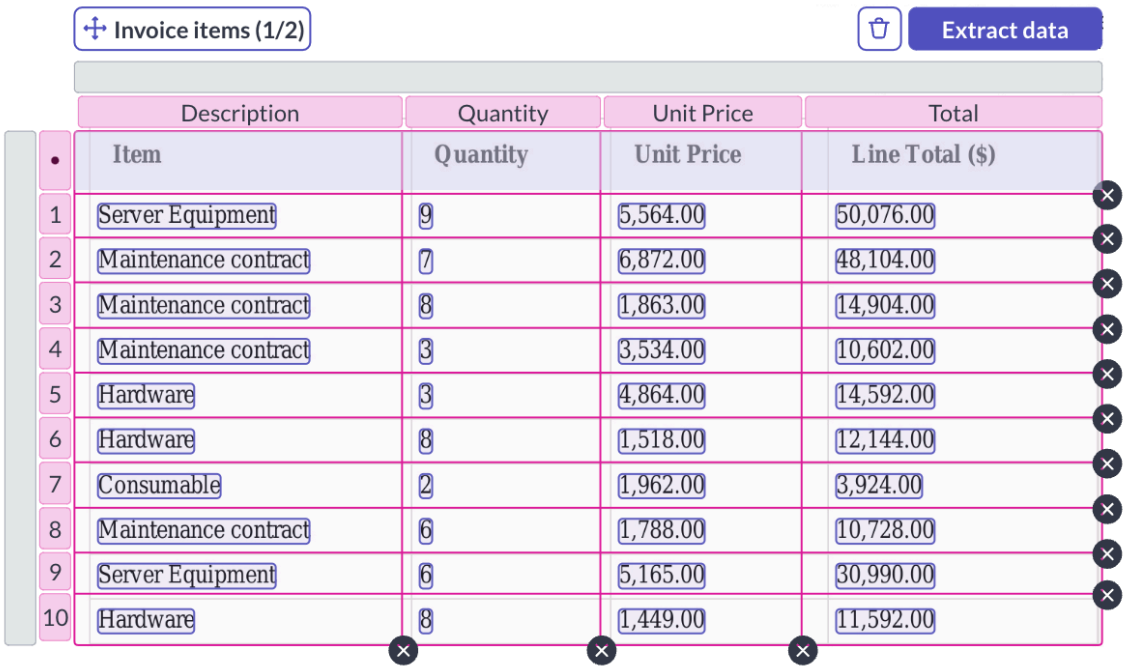
3. Wählen Sie die Zeichnung aus Tool Symbol ( ).
4. Zeichnen Sie einen Rahmen über den Bereich im Dokumentbild, den Sie extrahieren möchten.

   Tipp:
   Schließen Sie die Headerzeile der Tabelle in den Auswahlbereich ein.

   Über der Tabelle wird ein bearbeitbares Raster angezeigt. Das Raster definiert die Tabellenzellen im ausgewählten Bereich. Die Zeilennummern im Raster entsprechen den Zeilen im Tabellenbereich.

   Der Text in der Zelle wird umgeben von einem Feld mit gestrichelten Linien angezeigt, bevor er in die Tabellenfelder extrahiert wird. Nach dem Extrahieren wird es in einem durchgehenden Feld 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. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Zeichentool-Raster an.

6. **Wahlweise:** So wählen Sie einen anderen Abschnitt der Tabelle auf derselben oder einer anderen Seite des Dokuments aus:

a. Wählen Sie die Zeichnung aus Tool Symbol ( ).

b. Zeichnen Sie einen Rahmen über den anderen Bereich im Dokumentbild, den Sie extrahieren möchten.

Hinweis:
Es ist nicht möglich, ein neues Raster über ein vorhandenes zu zeichnen.

Die Rasternummer neben dem Tabellennamen zeigt die aktualisierte Rasternummer an. Beispiel: „Einzelposten (2/2)“ zeigt an, dass Sie sich im zweiten von zwei Rastern befinden, die zum Extrahieren der Einzelposten-Tabellenfelder verwendet werden.

c. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

7. **Wahlweise:** Um die Raster auszublenden, wählen Sie das Symbol Raster(e) ausblenden/anzeigen ( ).

(Optional) Ein teilweise transparentes Feld zeigt an, wo sich ein ausgeblendetes Raster im Dokument befindet.

Wählen Sie das ausgeblendete Raster oder das Symbol „Raster(e) ausblenden/anzeigen“ aus, um das Raster anzuzeigen.

8. Extrahieren Sie die Daten .

- Wählen Sie Aus **Extrahieren Sie Daten** .

  Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn noch keine Daten extrahiert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Felder aktualisieren** .

  Diese Schaltfläche zeigt an, ob die Tabellenfelder bereits ausgefüllt sind und Sie Änderungen vorgenommen haben, die einige überschreiben.

  Die **Felder aktualisieren** Schaltfläche zeigt die Anzahl der zu aktualisierenden Felder an.

Die Daten in den Rastern werden extrahiert und zum Ausfüllen der zugehörigen Tabellenfelder verwendet.

Wenn leere Zellen oder Spalten in den Rastern fehlen, werden die zugehörigen Tabellenfelder auf festgelegt **Fehlt im Dokument** .

Passen Sie das Zeichentool-Raster an

Passen Sie das Zeichentool-Raster an, um die Informationen besser anzupassen, die Sie aus dem Dokumentbild extrahieren möchten.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen, die ein Zeichentool-Raster auf dem Dokumentbild haben. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichentool.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

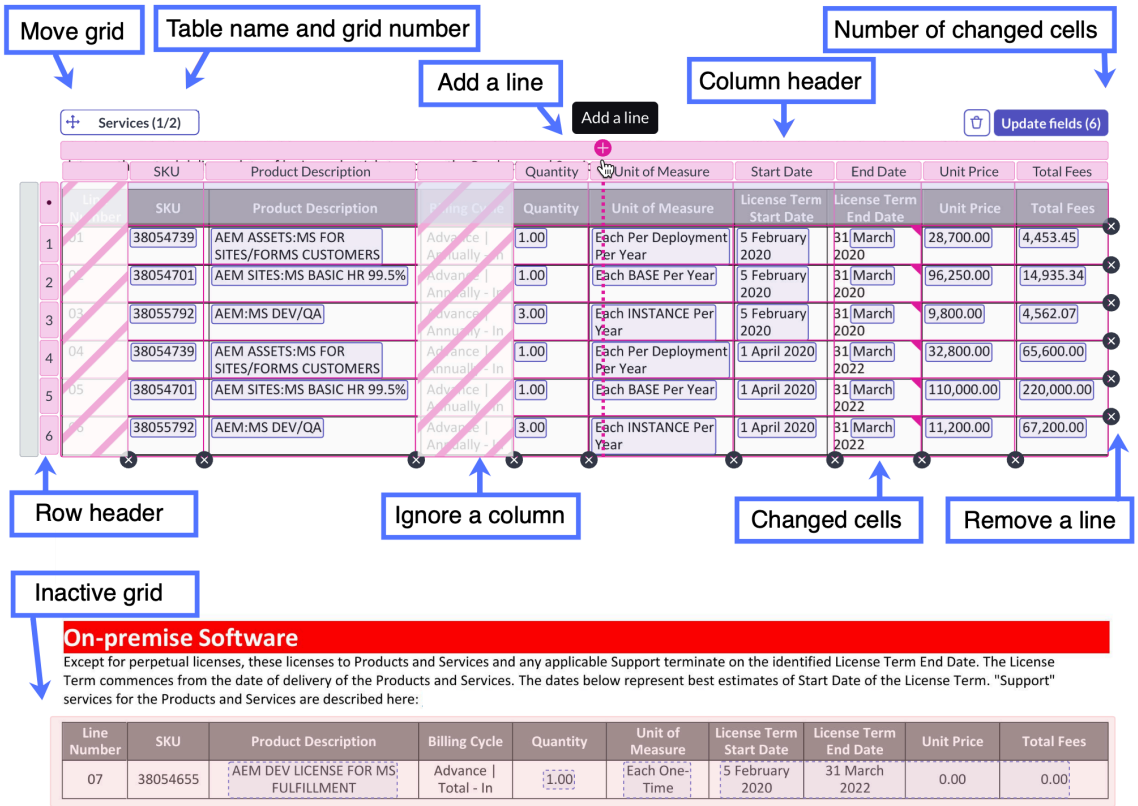
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Änderungen an einem Raster vorzunehmen. Sie können dann die Updates für die zugehörigen Tabellenfelder extrahieren.

Prozedur

1. Wählen Sie im Dokumentbild das Raster aus, das Sie ändern möchten.

   Wenn Sie mehr als ein Raster im Dokument haben, werden nur in einem der Bearbeitungswerkzeuge angezeigt. Das andere Raster wird als Überlagerung angezeigt, bis Sie es zur Bearbeitung 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.



Line Number	SKU	Product Description	Billing Cycle	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
07	38054655	AEM DEV LICENSE FOR MS FULFILLMENT	Advance | Total - In	1.00	Each One-Time	5 February 2020	31 March 2022	0.00	0.00

2. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

Anpassungen werden automatisch gespeichert.

Alle Anpassungen, die eine Änderung an vorherigen Extraktionen bewirken, werden in der Zellenecke angezeigt.

Der Text in der Zelle wird von einem durchgehenden Feld umgeben angezeigt, wenn er bereits extrahiert wurde. Sie wird in einem Feld mit gestrichelten Linien angezeigt, wenn sie noch nicht extrahiert wurde.

Überprüfen Sie ein Feld im Dokumentbild

Verwenden Sie das Zeichentool, um automatisch ausgefüllte Felder direkt im Dokumentbildbereich zu überprüfen.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen, die über ein Zeichentool-Raster verfügen Oder einzelne Felder mit einem Zeichnen-Toolbox Im Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem ZeichentoolOder Extrahieren Sie ein einzelnes Feld mit dem Zeichenwerkzeug.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

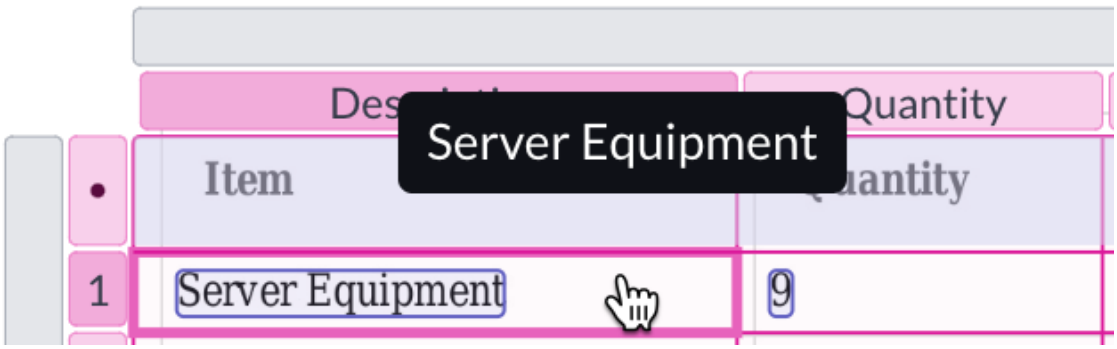
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Zeigen Sie im Dokumentbild auf eine Rasterzelle Oder Feldfeld Sie möchten überprüfen.

   Für ein einzelnes Feld wird ein bearbeitbares Feld über dem Text angezeigt. Der Feldname wird neben dem Feld angezeigt.[store-future: BEGIN review] Der Text im Feld wird hervorgehoben angezeigt.[End]

   Bei einem Tabellenfeld wird der Text in der Rasterzelle umgeben von einem Feld angezeigt, wenn der Wert extrahiert wird.



2. Überprüfen Sie den Wert, der im Tooltip des Felds angezeigt wird.
   - Wenn der Wert genau ist, fahren Sie mit fort, um das nächste Feld zu überprüfen.
   - Wenn der Wert geändert werden muss, bearbeiten Sie das Feld.

     Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Feld im Dokumentbild.

3. Wiederholen Sie die Schritte 1 und 2 für jedes Feld, das Sie überprüfen möchten.

Bearbeiten Sie ein Feld im Dokumentbild

Bearbeiten Sie die Felder im Dokumentbild, um sicherzustellen, dass die richtigen Informationen extrahiert werden.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen, die über ein Zeichentool-Raster verfügen Oder einzelne Felder mit einem Zeichnen-Toolbox Im Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem ZeichentoolOder Extrahieren Sie ein einzelnes Feld mit dem Zeichenwerkzeug.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

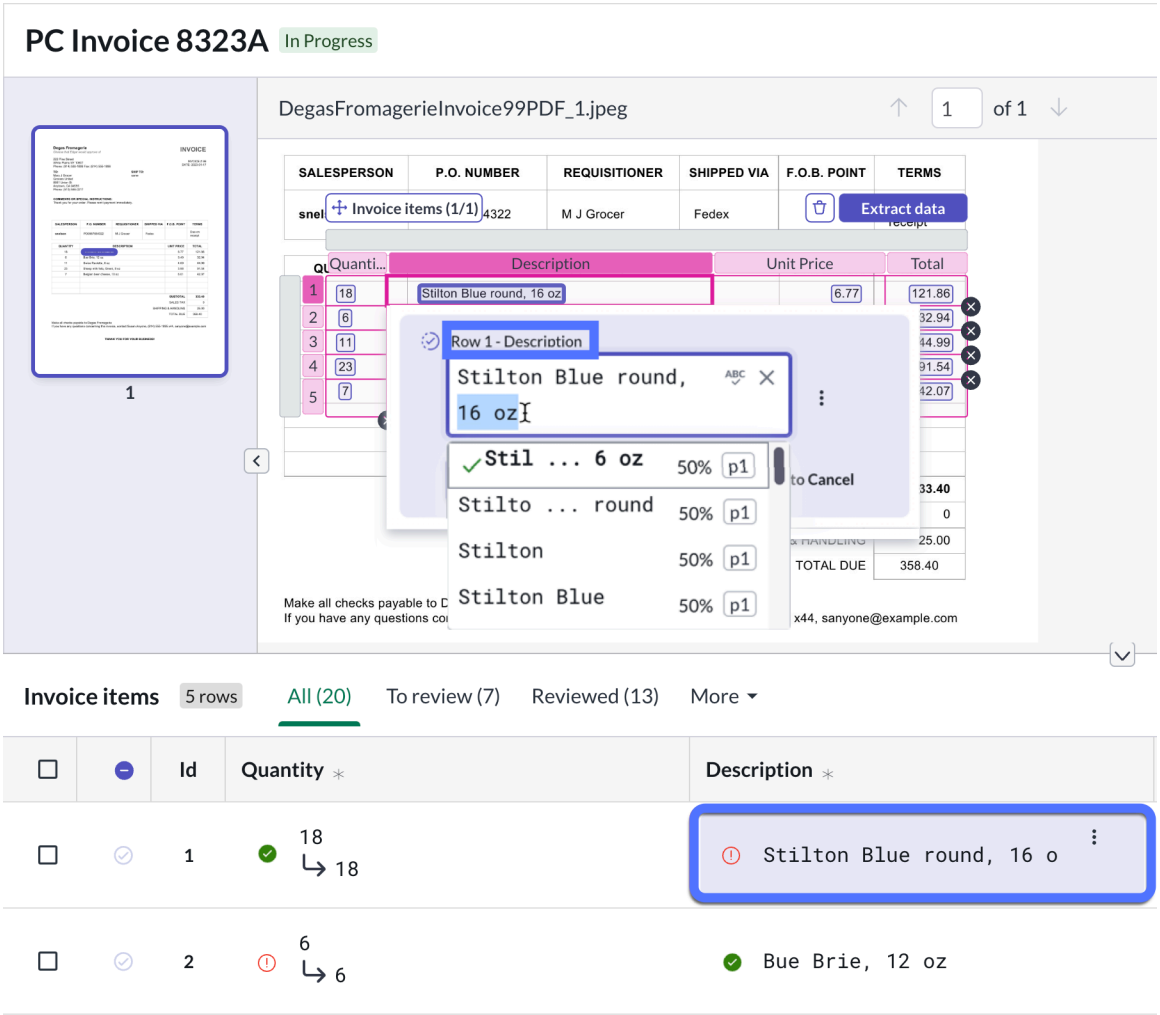
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu einem Feld zu wechseln, indem Sie die Empfehlung im Dokumentbild bearbeiten. Der von erkannte Text DocIntel Wird von einem Feld umgeben angezeigt.

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.

Prozedur

1. Wählen Sie im Dokumentbild die Option aus Textfeld oder Rasterzelle, die Sie bearbeiten möchten. Ein Dialogfeld mit dem zugehörigen Feld wird angezeigt.
2. Geben Sie einen Wert in das Textfeld ein, oder wählen Sie eine andere Empfehlung aus der Liste aus.



3. Wählen Sie **Speichern**.

Klassifizieren Sie Dokumente mit Document Intelligence Arbeitsbereich

Verwenden Sie Document Intelligence Arbeitsbereich zum Bezeichnen Ihrer Dokumente. Im Arbeitsbereich können Sie das KI-Modell trainieren, indem Sie direkte Eingaben bereitstellen und die von bereitgestellten Empfehlungen validieren oder korrigieren DocIntel.

Übersicht über Document Intelligence Arbeitsbereich

Die Document Intelligence(DocIntel) Der Arbeitsbereich bietet Funktionen, mit denen Sie Klassen oder Kategorien schnell auf die angehängten Dokumente und ihre Seiten anwenden können.

Um mit zu beginnen Document Intelligence Arbeitsbereich: 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.

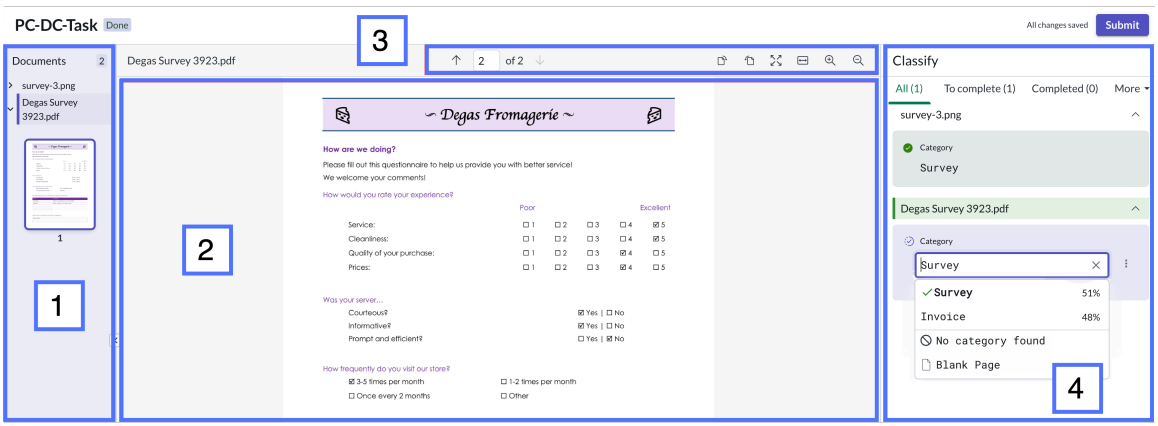
- Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe Laden Sie für einen Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung ein Dokument hoch, und verarbeiten Sie die Aufgabe.
- Nach DocIntel Hat die Aufgabe verarbeitet. Sie können mit der Verwendung des Arbeitsbereichs beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab.

Layout von Document Intelligence Arbeitsbereich

Die folgende Abbildung zeigt Document Intelligence Arbeitsbereich für eine Dokumentaufgabe. Der Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

- 1: Miniaturansichtsbereich
- 2: Dokumentbildbereich
- 3: Dokumentsteuerungen
- 4: Bereich klassifizieren

Hinweis:
In dieser Ansicht werden die Dokumente im Bereich „Klassifizieren“ erweitert, sodass die Kategorien sichtbar sind.



Miniaturansichtsbereich

Im Miniaturansichtsbereich des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem oder mehreren mehrseitigen Dokumenten auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Dokumentbildbereich angezeigt. Die Auswahl einer Seite wirkt sich nicht auf die Anzeige im Bereich „Klassifizieren“ aus.

Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die im Miniaturansichtsbereich ausgewählte Seite angezeigt.

Dokumentsteuerungen

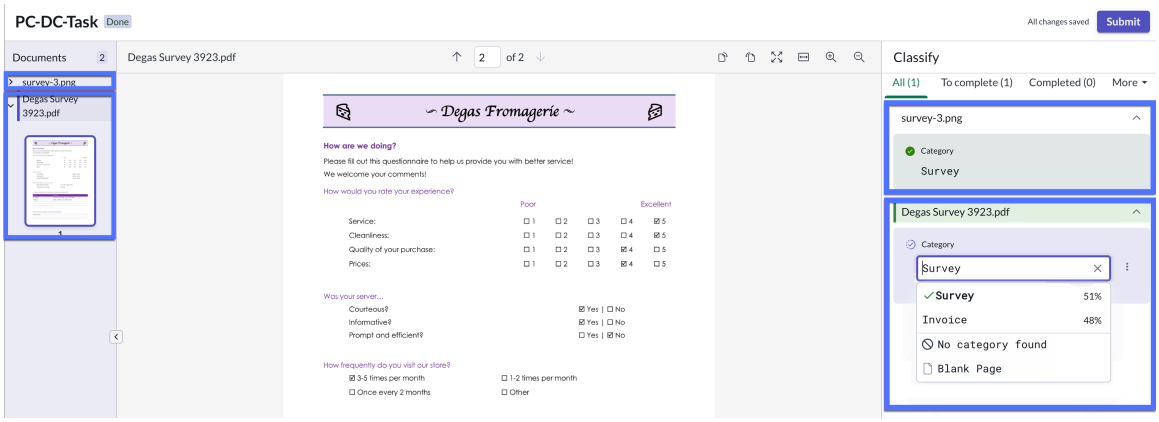
Wenn Sie ein Dokument auf Klassifizierung überprüfen, können Sie verschiedene Steuerungen verwenden, um zu rotieren, den Anzeigebereich zu maximieren, zu zoomen oder sich auf die benötigten Bereiche zu konzentrieren.

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

Bereich klassifizieren

Im Bereich Klassifizieren können Sie jede Dokument- und Seitenklassifizierung zur Überprüfung öffnen, einschließlich der Empfehlungen der KI.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich „Klassifizieren“ mit einem Kategoriefeld für jeden Anhang in der Dokumentaufgabe, mit dem Sie die Kategorie eingeben oder überprüfen können.



Klassifizieren Sie Dokumente und Dokumentseiten

Klassifizieren Sie Ihre Dokumente im Bereich „Klassifizieren“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Kategorien auf Dokumentanhänge und jede ihrer Seiten anzuwenden.

In diesem Kontext ist eine Dokumentseite das einzelne Seitenobjekt der digitalen Dokumentdatei, wie im Miniaturansichtsbereich des Arbeitsbereichs angezeigt. Eine Dokumentdatei kann mehrere logische Gruppierungen von Dokumenten enthalten (z. B. eine PDF-Datei mit mehreren Rechnungen, die jeweils mehrere Seiten umfassen). Wenden Sie die Kategorisierung basierend auf den Inhalten auf die Dokumentdatei und die Dateiseiten an.

Wenn die Kategorien bereits automatisch mit Werten ausgefüllt sind, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder sie nach Bedarf anpassen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Bereich Klassifizieren alle automatisch ausgefüllten Kategorien für jedes Dokument, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.
2. Wählen Sie eine Kategorie für ein Dokument aus, indem Sie auswählen **Kategorie** Feld.
3. Wählen Sie mithilfe der Empfehlungsliste eine entsprechende Empfehlung für das Dokument aus.

   - Beginnen Sie mit der Eingabe von **Kategorie** Feld und wählen Sie eine Empfehlung aus der Liste aus.

     Die Empfehlung mit der höchsten Konfidenzpunktzahl Wird oben in der Liste 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 Aus **Gemischte Kategorien** Für ein mehrseitiges Dokument, das mehr als einen Dokumenttyp enthält.

  Wenn Sie andernfalls eine Kategorie für ein mehrseitiges Dokument auswählen, wird diese Kategorie auf alle Seiten des Dokuments angewendet.

- Wählen Sie Aus **Leere Seite** Für eine leere Seite in einem Dokument.

- Wählen Sie Aus **Keine Kategorie gefunden** Wenn Sie keine richtige Übereinstimmung finden können.

  Das Dokument wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zum nächsten wechseln **Kategorie** Feld.

4. Wählen Sie eine Empfehlung für jede Seite eines Dokuments mit gemischten Kategorien aus. Die Seite wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zur nächsten Seite wechseln.
5. **Wahlweise:** Kennzeichnen Sie bei Bedarf die Dokumente oder Seiten zur späteren Bearbeitung, indem Sie auswählen **Kennzeichnung für Nachverfolgung** Im Optionsmenü über das Optionssymbol (⋮).

Leistung von Document Intelligence überwachen

Verfolgen Sie die Leistung der Dokumentextraktion in Document Intelligence Um die Nutzung und Effektivität zu verstehen.

Zeigen Sie Berichte in an Document Intelligence Administrator-Homepage

Überwachen Sie die Leistung der Dokumentextraktion in der Admin-Experience.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Document Intelligence Anwendung (sn_docIntel) und Document Intelligence Administrator (com.snc.docIntel_admin) ServiceNow® Store Anwendung ist installiert und aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
- Haben Sie einen aktiven Anwendungsfall mit mehreren abgeschlossenen Dokumentaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.Manager oder admin.

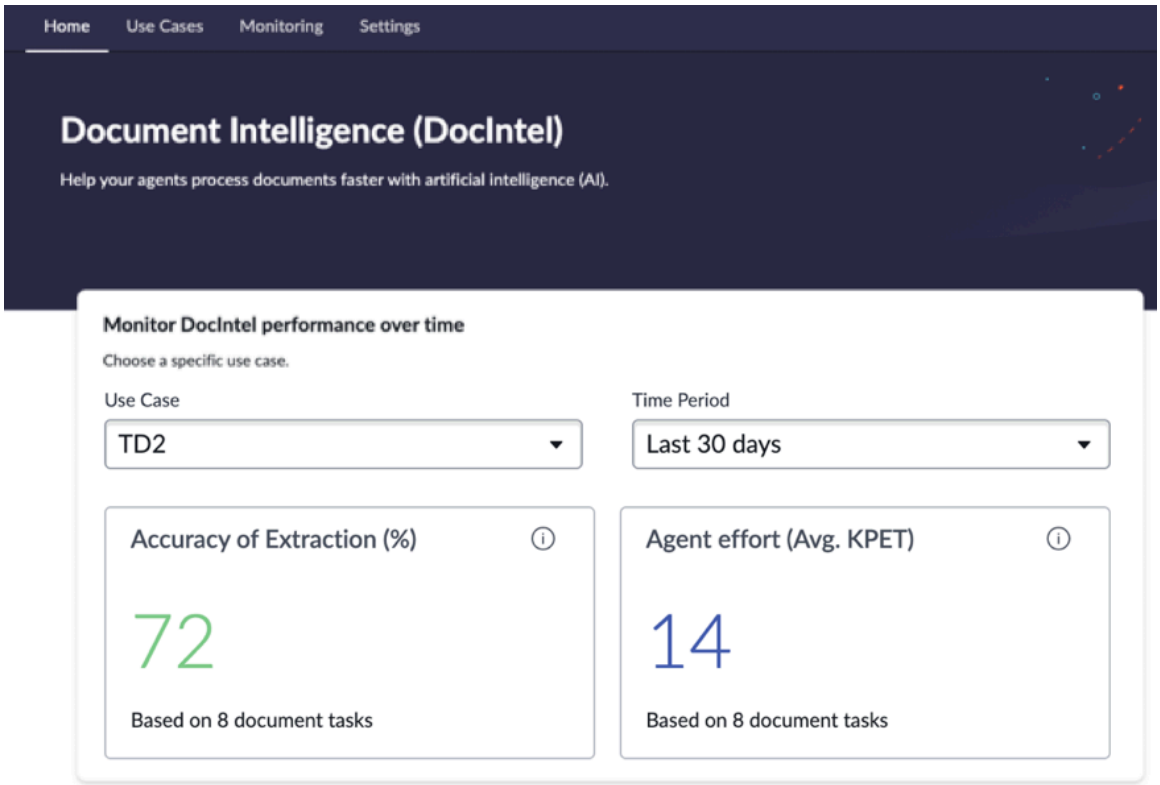
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Wert von überprüfen Document Intelligence(DocIntel) Implementierung, wenn Sie öffnen Document Intelligence Admin-Experience-Homepage.

Die **Überwachen Sie die DocIntel-Leistung im Zeitverlauf** Im Abschnitt werden die folgenden Messungen angezeigt:

- Das Widget „Genauigkeit der Extraktion“ zeigt die durchschnittliche Extraktionsgenauigkeit pro Zeitraum für den ausgewählten Anwendungsfall an. „Genauigkeit“ ist definiert als die Anzahl der Male, mit denen die häufigste KI-Empfehlung die richtige Antwort ist.
- Das Widget „Mitarbeiteraufwand“ zeigt die Anzahl der Tastenanschläge an, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter ausführen müssen, um alle Feldwerte für eine Dokumentaufgabe zu extrahieren. Diese Messung ist ein Durchschnitt pro Dokumentaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Startseite**an.
2. Erweitern Sie **Anwendungsfall** Listen Sie Ihren Anwendungsfall auf, und wählen Sie ihn aus.
3. Erweitern Sie **Zeitraum** Listen Sie einen Datumsbereich auf, und wählen Sie ihn aus.
4. Überprüfen Sie die in angezeigten Ergebnisse **Genauigkeit der Extraktion** Und **Aufwand für Service Desk-Mitarbeiter** Widgets.

