servicenow

Xanadu 対話型インターフェース

最終更新日: **2024**年**11**月**7**日

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

自動翻訳

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

対話型インターフェース 4
対話型インターフェースのコンソール 5
対話型インターフェースのコンソール の詳細 7
対話型インターフェース コンポーネントのインストール 17
対話型インターフェース の構成 21
対話型インターフェース に関する参照情報 65
仮想エージェント 69
仮想エージェントの詳細 71
仮想エージェント の構成 122
仮想エージェントのビルドと展開 226
仮想エージェント と他のチャネルの統合 494
仮想エージェントパフォーマンスの分析 780
仮想エージェント に関する参照情報 891
仮想エージェントの Now Assist 1067
仮想エージェントでの Now Assist の探索 1068
仮想エージェントでの Now Assist の構成 1074
仮想エージェントでの Now Assist の使用 1090
仮想エージェントでの Now Assist と Microsoft Teams の統合 1097
仮想エージェントの Now Assist の分析 1098
仮想エージェントの Now Assist での参照 1102
エージェントチャット 1102
エージェントチャット の詳細 1104
エージェントチャットの構成 1122
エージェントチャットの使用 1155
エージェントチャット 参照 1167
サイドバー 1170
サイドバー の探索 1171
サイドバー の構成 1185
サイドバー の使用 1204
サイドバー に関する参照情報 1207
対話型インターフェース 診断ツール 1209
対話型インターフェース診断ツールの詳細 1209
対話型インターフェース診断ツールの使用 1211
対話型インターフェース のその他のリソース 1217

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

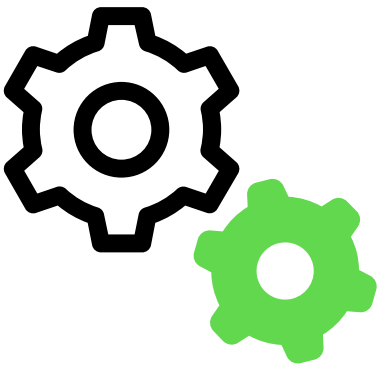
対話型インターフェース

ServiceNow® 対話型インターフェース を使用して、ユーザーがライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方とやり取りできるようにします。会話エクスペリエンスで生成 AI スキルを使用することもできます。これらのインターフェイスには、ユーザーが好むチャットチャネルでの、ユーザー用の最適な会話エクスペリエンスを作成および管理するためのツールが用意されています。

対話型インターフェース を開始するには

タイルを選択して、いずれかの製品の使用を開始します 対話型インターフェース 。

対話型インターフェースアドミンコンソール



ホームページまたはコンソールエクスペリエンスを利用して、対話型インターフェース の探索、実装、およびメンテナンスを行います。

仮想エージェント

人工知能を利用したビルド済みの会話機能を備えた、使いやすいメッセージングインターフェイスを使用して、従業員と顧客がセルフサービスできるようにします。

仮想エージェントでのNow Assist

大規模言語モデル (LLM) を使用して、セルフサービスワークフローの成功を改善できる自然言語の会話エクスペリエンスを作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

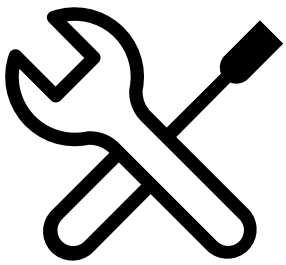
エージェントチャット

エージェントと要求者のチャットエクスペリエンスを簡素化し、マネージャーがエージェントを監視および支援できるようにします。

サイドバー

エージェントがワークスペースレコードで他のユーザーと共同作業できるようにします。

対話型インターフェース 診断ツール



対話型インターフェースに関する問題を特定、トラブルシューティング、および解決策を見つけます。

その他のリソース

対話型インターフェースエクスペリエンスの管理と強化

対話型インターフェースのコンソール

ホームページまたはコンソールエクスペリエンスを利用して、対話型インターフェース の探索、実装、およびメンテナンスを行います。仮想エージェント や エージェントチャットなどのインターフェイスのセットアップと起動に必要なすべての設定と構成は、ServiceNow® 対話型インターフェース コンソールに統合されています。

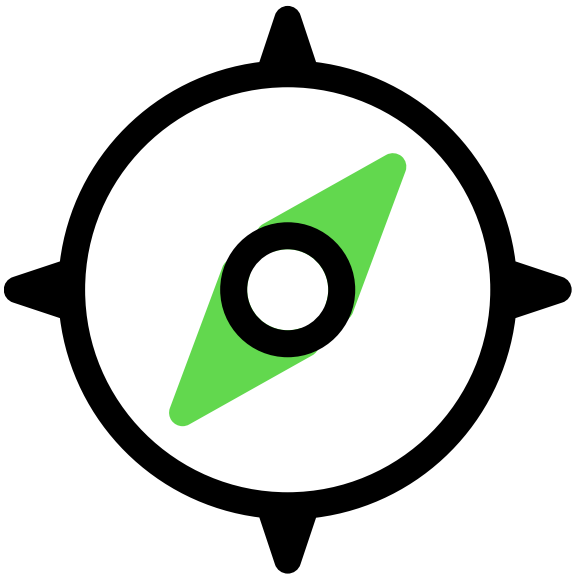
対話型インターフェース コンソールの概要を確認し、製品について理解するには、こちらのビデオをご覧ください。 対話型インターフェースコンソールの開始

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

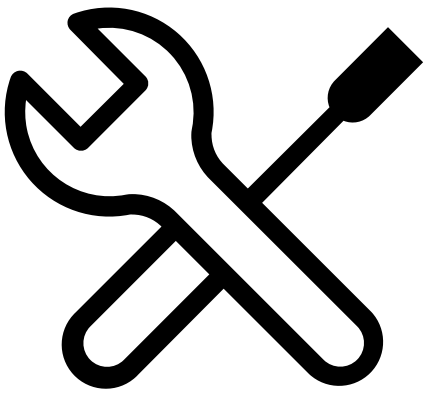
開始するには

探索



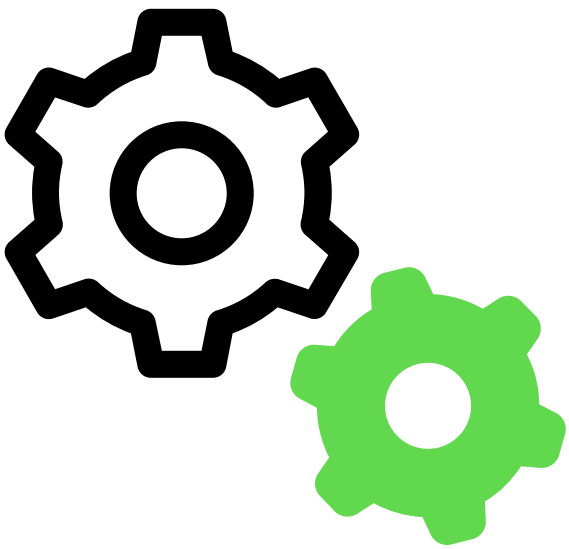
対話型インターフェースコンソールの概念と機能について説明します。

インストール



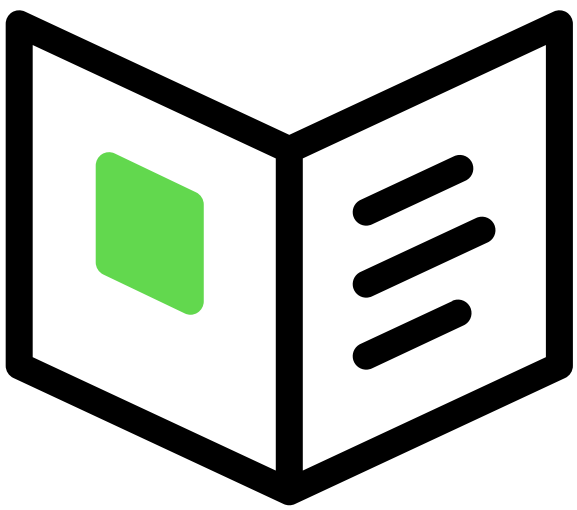
仮想エージェント会話と構築済みの会話をインストールします。

Configure (構成)



仮想エージェント、エージェントチャット、およびサイドバー

参照



インタラクションテーブルのレコードと 対話型インターフェース のデータ管理に関する技術情報を取得します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェースのコンソール の詳細

対話型インターフェース アプリケーションを使用すると、ユーザーがライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方とやり取りできます。これらのインターフェイスには、ユーザーが好むチャットチャネルでの、ユーザー用の最適な会話エクスペリエンスを作成および管理するためのツールが用意されています。

対話型インターフェース を初めて使用し、まだ 仮想エージェント を実装または使用していない場合は、対話型インターフェースのコンソール アプリケーションにアクセスして利用可能なすべての機能を調べることができます。

既存のユーザーの場合は、対話型インターフェース コンソールアプリケーションにアクセスして追加された拡張機能や高度な機能を確認できます。

対話型インターフェース コンソールの利点

対話型インターフェース を実装して、ユーザーが希望するチャットチャネルを通じて仮想エージェントとライブエージェントでユーザーをサポートします。より一般的で解決しやすいユーザーの問題を、24 時間年中無休で利用可能な 仮想エージェント ボットに転用することで、IT 組織の生産性を向上させます。対話型インターフェース コンソールを使用すると、実装を迅速に開始し、前向きな成果を達成するための作業を簡単に行うことができます。

対話型インターフェース ユーザーとしての場所に合わせて独自に調整されたインテリジェントなエクスペリエンスをナビゲートします。対話型インターフェース コンソールは、対話型インターフェースをインストールまたは構成したことがない初めてのユーザーや、全機能を拡張しながら既存の実装を維持したいと考えている経験豊富なユーザーにとって最適です。

対話型インターフェース コンソールは次の機能を提供します。

- ポータルへのボットの追加、ボットのブランディングとカスタマイズ、ボットの挨拶の設定、メトリクスの収集などの重要なタスクを実行するガイド付きエクスペリエンスモジュール。
- 仮想エージェントまたは人間のエージェントの会話エクスペリエンスを計画するのに役立つリソースとビデオにアクセスします。
- 仮想エージェント と エージェントチャット の両方の一般設定と、各アプリケーションに固有の設定。
- 最近の会話のボットパフォーマンスメトリクス。
- インスタンスの設定内容を表示する [進捗状況] パネル。

移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム その機能の探索を開始します。

> **注:** 対話型インターフェース コンソールは、ServiceNow Store から取得したオムニエクスペリエンスの標準機能セットアプリでも使用できます。既存の顧客は、ストアからインストールする必要はありません。ただし、今後の更新はストアで入手できます。詳細については、ServiceNow Store Web サイトにアクセスしてください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

対話型インターフェース アプリケーションの監視と管理

対話型インターフェースのホームページを使用して、最近の仮想エージェント会話のパフォーマンスを監視したり、ボットをテストしたりします。プラグインの更新通知は、機能の更新の準備ができるとアラートを送信します。

仮想エージェントのパフォーマンスを監視する

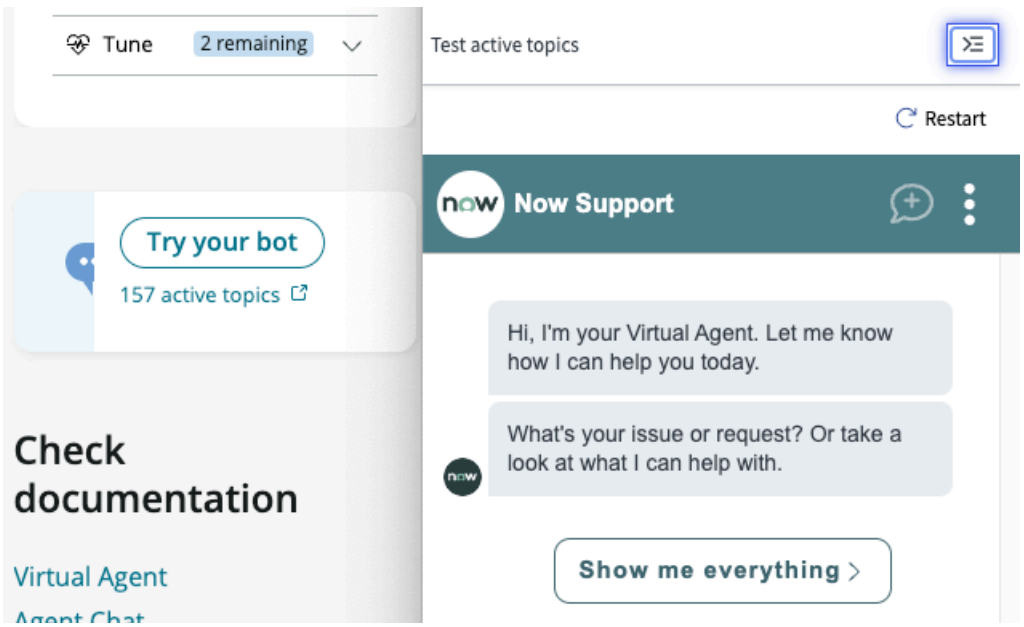
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

対話型インターフェースコンソールから最近の仮想エージェント会話のパフォーマンスを確認します。詳細については、[対話型アナリティクスの詳細を表示] を選択して対話 型アナリティクスダッシュボードを開きます。

ボットのテスト

[ボットを試す] を選択して、新しいウィンドウで会話を開き、アクティブなトピックをテストします。要求を入力して送信し、ボットとの会話を開始します。アクティブなトピックの数が情報として示されます。

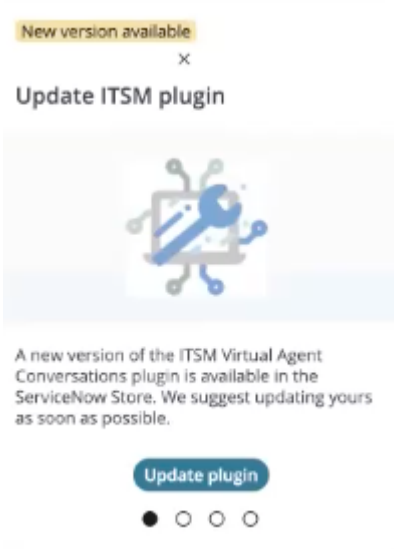


プラグインの更新

対話型インターフェース コンソールの通知は、インストールされているプラグインを更新するタイミングを知らせます。[プラグインの更新] を選択して ServiceNow Store から更新します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対話型インターフェース のチャネル

エンドユーザーが仮想エージェントやライブエージェントとやり取りするさまざまな方法は、チャネルと呼ばれます。対話型インターフェース では、ユーザーとエージェントが特定のコミュニケーションモード (リアルタイムの会話用のチャットモードと長時間の会話用のメッセージングモード) のあるチャネルを使用して会話します。

会話チャネルは、エンドユーザーとエージェントに、やり取りするためのさまざまなオプションを提供します。これらのオプションは、ユーザーとエージェントがいつコネクトできるか、そしてビジネス環境で使用されるチャットアプリケーションに基づいています。チャネルには、チャットチャネルとメッセージングチャネルの 2 つのタイプがあります。

チャットチャネル

チャットチャネルは、リアルタイムの双方向の会話をサポートします。これらの会話には、ユーザーとライブエージェント、またはユーザーと仮想エージェントが行うものがあります。この会話モードは同期しており、ユーザーは確実に応答を受けることができます。サポートされているチャットチャネルにより、エンドユーザーとエージェントは、使用しているチャットアプリケーション (クライアント) とコネクト可能な時間に基づいてやり取りできます。

同期チャットでは、次のチャネルがサポートされています。

- サービスポータル (mweb) Web クライアント
- モバイル Web (mweb) クライアント
- Microsoft Teams との対話型統合
- Conversational Integration with Slack
- Conversational Integration with Workplace from Facebook
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- LINE との対話型統合
- Conversational Integration with Facebook Messenger

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングチャネル

メッセージングチャネルを使用すると、特に一方がオンラインではない場合に、エンドユーザーとエージェントが長時間通信することができます。このチャットモードは非同期であり、当事者の都合に合わせて行われます。

エンドユーザーとエージェントが同時にオフラインで長時間通信する必要がある場合は、ビルド済みメッセージングチャネルを使用して、都合のいい時に非同期でチャットできます。

次のチャネルは非同期チャットで利用できます。

- モバイル Web (mweb) クライアント：非同期チャットのために、iOS、Android、およびデスクトップデバイス用にこのチャネルを設定します。
- Now Assist パネル ： Now Assist パネル で使用されます。
- SMS チャネル：使用者 Twilio の対話型 SMS 統合

メッセージングチャネルテーブル

メッセージングチャネルは、メッセージングチャネルテーブル [sys_cs_channel] で定義されます。カスタムチャット統合フレームワークを使用してカスタムチャット統合を作成する場合は、それらの統合のチャネルモード (チャットまたはメッセージング) を指定できます。mweb チャネルなどのチャネルでは、チャットまたはメッセージングのいずれかを選択することもできます。

インスタンスの構成済みチャネル

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

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

ライブエージェント チャネル別のサポート

すべてのチャネルが ライブエージェント サポートに適しているわけではありません。たとえば、ボット間および音声チャネルのサポートを無効にすることができます。 ライブエージェント サポートはデフォルトで有効になっていますが、アドミニストレーターはメッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルでこの設定を変更できます。詳細については、「チャネルのライブエージェントサポートの無効化」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットおよびメッセージング機能

対話型インターフェース チャネルは、エージェントとエンドユーザーが簡単に接続できるようにするための基本的な機能を提供します。

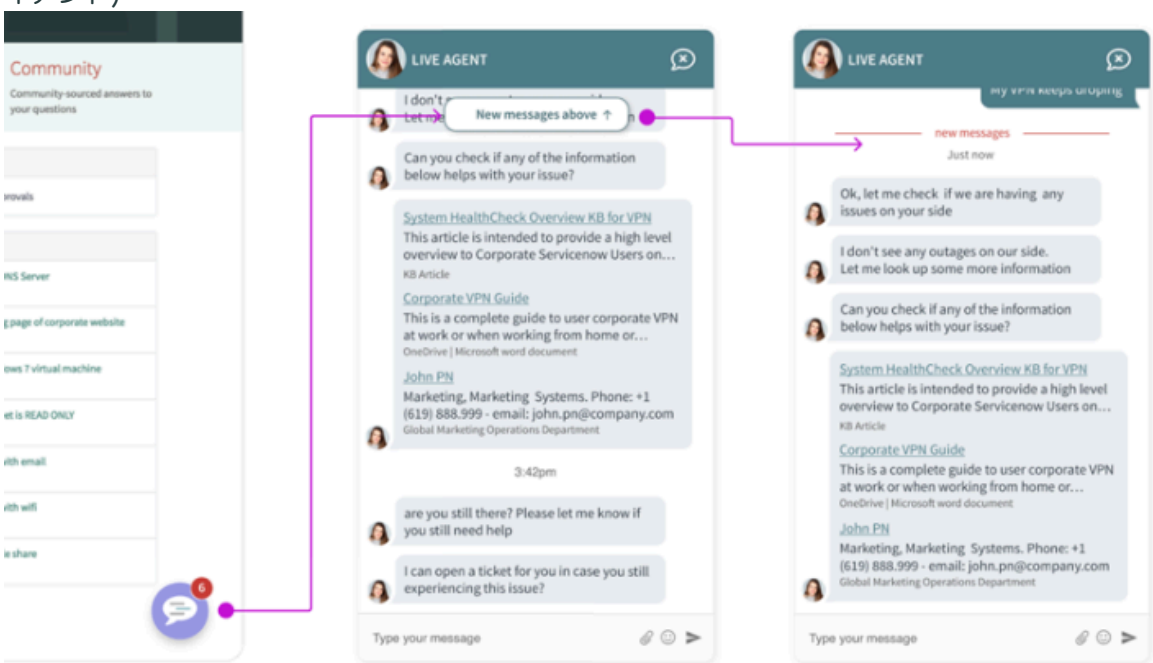
- ユーザーがチャットから離れているとき、またはオフラインになっているときに受信した新規メッセージや未読メッセージをユーザーに知らせるメッセージインジケーター
- チャット参加者が応答していることを示す入力インジケーター
- ユーザーとエージェントに表示される、会話のステータスに関する情報を提供するシステムメッセージ
- パスワードやアカウント番号などの機密データの安全な処理。このデータは、ユーザーが情報を入力するとマスクされ、他のユーザーは表示できません。
- アイドル状態のチャットまたはメッセージング会話の自動クローズ

新規および未読メッセージインジケーター

エンドユーザーは、オフラインの場合でもチャットとメッセージングチャネルで新しいメッセージインジケーターを受信します。ユーザーは、匿名 (ゲスト) または既知 (認証済み) にすることができます。未読メッセージ数がチャットウィジェットに表示されます。

非同期チャットの未読メッセージ数は、ライブエージェントによって送信されたオフラインメッセージの数と受信した単純な通知の数を反映しています。

未読メッセージ数および新規メッセージインジケーター (サービスポータル **Web** クライアント)



メッセージインジケーターは次のように表示されます。

- 未読メッセージ数に制限はありません。一度に最大 50 件の未読メッセージを表示できます。メッセージは、オープン (現在) またはクローズ済み (過去) の複数の会話にまたがることができます。

- ユーザーがチャットクライアントを開くと、最後に受信したメッセージが表示されます。[以上新しいメッセージ] ボタンまたは [以下新しいメッセージ] ボタンによる指示に従って、上下にスクロールして未読メッセージを読むことができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既読メッセージと未読メッセージの間に新しいメッセージセパレーター行が表示されます。

- チャットウィンドウを閉じて再度開くと、表示されたメッセージは、ユーザーが閲覧していない場合でも「既読」と見なされます。

システムメッセージ

ライブエージェントまたは仮想エージェントとのアクティブな会話中に、特定のシステムメッセージがユーザーとエージェントに会話のステータスを通知します。たとえば、ユーザーがライブチャットに参加していても、一定の時間内に応答しない場合は、「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」という会話タイムアウトメッセージが表示されます。

対話型インターフェース コンソールのチャット設定で関連するシステムプロパティを編集することで、ベースシステムメッセージを変更できます。

チャネルのライブエージェントサポートの無効化

disable_live_agent プロパティを [チャネルプロパティ] 関連リストに追加して、ライブエージェントサポートから除外します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
disable_live_agent プロパティは、チャネルがライブエージェントをサポートしていないことを示すために *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* システムプロパティを置き換えます。チャネルに *disable_live_agent* パラメーターが設定されていない場合でも、当面は古いシステムプロパティが優先されます。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。
2. テーブル内のチャネル名を選択します。
   たとえば、**Alexa** を選択します。
3. [チャネルプロパティ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [カスタムアダプタプロパティ] 新規レコードフォームで、フィールドに入力します。

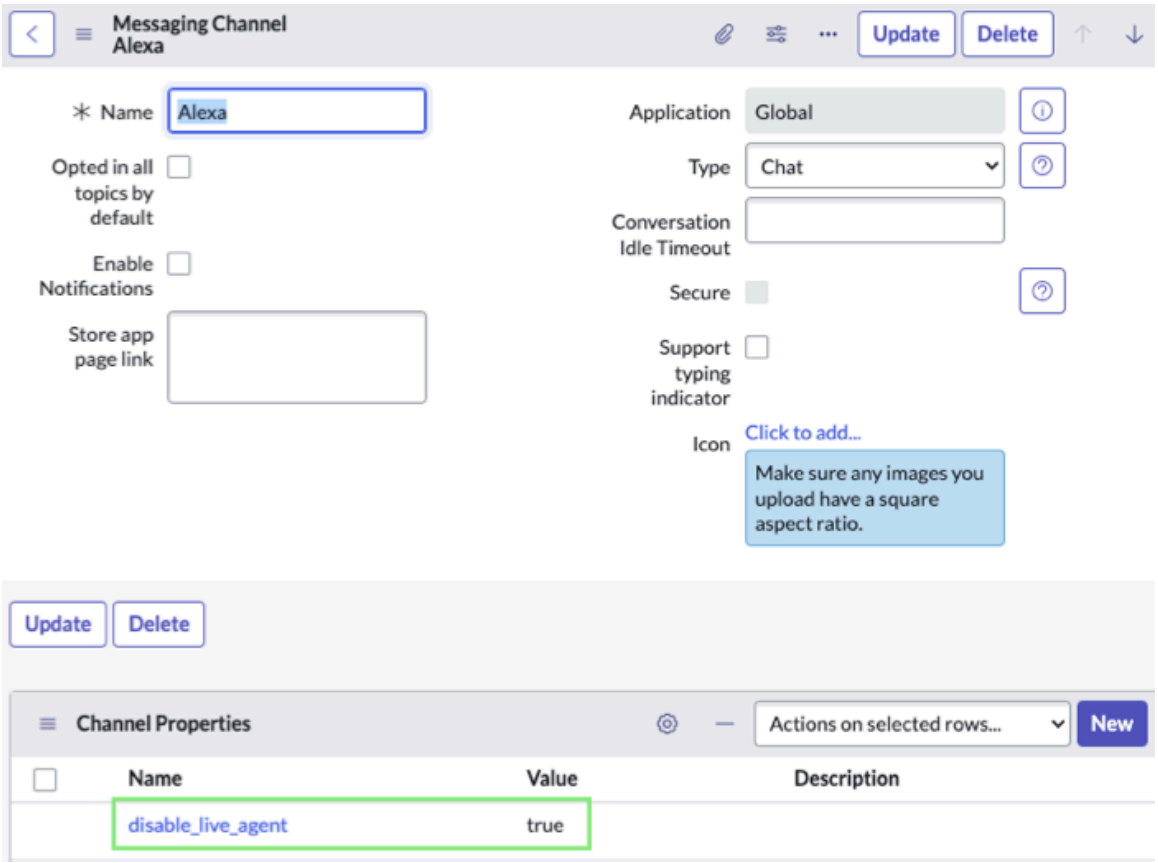
フィールド	説明
名前	`disable_live_agent` と入力します。
値	「`true`」と入力します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
disable_live_agent パラメーターが [チャネルプロパティ] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