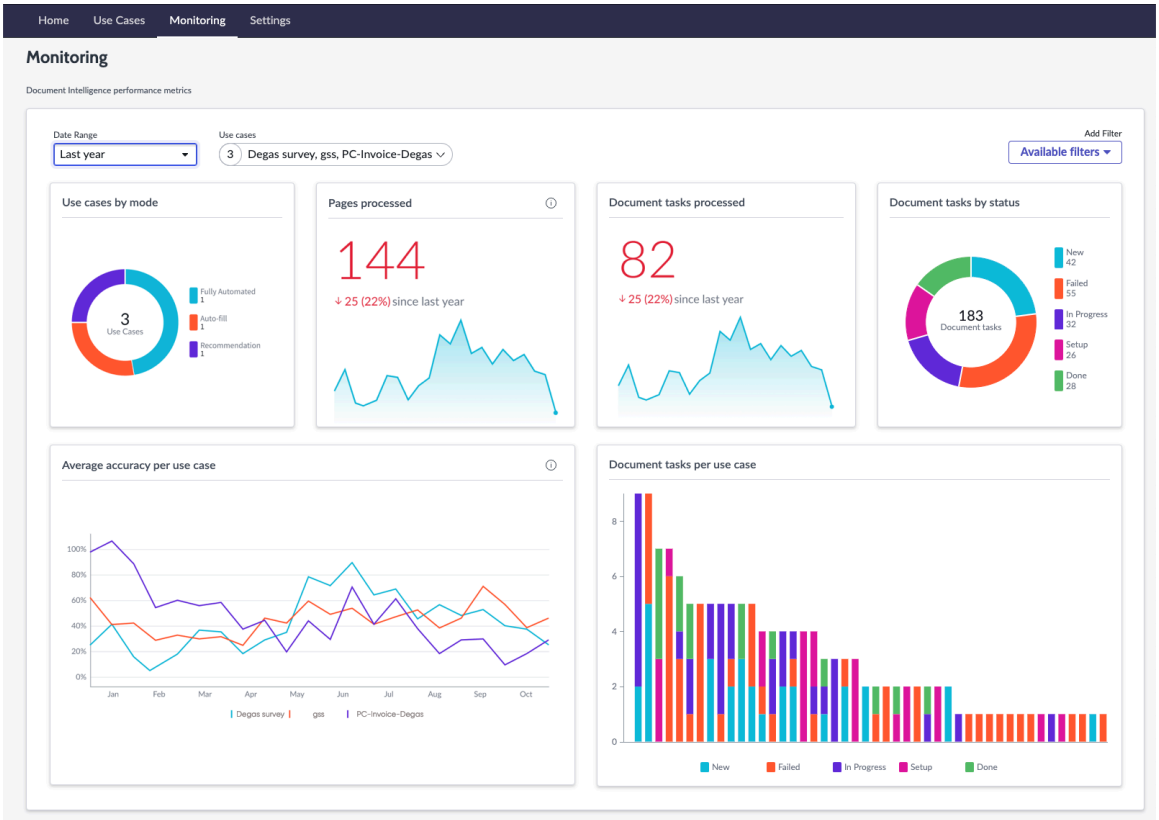
Dashboard für Document Intelligence-Überwachung

Überwachen Sie die Gesamtleistung von Document Intelligence Im Laufe der Zeit in Document IntelligenceÜberwachungs-Dashboard.

Übersicht über Document IntelligenceÜberwachungs-Dashboard

Die Document Intelligence Das Überwachungs-Dashboard bietet einen allgemeinen Überblick über Ihren Document Intelligence Nutzung und 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.



Die Datenvisualisierungen zeigen Dokumentextraktionsaktivität in Ihrer Instanz an. Zum Beispiel:

- Aktive Anwendungsfälle
- Aktive Dokumentaufgaben
- Verarbeitete Seiten
- Verarbeitete Dokumentaufgaben
- Genauigkeit von DocIntel Empfehlungen

Dieses Dashboard bietet nützliche Antworten auf die folgenden Fragen:

- Wie viele Dokumente mit verarbeitet werden DocIntel?
- Wie viel der Dokumentextraktion ist automatisiert?
- Wie hat DocIntel Genauigkeit im Laufe der Zeit fortgeschritten?

Zeigen Sie an Document IntelligenceÜberwachungs-Dashboard

Greifen Sie auf zu Document IntelligenceÜberwachungs-Dashboard auf dem Überwachungsbildschirm der 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.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Document Intelligence Anwendung (sn_docIntel) und Document Intelligence Administrator (com.snc.docIntel_admin) ServiceNow® Store Anwendung ist installiert und aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
- Haben Sie einen aktiven Anwendungsfall mit mehreren abgeschlossenen Dokumentaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.Manager oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Überwachung**an.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Datumsbereich in aus **Datumsbereich** Filter, um nur die Daten innerhalb der ausgewählten Daten anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie einen oder mehrere Anwendungsfälle in aus **Anwendungsfälle** Filter, um nur die Daten anzuzeigen, die für die ausgewählten Anwendungsfälle gelten.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Objekt in einem Diagramm aus, um zusätzliche Details anzuzeigen.

Datenvisualisierungen in Document IntelligenceÜberwachungs-Dashboard

Die Document Intelligence Das Überwachungs-Dashboard verwendet Datenvisualisierungen, um anzuzeigen Document Intelligence(DocIntel) Nutzungs- und Leistungsdaten.

Die folgende Tabelle beschreibt die Datenvisualisierungen, die auf dem Bildschirm „Überwachung“ angezeigt werden.

Datenvisualisierungen werden angezeigt Document Intelligence Nutzung und Leistung

Name	Beschreibung
Anwendungsfälle nach Modus	Die Anzahl der Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion in dieser Instanz, gruppiert nach Extraktionsmodus.
Seiten verarbeitet	Die Anzahl der Seiten, die für die Datenextraktion mit verarbeitet werden DocIntel In dieser Instanz über den ausgewählten Datumsbereich.
Verarbeitete Dokumentaufgaben	Die Anzahl von DocIntel Dokumentaufgaben, die in dieser Instanz über den ausgewählten Datumsbereich verarbeitet wurden.
Dokumentaufgaben nach Status	Die Anzahl von DocIntel Dokumentaufgaben in dieser Instanz, gruppiert nach Status.
Durchschnittliche Genauigkeit pro Anwendungsfall	Der Prozentsatz der Fälle, von denen die häufigste Empfehlung stammt DocIntel Ist der richtige Feldwert basierend auf den für einen Anwendungsfall abgeschlossenen Aufgaben.
Dokumentaufgaben pro Anwendungsfall	Die Anzahl von DocIntel Dokumentaufgaben für jeden Anwendungsfall, gruppiert nach Status.

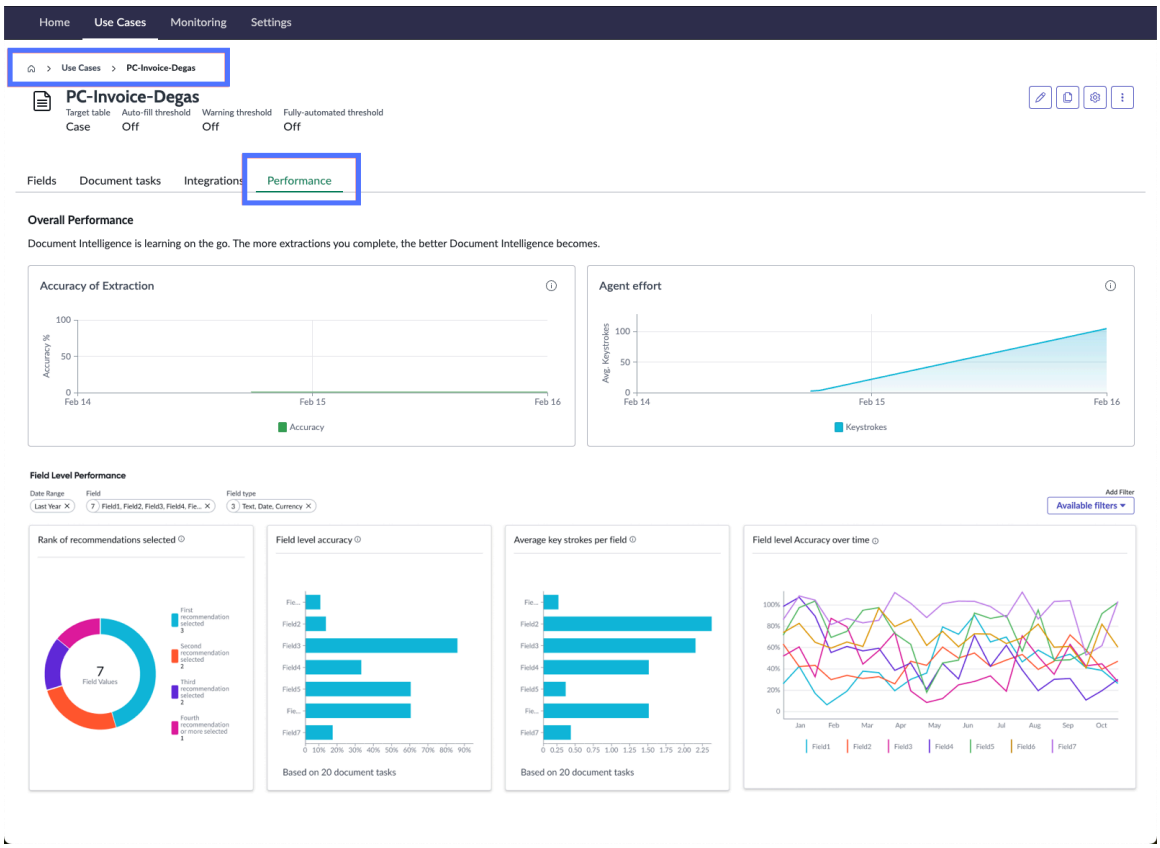
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Dashboard für Anwendungsfallleistung

Überwachen Document Intelligence(DocIntel) Leistung auf Anwendungsfall- und Feldebene im Dashboard „Anwendungsfallleistung“.

Übersicht über das Dashboard „Anwendungsfallleistung“

Das Dashboard „Anwendungsfallleistung“ bietet Qualitätsmetriken für den Anwendungsfall.



Die Datenvisualisierungen zeigen die Dokumentextraktionsaktivität für den Anwendungsfall an. Zum Beispiel:

- Aufwand des Service Desk-Mitarbeiters zur Verarbeitung von Dokumentaufgaben
- Genauigkeit von DocIntel Empfehlungen

Dieses Dashboard bietet nützliche Antworten auf die folgenden Fragen:

- Wie viel Aufwand ist erforderlich, um Dokumentaufgaben für diesen Anwendungsfall abzuschließen?
- Wie hat DocIntel Genauigkeit für diesen Anwendungsfall fortgeschritten?

Zeigen Sie das Dashboard „Anwendungsfallleistung“ an

Greifen Sie auf das Dashboard „Anwendungsfallleistung“ auf der Registerkarte Leistung auf dem Bildschirm „Anwendungsfall“ 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.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Document Intelligence Anwendung (sn_docIntel) und Document Intelligence Administrator (com.snc.docIntel_admin) ServiceNow® Store Anwendung ist installiert und aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
- Haben Sie einen aktiven Anwendungsfall mit mehreren abgeschlossenen Dokumentaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.Manager oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie aus **Leistung** Registerkarte.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Datumsbereich in aus **Datumsbereich** Filter, um nur die Daten innerhalb der ausgewählten Daten anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie ein oder mehrere Felder in aus **Felder** Filter, um nur die Daten anzuzeigen, die für die ausgewählten Felder gelten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie einen oder mehrere Feldtypen in aus **Feldtyp** Filter, um nur die Daten anzuzeigen, die für die ausgewählten Feldtypen gelten.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Objekt in einer Datenvisualisierung aus, um zusätzliche Details anzuzeigen.

Datenvisualisierungen im Dashboard „Anwendungsfallleistung“

Das Dashboard „Anwendungsfallleistung“ bietet Datenvisualisierungen, um Ihre Nutzungs- und Leistungsdaten für den Anwendungsfall anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle werden die Datenvisualisierungen beschrieben, die im angezeigt werden **Leistung** Registerkarte.

Datenvisualisierungen werden angezeigt Document Intelligence Anwendungsfallaktivität

Name	Beschreibung
Genauigkeit der Extraktion	Die durchschnittliche Extraktionsgenauigkeit pro Zeitraum für den Anwendungsfall. „Genauigkeit“ ist definiert als die Anzahl der Male, mit denen die häufigste KI-Empfehlung die richtige Antwort ist.
Aufwand der Service Desk-Mitarbeiter	Die Anzahl der Tastenanschläge, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter drücken müssen, um alle Feldwerte für eine Dokumentaufgabe zu extrahieren. Diese Messung ist ein Durchschnitt pro Dokumentaufgabe.
Rang der ausgewählten Empfehlungen	Die Anzahl der Male, die dies geschieht DocIntel Empfehlungen aus wurden von einem Service Desk-Mitarbeiter beim Abschließen einer Dokumentaufgabe ausgewählt, gruppiert nach der angegebenen Reihenfolge.

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

Datenvisualisierungen werden angezeigt Document Intelligence Anwendungsfallaktivität (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Genauigkeit auf Feldebene	Der Prozentsatz der Fälle, von denen die häufigste Empfehlung stammt DocIntel Ist der richtige Wert für ein Feld.
Durchschnittliche Tastenanschläge pro Feld	Die durchschnittliche Anzahl der Tastenanschläge, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführt, um einen Wert für ein Feld zu extrahieren.
Genauigkeit auf Feldebene im Laufe der Zeit	Der Prozentsatz der Male im ausgewählten Datumsbereich, von dem die häufigste Empfehlung stammt DocIntel Ist der richtige Wert für ein Feld.

Document Intelligence Referenzen

Die folgenden Themen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit installierten Funktionen und Eigenschaften Document Intelligence.

Mit Document Intelligence installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Document Intelligence-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Mit Document Intelligence installierte Rollen

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Document Intelligence Rollen.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DocIntel-Administrator [sn_DocIntel.admin]	Hat vollständigen Zugriff auf Document Intelligence Anwendung, mit Ausnahme der Änderung einer Teilmenge von Systemeigenschaften sowie der Abrechnungs- und internen Tabellen.	• Platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
DocIntel-Viewer [sn_docIntel.Viewer]	Hat schreibgeschützten Zugriff auf Document Intelligence Dokumentaufgaben, für die sie berechtigt sind, anzuzeigen.	• snc_read_only • Platform_ml_di.Viewer
DocIntel-Extraktions-Agent [sn_DocIntel.Excection_Agent]	Extrahiert Daten und Text aus Dokumenten mithilfe von Document Intelligence Arbeitsbereich.	Platform_ml_di.Extraktion_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.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DocIntel-Creation-Agent [sn_docIntel.creation_Agent]	Extrahiert Informationen aus Dokumenten mithilfe von Document Intelligence Arbeitsbereich. Ermöglicht Anwendern auch das Erstellen Document Intelligence Dokumentieren Sie Aufgaben, und übermitteln Sie sie zur Verarbeitung.	Platform_ml_di.Creation_Agent
DocIntel-Manager [sn_DocIntel.Manager]	Erstellt und bearbeitet Anwendungsfälle, Felder, Feldgruppen und Dokumentaufgaben. Zeigt die Nutzung und Effektivität von an, misst und analysiert sie Document Intelligence Mit der Plattform Document Intelligence Nutzungs-Dashboard. Gewährt Zugriff zum übermitteln von Dokumentaufgaben und zur Interaktion mit Document Intelligence Arbeitsbereich.	• Platform_ml_di.Manager • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

Mit Document Intelligence installierte Tabellen

Hinweis:
Beginnt in Document Intelligence3,0, DocIntel Verwendet ServiceNow AI Platform Datenbanktabellen (sys_di_) anstelle der bereichsbezogenen Anwendungstabellen (di_). Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade auf Document Intelligence3,0 oder höher ab Version 2,4 oder früher.

Tabelle	Beschreibung
Abrechenbares Ereignis [sys_di_billable_event]	Enthält alle abrechenbaren Ereignisse für die Instanz. Ein abrechenbares Ereignis entspricht Seiten, die mit verarbeitet wurden Document Intelligence.
Empfehlungsmetadaten [sys_di_Candidate_META_Info]	[Interne Tabelle] enthält die von der KI für die Feldgruppenextraktion und die Vorhersage fehlender Werte zurückgegebenen Daten.
Empfehlungspunktzahl [sys_di_Candidate_Score]	[Interne Tabelle] enthält die Punktzahlen für jede von der KI berechnete Empfehlung. Pro Feld gibt es einen Datensatz für jede Seite eines Dokuments.
Wert des Felds [sys_di_extrahiert_Wert]	Enthält alle in der Instanz extrahierten Daten für alle Dokumentaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Bild [sys_di_image]	[Interne Tabelle] enthält Informationen zu jeder Seite eines Dokuments. Pro Dokumentseite ist ein Datensatz vorhanden.
Integrationseinrichtung [sys_di_Integration_Setup]	Enthält DocIntel-Anwendungsfallintegrationen.
Feld [sys_di_key]	Enthält alle in der Instanz erstellten Felder für alle Anwendungsfälle. Ein Feld entspricht einer Empfehlung, die aus Dokumenten extrahiert werden soll.
Feldgruppe [sys_di_key_Group]	Enthält alle in der Instanz erstellten Feldgruppen für alle Anwendungsfälle. Normalerweise wird eine Feldgruppe erstellt, um Daten aus Tabellen und Listen zu extrahieren.
Sperre [sys_di_Lock]	Enthält einen Index gesperrter Aufgabenlösungsdefinitionen. Wird verwendet, um die Leistung geplanter Aufgaben zu verbessern.
Zusammengefasste DocIntel-Metriken [sys_di_metrics_aggregiert]	[Interne Tabelle] enthält zusammengefasste Metriken. Die Zusammenfassung kann je nach Systemeigenschaften mehrmals pro Tag erfolgen.
Tägliche DocIntel-Metriken [sys_di_metrics_Daily]	[Interne Tabelle] enthält die täglich aggregierten Metriken. Pro aggregierter Metrik ist ein Datensatz vorhanden.
DocIntel-Metrikauftragsprotokoll [sys_di_metrics_Job_log]	[Interne Tabelle] enthält ein Protokoll der täglichen Zusammenfassungsaufträge für Metriken, die in der Instanz ausgeführt wurden.
DocIntel-Rohmetriken [sys_di_metrics_RAW]	[Interne Tabelle] enthält eine Liste der Rohmetriken, die von erfasst wurden Document Intelligence. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Metrikzusammenfassung erfolgt.
DocIntel-OCR-Eingabe [sys_di_ocr_input]	[Interne Tabelle] enthält Bilddaten, die zur Verarbeitung an das OCR-Modul gesendet werden sollen. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist.
PDF	[Interne Tabelle] enthält eine Liste von PDF-Dateien, die in Aufgaben gespeichert 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
[sys_di_pdf]	
DocIntel-PDF-Eingabe [sys_di_pdf_input]	[Interne Tabelle] enthält PDF-Daten, die zur Verarbeitung an das PDF-Modul gesendet werden sollen. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist.
DocIntel-Vorhersageeingabe [sys_di_Prediction_input]	[Interne Tabelle] enthält die Daten, die erforderlich sind, um Vorschläge für alle Felder für eine bestimmte Dokumentaufgabe zu machen. Pro Dokumentseite ist ein Datensatz vorhanden.
Dokumentaufgabe [sys_di_Task]	Enthält alle in der Instanz erstellten Dokumentaufgaben für alle Anwendungsfälle. Eine Dokumentaufgabe enthält mindestens ein Dokument, aus dem Felder extrahiert werden müssen.
Aufgabenlösungsdefinition [sys_di_Task_def_Solution_def]	Enthält die Lösungsdefinitionen im Zusammenhang mit DocIntel-Anwendungsfällen.
DocIntel-Anwendungsfall [sys_di_Task_Definition]	Enthält alle in der Instanz erstellten Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung. Ein Anwendungsfall definiert, was und wie Daten aus einer Reihe von Dokumenten extrahiert werden sollen.
DocIntel-Trainingseingabe [sys_di_Training_input]	[Interne Tabelle] enthält die Daten, die zur Verbesserung der KI-Modelle erforderlich sind.

Vertrauensbewertungen

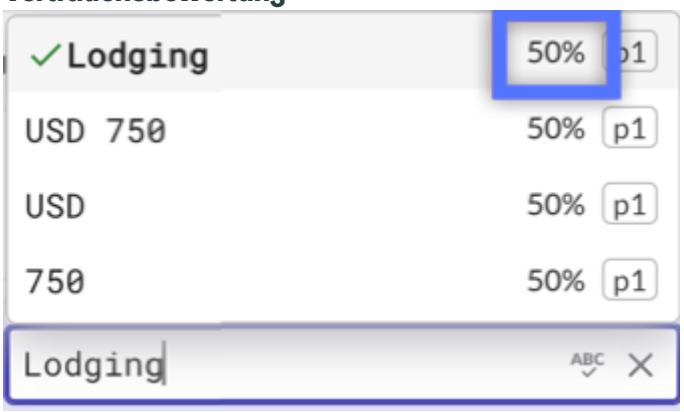
Eine Konfidenzpunktzahl ist eine Messung (Prozentsatz), wie zuverlässig DocIntel bei der Bereitstellung einer Empfehlung für ein Feld ist. Je höher die Punktzahl, desto zuverlässiger ist die Empfehlung.

Die Konfidenzpunktzahlen steigen, da das KI-Modell bei der Verarbeitung von Dokumentaufgaben durch Anwendereingaben trainiert wird.

Neben jeder Empfehlung wird eine Punktzahl 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.

Vertrauensbewertung



In einigen Bereichen ist die Punktzahl mit einer anderen Farbe für jeden Konfidenzpunktzahlbereich farbcodiert.

- Grün zeigt hohe Konfidenz an (76 %–100 %)
- Gelb zeigt mittlere Konfidenz an (50 %–75 %)
- Rot zeigt eine niedrige Konfidenz an (0 %–49 %)

Informationen zum Konfigurieren der Schwellenwerte für die Vertrauensbewertung finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.

Datenextraktionsmodi

Extraktionsmodi bestimmen, wie die Daten in der Dokumentaufgabe extrahiert werden und wie die Aufgabe verarbeitet wird. Der Modus ändert das Verhalten der Felder in Document Intelligence Arbeitsbereich.

DocIntel Verwendet die folgenden Extraktionsmodi.

Extraktionsmodus	Beschreibung
Empfehlung	DocIntel Stellt Empfehlungen für die Felder in bereit Document Intelligence Arbeitsbereich. Wählen Sie die Empfehlung aus, oder geben Sie den Wert manuell ein. Alle Felder müssen überprüft werden. Empfehlungen werden basierend darauf sortiert, wie sicher die KI in der Vorhersage ist. Als DocIntel Setzt die Verarbeitung Ihrer Dokumente fort, Empfehlungen verbessern sich im Laufe der Zeit.
Automatisch ausfüllen	DocIntel Füllt die Felder in automatisch aus Document Intelligence Arbeitsbereich. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Vertrauen verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie aktualisieren **Schwellenwert**

Automatische Übersetzung

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

Extraktionsmodus	Beschreibung
	für automatisches Ausfüllen Feld im Anwendungsfall.
Vollständig automatisiert (Direkte Verarbeitung)	DocIntel Extrahiert automatisch die Daten für alle Felder und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Konfidenzpunktzahlen für alle Pflichtfelder über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegen. Felder müssen nicht überprüft werden. **Hinweis:** Damit der vollständig automatisierte Modus Aufgaben erfolgreich verarbeiten kann, muss für den Anwendungsfall mindestens ein Feld als erforderlich festgelegt sein. DocIntel Wird im Laufe der Zeit sicherer, da immer mehr Dokumente verarbeitet werden. Wählen Sie den vollständig automatisierten Modus für häufig verarbeitete Dokumente oder wenn Sie sich auf das System verlassen.

Datennormalisierung

Bestimmte Arten von Daten, die aus Dokumenten extrahiert werden, werden in ein Standardformat konvertiert, sodass sie in allen Feldern gleich angezeigt werden.

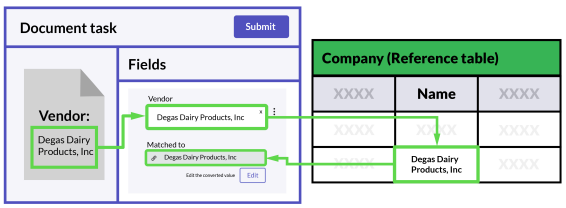
Dieser Prozess erhöht die Nützlichkeit der Daten, indem sie einfacher gruppiert und analysiert werden können. Es unterstützt auch die Integration mit anderen Anwendungen auf der ServiceNow AI Platform.

Feldtypen

Die folgenden Feldtypen werden konvertiert, um die Datennormalisierung zu unterstützen:

Feldtyp	Beschreibung
Datum	Standarddatumsformat. Beispiel: JJJJ-MM-TT.
Referenzfeld	Ein Feld, das ein Feld in einer anderen Tabelle als Standard verwendet. DocIntel Stimmt die extrahierten Daten mit dem Standard ab. Beispiel: Ein Anwendungsfall hat ein Referenzfeld namens **Lieferant** Die auf die Spalte Name in der Tabelle „Unternehmen“ als Referenz verweist. Beim Verarbeiten einer Dokumentaufgabe DocIntel Extrahiert „Degas Dairy Products, Inc“ aus dem Dokument und füllt aus **Lieferant** 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.

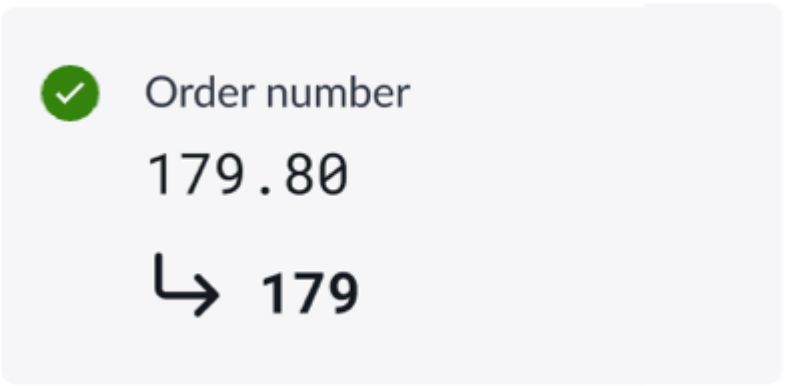
Feldtyp	Beschreibung
	mit diesem Wert. DocIntel Vergleicht den Wert mit den Unternehmensnamen in der Referenztabelle und findet „Degas Dairy Products, Inc.“ als Übereinstimmung. In der Dokumentaufgabe wird „Degas Dairy Products, Inc“ mit „Degas Dairy Products, Inc“ in der Referenz abgeglichen. 
Ganzzahl	Ganze Zahl. Beispiel: 12.
Dezimal	Zahl mit bis zu zwei Dezimalstellen. Beispiel: 12,5 oder 12.55.
Gleitkommazahl	Zahl mit bis zu sieben Dezimalstellen. Beispiel: 12,0 bis 12.0000000.

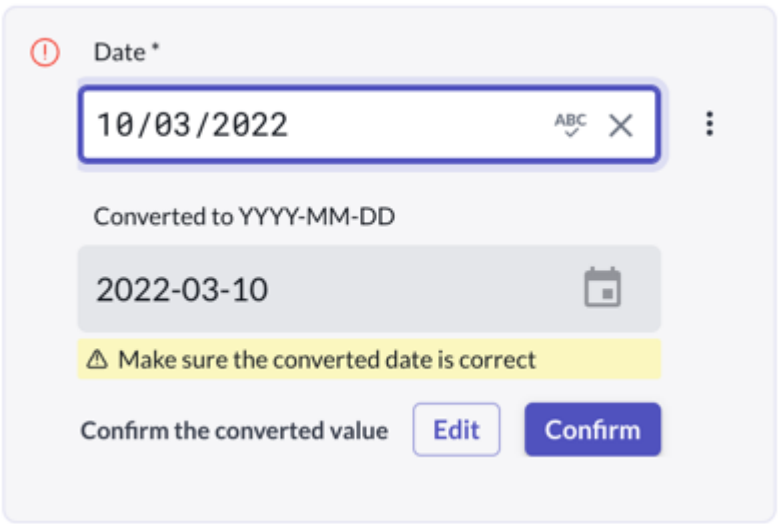
Informationen zum Festlegen des Feldtyps finden Sie unter Erstellen Sie ein Feld für die Datenextraktion.

Bildschirm

Ein abgeschlossenes Datenextraktionsfeld zeigt den konvertierten Wert daneben 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.





Sie können den konvertierten Datumswert anpassen, indem Sie auswählen **Bearbeiten** .

Hinweis:
In einigen Fällen liegen die aus dem Dokument extrahierten Daten möglicherweise nicht in einem gültigen Format vor, das konvertiert werden kann. Beispiel: Wenn DocIntel Lesen Sie den Buchstaben O anstelle einer Zahl 0 in einem Datumsfeld (11.12.2o23), dann wird er nicht konvertiert. Bearbeiten Sie in diesem Fall das Feld im richtigen Format.

Mehrdeutige Daten

Wenn in einem Dokument Daten vorhanden sind, die auf mehrere Weise verstanden werden können, DocIntel Interpretiert diesen Wert basierend auf dem in der Anwendungsfallkonfiguration ausgewählten Standard. DocIntel Muss einen mehrdeutigen Wert interpretieren, um ihn genau in das normalisierte Format zu konvertieren.

Beispiel: Ein Anwendungsfall hat einen **Datum** Feld, und Monat zuerst Ist als Standardreihenfolge zum Interpretieren mehrdeutiger Daten ausgewählt. Wenn ein Dokument mit dem Datum 2/2024 für den Anwendungsfall verarbeitet wird, DocIntel Interpretiert dieses Datum als 2. Januar und nicht als 1. Februar, wenn dieser Wert extrahiert und konvertiert wird.

In solchen Fällen muss der Anwender, der eine Dokumentaufgabe abschließt, möglicherweise die Konvertierung mehrdeutiger Werte bestätigen oder korrigieren. Je nach Konfiguration des Felds im Anwendungsfall kann die automatisierte Dokumentverarbeitung unterbrochen werden, um sicherzustellen, dass die Konvertierung 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.

Dokumentfeldstatus

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Status für Felder in DocIntel Dokumentaufgaben. Diese Status gelten für Felder für Dokumentklassifizierung und Datenextraktion.

Status für Dokumentfelder

Status	Symbol	Beschreibung
Abzuschließen		Das Feld muss mit einem Wert ausgefüllt oder im Dokument als fehlend markiert werden.
Abgeschlossen		Das Feld wird mit einem Wert ausgefüllt oder im Dokument als fehlend markiert.
Zur Überprüfung		Das Feld wird automatisch ausgefüllt und muss von einem Anwender überprüft werden.
Überprüft		Das automatisch ausgefüllte Feld wurde von einem Anwender überprüft.
In Bearbeitung		Das Feld wird gerade ausgefüllt oder überprüft.
Handlungsbedarf		Das automatisch ausgefüllte Feld hat eine Warnung ausgelöst. Die Ursachen für eine Warnung sind: • Ein Pflichtfeld muss ausgefüllt oder im Dokument als fehlend markiert werden. • Ein extrahierter Wert weist eine niedrige Konfidenzpunktzahl auf und sollte überprüft werden. • Ein extrahierter Wert ist mehrdeutig und muss verifiziert 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.

Document Intelligence-Formulare

Verwenden Sie Formulare, um Document Intelligence-Informationen anzuzeigen und zu aktualisieren.

Listenformular für Kontrollkästchen

Mit dem Listenformular „Kontrollkästchen“ können Sie eine Checkbox-Liste für die Extraktion definieren.

Das Listenformular „Kontrollkästchen“ enthält die folgenden Felder.

Listenformular für Kontrollkästchen

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchenliste	
Name der Kontrollkästchenliste	Der Name für die Checkbox-Liste, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für die Checkbox-Liste gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Checkbox-Liste ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Kontrollkästchen	
Kontrollkästchen-Titel	Der Name für das Kontrollkästchen, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Zielfeld auswählen	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Dieses Feld ist für die Extraktion erforderlich.	Option zum Festlegen eines Felds als erforderlich. Pflichtfelder dürfen nicht ungeprüft gelassen 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.

Listenformular für Kontrollkästchen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Neues Kontrollkästchen	Option zum Hinzufügen eines Kontrollkästchens zur Liste. Verwenden Sie das Neuanordnen-Symbol (⠿), um ein Kontrollkästchen in der Liste neu anzuordnen.
Mehrere Kontrollkästchenlisten erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine Checkbox-Liste hinzufügen.

Einzelfeldformular

Mit dem Formular Einzelfeld können Sie ein einzelnes Feld für die Extraktion definieren.

Das Formular Einzelfeld enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldformular

Feld	Beschreibung
Name des Einzelfelds	Der Name für das Feld, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Typ	Der Typ des Felds. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Konvertiertes Datumsformat	Das Datumsformat, in das der extrahierte Wert für die Datennormalisierung konvertiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt `Datum` .

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

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. **Hinweis:** Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Wenn das Datum in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert sie in der folgenden Reihenfolge	Die Standardinterpretation des Datumsformats. Beispiel: Wenn Sie auswählen Monat zuerst In diesem Feld DocIntel Interpretiert ein mehrdeutiges Datum wie 2/2024 als 2. Januar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Wenn Sie auswählen Erster Tag , Wird als 1. Februar interpretiert. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Datum .
Wenn die Währung in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert es als	Die Standardinterpretation des Währungsformats. Beispiel: Wenn Sie auswählen Kanadischer Dollar In **Wählen Sie die Währung aus** Feld, DocIntel Interpretiert ein mehrdeutiges Währungssymbol wie $ als kanadische Dollar anstelle von US-Dollar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Die **Wählen Sie die Währung aus** Und **Wählen Sie das Dezimaltrennzeichen aus** Felder sind verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Währung .
Wenn die Nummer in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert es als	Die Standardinterpretation des Zahlenformats.

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

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Wenn Sie auswählen 1,00 In diesem Feld DocIntel Interpretiert eine mehrdeutige Zahl wie 5 als 5,00 anstelle von 5,00, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Ganzzahl , Dezimalzahl , Oder Gleitkommazahl .
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die Referenzspalte gespeichert wird. Es wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Zielfeld ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Referenzspalte	Die Spalte in der Referenztabelle, die die referenzierten Daten enthält. DocIntel Verwendet die Referenzspalte, um bei der Verarbeitung einer Dokumentaufgabe Daten zu finden, die dem extrahierten Feldwert entsprechen. Der Feldwert wird dann in das Format der Referenz konvertiert. Weitere Informationen zu konvertierten Werten finden Sie unter Datennormalisierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Unterscheidungsmerkmal(e)	Zusätzliche Spalten in der Referenztabelle, die dem Anwender helfen, zwischen ähnlichen Datensätzen zu unterscheiden. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Dieses Einzelfeld ist für die Extraktion erforderlich.	Option zum Festlegen des Felds als Pflichtfeld. Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert 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.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig DocIntel Verwendet den ersten übereinstimmenden Datensatz. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Wählen Sie eine dieser Optionen für Fälle aus, wenn: • Das Datum/ [store-future: BEGIN review]Währung/ [End]Nummer ist im Dokument mehrdeutig • Das Dokument enthält mehrere Referenzübereinstimmungen	Option für die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter in Situationen, wenn DocIntel Ruft einen mehrdeutigen Wert in einem Pflichtfeld auf. In solchen Fällen gilt die ausgewählte Standardinterpretation für den extrahierten Wert. Die Option ist, ob die vollständige Automatisierung von Dokumentaufgaben unterbrochen werden soll, damit Service Desk-Mitarbeiter die interpretierten Werte überprüfen können. Andernfalls fahren Sie mit der automatischen Verarbeitung von Dokumentaufgaben fort, ohne dass der Service Desk-Mitarbeiter die Überprüfung durchführt.
Mehrere Einzelfelder erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm anzuzeigen. Aktivieren Sie dieses Feld, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein einzelnes Feld hinzufügen.

Einzelfeldgruppenformular

Mit dem Formular „Einzelfeldgruppe“ können Sie eine zugehörige Gruppe von Einzelfeldern für die Extraktion definieren.

Das Formular Einzelfeldgruppe enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldgruppenformular

Feld	Beschreibung
Feldgruppe	

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

Einzelfeldgruppenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Name der Feldgruppe	Der Name für die Feldgruppe, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für die Felder gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Feldgruppe ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Diese Feldgruppe ist für die Extraktion erforderlich	Option, um das Feld als erforderlich festzulegen. Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig DocIntel Verwendet den ersten übereinstimmenden Datensatz. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Felder	
Feldname	Der Name für das Feld, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Typ	Der Typ des Felds. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

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

Einzelfeldgruppenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wählen Sie Das Zielfeld Aus	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Konvertiertes Datumsformat	Das Datumsformat, in das der extrahierte Wert für die Datennormalisierung konvertiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Datum .
Wenn das Datum in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert sie in der folgenden Reihenfolge	Die Standardinterpretation des Datumsformats. Beispiel: Wenn Sie auswählen Monat zuerst In diesem Feld DocIntel Interpretiert ein mehrdeutiges Datum wie 2/2024 als 2. Januar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Wenn Sie auswählen Erster Tag , Wird als 1. Februar interpretiert. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Datum .
Wenn die Währung in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert es als	Die Standardinterpretation des Währungsformats. Beispiel: Wenn Sie Kanadischer Dollar im auswählen **Wählen Sie die Währung aus** Feld, DocIntel Interpretiert ein mehrdeutiges Währungssymbol wie $ als kanadische Dollar anstelle von US-Dollar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Die **Wählen Sie die Währung aus** Und **Wählen Sie das Dezimaltrennzeichen aus** Felder sind verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Währung .
Wenn die Nummer in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert es als	Die Standardinterpretation des Zahlenformats.

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

Einzelfeldgruppenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie beispielsweise in diesem Feld 1,00 auswählen, DocIntel Interpretiert eine mehrdeutige Zahl wie 5 als 5,00 anstelle von 5,00, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Ganzzahl , Dezimalzahl , Oder Gleitkommazahl .
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die Referenzspalte gespeichert wird. Es wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Zielfeld ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Referenzspalte	Die Spalte in der Referenztabelle, die die referenzierten Daten enthält. DocIntel Verwendet die Referenzspalte, um bei der Verarbeitung einer Dokumentaufgabe Daten zu finden, die dem extrahierten Feldwert entsprechen. Der Feldwert wird dann in das Format der Referenz konvertiert. Weitere Informationen zu konvertierten Werten finden Sie unter Datennormalisierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Unterscheidungsmerkmal(e)	Zusätzliche Spalten in der Referenztabelle, die dem Anwender helfen, zwischen ähnlichen Datensätzen zu unterscheiden. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Dieses Feld ist für die Extraktion erforderlich.	Option zum Festlegen eines Felds als erforderlich. Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert 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.

Einzelfeldgruppenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig DocIntel Verwendet den ersten übereinstimmenden Datensatz. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Wählen Sie eine dieser Optionen für Fälle aus, wenn: • Das Datum/ [store-future: BEGIN review]Währung/ [End]Nummer ist im Dokument mehrdeutig • Das Dokument enthält mehrere Referenzübereinstimmungen	Option für die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter in Situationen, wenn DocIntel Ruft einen mehrdeutigen Wert in einem Pflichtfeld auf. In solchen Fällen gilt die ausgewählte Standardinterpretation für den extrahierten Wert. Die Option ist, ob die vollständige Automatisierung von Dokumentaufgaben unterbrochen werden soll, damit Service Desk-Mitarbeiter die interpretierten Werte überprüfen können. Andernfalls fahren Sie mit der automatischen Verarbeitung von Dokumentaufgaben fort, ohne dass der Service Desk-Mitarbeiter die Überprüfung durchführt.
Neues Einzelfeld	Option zum Hinzufügen eines Felds zur Gruppe. Verwenden Sie das Neuanordnen-Symbol (⠿), um ein Feld in der Gruppe neu anzuordnen.
Erstellen Sie mehrere Feldgruppen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine einzelne Feldgruppe hinzufügen.

Formular „Tabelle“

Mit dem Tabellenformular können Sie eine Tabelle für die Extraktion definieren.

Das Tabellenformular enthält die folgenden Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Tabelle“

Feld	Beschreibung
Tabelle	
Tabellenname	Der Name für die Tabelle, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diese Tabellenfelder gespeichert sind.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Tabelle ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Diese Tabelle ist für die Extraktion erforderlich	Option, um die Tabellenfelder als erforderlich festzulegen. Pflichttabellenfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Spalten	
Spaltentitel	Name des Spaltenheaders in der Tabelle.
Typ	Der Typ des Felds in der Tabellenspalte. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Zielfeld auswählen	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten 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.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Konvertiertes Datumsformat	Das Datumsformat, in das der extrahierte Wert für die Datennormalisierung konvertiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Datum .
Wenn das Datum in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert sie in der folgenden Reihenfolge	Die Standardinterpretation des Datumsformats. Beispiel: Wenn Sie auswählen Monat zuerst In diesem Feld DocIntel Interpretiert ein mehrdeutiges Datum wie 2/2024 als 2. Januar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Wenn Sie auswählen Erster Tag , Wird als 1. Februar interpretiert. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Datum .
Wenn die Währung in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert es als	Die Standardinterpretation des Währungsformats. Beispiel: Wenn Sie auswählen Kanadischer Dollar In diesem Feld DocIntel Interpretiert ein mehrdeutiges Währungssymbol wie $ als kanadische Dollar anstelle von US-Dollar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Die Felder Währung auswählen und Dezimaltrennzeichen auswählen sind verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Währung .
Wenn die Nummer in einem Dokument mehrdeutig ist, DocIntel Interpretiert es als	Die Standardinterpretation des Zahlenformats. Beispiel: Wenn Sie auswählen 1,00 In diesem Feld DocIntel Interpretiert eine mehrdeutige Zahl wie 5 als 5,00 anstelle von 5,00, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert 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.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Ganzzahl , Dezimalzahl , Oder Gleitkommazahl .
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die Referenzspalte gespeichert wird. Es wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Zielfeld ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Referenzspalte	Die Spalte in der Referenztabelle, die die referenzierten Daten enthält. DocIntel Verwendet die Referenzspalte, um bei der Verarbeitung einer Dokumentaufgabe Daten zu finden, die dem extrahierten Feldwert entsprechen. Der Feldwert wird dann in das Format der Referenz konvertiert. Weitere Informationen zu konvertierten Werten finden Sie unter Datennormalisierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Unterscheidungsmerkmal(e)	Zusätzliche Spalten in der Referenztabelle, die dem Anwender helfen, zwischen ähnlichen Datensätzen zu unterscheiden. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt Referenzfeld .
Dieses Feld ist für die Extraktion erforderlich.	Gibt an, ob eine Spalte erforderlich ist. Sie wird automatisch ausgewählt oder gelöscht, je nachdem, ob die Tabelle erforderlich ist. Pflichtspaltenfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig DocIntel Verwendet den ersten übereinstimmenden 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.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Wählen Sie eine dieser Optionen für Fälle aus, wenn: • Das Datum/ [store-future: BEGIN review]Währung/ [End]Nummer ist im Dokument mehrdeutig • Das Dokument enthält mehrere Referenzübereinstimmungen	Option für die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter in Situationen, wenn DocIntel Ruft einen mehrdeutigen Wert in einem Pflichtfeld auf. In solchen Fällen gilt die ausgewählte Standardinterpretation für den extrahierten Wert. Die Option ist, ob die vollständige Automatisierung von Dokumentaufgaben unterbrochen werden soll, damit Service Desk-Mitarbeiter die interpretierten Werte überprüfen können. Andernfalls fahren Sie mit der automatischen Verarbeitung von Dokumentaufgaben fort, ohne dass der Service Desk-Mitarbeiter die Überprüfung durchführt.
Neue Spalte	Option zum Hinzufügen einer Spalte zur Tabelle. Verwenden Sie das Neuanordnen-Symbol (⠿), um eine Spalte in der Tabelle neu anzuordnen.
Mehrere Tabellen erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine Tabelle hinzufügen.

Document Intelligence -Eigenschaften

Document Intelligence(DocIntel) Systemeigenschaften steuern das Verhalten von Document Intelligence Anwendung.

Die DocIntel Manager (sn_docintel.Manager) können die Systemeigenschaften für ändern DocIntel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:

Document Intelligence 3,0 enthält neue und aktualisierte Systemeigenschaften. Weitere Informationen zum Upgrade finden Sie unter Upgrade auf Document Intelligence3,0 oder höher ab Version 2,4 oder früher.

Document Intelligence 2,4: Systemeigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
sn_docintel.default_field_sidebar_width	Die Standardbreite der Sidebar für den Dokumentfeldbereich in Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Format von [Ganzzahl]px Standard: 416 px
sn_docintel.default_image_fit	Die Standardbildanpassung für den Dokumentbereich-Viewer in Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: FIT_to_page, FIT_to_width Standard: FIT_to_page
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	Die Standardbreite der Miniaturansicht-Sidebar für den Navigationsbereich in Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Format von [Ganzzahl]px Standard: 167 px
sn_DocIntel.field_Sidebar_Layout_Position	Die Layoutposition für den Dokumentfeldbereich in Document Intelligence Arbeitsbereich in Bezug auf die Seitenleiste des Dokumentfeldbereichs.	Zulässig: Rechts, links Standard: Rechts
sn_DocIntel.Show_exact_match_Option	Zeigen Sie die Option „genaue Übereinstimmung“ für jedes Feld im Bereich „Dokumentfelder“ in an Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Wahr, falsch Standardwert: wahr
sn_DocIntel.Show_Candidate_Score	Zeigen Sie Konfidenzpunktzahlen im Auswahlmenü „Empfehlungen“ im Bereich „Dokumentfelder“ in an Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Wahr, falsch Standardwert: wahr
sn_DocIntel.warning_score_threshold	Schwellenwert, der verwendet wird, um das Warnsymbol für Empfehlungen mit	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
	niedriger Punktzahl im Bereich „Dokumentfelder“ in anzuzeigen Document Intelligence Arbeitsbereich.	Standard: 0,7
sn_docintel.autofill_threshold	Mindestpunktzahl-Schwellenwert, der zum automatischen Ausfüllen von Empfehlungen erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,0
sn_DocIntel.straight_through_processing_threshold	Mindestpunktzahl-Schwellenwert, der für die direkte Verarbeitung einer Dokumentaufgabe erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 1,0

Document Intelligence Mehr als 3,0 Systemeigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
glide.platform_ml_di.doc_classifier.Days_between_trainings	Dokumentklassifiziereregenschaft Mindestanzahl von Tagen zwischen Schulungen für einen bestimmten Dokumentklassifizierungs-Anwendungsfall.	Standard: 30
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Warning_score_threshold	Dokumentextraktionseigenschaft Schwellenwert, der verwendet wird, um das Warnsymbol für Empfehlungen mit niedriger Punktzahl im Bereich „Dokumentfelder“ in anzuzeigen Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,7
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Straight_Through_processing_threshold	Dokumentextraktionseigenschaft Mindestpunktzahl-Schwellenwert, der für die direkte Verarbeitung einer Dokumentaufgabe erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 1,0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Show_exact_match_Option	Dokumentextraktionseigenschaft Zeigen Sie die Option „genaue Übereinstimmung“ für jedes Feld im Bereich „Dokumentfelder“ in an Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Wahr, falsch Standardwert: 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.

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Show_Candidate_Score	Dokumentextraktionseigenschaft Zeigen Sie Konfidenzpunktzahlen im Auswahlmenü „Empfehlungen“ im Bereich „Dokumentfelder“ in an Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Wahr, falsch Standardwert: wahr
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Field_Sidebar_Layout_Position	Dokumentextraktionseigenschaft Die Layoutposition für den Dokumentfeldbereich in Document Intelligence Arbeitsbereich in Bezug auf die Seitenleiste des Dokumentfeldbereichs.	Zulässig: Rechts, links Standard: Rechts
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Default_Thumbnail_Sidebar_width	Dokumentextraktionseigenschaft Die Standardbreite der Miniaturansicht-Sidebar für den Navigationsbereich in Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Format von [integer]px Standard: 167 px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Default_image_fit	Dokumentextraktionseigenschaft Die Standardbildanpassung für den Dokumentbereich-Viewer in Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: FIT_to_page, FIT_to_width Standard: FIT_to_page
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Default_field_Sidebar_width	Dokumentextraktionseigenschaft Die Standardbreite der Sidebar für den Dokumentfeldbereich in Document Intelligence Arbeitsbereich.	Zulässig: Format von [integer]px Standard: 416 px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Autofill_threshold	Dokumentextraktionseigenschaft Mindestpunktzahl-Schwellenwert, der zum automatischen Ausfüllen von Empfehlungen erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,01
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.Draw_Tool_enable	Diese Eigenschaft wird verwendet, um Zeichentool-Funktionen für die Tabellenextraktion zu aktivieren oder zu deaktivieren.	Zulässig: Wahr, falsch Standardwert: 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.

Document Intelligence Rollen

Document Intelligence Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin]

Hat vollständigen Zugriff auf Document Intelligence Anwendung, mit Ausnahme der Änderung einer Teilmenge von Systemeigenschaften sowie der Abrechnungs- und internen Tabellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_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.

DocIntel-Viewer [sn_docintel.Viewer]

Hat schreibgeschützten Zugriff auf Document Intelligence Dokumentaufgaben, für die sie berechtigt sind, anzuzeigen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- snc_read_only
- Platform_ml_di.Viewer

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

Wichtig:
Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.Extraktion_Agent]

Extrahiert Informationen aus Dokumenten mithilfe von Document Intelligence Arbeitsbereich.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Platform_ml_di.Extraktion_Agent.

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.

DocIntel-Creation-Agent [sn_docintel.creation_Agent]

Extrahiert Informationen aus Dokumenten mithilfe von Document Intelligence Arbeitsbereich. Ermöglicht Anwendern auch das Erstellen Document Intelligence Dokumentieren Sie Aufgaben, und übermitteln Sie sie zur Verarbeitung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Platform_ml_di.creation_Agent.

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.

DocIntel-Manager [sn_docintel.Manager]

Erstellt und bearbeitet Anwendungsfälle, Felder, Feldgruppen und Dokumentaufgaben. Zeigt die Nutzung und Effektivität von an, misst und analysiert sie Document Intelligence Mit der Plattform Document Intelligence Nutzungs-Dashboard. Gewährt Zugriff zum übermitteln von Dokumentaufgaben und zur Interaktion mit Document Intelligence Arbeitsbereich.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Platform_ml_di.Manager
- action_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.

- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_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.

Document Intelligence-Terminologie

Bevor Sie mit beginnen Document Intelligence(DocIntel), es ist wichtig, einige Schlüsselkonzepte zu verstehen, die in der Anwendung verwendet werden.

Aktualisierte Terminologie

Ab Document Intelligence v2.3, DocIntel Zu den Funktionen gehören aktualisierte Terminologie.

Terminologie-Updates

Neue Bedingung	Alte Laufzeit
Dokumentaufgabe	Aufgabe, Extraktionsaufgabe
Feld	Schlüssel, Attribut
Feldgruppe	Schlüsselgruppe
Feldwert	Extrahierter Wert
Integration	Setup der Integration
Empfehlung	Kandidat, Vorschlag
Vollständig automatisiert	Straight through processing (Direkte Verarbeitung)
Anwendungsfall	Aufgabendefinition

Klassifizierung

In Document Intelligence, Der Prozess der Kategorisierung von Dokumenten und Dokumentseiten basierend auf ihrem Typ.

Konfidenzpunktzahl

Ein numerischer Wert, der einer Empfehlung von zugewiesen ist Document Intelligence Gibt seine Sicherheit bezüglich der extrahierten Informationen an. Je höher die Punktzahl, desto zuverlässiger ist die Empfehlung.

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

Dokumentklasse

Ein Feld, das verwendet wird, um eine Kategorie oder Bezeichnung auf ein Dokument und auf Seiten innerhalb eines Dokuments in anzuwenden Document Intelligence.

Für einen Anwendungsfall eines Identitätsdokuments können beispielsweise Reisepass, Führerschein, Geburtsurkunde usw. die Klassen sein.

Dokumentaufgabe

Eine Dokumentverarbeitungsaktivität in Document Intelligence. Sie enthält die Informationen, die Sie aus dem Dokument oder den Dokumenten extrahieren möchten.

Extraktion

In Document Intelligence, Der Prozess, bei dem relevante Informationen in einem Dokument identifiziert und als Grundlage für die KI verwendet werden, um einen Feldwert zu empfehlen.

Feld

Eine einzelne Information, die aus einem Dokument in extrahiert werden soll Document Intelligence. Zum Beispiel das Datum in einem Dokument.

Felder werden manchmal als Schlüssel oder Attribute bezeichnet.

Feldgruppe

Eine Gruppe von Feldern, die in zusammengehören Document Intelligence. Feldgruppen werden verwendet, um Informationen aus Listen und Tabellen zu extrahieren.

Beispielsweise enthält eine Gruppe mit dem Namen „Artikel“ die Felder „Beschreibung“, „Menge“ und „Stückpreis“ aus einer Bestellung.

Feldwert

Die endgültige Ausgabe von Document Intelligence Anwendung. Die Ausgabe enthält die Werte für die angegebenen Felder, die für eine bestimmte Dokumentaufgabe extrahiert wurden.

Empfehlung

Ein Textteil in einem Dokument gefunden. Die Empfehlung enthält Details zum Speicherort im Dokument, z. B. die Seite eines Dokuments und den spezifischen Speicherort auf dieser Seite.

Die von der KI bereitgestellten Empfehlungen werden danach sortiert, wie wahrscheinlich die KI eine bestimmte Empfehlung für den richtigen Wert für das aktuelle Feld hält.

Unstrukturiertes Dokument

Ein Dokument, das hauptsächlich Freiform-Textinformationen enthält und keinem bestimmten Format oder einer bestimmten Struktur entspricht.

Anwendungsfall

Ein Anwendungsfall ist ein Satz von Konfigurationen, die verwendet werden, um die Struktur eines Dokumenttyps zu definieren, den Sie verarbeiten möchten. Er besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen,

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

Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen). Der Anwendungsfall enthält auch den Modus für die Extraktion.

Dokumentaufgabenstatus

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Status für DocIntel Dokumentaufgaben. Diese Status gelten für Aufgaben zur Dokumentklassifizierung und Datenextraktion.

Status für Dokumentaufgaben

Status	Beschreibung
Setup	Die Aufgabe wurde erstellt und wird zur Verarbeitung vorbereitet.
Neu	Die Aufgabe wurde von einem Administrator oder einem Anwender initiiert, der ausgewählt hat **Prozessaufgabe** . Die Dokumente für die Aufgabe werden verarbeitet, und die Felder sind noch nicht ausgefüllt.
In Bearbeitung	Die Dokumente für die Aufgabe werden verarbeitet. Die Felder werden durch automatisches Ausfüllen oder von einem Anwender ausgefüllt, der die von der KI generierten Vorhersagen nach Bedarf überprüft und aktualisiert.
Fertig	Die Aufgabe wird abgeschlossen, nachdem sie automatisch im vollständig automatisierten Modus verarbeitet wurde oder nachdem ein Anwender die Felder überprüft und ausgewählt hat **Übermitteln** .
Fehlgeschlagen	Bei der Verarbeitung der Aufgabe ist ein Fehler aufgetreten und die Verarbeitung ist fehlgeschlagen.

Domain Separation und Document Intelligence

Diese Domänentrennungsübersicht bezieht sich auf Document Intelligence. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Supportstufe

Support: 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.

Funktionsweise der Domänentrennung Document Intelligence

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Domänentrennung zu erreichen:

- Erstellen Sie einen Anwender mit den erforderlichen Rollen „sn_docintel.admin“ in der jeweiligen Domäne.
- Replizieren Sie Folgendes für jede Domäne:
  - Dokumentaufgaben
  - Felder

Von unterstützte Sprachen Document Intelligence

Die Document Intelligence Die Anwendung bietet Unterstützung für Dokumente in verschiedenen Sprachen.

Das für einen Anwendungsfall konfigurierte Sprachmodell ermöglicht es Document Intelligence Um Daten in Dokumenten zu erkennen, treffen Sie Vorhersagen für Feldwerte, und trainieren Sie das Modell in den ausgewählten Sprachen weiter.

Wählen Sie das Sprachmodell aus, wenn Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion.

In der folgenden Tabelle sind die Sprachen aufgeführt, die für unterstützt werden Document Intelligence Zusammen mit den zu ihrer Unterstützung verwendeten Modellen.

Document Intelligence Sprachen und Modelle

Modell	Sprachen
Standard	Englisch, Französisch, Deutsch, Spanisch, Portugiesisch, Niederländisch, Italienisch, Tschechisch, Dänisch, Finnisch, Norwegisch und Schwedisch.
OCR für Japanisch und Chinesisch	Chinesisch (vereinfacht) und Japanisch

Einschränkungen in Document Intelligence

Es gibt mehrere wichtige Einschränkungen, die Sie beachten müssen, wenn Sie verwenden Document Intelligence.

Für eine Liste der wichtigen Einschränkungen in Now Assist In Document Intelligence Die sich von den Einschränkungen in Document Intelligence unterscheiden, siehe Einschränkungen in Now Assist In Document Intelligence.

Die folgende Tabelle ist eine Liste der wichtigen Einschränkungen in Document Intelligence.

Grenzwerte in Document Intelligence

Grenzwert	Beschreibung
Dateiformate	Die unterstützten Dateiformate sind JPEG, PNG und PDF.
Dateigrößenbeschränkungen	Die Dateigrößenbeschränkung beträgt 10 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.

Grenzwerte in Document Intelligence (Fortsetzung)

Grenzwert	Beschreibung
Grenzwert für Seitenanzahl pro Dokumentaufgabe	Document Intelligence Unterstützt ein Limit für 10 Seiten für JPEG und PNG. Für PDFs beträgt die Seitenanzahl 25.
Unterstützte Sprachen	Informationen zu unterstützten Sprachen finden Sie unter Von unterstützte Sprachen Document Intelligence.
Dokumentrotation	Document Intelligence Unterstützt das Rotieren in 90-Grad-Schritten.
Textausrichtung	Der Text muss innerhalb des Dokuments horizontal ausgerichtet sein.
Minimale Zeichengröße	Die Mindestzeichengröße beträgt 15 Pixel.
Zeichentyp	Document Intelligence Unterstützt nur gedruckte Zeichentypen in einem Dokument.
Zeichensatz	Document Intelligence Erkennt die folgenden Zeichen: • A–z, A–Z, 0–9 • á à â ä ã å ß c é è ê ë î i Õ ú ù ö û œ ü í ñ ó ò ô • Á À Â Ä Ã Å SS E È Ê Ë Î I Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
Synchronisierungs-/asynchrone Vorgänge	Async
Maximale Anzahl von Dokumentaufgaben, die pro Instanz pro Tag verarbeitet werden	Die maximale Anzahl von Dokumentaufgaben, die pro Instanz pro Tag verarbeitet werden, beträgt 2000.
Maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall	Die maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall für Dokumentextraktion beträgt 50. Die maximale Anzahl von Feldern (Kategorien) pro Anwendungsfall der Dokumentklassifizierung beträgt 30.

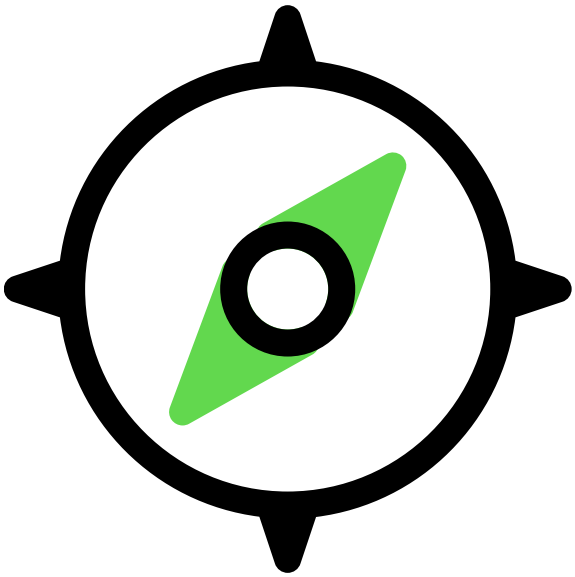
Now Assist in Document Intelligence

Mit ServiceNow® Now Assist In Document Intelligence, Sie können generative KI verwenden, um wichtige Informationen aus digitalen Dokumenten in Ihre Automatisierungs-Workflows abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

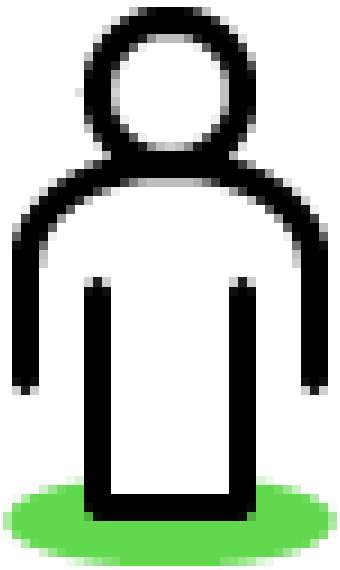


Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen der generativen KI, die in verfügbar sind Now Assist In Document Intelligence

Konfigurieren

Aktivieren Now Assist In Document Intelligence Und konfigurieren Sie die Kompetenzen der generativen KI

Verwenden



Verwenden Sie die generativen KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist In Document Intelligence

Referenz

Rufen Sie Details zu Formularen, Tabellen und mehr ab

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Zusätzliche Ressourcen für KI-Produkte und -Lösungen.
- ServiceNow-Community zu KI und Intelligenz .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu ServiceNow University an.
- Suchen Sie im Known Error-Portal Für Known Error-Artikel.
- Kontakt Kundenservice und Support an.

Keines der Advanced KI- und Datenprodukte bietet rechtliche oder professionelle Beratung. Die von den Advanced KI- und Datenprodukten bereitgestellten Ausgaben dienen nur zu Informationszwecken und sind kein Ersatz für die Beratung durch einen qualifizierten Fachmann. Der Kunde übernimmt alle Verantwortung und Verpflichtungen in Bezug auf Entscheidungen, Ratschläge, Schlussfolgerungen, rechtliche Meinungen, Empfehlungen, die aufgrund der Nutzung der Services gemacht oder gegeben werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Entscheidungen oder Aktionen, die der Kunde in Abhängigkeit von den Advanced KI- und Datenprodukten getroffen hat.

Die Advance KI- und Datenprodukte und -Services stellen keine rechtliche Beratung dar und begründen keine Rechtsanwalt-Klient-Beziehung.

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.

Automatische Übersetzung

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

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. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Informationen aus Dokumenten extrahiert. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentationan.

Now Assist in Document Intelligence erkunden

Mit Now Assist In Document Intelligence, Sie können generative KI verwenden, um wichtige Informationen aus Ihren Dokumenten und Bildern zur Verwendung in Ihren Workflows zu extrahieren .