メッセージングチャネルでの非同期チャットの使用

組織またはブランドがエンドユーザーとの継続的なエンゲージメントを維持できるようにします。非同期チャットを使用すると、エージェントとエンドユーザーは、同時にオンラインにならずに長時間の会話に参加できます。エージェントは、重要なアラートや更新など、共有する有用な情報がある場合はいつでも、事前にユーザーに連絡することもできます。

非同期チャットを使用すると、エンドユーザーとエージェントは、数時間または数日にわたる会話を行うことができます。これらの会話はメッセージングチャネルで実行されるため、ユーザーとエージェントは、異なる時間に通信し、中断したところから会話を再開できます。ユーザーは都合の良いときに応答でき、エージェントとの作業でカスタマーサポート時間に制限されなくなりました。

長時間に及ぶ会話は、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルでメッセージングチャネルとして指定されたチャネルでサポートされます。ベースシステムで提供されるメッセージングチャネルには、ServiceNow Twilio の対話型 SMS 統合 アプリと ServiceNow 対話型 SMS サービスチャネルアプリで使用される SMS チャネルが含まれます。

Rome リリース以降、iOS、Android、およびデスクトップデバイスを含む Web (mweb) チャネルを、チャットチャネルの代わりにメッセージングチャネルとして構成することもできます。構成の詳細については、「Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)」を参照してください。

> **注:** Web チャットおよび mweb チャネルは、ニーズに応じてチャットモードとメッセージングモードの両方をサポートする唯一のチャネルです。Web チャットは、どのインスタンスでも 1 つのモードでのみ設定できます。非同期チャット機能は、特にメッセージングモードの mweb チャネルを参照します。

要件

非同期チャットには、ServiceNow Store の特定のプラグインと ServiceNow アプリケーションが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非同期チャットに必要なプラグインと **ServiceNow** アプリ

プラグインまたは **ServiceNow** アプリ	説明
Glide 会話サーバー [com.glide.cs]	会話設定や 仮想エージェント Web クライアントプラグイン (com.glide.cs.sn-va-web-client-app) など、会話サーバーによって処理される 仮想エージェント 機能を有効にします。 会話サーバーは、ベースシステムに付属する 仮想エージェント Lite に含まれます。仮想エージェント の全機能については、「Glide 仮想エージェントのアクティブ化」を参照してください。これはサブスクリプションで利用できます。
会話メッセージング [com.glide.messaging.awa]	ワークスペース のメッセージングアクションなど、会話型メッセージングの機能を有効にします。 詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。
Now Mobile アプリ (バージョン 12.2)	ユーザーがインシデントと要求を送信し、タスクを管理し、エージェントチャット (および 仮想エージェント を使用している場合は 仮想エージェント) からヘルプを要求できるようにします。 エンドユーザーは、Apple App Store または Google Play ストアからそれぞれ iOS または Android システム用の Now Mobile アプリをインストールします。
エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (バージョン 3.0)	メッセージングチャネルでエージェントが開始した会話をサポートします。この ServiceNow アプリは ServiceNow Store から入手でき、会話メッセージングプラグイン (com.glide.messaging.awa) もインストールします。

非同期チャットの仕組み

非同期チャットには、ユーザーとエージェントの会話エクスペリエンスを向上させるために役立つ、次のようなさまざまな機能があります。

- ユーザーがチャットウィンドウから離れているとき、またはオフラインになっているときに受信した新規メッセージや未読メッセージをユーザーに知らせるメッセージインジケーター。
- メッセージングまたはチャットチャネルに合わせて調整された、ユーザーとエージェントに表示されるシステムメッセージ。
- アドミニストレーターが必要に応じてメッセージングチャネルに合わせて調整できるアイドル会話タイムアウト期間。
- エージェントがユーザーとのコミュニケーションを開始できるようにするプロアクティブなメッセージング機能

次のセクションでは、これらの機能が非同期チャットでどのように機能するかについて説明します。

新規および未読メッセージインジケーター

エンドユーザーは、オフラインの場合でもメッセージングチャネルでメッセージを受信できます。ユーザーは、匿名 (ゲスト) または既知 (認証済み) にすることができます。未読メッセージ数が

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィジェットに表示されます。未読メッセージ数は、ライブエージェントによって送信されたオフラインメッセージの数と受信した単純な通知の数を反映しています。

未読メッセージ数および新規メッセージインジケーター

- 未読メッセージ数に制限はありません。一度に最大 50 件の未読メッセージを表示できます。メッセージは、オープン (現在) またはクローズ済み (過去) の複数の会話にまたがることができます。
- ユーザーがチャットクライアントを開くと、最後に受信したメッセージが表示されます。[以上新しいメッセージ] ボタンまたは [以下新しいメッセージ] ボタンによる指示に従って、未読メッセージを上下にスクロールして読むことができます。
- 既読メッセージと未読メッセージの間に新しいメッセージセパレーター行が表示されます。
- チャットウィンドウを閉じて再度開くと、表示されるメッセージは、ユーザーが閲覧していない場合でも「既読」と見なされます。

システムメッセージ

チャットモードでユーザーとエージェントに表示される特定のシステムメッセージは、メッセージングモードでは適用されず、必要に応じて抑制されます。次の表は、モードに応じて表示または抑制されるシステムメッセージを示しています。

メッセージングモードとチャットモードで表示されるシステムメッセージ

システムメッセージ	メッセージングモード (Web およびモバイル)	チャットモード
X はサポートセッションをクローズしました。 [エージェントまたはユーザーのいずれかがチャットセッションをクローズしたときに表示されます]	表示	表示
サポートセッションがクローズされました。 [エージェントまたはユーザーがチャットセッションをクローズしなかったときに表示されます]	抑制	表示
X がチャットに参加しました。	抑制	表示
サポートにご連絡いただきありがとうございます。問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。	表示	表示
会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？ [*com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* システムのプロパティによって制御されるアイドル状態のライブチャットセッションの制御]	抑制	表示

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングチャネルでのアイドル状態の会話とメッセージングアクション

チャットチャネルでは、仮想エージェントおよびライブエージェント会話のデフォルトのアイドル会話タイムアウト時間は、2 時間 (7200 秒) です。ただし、メッセージングチャネルでの ライブエージェント 会話では、特定のメッセージングアクションが自動的に適用され、アイドル状態の会話の処理方法に影響します。メッセージングチャネルでは、要求者が 2 日以内にエージェントメッセージに応答しなかった場合、会話のステータスが [破棄してクローズ] に変わり、メッセージはクローズされます。メッセージングアクションの詳細については、「メッセージングアクションの設定」を参照してください。

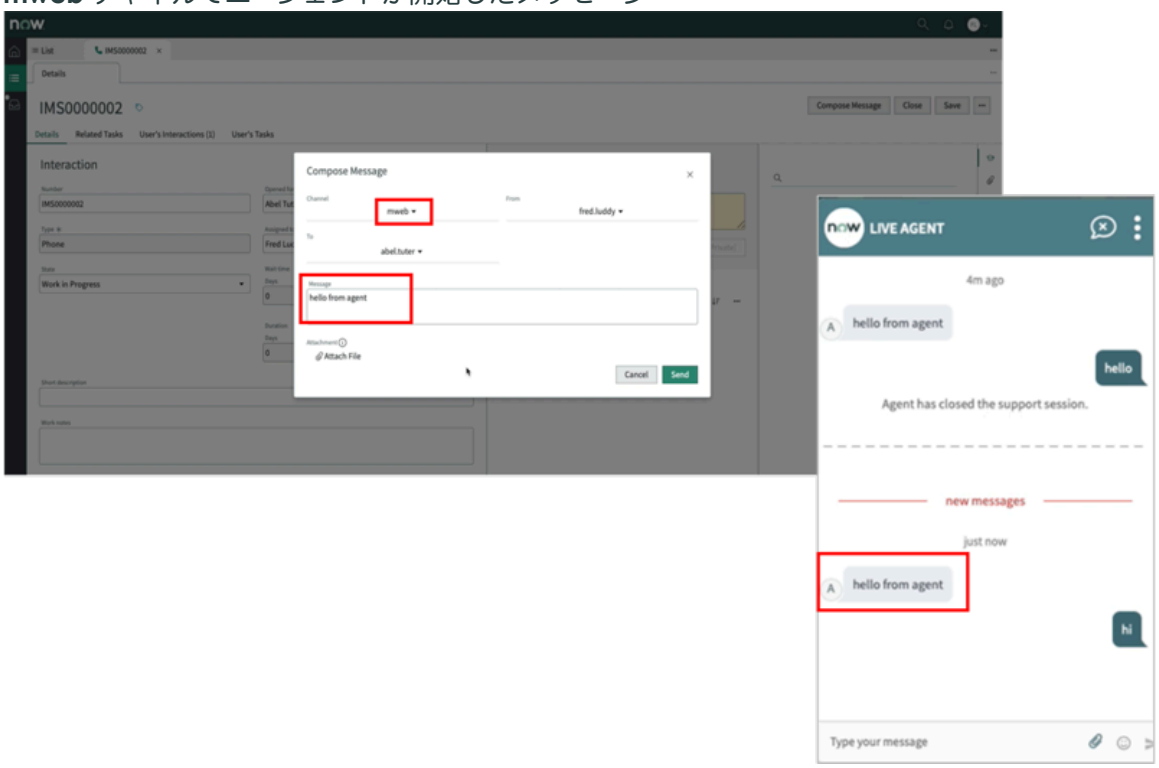
アドミニストレーターは、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [会話のアイドルタイムアウト] フィールドに値を設定することで、チャネルごとの会話のアイドルタイムアウト期間を上書きできます。詳細については、「チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き」を参照してください。

プロアクティブメッセージング

エージェントが開始したメッセージングインターフェイスを使用すると、エージェントはエンドユーザーと積極的に通信して、関連する情報や役立つ情報を共有できます。エージェントが非同期チャットで mweb チャネルからメッセージングを開始すると、ユーザーはすぐに応答して双方向の会話を体験することができます。mweb チャネルを使用したプロアクティブメッセージングには、次の機能があります。

- エージェントが選択したユーザーにメッセージを作成して送信するために使用する [メッセージの作成] 機能。メッセージには、リンクと添付ファイルを含めることができます。
- ユーザーがメッセージに返信すると、進行中のインタラクションコンテキストが保持され、エージェントに会話の維持に必要な情報が提供されます。

mweb チャネルでエージェントが開始したメッセージ



エージェントが開始したメッセージの詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェント会話でのエンドユーザーエクスペリエンス

ユーザーが特定のエージェント (エージェント A など) からオフラインメッセージを受信した後に Web クライアントを起動すると、会話は ライブエージェント モードになります。

- エージェント A が対応可能な場合、ユーザーはエージェント A との会話を再開できます。
- エージェント A が対応可能でないがエージェント B が対応可能である場合、エージェントの再アサイン設定に応じて、チャットウィンドウにエージェント B の名前とアバターが表示され、会話が再開されます。
- 対応可能なエージェントがいない場合、会話はキュー最大待機時間に基づいてエージェントにルーティングされます。待機時間がない場合、会話はエージェントが対応可能になるまで待機します。

Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)

Web クライアントを非同期チャットのメッセージングチャネルとして設定します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

ベースシステムの Web チャネルである mweb は、Web クライアントおよびモバイルクライアントのチャットチャネルとして自動的に設定されます。Web チャネルをメッセージングチャネルとして使用するには、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブル内のチャネル [タイプ] を変更します。

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] フォームで、mweb レコードを選択し、[タイプ] フィールドをダブルクリックします。
3. [タイプ] を [メッセージング] に変更します。
4. 値を保存します。

タスクの結果

mweb チャネルがメッセージングモードに設定されます。長時間実行される会話の管理を支援するために、システムは特定のメッセージングアクションをメッセージングモードで自動的に実行します。

- エージェント応答のない要求者メッセージ (エージェントエクスペリエンス)：エージェントが 30 分以内に要求者に応答しなかった場合、エージェントはエンドユーザーからのメッセージに応答が必要であるというリマインダーを受信します。
- 要求者応答のないエージェントメッセージ：要求者が 2 日経過してもエージェントメッセージに応答しなかった場合、インタラクションレコードの会話ステータスは自動的に [破棄してクローズ] に設定されます。

メッセージングアクションの詳細については、「メッセージングアクションの設定」を参照してください。仮想エージェント と ライブエージェント のアイドル会話のタイムアウトと会話状況の詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」と「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。

対話型インターフェース コンポーネントのインストール

対話型インターフェースのホーム ページを使用して、仮想エージェントおよび関連プラグインをインストールします。インストールしたら、カードを選択してボットをカスタマイズするか、エージェントチャットを設定します。

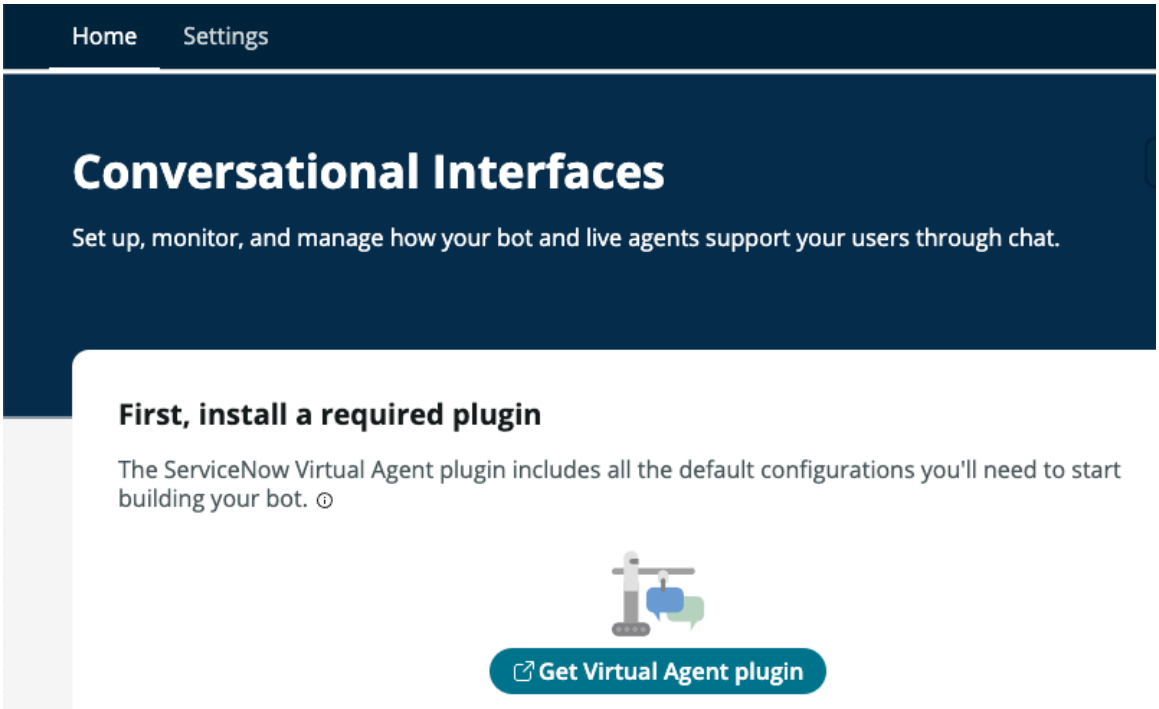
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントをこれまでインストールしたことがない場合は、最初にインストールするように対話型インターフェース コンソールにメッセージが表示されます。ホームページのレイアウトは、インストールおよび設定した機能に応じて異なる場合があります。

仮想エージェント のインストール

開始するには、仮想エージェント プラグインをインストールする必要があります。[仮想エージェントプラグインを取得] を選択してインストールします。

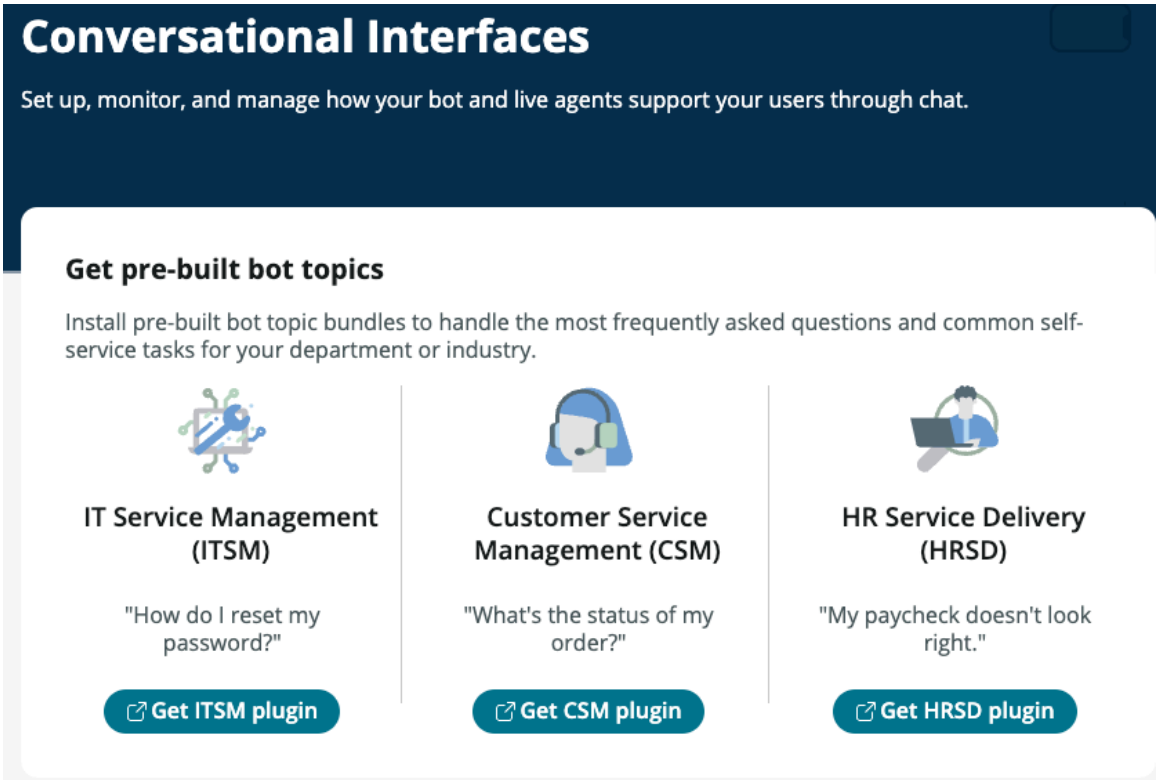


ビルド済みボットトピックを取得する

一般的なユーザー要求を処理するために使用するビルド済みのトピック会話を提供する、プラグインを有効にします。たとえば、パスワードのリセットなどの IT 関連のサポートの問題や、休暇の要求などの人事関連の問題などです。詳細については、「ビルド済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、ServiceNow NLU モデル」を参照してください。

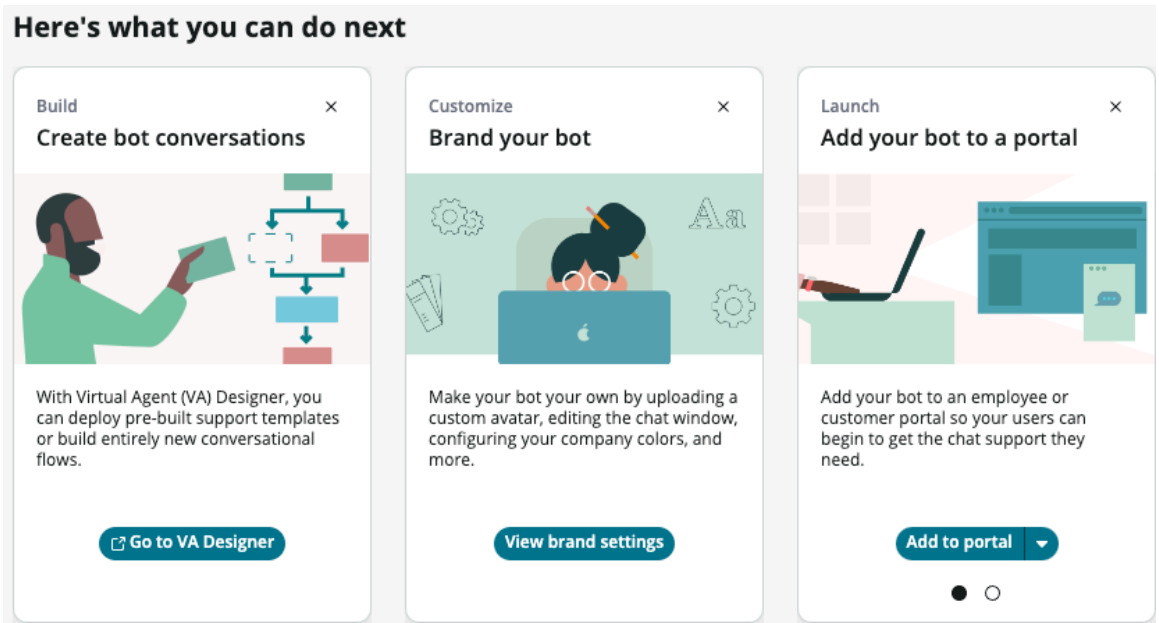
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次に実行できること

対話型インターフェースのホーム ページから一般的な仮想エージェント設定を確認します。次のステップには、通常、ボットのブランディング、ユーザーがアクセスできるポータルへの追加、仮想エージェントデザイナーでの会話の作成が含まれます。



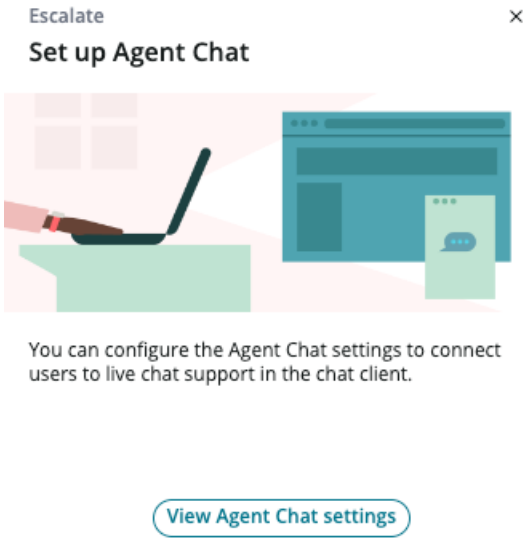
対話型インターフェース を実装する前に、いくらかの時間をかけて、ビジネスに必要な 対話型インターフェース エクスペリエンスを想定できるようにいくつかの重要な質問を尋ねて、それに回答してください。その他のオプション については、[仮想エージェントに必要な要素を取得] セクションを参照してください。

エージェントチャット の設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

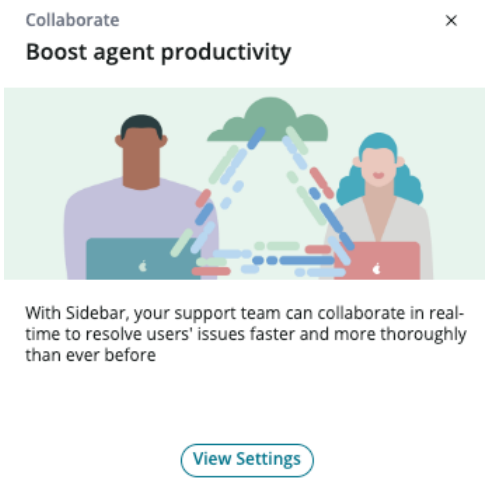
自動翻訳

ライブエージェントサポートをアクティブ化して設定します。エージェントの名前とアバターを設定し、エージェントのステータスメッセージを設定して、エージェントがユーザーのチャット履歴を表示できるかどうかを決定します。



サイドバーのインストール

ワークスペースレコードでの作業中に他のユーザーと共同作業できるようにするライブエージェントを提供します。

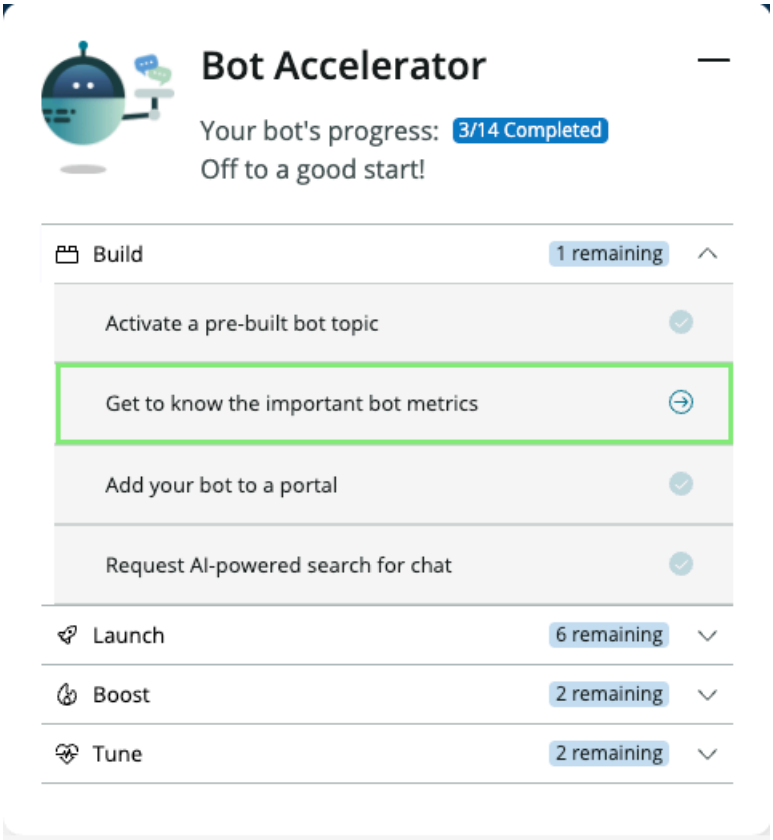


ボットアクセラレーターの進捗状況パネル

進捗状況パネルには、構成した内容と、未構成または非アクティブな状態のツールがすばやく表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対話型インターフェース の構成

ホームページの 対話型インターフェース コンソールおよび [チャット設定] オプションを使用して、一般的なチャット機能を調べて構成し、仮想エージェントおよびエージェントチャット機能を設定できます。

対話型インターフェース の構成

対話型インターフェース コンソールのカードを使用して、仮想エージェント および エージェントチャット の機能を設定します。カードはアクセスするたびに自動的にソートされ、未対応のフィーチャが最初に表示されます。

詳細については、右上の疑問符を選択してください。これにより、コンテキストヘルプパネルが開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントカードでの **Now Assist**

カード	説明
LLM モデルと生成 AI スキルを使用して、Now Assistで仮想エージェントを作成します。	Now Assistを使用して仮想エージェントを作成するには、 [開始] を選択して [アシスタント] 画面を表示します。詳細については、「[アシスタント] 画面での LLM 仮想エージェントの管理」を参照してください。
デフォルト設定とセットアップトピックを含む NLU で 仮想エージェント を作成します。	NLU モデルを使用して仮想エージェントを作成するには、次の手順を実行します。 1. [開始] を選択すると、com.glide.cs.chatbot プラグインをインストールできるプラグイン画面のある新しいウィンドウが開きます。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。 2. プラグインがインストールされたら、前のウィンドウに戻り、ブラウザーの更新ボタンを使用して更新します。 3. [設定] を選択して、[CI アドミンエクスペリエンス設定] ページを表示します。 4. 左側のパネルで [仮想エージェント] を選択して、設定と NLU モデルを構成します。詳細については、「仮想エージェント の構成」を参照してください。
での Now Assist の監視 仮想エージェント	既存の LLM 仮想エージェントの 仮想エージェント 分析を表示するには、[パフォーマンスの表示] を選択します。詳細については、「仮想エージェントの Now Assist の分析」を参照してください。 既存の LLM 仮想エージェントを管理するには、[アシスタントの管理] を選択して [アシスタン

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントカードでの **Now Assist** (続く)

カード	説明
	ト] 画面を表示します。詳細については、「[アシスタント] 画面での LLM 仮想エージェントの管理」を参照してください。

チャット構成カード

カード	機能	説明
	ビルド済みトピックを取得する	ビルド済み会話トピックを使用してその他の要求を処理するようにボットに指示します。
	AI 検索を要求する	仮想エージェントボットに AI 検索 を追加することで、ユーザーは、自分の質問に対する回答や要求に対する解決策を検索できるようになります。
	ボットのブランド化	色とアイコンを選択してボットをカスタマイズし、会社のポータルを反映するロゴを追加します。
	ボットの挨拶を作成	ユーザーに挨拶してやり取りする方法を選択して、ボットをカスタマイズします。
	ボットをポータルに追加	仮想エージェントボットをポータルに追加して、配置する場所を選択します。
	トピックの推奨事項を設定	既存のサポート要求の分析に基づいて推奨トピックを取得します。
	会話のメトリクスをキャプチャする	会話型アナリティクスダッシュボードを使用してインタラクションメトリクスを収集し、ボットのパフォーマンスを評価します。
	自然言語理解 (NLU) の設定	ボットがユーザーの意図を適切に理解できるように助けます。詳細については、「キーワードと比較した自然言語モデルの利点」を参照してください。
	メッセージアプリとの仮想エージェント統合	Conversational Integration with Slack や Microsoft Teams などの他のチャネルにボットを追加します。
	エージェントチャットを設定	使用しているチャットクライアントのライブチャットサポートにユーザーを接続します。
	サイドバー を設定する	ワークスペースレコードでの作業中に他のユーザーと共同作業できるようにするライブエージェントを提供します。
	エージェントチャット用の汚い言葉フィルタープラグインをインストールして設定	ライブエージェントが不適切な言葉づかいや冒とく的な言葉づかいのメッセージを要求者に送信するのを防ぎます。
	Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール	電話チャネルを使用して、ボットとのユーザー会話を有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット構成カード (続く)

カード	機能	説明
	仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用	仮想エージェントの言語検出と機械翻訳の組み合わせを有効にすることで、多様なユーザーのチャットエクスペリエンスが向上します。
	セットアップ 問題の自動解決	機械学習を使用して仮想エージェントトピック、ナレッジ記事、およびカタログアイテムをインテリジェントに提供することで、ユーザーにすぐにセルフサービスを提供します。
	Omnichannel Callback のインストール	他の ServiceNow® アプリがコールバックオプションをユーザーに表示または通知できるようにします。

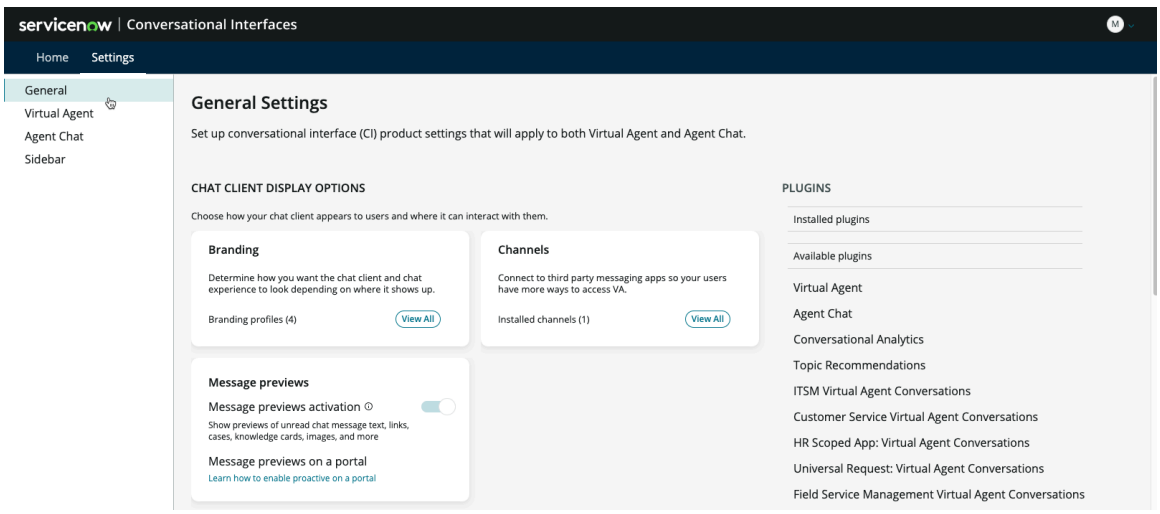
アシスタント

対話型インターフェースのホーム画面で [アシスタント] タブを選択すると、[アシスタント] 画面が表示されます。

チャット設定

[チャット設定] タブは、[全般] タブが選択された状態で開きます。このタブには、すべての 対話型インターフェース アプリケーションに適用される一般的な設定が含まれています。現在インストールされているプラグインと、アクティブ化できる利用可能なプラグインが、リンクとしてリスト化されます。リンクを選択して詳細情報を表示するか、アクティベーションプロセスを開始します。

左側のナビゲーションペインにある [仮想エージェント]、[エージェントチャット]、および [サイドバー] タブを使用して、各アプリケーションの構成設定ページを開きます。



これらの設定の詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 全般設定
- 仮想エージェントの設定
- エージェントチャットの設定
- サイドバー設定

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース コンソールの以前のリリースでの構成設定を検索

以前のリリースからアップグレードした場合は、対話型インターフェース コンソールページから 仮想エージェント と エージェントチャット の構成設定とフォームにアクセスできます。

次のテーブルを使用して、以前のリリースで使用されていた 仮想エージェント と エージェントチャット の構成フォームと設定が、対話型インターフェース コンソールと [チャット設定] のどこにあるかを確認してください。

たとえば、以前の [チャットのセットアップ] フォームは [エージェントチャット設定] になり、対話型インターフェースコンソールの [エージェントチャットを設定] カードからアクセスできます (すべて > 対話型インターフェース > ホーム) をクリックするか、ホームページの [チャット設定] タブから行います。

仮想エージェント および エージェントチャット の構成フォームと設定

以前のリリースの構成フォームまたは設定	対話型インターフェース コンソール アクションカード	チャット設定
チャットクライアント		
ブランディングとチャットメニュー [対話型インターフェース > ブランディングとチャットメニュー]	ボットのルックアンドフィールを編集	全般設定におけるブランディング [すべて] > 対話型インターフェース > [設定]
Microsoft Teams、Slack、および Workplace from Facebook 用のメッセージングアプリ統合 [対話型インターフェース > メッセージングアプリの統合] - 対話型インターフェースのアプリケーションナビゲーターで引き続き使用可能	ボットを他のチャネルに追加	全般設定のチャネル [すべて] > 対話型インターフェース > [設定]
チャットのセットアップ [対話型インターフェース > [チャットのセットアップ]	エージェントチャットを設定	• エージェントチャットの設定 [すべて] > 対話型インターフェース > 設定 > [エージェントチャット] • 仮想エージェント設定に移動した通知を有効にする [すべて] > > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
チャットセットアップのコンテキスト関連リスト [対話型インターフェース > [チャットのセットアップ]	カードなし	全般設定のコンテキスト変数

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント および エージェントチャット の構成フォームと設定 (続く)

以前のリリースの構成フォームまたは設定	対話型インターフェース コンソール アクションカード	チャット設定
		[すべて] > 対話型インターフェース > [設定]
チャットセットアップのシステムメッセージ関連リスト [対話型インターフェース > [チャットのセットアップ]	カードなし	全般設定のシステムメッセージ [すべて] > 対話型インターフェース > 設定]
チャットセットアップの URL ナビゲーション関連リスト [対話型インターフェース > [チャットのセットアップ]	カードなし	全般設定の URL ナビゲーション [すべて] > 対話型インターフェース > [設定]
会話ルーティング		
チャット前のサーベイ [対話型インターフェース > 事前チャットサーベイ]]	カードなし	全般設定でのチャット前のサーベイ [すべて] > 対話型インターフェース > [設定]
コンテキストトピックインテント [対話型インターフェース > コンテキストトピックインテント]	カードなし	全般設定のトピックコンテキストインテント [すべて] > 対話型インターフェース > [設定]
仮想エージェント		
トピックの推奨事項 [対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項] - 対話型インターフェースのアプリケーションナビゲーターで引き続き使用できるオプション	推奨トピックを取得	仮想エージェント設定のトピックの推奨事項 [すべて] > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
推奨事項の設定 [対話型インターフェース > 仮想エージェント > [推奨設定]]:対話型インターフェースのアプリケーションナビゲーターでオプションを引き続き使用できます	カードなし	仮想エージェント設定のトピックの推奨事項 [すべて] > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
全般設定の **[NLU 設定]** タブ	NLU を設定	仮想エージェントの設定における自然言語理解 (NLU)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント および エージェントチャット の構成フォームと設定 (続く)

以前のリリースの構成フォームまたは設定	対話型インターフェース コンソール アクションカード	チャット設定
[対話型インターフェース > 仮想エージェント > [一般設定]		[すべて] > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
インシデントの自動解決 [対話型インターフェース > インシデントの自動解決 > • [セットアップ] • [設定] • [シミュレーション] オプションは、[対話型インターフェース] 下のアプリケーションナビゲーターで引き続き利用可能	自動解決を設定	仮想エージェント設定のイシュー自動解決 (IAR) [すべて] > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
全般設定の [回避設定] タブ [対話型インターフェース > 仮想エージェント > [一般設定]	カードなし	仮想エージェント設定の回避メトリクス [すべて] > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
挨拶のカスタム対応とセットアップ [対話型インターフェース > 仮想エージェント > [挨拶のカスタム対応とセットアップ]	ボットがユーザーに挨拶する方法を選択	仮想エージェント設定における挨拶のカスタム対応とセットアップ [すべて] > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
メトリクス		
Conversational Analytics (対話型アナリティクス) [対話型インターフェース > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > • [仮想エージェントダッシュボード] • イベント設定 • [計算式の上書き] オプションは、[対話型インターフェース] 下のアプリケーションナビゲーターで引き続き利用可能	インタラクションメトリクスを収集	設定なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット全般設定

仮想エージェントとエージェントチャットに共通する基本的なチャット機能を設定するには、対話型インターフェースのコンソール を使用します。

チャット全般設定

次を行うには...	参照トピック
チャットクライアントの表示オプション	
自分のボットをブランド化する	チャットクライアントのブランディング
最小化されたチャットウィンドウで新規メッセージまたは未読メッセージをプレビューする	Web クライアントでのメッセージプレビューの有効化
会話ルーティング	
サードパーティのメッセージングアプリで実行するように自分のボットを構成する	メッセージアプリとの仮想エージェント統合。
チャット前のサーベイを作成する	チャット前のサーベイ設定を定義する
チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を作成および使用する	チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定
他の ServiceNow アプリからコールバックオプションをユーザーに表示または通知する	Omnichannel Callback
トピックコンテキストインテントを構成する	トピックコンテキストインテントの構成の定義
システムアクション	
システムチャットメッセージを変更する	仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
チャットウィンドウからリンクを開く方法を指定する	対話型インターフェース での URL ナビゲーション
機密データを検出するように自分のボットを構成する	機密データハンドラーの構成
ユーザーが非アクティブなときに未読メッセージのサマリーメールをユーザーに送信する	見逃したチャットアクティビティメールの送信

[アシスタント] 画面での **LLM** 仮想エージェントの管理

[アシスタント] 画面から LLM 仮想エージェントを作成、編集、およびオン/オフにします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin

手順

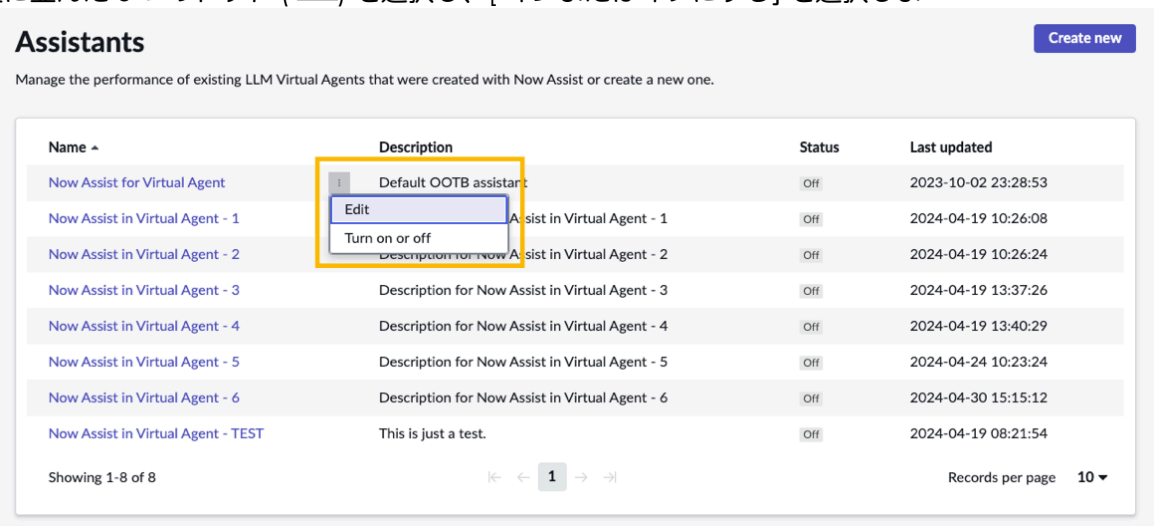
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > アシスタント.
2. [アシスタント] 画面には、既存の LLM 仮想エージェントが次のフィールドとともに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	仮想エージェントの名前。
説明	仮想エージェントの説明。
ステータス	仮想エージェントはアクティブか。
最終更新日	仮想エージェントが最後に更新された日時。

3. 新しい仮想エージェントを作成するには、 [新規作成] を選択して [仮想エージェント概要] 画面のNow Assistを表示します。
画面に従って、新しい仮想エージェントを作成します。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。
4. 既存の仮想エージェントを編集するには、仮想エージェントの名前を選択するか、任意のフィールドの端にある縦に並んだ 3 つのドット ( ) を選択して、[編集] を選択します。
仮想エージェント設定が完了すると、[仮想エージェントレビューのNow Assist] 画面が表示されます。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。構成 仮想エージェント が完了していない場合は、 仮想エージェント ガイド付きセットアップの最後の未完了のステップが表示されます。詳細については、「対話型インターフェース コンポーネントのインストール」を参照してください。
5. 既存の仮想エージェントをオンまたはオフにするには、任意のフィールドの端にある縦に並んだ 3 つのドット ( ) を選択し、[オンまたはオフにする] を選択します。



ボットをポータルに追加

ボットおよび人間エージェントとやり取りする場所をユーザーに提供します。ベースシステムで提供されている サービスポータル チャット構成 (エージェントチャット と 仮想エージェント に使用するサービスポータル エージェントチャット 構成など) を選択します。エンドユーザーは、任意のポータルページで、ボット または エージェントチャット の会話を開始して維持できます。

始める前に

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) またはエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインを有効にします。Glide Virtual Agent プラグインは、サブスクリプションを購入している場合にのみ有効にすることができます。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットをポータルに追加] で [ポータルに追加] を選択してベースシステムポータルを構成します。
   たとえば、エージェントチャットと仮想エージェントに使用するポータルを構成するには、サービスポータルエージェントチャット構成を選択します。
3. フォームで、ポータル構成を更新します。

フィールド	説明
アクティブ	構成を有効にするオプション。ベースシステムサービスポータルの設定は、自動的に有効になります。
名前	設定レコードの一意の名前。
ポータル	このチャット構成を使用するポータル。ポータルが選択されていない場合、構成はシステムにあるすべてのポータルに適用されます。
アプリケーション	レコードの読み取り専用アプリケーションスコープです。
公開	ユーザーがログインする前にポータルを使用できるようにするオプション。
ロール	ユーザーがポータルを使用するために必要なロール。ロールが選択されていない場合、エージェントチャット と仮想エージェントは、ロールに関わらずすべてのユーザーが利用できます。
順番	構成を実行する順番を示す番号。適用される構成はポータルごとに 1 つだけです。ポータルに複数の構成がある場合は、最小から最大の順で最初に見つかった構成が実行されます。
サーバースクリプト	ユーザーが会話を開始したときに、ページとウィジェットデータを エージェントチャット の会話に渡すスクリプト。たとえば、エージェントチャットが値にアクセスできるようにフィールドをチャットの会話に渡します。このスクリプトで渡されたデータは、このレコードに関連付けられているポータル内のすべてのページで使用できます。このスクリプトは、 GlideSPScriptable API にアクセスできます。 **注:** ポータルのサフィックス、ページ ID、言語は、エージェントチャット で自動的に利用可能になり、カスタムスクリプトは不要です。URL に存在するSys ID とテーブルは、自動的に エージェントチャット で利用可能になります。 次の例は、ポータルに関連付けられたカタログのリストを含むオブジェクトを、現在の会話に返します。 `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs')`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	`};`
	`})($sp);`
	
	`iframe` HTML 要素で エージェントチャット を開いた場合、カタログのリストは `iframe` URL に含まれます。このフィールドのパラメーターは、エージェントチャットに渡された競合するページデータをすべて上書きします。

4. [更新] を選択します。

タスクの結果

エンドユーザーは、選択したポータルのどのページからでも エージェントチャット または 仮想エージェント の会話を開始および維持できます。

次のタスク

使用しているポータルを確認する

対話型インターフェースのホーム に戻り、[ボットをポータルに追加] で、カードの下部にある 2 番目のナビゲーションドットを選択します。カードが [ボットとのやり取り] に変更されたら、[ポータルを開く] メニューを使用して、表示するポータルを選択します。指定したポータルページが開いたら、右下隅のチャットアイコンを選択して、ボットの会話を開始します。

他のサービスポータル エージェントチャット 機能を設定する

サービスポータルでは、[エージェントチャット] ボタンをカスタマイズしてページデータを エージェントチャット に渡すことができます。詳細については、「サービスポータルでエージェントチャットを構成する」を参照してください。

チャットクライアントのブランディング

会社のロゴやボットアバター、UI カラースキーム、フォント、ユーザーに表示されるチャットサポートメニューなど、独自のブランドを使用してチャットインターフェイスをカスタマイズします。

注: Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、デフォルトでは認証されたユーザーのみが Web クライアントにアクセスできます。認証されていないユーザーに Web クライアントへのアクセスを許可するには、で パブリックアクセス を有効にします 対話型インターフェース > 設定 > 全般. 詳細については、「Web クライアントへのパブリックアクセスを有効にする」を参照してください。

複数のブランディング構成

1 つのインスタンスに対して、任意の数の自社用カスタム設定構成を作成できます。これらのブランディング構成は、Web チャットとモバイルクライアントに適用され、Slack、Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger の会話型統合には適用されません。

注: Microsoft Teams との対話型統合 のボットのブランディングは、Microsoft Teams アプリのカスタマイズ機能で利用できます。詳細については、Now Community の「MS Teams branding for the conversational integration」を参照してください。Slack のブランディングボットの詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

デフォルトのブランディング構成には、ServiceNow アバターを持つ仮想エージェントボットが含まれます。追加のブランドボットが必要な場合は、ユーザー [sys_user] テーブルにボットごとのユーザープロファイルを作成します。ボットに一意のユーザー ID、名前 (Acme など) を指定し、ボット

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アバターの写真 (画像) をアップロードして、ボットをアクティブにします。インスタンスにユーザーを追加する方法の詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

作成したら、構成で使用するボットを選択します。ブランドボットは、単一の構成または複数のブランディング構成で使用できます。

サポートされているブランディングアイテム

対話型インターフェース は、カスタマイズ可能なデフォルトのブランディング構成を提供します。デフォルトの構成を変更するには、他のブランディング構成を作成するか、チャット (サポート) メニューを変更して、次のファイルと情報を収集して準備します。

組織イメージ

チャットウィンドウで使用する会社のロゴの画像。仮想エージェント を使用している場合に、ブランドボットに使用するアバターの画像。

画像は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、または .svg ファイル形式である必要があります。画像は高解像度にすることができますが、画像表示はアスペクト比に基づいてスケーリングされます。 チャットを専用のブラウザーウィンドウで実行すると、ブランディングロゴのサムネイルが、ブラウザーのタブに自動的に表示されることに注意してください。