Now Assist In Document IntelligenceÜbersicht

Now Assist In Document Intelligence Macht die folgenden generativen KI-Fähigkeiten verfügbar:

- Extrahieren Sie Informationen aus Dokumenten. Extrahieren Sie Informationen in Form von Feldern, Tabellen und Antworten auf vordefinierte Fragen aus Dokumenten und Bilddateien. Die Informationen können von Service Desk-Mitarbeitern in überprüft werden Document Intelligence Arbeitsbereich, der in zugeordneten Feldern gespeichert und wie im Workflow definiert verwendet wird.
- Dokument-F&A: Service Desk-Mitarbeiter können bei der Überprüfung von Dokumenten Zeit sparen, indem sie die Vorhersagefunktionen der generativen KI nutzen, um Antworten auf vordefinierte Fragen zu geben.
- KI-Agent für Dokument und visuelle Einblicke. Der KI-Agent sammelt Kontext aus Anwendereingaben und Dokument- oder Bildanhängen, generiert die angeforderten Informationen basierend auf dem Inhalt und stellt die Informationen zusammen mit allen relevanten Aufgabendetails bereit. Weitere Informationen zu KI-Agents finden Sie unter KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke.
- Extraktion von Vertragsmetadaten und Vertragsanalyse. Die Kompetenzen für die Extraktion von Vertragsmetadaten und die Vertragsanalyse sind nur mit verfügbar Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Contract Management .
- Anhangszusammenfassung. Service Desk-Mitarbeiter können eine Zusammenfassung des Anhangsinhalts zusammen mit der Datensatzzusammenfassung in anzeigen ITSM. Die Anhangszusammenfassung ist in verfügbar Now Assist Für ITSM. Weitere Informationen finden Sie unter Customize a Now Assist for IT Service Management (ITSM) skill .
- Dokument-Chat. Service Desk-Mitarbeiter können Chat-Antworten basierend auf dem Dokumentinhalt erhalten. Dokumentchat ist in verfügbar Now Assist Für Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Upload documents in a chat .
- Rechnungsdatenextraktion. Extrahieren Sie Rechnungsdetails aus PDFs, die über eine E-Mail oder ein Lieferantenportal übermittelt wurden, und verarbeiten Sie die digitalisierte

Automatische Übersetzung

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

Rechnung automatisch in Accounts Payable Operations(APO). Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) .

- ESG-Informationsextraktion. Extrahieren Sie ESG-bezogene Informationen aus Rechnungen, um Support zu erhalten Environmental, Social, and Governance Management(ESG) Initiativen und regulatorische Compliance. Weitere Informationen finden Sie unter Filter citations documents for ESG .

Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen

Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen werden im Plattform-Workflow auf aktiviert Now Assist Administratorkonsole. Weitere Informationen zum Aktivieren der Kompetenzen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist In Document Intelligence Kompetenz.

Extrahieren Sie Informationen aus Dokumenten

Mit der Kompetenz „Informationen aus Dokumenten extrahieren“ können Sie Now Assist-Vorhersagen verwenden, um Felder und Tabellen zu extrahieren und Antworten auf vordefinierte Fragen aus einem Dokument oder Bild zu finden. Service Desk-Mitarbeiter können Vorhersagen im Document Intelligence-Arbeitsbereich überprüfen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die extrahierten Informationen in Document Intelligence Arbeitsbereich.

Dokumentextraktion

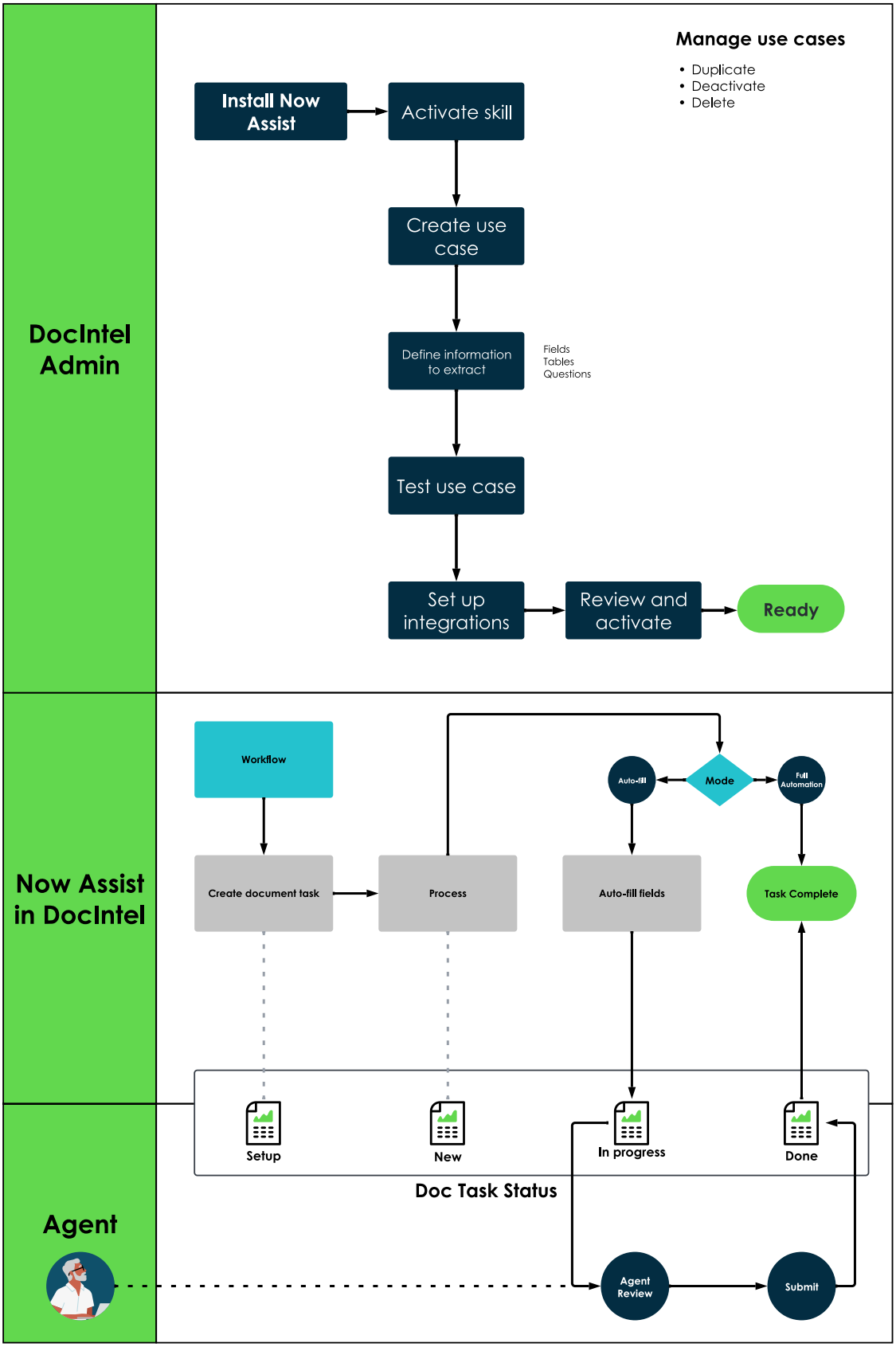
Mit der Kompetenz „Dokumentextraktion“ können Sie verwenden Now Assist Vorhersagen zum schnellen Extrahieren von Daten aus Dokumenten. Weitere Informationen finden Sie unter .

Now Assist in Document Intelligence – Workflow

Das folgende Diagramm zeigt, wie Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen werden eingerichtet und zur Verarbeitung von Dokumenten 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.

Now Assist In Document Intelligence Flow



In diesem Workflow:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 aktiviert eine Kompetenz und richtet einen Anwendungsfall dafür ein.
- Eine Workflow-Integration erstellt eine Dokumentaufgabe als Teil ihres Flows.
- Ein Dokument wird zur Verarbeitung in einer Dokumentaufgabe hochgeladen.
- Now Assist Verarbeitet das Dokument und trifft Vorhersagen basierend auf den im Anwendungsfall definierten Feldern.
- Wenn der Anwendungsfall nicht auf vollständige Automatisierung festgelegt ist, wird die Aufgabe zur Überprüfung an einen Servicemitarbeiter gesendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter stellt Eingaben bereit, um die von vorhergesagten Werte zu validieren oder zu korrigieren Now Assist.
- Die Aufgabe ist abgeschlossen, und der integrierte Workflow wird wie definiert fortgesetzt.

Now Assist In Document Intelligence Vorteile

Now Assist In Document Intelligence Bietet die folgenden Vorteile.

Leistung	Funktion	Anwender
Beginnen Sie schnell mit einer geführten Einrichtung Ihrer Anwendungsfälle, um die Informationen zu identifizieren, die Sie aus Ihren Dokumenten abrufen möchten.	Richten Sie Document Intelligence-Anwendungsfälle ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.Manager]
Beschleunigen Sie die Extraktion von Informationen aus Dokumenten In Form von Feldern, Tabellen und Antworten auf vordefinierte Fragen, Und wandeln Sie sie in strukturierte Daten auf der Plattform um.	Überprüfen Sie die extrahierten Informationen in Document Intelligence Arbeitsbereich	DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.Extraktion_Agent]

Anwendungsfälle in Now Assist In Document Intelligence

In Now Assist In Document Intelligence, Wird ein Anwendungsfall verwendet, um die Informationen zu definieren, die generative KI aus einem Dokument erkennen soll.

Anwendungsfälle für Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen

Now Assist In Document Intelligence Unterstützt Anwendungsfälle für die folgenden Kompetenzen:

Extrahieren Sie Informationen aus Dokumenten

Definieren Sie in einem Anwendungsfall „Informationen extrahieren“ die Informationen, die Now Assist aus einem Dokument extrahieren soll, in Form von Feldern, Tabellen und Fragen.

Sie können ein bestimmtes Feld zum Extrahieren, eine Tabellenstruktur mit mehreren Spalten oder eine Frage definieren, die generative KI basierend auf dem Text in einem Dokument beantworten 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.

Wenn Sie beispielsweise Informationen aus Bestellformularen verarbeiten müssen, können Sie einen Anwendungsfall mit Feldern zum Extrahieren des Formulardatums und der Nummer, eine Tabelle zum Extrahieren der aufgeteilten Liste mit Preisen und Fragen wie „enthält die Bestellung Artikel mit „Geschenkkarte“ in der Beschreibung?“ wünschen.

Dokumentextraktion

Definieren Sie in einem Anwendungsfall für die Dokumentextraktion den gewünschten Text Now Assist Dient zum Extrahieren aus einem Dokument.

Wenn Sie beispielsweise Mitarbeiterdokumente verarbeiten müssen, möchten Sie einen Anwendungsfall „Formular für Notfallkontaktinformationen“ mit Feldern für den Mitarbeiternamen, die Abteilung, den Namen des Notfallkontakts usw., um zu definieren, welche Informationen aus dem Dokument extrahiert werden müssen.

Anwendungsfallstruktur

Ein Anwendungsfall besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern. Tabellen und Fragen sowie beliebige Integrationen und Flows.

Now Assist In Document Intelligence Verwendet Felder, um die spezifischen Informationen in Dokumenten zu identifizieren, die bei Vorhersagen berücksichtigt werden sollen. Tabellen werden verwendet, um Informationen in den Zellen zu extrahieren, die unter Tabellenspalten angezeigt werden. Fragen werden verwendet, um eine Antwort basierend auf der Analyse des Texts in einem Dokument zu erstellen.

Anwendungsfall-Setup

Verwenden Sie Now Assist Funktionsschnittstelle zum Einrichten von Anwendungsfällen für Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen. Anwendungsfälle für Document Intelligence Die Anwendung verfügt über einen separaten Setup-Prozess. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence konfigurieren.

Das Setup des Anwendungsfalls umfasst die Definition des Anwendungsfallnamens und der Details sowie die Definition der Felder , Tabellen und Fragen , Einrichten von Integrationen und Flows und Testen des Anwendungsfalls.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence.

Tipp:
Um Zeit zu sparen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall erstellen müssen, der eine ähnliche Struktur wie ein anderer aufweist, erstellen Sie eine Kopie des vorhandenen Anwendungsfalls, und bearbeiten Sie die Details der Kopie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls in Now Assist In Document Intelligence.

Sobald Sie das Setup eines Anwendungsfalls abgeschlossen haben, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Verarbeitung von Dokumenten beginnen.

Document Intelligence Arbeitsbereich mit Now Assist

Verwenden Sie Document Intelligence Arbeitsbereich zum Überprüfen der von vorgenommenen generativen KI-Vorhersagen Now Assist Für ein Dokument Oder Bilddatei . Sie können auch Identifizieren Sie fehlende Informationen in der 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.

Übersicht über Document Intelligence Arbeitsbereich mit Now Assist

Die Document Intelligence Arbeitsbereich bietet Dokumentverwaltungsfunktionen, mit denen Sie Dokumente schnell überprüfen und verarbeiten können Und Bilddateien .

Mit Document Intelligence Arbeitsbereich können Sie:

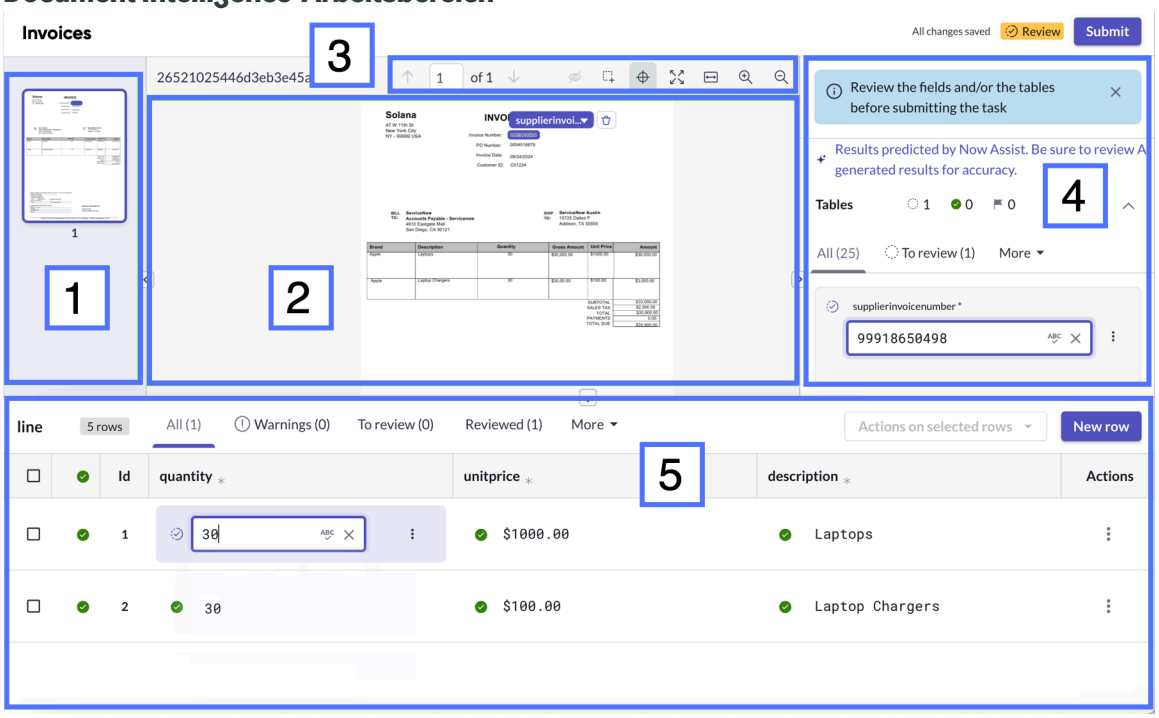
- Überprüfen Sie die generativen KI-Empfehlungen effizient, und bestätigen Sie den extrahierten Text Ihrer Datei.
- Überprüfen Sie die Antworten der generativen KI auf vordefinierte Fragen, um wichtige Informationen aus Ihrer Datei abzuleiten.
- Identifizieren Sie fehlende Informationen, und überprüfen Sie ausstehende Elemente.

Layout von Document Intelligence Arbeitsbereich

Die folgende Abbildung zeigt Document Intelligence Arbeitsbereich. Der Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

- 1: Miniaturansichtsbereich
- 2: Dokumentbildbereich
- 3: Dokumentsteuerungen
- 4 – Extraktionsprüfung Bereich
- 5: Tabellenbereich

Document Intelligence-Arbeitsbereich



Miniaturansichtsbereich

Im Miniaturansichtsbereich des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem mehrseitigen Dokument auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Dokumentbildbereich angezeigt. Die Auswahl einer Seite wirkt sich nicht auf die Anzeige im Dokumentfeldbereich aus.

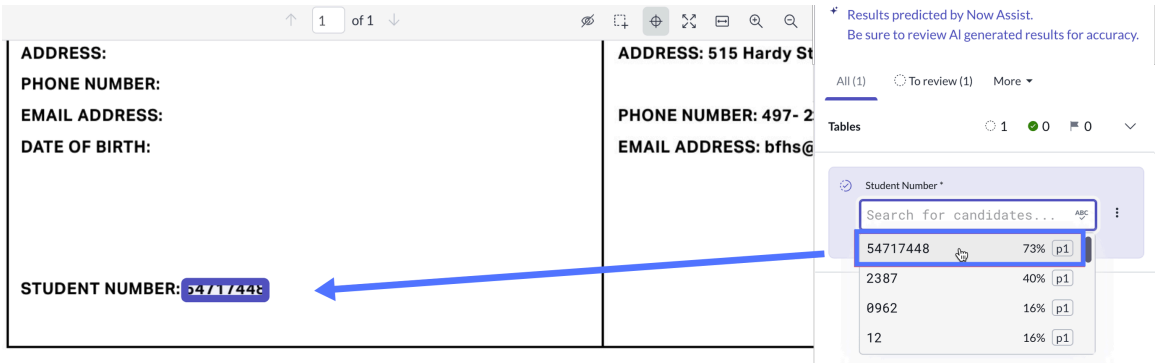
Automatische Übersetzung

© 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.

Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die im Miniaturansichtsbereich ausgewählte Seite angezeigt.

Wenn Now Assist Kann die Quelle der Vorhersage im Dokument erkennen. Sie wird im Dokumentbildbereich hervorgehoben, wenn Sie ein zu überprüfendes Feld auswählen.



[store-future: BEGIN review]Sie können Informationen auch direkt aus dem Dokumentbild mithilfe des Zeichentools extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool.[End]

Dokumentsteuerungen

Wenn Sie ein Dokument zur Extraktion überprüfen, können Sie verschiedene Steuerungen verwenden, um den Anzeigebereich zu maximieren, zu zoomen oder sich auf die benötigten Bereiche zu konzentrieren.

Sie können Informationen auch direkt aus dem Dokumentbild mithilfe des Zeichentools extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool.

Extraktionsprüfung Bereich

Die Extraktionsprüfung Im Bereich können Sie Elemente zur Überprüfung öffnen, einschließlich der Vorhersagen der generativen KI. Sie können auch Markieren Sie Felder als im Dokument fehlend.

Hinweis:
Ein Sternchen gibt ein Pflichtfeld an.

Tabellenbereich

Im Tabellenbereich können Sie Tabellenzeilen zur Überprüfung öffnen, einschließlich der generativen KI-Empfehlungen. Sie können auch Felder kennzeichnen oder Felder als im Dokument fehlend markieren. Mit zusätzlichen Tabellensteuerelementen können Sie nach Bedarf Zeilen einfügen und die Größe der Spalten ändern.

Hinweis:
Ein Sternchen in der Spaltenüberschrift gibt ein Pflichtfeld an.

Unterstützende Informationen für Now Assist In Document Intelligence

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die wichtigen Informationen, die sich auf beziehen Now Assist In Document Intelligence 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.

Unterstützte Versionen

Now Assist In Document Intelligence Wird ab Yokohama (Patch 1) unterstützt.

- Now Assist Administratorkonsole v5.0
- Now Assist Für Plattform 7,0
- Document Intelligence V6.0
- Now Assist In Document Intelligence V2.0

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Now Assist In Document Intelligence Die Anwendung wird für unterstützt Document Intelligence Arbeitsbereich.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence Arbeitsbereich mit Now Assist.

Unterstützte Sprachen

Now Assist In Document Intelligence Unterstützt Text in mehreren Sprachen. Informationen zu unterstützten Sprachen finden Sie unter Von unterstützte Sprachen Now Assist In Document Intelligence.

Anwendungsinformationen

Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen sind im Plattform-Workflow verfügbar.

Aktivieren Sie Now Assist In Document Intelligence Store-App (sn_docIntel_gen_ai) zum Konfigurieren der Dokumentextraktion und F&A-Kompetenzen.

Diese Store-App hat die folgenden Abhängigkeiten:

- Now Assist Administratorkonsole (sn_nowassist_admin)
- Now Assist Für Plattform (sn_genai_Platform)
- Document Intelligence (sn_DocIntel)

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Document Intelligence konfigurieren.

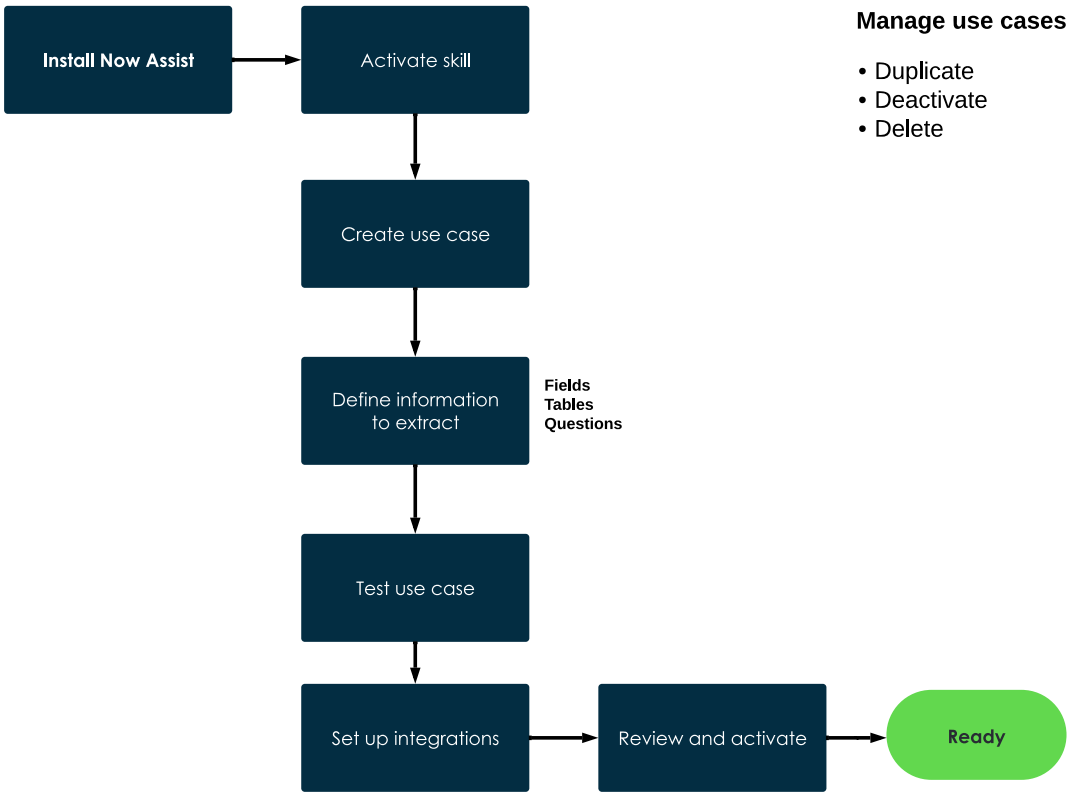
Now Assist in Document Intelligence konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist In Document Intelligence Funktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter ihre generativen KI-Kompetenzen in ihrem Anwendungsarbeitsbereich verwenden können.

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess zum Einrichten von Extrahieren Sie Informationen Plattformkompetenz in Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Document Intelligence Konfigurationsschritte



In diesem Workflow:

- Installieren Sie Now Assist.
- Aktivieren Sie Extrahieren Sie Informationen Kompetenz im Plattform-Workflow.
- Erstellen Sie einen oder mehrere Anwendungsfälle für die Kompetenz.
- Definieren Sie Felder , Tabellen, Oder Fragen für den Anwendungsfall.
- Testen Sie die Leistung des Anwendungsfalls mit einem Beispieldokument.
- Richten Sie Integrationen mit Ihren Workflows ein.
- Überprüfen Sie den Anwendungsfall, und aktivieren Sie ihn.

Aktivieren Sie einen Now Assist In Document Intelligence Kompetenz

Aktivieren Sie Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um Informationen aus Dokumenten mit generativer KI zu analysieren und zu extrahieren.

Vorbereitungen

Vor der Aktivierung einer Document Intelligence-Kompetenz in Now Assist, Die folgenden Anwendungen und ihre jeweiligen Plugins müssen installiert sein.

- Now Assist

  Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

- Document Intelligence

  Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence 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.

- Now Assist in Document Intelligence

  Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. In Liste der Plattformkompetenzen , Wählen Sie aus **Kompetenz aktivieren** Für Document Intelligence Kompetenz, die Sie aktivieren möchten.

   Weitere Informationen zu Document Intelligence-Kompetenzen finden Sie unter Now Assist Document Intelligence-Kompetenzen.

   Das Setup des geführten Anwendungsfalls wird geöffnet.
4. Erstellen Sie einen Anwendungsfall.
   a. Um einen neuen Anwendungsfall zu erstellen, führen Sie die Schritte unter aus Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence.
   b. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
5. [store-future: BEGIN review] Wählen Sie die Anzeige aus.
   a. **Wahlweise:** Aktivieren Sie **Anzeige** Option zum Anzeigen der Kompetenz in allen ServiceNow AI Platform Produkte.
   b. Wählen Sie aus **Erweitern Sie** Symbol ( ) Und gewähren Sie Mitarbeitern, die mit der Document Intelligence-Kompetenz arbeiten, eine oder mehrere Anwenderrollen.
   c. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
   [End]
6. Überprüfen und aktivieren Sie.
   a. Überprüfen Sie die Konfigurationsauswahl, die Sie für die Kompetenz getroffen haben.
   b. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren und eine Änderung vorzunehmen.
   c. Wählen Sie **Aktivieren**.

Ergebnisse

Die Kompetenz ist aktiv und für die ausgewählten Anwenderrollen verfügbar.

Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um ein Dokument zu definieren, mit dem Sie verarbeiten möchten Now Assist In Document Intelligence.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie einen Now Assist In Document Intelligence Kompetenz. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist In Document Intelligence Kompetenz.
- Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Anwendungsfall definieren Sie die gewünschten Informationen Now Assist Um aus einem Dokument abzurufen, indem der Typ des zu verarbeitenden Dokuments angegeben wird, die Felder Und -Tabellen Um zu erkennen Oder Fragen, die Sie stellen möchten , Und der Speicherort, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden.

Sobald Sie einen Anwendungsfall definiert haben, können Anwender in den zugehörigen Workflows mit der Verarbeitung von Dokumenten beginnen.

Weitere Informationen zu Anwendungsfällen finden Sie unter Anwendungsfälle in Now Assist In Document Intelligence.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. Suchen Sie in der Liste Plattformkompetenzen nach der entsprechenden Document Intelligence-Kompetenz, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
4. Wählen Sie Aus **Neuer Anwendungsfall** .

   Das Setup des geführten Anwendungsfalls wird geöffnet.
5. Definieren Sie den Anwendungsfall.

   a. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.

   b. Wählen Sie eine Zieltabelle aus, um die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall zu speichern.

   c. Wählen Sie die Sprache der für den Anwendungsfall verarbeiteten Dateien aus.

      Wenn die Dateien mehrere Sprachen enthalten, wählen Sie die primäre Sprache aus.

      Weitere Informationen finden Sie unter Von unterstützte Sprachen Now Assist In Document Intelligence.

   d. Wählen Sie das große Sprachmodell (LLM) aus, das Vorhersagen für die mit diesem Anwendungsfall verarbeiteten Dokumente trifft.

      Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle, die von verwendet werden Now Assist In Document Intelligence.

   e. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Bildmodus, um Bilder effizienter zu verarbeiten.

      (Optional) Der Bildmodus sendet Seiten als Bilder an das LLM, um die visuelle Fähigkeit des multimodalen LLM sowie eine der von ihm unterstützten Sprachen zu nutzen.

      Die Option „Bildmodus“ ist verfügbar, wenn ein multimodales LLM ausgewählt ist.

      Hinweis:
      Wenn Sie den Bildmodus auswählen, wird die Seitenanzahl auf 10 Seiten pro Datei reduziert.

   f. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Definieren Informationen Oder Fragen .

   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein Feld hinzu** .

      Wenn Sie bereits ein oder mehrere Felder, Tabellen, definiert haben, Oder Fragen Und Sie möchten eine weitere hinzufügen, wählen Sie aus **Neues Feld** .

   b. Wählen Sie die Art der Informationen aus, die Sie aus dem Dokument abrufen möchten.

      Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:

      Feld

      Felder Werden verwendet, um eine einzelne Information im Dokument zu extrahieren. Zum Beispiel eine Dokumentnummer oder ein Kundenname.

      Tabelle

      Tabellen Werden verwendet, um Listen oder Tabellen von Informationen zu extrahieren. Eine Tabelle kann mehrere Spalten haben. Die Anzahl der Listenelemente oder Tabellenzeilen muss nicht im Voraus bekannt sein.

      Frage

      Definieren Die Frage, die Sie zum Dokument stellen möchten.

      A Das Formular wird basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Informationstyp angezeigt.

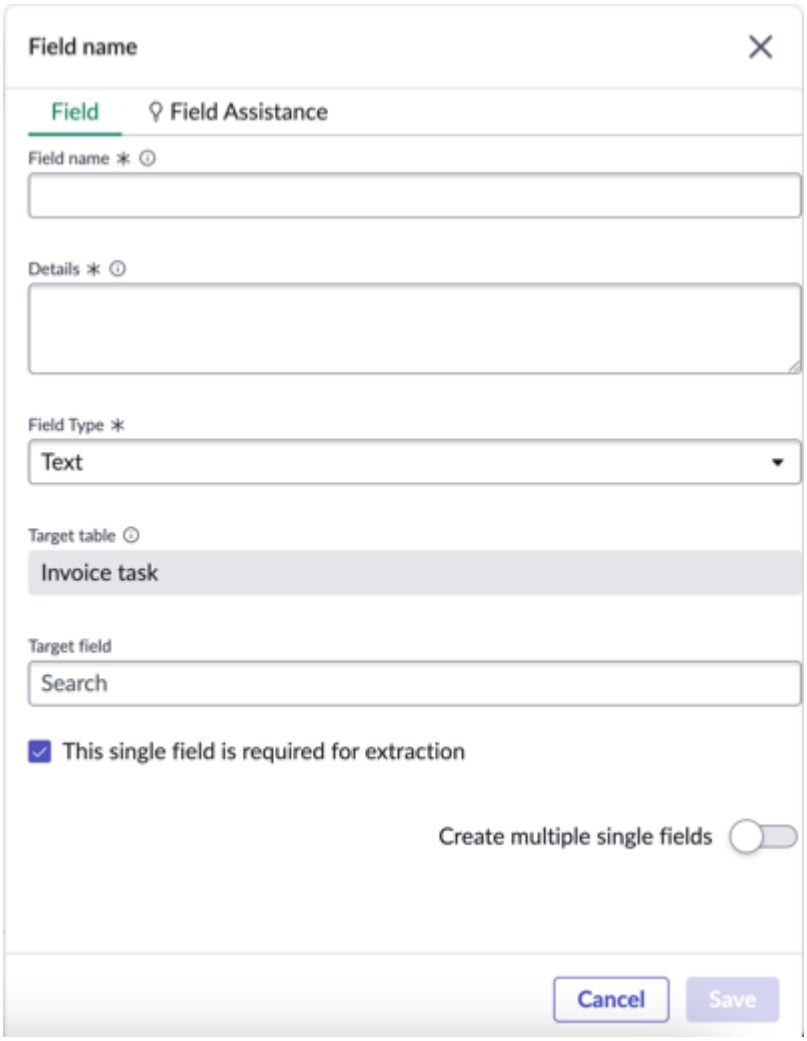
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

      Der Typ des Formulars hängt vom Typ des Felds ab.