色とフォント

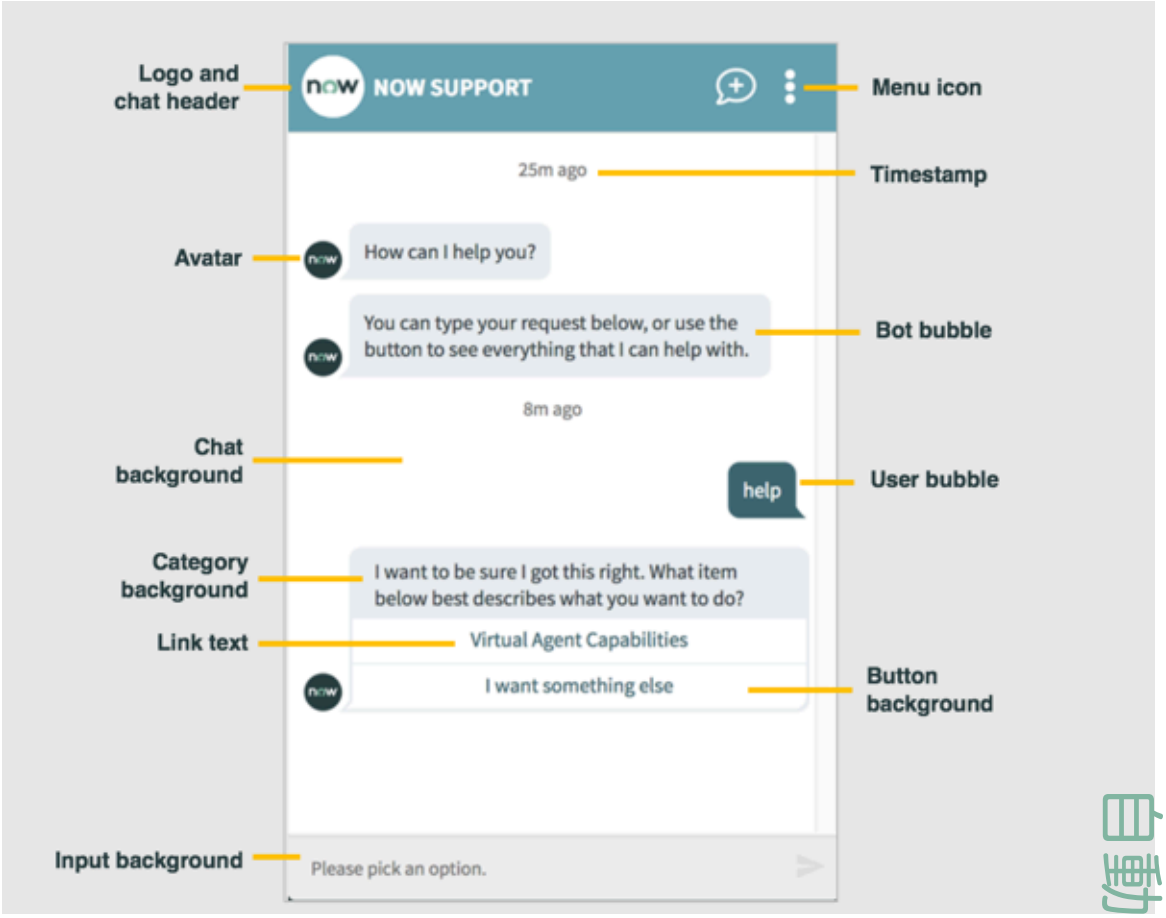
表示されるチャットバブル、ボタン、通知など、さまざまなユーザーインターフェイスアイテムに使用される色とフォント。

インターフェイスアイテムの色を変更する場合は、それらのアイテムの 16 進数または RGBA 色を決定します。構成中に 16 進数または RBGA 色を指定すると、チャットのサンプルウィンドウに変更内容がすぐに表示されます。16 進数と RGB 色の仕様の詳細については、「HTML カラー名 (W3CSchools)」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウの UI アイテム



チャットメニューアイテム

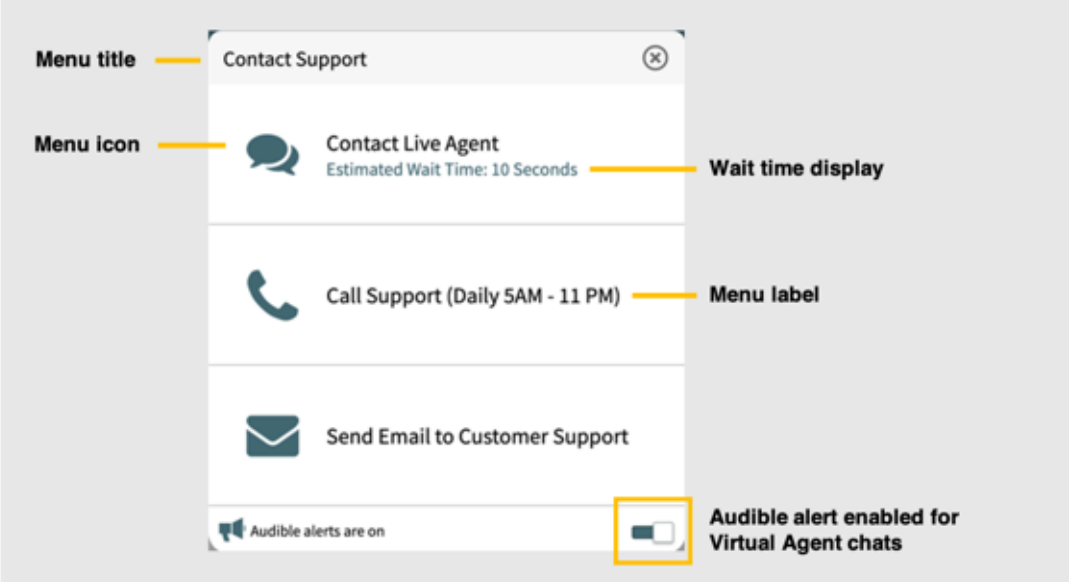
サポートコール時間、コールセンターサポート電話番号、サポート電子メールアドレスなど、サポート組織の連絡先情報。表示されるテキストやアイコンなどのメニューアイテムを追加または変更することで、サポートメニューの情報をカスタマイズできます。メニューアイテムの可視化 (メニューオプションの表示 / 非表示) を制御することもできます。

デフォルトのメニューアイコンを変更したり、新しいメニューアイテムのアイコンを追加したりすることもできます。アイコンは .svg ファイル形式である必要があります。解像度を上げるには、単色のアイコンを使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットメニュー



ブランドボットの新しいユーザーを作成する

デフォルトのブランディング構成には、ServiceNow アバターを持つ仮想エージェントボットが含まれます。独自のブランディングで新しいボットを作成するには、ボットのアクティブなユーザープロファイルを作成し、それをライブプロファイルにリンクします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
新しいブランドボットを作成する場合は、ユーザー [sys_user] テーブルにボットごとのアクティブなユーザープロファイルを作成します。次に、このユーザーをライブプロファイル [live_profile] テーブルに追加して、ボットプロファイルレコードを作成します。

手順

1. ボットのユーザーを作成します 。
   ユーザーを作成するときに、ボットの画像 (アバター) を含めます。ユーザーがアクティブであることも確認します。
2. [すべて] に移動し、フィルターに「`live_profile.list`」と入力します。
3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ボットプロファイルの一意の名前。
タイプ	ライブプロファイルのタイプ。[ユーザー] を選択します。
ドキュメント	プロファイルに関連付けられたテーブル。 **a.** [検索] アイコン ( ) を選択します。 **b.** [ドキュメントを選択] ダイアログボックスで、次の情報を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ テーブル名：[ユーザー **[sys_user]]** を選択します。 ▪ ドキュメント：ボットに作成したユーザーの名前を選択します。 **c. [OK]** を選択します。
写真	ボットプロファイルの画像 (アバター)。
説明	ライブプロファイルを説明するテキスト。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ボットプロファイルを新しいブランディング構成に関連付けることができます。詳細については、「仮想エージェントボットのブランディングを設定」を参照してください。

仮想エージェントボットのブランディングを設定

インスタンスを使用するさまざまな組織に対して、さまざまな 仮想エージェント ブランディング構成を作成します。これらの構成は、Web ベースのチャットおよびモバイルクライアントにのみ適用されます。

始める前に
ServiceNow® モバイル を使用している場合は、モバイルチャットに 仮想エージェント を設定してください。詳細については、「ServiceNow モバイルアプリケーションの仮想エージェントの構成」を参照してください。

ServiceNow Store上の Omni-Experience Standard Feature Set アプリケーションの更新と改善を確認します。

> **注:** Microsoft Teams との対話型統合 のボットのブランディングは、Microsoft Teams アプリのカスタマイズ機能で利用できます。詳細については、Now Community の「MS Teams branding for the conversational integration」を参照してください。Slack のボットのブランディングも利用できます。詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

2. [表示オプション] セクションで、[ブランディング] の横にある [すべて表示]を選択します。

3. [新規]を選択してブランディング構成を作成するか、更新するブランディング設定レコードを選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

ラベル	説明
ブランド名	自社用カスタム設定構成の名前。 新しいブランディング構成を作成するか、利用可能な選択肢の 1 つを選択します。Xanadu リリースの場合、選択肢は次のとおりです。 ◦ Polaris-Dark ◦ Polaris-Light

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
チャットヘッダー	チャットウィンドウで会社または組織を識別するテキスト文字列です。例：Acme サポート。
ボットメッセージ間の最小値 (ms)	ボット応答間に発生する最小遅延 (ミリ秒単位 (ms)) です。デフォルトの待機時間は 500 ms です。
入力アニメーションを表示する前の最小遅延 (ミリ秒)	ボットがユーザー入力を処理中であることを示すアニメーション省略記号を表示する前に発生する最小遅延 (ミリ秒単位 (ms)) です。
メニュータイトル	サポートメニューの名前。デフォルトタイトルは [サポートへの連絡] です。
ブランディングキー	入力した [ブランディング名] が反映された構成の読み込み専用 sys_id。キーは小文字で、スペースはアンダースコア文字に置き換えられます。
ボタン選択テキスト	[上に新規メッセージ] または [下に新規メッセージ] ボタンのフォント色。
ボットプロファイル	[ライブプロフィール] フォームを開いて、ボット画像 (アバター) が含まれる、新しいボットユーザープロファイルを選択または作成するリスト。 ◦ 仮想エージェントボットプロファイルを確認および編集するには、[情報] アイコンをクリックします。 ▪ 仮想エージェントボットの写真または説明を変更するには、ページ上部のメッセージで [レコードを編集] をクリックします。 ▪ ライブプロファイルフォームで、フィールドを変更して [更新] をクリックします。 ◦ 構成のボットを選択または変更するには、検索アイコンを選択して [ボットプロファイル] フィールドをクリックします。前のステップで作成したボットプロファイルを選択します。
チャットヘッダーロゴ	チャットヘッダーに表示されるロゴ画像。ライブチャットがブラウザウィンドウで実行されている場合、ロゴはブラウザタブにも表示されます。チャットヘッダーのロゴは 42 x 42 ピクセルに設定され、チャットメッセージのロゴは 24 x 24 ピクセルに設定されます。これらのサイズよりも小さいアップロード画像は、引き伸ばされて表示されます。大きな画像は縮小されます。 ◦ ロゴを追加するには、[イメージを添付] を選択し、ファイルファインダーを使用してイメージを選択します。 ◦ ロゴを変更するには、[画像を表示] を選択します。ファイルファインダーから、新しいロゴファイルを選択し **[OK]** をクリックします。更新したロゴが、このフィールドの下に表示されます。 ◦ ロゴを削除するには、ごみ箱アイコンを選択します。ファイルがすぐに削除されます。
「以下に新規メッセージ」または「以下に新規メッセージ」通知の表示を有効にする	チャットの現在のビューの下または上に新しいメッセージの通知を表示するには、このオプションを選択します。

5. [保存] を選択します。

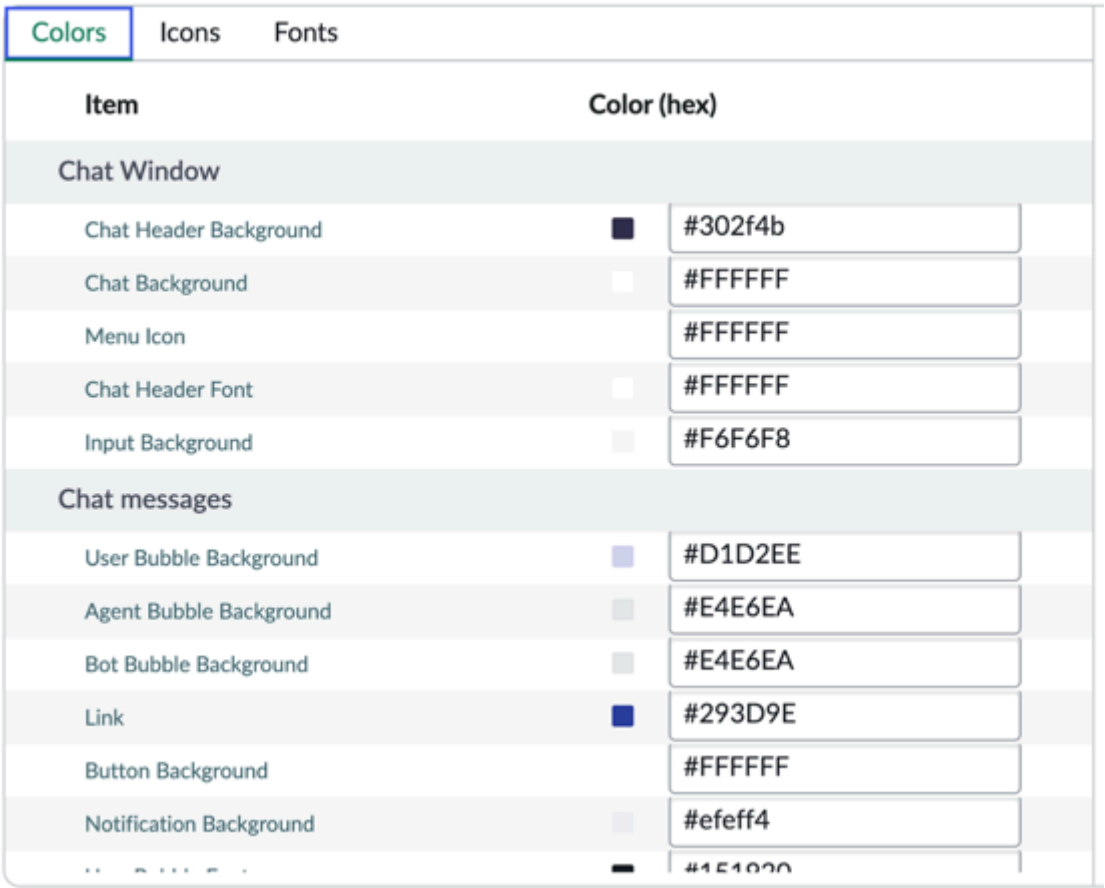
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ここから、チャットクライアントの色、アイコン、フォントのタイプとサイズをブランドに合わせて調整できます。たとえば、次のことができます。

- アイテムの色を変更する
- アイコンをカスタマイズする
- チャットで使用するフォントをカスタマイズする

6. チャットウィンドウのアイテムの色を変更するには、[色] タブを選択します。



アイテムを選択し、そのアイテムに使用する 16 進数または赤青緑アルファ (RGBA) カラーを指定します。これを行うと、サンプルチャットウィンドウに変更内容のプレビューが表示されます。

各アイテムの色をカスタマイズ

ラベル	説明
チャットウィンドウ	
チャットヘッダーバックグラウンド	チャットヘッダーの背景色です。
チャット バックグラウンド	チャットウィンドウの背景色です。
メニューアイコン	会話を終了するかカスタマーサポートに連絡するというユーザーオプションを提供する、メニューアイコンの色です。
チャットヘッダーフォント	チャットヘッダー内のテキストのフォント色です。
入力バックグラウンド	ユーザー入力バーの背景色です。

自動翻訳

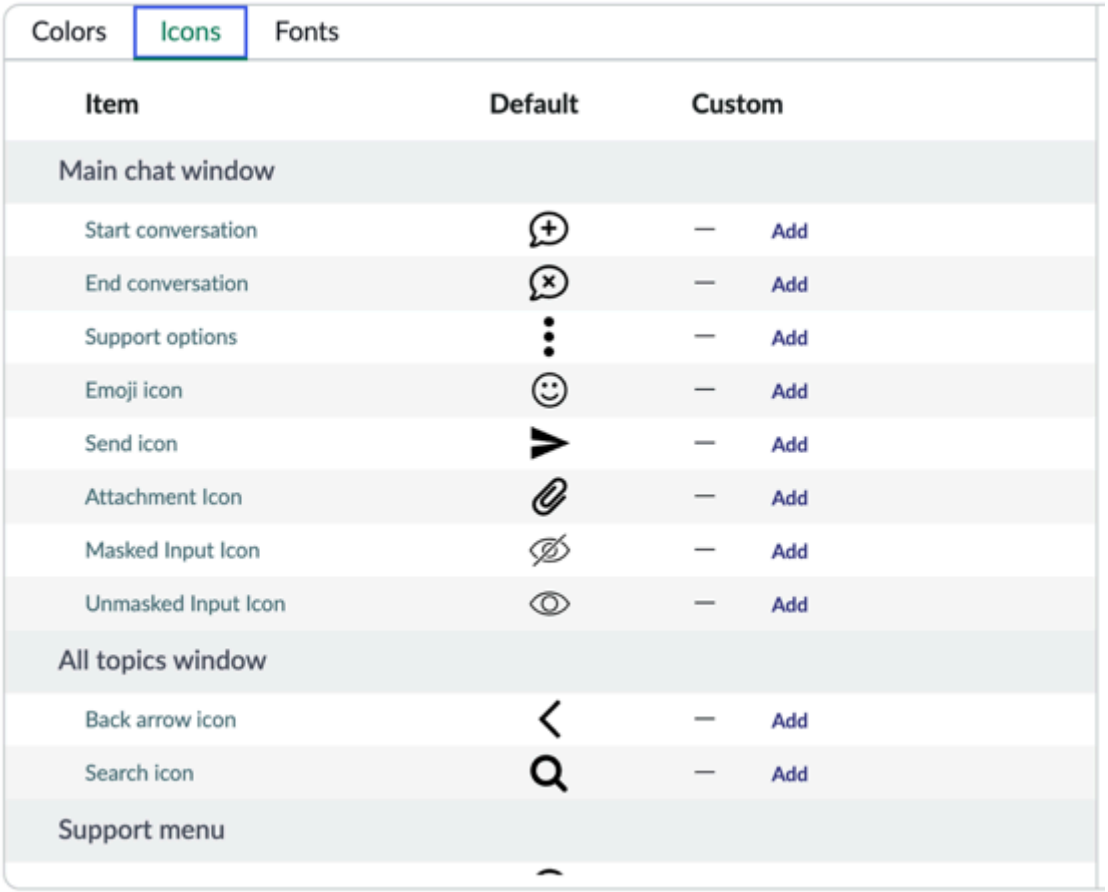
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
チャットメッセージ	
ユーザー バブル バックグラウンド	ユーザーチャットバブルの背景色です。
エージェントバブル バックグラウンド	ライブエージェントチャットバブルの背景色です。
ボットバブルバックグラウンド	ボットチャットバブルの背景色です。
「リンク」	会話に表示されるリンクの色です。
ボタンバックグラウンド	会話で使用されるボタンの背景色です。
通知バックグラウンド	Web チャットクライアントで配信される仮想エージェント通知の背景色。
ユーザー バブル フォント	ユーザーチャットバブル内のテキストのフォント色です。
エージェントバブル フォント	ライブエージェントチャットバブル内のテキストのフォント色です。
ボットバブルフォント	ボットチャットバブル内のテキストのフォント色です。
リンクがオフ	会話での無効リンクの色です。
通知テキスト	Web チャットクライアントで配信される仮想エージェント通知のフォント色。
その他	
システムメッセージ	会話に表示される一般的なシステムメッセージの色です。
カテゴリバックグラウンド	トピックのリストの上にある見出しの背景色です。
セパレーター	[プレビュー] ウィンドウで各会話を区切る破線の色です。
タイムスタンプ	作成中のレコードなど、会話中に重要なアクティビティが発生したときに表示されるタイムスタンプの色です。
カテゴリフォント	カテゴリ見出しのテキストのフォント色です。
アニメーションをロード中	システムが情報を処理していることを示すアニメーションドットの色です。

7. チャットウィンドウのチャットアイコンをカスタマイズするには、[アイコン] タブを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メインチャット画面、すべてのトピック画面、サポートメニュー、および会話の終了画面の 4 つのチャット画面のアイコンをカスタマイズできます。このタブを使用して、次の操作を行います。

- カスタムアイコンを追加する：アイコンの [追加] を選択し、[イメージを添付] を選択します。画像ファイルを選択したら、[適用] を選択します。
- カスタムアイコンを置換する：アイコンの [置換] を選択します。ゴミ箱アイコンを選択して現在の画像を削除し、新しい画像をアップロードします。
- システムのデフォルトアイコンに戻す：アイコンの [削除] を選択します。

> **注:** システムのデフォルトのアイコンは削除できません。

構成中にアイコンを指定すると、サンプルのチャットウィンドウに、変更内容のプレビューが表示されます。

> **注:** ブランディングページの他の設定とは異なり、[適用] を選択するとすぐに Web クライアントでアイコンの変更が有効になります。他の変更は、ページの上部にある [保存] を選択するまで有効になりません。
>
> 有効なファイル形式は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg です。

8. オプション: フォントタイプとフォントサイズをカスタマイズします。

   (Optional) 利用可能なブランディング構成 (Polaris-Light や Polaris-Dark など) はここにあります。

   > **注:** この機能は、ServiceNow® Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

   チャットに表示されるフォントをカスタマイズするには、[フォント] タブを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フォントタイプを変更するには、次のいずれかの方法を選択します。

a. 使用するフォントを選択します。
[チャットヘッダーテキスト] ドロップダウンリストから、ヘッダーに使用するフォントを選択します。

チャット本文のテキストについても同じ操作を行います。

新しいフォントの例が表示されます。

b. URL からフォントをダウンロードします。
[カスタムフォントを追加] ドロップダウンリストから、**[URL** から] を選択し、URL を指定して変更を適用します。

c. 添付ファイルから追加するフォントをアップロードします。
[カスタムフォントを追加] ドロップダウンリストから、[フォントをアップロード] を選択し、添付するファイルへのパスを指定して変更を適用します。

(Optional) チャットのヘッダーとチャット本文のフォントサイズを変更するには、次の操作を行います。

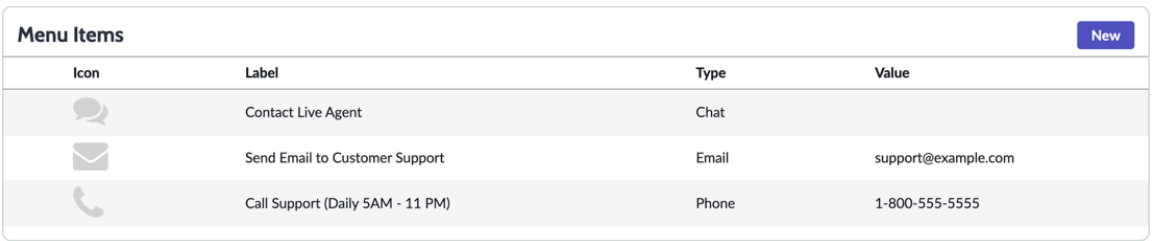
a. **[Font body size** (本文のフォントサイズ)] ドロップダウンから、[標準]、[大]、または [特大] のフォントサイズを選択します。

b. **[Font header size** (ヘッダーのフォントサイズ)] ドロップダウンから、[標準]、[大]、または [特大] のフォントサイズを選択します。

> 注: これらの変更は、チャットウィジェットに追加したカスタムコントロールには適用されません。カスタムコントロールは個別に更新する必要があります。

c. ポータルまたは Web サイトのチャットウィンドウで変更をプレビューします。

9. [サポートへの連絡] メニューを更新するには、[メニューアイテム] セクションまで下にスクロールします。



[メール]、[チャット]、および [電話] メニューアイテムのアイコン、ラベル、可視化、および表示順序を変更できます。メニューにカスタムオプションを追加することもできます。

a. [メニューアイテム] セクションで、次のいずれかの操作を行います。

- メニューアイテムを編集するには、[レコード] アイコンを選択します。
- 新しいメニューアイテムを追加するには、[新規] を選択します。
- メニューアイテムを削除するには、[レコード] アイコンを選択します。レコードで、[その他のアクション] アイコン [ ]を選択し、[削除] を選択します。

各メニューエントリのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラベル	メニュータイプを説明するテキスト文字列。 グローバルアプリケーションスコープのデフォルトのメニュータイプのラベルは、次のとおりです。 • メール：デフォルトのメールを開くオプション。デフォルトラベル： カスタマーサポートにメールを送信 • チャット：ライブエージェントとチャットするためのオプション。デフォルトラベル：チャットタイプの連絡先ライブエージェント • 電話：電話サポートが利用可能であることを示すオプション。デフォルトラベル：コールサポート：(毎日午前 **5** 時～午後 **11** 時) ラベルテキストの長さは最大 75 文字です。
タイプ	メニューアイテムのタイプ。たとえば、ヘルプページなどの特定の情報へのリンクであるメニューアイテムを追加する場合は、[リンク] タイプを選択します。 メニューアイテムのタイプは次のとおりです。 • メール：メールでサポートに連絡するオプション。 • リンク：Web ページへのリンクのオプション • チャット：チャットを通じてライブエージェントに連絡するオプション。 • テキスト：テキスト文字列を設定するオプション • 電話：電話でサポートに連絡するオプション
値	メニュータイプの値。たとえば、メールの [値] は、サポートグループのメールアドレスです。 デフォルトのメニュータイプの値は次のとおりです。 • メール：サポートグループのメールアドレス。例：support@example.com • 電話：電話サポート組織の電話番号。 • メール：サポート組織のメールアドレス。 **注:** チャットメニュータイプに値はありません。
表示	アイテムを [サポートへの連絡] メニューに表示するオプション。 メニューアイテムを非表示にするには、このオプションをオフにします。
デフォルト表示アイコン	アイテムのデフォルトアイコンを示すオプションは、メニューに表示されます。 メニューアイコンを追加、変更、または削除するには、このオプションをオフにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 新しいメニューアイテムのアイコンを追加するには、[画像を表示] を選択します。ファイルファインダーから、アイコンファイルを選択し、**[OK]** を選択します。アップロードされたアイコンは、[アイコン] フィールドの下に表示されます。 ▪ アイコンを変更するには、[アイコン] フィールドで [更新] を選択します。ファイルファインダーから、新しいロゴファイルを選択し **[OK]** をクリックします。更新したアイコンが、このフィールドの下に表示されます。 ▪ アイコンを削除するには、[ごみ箱] アイコンを選択します。ファイルがすぐに削除されます。
順序	[サポートへの連絡] メニューにアイテムが表示される順序を識別する番号。数字の 1 は、アイテムがメニューに表示される最初のオプションであることを示します。
アプリケーション	グローバル。

b. メニュータイプの [メニューアイテム] セクションを完了したら、[保存] を選択します。

10. ブランディング構成を適用するには、次のいずれかを実行します。

◦ ブランド構成を宛先ページに適用します。Web クライアントの URL のブランディングキーを使用して、システムパラメーター「`sysparm_branding_key`」を入力します。例：

```
https://<インスタンス名>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme
```

この例では、`acme` は使用するブランディング構成のキーです。

◦ 埋め込み Web クライアントにブランディング構成を適用します。埋め込み Web クライアントの URL のブランディングキーを使用して、システムパラメーター「`sysparm_branding_key`」を入力します。例：

```
https://<インスタンス名>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme
```

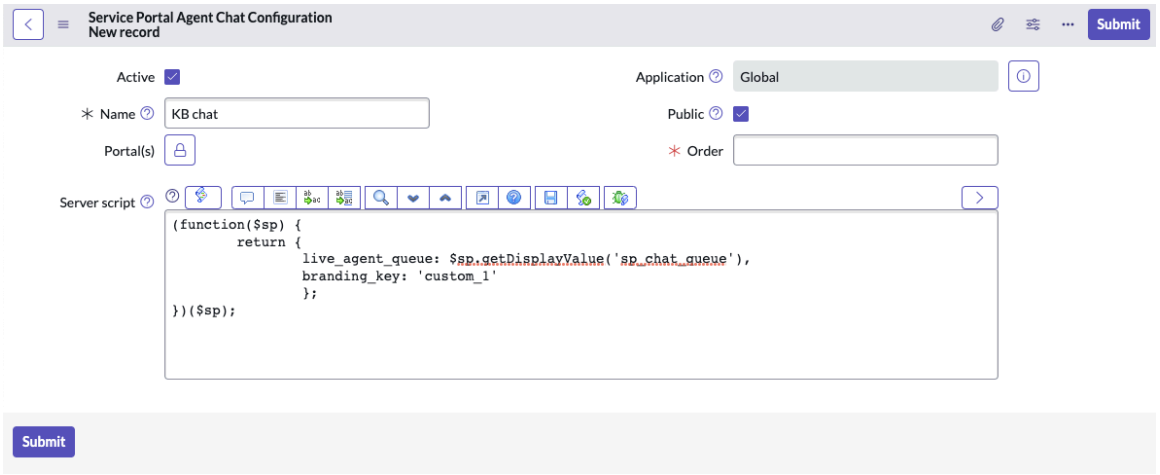
この例では、`acme` は使用するブランディング構成のキーです。

◦ サービスポータル エージェントチャット 構成にブランディング構成を適用します。ページとウィジェットデータをエージェントチャット (仮想エージェントまたはライブエージェント) の会話に渡すサーバースクリプトで、使用するブランディングキーを指定します。このスクリプトによって渡されたアイテムは、ポータル内のすべてのページで使用できます。サービスポータル エージェントチャット の設定の詳細については、「」を参照してください。ボットをポータルに追加します。

たとえば、ナレッジポータルに対する次の サービスポータル エージェントチャット の構成は、チャットブランディングキー、`custom_1` を使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: ポータルの [エージェントチャット] ボタンのカスタマイズ など、構成可能な他のサービスポータル エージェントチャット機能があります。サービスポータル でのエージェントチャットウィジェットのカスタマイズの詳細については、「サービスポータル のエージェントチャットの構成 」を参照してください。

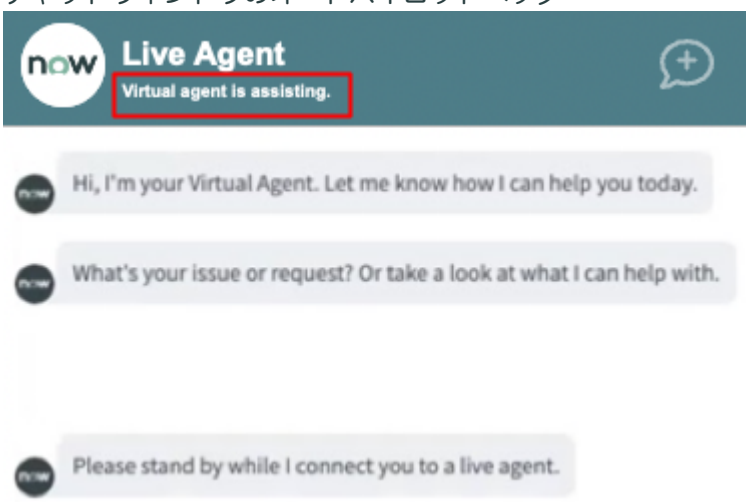
11. オプション: ブランドボットと一緒に対話オートパイロットを使用している場合は、次のようにシステムプロパティを変更することで、オートパイロットセッション中にチャットウィンドウに表示されるブランドボット名を指定できます。

    a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

    b. [システムアクション] セクションで、[システムメッセージ] の横にある [すべて表示]を選択します。

    c. *com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header* システムのプロパティの [値] フィールドを変更して、チャットウィンドウのヘッダーに表示される仮想エージェントボット名の代わりに、ブランドボット名を指定します。

チャットウィンドウのオートパイロットヘッダー

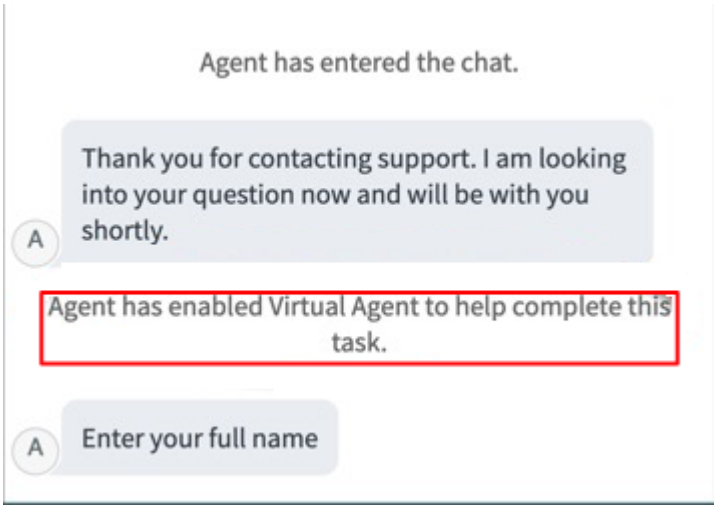


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. *com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message* システムプロパティを更新して、会話中に要求者に表示されるブランドボット名を指定します。

会話中のオートパイロットメッセージ



Web クライアントでのメッセージプレビューの有効化

アドミニストレーターは、チャットウィンドウが最小化されているときに、エンドユーザーが待機している新規または未読メッセージのプレビューを表示できるようにすることができます。

始める前に

この機能は、ServiceNow Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを True に設定します。このシステムプロパティは、サービスポータル でスマートチャットコンポーネントを有効にします。デフォルトでは、このプロパティは False に設定されています。このシステムプロパティは、要求者ペルソナにのみ適用されます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. [オプションの表示]で、[メッセージのプレビュー] を有効にします。
   設定が保存されたことを確認するメッセージが表示されます。

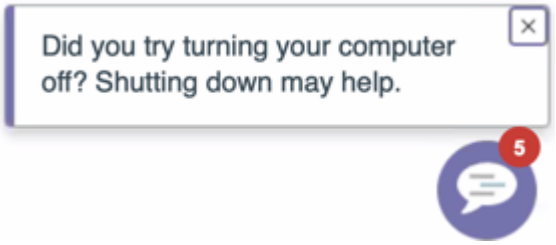
タスクの結果

メッセージのプレビューが有効で、チャットウィンドウが最小化されている場合、エンドユーザーには、最小化されたチャットウィンドウに [メッセージのプレビューバッジ] アイコン が表示されます。メッセージのプレビューバッジアイコンは、新規または未読のメッセージがあること、およびその数を示しています。この例では、エンドユーザーに 1 つの新規または未読メッセージがあります。

メッセージプレビューペインには、バッジアイコンの横に最初の新規メッセージまたは未読メッセージが表示されます。メッセージは会話に基づいています。たとえば、ユーザーがラップトップを使用する際にヘルプが必要な場合、メッセージプレビューペインは次の画像のようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーは次のいずれかを実行できます。

- メッセージプレビューペインをクリックしてチャットの会話を続行します。
- メッセージプレビューペインを閉じます。

バッジアイコンは、新規または未読のメッセージがある場合にのみ表示されます。バッジアイコンは 10 秒ごとに更新され、最初の新規メッセージまたは未読メッセージが表示されます。

Web クライアントへのパブリックアクセスを有効にする

ポータルを対象とする 仮想エージェント Web クライアントへのパブリックアクセスを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

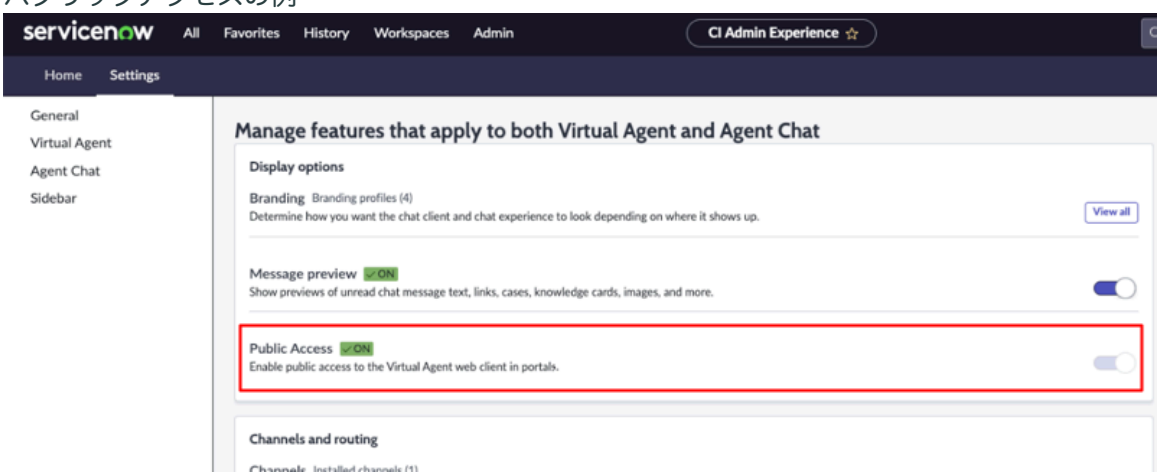
このタスクについて

仮想エージェント Web クライアントへのパブリックアクセスはデフォルトでオフになっています。ポータルのみを対象とする Web クライアントへのパブリックアクセスを許可するには、次の手順で操作します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. [表示オプション] で [パブリックアクセス] を有効にします。

パブリックアクセスの例



設定が保存されたことを確認するメッセージが表示されます。

チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定

チャット前のサーベイ応答などのチャット関連情報を保存するために、チャットコンテキスト変数 (ライブエージェント チャット変数とも呼ばれる) を指定します。これらの変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするた

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

めに使用できる、コンテキスト情報が含まれています。また、変数を定義して 仮想エージェント トピックスクリプトに渡されたコンテキスト情報をキャプチャし、それをライブエージェントと共有することもできます。

始める前に

仮想エージェントは、ビルド済みコンテキスト変数を提供します。変数を追加する前に、使用可能なライブエージェントコンテキスト変数のリストを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

コンテキスト変数は、スクリプトまたは条件ビルダーで使用できます。たとえば、トピックの作成時に、トピックの [プロパティ] タブの [ライブエージェント] エリアで、コンテキスト変数を参照できます。条件がトピックに適用されると、ユーザーに表示するには [true] として返される必要があります。

トピックスクリプトでのコンテキスト変数の使用については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。コンテキスト変数の使用方法については、「 チュートリアル：コンテキストによるインタラクションのルーティング 」を参照してください。ライブエージェントコンテキスト変数の説明については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [コンテキスト変数]で、[すべて表示] を選択します。
3. [コンテキスト変数] ページで、[新規] を選択して変数を追加します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	作成するコンテキスト変数の名前。
スクリプト変数名	[名前] プロパティから自動的に作成される ライブエージェント 変数名。変数名は「`LiveAgent`」で始まります。
テーブル	コンテキスト変数に関連付けられている ServiceNow テーブルの名前。リストからテーブルを選択します。
レコード	コンテキスト変数を指定したテーブルのレコードに関連付けるオプション。テーブルを選択した場合、このオプションは自動的に選択されます。
値	コンテキスト変数に格納される情報を決定するスクリプト。

5. [保存] を選択します。
   これで、コンテキスト変数を使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントチャットのコンテキスト変数

チャットコンテキスト変数を使用して、トピックから特定の情報を渡してライブエージェントと共有したり、ボット会話をライブエージェントにルーティングする方法を制御します。仮想エージェントには一部のデフォルト変数が含まれ、新しい変数を定義できます。

注: インタラクションテーブルは、インタラクション管理プラグイン (com.glide.interaction) によってアクティブ化されるインタラクション管理フレームワークの一部です。このプラグインは、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) およびコネクトサポート (com.glide.connect.support) プラグインに含まれています。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数

変数	説明
application	チャットのアプリケーションスコープ。たとえば、*Global*、*HR*、*CSM*、または *ITSM* です。
auto_resolution_context_id	自動解決が有効になっている場合、要求者が 仮想エージェント にリダイレクトされたときに作成されるレコードの ID。
case	ケースがチャットに関連している場合に カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで使用されるケース ID ([sn_customerservice_case] テーブルから)。
csp_category	CSM アプリケーションの消費者サービスポータルで定義されたカテゴリ (com.glide.service-portal.consumer-portal プラグインが必要)。 詳細については、「消費者サービスポータルの使用」を参照してください。
csp_email	消費者サービスポータルのチャット前サーベイに入力された、要求者のメールアドレス。
csp_first_name	消費者サービスポータルのチャット前サーベイに入力された、要求者のファーストネーム。
csp_last_name	消費者サービスポータルのチャット前サーベイに入力された、要求者のラストネーム。
devicetype	チャットに使用されているデバイスのタイプ。たとえば、*mweb* (Web クライアント)、*android*、*ios* など。
esc_pre_chat_ask_a_question	HR ケースレコードの HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーション ESC ビュー内からのチャット前サーベイの選択に対する要求者の回答。
hr_topic_id	現在のトピックの ID。高度な作業アサイン で使用され、ライブエージェントチャットのためにユーザーを転送する HR キューを決定します。
interaction_account	特定のアカウントの連絡先として追跡されている B2B ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。アカウント [customer_account] テーブルを参照するインタ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数（続く）

変数	説明
	ラクション [interaction] テーブルの *Account* フィールドに対応します。
interaction_consumer	コンシューマーとして追跡されている B2C ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。[csm_consumer] テーブルを参照する [interaction.consumer] フィールドと一致します。コンシューマー [csm_consumer] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Consumer* フィールドに対応します。
interaction_contact	特定のアカウントの連絡先として追跡されている B2B ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。連絡先 [customer_account] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Contact* フィールドに対応します。
interaction_id	チャットセッションに関連付けられたインタラクションレコードの Sys_id。 詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
language	要求者のチャット用の 2 文字の言語コード。 **注:** 言語値は、ISO 標準の 2 文字の言語コードを使用します。詳細については、「ISO 639.1 言語コード」を参照してください。
mandatory_skills	エージェントに必要なスキルとスキルレベル。 たとえば、ドイツ語を話す要求者には、ドイツ語の能力とそれに関連する高度なスキルレベルが必要な場合があります。必須スキルの定義とスキルレベルのアクティブ化は、高度な作業アサイン で行うことができます。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。
optional_skills	特定のチャットシナリオに役立つスキルとスキルレベル。 オプションスキルは 高度な作業アサイン で定義できます。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。
page	チャットにアクセスした特定のページ (ポータル内)。
portal	チャットにアクセスしたポータルの名前。
post_assessment_instance	チャット後サーベイ (アセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル) への参照 (存在する場合)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数 (続く)

変数	説明
post_chat_survey_name	要求者からのフィードバックを収集するために使用されるチャット後サーベイの名前。 サーベイの作成の詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。 コネクトチャットでのサーベイの作成については、「コネクトチャットサポートでのサーベイの構成」を参照してください。
pre_assessment_instance	チャット前サーベイ (アセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル) への参照 (存在する場合)。
pre_chat_survey_name	要求者からの情報を収集するために使用されるチャット前サーベイの名前。 サーベイの作成の詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。高度な作業アサイン でチャット前サーベイのチャットコンテキスト変数を使用してライブエージェントに作業をルーティングする方法の詳細については、「作業アイテムキュー」を参照してください。 コネクトチャットでのサーベイの作成については、「コネクトチャットサポートでのサーベイの構成」を参照してください。
queue	ビルド済みコネクトサポートチャットキューの Sys_id (廃止)。
search_text	要求者が入力した検索用語。仮想エージェント トピックの検索に使用されます。
short_description	チャットに関連付けられたインタラクションレコードの簡単な説明を設定するために使用されます。
sys_id	インタラクションに関連するレコードの Sys_id。通常、これはチャットが要求されたときにポータルに表示されるレコードです。
テーブル	インタラクションに関連するレコードを含むテーブル。通常、これはチャットが要求されたときにポータルに表示されるレコードです。

その他のリソース

- コンテキスト変数を使用してチャットを特定のキューに転送する方法
- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 対話型インターフェイスアカデミー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更

仮想エージェント の会話中および エージェントチャット 中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
チャット設定の [システムメッセージ] を使用して、インスタンスに表示される標準チャットメッセージを制御するプロパティを変更します。仮想エージェント と エージェントチャット を使用している場合、[システムメッセージ] リストには 仮想エージェント と エージェントチャット の両方のメッセージのプロパティが表示されます。エージェントチャット のみを使用している場合、[システムメッセージ] リストには エージェントチャット に関連するプロパティのみが表示されます。

注: Web クライアントはメッセージテーブル [sys_ui_message] を使用して挨拶メッセージと終了メッセージを構成しますが、サードパーティの会話型統合 (Microsoft Teams など) はシステムメッセージを使用します。それらを変更するには、システムメッセージのこれらのメッセージを次のように変更します。

- `vaSystem.getTopicSelectionMessage()` を呼び出す挨拶の場合は、`com.glide.cs.topic_picker_msg` の値を変更します。
- `vaSystem.endConversation()` を呼び出す終了の場合は、`com.glide.cs.conversation_ended_msg` の値を変更します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [システムメッセージ] で、[すべて表示] を選択します。
3. [システムメッセージ] リストで、変更するメッセージのプロパティレコードを選択します。
4. [値] フィールドに新しいメッセージテキストを入力し、[保存] を選択します。
   変更は、インスタンスに表示されるシステムメッセージにすぐに適用されます。

対話型インターフェース での URL ナビゲーション

URL ナビゲーション設定を使用して、チャットリンクを開く場所と方法を指定します。特定のリンクが特定のポータルで開くように設定できます。ポップアップウィンドウなどのリンクターゲットを指定することもできます。

ベースシステムインスタンスには、特定の ServiceNow テーブルのレコードへのチャットリンクが自動的に開かれるデフォルトのポータルが用意されています。たとえば、サービスポータル は、ナレッジ [kbknowledge] テーブルのナレッジレコードと、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルのカタログアイテムを表示するために使用されるデフォルトのポータルです。

チャット設定の **[URL** ナビゲーション] を使用して、これらのデフォルトのマッピングを変更したり、ポータル URL を指定された ServiceNow テーブルにマッピングするカスタムマッピングを定義したりします。ポータル構成は、Web クライアント、チャットチャネル、およびメッセージングチャネルに適用されます。

URL ナビゲーションの仕組み

チャットリンクに使用するポータルを決定するために、次の情報が、リストされている順序で評価されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. `sysparm` ポータルパラメーター：Web クライアントのインスタンス URL に [sysparm_portal] パラメーターを指定した場合、そのポータルが使用されます。
2. トピックスクリプト変数：トピックスクリプト変数でポータルを指定した場合、そのポータルが使用されます。
3. プロバイダーチャネル ID のデフォルトポータル：ビルド済みチャット統合またはカスタムチャット統合のプロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルでデフォルトポータルを指定した場合、そのポータルが使用されます。デフォルトのポータルは、プロバイダーのチャットチャネルとメッセージングチャネルに適用されます。プロバイダーチャネル ID の構成の詳細については、カスタムチャット統合フレームワークで「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。
4. テーブルのデフォルトポータル：**[URL** ナビゲーション] チャット設定にリストされているデフォルトのポータルマッピングのポータル値を使用します。
5. グローバルデフォルトポータル：*com.glide.cs.url_redirect.default.portal* システムプロパティを使用してグローバルデフォルトポータルを定義した場合、そのグローバルポータルが使用されます。
6. サービスポータル：*com.glide.cs.url_redirect.default.portal* プロパティを使用してグローバルポータルを定義しなかった場合は、サービスポータル が使用されます。

以前のリリースで定義された従来の URL マッピング (フォールバックメソッド)

以前に *com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>* プロパティを追加して、デフォルトの URL マッピングの代わりに使用される URL マッピングを作成した場合、これらのプロパティは Xanadu リリースにアップグレードした後も保持されます。ただし、チャット設定の **[URL** ナビゲーション] または URL ナビゲーション [sys_cs_portal_url_mapping] テーブルを使用して、マッピングを表示できるようになりました。URL マッピングには 2 つのタイプがあります。

デフォルトマッピング

特定の ServiceNow テーブルに使用されるデフォルトのポータルを定義する、*com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>* 形式のすべてのシステムプロパティ。

デフォルトの **URL** マッピングプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	ナレッジベース記事に使用するデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	サービスカタログアイテムに使用するデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sp (サービスポータル)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	[sys_ user] レコードのデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの URL マッピングプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：esc (従業員サービスセンター (ESC))

カスタムマッピング

形式 *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>* を使用してポータルとテーブルの組み合わせを定義するすべてのシステムプロパティ。これらのマッピングはカスタムマッピングとして保持されます。ポータルまたはテーブルが *_default* で指定されている場合、ポータルまたはテーブルが使用されていることを示します。

次の値を評価して、カスタムマッピングの URL が決定されます。

- ポータルとテーブル / 親テーブル
- ポータルと任意のテーブル
- 任意のポータルとテーブル / 親テーブル
- 任意のポータルと任意のテーブル

カスタム URL マッピングプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb_knowledge	ナレッジ記事 URL マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sc_cat_item	カタログアイテム URL マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sys_user	ユーザ URL マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.default	ナレッジ記事、サービスカタログアイテム、人 (sys_user) レコード、公開レコード、およびタスクレコード以外のレコードのデフォルト URL マッピング。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム **URL** マッピングプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

スマートリンク

アドミンとして、指定したパターンに基づいて URL リンクのターゲットを指定できます。たとえば、すべての KB 記事を新しいウィンドウで開く場合は、一般的なチャット設定でマッピングを構成できます。詳細については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