      - Frage Formular für Anwendungsfall Setup
      - Feld Formular für Anwendungsfall Setup
      - Tabellenformular für Anwendungsfall 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.

Feldformular für Dokumentextraktion



d. Wählen Sie **Speichern**.
Das System fügt die neuen Felder, Tabellen, Oder Fragen Zu Informationen Liste, die dem Anwendungsfall zugeordnet ist.

e. **Wahlweise:** Um ein Feld, eine Tabelle oder eine Frage zu bearbeiten oder zu löschen, wählen Sie die entsprechende Option im Optionsmenü (⋮) Der Zeile.

f. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

7. Testen Sie die Leistung des Anwendungsfalls mit einem Beispieldokument.
Wählen Sie Aus **Testet ein neues Dokument** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Dokument aus.

Option	Beschreibung
Aus Datensatz hochladen	**i.** Wählen Sie Aus **Aus Datensatz hochladen** . **ii.** Geben Sie Suchkriterien in das Suchfeld ein. **iii.** Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste aus. Diese Option ist verfügbar, wenn für den Anwendungsfall eine Zieltabelle ausgewählt ist.
Von diesem Gerät hochladen	**i.** Wählen Sie Aus **Von diesem Gerät hochladen** . **ii.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Datei hinzu** . **iii.** Wählen Sie eine Datei aus, und wählen Sie aus **Öffnen** . **iv.** Wählen Sie **Hochladen** aus.

b. Wählen Sie **Fortsetzen**.
Die Document Intelligence Arbeitsbereich wird in einem Frame auf dem Testausgabebildschirm angezeigt.

c. Überprüfen Sie die Leistung der Kompetenz für das Testdokument.

d. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

8. Fügen Sie Integrationen hinzu.

Integrieren Sie den Anwendungsfall „Document Intelligence“ in einen Workflow.

Diese Option ist verfügbar, wenn für den Anwendungsfall eine Zieltabelle ausgewählt ist.

Weitere Informationen zu finden Document Intelligence Integrationen, siehe Integrieren Sie sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.

a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie die Integration hinzu** .

Wenn Sie bereits eine oder mehrere Integrationen definiert haben und eine weitere hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Neue Integration** .

b. Geben Sie einen Namen für die Integration ein.

c. Wählen Sie die Art der Integration aus, die Sie verwenden 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.

Die Prozessaufgabe Typ erstellt einen Integrationspunkt, um Dokumentaufgaben basierend auf bestimmten Auslösern in der Zieltabelle automatisch zu erstellen und zu verarbeiten.

Die Werte extrahieren Typ erstellt einen Integrationspunkt, um die extrahierten Werte automatisch an die Zieltabelle weiterzugeben, wenn die Extraktion in abgeschlossen wurde Now Assist In Document Intelligence.

d. Verwenden Sie die Bedingungen, um bestimmte Felder als spezifische Auslöser für die Integration auszuwählen.

Bedingungen sind verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben Prozessaufgabe Im vorherigen Schritt. Weitere Informationen zu Bedingungen finden Sie unter OR conditions .

e. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Flow Erstellen** Option zum Erstellen eines Flows für diese Integration in Workflow-Studio.

> **Tipp:**
> Diese Option sollte ausgewählt werden, es sei denn, Sie planen, ein eigenes anwenderdefiniertes Skript zum Einrichten der Integration zu schreiben. Stellen Sie sicher, dass die Integration in Workflow-Studio aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Building flows .

f. Wählen Sie **Speichern**.

g. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

9. Überprüfen und aktivieren Sie.

a. Überprüfen Sie die Konfigurationsauswahl, die Sie für den Anwendungsfall getroffen haben.

b. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Zurück** Um zu einem vorherigen Schritt zurückzukehren und eine Änderung vorzunehmen

c. Wählen Sie Aus **Schließen Sie das Setup ab** .

Aktivieren Sie den vollständigen Automatisierungsmodus für einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Aktivieren Sie den vollständigen Automatisierungsmodus, um Dokumentaufgaben ohne Überprüfung durch einen Service Desk-Mitarbeiter automatisch abzuschließen und zu übermitteln. Der vollständige Automatisierungsmodus ist in standardmäßig deaktiviert Anwendungsfälle.

Vorbereitungen

- Richten Sie einen Anwendungsfall für ein A Now Assist In Document IntelligenceKompetenz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Extraktionsmodus bestimmt, wie Now Assist In Document Intelligence Verarbeitet Dokumentaufgaben für einen Anwendungsfall. Weitere Informationen finden Sie unter Datenextraktionsmodi in Now Assist In Document Intelligence.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Vollautomatisierungsmodus, wenn Sie möchten Now Assist Um die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter zu umgehen, die zur Überprüfung der Genauigkeit der vorhergesagten Werte verwendet wird. Now Assist Füllt die Werte für alle Pflichtfelder automatisch aus oder markiert sie als im Dokument fehlend. Dokumentaufgaben, die für den Anwendungsfall erstellt wurden, werden automatisch abgeschlossen und von übermittelt Now Assist.

⚠ Warnung:
Now Assist erstellt möglicherweise nicht immer genaue, vollständige oder angemessene Informationen. Wenn Sie die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter umgehen, können Sie die Genauigkeit der vorhergesagten Werte nicht überprüfen, bevor Sie die Daten in Ihren Workflows verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. Suchen Sie in der Liste Plattformkompetenzen nach der entsprechenden Document Intelligence-Kompetenz, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
4. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, den Sie konfigurieren möchten.
5. Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ( ).
6. Wählen Sie auf dem Bildschirm „Extraktionsmodus“ die Option aus Die **Vollständiger Automatisierungsmodus (keine Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter erforderlich)** Option.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Ein Pflichtfeld fehlt im Dokument** Option, um die Automatisierung zu deaktivieren und eine Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter zu erfordern, wenn eines der Pflichtfelder im Dokument fehlt.
8. Schließen Sie das Feld Einstellungen.

Ändern Sie Sprachmodelle Für einen Anwendungsfall

Wählen Sie Aus Die Sprachmodelle für einen Now Assist In Document Intelligence Anwendungsfall.

Vorbereitungen

- Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Extrahieren Sie Informationen aus Dokumenten Kompetenz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sprachmodelle werden verwendet, um Informationen in Dokumenten zu erkennen und Vorhersagen für die Informationsextraktion zu treffen.

Drittanbieter für große Sprachmodelle (Large Language Model, LLM) sind verfügbar Now Assist Kompetenzen und KI-Agents zusätzlich zu Now LLM Service. Weitere Informationen zu LLMS finden Sie in Now Assist, Siehe Modellanbieter verwalten.

Für jeden Now Assist In Document Intelligence Anwendungsfall: Es kann jeweils nur ein LLM aktiviert werden. Now Assist Verwendet das ausgewählte LLM bei der Verarbeitung von Dokumenten für den Anwendungsfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bilddateien, die eine optische Zeichenerkennung (Optical Character Recognition, OCR) benötigen, werden OCR-Modelle zur Unterstützung verschiedener Sprachgruppen verwendet. Die beim Setup des Anwendungsfalls ausgewählte Sprache hilft dem OCR-Modell, Text in den Bildern zu erkennen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. Suchen Sie in der Liste Plattformkompetenzen nach der entsprechenden Document Intelligence-Kompetenz, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
4. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, den Sie konfigurieren möchten.
5. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).
6. Wählen Sie Aus Bildschirm Manage LLMS (LLMS verwalten) .
7. Wählen Sie das LLM aus, das Vorhersagen für die mit diesem Anwendungsfall verarbeiteten Dokumente trifft.

   Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle, die von verwendet werden Now Assist In Document Intelligence.

8. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Bildmodus, um Bilder effizienter zu verarbeiten.

   (Optional) Der Bildmodus sendet Seiten als Bilder an das LLM, um die visuelle Fähigkeit des multimodalen LLM sowie eine der von ihm unterstützten Sprachen zu nutzen.

   Die Option „Bildmodus“ ist verfügbar, wenn ein multimodales LLM ausgewählt ist.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Bildmodus auswählen, wird die Seitenanzahl auf 10 Seiten pro Datei reduziert.

9. Wählen Sie aus **Sprache der Dateien** Für den Anwendungsfall verarbeitet.

   Wenn die Dateien mehrere Sprachen enthalten, wählen Sie die primäre Sprache aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Von unterstützte Sprachen Now Assist In Document Intelligence.

10. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Der ausgewählte Sprachen sind Für den Anwendungsfall aktiviert.

Bearbeiten Sie einen Anwendungsfall in Now Assist In Document Intelligence

Bearbeiten Sie einen Anwendungsfall, um den Namen, die Felder, Tabellen, Fragen und Integrationen zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Tabellen, Fragen, Integrationen und Flows 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.

Anwendungsfälle, die als schreibgeschützt markiert sind, können nicht bearbeitet werden. Sie können jedoch eine Kopie eines schreibgeschützten Anwendungsfalls erstellen, der bearbeitet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls in Now Assist In Document Intelligence.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. Suchen Sie in der Liste Plattformkompetenzen nach der entsprechenden Document Intelligence-Kompetenz, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
4. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls aus, den Sie bearbeiten möchten **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
5. Nehmen Sie Änderungen nach Bedarf vor.

Weitere Informationen zum Setup von Anwendungsfällen finden Sie unter Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence

Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls in Now Assist In Document Intelligence

Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls, um Zeit zu sparen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall mit einer ähnlichen Struktur erstellen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Kopie eines Anwendungsfalls zusammen mit seinen Feldern, Tabellen, Fragen, Integrationen und Flows zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. Suchen Sie in der Liste Plattformkompetenzen nach der entsprechenden Document Intelligence-Kompetenz, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
4. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls aus, den Sie kopieren möchten **Erstellen Sie eine Kopie** Im Optionsmenü ( ).
5. Wählen Sie im Bestätigungsfeld die Option aus **Erstellen Sie eine Kopie** .
6. Wählen Sie **Fortsetzen**.
7. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.
8. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Kopie** .

Ergebnisse

Der duplizierte Anwendungsfall wird in der Liste Anwendungsfälle 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.

Nächste Maßnahme
Bearbeiten Sie den neuen Anwendungsfall, um alle erforderlichen Änderungen vorzunehmen, und testen Sie ihn, um sicherzustellen, dass er ordnungsgemäß funktioniert.

Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Anwendungsfall in Now Assist In Document Intelligence.

Deaktivieren Sie einen Anwendungsfall in Now Assist In Document Intelligence

Deaktivieren Sie einen Anwendungsfall, den Sie nicht für Ihre Dokumente verwenden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. Suchen Sie in der Liste Plattformkompetenzen nach der entsprechenden Document Intelligence-Kompetenz, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
4. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls aus, den Sie deaktivieren möchten **Deaktivieren** Im Optionsmenü ( ).
5. Wählen Sie im Bestätigungsfeld die Option aus **Ja** .

Ergebnisse
Der Anwendungsfall ist deaktiviert. Der deaktivierte Anwendungsfall wird nicht für die Dokumentverarbeitung verwendet.

Löschen Sie einen Anwendungsfall in Now Assist In Document Intelligence

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für Ihre Dokumente nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .
3. Suchen Sie in der Liste Plattformkompetenzen nach der entsprechenden Document Intelligence-Kompetenz, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü ( ).
4. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls aus, den Sie löschen möchten **Löschen** Im Optionsmenü ( ).
5. Wählen Sie im Bestätigungsfeld die Option aus **Löschen** .

Ergebnisse
Der Anwendungsfall wird zusammen mit den zugehörigen Feldern, Tabellen, Fragen, Integrationen und Flows gelöscht.

Automatische Übersetzung

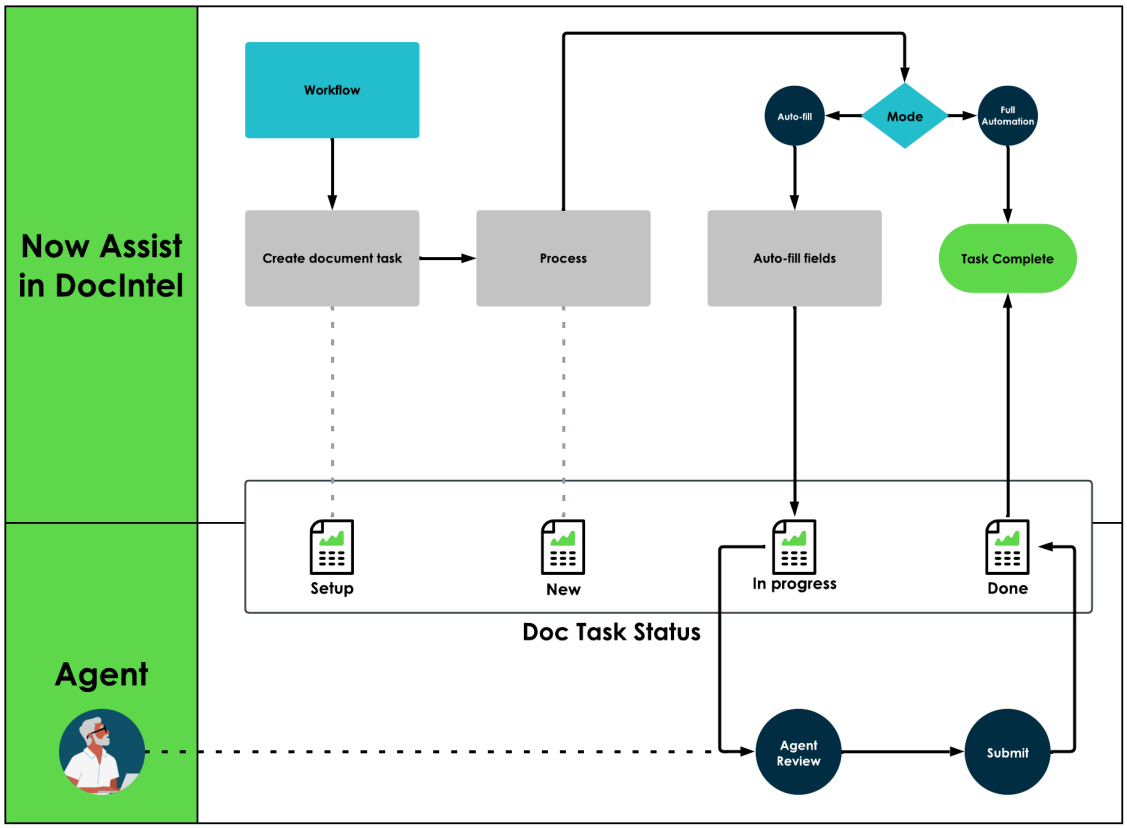
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Now Assist in Document Intelligence verwenden

Wenn Sie über eine Agent-Rolle verfügen, können Sie verwenden Now Assist In Document Intelligence Arbeitsbereich zum Analysieren und Extrahieren von Informationen aus Ihren Dokumenten mit generativer KI.

Das folgende Diagramm zeigt, wie Now Assist In Document Intelligence Kompetenzen werden eingerichtet und zur Verarbeitung von Dokumenten verwendet.

Now Assist In Document Intelligence Dokumentverarbeitungs-Workflow



In diesem Workflow:

- Eine Workflow-Integration erstellt eine Dokumentaufgabe als Teil ihres Flows.
- Ein Dokument wird zur Verarbeitung in einer Dokumentaufgabe hochgeladen.
- Now Assist Verarbeitet das Dokument und trifft Vorhersagen basierend auf den im Anwendungsfall definierten Feldern.
- Wenn der Anwendungsfall nicht auf vollständige Automatisierung festgelegt ist, wird die Aufgabe zur Überprüfung an einen Servicemitarbeiter gesendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter stellt Eingaben bereit, um die von vorhergesagten Werte zu validieren oder zu korrigieren Now Assist.
- Die Aufgabe ist abgeschlossen, und der integrierte Workflow wird wie definiert 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.

Überprüfen Sie die extrahierten Informationen in Document Intelligence Arbeitsbereich

Verwenden Sie Document Intelligence Arbeitsbereich zum Überprüfen der Informationen, die von aus einer Dokument- oder Bilddatei extrahiert wurden Now Assist In Document Intelligence.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.Creation_Agent oder sn_docintel.Extraktion_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist Verwendet Fähigkeiten der generativen KI, um Vorhersagen über die Informationen zu treffen, die aus einer Datei für die im Anwendungsfall definierten Felder, Tabellen und Fragen extrahiert werden sollen. Die Document Intelligence Der Arbeitsbereich bietet Dokumentverwaltungsfunktionen, mit denen Sie die extrahierten Informationen schnell überprüfen und verarbeiten können.

Mit Document Intelligence Arbeitsbereich können Sie:

- Überprüfen Sie Now Assist Vorhersagen und bestätigen oder bearbeiten Sie den extrahierten Text.
- Überprüfen Sie die von generierten Antworten Now Assist Und bearbeiten Sie sie zur Richtigkeit.
- Identifizieren Sie Felder oder Antworten, die im Dokument fehlen.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence Arbeitsbereich mit Now Assist.

Prozedur

1. Öffnen Sie Document Intelligence Arbeitsbereich zum Anzeigen des Dokuments und der extrahierten Informationen.
2. Wählen Sie im Bereich „Extraktionsprüfung“ ein Feld oder eine Frage aus.

   Der Überprüfungsstatus des Elements wird auf „in Bearbeitung“ festgelegt.

   Wenn Now Assist Kann die Quelle der Vorhersage im Dokument erkennen und wird im Dokumentbildbereich hervorgehoben.

   Reduzieren Sie einen Seitenbereich mit dem Symbol „Reduzieren“ ( ), falls erforderlich.
3. Überprüfen Sie das Feld oder die Frage auf Richtigkeit.

   Hinweis:
   Der Feldwert oder die beantwortete Frage ist eine generative KI-Vorhersage basierend auf dem Dokumenttext oder Bild. Überprüfen Sie sie sorgfältig, um sicherzustellen, dass sie korrekt ist.
4. **Wahlweise:** Führen Sie die entsprechende Aktion für den Feldwert oder die beantwortete Frage aus.

   (Optional) Informationen zur Verwendung des Zeichentools finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichentool.
5. Wählen Sie das nächste Feld oder die nächste Frage aus, und wiederholen Sie die Schritte 3 bis 4.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Absenden**.

> **Hinweis:**
> Generative KI liefert möglicherweise nicht immer genaue, vollständige oder angemessene Informationen. Es ist wichtig, alle Feldwerte und Antworten vor dem Senden auf Richtigkeit zu überprüfen.

Ergebnisse
Die extrahierten Werte werden gespeichert. Leere Felder und Antworten werden ohne Werte übermittelt.

Referenz Now Assist in Document Intelligence

Die folgenden Themen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit installierten Funktionen und Eigenschaften Now Assist In Document Intelligence.

Mit installierte Komponenten Now Assist In Document Intelligence

-Komponenten werden mit der Aktivierung von installiert Now Assist In Document Intelligence.

Installierte Rollen

Mit sind keine Rollen installiert Now Assist In Document Intelligence. Es verwendet dieselben Rollen, die in enthalten sind Document Intelligence Anwendung.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

Installierte Tabellen

Now Assist In Document Intelligence Verwendet dieselben Tabellen, die in enthalten sind Document Intelligence Anwendung.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

[store-future: BEGIN review]Darüber hinaus werden die folgenden Tabellen mit installiert Now Assist In Document Intelligence.

Now Assist In Document Intelligence Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Di_Skill_config	[Interne Tabelle] enthält Felder, um zu bestimmen, wie Anforderungen an das LLM gesendet werden.
Di_Skill_config_param	[Interne Tabelle] enthält Felder, um zu bestimmen, wie LLM-Ergebnisse dem Dokument zugeordnet werden.

[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.

Datenextraktionsmodi in Now Assist In Document Intelligence

Der Extraktionsmodus bestimmt, wie Now Assist In Document Intelligence Verarbeitet eine Dokumentaufgabe.

Now Assist In Document Intelligence Verwendet die folgenden Datenextraktionsmodi.

Extraktionsmodus	Beschreibung
Standard	Now Assist Füllt jedes Feld in automatisch aus Document Intelligence Arbeitsbereich, wenn er einen Wert dafür im Dokument erkennt. Now Assist Liefert möglicherweise nicht immer genaue, vollständige oder angemessene Informationen. Alle Felder müssen auf Richtigkeit überprüft werden. Ein Überprüfer kann den vorhergesagten Wert akzeptieren oder manuell einen Wert eingeben.
Vollständige Automatisierung	Now Assist Schließt die Dokumentaufgabe automatisch ab und übermittelt sie ohne Überprüfung durch einen Service Desk-Mitarbeiter. Die Werte für alle Pflichtfelder werden von automatisch ausgefüllt Now Assist Oder fehlen im Dokument. Durch Aktivieren des vollständigen Automatisierungsmodus wird die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter umgangen, die zur Überprüfung der Genauigkeit der vorhergesagten Werte verwendet wird. Es gibt eine Konfigurationsoption, um die Automatisierung anzuhalten und eine Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter zu erfordern, wenn eines der Pflichtfelder im Dokument fehlt.

KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke

Der KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke sammelt Kontext aus Anwendereingaben und Dokument oder Bildanhänge, generiert die angeforderten Informationen basierend auf Inhalt und stellt die Informationen zusammen mit allen relevanten Aufgabendetails bereit.

Übersicht über Dokument und visuelle Einblicke in KI-Mitarbeiter

Der KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke führt Aufgaben zur Verarbeitung von Dokumenten und Bildern aus.

Datenextraktion

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

Extrahieren Sie bestimmte Informationen mithilfe vorhandener Anwendungsfälle.

Zusammenfassung

Fassen Sie die wichtigsten Themen von zusammen Dokumente und Bilder .

Antwort auf Frage (F&A)

Beantworten Sie Fragen zum Dokument- oder Bildinhalt.

Der KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke wird normalerweise nicht im eigenständigen Modus verwendet, und jeder Anwendungsfall kann darauf zugreifen.

Weitere Informationen zu KI-Agents finden Sie unter Now Assist KI-Agents.

KI-Agent-Aktionen

Bei Verwendung kann der Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aktionen versuchen:

- Bestimmen Sie den Typ der auszuführenden Aufgabe basierend auf den vom Anwender bereitgestellten Informationen.
  - Datenextraktion
  - Zusammenfassung
  - Antwort auf Frage (F&A)
- Rufen Sie die relevanten Datensatzdetails ab.
- Initiieren Sie den Prozess basierend auf dem Typ der Aufgabe.
- Geben Sie die Aufgabenergebnisse wie angegeben an.
- Benachrichtigen Sie den Anwender über den Abschluss der Aufgabe und die nächsten Schritte.

Document Intelligence Tool für Now Assist Skill Kit

Verwenden Sie Document Intelligence Tool zur Nutzung von Extraktions-, Fragenbeantwortungs- und Zusammenfassungsfunktionen für eine mit erstellte Kompetenz Now Assist Skill Kit.

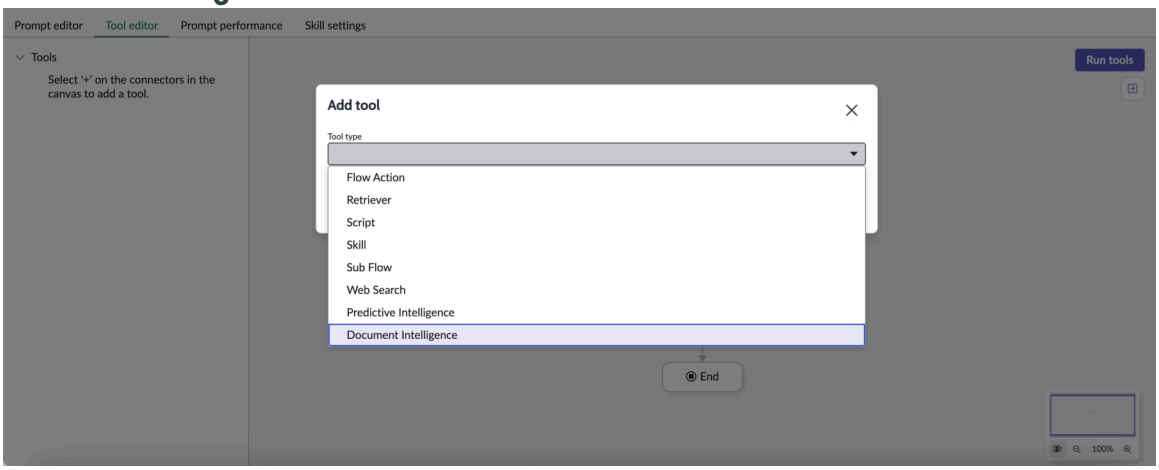
Document Intelligence Toolübersicht

Ein Tool ist ein Dienstprogramm im Now Assist-Kompetenzkit, das so konfiguriert ist, dass Kompetenzeingaben in Kompetenzausgaben konvertiert werden. Die Document Intelligence Das Tool verwendet generative KI-Fähigkeiten, um Informationen und Einblicke aus Dokument- und Bilddateien zu extrahieren. Die extrahierten Informationen werden in strukturierte Daten umgewandelt, die in der Plattform verwendet werden können.

Sie können den Tooleditor verwenden, um zu konfigurieren Document Intelligence Tool.

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

Document Intelligence Tool im Tool-Editor



Weitere Informationen zum Hinzufügen von Document Intelligence Tool für eine anwenderdefinierte Kompetenz in Now Assist Skill Kit, Siehe Fügen Sie Document Intelligence Hinzu.

Document Intelligence Toolaktionen

Die Document Intelligence Das Tool bietet die folgenden Funktionen für eine anwenderdefinierte Kompetenz zur Verarbeitung von Dokumenten und Bildern.

Frage stellen

Definieren Sie eine Frage, um dem Large Language Model (LLM) den Inhalt eines Dateianhangs zu stellen.

Extrahieren Sie Informationen

Rufen Sie strukturierte Daten und Einblicke aus Dateiinhalten ab.

Extrahieren Sie Werte aus den Dateien basierend auf den Feldern, Tabellen und Fragen, die in definiert sind Now Assist In Document Intelligence Anwendungsfall. Verwenden Sie einen vorhandenen Anwendungsfall, oder erstellen Sie einen neuen, der den Anforderungen Ihrer anwenderdefinierten Kompetenz entspricht.

Dateien zusammenfassen

Generieren Sie eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Themen des Dateiinhalts.

Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Elemente Now Assist Eingabeaufforderungen und Kompetenzen, siehe Now Assist Skill Kit.

Feldtypen in Now Assist In Document Intelligence

Der Feldtyp gibt die Informationen an, die aus einem Dokument mit abgerufen werden Now Assist In Document Intelligence.

Die folgenden Feldtypen stehen Administratoren beim Konfigurieren von Feldern für Anwendungsfälle zur Verfügung.

Hinweis:
Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

Automatische Übersetzung

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

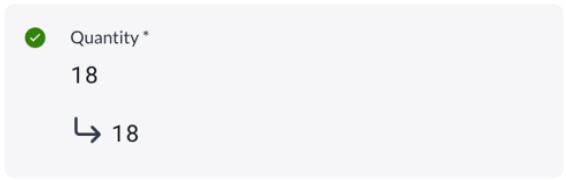
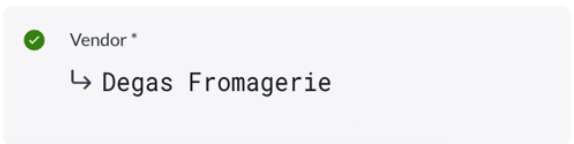
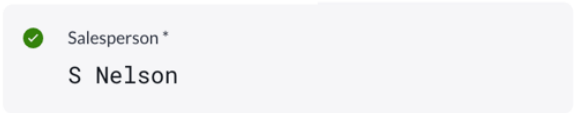
Now Assist In Document Intelligence Feldtypen

Feldtyp	Beschreibung
Boolescher Wert (Wahr/Falsch)	Enthält einen Wert „wahr/falsch“. In F&A-Fragen des Dokuments wird der Wert als Ja- oder Nein-Antwort angezeigt. Auf die Antwort kann eine Erklärung folgen, die von generiert wird Now Assist, Wenn vom Administrator aktiviert. Dieser Feldtyp ist für F&A-Anwendungsfälle von Dokumenten verfügbar.
Datum	Datum, das im aus dem Dokument extrahierten Datumsformat angezeigt wird. Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle der Dokumentextraktion verfügbar.
Dezimal	Eine Zahl mit bis zu zwei Dezimalstellen (z. B. 12,5 oder 12.55). Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle der Dokumentextraktion verfügbar.
Gleitkommazahl (Gleitkommazahl)	Eine Zahl mit bis zu sieben Dezimalstellen (z. B. 12,0 bis 12,0000000). Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle der Dokumentextraktion 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.

Now Assist In Document Intelligence Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Beschreibung
Ganzzahl	Ganze Zahl (z. B. 12). Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle der Dokumentextraktion verfügbar. 
Referenz	Ein Referenzfeld speichert einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle. Beispielsweise ist das Feld Anrufer in der Incident-Tabelle ein Verweis auf die Tabelle Anwender [sys_user]. Weitere Informationen finden Sie unter Reference field type . Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle der Dokumentextraktion verfügbar. 
Text	Textfeld. Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion und zur Dokumentenfrage und -Antwort verfügbar. 

Now Assist In Document Intelligence Formulare

Verwenden Sie Formulare zum Anzeigen und Aktualisieren Now Assist In Document Intelligence 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.

Frage Formular für Anwendungsfall Setup

Die Frage Formular Ermöglicht Ihnen das Definieren einer Frage, die Sie zum Dokument stellen möchten.

Die Frage Das Formular enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldformular

Feld	Beschreibung
Frage	Die Frage zum Dokument. Diese Frage wird zur Vorhersage an die generative KI gesendet. Schreiben Sie eine klare und präzise Frage zu den Informationen, die Sie im Dokument finden möchten. Beispiel: „Unterliegt dieses Dokument dem Ablauf?“. Fügen Sie unter der Frage Details dazu hinzu, wie generative KI die richtige Antwort am besten liefern kann. Beispiel: „Überprüfen Sie die Abschnitte, in denen Gültigkeit, Dauer oder Zeitrahmen besprochen werden, und suchen Sie nach Details zu Ablaufdaten, Verlängerungsanforderungen oder expliziten Erklärungen, die das Dokument als dauerhaft deklarieren. Beantworten Sie „Ja“, wenn für das Dokument ein Ablaufdatum gilt. Beantworten Sie „Nein“, wenn der Ablauf nicht erwähnt wird oder eine explizite Erklärung enthält, dass er dauerhaft ist.“ **Tipp:** Zeigen Sie an **Hilfe bei Fragen** Registerkarte für zusätzliche Anleitungen zum Erstellen einer effektiven Frage. Diese Frage wird dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, wenn er die Antworten in überprüft Document Intelligence Arbeitsbereich.
Feldtyp	Der Typ des Felds (z. B. ein Text- oder boolesches Feld). Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen in Now Assist In Document Intelligence.
Erklärung für die Antwort angeben	Option, dass die generative KI eine Erklärung basierend auf dem Dokumenttext

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

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	bereitstellt, der eine Ja- oder Nein-Antwort unterstützt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Feldtyp** Feld ist auf festgelegt Boolescher Wert (Wahr/Falsch) .
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein.
Dieses Einzelfeld ist für die Extraktion erforderlich.	Option zum Erstellen von Frage Erforderlich. Erforderlich Fragen Darf nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden.
Mehrere Einzelfelder erstellen	Option, um das Formular auf dem Bildschirm anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie mehr als einen hinzufügen Frage Zum Anwendungsfall.

Feld Formular für Anwendungsfall Setup

Die Feld Mit dem Formular können Sie ein einzelnes Feld für die Extraktion definieren.

Die Feld Das Formular enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldformular

Feld	Beschreibung
Feld Name	Der Name für das Feld, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich. Geben Sie die Informationen, die Sie extrahieren möchten, eindeutig an. Seien Sie spezifisch, klar und präzise. Beispiel: „Auftragsnummer“
Details	Eine Beschreibung der Informationen, die Sie extrahieren möchten. Zusammen mit dem Feldnamen wird die Beschreibung verwendet, um das LLM bei der Vorhersage

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

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	des Texts zu unterstützen, der aus dem Dokument extrahiert werden soll. Fügen Sie alle relevanten Kontexte oder zusätzlichen Details hinzu, um die richtigen Informationen zu identifizieren. Dies kann Stichwörter enthalten. Beispiel: „Die Vertragsnummer oder die Nummer des Referenzvertrags“. Geben Sie Beispiele dafür an, welche Informationen Sie extrahieren möchten. Beispiel: „AGR-2023-0042“, „CON2039739“ oder „BV-22122KEY“. Beispiel für eine Beschreibung: Feld Name: „Währung“ Details: „Die Währung, in der der Vertrag lautet. Nur gültig für Bestellformulare. Andernfalls lassen Sie es leer („“). Wenn das Währungssymbol „$“ ist, antworten Sie mit „USD“. Beispiele: „USD“, „EURO“, „GBP“ usw.“ **Tipp:** Zeigen Sie an **Außendienst** Registerkarte für zusätzliche Anleitungen zum Erstellen eines effektiven Felds.
Feldtyp	Der Typ des Felds. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen in Now Assist In Document Intelligence. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt 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.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Dieses Einzelfeld ist für die Extraktion erforderlich.	Option zum Festlegen eines Felds als erforderlich. Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden.
Mehrere Einzelfelder erstellen	Option, um das Formular auf dem Bildschirm anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein einzelnes Feld hinzufügen.

Tabellenformular für Anwendungsfall Setup

Mit dem Tabellenformular können Sie eine Tabelle für die Extraktion definieren.

Das Tabellenformular enthält die folgenden Felder.

Formular „Tabelle“

Feld	Beschreibung
Tabelle	
Tabellenname	Der Name für die Tabelle, wie er in angezeigt wird Document Intelligence Arbeitsbereich.
Zusätzliche Details	Eine Beschreibung der Tabelleninformationen, die Sie extrahieren möchten. Zusammen mit dem Tabellennamen wird die Beschreibung verwendet, um dem LLM zu helfen, die Tabellenfelder vorherzusagen, die aus dem Dokument extrahiert werden sollen. Fügen Sie alle relevanten Kontexte oder zusätzlichen Details hinzu, um die richtigen Informationen zu identifizieren.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diese Tabellenfelder gespeichert sind.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an der Sie diese Tabelle ausrichten möchten. Sie müssen zuerst eine Zieltabelle 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.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Diese Tabelle ist für die Extraktion erforderlich	Option, um die Tabellenfelder als erforderlich festzulegen. Pflichttabellenfelder dürfen nicht leer gelassen oder nicht überprüft werden.
Spalten	
Spaltentitel	Name des Spaltenheaders in der Tabelle.
Spaltentyp	Der Typ des Felds in der Tabellenspalte. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen in Now Assist In Document Intelligence. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Zielfeld auswählen	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein.
Neue Spalte	Option zum Hinzufügen einer Spalte zur Tabelle. [store-future: BEGIN review]Verwenden Sie das Neuanordnen-Symbol ( ), um eine Spalte in der Tabelle neu anzuordnen.[End]
Mehrere Tabellen erstellen	Option, um das Formular auf dem Bildschirm anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine Tabelle hinzufügen.

Einschränkungen in Now Assist In Document Intelligence

Es gibt mehrere wichtige Einschränkungen, die Sie beachten müssen, wenn Sie verwenden Now Assist In Document Intelligence.

Now Assist In Document Intelligence Kompetenzgrenzen

Die folgende Tabelle listet die wichtigen Einschränkungen für die Kompetenzen in auf Now Assist In Document Intelligence.

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

Kompetenzgrenzen für Now Assist In Document Intelligence

Grenzwert	Beschreibung
Dateiformate	Die unterstützten Dateiformate sind JPEG, PNG, PDF und DOCX.
Dateigrößenbeschränkung	Die Dateigrößenbeschränkung beträgt 20 MB.
Seitenanzahlbegrenzung	Wenn der Bildmodus für den Anwendungsfall aktiviert ist, beträgt die Seitenanzahl 10 Seiten pro Datei. Wenn der Bildmodus deaktiviert ist, beträgt die Seitenanzahl 200 Seiten pro Datei. Der Bildmodus wird während des Setups des Anwendungsfalls ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence.
Maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall	Die maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall beträgt 50.
Unterstützte Sprachen	Für Bilddateien, die eine optische Zeichenerkennung (OCR) benötigen, um den Text in ihnen zu erkennen, gibt es OCR-Modelle zur Unterstützung verschiedener Sprachgruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Von unterstützte Sprachen Now Assist In Document Intelligence. Bei textbasierten Dateien erkennt die Kompetenz jede Sprache, die vom ausgewählten Modell oder Standardmodell unterstützt wird, wie in der Modellkarte für das LLM beschrieben. Weitere Informationen zu LLMS finden Sie unter Große Sprachmodelle, die von verwendet werden Now Assist In Document Intelligence.

Grenzwerte für das Dokument und visuelle Einblicke des KI-Agents

Die folgende Tabelle listet die wichtigen Einschränkungen für den KI-Agent für Dokumente und visuelle Einblicke 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.

Grenzwerte für Dokumente und visuelle Einblicke von KI-Agents

Grenzwert	Beschreibung
Dateiformate	Die unterstützten Dateiformate sind JPEG, PNG, PDF, DOCX, XLSX, CSV, TXT UND PPTX.
Dateigrößenbeschränkung	Die Dateigrößenbeschränkung beträgt 20 MB.
Seitenanzahlbegrenzung	Für jede Dokumentaufgabe beträgt der Grenzwert für die Seitenanzahl 200.
Unterstützte Sprachen	Bei Bild- und textbasierten Dateien erkennt der KI-Agent jede Sprache, die vom ausgewählten Modell oder Standardmodell unterstützt wird, wie auf der Modellkarte für das LLM beschrieben. Weitere Informationen zu LLMS finden Sie unter Große Sprachmodelle, die von verwendet werden Now Assist In Document Intelligence.

Große Sprachmodelle, die von verwendet werden Now Assist In Document Intelligence

Now Assist In Document Intelligence Verwendet große Sprachmodelle (Large Language Models, LLMS), um Fähigkeiten für generative KI und agentische KI auszuführen. Sie können das LLM beim Erstellen eines Anwendungsfalls auswählen.

Multimodale LLMS können den Bildmodus unterstützen, da sie mehrere Arten von Eingaben wie Text, Ton, Bilder usw. verarbeiten können, um eine Textantwort zu generieren. Die Verarbeitung kann für Bildeingaben länger dauern.

In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren LLMS für aufgeführt Now Assist In Document Intelligence.

LLM-Optionen für Now Assist In Document Intelligence

LLM	Hervorhebungen
Now Assist Standard	Verwenden Sie das als Standard ausgewählte LLM für alle Now Assist-Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Modellanbieter verwalten.
Now LLM Service – Groß	Nur-Text-Modell, das für KI-gesteuerte Lösungen verwendet wird, um natürliches Sprachverständnis, Automatisierung und Entscheidungsunterstützung zu unterstützen.
Now LLM Service – Klein	Nur-Text-Modell, das für KI-Enterprise-Anwendungen verwendet wird, indem die textbasierte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Optionen für Now Assist In Document Intelligence (Fortsetzung)

LLM	Hervorhebungen
	Automatisierung und Inhaltsgenerierung innerhalb von ServiceNow-Workflows verbessert wird.
Google Cloud: Gemini Groß	Multimodales Modell mit erweiterten Begründungs- und Problemlösungsfähigkeiten.
Google Cloud: Gemini Klein	Multimodales Modell mit starker Leistung bei Zusammenfassung, Neuschreiben und Inhaltstransformation.
Azure OpenAI – GPT groß	Multimodales Modell mit einer starken Leistung bei Aufgaben mit Analyse, Zusammenfassung und mehrstufiger Problemlösung.
Azure OpenAI – GPT klein	Multimodales Modell, das leicht, hocheffizient und effektiv für Routine-Workflows mit Zusammenfassung, Umformulierung und F&A ist
Amazon-Bedrock: Claude Groß	Multimodales Modell mit starkem Kontextmanagement für lange Dokumente und Dialogfelder.
Amazon Bedrock: Claude Klein	Multimodales Modell mit geringerer Latenz und höherer Effizienz für Echtzeitanwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform.

Von unterstützte Sprachen Now Assist In Document Intelligence

Now Assist In Document Intelligence Unterstützt Text in mehreren Sprachen.

Für textbasierte Dateien Now Assist Erkennt jede Sprache, die vom ausgewählten Modell oder Standardmodell unterstützt wird, wie auf der Modellkarte für das LLM beschrieben. Weitere Informationen zu LLMS finden Sie unter Große Sprachmodelle, die von verwendet werden Now Assist In Document Intelligence.

Für Bilddateien, die eine optische Zeichenerkennung (Optical Character Recognition, OCR) benötigen, werden OCR-Modelle zur Unterstützung verschiedener Sprachgruppen verwendet. Die beim Setup des Anwendungsfalls ausgewählte Sprache hilft dem OCR-Modell, Text in den Bildern zu erkennen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Anwendungsfall für ein Now Assist In Document Intelligence.

In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren OCR-Modelle aufgeführt.

OCR-Modelle für Now Assist In Document Intelligence

OCR-Modell	Unterstützte Sprachen
Lateinisches Modell (Standard)	Englisch, Niederländisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch und Spanisch
CJ-Modell	Japanisch und 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.

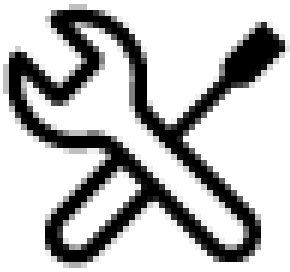
Task Intelligence

Task Intelligence Verwendet maschinelles Lernen, um Lösungen mit Ihren Daten zu trainieren und wichtige Ergebnisse zu erzielen.

Übersicht über Task Intelligence

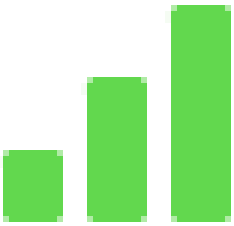
Task Intelligence Ermöglicht Ihnen das Einrichten von Modellen für maschinelles Lernen, um die Erstellung, Selektierung und Untersuchung von Aufgaben zu automatisieren. Sie können dann die Leistung Ihrer Lösungen nachverfolgen und bewerten, um ihr Potenzial zu optimieren, damit Sie effizienter arbeiten und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) reduzieren können.

Erste Schritte

Untersuchen	Installieren	Konfigurieren
		
Erkunden Task Intelligence Und Modelle für maschinelles Lernen.	Installieren Sie Task Intelligence und zugehörige Anwendungen.	Konfigurieren Sie Modelle für maschinelles Lernen.

Automatische Übersetzung

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

Modelle erstellen	Modelle analysieren	Referenzen
		
Erstellen und bearbeiten Task Intelligence Modelle.	Überwachen und analysieren Sie die Modellleistung.	Referenzen für mit installierte Komponenten Task Intelligence Und Sprachunterstützung.

Problembehandlung und Hilfe

- Durchsuchen Sie das Now Community-Portal nach KI und Intelligenz
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Task Intelligence erkunden

Erfahren Sie mehr über Task Intelligence Und wie Modelle für maschinelles Lernen aus Ihren Daten lernen können, um Vorhersagen zu treffen und wichtige Ergebnisse zu erzielen.

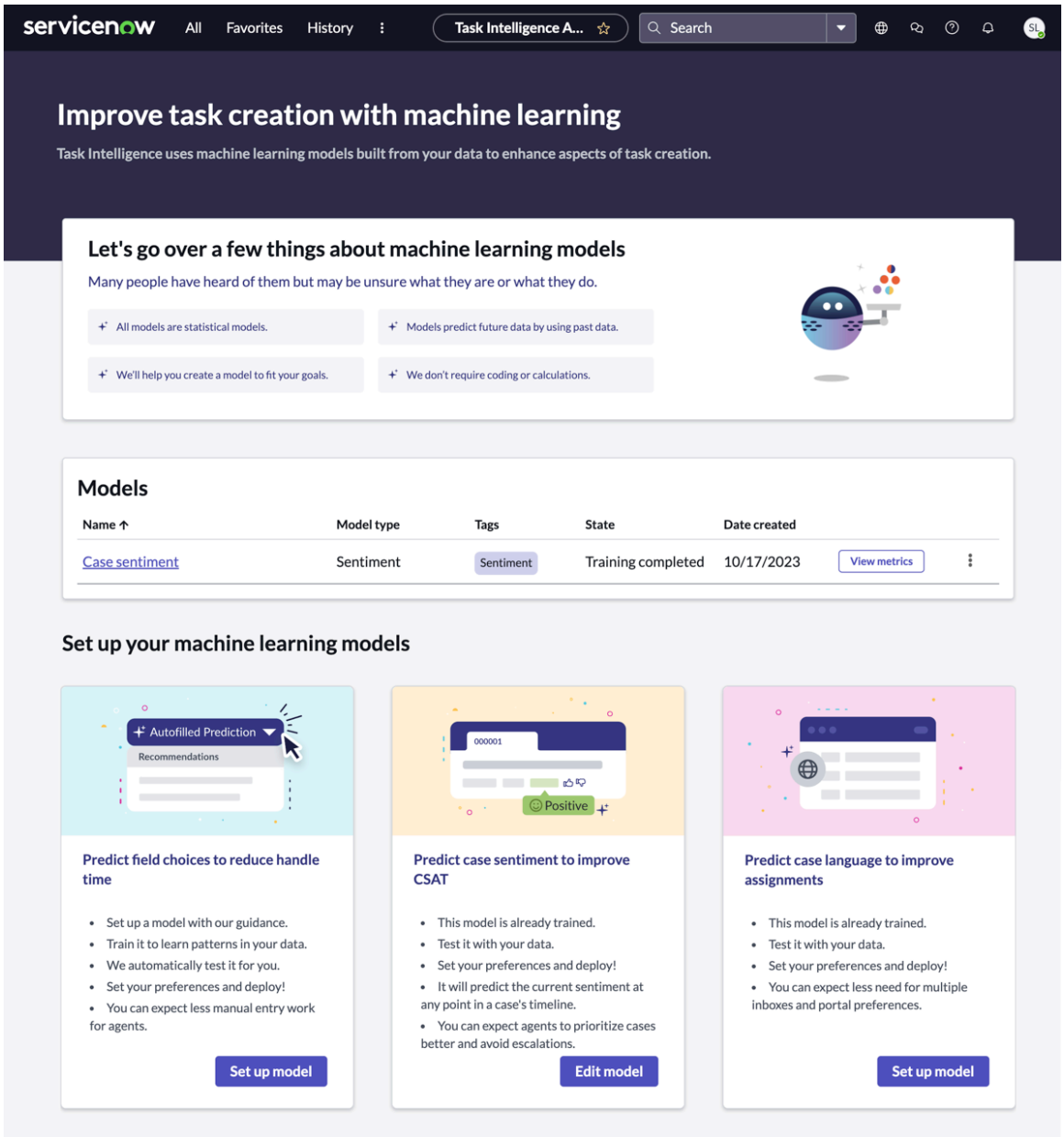
Task Intelligence – Übersicht

Mit Task Intelligence, Sie können einfach Lösungen für maschinelles Lernen einrichten, die mit Ihren Daten interagieren. Anschließend können Sie nachverfolgen, wie sich die Lösungen auf die Momente der Erstellung, Abwendung, Selektierung, Korrektur und Optimierung auswirken. Mit der automatisierten Aufgabenerstellung, Selektierung und Untersuchung verbringen Service Desk-Mitarbeiter weniger Zeit mit dem Empfang und der Vorbereitung von Informationen, sodass Aufgaben schneller ausgeführt werden können. Diese Modelle können Ihnen helfen, effizienter zu arbeiten und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) von Aufgaben zu reduzieren.

Mit Task Intelligence, Service Desk-Mitarbeiter:

- Probleme schneller lösen, um Service und Experiences zu verbessern
- Sich auf sinnvolle, hochwertige Arbeit konzentrieren
- Reduzieren Sie#Fehlerraten##und#senken Sie#die Kosten
- Amortisierungszeit mit intuitiven Experiences 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.



Die Administratorkonsole unterstützt die folgenden Modelltypen:

Modell	Anwendung	Beschreibung
Incident-Feldvorhersage	Task Intelligence für ITSM	Erstellen Sie ein Incident-Feldvorhersagemodell
Verwaltung von Ähnlichkeitsmodellen	Task Intelligence für ITSM	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
Fallfeldvorhersage	Task Intelligence für CSM	Prognostiziert Ausgabefelder in Fallformularen, einschließlich Kategorisierung. Record categorization

Automatische Übersetzung

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

Modell	Anwendung	Beschreibung
Stimmungsvorhersage	Task Intelligence für CSM	Prognostiziert die aktuelle und trendige Anwenderstimmung. **Hinweis:** Modell ist vortrainiert, kann aber getestet und bearbeitet werden. Es kann nur ein Stimmungsmodell konfiguriert werden.
Spracherkennung	Task Intelligence für CSM	Erkennt die Sprache, welche Sprache verwendet wird. **Hinweis:** Modell ist vortrainiert, kann aber getestet und bearbeitet werden. Es kann nur ein Spracherkennungsmodell konfiguriert werden.

Task Intelligence – Workflow

Die Task Intelligence-Administratorkonsole Verwendet Modelle für maschinelles Lernen. Die Modelle sind statistisch und können zukünftige Daten vorhersagen, indem sie mit Ihren vergangenen Daten trainieren.

Mit der Administratorkonsole können Sie erstellen, konfigurieren, trainieren, testen, und stellen Sie Vorhersagemodelle bereit, die für die Automatisierung in anderen verwendet werden ServiceNow Funktionen und Anwendungen, z. B. Kundenservice-Management (CSM).

Beim Trainieren eines Modells für maschinelles Lernen erlernt das Modell Muster aus vergangenen Daten, um Vorhersagen für neue Daten zu treffen. Modelle werden mit vielen Daten trainiert, damit sie Muster erlernen können, und die Größe des Datensatzes verleiht den erlernten Muster statistische Signifikanz. Durch die Beantwortung von Fragen zu Ihren Informationssystemen, Geschäftsprozessen und Servicebetrieben lernt das System aktiv aus Ihren Antworten.

Task Intelligence – Vorteile

Die Task Intelligence-Administratorkonsole Bietet Administratoren eine ohne Code-Experience für die Bereitstellung Task Intelligence Lösungen. Die nahtlose Experience hilft Ihnen, die Erstellung, Abwendung, Selektierung und Lösung von Aufgaben zu automatisieren und zu optimieren.

Funktionen werden von zwei Anwendungen implementiert: Task Intelligence for Customer Service Und Task Intelligence für ITSM .

Leistung	Funktion	Anwender
Formularfeldwerte vorhersagen, um sie automatisch auszufüllen oder als Vorschläge zu empfehlen	Erstellen Sie ein Feldvorhersagemodell	Administratoren, Service Desk-Mitarbeiter
Kategorisieren Sie E-Mails und Fälle basierend auf Sprache und Anhangsinhalt	Record categorization	Service Desk-Mitarbeiter
Vorhersage der Incident-Kategorie und -Priorität basierend auf vorherigen Incidents, um die Zeit bis zur Lösung zu verkürzen	Erstellen Sie ein Incident-Vorhersagemodell	Service Desk-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Analysieren Sie die anfängliche und laufende Stimmung während Kundenservicefälle	Sentiment Analysis	Service Desk-Mitarbeiter
Identifizieren Sie die Sprache, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird	Language detection	Service Desk-Mitarbeiter
Analysieren und bewerten Sie die Leistung von Modellen	Task Intelligence Analytics und Überwachung	Administratoren

Task Intelligence konfigurieren

Konfigurieren und installieren Sie Task Intelligence-Administratorkonsole Und die zugehörigen Anwendungen.

Konfiguration – Übersicht

Die Task Intelligence-Administratorkonsole Wird zusammen mit installiert Task Intelligence für CSM Oder Task Intelligence für ITSM. Unter Task Intelligence-Administratorkonsole installieren finden Sie weitere Details.

Konfigurieren Sie Task Intelligence für ITSM

Konfigurieren Task Intelligence für ITSM Damit Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung verwenden können, um ihre Anforderungen effizient zu erfüllen.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Installieren Sie Task Intelligence Für die Anwendung Kundenservice und konfigurieren Sie die verschiedenen Funktionen: Fallkategorisierung, Spracherkennung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence Für Kundenservice.

Task Intelligence-Administratorkonsole installieren

Sie können installieren Task Intelligence Anwendung (sn_ti_admin), 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 Task Intelligence-Administratorkonsole 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 Task Intelligence-Administratorkonsole installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Task Intelligence-Administratorkonsole Anwendung (sn_ti_admin) 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.

Verwalten Sie Modelle für maschinelles Lernen mit Task Intelligence

Erstellen, bearbeiten, trainieren und bewerten Sie Modelle für maschinelles Lernen, um Vorhersagen für Kundenservicefälle und Incidents zu treffen.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Verwenden Sie die maschinellen Lernfunktionen von Task Intelligence für ITSM Dient zur Vorhersage und Empfehlung von Incident-Feldinformationen und Hilfe bei der Incident-Kategorisierung.

Use Task Intelligence for Customer Service

Verwenden Sie Task Intelligence Funktionen zum Erstellen von Feldvorhersage- und Stimmungsmodellen für Fälle und zur Überprüfung Task Intelligence analytics und Vorhersageverlauf.

Erstellen Sie einen Task Intelligence Modell

Erstellen Sie Modelle für maschinelles Lernen, um Feldwerte vorherzusagen, die Fallstimmung zu analysieren oder die Fallsprache zu erkennen.

Erstellen Sie ein Modell, um Incident-Felder vorherzusagen

Erstellen und stellen Sie lösungsbasierte Modelle zur Incident-Vorhersage bereit, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen.

Create a model to predict record fields

Erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Felder für Kundenservicefälle vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Task Intelligence Modell

Trainieren Sie Ihre Modelle für maschinelles Lernen erneut, oder bearbeiten Sie das, was sie vorhersagen, um besser an Ihren Geschäftszielen anzupassen.

Bearbeiten Sie ein Modell, um Incident-Felder vorherzusagen

Bearbeiten Sie das Incident-Vorhersagemodell, das bereits trainiert und bereitgestellt wurde. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, prüfen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

Erstellen und bearbeiten Sie ein Fallfeldvorhersagemodell

Erstellen, trainieren und bearbeiten Sie ein Modell, um Felder für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Create a model to predict case sentiment

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Stimmungsmodell, um die Stimmung für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Create a model to detect case language

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird.

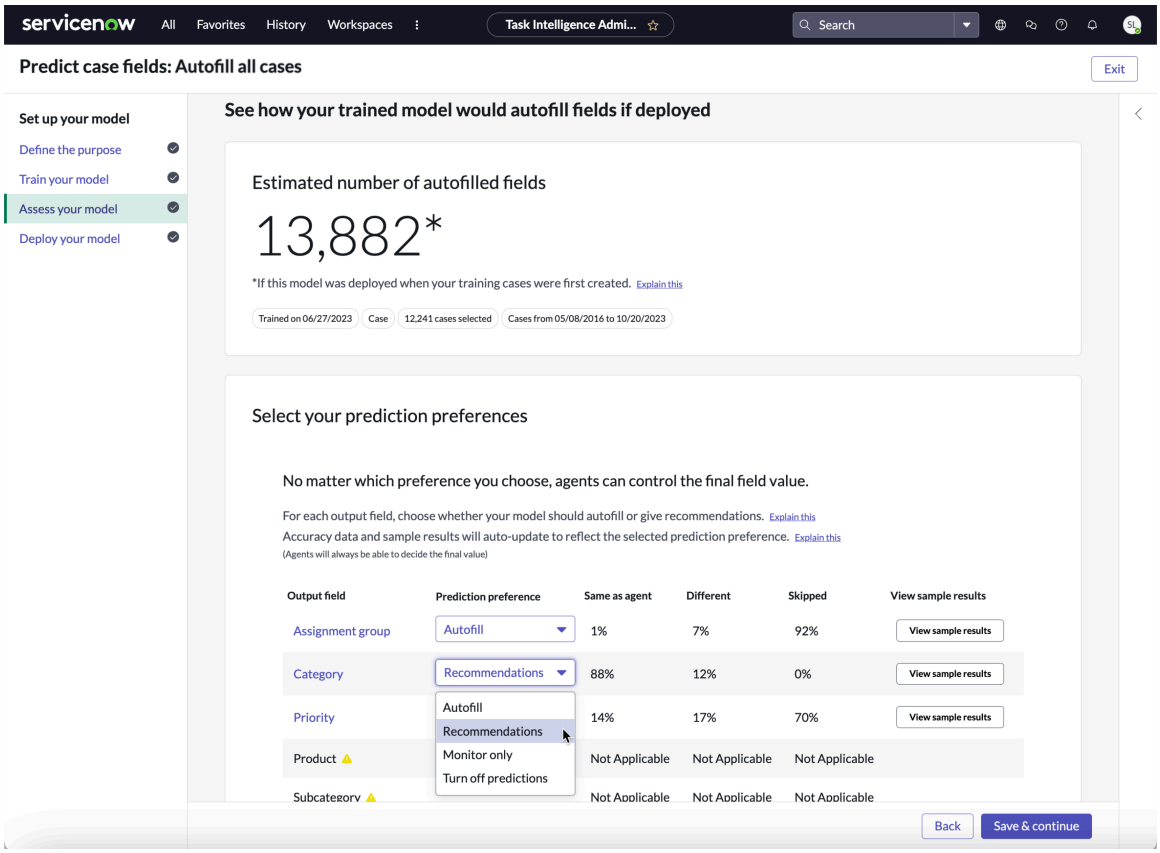
Bewerten Sie einen Task Intelligence Modell

Die Bewertung der Leistung eines Modells für maschinelles Lernen hilft, zu bestimmen, wie das Modell verwendet und trainiert wird, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Auf dem Bildschirm „Bewerten Sie Ihr Modell“ können Sie die Leistung des Modells bewerten. Nach dem Trainieren oder erneutes Trainieren Ihres Modells zeigt der Bildschirm Bewerten Ihres Modells eine Schätzung der durchschnittlichen Leistung des Modells anhand Ihrer neuesten Daten an.

Hinweis:
Es ist normal, dass die Modellleistung von Tag zu Tag variiert. Die Leistung liegt tendenziell im Durchschnitt der geschätzten Leistung im Zeitverlauf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dem Bildschirm „Bewerten Sie Ihr Modell“ können Sie auch Beispielvorhersagen für ein Beispiel von Datensätzen anzeigen. Diese Beispiele demonstrieren die Vorhersagen, spiegeln jedoch nicht unbedingt die Qualität oder durchschnittliche Leistung des Modells wider. Die Schätzungen, die auf dem Bildschirm Bewerten Sie Ihr Modell bereitgestellt werden, sowie die Berichte in **Überwachung** Seite wird aus einer viel größeren Anzahl von Fällen berechnet.

Sie können auch den Bildschirm Bewerten Sie Ihr Modell, um für jedes Feld eine der folgenden Einstellungen auszuwählen:

- **Automatisch Ausfüllen** Der vorhergesagte Wert im Feld.
- **Empfehlungen** Werden für den vorhergesagten Wert im Feld angegeben.
- **Nur überwachen** Und führen Sie das Vorhersagemodell für das Feld nur im Hintergrund aus.
- **Deaktivieren Sie Vorhersagen** Für das Feld.

Überwachungsmodus

Im Überwachungsmodus können Sie die Leistung eines Modells auf Feldebene überwachen, ohne dass die Vorhersagen auf Datensätze angewendet werden. Das Modell wird nur im Hintergrund ausgeführt und kann trainiert und erneut trainiert werden, bis Sie mit seiner Leistung zufrieden sind. Sie können die Modellfelder auf dem Bildschirm „Ihr Modell bewerten“ in den Überwachungsmodus setzen, wenn Ihr Modell wird bearbeitet .

Mit können Sie die Modellleistung anzeigen und nachverfolgen Task Intelligence-Administratorkonsole. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence Analytics und Überwachung.

Automatische Übersetzung

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

Bewerten Sie die Genauigkeit auf Feldebene für Modelle mit mehreren Ausgaben

Bewerten Sie die Leistung Ihres Modells nach Feld.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

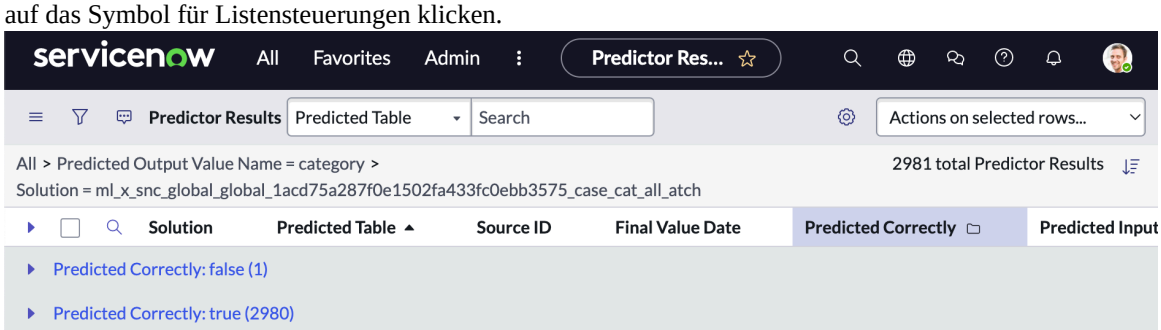
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie Ihr Modell erstellt und getestet haben, bewerten Sie seine Leistung, um zu bewerten, wie gut es vorhersagt, was es vorhersagen soll. Bei Modellen mit mehreren Ausgaben, die mehrere Felder vorhersagen, sollten Sie die Leistung jedes Felds einzeln bewerten.