チャットリンクの **URL** ナビゲーションを構成

ライブエージェント と 仮想エージェント の会話の ServiceNow レコードへのリンクが開かれるポータルを構成します。これには、仮想エージェント 通知と AI 検索 結果の出力カードおよびカードのリンクが含まれます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. **[URL** ナビゲーション] で、[すべて表示] を選択します。
3. [URL ナビゲーション] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
   - 新しいカスタムマッピングを作成するには、[新規] を選択します。
   - デフォルトまたはカスタムのマッピングを変更するには、更新するレコードを選択します。
   - 更新するマッピングレコードが複数ある場合は、更新するマッピングレコードの左側のボックスをクリックし、[編集] を選択します。プレビューペインが開き、選択したレコード内で変更できる URL ナビゲーションフィールドが表示されます。
4. URL ナビゲーションフィールドに入力するか、更新します。

フィールド	説明
説明	特定のテーブルレコードのポータルの名前。
タイプ	ポータルマッピングのタイプ： ◦ デフォルトマッピング：デフォルトのポータルは、次の ServiceNow テーブルにマッピングされます。 ▪ サービスポータル：カタログアイテム [sc_cat_item] テーブル ▪ サービスポータル：ナレッジ [kb_knowledge] テーブル ▪ 従業員センター Portal：ユーザー [sys_user] テーブル ◦ カスタムマッピング：ポータルと ServiceNow テーブルの組み合わせを識別するポータル URL 定義。これは **[値]** フィールドに入力されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	ポータルにマップする ServiceNow テーブル。テーブルのリストからテーブルを選択します。
アプリケーション	この URL マッピングが属するアプリケーションの名前。
ポータル	マッピングで使用されるポータル。ポータルのリストからポータルを選択します。
値	新しいカスタムマッピングの場合は、ポータルとテーブルの値の組み合わせを指定してリンクを形成します。たとえば、次の値はナレッジ記事を CSP ポータルにマップします：`/csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}}` 以前のリリースで *com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>* システムプロパティを使用して定義されたカスタムマッピングを変更する場合は、[値] を指定する必要はありません。

5. [保存] を選択して、新しいマッピングを入力するか、既存のマッピングを更新します。

スマートリンク設定を作成する

スマートリンクを作成して、URL を開く場所を指定します。たとえば、新しいブラウザーウィンドウ、新しいブラウザータブ、チャットウィンドウ、またはポップアップウィンドウで URL を開くことができます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

(adminとして) ページで URL ナビゲーションを有効にしている場合は、チャットウィンドウでリンクを開く場所と方法のパターンを指定できます。エンドユーザーには、指定したパターンに基づいて URL リンクが表示されます。

たとえば、それらの URL「スマートリンク」を、新しいブラウザーウィンドウ、新しいブラウザータブ、チャットウィンドウ、またはポップアップウィンドウで開くように設定できます。ポップアップウィンドウを指定すると、エンドユーザーに表示されるウィンドウのサイズを設定できます。

スマートリンクは、ライブエージェントとのチャットで使用できます。

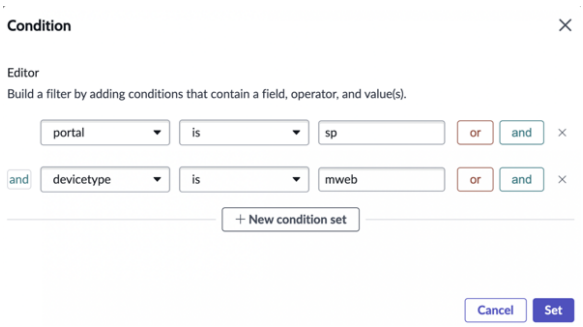
スマートリンクをサポートしていないチャネルにはエラーメッセージが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [システムアクション] セクションで、 **URL** ナビゲーション の横にある [すべて表示 を選択します。
3. [ターゲットの場所] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	スマートリンクの目的。
開く場所	リンクを開く場所。次のいずれかのオプションを選択します。 ◦ 新しいブラウザータブ：新しいブラウザータブでリンクを開きます。 ◦ ロード中：現在の場所のリンクを開きます。 ◦ 親：最上位または親レベルのリンクを開きます。 ◦ ポップアップ：リンクをポップアップウィンドウで開き、ポップアップウィンドウのサイズを指定できます。 ◦ イベントを発生させる：Web クライアントでのみ、デフォルトの選択動作を防止し、ページナビゲーションを回避します (チャットは開いたままになります)。
順番	スマートリンク設定の実行順序を示す番号。複数の設定がある場合、システムは最初に見つかったスマートリンク設定を低い順に実行します。
URL パターン	正規表現の数量指定子を使用する URL パターン。 正規表現が無効な場合は、エラーメッセージが表示されます。
条件モード	スマートリンク設定を適用するための条件を指定する式ロジック。 次のいずれかを選択します。 ◦ シンプル、または ◦ 詳細
条件を設定 注: [簡易] 条件モードを選択した場合にのみ適用されます。	[簡易] 条件モードを選択した場合は、条件ビルダーを使用して条件を追加または編集します。 条件ビルダーは、スマートリンクが Web クライアントでアクセスされたときにサービスポータル のリンクにのみ適用されるように指定します。 

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ **devicetype**：チャネルを参照します。Xanadu リリースでは、Web クライアント (*mweb*) のみがサポートされています。モバイル Web クライアントは現在サポートされていません。 ◦ ポータル：特定のポータルを表します。条件にポータル URL サフィックスを指定します。移動先 すべて > サービスポータル > ポータル ポータルとそのサフィックスを表示するには ◦ **[Set** (設定)] を選択します。

スクリプト
注：[詳細] 条件モードを選択した場合にのみ適用されます。
	[詳細] 条件モードを選択すると、スクリプトエディター—を使用して、JavaScript 条件ステートメントを作成または編集します。エンドユーザーがリンクを選択すると、コンポーネントはウィンドウ：メッセージイベント をトリガーします。開発者は、ウィンドウ：メッセージイベント が表示されたら、ナビゲーションの処理方法を決定できます。例：
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`
	`  }`
	`});`

6. [保存] を選択します。

次のタスク

Microsoft Teamsのスマートリンク設定を有効にする場合は、最初に次のことを行う必要があります でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成 Microsoft Teams それから でのスマートリンクの構成 Microsoft Teams

チャットサーベイを作成する

サーベイデザイナーで、エンドユーザーからチャット前の情報とチャット後のフィードバックを収集するための会話型アンケートを作成します。これらのアンケートは、仮想エージェントとエージェントチャットのチャットクライアントで実行されます。

始める前に

名前やメールアドレスなど、要求者に求める情報を特定します。チャット前の情報を収集している場合は、特定のサーベイ回答をチャットコンテキスト変数として保存して、その情報をトピックディスカバリーまたは特定の作業アイテムキューへのチャットのルーティングに使用できるようにするかどうかを決定します。サーベイを作成する前に、特定のサーベイの質問に対する回答を格納するためのコンテキスト変数を設定します。設定したチャットコンテキスト変数を、サーベイの適切な質問にマッピングします。

必要なロール：survey_admin または admin

このタスクについて

会話型アンケート (サーベイ) を定義、構成、および公開するには、サーベイデザイナー を使用します。さまざまなサーベイコントロールを使用して、アンケートの内容を定義できます。利用可能なサーベイコントロールの詳細については、「サーベイデザイナーの要素 」を参照して、サーベイ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でコントロールがどのようにレンダリングされるかを確認してください。たとえば、選択肢コントロールは、複数の選択肢をユーザーに提供します。

サーベイコントロールは、チャットクライアントでサーベイを会話としてレンダリングする、対応する 仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマッピングされます。実行時の会話で仮想エージェントデザイナー入力コントロールがどのようにレンダリングされるかの例については、「仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール」を参照してください。次の表は、仮想エージェントデザイナー でサポートされているサーベイコントロールを示しています。

仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマップするサーベイコントロール

サーベイデザイナーのコントロール	比較可能な仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール
添付ファイル	画像
ブーリアン	ブーリアン
選択肢	静的選択
日付	日時
日付/時刻	日時
番号	テキスト入力
パーセンテージ	テキスト入力
スケール	静的選択
数値スケール	静的選択
文字列	テキスト
画像スケール	カルーセル
参照	サポート対象外
複数選択	サポート対象外
ランキング	サポート対象外
テンプレート	サポート対象外

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ管理 > サーベイデザイナー.
2. [構成] タブを選択して、サーベイを設定します。
   サーベイを設定するときは、次の点に注意してください。
   - 前書きと結びでサーベイを開始および終了する場合は、[前書き]フィールドと [結びの挨拶] フィールドに内容を入力します。
   - 会話型アンケートを有効にするには、[チャットサーベイ] オプションを選択します。このオプションでは、各サーベイコントロールのプロパティフォームに [コンテキスト] オプションを表示することもできます。
   - [保存] をクリックします。

   詳細については、「サーベイデザイナーでのサーベイの設定」を参照してください。
3. [デザイン] タブをクリックし、サーベイに [名前] を付けます。
   サーベイの質問を設計するときは、次の点に注意してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 質問を作成するには、[コントロール] パレットからデータタイプアイコンをドラッグし、それをカテゴリコンテナーにドロップしま各質問に [名前] を付け、歯車アイコンをクリックしてコントロールのプロパティフォームを開きます。
- プロパティフォームで、必要に応じてフィールドに入力し、コントロールを定義します。
  - [必須] オプションを有効にした場合、ユーザーはサーベイの質問に回答する必要があります。このフィールドを空白のままにすると、ユーザーはサーベイの質問をスキップできます。
  - この質問に対するユーザーの回答を保存する場合は、チャットコンテキスト変数を [コンテキスト] フィールドに入力します。
- [保存] をクリックします。

詳細については、「サーベイデザイナーでの質問の作成」を参照してください。

4. サーベイで質問の定義を終えたら、[プレビュー] を選択してサーベイをレビューします。
5. サーベイに満足な場合は、[保存して公開] を選択します。
   サーベイは、アセスメントメトリクスタイプ [asmt_metric_type] テーブルにリストされます。

次のタスク
要求者に提示するサーベイを制御するチャット前およびチャット後のサーベイ設定を定義します。

チャット前のサーベイ設定を定義する

チャット前のサーベイを使用して、顧客から予備情報を取得します。顧客に提示するチャット前のサーベイを決定する構成を定義できます。高度な作業アサイン により、受信した応答からチャット会話が適切なキューとグループにルーティングされます。

始める前に
このチャット前のサーベイ設定で使用するチャットサーベイを作成し ます。

必要なロール：admin

このタスクについて
要求者に提示するチャット前のアンケートを決定する条件を適用します。

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般] タブの [チャット前のサーベイ] で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャットサーベイ] ページで、[新規] を選択して、新しいチャットサーベイ設定を作成するか、更新する設定を選択します。
4. [詳細]で、設定を入力または変更します。

フィールド	説明
名前	チャット前のサーベイ設定の一意の名前。
アクティブ	このチャット前のサーベイ設定をアクティブ化するオプション。
サマリを表示	入力したサーベイ回答のサマリを表示するかどうかを要求者に尋ねるオプション。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	サーベイ設定を実行する順番を示す番号。チャット前のサーベイ設定が複数ある場合、システムは最初に見つかったサーベイ構成を最低から最高の順に実行します。
条件モード	要求者に提示される会話サーベイを制御するために使用される条件のタイプ。 ◦詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。 ◦シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。
条件	サーベイ設定をいつ使用するかを制御する条件。[条件を設定] を選択して、条件を指定します。
サーベイ	利用可能なチャット前のサーベイのリスト。要求者に提示するサーベイを選択します。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果

要求者がチャット前のサーベイを完了すると、エージェントチャット が履行者インターフェイスとして設定されている場合はライブエージェントに、仮想エージェント が履行者として設定されている場合は仮想エージェントにユーザーが転送されます。ユーザーのチャット前の応答は、コンテキストとしてチャットインタラクションレコードに保存されます。チャット会話に入る前に、割り当てられたエージェントは問題のコンテキストをレビューできます。

チャット後のサーベイ設定を定義する

要求者に表示されるチャット後のアンケートを制御して、ライブエージェントの体験に関するフィードバックを収集します。高度な作業アサイン で定義されたチャットキューに使用するように、チャット後のサーベイを設定します。

始める前に

- 高度な作業アサイン がまだインストールされていない場合は、エージェントチャット プラグイン (com.glide.interaction.awa) をアクティブ化します。
- AWA で チャットサービスチャネル と作業アイテムキュー を構成します。
- 要求者に表示するチャット後のサーベイを決定します。
  - 次の場所に移動して、アセスメントメトリクスタイプ [asmt_metric_type] テーブルで利用可能な既存のチャットサーベイを確認します すべて > サーベイビュー > サーベイを表示.仮想エージェント フィードバックのサーベイ (ビルド済みの仮想エージェントのセットアップトピック) など、ビルド済みのフィードバックサーベイを使用できます。
  - 他にもチャット後のサーベイが必要な場合は、サーベイデザイナーを使用して作成します。詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
2. チャット後のサーベイ設定の適用対象となる (チャットサービスチャネルを使用する) キューを選択します。
3. [チャットのサーベイを投稿] 関連リストに移動してから、[新規] を選択します。
   [チャットのサーベイを投稿] リストが表示されない場合は、フォームにリストを追加する必要があります。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
名前	チャット後のサーベイ設定の一意の名前。
アクティブ	このチャット後のサーベイ設定を有効にするオプション。
サマリを表示	入力したサーベイ回答のサマリを表示するかどうかを要求者に尋ねるサーベイオプション。
順番	サーベイ設定を実行する順番を示す番号。チャットサーベイ設定が複数ある場合、システムは最初に見つかったサーベイを最低から最高の順に実行します。
要求者終了	チャットの終了者に関係なく、チャット後のサーベイを常に実行するかどうかを指定するオプション。 ◦ True：要求者またはエージェントのいずれかがチャットを終了したときにサーベイを実行する必要があります。 ◦ False：エージェントがチャットを終了した場合にのみ、サーベイを実行する必要があります。
条件モード	要求者に提示される会話サーベイを決定する条件のタイプ。 ◦ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。 ◦ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	要求者に表示される会話サーベイを決定する条件。 条件ビルダーを使用して、適用する条件を選択します。選択可能なフィールドは、チャットサービスチャネルに基づいています。
スクリプト	このチャットサーベイを使用するための条件を指定する JavaScript 条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。
サーベイ	利用可能なチャットサーベイのリスト。要求者に提示するチャット後のサーベイを選択します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

ライブエージェントがチャットセッションを終了すると、チャット後のサーベイ (チャットキュー用に設定) が要求者に提示されます。要求者がチャット後のサーベイを送信すると、要求者のチャットセッションが終了します。インタラクション関連レコードリストには、サーベイ後のチャットの結果が保存され、アセスメントをライブエージェント (履行者) にリンクする関連レコードが作成されます。

トピックディスカバリーのためのコンテキスト変数によるチャット前のサーベイの使用

チャット前のサーベイからユーザー入力を取得して、トピックディスカバリーの発言またはキーワードとして使用します。

チャット前のサーベイを使用している場合は、利用可能なトピックのリストから選択するようにユーザーに求めることなく、ユーザーから提供された情報を使用して適切な 仮想エージェント トピックに誘導できます。

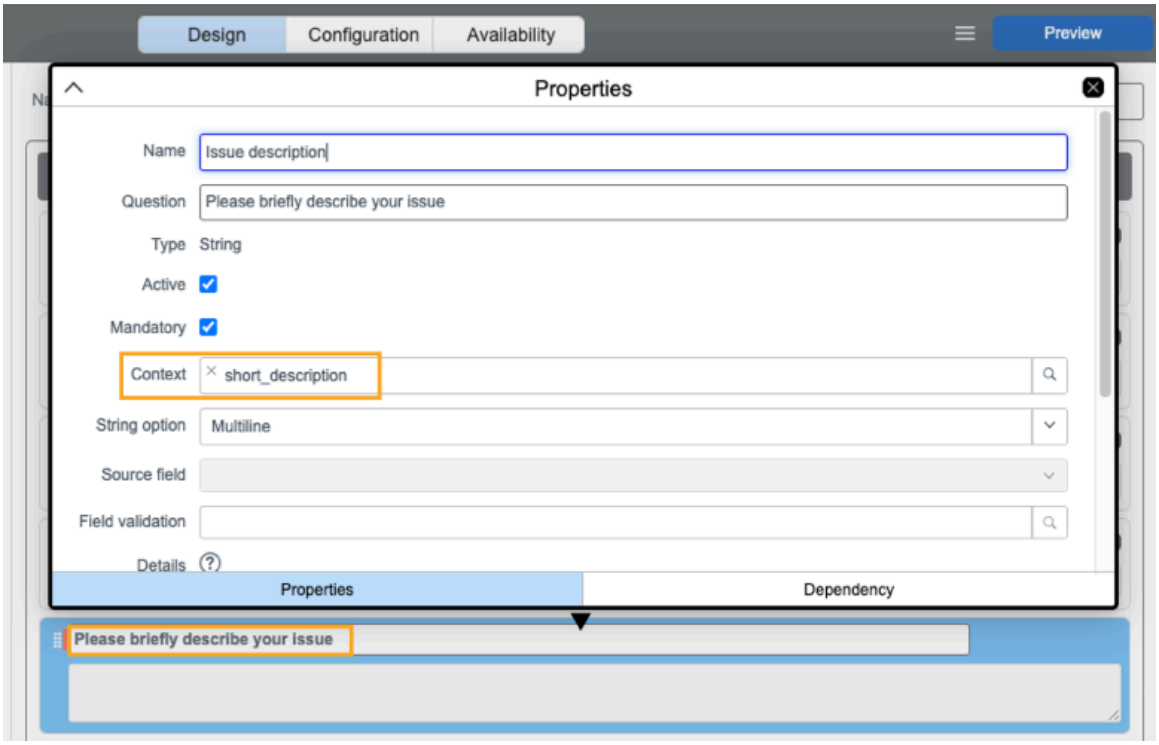
この良い例は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに含まれている CSP 匿名チャット前のサーベイです。このサーベイは、CSP ポータルのゲストユーザーに適用されます。最後の質問では、ユーザーの名前とメールアドレスを尋ねるほか、問題について簡単に説明するように求めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

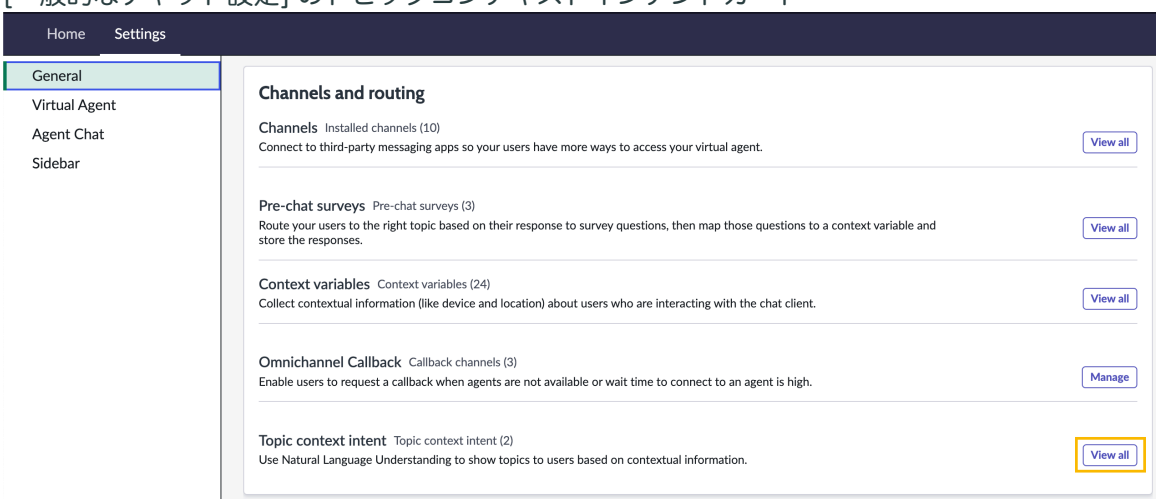
回答は、質問設定の short_description フィールドにマッピングされます。これは、ユーザーの回答のコンテキストです。

サーベイデザイナーでの **CSP** 匿名チャット前のサーベイの質問設定



ユーザーの応答は、トピックディスカバリーで使用するために仮想エージェントに渡すことができます。これを行うには、[一般的なチャット設定] でレコードを作成する必要があります。

[一般的なチャット設定] のトピックコンテキストインテントカード

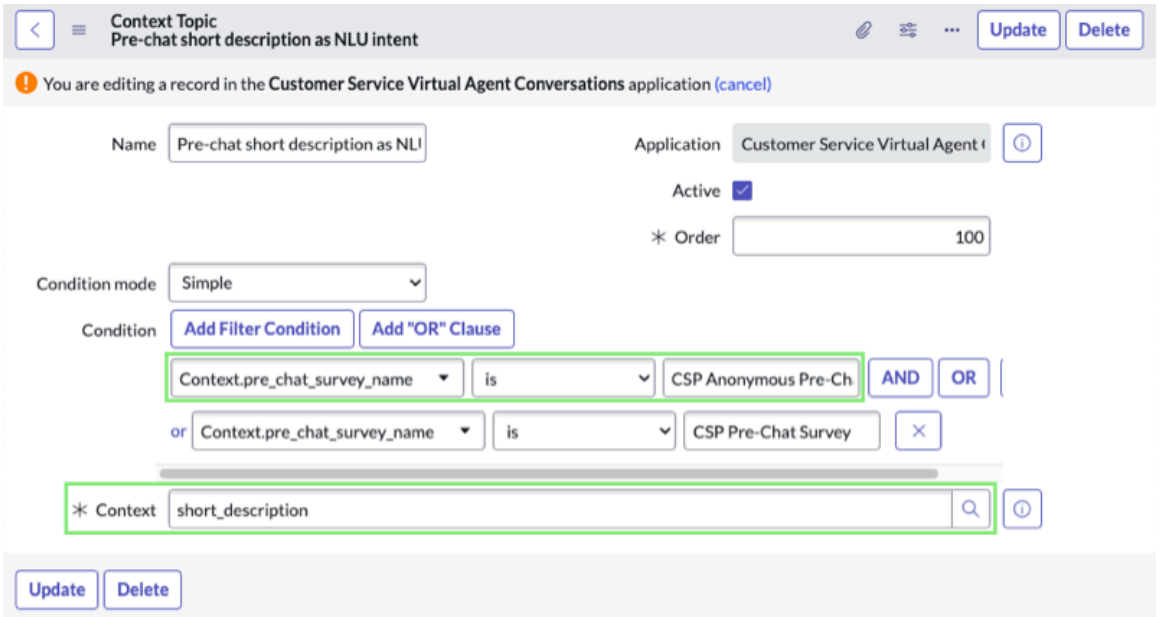


[NLU インテントとしてのチャット前の簡単な説明 (Pre-chat short description as NLU intent)] レコードにより、CSP 匿名チャット前のサーベイの入力が NLU インテントのように機能します。サーベイが実行されると、インタラクションの short_description が会話の検索テキストとして使用されます。仮想エージェント はこの入力をトピックディスカバリーに使用するため、ユーザーは [挨拶] 画面からトピックを選択する必要がありません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイに対応するコンテキストトピックインテントレコード



トピックコンテキストインテントの構成の定義

チャット前のサーベイ情報を使用して、会話トピックのリストからの選択を求めるのではなく、エンドユーザー (要求者) に自動的に表示される適切な仮想エージェントの会話トピックを決定します。

始める前に

- チャットコンテキスト変数を構成し、チャットサーベイ内の特定の質問に対するユーザーの回答を保存します。
- チャットサーベイを作成するときに、新しい、または既存のチャットコンテキスト変数にサーベイの質問をマップします。その変数には、表示されるトピックコンテキストインテントと会話トピックを決定するために 仮想エージェント が使用するユーザー応答が保存されます。
- 必要なロール：virtual_agent_ admin または admin

このタスクについて

コンテキストトピックインテントを作成して、ユーザーがチャット前のサーベイに回答した後にどの仮想エージェントの会話トピックを表示するかを決定する条件を指定します。コンテキストトピックインテントは、サーベイによって収集されたデータを使用して、ユーザーに適したトピックを検索します。

たとえば、チャット前のサーベイでユーザーに「コンピューターにどのような問題がありますか？」と尋ね、回答をサーベイの「問題」と呼ばれるコンテキスト変数にマッピングします。変数は、サーベイからトピックコンテキストインテントに渡されます。チャットがトピックディスカバリーに直接移動する代わりに、インテントに保存されている変数が発言として使用され、トピックディスカバリーのために仮想エージェントにフィードされます。

トピックコンテキストインテントで条件を定義して、前の例の「problem」変数を ITSM VA 会話にのみフィードするように制限するなど、トピックディスカバリーを制限できます。コンテキストトピック [sys_cs_context_topic] テーブルは、チャット前のサーベイが実行された後に、インテントディスカバリーのための変数をマッピングするのに使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [トピックコンテキストインテント]で、[すべて表示] を選択します。
3. [コンテキストのトピック] ページで、[新規] または変更する構成を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	トピックコンテキストインテントの構成の名前 (トピックディスカバリー)。
アクティブ	このトピックインテント構成を有効にするオプション。
順番	仮想エージェントがトピックインテント構成を評価してトピックを表示するための一致条件を検出する順番。仮想エージェントでは、最小の順序値を持つ構成が最初に確認されます。
条件モード	トピックインテント構成を適用する方法を決定する条件のタイプ。 ◦ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。 ◦ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	対応する会話トピックを表示する、指定されたコンテキスト変数を適用するための条件。[条件を設定] を選択して、条件フィルターを入力します。 条件を指定しない場合、指定したコンテキスト変数はすべての会話に適用されます。
スクリプト [条件モード が [詳細] に設定されている場合に表示されます]	対応する会話トピックを表示する、指定されたコンテキスト変数を適用するための JavaScript の条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。
コンテキスト	特定のサーベイの質問に対するユーザーの応答を保存し、トピックインテントを決定するために使用されるチャットコンテキスト変数。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果

コンテキストトピックインテント構成が、コンテキストトピック [sys_cs_context_topic] テーブルに追加されます。 仮想エージェントは、コンテキストインテント構成に基づいて適切な会話トピックをユーザーに表示します。

対話型インターフェースガイド付きセットアップ

対話型インターフェースガイド付きセットアップを使用して、必要な会話型インターフェイス機能のみを対象としたカスタマイズされたセットアッププロセスを作成します。対話型インターフェースガイド付きセットアップはサーベイから始まり、サーベイの回答に基づいてカスタマイズされたタスクリストを作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
プラグインを有効にしてアプリケーションを保存するには、システムアドミンロールが必要です。ただし、AWA admin および 仮想エージェント admin は、それぞれのソリューションの追加のセットアップタスクを完了できます。

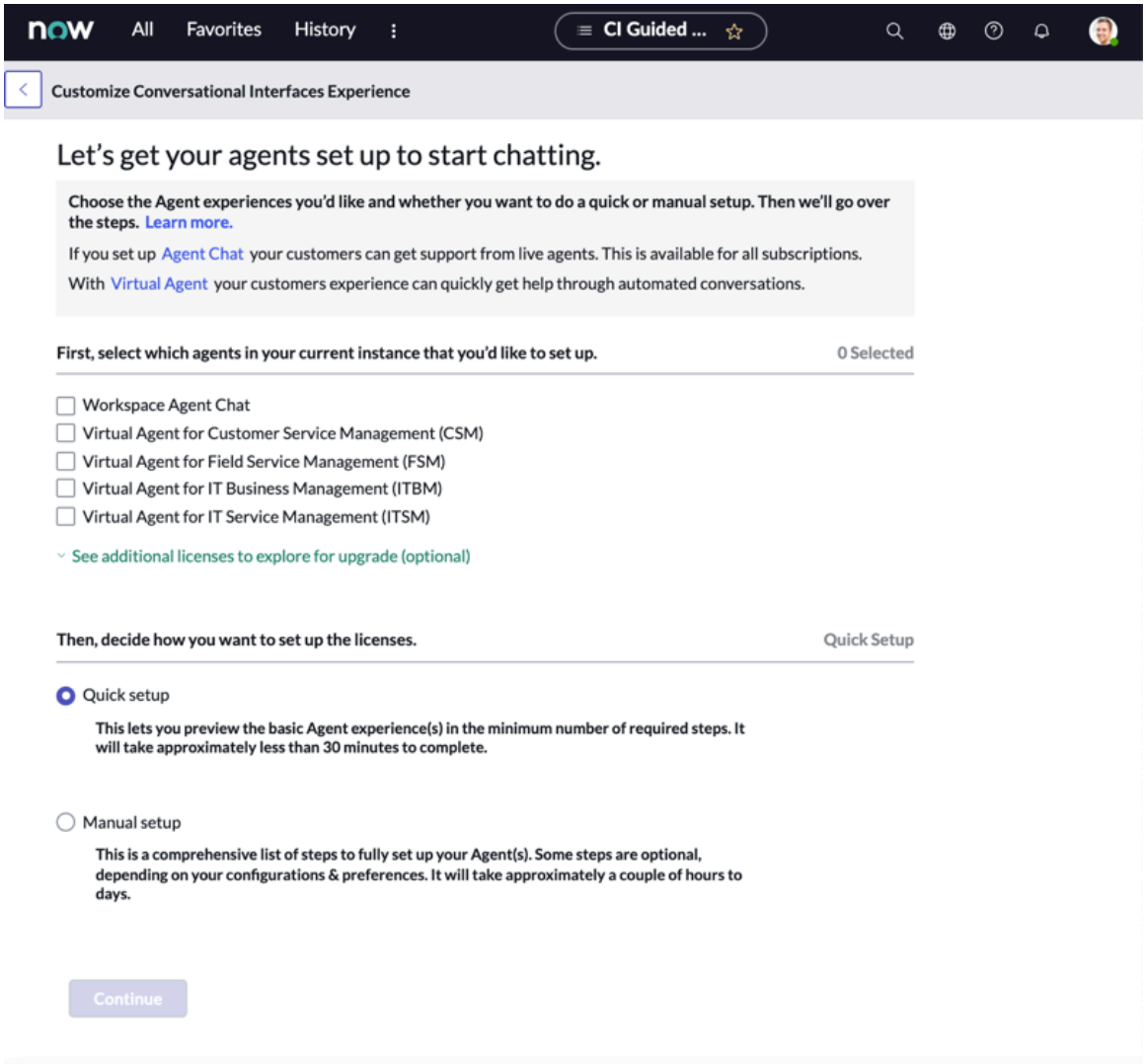
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型インターフェースのガイド付きセットアップ. [対話型インターフェースガイド付きセットアップ] ページが表示されます。
2. 「はじめに」と「セットアップの注意事項」のセクションを確認してください。これらのセクションでは、セットアッププロセスに関する情報が提供され、仮想エージェント、エージェントチャット、またはその両方を実装する前に考慮すべきさまざまな項目について重点を置いて説明しています。
   また、クイックセットアップを実行し、エージェントを最短 30 分の最小限のステップ数で実行できるようにするかどうかも検討します。手動セットアップには、エージェントをセットアップするための包括的な一連の手順が含まれます。構成によっては、完了するまでに数時間から数日かかる場合があります。
3. [開始する] を選択します。
4. [セットアップをカスタマイズ] で、[開始] を選択してから、[構成] を選択し、カスタマイズされたセットアップを開始します。
5. 使用しているエージェントのタイプとセットアップのタイプ (クイックまたは手動) を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [続行] を選択し、後続のセットアップタスクを完了します。

次のタスク
セットアップタスクを完了すると、ビルド済み会話の確認や、エンドユーザー向けの会話トピックの作成または更新など、仮想エージェント で提供される機能を、自分とトピック作成者が探索できます。

関連情報

ガイド付きセットアップ

対話型インターフェース に関する参照情報

対話型インターフェース の参照トピックでは、インタラクションテーブルなど、仮想エージェントおよびエージェントチャットに適用される機能の技術的な説明を共有します。

対話型インターフェース のデータ管理

テーブルクリーナーなどのデータ管理ツールを使用して、対話型インターフェース テーブルを維持管理します。

仮想エージェントのテーブルクリーニング

仮想エージェントには、特定の経過時間に達したときに特定のベースシステムテーブルからレコードを自動的に削除して、テーブルが管理不能なサイズになるのを防ぐデータ保持ポリシーがありま

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。一部の仮想エージェントテーブルおよび関連する 対話型インターフェース テーブルは自動的にクリーニングされません。次のテーブルのテーブルクリーニングをアクティブ化できます。

クリーニングが必要な 対話型インターフェース テーブル

テーブルラベル	テーブル名	説明	デフォルトのレコード経過時間 (秒)
チャットサーバーアナリティクス	sys_cs_analytics	メッセージ、スレッド、会話、ユーザー、およびイベントの Sys ID を含むサーバーレコード。	7,776,000
会話	sys_cs_conversation	トピック定義、使用デバイス、コンシューマー (ユーザー) などの会話の詳細。 **注:** テーブルクリーナーは、次の関連レコードも自動的に削除します。 • 会話メッセージ • 会話タスク • 会話メンバー • セッションのバインディング • 汚い言葉フィルターを使用している場合の汚い言葉のメッセージログ	5,184,000
最後に読まれたメッセージ	sys_cs_message_last_read	チャットおよびメッセージングチャネルでユーザーが最後に読んだメッセージのメッセージ ID。	15,552,000
CI アナリティクス	sys_ci_analytics	会話分析で使用される会話の詳細。会話 ID が利用可能な場合、テーブルクリーナーはクローズ済み、完了、および失敗した会話を、会話 [sys_cs_conversation] テーブルから削除します。	604,800

自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルには、ベースシステムテーブルとそれに対応するレコード経過時間が一覧表示されます。テーブルクリーニングがアクティブになると、テーブルクリーナーのスケジュール済みジョブによってテーブルクリーナーがトリガーされ、デフォルトのレコード経過時間に一致するレコードが削除されます。必要に応じて、テーブルのレコード経過時間を変更し、削除するレコードをフィルターする条件を指定できます。詳細については、「仮想エージェントテーブルのテーブルクリーニングのアクティブ化」を参照してください。

テーブルに関連する子テーブルがある場合、テーブルクリーナーは自動的にカスケード削除を実行して、関連する子テーブルを削除します。たとえば、会話 [sys_cs_conversation] テーブルに対してテーブルクリーニングがアクティブになっている場合、テーブルが 60 日 (5,184,000 秒) 経過すると、テーブルクリーナーが自動的に実行されます。テーブルクリーナーは自動的にカスケード削除も

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

実行して、関連する子テーブルを削除します。Now Platform のテーブルクリーニングの詳細については、「テーブルクリーナー」を参照してください。.

仮想エージェントテーブルのテーブルクリーニングのアクティブ化

仮想エージェントおよび 対話型インターフェース で使用されている特定のテーブルについて、テーブルクリーニングをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の仮想エージェントテーブルおよび 対話型インターフェース テーブルのテーブルクリーニングをアクティブ化できます。

- チャットサーバー [sys_cs_analytics]
- 会話 [sys_cs_conversation]
- 最後に読まれたメッセージ [sys_cs_message_last_read]
- CI アナリティクス [sys_ci_analytics]

手順

1. フィルターナビゲーターで「`sys_auto_flush.list`」と入力して、自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルを開きます。
2. クリーニングのためにアクティブ化するテーブルを選択します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドを変更します。

[自動フラッシュ] フォーム

フィールド	説明
経過時間 (秒)	テーブル内のレコードをいつ削除するかを指定する時間 (秒)。 経過時間を変更するには、新しい値を秒単位で入力します。
アクティブ	このテーブルのテーブルクリーニングをアクティブまたは非アクティブにするオプション。テーブルのクリーニングをアクティブにするには、このオプションを選択します。
カスケード削除	関連テーブルのテーブルクリーニングをアクティブまたは非アクティブにするオプション。一部のテーブルには、同様に自動的にクリーニングされる子テーブルが含まれている場合があります。
条件	削除するレコードを定義するフィルター条件を指定するための条件ビルダー。

4. [更新] を選択します。

テーブルクリーナーのスケジュール済みジョブは、テーブルレコードが指定されたレコード経過時間とそれらに設定された条件を満たしている場合に、自動的にクリーナーを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インタラクションインサイトテーブル

ユーザー感情分析によって、エージェントは受信した会話のトーンに合わせることができるようになります。この値に基づいてビジネスルールを作成することができ、エージェントは、チャットが仮想エージェントからでも、ライブエージェントからでも、キューからであっても、適切なアクションを実行できます。

同期チャネルと非同期チャネルの両方で感情分析はサポートされています。感情分析の設定には、タスクインテリジェンス を使用します。

構成すると、感情分析は仮想エージェントまたはライブエージェントの会話の最後に実行されます。ユーザーの感情は、インタラクションインサイト [sys_cs_interaction_insight] テーブルに保存されます。

インタラクションインサイトテーブル

フィールド	説明
インタラクション	インタラクション [interaction] テーブル内の会話の Sys ID。
感情	インスタンスで感情分析が有効になっている場合、インタラクションの感情レベルを表示します。この値は、エージェントチャット インターフェイスでエージェントに表示できます。ビジネスルールは、ハンドオフ時 (仮想エージェントからライブエージェント、ライブエージェントからライブエージェント、またはライブエージェントからキュー) のこの値に基づいて作成できます。有効な値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的 • null (評価された値なし)
正規化された感情	-0.5 (否定的な感情) ~ 0.5 (肯定的な感情) の感情スコア。 これらの値は、*com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value* および *com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value* システムパラメーターを調整することで変更できます。
タイプ	実行された分析のタイプ。*Sentiment* など。
ユーザー	エージェントまたは 仮想エージェント の名前。
ユーザータイプ	ユーザーのタイプ。*Agent* など。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント

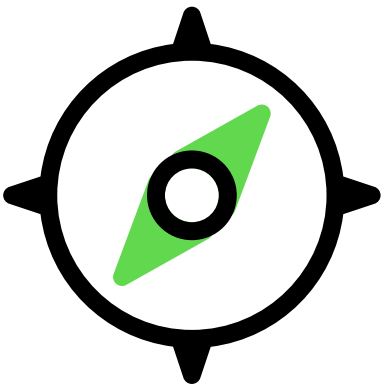
ServiceNow® 仮想エージェントは、企業の生産性を向上させます。人工知能を利用したビルド済みの会話機能を備えた使いやすいメッセージングインターフェイスを使用して、従業員と顧客がセルフサービスできるようにすることで、転送を増加させます。

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

開始：**Now Platform** 仮想エージェント

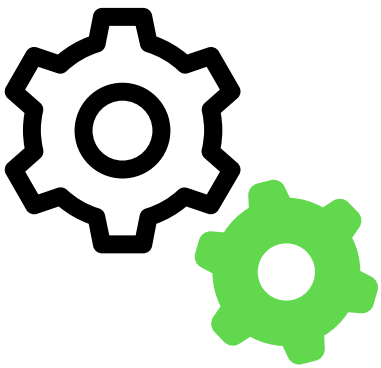
タイルを選択して Now Platform 仮想エージェントを開始します。

探索



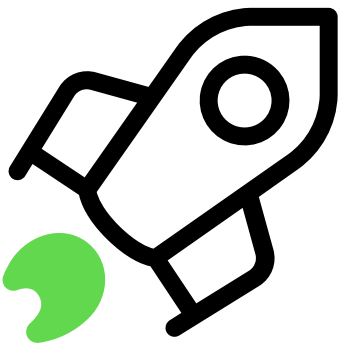
従業員、顧客、エージェントが仮想エージェントを使用する方法について説明します。

計画と構成



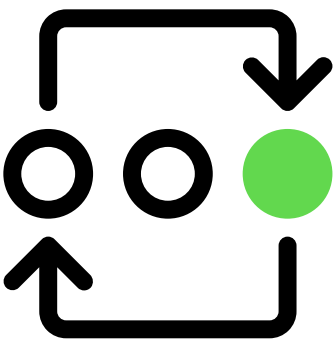
仮想エージェントの実装を計画し、構成します。

ビルドと展開



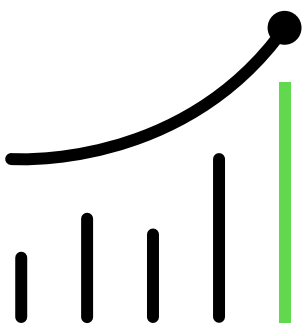
自動化された会話と再利用可能なトピックコンポーネントを設計およびビルドします。

統合と保守



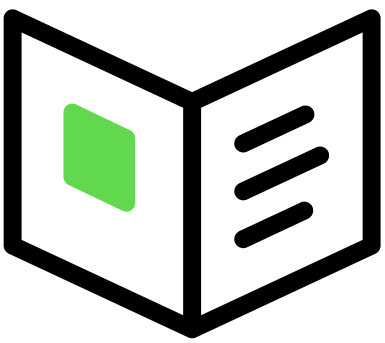
他のアプリケーションと統合することで、仮想エージェント機能を拡張します。

仮想エージェントパフォーマンスの分析



会話データへのインサイトを使用して、 仮想エージェント インタラクションを分析し、改善します。

参照



仮想エージェントデザイナーインターフェイスの説明と仮想エージェントの技術的な詳細を取得します。

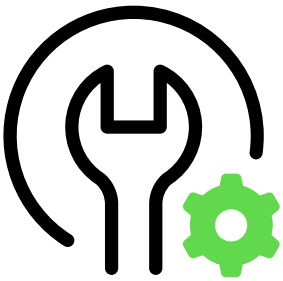
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定のビジネス向けの仮想エージェントを使い始める

IT Service Management、カスタマーサービス管理 (CSM)、または HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの仮想エージェントについて詳しくは、ビジネスタイルを選択して詳細を確認してください。

IT Service Management の仮想エージェント

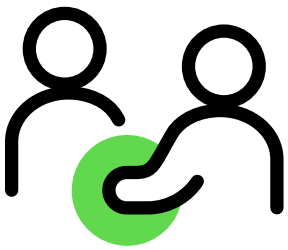


従業員が一般的な IT 関連タスクを完了するのに役立つ、事前定義された 仮想エージェント トピック。

カスタマーサービス管理 (CSM) の仮想エージェント

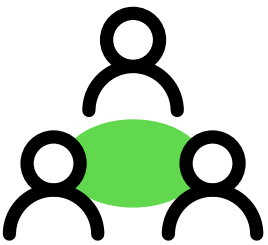
顧客が一般的なセルフサービスタスクを完了するのに役立つ、事前定義された 仮想エージェント トピック。

HR サービスデリバリ (HRSD) の仮想エージェント



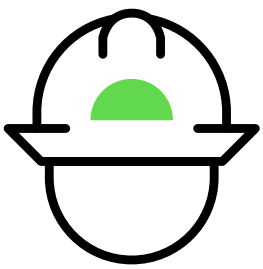
従業員が一般的な HR 関連タスクを完了するのに役立つ、事前定義された 仮想エージェント トピック。

ワークプレイス サービスデリバリの仮想エージェント



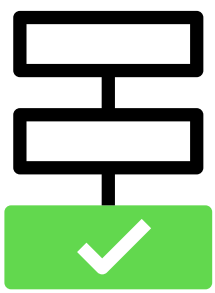
従業員が一般的な職場関連タスクを完了するのに役立つ、事前定義された 仮想エージェント トピック。

フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント



顧客が一般的なフィールドサービス管理 (FSM) タスクを完了するのに役立つ、事前定義された 仮想エージェント トピック。

プロジェクトポートフォリオ管理の仮想エージェント



顧客が一般的なプロジェクトポートフォリオ管理タスクを完了するのに役立つ、事前定義された仮想エージェントトピック。

法務サービス デリバリ の仮想エージェント

顧客が一般的な法務サービスタスクを完了するのに役立つ、事前定義された 仮想エージェント トピック。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のリソース

- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 対話型インターフェースアカデミー

注: アプリとのインタラクションを含むアプリ内アクティビティのアグリゲートを追跡することで、パフォーマンスとユーザーエクスペリエンスを向上させます。この追跡は、個人情報ではなく、集計された技術情報に焦点を当てています。

仮想エージェントの詳細

ServiceNow 仮想エージェントプラットフォームは、インテリジェントなメッセージングインターフェイス内の会話を通じてユーザーサポートを提供します。すぐに利用可能なシステムにより自動化された会話を設計およびビルドして、ユーザーが仮想エージェントで迅速に情報を入手し、意思決定を行い、一般的な作業タスクを実行できるようにします。

概要

仮想エージェント は、一般的な問題を解決し、一般的な要求に対して結果を提供するのに役立つため、エージェントと技術者はより複雑なユーザーの問題に集中することができます。チャットエクスペリエンスのルックアンドフィールは、さまざまな一般的なメッセージングチャネルやカスタムメッセージングチャネルでのチャットボットの実行など、ビジネスの対象者ごとに変更できます。対話型アナリティクスダッシュボードでボットの成功を監視します。

仮想エージェントスキルにNow Assistを追加すると、開発者は大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーにアクセスできるようになります。Now Assistトピックスキルには、セルフサービスソリューションをより迅速に提供できるように、トピックの作成を容易にする LLM 対応コントロールが含まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ビルド済み 仮想エージェント トピック

ビルド済みの 仮想エージェント トピックは、 ServiceNow Storeから入手できます。これらのトピックは、発生する可能性のある一般的な問題を処理するように設計されており、 ServiceNow ワークフロー用にカスタマイズされています。利用可能なプラグインは次のとおりです。

- ITSM 仮想エージェント対話
- Customer Service 仮想エージェントの会話
- HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントの会話

仮想エージェントおよび仮想エージェント **Lite**

仮想エージェントプラットフォームは、Professional サブスクリプションとして、または Now Platform® に自動的に含まれる限定バージョン(仮想エージェント Lite)で利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント Professional は、 仮想エージェント 会話を作成および展開するためのすべてのコア機能を提供します。 仮想エージェント には、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) とともに自動的にインストールされる次の機能が含まれています。

- 仮想エージェントデザイナー (仮想エージェントの会話での 自然言語理解 (NLU)のサポートが含まれる)
- 仮想エージェント Web クライアント
- 仮想エージェント の通知
- 会話型カスタムチャット統合フレームワーク
- アドミン構成用の 対話型インターフェース コンソール
- トピックの推奨事項 (ServiceNow Store アプリ)
- Conversational アナリティクス (ServiceNow Store アプリ)

仮想エージェント Lite は、ITSM 標準顧客向けに 仮想エージェント の限定 (試用版) バージョンを提供します。詳細については、「仮想エージェント Lite」を参照してください。

仮想エージェント のメリット

価値・効果	機能	ロール
会話デザイナーを使用すると、スクリプティングや高度なスキルがなくても会話を構築およびテストできます。グラフィカルキャンバスに要素をドラッグアンドドロップして、フロー全体を表示します。さらに分岐、ループ、およびスクリプティングを使用して作業を進めます。	仮想エージェントデザイナー	virtual_agent_admin または admin
自然言語理解 (NLU) (NLU) やキーワードの代わりに LLM トピックディスカバリーを使用して、より会話的なエクスペリエンスを作成します。仮想エージェント のNow Assistは、LLM と生成 AI スキルを使用して、転送率を向上させ、NLU トピックディスカバリーに必要な時間のかかる作業量を削減します。	仮想エージェントの Now Assist 仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー	virtual_agent_admin または admin
ユーザーが 仮想エージェントを実行する場所からカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。	仮想エージェントでの Now Assist の構成 チャットクライアントのブランディング 仮想エージェントユーザー	virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価値・効果	機能	ロール
	のチャットエクスペリエンスの設定	
会話の履歴とコンテキスト全体を適切な人事エージェントにシームレスに転送することで、エスカレーションに迅速に対応し、ユーザーの問題を解決できます。	ライブエージェントでの仮想エージェントの使用	virtual_agent_admin または admin
従業員と顧客がすでに利用している Web ポータル、Now® Mobile アプリ、およびコラボレーションツール (Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger コンシューマアプリ、Workplace from Facebook エンタープライズメッセージングアプリ、よく使われる他のチャットアプリやメッセージングアプリなど) とコネクトできます。	仮想エージェントと他のチャネルの統合	virtual_agent_admin または admin
事前設定されたダッシュボードを使用して 仮想エージェントのパフォーマンスを分析します。	仮想エージェントパフォーマンスの分析	virtual_agent_admin または admin
リアルタイムのアラートとステータスの更新を従業員に配信します (アクション可能な通知や SMS 通知を含む)。Web、Slack、Workplace、SMS を含む、サポートされているすべてのチャネルを介して通知を配信します。重要な意思決定に対するフィードバックをすばやく収集し、要求を迅速に解決できます。	仮想エージェント通知の設定	virtual_agent_admin または admin
言語やロケールに関係なく、国際的な 仮想エージェント ユーザーにサービスを提供します。	仮想エージェントのローカリゼーションオプション	virtual_agent_admin または admin
AI 検索 などの他の Now Platform アプリケーションと統合します。フローデザイナーを使用して、自動ワークフローを会話トピックに追加し、統合ハブスポークを使用して多くのサードパーティサービスにアクセスします。	AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上 仮想エージェントと ワークフロースタジオ ワークフローの統合	virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価値・効果	機能	ロール
	統合ハブ	
仮想エージェント API を使用すると、開発者、上級ユーザー、およびアドミニストレーターは、チャット環境でスタンドアロンまたはセカンダリボットとして 仮想エージェント を使用できます。多様なチャット環境で 仮想エージェント ボットインターコネクト をプライマリボットとして使用します。	仮想エージェント API の使用 構成内での 仮想エージェント ボットインターコネクト の使用	virtual_agent_admin または admin

注: 開発者トレーニングについては、開発者ポータル にアクセスしてください (ログインが必要)。移動先 学習内容 > コース > 仮想エージェント.