Wenn Sie noch kein Modell erstellt haben, lesen Sie auch nach Create a model to predict record fields Oder Erstellen Sie ein Modell, um Incident-Felder vorherzusagen Um eines zu erstellen.

Ihr Modell muss sich im Überwachungsmodus befinden. Sie können den Überwachungsmodus auf dem Bildschirm „Ihr Modell bewerten“ festlegen. Weitere Informationen finden Sie im Schritt „Einstellungen festlegen“ in Erstellen Sie ein Fallfeldvorhersagemodell Oder Erstellen Sie ein Modell, um Incident-Felder vorherzusagen Modell.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Vorhersageergebnisse** (Ml_Predictor_results_Task) durch Eingabe `Ml_Predictor_results_Task.list` Im Anwendungsnavigator.
2. Filtern Sie **Name Des Vorhergesagten Ausgabewerts** Für den Namen des Felds, das Sie bewerten möchten, z. B. „Produkt“ oder „Kategorie“.
3. Gruppieren Sie die Liste nach **Richtig Vorhergesagt** Indem Sie in der oberen linken Ecke des Bildschirms auf das Symbol für Listensteuerungen klicken.



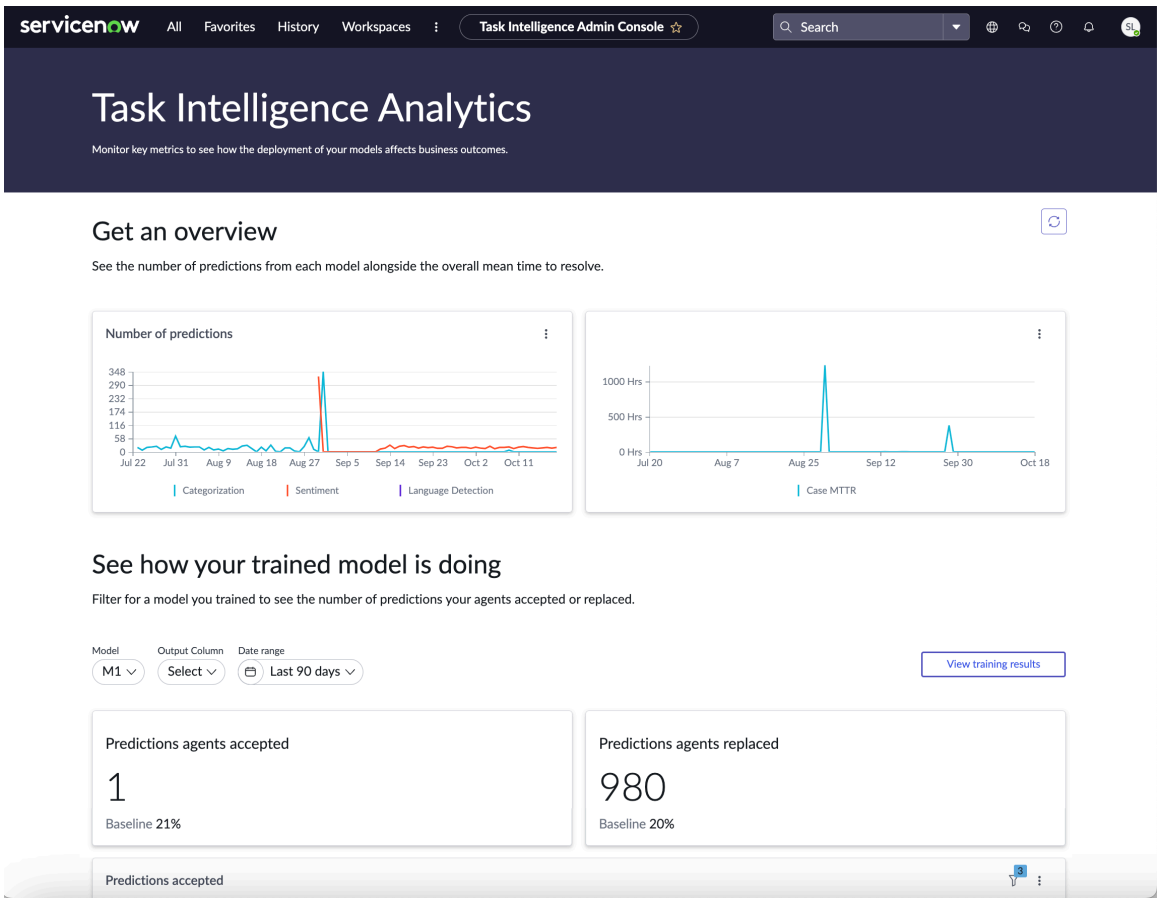
4. Teilen Sie die Anzahl der Datensätze, in denen **Richtig Vorhergesagt** Ist **Wahr** Nach der Gesamtzahl der Datensätze.
   Dies stellt Ihre Genauigkeit für das spezifische Feld dar.
5. Führen Sie die Schritte 2-4 für jedes Feld aus, in dem Sie die Genauigkeit berechnen möchten.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Leistung Ihres Modells auf dem Bildschirm Überwachung an.

   a. Navigieren zu **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Überwachung** Im Anwendungsnavigator.

   (Optional) Auf dem Bildschirm Überwachung können Sie das Modell, das Feld und den Datumsbereich auswählen, die in den Diagrammen angezeigt werden sollen. 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.

Genauigkeit wird basierend darauf gemessen, ob der höchste automatisch ausgefüllte Wert oder die Top 3 Empfehlungen korrekt sind.



b. Wählen Sie ein Modell aus.

c. Wählen Sie eine Ausgabespalte für das Feld aus.

d. Wählen Sie einen Datumsbereich aus.

Nächste Maßnahme

Wenn die Genauigkeit jedes Felds akzeptabel ist, wechseln Sie Ihr Modell vom Überwachungsmodus in Echtzeitvorhersagen, und stellen Sie es bereit. Wenn die Genauigkeit eines bestimmten Felds nicht akzeptabel ist, können Sie dieses Ausgabefeld aus Ihrem Modell entfernen, erneut trainieren und bereitstellen. Siehe Bearbeiten Sie ein Task Intelligence Modell Weitere Informationen zum Bearbeiten Ihres Modells.

Task Intelligence Analytics und Überwachung

Verwenden Sie Task Intelligence-Administratorkonsole Dient zum Überwachen, Analysieren und Bewerten der Leistung Ihres Modells für maschinelles Lernen.

Task Intelligence für ITSM Analytics and Monitoring

Zeigen Sie die Auswirkungen von an Task Intelligence Modelle. Überwachen Sie die Leistung des Modells im Laufe der Zeit, verfolgen Sie den Geschäftsnutzen, und zeigen Sie an, welche Vorhersagen Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwendet bzw. nicht verwendet haben.

Zeigen Sie Analytics für Task Intelligence für CSM 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.

Anzeigen Task Intelligence Für Kundenservice-Analytics und sehen Sie, wie Ihre Modelle für maschinelles Lernen funktionieren.

View Task Intelligence prediction history

Zeigen Sie Details zu Verlaufsvorhersagen in den Vorhersageergebnissen für an CSM Modelle.

Exportieren Sie ein Task Intelligence Modell

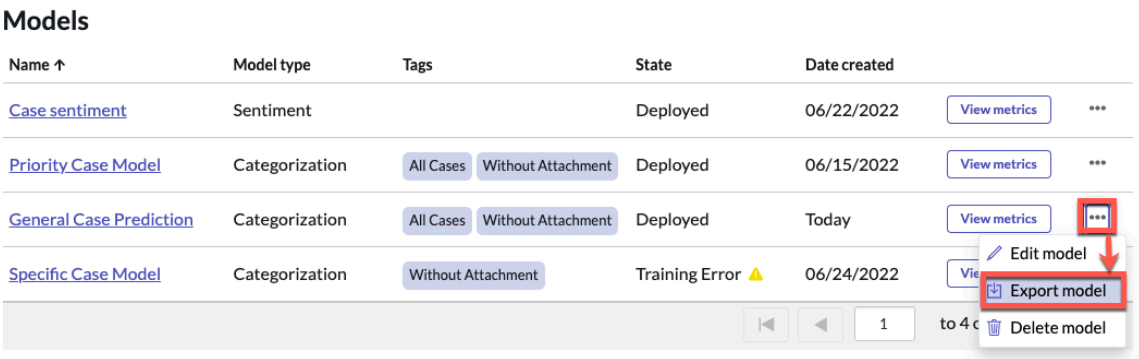
Exportieren Sie ein Task Intelligence Modell zu einer anderen Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder tia_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für CSM** > **Setup** oder **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup**, Abhängig davon, für welche Anwendung und welchen Kontext Sie exportieren möchten.
2. In **Modelle** Klicken Sie auf das Menü weitere Optionen des Modells, das Sie exportieren möchten.



3. Klicken Sie Auf **Modell exportieren** .
   Eine neue Registerkarte mit Authentifizierungsschritten wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Zulassen**.

Ergebnisse

Die XML-Datei wird in Ihren Browser heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie können die XML-Datei verwenden, um das Modell mithilfe von Update-Sätzen einfach in eine andere Instanz zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Task Intelligence Referenzen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten und Spracherkennungsdetails.

Task Intelligence Rollen

Referenz für Anwenderrollen, die bei der Aktivierung des Plugins „sn_ti_admin“ installiert werden.

Referenz für Task Intelligence für ITSM

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Task Intelligence für ITSM installierten Komponenten.

View Task Intelligence 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.

Anzeigen Task Intelligence Für Kundenservice-Analytics und sehen Sie, wie Ihre Modelle für maschinelles Lernen funktionieren.

Von unterstützte Sprachen Task Intelligence

Die Spracherkennungsfunktion für Task Intelligence für CSM Unterstützt 22 verschiedene Sprachen.

Task Intelligence Rollen

Task Intelligence Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Task Intelligence-Administrator [tia_admin]

Administrator mit Rechten für alle Aktionen in der Anwendung. Erstellt, bearbeitet und überwacht alle Task Intelligence Modelle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ml_admin
- platform_ml_read

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.

Task Intelligence-Anwender [tia_user]

Zeigt an und überwacht Task Intelligence Modelle. Erfordert zusätzliche Zugriffe, um Schulungen anzuzeigen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Ml_Report_user.

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.

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

Task Intelligence-Analyst [tia_Analyst]

Überwacht Task Intelligence Modelle über das Analytics-Dashboard.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: MI_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.

Von unterstützte Sprachen Task Intelligence

Die Task Intelligence Die Anwendung bietet Unterstützung für Vorhersagen in verschiedenen Sprachen.

Jeder der unterstützten Sprachen ist ein zweistelliger Code zugeordnet. Beispiel: `Englisch - en`.

In der folgenden Tabelle sind die Sprachen aufgeführt, die für unterstützt werden Task Intelligence Zusammen mit den von ihnen unterstützten Modellen.

Hinweis:
Nur Sprachen, die im Schulungsdatensatz enthalten sind, werden unterstützt.

Name der Sprache	Sprachcode	Incident-Felder (ITSM)	Fallfelder (CSM)	Stimmungsvorhe (CSM)	Spracherkennun (CSM)
Arabisch	ar				X
Portugiesisch (Brasilien)	Português (Brasil)	X			
Chinesisch (vereinfacht)	##	X			X
Tschechisch	#eština				X
Dänisch	da	X			
Niederländisch	nl	X			X
English	de	X	X	X	X
Estnisch	et				X
Finnisch	Suomi	X			X
Französisch	fr	X	X		X
Kanadisches Französisch	Français (Canada)	X			
Deutsch	Deutsch	X	X		X

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

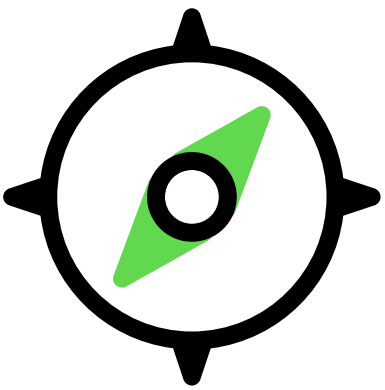
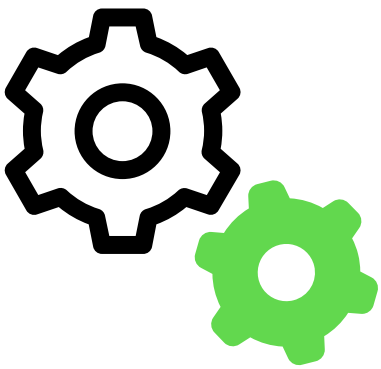
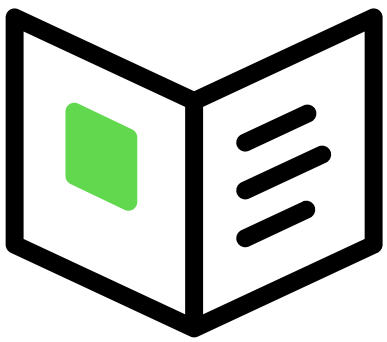
Name der Sprache	Sprachcode	Incident-Felder (ITSM)	Fallfelder (CSM)	Stimmungsvorhe (CSM)	Spracherkennun (CSM)
Hebräisch	#####				X
Ungarisch	hu				X
Italienisch	it	X			X
Japanisch	ja	X			X
Koreanisch	ko	X			X
Norwegisch	nb	X			X
Polnisch	Polski	X			X
Portugiesisch	Português	X			X
Russisch	ru				X
Spanisch	Español	X	X		X
Schwedisch	Svenska	X			X
Thailändisch	###				X
Türkisch	tr				X

Konversationseinblicke

Die ServiceNow® Die Anwendung „Konversationseinblicke“ wurde entwickelt, um CSAT-Punktzahlen (CSAT) mit zugrunde liegenden Faktoren bereitzustellen, die zur Verbesserung der CSAT-Umsetzbarkeit beitragen können.

Erste Schritte

Beginnen Sie mit Conversation Insights, um abgeleitete CSAT-Punktzahlen und -Faktoren in Ihr Analytics-Dashboard zu integrieren.

Untersuchen	Installieren	Referenz
		
Erfahren Sie mehr über Konversationseinblicke	Installieren Sie Konversationseinblicke	Zusätzliche Informationen zu Konversationseinblicken

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

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.

Datensammlung

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 die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“an.

Konversationseinblicke Erkunden

Erfahren Sie, wie Konversationseinblicke Ihnen helfen können, Konversationseinblicke mit KI-basierten CSAT-Punktzahlen und -Faktoren (CSAT) zu erweitern.

Übersicht über Konversationseinblicke

Konversationseinblicke wurden entwickelt, um abgeleitete CSAT-Punktzahlen und Erklärungsfaktoren für Konversationen in bereitzustellen Virtual Agent Und agentische Workflows. Sie nutzt KI, um Konversationen in Echtzeit zu analysieren, und bietet umsetzbare Einblicke, die zur Verbesserung beitragen Virtual Agent Und Servicemitarbeiter-Interaktionen und agentische Workflows.

Abgeleitete CSAT ist eine numerische Punktzahl von 1 (am wenigsten zufrieden) bis 5 (am zufriedensten). Sie wird vollständig aus Konversationstranskripten in Echtzeit ohne Eingabe des Anwenders vorhergesagt. Neben der CSAT-Punktzahl prognostiziert das Modell auch CSAT-Faktoren, die zur CSAT-Punktzahl beigetragen haben. Die folgenden CSAT-Faktoren sind der abgeleiteten CSAT-Punktzahl zugeordnet.

- Lösung: Gibt an, ob Virtual Agent Oder KI-Agent hat das Problem des Anwenders erfolgreich ohne menschliches Eingreifen gelöst.
- Verwirrung: Gibt an, wie oft die Virtual Agent Oder KI-Agent hat die Absicht des Anwenders missverstanden oder nicht interpretiert.

Automatische Übersetzung

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

- Aufwand: Gibt die Anzahl der Anwender-Turns oder Interaktionen an, die erforderlich sind, um eine Lösung zu erreichen.
- Einfühlungsvermögen: Gibt an, wie gut das ist Virtual Agent Oder KI-Agent hat den emotionalen Ton des Anwenders bestätigt und darauf reagiert.
- Nächste Schritte: Erfasst, ob Virtual Agent Oder der KI-Agent hat klar kommuniziert, was der Anwender als Nächstes tun soll.
- Frustration: Kennzeichnet Anzeichen von Anwenderunzufriedenheit oder wiederholten fehlgeschlagenen Versuchen während der Interaktion.
- Übertragungen und Eskalationen: Verfolgt, wie oft der verwendet wird Virtual Agent Oder KI-Agent hat die Konversation an einen Human Agent oder ein anderes System übergeben.

Abgeleitete CSAT-Punktzahlen und -Faktoren werden für jede Konversation berechnet. Anwendungen für Konversationsanalysen können die in der Tabelle „Konversationseinblicke“ [sn_aci_Insights] geschriebenen Punktzahlen nutzen, um anwenderdefinierte Dashboards und Workflows zu erstellen. Die KI-Agent Analytics-Dashboard Enthält standardmäßig Visualisierungen mit abgeleiteten CSAT-Punktzahlen und -Faktoren.

Der Datenaufbewahrungszeitraum für die Tabelle „Konversationseinblicke“ [sn_aci_Insights] beträgt zwei Jahre. Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Dashboards finden Sie unter Create a dashboard with the in-line editor Und Select a table data source for a data visualization .

Workflow für Konversationseinblicke

Der Workflow „Konversationseinblicke“ veranschaulicht, wie jede Interaktion von verarbeitet wird Virtual Agent Oder ein KI-Agent, wird in umsetzbare Einblicke umgewandelt. Sie können die Einblicke direkt in die Dashboards zur Analyse und Entscheidungsfindung einspeisen. Der Workflow „Konversationseinblicke“ zeigt die Journey von Konversationen zu Einblicken in Dashboards.

Workflow für Konversationseinblicke

1. Konversationsquellen
   - Chats der Agentischen KI
   - Virtual Agent Chats
2. Datenaggregation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 KI und Virtual Agent Interaktionen werden in der Konversationstabelle [sys_cs_Conversation] erfasst.
- Das Konversationstranskript, einschließlich Anwenderabfrage, Antwort des Service Desk-Mitarbeiters, Zeitstempel und Metadaten wie Sitzungs-ID und Kanaltyp, wird ebenfalls zur Verarbeitung in der Konversationstabelle gespeichert.

3. Einblickgenerierung
   - Das Modell analysiert das Konversationstranskript.
   - Abgeleitete CSAT-Punktzahlen werden für CSAT-Faktoren wie Empathie, Lösung, Frustration usw. generiert.
4. Einblicke-Speicher
   - Abgeleitete CSAT-Punktzahlen und -Faktoren werden in der Tabelle „Konversationseinblicke“ [sn_aci_Insights] gespeichert.
   - Die Tabelle „Konversationseinblicke“ fungiert als strukturiertes Repository für die extrahierten Einblicke.
5. Dashboards
   - Die Einblicke werden verfügbar gemacht, um Ad-hoc-Dashboards und Workflows zu erstellen.
   - Sie können Trends, Leistungsmetriken und Zielverbesserungen basierend auf den abgeleiteten CSAT-Punktzahlen erkunden.

Vorteile von Konversationseinblicken

Problem	Lösung
Herkömmliche Umfragen spiegeln häufig extreme Meinungen und niedrige Antwortraten wider.	Abgeleitete CSAT hilft bei der Lösung dieses Problems, indem KI verwendet wird, um die CSAT-Punktzahl für Konversationen in Echtzeit basierend auf dem vollständigen Konversationstranskript zu schätzen. Diese CSAT-Punktzahl kann dazu beitragen, Verzerrungen zu beseitigen und den Bedarf an explizitem Umfragefeedback zu reduzieren.
Feedback nach der Interaktion verzögert Einblicke, was zu verzögerten Indikatoren führt.	CSAT-Punktzahlen werden unmittelbar nach der Interaktion generiert, wodurch Probleme und Trends schneller erkannt werden können.
Mangel an umsetzbaren Einblicken hinter CSAT-Punktzahlen.	CSAT-Faktoren wie Lösung, Einfühlungsvermögen, Aufwand usw. erklären die Anwenderzufriedenheit oder Unzufriedenheit und helfen Ihnen, Verbesserungen anzustreben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Konversationseinblicken finden Sie unter:

- Installieren Sie Konversationseinblicke
- Referenz für Konversationseinblicke

Installieren Sie Konversationseinblicke

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Conversation Insights (sn_ACI).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.
- Überprüfen Sie 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 Konversationseinblicken installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Geplante Aufgaben
- Tabelle „Konversationseinblicke“ [sn_aci_Insights]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Konversationseinblicke Anwendung (sn_ACI) 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.

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird 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**.

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

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.

Referenz für Konversationseinblicke

Die folgenden Themen enthalten zusätzliche Informationen zu den Funktionen und Eigenschaften, die mit Conversation Insights installiert sind.

Mit Conversation Insights installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung „Konversationseinblicke“ wird auch die Tabelle „Konversationseinblicke“ [sn_aci_Insights] installiert.

Mit Konversationseinblicken installierte Tabellen

Bei der Installation von Konversationseinblicke wird die Tabelle „Konversationseinblicke“ [sn_aci_Insights] installiert. Der Datenspeicherzeitraum für die Tabelle „Konversationseinblicke“ beträgt zwei Jahre.

Tabelle „Konversationseinblicke“

Spalte	Beschreibung
Human Agent CSAT	Geschätzte CSAT-Punktzahl (abgeleitete Kundenzufriedenheit) basierend auf den Antworten des Human Agent. Der Wertbereich liegt zwischen 1 und 5, wobei 1 bedeutet, dass der Anwender äußerst unzufrieden ist, und 5 bedeutet, dass der Anwender mit der Interaktion äußerst zufrieden ist.
Aufwandspunktzahl	Eine Punktzahl von Zeit und Energie, die der Anwender während der Interaktion einbringen musste. Die Werte befinden sich auf einer 3-Punkte-Skala von niedrig, Mittel und hoch.
KI-Agenten-CSAT	Geschätzte CSAT-Punktzahl basierend auf den Antworten des KI-Agents. Der Wertbereich liegt zwischen 1 und 5, wobei 1 bedeutet, dass der Anwender äußerst unzufrieden ist, und 5 bedeutet, dass der Anwender mit der Interaktion äußerst zufrieden ist.
Frustration	Geschätzte CSAT-Punktzahl, die angibt, ob der Anwender während der Interaktion Frustration ausgedrückt hat. Die Werte sind „Ja“ oder „Nein“
Einfühlungsvermögen	Geschätzte CSAT-Punktzahl, die auf Einfühlungsvermögen hinweist, das dem Anwender während der Interaktion gezeigt wurde. Die Werte befinden sich auf einer 3-Punkte-Skala von niedrig, Mittel und hoch.
Sitzungs-CSAT	Geschätzte CSAT-Punktzahl, die basierend auf den gesamten Sitzungsinteraktionen eines Anwenders berechnet wird. Der Wertbereich liegt zwischen 1 und 5, wobei 1 bedeutet, dass der Anwender äußerst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Konversationseinblicke“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	unzufrieden ist, und 5 bedeutet, dass der Anwender mit der Interaktion äußerst zufrieden ist.
Nächste Schritte	Geschätzte CSAT-Punktzahl, die angibt, ob der Service Desk-Mitarbeiter das Ergebnis erneut erfasst und klare Anweisungen dazu gegeben hat, was der Anwender als Nächstes tun soll. Die Werte befinden sich auf einer 3-Punkte-Skala von niedrig, Mittel und hoch.
CSAT verarbeitet	Boolesche Kennzeichnung, die angibt, ob CSAT-Daten für den Interaktionsdatensatz verarbeitet wurden.
Übertragung und Eskalation	Geschätzte CSAT-Punktzahl, die angibt, ob die Konversation an einen Human Agent übertragen oder eskaliert wurde. Die Werte sind „Ja“ oder „Nein“
Geschlossen am	Zeitstempel, der angibt, wann die Konversation geschlossen wurde.
Konversation	Bezieht sich auf den zugehörigen Konversationsdatensatz in der Konversationstabelle [sys_cs_Conversation].
Gelöst	Geschätzte CSAT-Punktzahl, die angibt, ob das Problem gelöst wurde. Die Werte sind „Ja“ oder „Nein“
Verwirrung	Geschätzte CSAT-Punktzahl, die angibt, ob der Anwender Verwirrung geäußert hat oder der Service Desk-Mitarbeiter die Absicht des Anwenders nicht verstanden hat. Die Werte sind „Ja“ oder „Nein“

Now Assist Und Glossar der Agentischen KI

Erfahren Sie mehr über die in verwendeten Begriffe und Konzepte Now Assist Und Now Assist KI-Agents.

Agents

Ein Service Desk-Mitarbeiter bezieht sich im Kontext von KI auf eine Softwareentität, die ihre Umgebung wahrnehmen, Entscheidungen treffen und Maßnahmen ergreifen kann, um bestimmte Ziele zu erreichen. Service Desk-Mitarbeiter können einfach oder komplex sein und von einfachen reaktiven Systemen bis hin zu ausgeklügelten Entitäten reichen, die sich im Laufe der Zeit erlernen und anpassen. Sie werden häufig verwendet, um Aufgaben zu automatisieren, mit Anwendern zu interagieren oder komplexe Prozesse zu verwalten.

Agentische KI

Agentic KI bezieht sich auf Systeme mit künstlicher Intelligenz, die über Autonomie verfügen, sodass sie unabhängig arbeiten und Entscheidungen ohne kontinuierliche menschliche Aufsicht treffen können. Diese Systeme können ihre Umgebung und ihren Grund wahrnehmen, aus Erfahrung lernen und Aufgaben ausführen, um bestimmte Ziele zu erreichen. In ServiceNow AI Platform, Agentic KI wird von KI-Agents, agentischen Workflows und Sprach-/Web-Agents 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.

Agentische Konversation

Agentic Conversation bezieht sich auf Interaktionen zwischen Menschen und KI-Systemen, bei denen KI autonomes Verhalten zeigt, Entscheidungen trifft und Maßnahmen ergreift, um bestimmte Ziele zu erreichen. In einer agentischen Konversation kann der KI-Agent den Kontext und den Grund verstehen und entsprechend reagieren, oft ohne explizite menschliche Anweisungen zu erfordern. Sie können es in aktivieren Virtual Agent, Now Assist Bereich, Sprach-/Web-Agents und verbessern Sie es durch Wissensdiagramm, RAG, Und Eingabeaufforderungen öffnen.

Agentisches System

Ein agentisches System ist eine Art von Software oder KI, die ihre Umgebung wahrnimmt, Entscheidungen trifft, die auf dieser Wahrnehmung basieren, und Maßnahmen ergreift, um bestimmte Ziele zu erreichen, oft mit minimalem menschlichem Eingriff. Ein agentisches System kann lernen, sich anpassen und unabhängig arbeiten, um Probleme zu lösen oder Aufgaben auszuführen.

Agentischer Workflow

Ein agentischer Workflow ist eine strukturierte Sequenz von Aufgaben, die von einem oder mehreren KI-Agents mit minimalem menschlichem Eingreifen ausgeführt werden, um ein Geschäftsziel zu erfüllen. Sie können diese Workflows in erstellen und verwalten KI-Agenten-Studio Mithilfe von Auslösern, Tools und Auswertungsplänen und Bereitstellung in allen ITSM, HR, Und CSM Anwendungsfälle.

KI-Agenten

KI-Agents sind autonome digitale Mitarbeiter, die LLMS, Tools und Workflows verwenden, um Aufgaben in allen durchzuführen ITSM, HR, Und CSM Im Namen von Anwendern. Sie können unabhängig oder gemeinsam begründen, planen und handeln. Sie können sie mit erstellen und verwalten KI-Agenten-Studio Und orchestrieren Sie sie im KI-Agent-Orchestrator. Diese Service Desk-Mitarbeiter sind in eingebettet Now Assist Bereiche, Virtual Agent, Und anwenderdefinierte Workflows.

KI-Compliance

KI-Compliance bezieht sich auf die Einhaltung regulatorischer Anforderungen, Standards und Richtlinien, die die Entwicklung, Bereitstellung und Verwendung von Systemen der künstlichen Intelligenz regeln. Dabei muss sichergestellt werden, dass KI-Systeme so konzipiert und implementiert werden, dass sie den rechtlichen, ethischen und organisatorischen Standards entsprechen. Dies umfasst die Behandlung von Problemen im Zusammenhang mit Datenschutz, Verzerrung, Transparenz und Verantwortlichkeit. Sie können es über Audit-Trails, das Modell-Lebenszyklusmanagement und die Datenmaskierung verwalten, indem Sie KI Control Tower in verwenden ServiceNow AI Platform.

KI-Kontrollstelle

KI Control Tower ist ein zentralisierter Governance-Hub für die Verwaltung von KI-Modellen, -Agents und Compliance im gesamten ServiceNow AI Platform. Es bietet Einblick in die Nutzung, Leistung, Risiko und Compliance von Modellen und ist in integriert Now Assist-Administrator Konsole.

KI-Governance

KI-Governance bezieht sich auf den Satz von Richtlinien, Verfahren und Standards, die die Entwicklung, Bereitstellung und Verwendung von KI-Systemen in einer Organisation steuern. Es stellt sicher, dass KI-Systeme an den Unternehmenswerten ausgerichtet sind, regulatorische Anforderungen erfüllen und auf verantwortungsvolle und transparente Weise verwendet werden. In ServiceNow AI Platform, Sie können KI-Governance über KI Control Tower, KI Trust Guard und rollenbasierten Zugriff in verwalten Now Assist-Administrator 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.

KI-Steward

Ein KI-Steward in ServiceNow AI Platform Ist eine Governance-Rolle, die für die Überwachung des Lebenszyklus von KI-Assets verantwortlich ist, einschließlich Modellen, Datensätzen und Hinweismeldungen. Sie können KI-Stewards in KI Control Tower verwenden, um Governance-Aktivitäten zwischen Rechts-, Sicherheits-, Compliance- und Innovationsteams für die verantwortliche Bereitstellung von KI-Agents, Kompetenzen und Modellen auf der gesamten Plattform zu koordinieren.

Bezugsvermerk

Kleine, interaktionsfähige Zahl neben KI-generierten Inhalten in Now Assist Bereich, der die Quelle der Informationen angibt.

Anwenderdefinierte Kompetenz

Eine anwenderdefinierte KI-Fähigkeit, die auf bestimmte Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Verwenden Now Assist Skill Kit, Sie können diese Kompetenzen erstellen und trainieren, indem Sie:

- Erstellung anwenderdefinierter Prompts
- Relevante Eingaben werden hinzugefügt
- Auswahl der entsprechenden Tools
- Bereitstellungsstandorte werden bestimmt

Anwenderdefinierte Kompetenzen werden dann in aktiviert Now Assist-Administrator Konsole.

Dynamische Übersetzung

Eine Funktion in Now Assist Dadurch wird die Anwendereingabe so übersetzt Now LLM Kann eine Antwort in der bevorzugten Sprache des Anwenders verstehen und bereitstellen.

Connectors für externe Inhalte

Extern

Connectors für externe Inhalte ist ein ServiceNow® Store Anwendung, die aktiviert KI-Suche Dient zum Indizieren und Suchen von Inhalten aus externen Repositorys wie Atlassian Confluence Cloud und Microsoft SharePoint Online. Erweitert die Suchfunktionen, um externe Inhalte einzubeziehen und die ursprünglichen Zugriffsberechtigungen beizubehalten.

generative KI

Eine Technologie, die ein großes Sprachmodell (LLM) verwendet, um Text, Zusammenfassungen und andere Inhalte zu generieren.

Generative-KI-Controller

Ein Tool zum Anpassen der generativen KI-Experience in ServiceNow AI Platform, Einschließlich der Integration von LLM-Lizenzen (Large Language Model) von Drittparteien.

Schutzmaßnahmen

Ein Mechanismus, der Anwendereingaben und KI-generierte Antworten überwacht und auswertet, um sicherzustellen, dass sie sicher und angemessen 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.

Wissensdiagramm

Die Wissensdiagramm Organisiert strukturierte und unstrukturierte Unternehmensdaten in einem semantischen Netzwerk, das KI-Agents abfragen können. Die ServiceNowWissensdiagramm Die Anwendung verbessert die Leistung von Now AssistVirtual Agent, KI-Agents und generative KI-Kompetenzen durch Nutzung strukturierter und unstrukturierter Daten aus verschiedenen Quellen. Durch Erstellen und Verwalten bietet es eine anwenderdefinierte Anwender-Experience Wissensdiagramm Schemas über eine anwenderfreundliche Oberfläche. Die Anwendung ist in KI-Agents und integriert Virtual Agent, Bietet vorgefertigte Integrationen für nahtlose Funktionalität.

Großes Sprachmodell (LLM)

Ein komplexes maschinelles Lernmodell, das auf großen Datensätzen trainiert wurde, um menschlich ähnliche Antworten auf Anwendereingaben zu generieren.

Multi-Turn-Katalogbestellung

Eine Funktion in Now Assist Mit dieser können Anwender Katalogelemente aus dem Servicekatalog über eine Konversationsschnittstelle bestellen.

Native Übersetzung

Eine Funktion in Now Assist Das das von bereitgestellte LLMS verwendet Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini, Und AWS Claude Dient zum Generieren von Antworten in der bevorzugten Sprache des Anwenders. Sie können es in der Now Assist-Administratorkonsole aktivieren und konfigurieren.

Now Assist

Now Assist Bezieht sich auf generative KI-Experiences in ServiceNow AI Platform. Mit Now Assist, Können Sie Produktivität und Effizienz in Ihrer Organisation durch besseren Selfservice, schnellere Antworten und empfohlene Aktionen verbessern und Anwendern die Möglichkeit geben, effektiver zu suchen.

Now Assist-Administrator Konsole

Eine Konsole für Administratoren zum schnellen Einrichten, Konfigurieren und Überwachen von Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI, die unter angeboten werden Now Assist.

Now Assist Analytics

Ein Dashboard, das Einblicke in die Nutzung, den Wert und die Leistung von bietet Now Assist.

Now Assist Kontextmenü

Eine generative KI-Funktion, die Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen und Bearbeiten von E-Mails und Chat-Antworten hilft, die in verfügbar sind Next Experience Für bestimmte Workflows.

Now Assist Guardian

Eine Funktion, die Inhalte überwacht und bewertet, die mit generativer KI erstellt wurden, um Anwender vor schädlichen, anstößigen oder unangemessenen Inhalten zu schützen. Es kann Incidents protokollieren und verhindern, dass solche Inhalte 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.

Now Assist-Bereich

Eine Konversationsschnittstelle zum Zusammenfassen von Chats, Fällen oder Incidents oder Generieren von Lösungshinweisen, damit Sie schneller den Kontext der Informationen abrufen können.

Now Assist Kompetenz

Eine vordefinierte Fähigkeit in Now Assist Die generative KI verwendet, um Aufgaben wie das Generieren von Zusammenfassungen, Lösungshinweisen usw. auszuführen.

Now LLM Service

Eine Komponente von ServiceNow AI Platform Diese nutzt große Sprachmodelle (LLM), um die Fähigkeiten der generativen KI zu verbessern. Es unterstützt verschiedene Now Assist Kompetenzen, z. B. Chatzusammenfassung, Fallzusammenfassung und Generierung von Lösungshinweisen.

Erkennung anstößiger Inhalte

Eine Schutzmaßnahme in Now Assist Guardian Die anstößige, schädliche oder unangemessene Inhalte protokolliert und blockiert.

Orchestrator

Der KI-Agent-Orchestrator ist ein spezialisierter Agent, der die Ausführung von Aufgaben über mehrere KI-Agents hinweg plant, koordiniert und verwaltet. Es enthält Kurzzeitspeicher, verfolgt Ziele und stellt sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter effektiv zusammenarbeiten. Diese Komponente ist zentral für die Architektur der Agentischen KI und in konfiguriert KI-Agenten-Studio.

Erkennung von Prompt Injection

Eine Sicherheitsfunktion in Now Assist Guardian Das identifiziert und verhindert, dass schädliche Eingaben zur Manipulation von KI-generierten Antworten verwendet werden.

Genius-Ergebnis für F&A

Q&A Genius-Ergebnisse in Now Assist Stellen Sie Anwendern präzise, umsetzbare Antworten bereit, die aus relevanten Wissensartikeln und anderen Quellen generiert werden. Diese Ergebnisse werden als umsetzbare Karten angezeigt, die jeweils einen Link zum quellwissensartikel enthalten, um weitere Informationen zu erhalten.

Retrieval-Augmented Generation

Retrieval-Augmented Generation Ist eine generative KI-Technik, die LLM-Ausgaben (Large Language Model) verbessert, indem relevante Enterprise-Inhalte wie Wissensartikel oder Datensätze abgerufen und als Kontext verwendet werden, um genauere und umsetzbare Antworten zu generieren. Innerhalb Von ServiceNow, RAG Ist in Produkten wie implementiert Now Assist Für die Suche, wo Genius-Ergebniskarten durch Kombination unterstützt werden KI-Suche Mit generativen Antworten. Sie kann auch in konfiguriert werden KI-Agenten-Studio, Mit dem Administratoren definieren können RAG Basierte Tools, die externe oder interne Daten abrufen, um autonome oder überwachte KI-Agent-Workflows zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 KI-Produkte und -Lösungen

Wenn Sie nach Best Practices für KI, Problembehandlung oder anderen Implementierungsrichtlinien suchen, wählen Sie einen Funktions- oder Ressourcentyp aus, um ServiceNow-Ressourcen auf anderen relevanten Websites zu erkennen.

Ressourcen-Links

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
KI-Agenten	Release-Hinweise	Release-Hinweise für Now Assist-KI-Agents .
KI-Agenten	Erste Schritte	Erste Schritte mit KI-Agents . Identifizierung von agentischen Workflows .
KI-Agenten	Best Practices	Erstellen Sie anwenderdefinierte Kompetenzen Bewerten Sie die Leistung der KI-Agents und agentischen Workflows
KI-Agenten	Glossar	Now Assist KI-Agents-Glossar .
KI-Agenten	Training	KI-Service Desk-Mitarbeiter – Grundlagen (Store-Release Q1 2025) KI-Agent-Bereitschaft KI-Grundlagen KI-Agents werden initiiert Einführung in die Agentische KI Lernpfad für Now Assist-KI-Agents
KI-Kontrollstelle	Release-Hinweise	AI Control Tower release notes
KI-Kontrollstelle	Erste Schritte	Übersicht über erweiterte KI und Datenprodukte
Document Intelligence	Release-Hinweise	Document Intelligence release notes
Document Intelligence	Erste Schritte	Erste Schritte mit Document Intelligence Document Intelligence-Schnellstartleitfaden (ServiceNow-Community)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Document Intelligence	Tipps und Beispiele	Document Intelligence-Beispiele
Document Intelligence	Problembehandlung	Problembehandlung und Best Practices für Document Intelligence
Document Intelligence	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zu Document Intelligence
Document Intelligence	Training	Document Intelligence-Übersicht Document Intelligence-Grundlagen
Natürliches Sprachverständnis und Abfrage natürlicher Sprache	Erste Schritte	Erste Schritte mit NLU NLU-Schnellstartanleitung (ServiceNow-Community)
Natürliches Sprachverständnis und Abfrage natürlicher Sprache	Best Practices	BEST Practices für NLU
Natürliches Sprachverständnis und Abfrage natürlicher Sprache	Tipps und Beispiele	NLU-Beispiele
Natürliches Sprachverständnis und Abfrage natürlicher Sprache	Problembehandlung	Fehlerbehebung für NLU
Natürliches Sprachverständnis und Abfrage natürlicher Sprache	Häufig gestellte Fragen	NLU-FAQs
Natürliches Sprachverständnis und Abfrage natürlicher Sprache	Training	Grundlagen des Natural Language Understanding (NLU)
Now Assist	Release-Hinweise	Now Assist release notes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
		Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes Now Assist for Enterprise Architecture (EA) release notes Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) release notes Now Assist for IT Service Management (ITSM) release notes Now Assist for Security Incident Response (SIR) and Now Assist for Vulnerability Response (VR) release notes Now Assist Skill Kit release notes Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	Erste Schritte	Erste Schritte mit Now Assist (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist für Code (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist für Creator (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist für CSM (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist für ITSM (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist für KI-Suche (YouTube) Now Assist-Schnellstartanleitung (ServiceNow-Community) Grundlagen des Now Assist-Bereichs (YouTube)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Now Assist	Best Practices	Now Assist Best Practices (ServiceNow-Community) BEST Practices für wissensartikel (ServiceNow-Community)
Now Assist	Tipps und Beispiele	Now Assist-Konversationskataloganforderung in der Praxis (ServiceNow-Community) Now Assist-Beispiele
Now Assist	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zu Generative KI-Controllern Häufig gestellte Fragen zu Now Assist Häufig gestellte Fragen zu Now Assist in KI-Suche
Now Assist	Training	KI-Builder-Grundlagen Einführung in generative KI Now Assist Essentials (Store-Release November 2024) Now Assist in Virtual Agent-Implementierung (Store-Release November 2023) Now Assist in Virtual Agent-Implementierung (Store-Release August 2024) Now Assist in Suchimplementierung (Nov 2023 Store-Release) Now Assist in Suchimplementierung (Feb 2024 Store-Release) Now Assist für Creator-Implementierer Implementierer für Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Implementierer von Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) Now Assist für HR Service Delivery (HRSD) Implementierer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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)

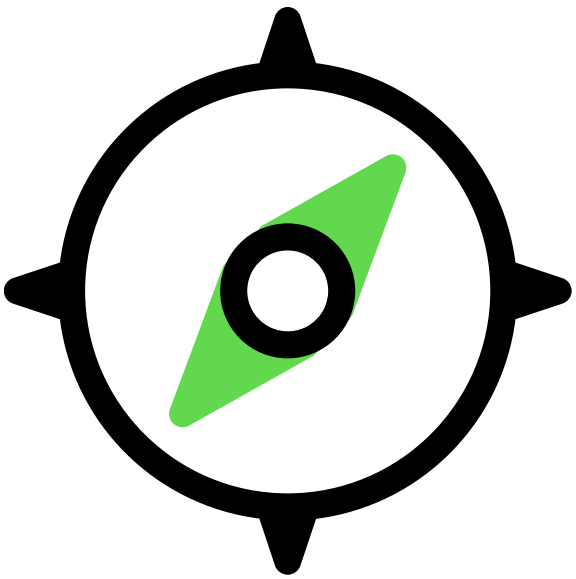
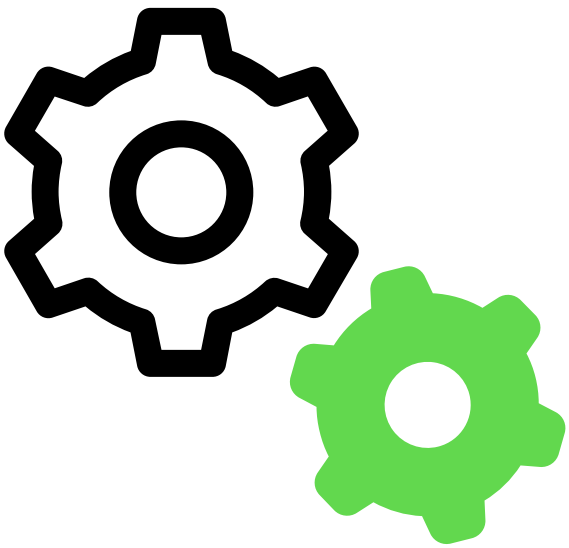
KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
		Implementierer von Now Assist für IT Service Management (ITSM)
Predictive Intelligence	Release-Hinweise	Predictive Intelligence release notes
Predictive Intelligence	Erste Schritte	Erste Schritte mit Predictive Intelligence Predictive Intelligence-Schnellstartleitfaden (ServiceNow-Community)
Predictive Intelligence	Best Practices	Predictive Intelligence – Best Practices
Predictive Intelligence	Tipps und Beispiele	Predictive Intelligence-Beispiele
Predictive Intelligence	Häufig gestellte Fragen	Predictive Intelligence – FAQs
Predictive Intelligence	Training	Predictive Intelligence – Grundlagen
Task Intelligence	Erste Schritte	Erste Schritte mit Task Intelligence Task Intelligence-Schnellstartanleitung (ServiceNow-Community)
Task Intelligence	Best Practices	Problembehandlung und Best Practices für Task Intelligence
Task Intelligence	Häufig gestellte Fragen	Task Intelligence – FAQs
Task Intelligence	Training	Task Intelligence für ITSM – Kurzanleitung Task Intelligence für CSM – Kurzanleitung KI-Akademie – erste Schritte mit Task Intelligence – Verwenden Sie KI, um Fälle zu kategorisieren KI Academy Task Intelligence für ITSM KI Academy Task Intelligence: Kundenservice-Management

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

Modellkontext-Protokoll-Server

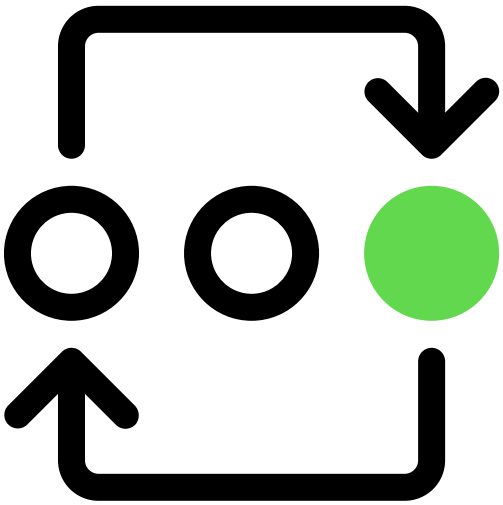
Modellkontext-Protokoll-Server Bietet sicheren und gesteuerten Zugriff auf Daten in einem ServiceNow Instanz für KI-Orchestratoren und Sprachmodelle (LLMS) mit dem Modellkontextprotokoll. Sie können Server bereitstellen und Tools definieren, die für MCP-Clients (Model Content Protocol) verfügbar gemacht werden, z. B. KI-Agent oder LLM, die den Server aufrufen und zur Eingabe von Informationen auffordern.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Informieren Sie sich über die Modellkontext-Protokoll-Server.	Erstellen Sie einen MCP-Server, und konfigurieren Sie seine Tools.

Automatische Übersetzung

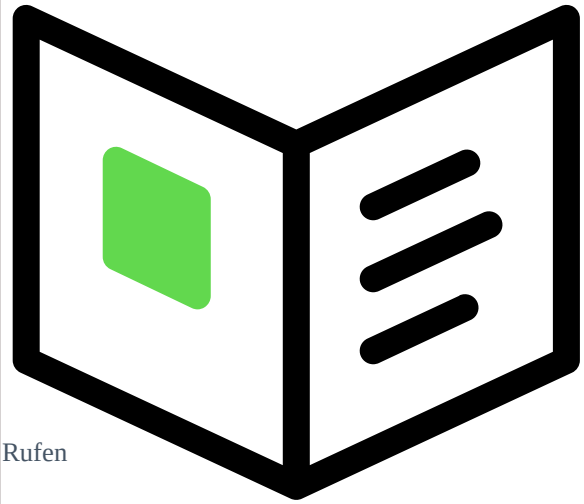
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Connect

Sie den MCP-Server von einem KI-Agent oder LLM auf.

Referenz



Rufen

Rufen Sie Details zu Komponenten ab, die mit installiert wurden Modellkontext-Protokoll-Server.

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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 erfasst diese Anwendung . Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Modellkontext-Protokoll-Server erkunden

Erfahren Sie, wie Sie MCP-Server (Model Context Protocol) und ihre Tools verwenden können, um großen Sprachmodellen (LLMS) und KI-Agents den Zugriff auf Daten auf einem zu ermöglichen ServiceNow Verwenden des Modellinhaltprotokolls.

Modellkontext-Protokoll-Server – Übersicht

Das Modellkontextprotokoll definiert eine Standardmethode für die Kommunikation zwischen großen Sprachmodellen (LLMS) und externen Systemen, z. B. ServiceNow Instanz. LLM-Anwendungen oder MCP-Hosts können eine Verbindung zu einem externen System über einen MCP-Client, z. B. einen KI-Agent, über einen MCP-Server initiieren. Ein MCP-Server teilt dem Host mit, auf welche externen Ressourcen wie Tools, APIs und Daten er zugreifen kann und wie er darauf zugreifen kann. Dann kann der KI-Agent oder die Anwendung Informationen vom Server anfordern und die Funktionalität mithilfe der verfügbaren Tools und Daten automatisieren, die der Server zurückgibt. Allgemeine Informationen zum Modellkontextprotokoll und den MCP-Servern finden Sie unter Modellkontext-Protokolldokumentation Auf der Website des Modellkontextprotokolls.

Mit Modellkontext-Protokoll-Server Anwendung können Sie MCP-Server für eine Instanz bereitstellen und die Tools konfigurieren, die sie bereitstellen. Sie können Tools aus erstellen Now Assist Kompetenzen oder verwenden Sie die mit installierten Tools Modellkontext-Protokoll-Server. Dann jeder LLM- oder KI-Agent (z. B. ChatGPT, Microsoft Copilot, Oder Claude) kann einen MCP-Server über seinen MCP-Client mithilfe der OAuth 2,0-Authentifizierung aufrufen und eine Liste der verfügbaren Tools abrufen. Mit diesen Tools fordert der MCP-Client den Server auf, Informationen aus der Instanz einzugeben, z. B. eine Liste kürzlich geschlossener Incidents oder Fallzusammenfassungen. Sie können auch verwenden ServiceNow® Modellkontext-Protokoll-Client Anwendung als MCP-Client.

Modellkontext-Protokoll-Server Anwender

Anwender	Beschreibung
KI-Administrator	Stellt MCP-Server bereit und konfiguriert die Tools, die ein Server bereitstellt. Konfiguriert die OAuth 2,0-Authentifizierung für jeden MCP-Client.
MCP-Client-Anwender	Integriert den Endpunkt eines MCP-Servers in den MCP-Client und ruft dann die Liste der Tools für einen MCP-Server auf. Sie authentifizieren sich bei einem MCP-Server mit OAuth 2,0, wenn sie einen Server anfänglich aufrufen. Mit dem MCP-Client geben sie Aufforderungen zum Abrufen von Daten vom Server mithilfe der unterstützten Tools.

Modellkontext-Protokoll-Server – Workflow

1. Ein KI-Administrator identifiziert, auf welche Daten von der Instanz zugegriffen werden muss, und erstellt basierend auf Tools Now Assist Kompetenzen, die die erforderlichen Daten generieren. In den -Tools konfigurieren sie, welche Felder für MCP-Clients verfügbar sind.
2. Der KI-Administrator erstellt einen MCP-Server, fügt dem Server Tools hinzu und stellt ihn 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.

3. Ein MCP-Client-Anwender konfiguriert einen MCP-Client, um eine Verbindung mit dem MCP-Server über die OAuth 2,0-Authentifizierung herzustellen.
4. Der MCP-Client-Anwender konfiguriert den MCP-Client so, dass er den MCP-Server aufruft, um die Liste der verfügbaren Tools zu erkennen und den MCP-Server zur Eingabe von Daten aus der Instanz aufzufordern, z. B. eine Zusammenfassung der kürzlich geschlossenen Fälle oder Incidents.

Der MCP-Server führt die angeforderten Tools aus und gibt die im MCP-Client angeforderten Daten zurück.

Modellkontext-Protokoll-Server – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Integrieren Sie mithilfe eines Standardprotokolls mit jedem LLM- und MCP-Client.	Erstellen Sie einen Modellkontext-Protokollserver	KI-Administrator
Konfigurieren und stellen Sie Tools für die Verwendung von MCP-Clients bereit.	Erstellen Sie ein Tool für einen Modellkontext-Protokollserver	KI-Administrator
Greifen Sie sicher auf Daten von zu ServiceNow Instanz mit einem MCP-Client.		MCP-Client-Anwender

Modellkontext-Protokoll-Server -Tools

Tools definieren, auf welchen Daten ein MCP-Server Clients zugänglich macht und basiert Now Assist Kompetenzen. Standardmäßig sind die folgenden Tools für die Verwendung mit MCP-Servern konfiguriert und schreibgeschützt. Sie können zusätzliche Tools aus erstellen Now Assist Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Tool für einen Modellkontext-Protokollserver.

Mit installierte Tooldefinitionen Modellkontext-Protokoll-Server

Name	Beschreibung
Fallzusammenfassung	Ruft eine Zusammenfassung der Details in einem von generierten Falldatensatz ab Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzzusammenfassung.
Incident-Zusammenfassung	Ruft eine Zusammenfassung der Details in einem von generierten Incident-Datensatz ab Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzzusammenfassung.
Suchen Sie nach Falldatensätzen	Suchen Sie Falldatensätze, um sie mit dem Fallzusammenfassungstool zusammenzufassen.
Suchen Sie nach Incident-Datensätzen	Suchen Sie nach Incident-Datensätzen, um sie mit dem Incident-Zusammenfassungstool zusammenzufassen.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Modellkontext-Protokoll-Server 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.

- Modellkontext-Protokoll-Server konfigurieren
-
- Modellkontext-Protokoll-Server – Referenz

Zugehörige Informationen

Modellkontext-Protokoll-Client

Modellkontext-Protokoll-Server konfigurieren

Erstellen Sie einen MCP-Server (Model Context Protocol), und konfigurieren Sie die Tools und Daten, die er für MCP-Clients bereitstellt, mit Modellkontext-Protokoll-Server.

Konfiguration – Übersicht

1. Modellkontext-Protokoll-Server installieren

   Ein Plattformadministrator installiert Modellkontext-Protokoll-Server Anwendung auf einem ServiceNow Instanz.

2. Erstellen Sie ein Tool für einen Modellkontext-Protokollserver

   Ein KI-Administrator identifiziert, auf welche Daten von der Instanz zugegriffen werden muss, und erstellt basierend auf Tools Now Assist Kompetenzen, die die erforderlichen Daten generieren. In den -Tools konfigurieren sie, welche Felder für MCP-Clients verfügbar sind.

3. Erstellen Sie einen Modellkontext-Protokollserver

   Der KI-Administrator erstellt einen MCP-Server, fügt dem Server Tools hinzu und stellt ihn bereit.

Nach der Bereitstellung eines MCP-Servers konfiguriert ein MCP-Client-Anwender einen MCP-Client so, dass er über die OAuth 2,0-Authentifizierung eine Verbindung zum MCP-Server herstellt. Der MCP-Client ruft den MCP-Server auf, um seine Liste der verfügbaren Tools abzurufen, und fordert den MCP-Server auf, Daten aus der Instanz einzugeben, z. B. eine Zusammenfassung von Fällen oder Incidents. Weitere Informationen finden Sie unter .

Modellkontext-Protokoll-Server installieren

Sie können installieren Modellkontext-Protokoll-Server Anwendung (sn_mcp_Server), 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.
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

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

Rollen und Tabellen werden mit installiert Modellkontext-Protokoll-Server. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Modellkontext-Protokoll-Server installierte Komponenten.

Prozedur

1. Öffnen Sie mit dem bereitgestellten Link ServiceNow Store Auflistung für Modellkontext-Protokoll-Server Anwendung (sn_mcp_Server).
2. Wählen Sie Aus **Abrufen** .
3. Nachdem die Genehmigung erteilt wurde, navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Administrator** > **Anwendungsmanager**an.
4. Suchen Sie nach Modellkontext-Protokoll-Server(sn_mcp_Server).
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie ein Tool für einen Modellkontext-Protokollserver

Erstellen Sie ein Tool aus einem Now Assist Kompetenz zum Bereitstellen mit einem MCP-Server (Model Context Protocol).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mcp_Server.Tools_admin, sn_mcp_Server.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tools definieren, auf welche Daten MCP-Clients von einem MCP-Server zugreifen können, und basieren auf vorhandenen Fähigkeiten, z. B. Now Assist Kompetenzen. Tooleingaben sind Attribute der Fähigkeit, die für MCP-Clients verfügbar sind. Jeder MCP-Server muss mit einem oder mehreren Tools verknüpft sein.

Für Informationen zu Now Assist Kompetenzen, siehe Now Assist Kompetenzen. Sie können Tools auch aus anwenderdefinierten Kompetenzen erstellen, die mit erstellt wurden Now Assist Skill Kit. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Skill Kit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **MCP-Server**an.
2. Wählen Sie im Listenbereich aus **Tools** .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld Kompetenz das Suchsymbol, und wählen Sie eine aus Now Assist Kompetenz, die als MCP-Servertool verwendet werden soll.
   Im Formular „Definition des KI-Kompetenztools“ werden die anderen Felder automatisch basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Tool ausgefüllt.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Tool wird mit den erforderlichen Eingaben erstellt.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Tool Eingaben hinzu, oder bearbeiten Sie sie.
   a. Wählen Sie im -Tool die aus **Eingaben des KI-Kompetenztools** Registerkarte.
   b. Wählen Sie Aus **Neu** Oder wählen Sie eine vorhandene Eingabe aus, um sie zu bearbeiten.
   c. 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.

Eingabeformular für KI-Kompetenztool

Feld	Beschreibung
Tooleingabe	Ein Attribut der Kompetenz, die das Tool für MCP-Clients bereitstellt.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Zwecks der Tooleingabe.
Aktiv	Eine Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tooleingabe.
Obligatorisch	Eine Option, die angibt, ob die Eingabe für ein Tool erforderlich ist. Das LLM muss diese Eingabe übergeben, damit das Tool ausgeführt werden kann. **Hinweis:** Attribute einer Kompetenz, die für eine Kompetenz erforderlich sind, werden automatisch als Eingaben zu Tools hinzugefügt. Wenn die Kompetenz das Attribut erfordert, muss das Tool auch diese Tooleingabe erfordern.
Verwenden Sie Einen Statischen Wert	Eine Option, um immer denselben Wert für das Attribut zu verwenden.
Wert	Ein statischer Wert, der immer für die Tooleingabe verwendet werden soll. Dieses Feld gilt nur, wenn **Verwenden Sie Einen Statischen Wert** Ist ausgewählt.
Standardwert	Ein Standardwert, der für die Tooleingabe verwendet werden soll. Dieses Feld gilt nicht, wenn **Verwenden Sie Einen Statischen Wert** Ist ausgewählt.

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wahlweise: Wiederholen Sie diesen Schritt, um zusätzliche Tooleingaben hinzuzufügen.

7. Wahlweise: Entfernen Sie Eingaben aus dem Tool, wenn Sie sie nicht verfügbar machen möchten.

Hinweis:
Einige Eingaben sind für Tools erforderlich und können nicht entfernt werden.

a. Wählen Sie im -Tool die aus **Eingaben des KI-Kompetenztools** Registerkarte.

b. Wählen Sie eine Tooleingabe aus.

c. Wählen Sie im Menü „weitere Aktionen“ die Option aus **Löschen** .
Die Eingabe wird aus dem Tool entfernt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie das Tool einem MCP-Server hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Modellkontext-Protokollserver.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Modellkontext-Protokollserver

Erstellen Sie einen MCP-Server (Model Context Protocol), und konfigurieren Sie, welche Tools verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Tools, die Sie auf dem MCP-Server bereitstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Tool für einen Modellkontext-Protokollserver.

Erforderliche Rolle: sn_mcp_Server.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **MCP-Server**an.
2. Wählen Sie im Listenbereich aus **Server** .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „bereitgestellter MCP-Server“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Ein interner Name für den MCP-Server.
Name	Ein Name für den MCP-Server, der im URL-Endpunkt verwendet wird.
Tools	Die Tools, die der MCP-Server bereitstellt.

5. Wählen Sie Aus **Bereitstellen** .
   Das Feld URL wird mit dem Endpunkt ausgefüllt, den Sie in den MCP-Client integrieren, um auf den MCP-Server zuzugreifen.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen MCP-Client, um eine Verbindung zum MCP-Server herzustellen und aufzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter .

Modellkontext-Protokoll-Server – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Modellkontext-Protokoll-Server Rollen und Tabellen.

Mit Modellkontext-Protokoll-Server installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Modellkontext-Protokoll-Server werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
MCP-Serveradministrator [sn_mcp_Server.admin]	Führt CRUD-Vorgänge (Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen) für alle aus Modellkontext-Protokoll-Server Tabellen.	sn_mcp_Server.Tools_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.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator der MCP-Servertools [sn_mcp_Server.Tools_admin]	Führt CRUD-Vorgänge (Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen) für Tools aus.	• canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_admin
MCP-Server-Viewer [sn_mcp_Server.Viewer]	Zeigt alle an Modellkontext-Protokoll-Server Tabellen (schreibgeschützter Zugriff).	• One_Extend_Viewer • canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_admin

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Definition des KI-Kompetenztools [sn_mcp_ai_Skill_Tool_Definition]	Tools basierend auf Now Assist Kompetenzen. Erweitert die Tabelle „Tooldefinition“.
Eingabe des KI-Kompetenztools [sn_mcp_ai_Skill_Tool_input]	Eingaben für Tools basierend auf Now Assist Kompetenzen. Erweitert die Tooleingabetabelle.
Bereitgestellter MCP-Server [sn_mcp_Server_Registry]	Auf der Instanz bereitgestellte MCP-Server.
Geskriptete REST-Tool-Definition [sn_mcp_scripted_Rest_Tool_Definition]	Tools, die auf geskripteten REST-APIs basieren, die andere Tools aktivieren. Erweitert die Tabelle „Tooldefinition“.
Geskriptete REST-Tool-Eingabe [sn_mcp_scripted_Rest_input]	Eingaben für Tools basierend auf geskripteten REST APIs. Erweitert die Tooleingabetabelle.
Tooldefinition [sn_mcp_Tool_Definition]	Tools, die für die Verwendung durch MCP-Server definiert sind.
Tooleingabe [sn_mcp_Tool_input]	Eingaben, die für die Verwendung durch MCP-Servertools 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.