仮想エージェント **Web** クライアントインターフェイス

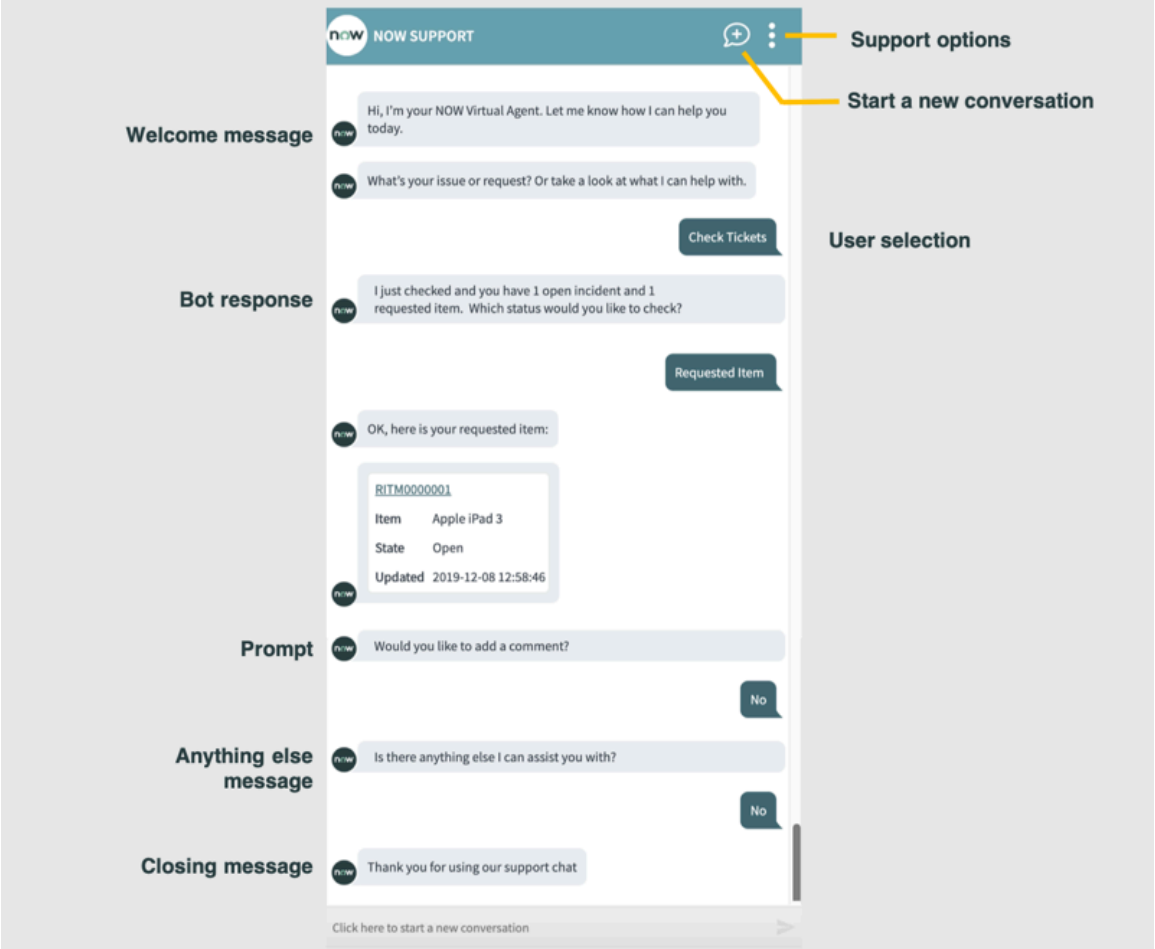
仮想エージェントWeb クライアントインターフェイスは、仮想エージェントとユーザーとの間の自動メッセージングセッションをキャプチャします。ユーザーは、ボットが支援できるすべてのトピックのリストを表示し、要求を入力し、ライブエージェントへの転送を要求し、添付ファイルを送受信し、視覚的通知やオーディオ通知を受信することができます。

Web クライアントインターフェイスでは、サービスポータルの Web ウィジェットを使用します。これは、カスタムサービスポータル用に設定できます。このウィジェットは、CSM、HR サービスデリバリ (HRSD)、および ITSM サービスポータルで利用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シンプルな会話の例： **Web** クライアント



シンプルな会話には、通常次の要素が含まれます。

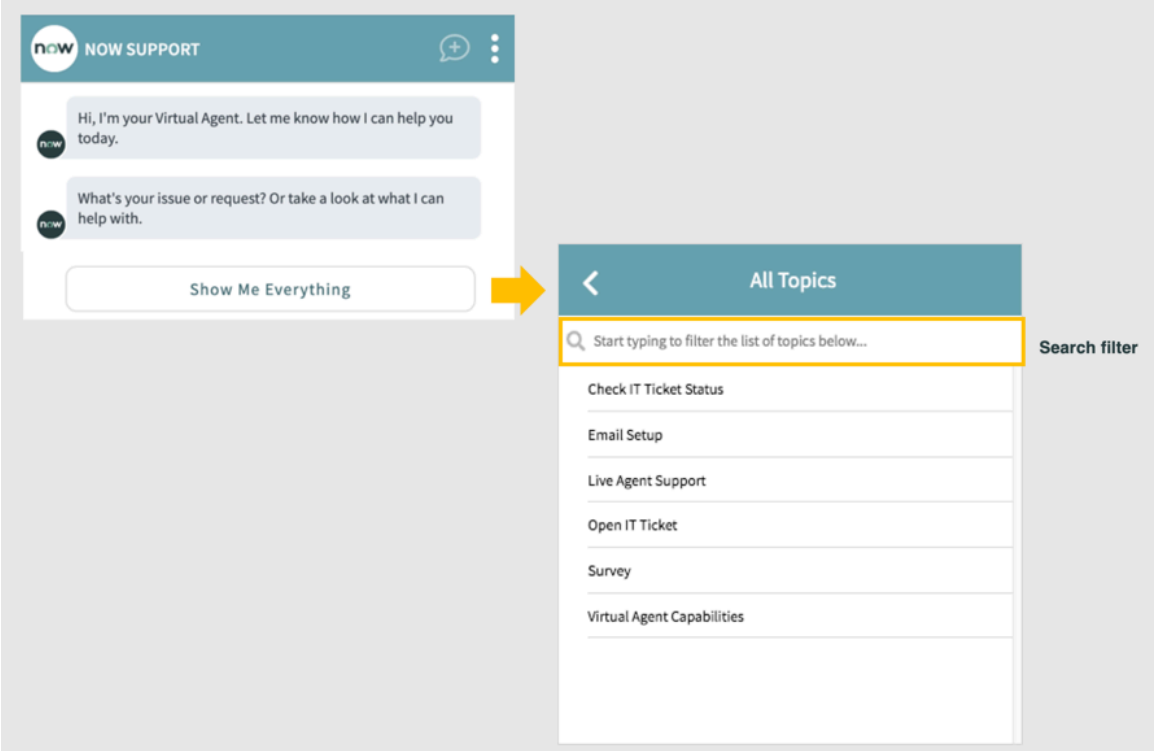
- 仮想エージェントからのデフォルトのウェルカムメッセージと、その後の会話の最初のプロンプト。最初のプロンプトでは、質問を入力するか、利用可能なトピックのリストから選択するようユーザーに要求します。
- ユーザーによる最初のプロンプトへの応答。この例では、ユーザーは、ITチケットをチェックするためのトピックを選択します。
- ユーザーが目標を達成するかタスクを完了するまでに、仮想エージェントとユーザーの間でやり取りされる一連のプロンプト、確認、および応答。ボットのプロンプトでは、複数の豊富なコントロールを使用できます。たとえば、ボタンを使用した選択リストや、アイテムを選択するためのカルーセル式の画像などがあります。
- 会話を終了するための終結メッセージ。

ユーザーがボットとの会話を開始すると、要求を入力したり、ボットが役立つすべてのリストを表示したりできます。すべてを表示することを選択した場合、チャットウィンドウには、ユーザーが利用できるすべてのトピックが表示されます。ユーザーは、検索ボックスを使用して、トピックのリストをフィルタリングできます。

自動翻訳

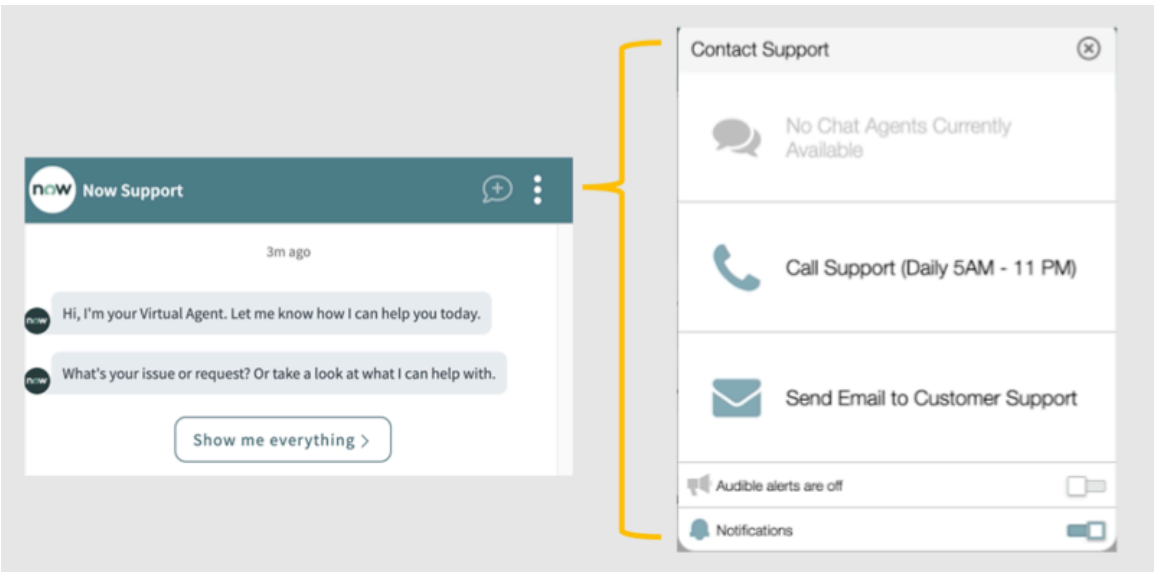
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのトピックを参照します。



会話インターフェイスには、会話を管理するためのいくつかのオプションがあります。ユーザーは現在の会話を止めて新しい会話を開始したり、サポートに連絡してすぐに役立つライブエージェントにアクセスしたり、チャットの警報アラートを制御したりできます。

サポートオプションメニュー

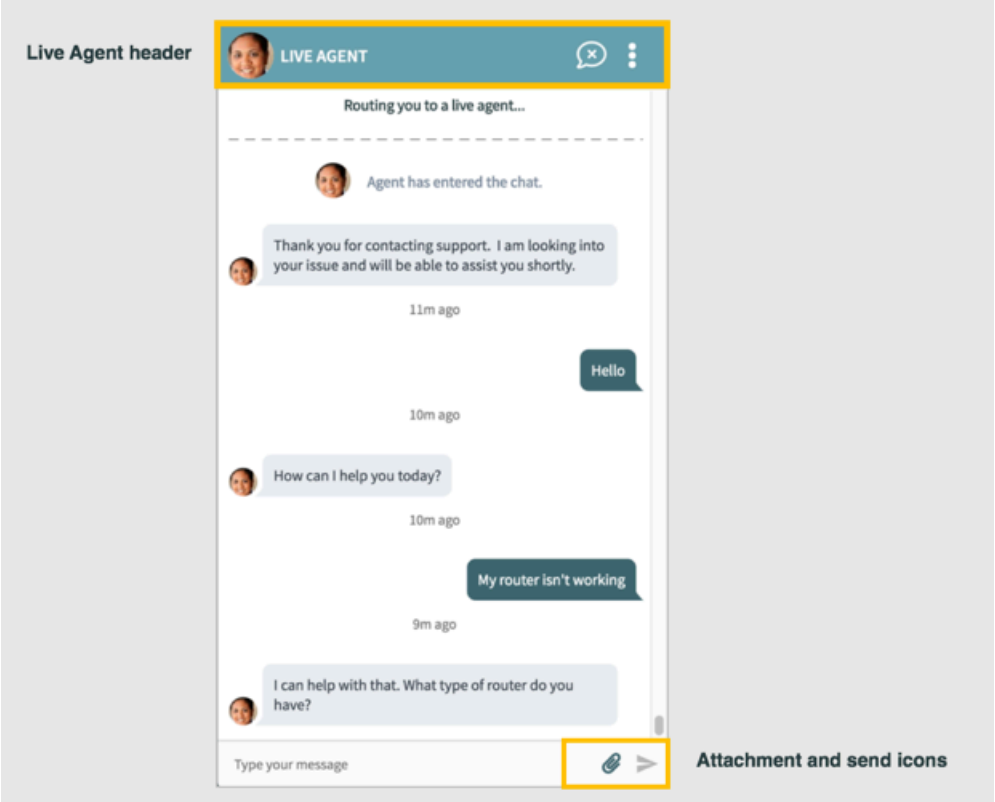


ユーザーがライブエージェントに転送すると、チャットウィンドウのヘッダーが変更され、現在はライブエージェントとやり取りしていることが示されます。添付ファイルおよび送信アイコンは、画像、テキスト、または PDF ファイルをアップロードしてエージェントに送信するために、チャットウィンドウで使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントへの転送



ライブチャット中に、ユーザーは任意のタイプのファイル (画像、テキスト、PDF ファイルなど) を添付してエージェントに送信できます。システムは、添付ファイルに対してウイルススキャンを自動的に実行します。スキャンが成功すると、ファイルがエージェントに送信されます。

- スキャンに失敗した場合、スキャンが合格しなかったことをユーザーに知らせるメッセージが表示され、ユーザーがファイルを修正してファイルを再度アップロードできます。
- アップロードおよびウィルススキャンプロセスがタイムアウトした (アップロードに時間がかかりすぎる) 場合は、メッセージが表示され、ファイルを処理できなかったことがユーザーに通知され、ファイルのアップロードを再試行するよう指示されます。

注: ほとんどのチャットクライアントは添付ファイルのアップロードをサポートしています。ただし、モバイルチャットクライアントは、ボットの会話での添付ファイルのアップロードのみをサポートしています。ユーザーは、ライブエージェントとのモバイルチャットでファイルをアップロードできません。

ユーザーは、ライブエージェントまたは 仮想エージェントからメッセージを受信すると、自動的にオーディオおよびビジュアルアラートを受信します。

- ビジュアルインジケーターは、 サービスポータルウィンドウ内のチャットアイコンの横に受信したメッセージ数を表示します。ユーザーがチャットを開くと、インジケーター番号は閉じます。

新規メッセージアラート

- 認証されたエンドユーザーは、チャットメニュー ([サポートへの連絡 (Contact Support)]) の切り替えスイッチを使用して、チャットの警報アラートを有効または無効にできます。
- また、認証されたエンドユーザーは、チャットメニュー ([サポートへの連絡 (Contact Support)]) の切り替えスイッチを使用して、通知の配信も有効または無効にできます。
- デフォルトのサウンド通知では、sn_va_web_client_alert.mp3 オーディオファイルが使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 自分のオーディオファイルをアップロードすることで、要求者に聞こえるサウンドを変更することができます。詳細については、「オーディオファイルの管理」を参照してください。
- インスタンスのオーディオ通知をオフにするには、システムパラメーター `sysparm_disable_audio_notifications=true` を使用します。例：`https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true`

仮想エージェントのクイックスタート

対話型インターフェース コンソールを使用すると、仮想エージェントをポータルにすばやく追加したり、ブランディングを設定したり、挨拶をカスタマイズしたり、ビルド済みの ITSM 仮想エージェント会話の使用を開始したりできます。

Now Assist 製品のライセンスをお持ちの場合は、数分で Now Assist のスキルを迅速に仮想エージェントに展開することもできます。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

事前準備

仮想エージェントのライセンスをお持ちの場合は、次のセクションを参考にして、すぐに開始して組織の会話を作成できます。

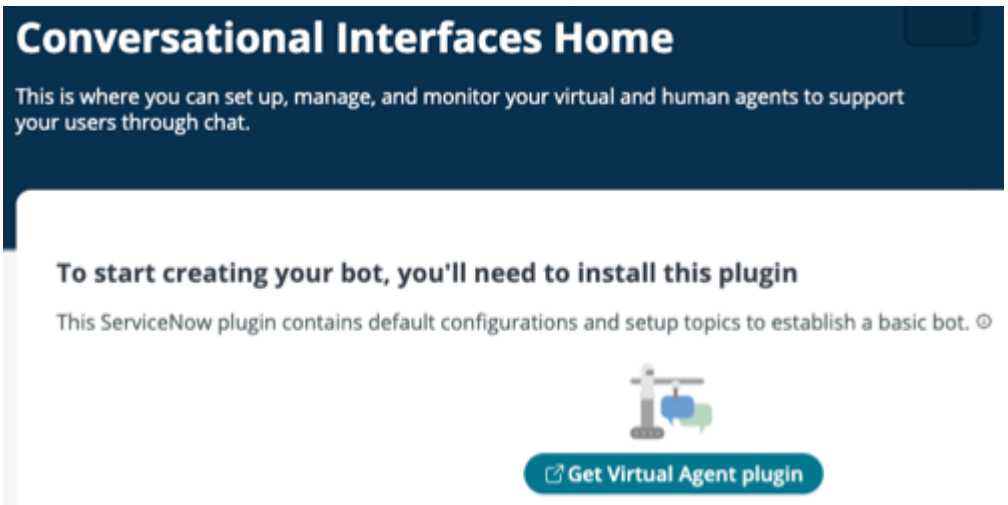
仮想エージェントのライセンスがない場合は、プリインストールされている仮想エージェント Lite を試すことができます。仮想エージェント Lite の開始方法については、「仮想エージェント Liteのクイックスタート」を参照してください。

対話型インターフェース コンソールを使用すると、仮想エージェントをすばやくアクティブ化して設定できます。対話型インターフェース コンソールの詳細については、「対話型インターフェースのコンソール」を参照してください。

ステップ 1：仮想エージェントと推奨されるストアプラグインをアクティブ化する

インスタンスで仮想エージェントがアクティブになっていない場合は、インストールする必要があります。

仮想エージェントがインストールされていない場合の 対話型インターフェース ページ



1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. 仮想エージェント がインストールされていない場合は、ホームページで [仮想エージェントプラグインを取得] を選択します。

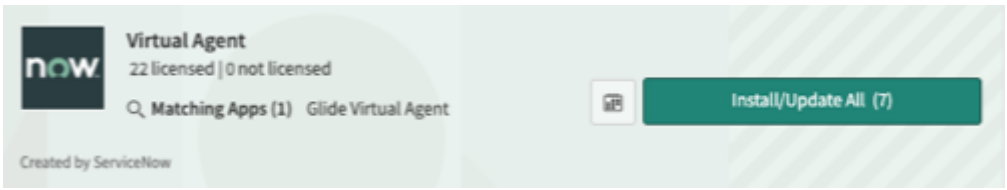
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. プロンプトが表示されたら、[インストールを開始] を選択します。

   仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) が選択された状態で [アプリケーション] ページが開きます。

   仮想エージェント プラグインのインストール



   a. 仮想エージェント ライセンスがある場合は、[すべてインストール/更新] をクリックします。

   b. ダイアログボックスで [インストール] を選択して開始します。

4. [ボットでサポートする要求のタイプを選択 (Choose what type of requests you want your bot to support)] で、**[ITSM** プラグインを取得] をクリックします。

   ITSM 仮想エージェント **Conversations** プラグインのインストール

5. ServiceNow Store の指示に従い、プロンプトが表示されたら [オプトイン] を選択します。
6. 手順 3 と 4 を繰り返して、追加のプラグインをインストールします。それ以外の場合は、次のセクションに進みます。

ステップ 2：ユーザーが仮想エージェントを利用できるようにする

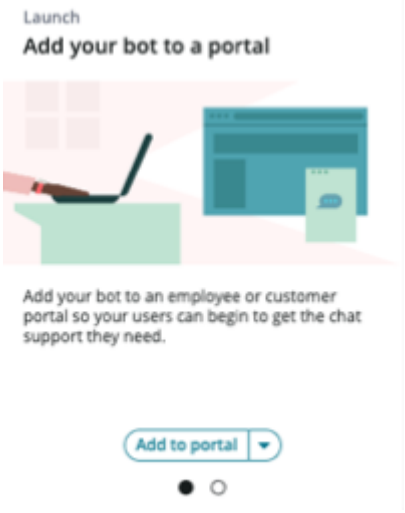
Web ポータルのメニューにチャットエントリを追加します。後で他のポータルに仮想エージェントを追加できます。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットをポータルに追加] で、[ポータルに追加] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース コンソールページでボットをポータルタイルに追加する



3. サービスポータルエージェントチャット構成のフォームに入力します。

   名前を入力し、[ポータル] フィールドのロックを解除して、仮想エージェントの 1 つ以上のポータルを指定します。[順番 **(Order)**] フィールドに番号を入力し、メニューに仮想エージェントを含める場所を指定します。

   a. [名前] フィールドに、構成の名前を入力します。

   b. [ポータル] ロックアイコンを選択して開きます。

   c. [検索] アイコンを選択して、ポータルを選択します。

   d. [順番 **(Order)**] フィールドに、構成を実行する順番を示す番号を入力します。

      適用される構成はポータルごとに 1 つだけです。ポータルに複数の構成がある場合は、最小から最大の順で最初に見つかった構成が実行されます。

4. [送信] を選択します。

詳細については、「ボットをポータルに追加」を参照してください。

ステップ 3：仮想エージェントのルックアンドフィールをカスタマイズする

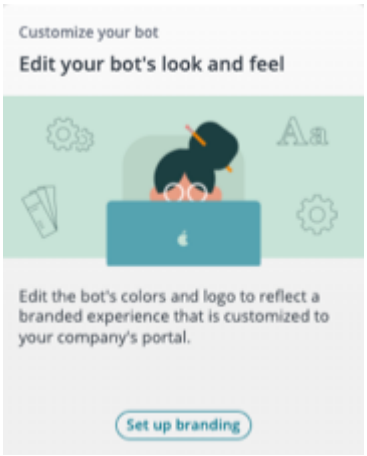
エンドユーザーに対する仮想エージェントの表示方法を変更できます。色の変更、会社のロゴの追加、ボットを表すアイコンの変更ができます。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットのルックアンドフィールを編集] で、[ブランディングを設定] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース コンソールページでボットのルックアンドフィールタイルを編集する



[ブランディング設定 (Branding settings)] ページが開きます。

3. [新規] または既存のブランディング設定レコードの名前を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
5. [保存] を選択します。
6. 「仮想エージェントボットのブランディングを設定」の説明に従って、ブランディング設定構成を適用します。

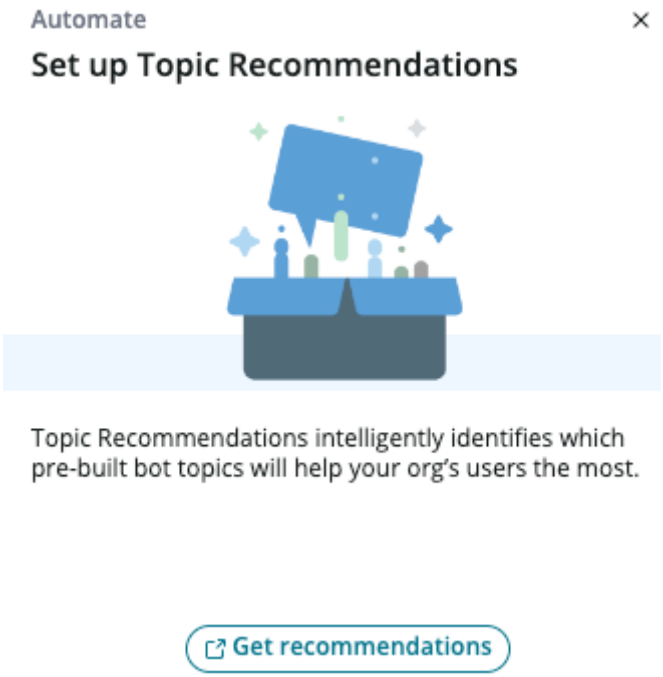
ステップ 4：推奨トピックを取得する

トピックの推奨事項 アプリを使用すると、仮想エージェント で解決または回避をサポートできる一般的なユースケースを評価できます。トピックの推奨事項 を、キーワードまたは NLU トピックディスカバリーのいずれかを使用する 仮想エージェント トピックとともに使用できます。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [トピックの推奨事項 の設定] で、[推奨事項の取得] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項を設定



[トピックの推奨事項] ページが開きます。

3. トピックの推奨事項のクイックスタートを使用して、会社のデータに基づいてトピックの推奨事項を設定および取得します。

さらに詳しく調べる

仮想エージェントを利用しながら、他の機能を実装することでその機能を拡張できます。たとえば、次のことができます。

- 仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定
- 新規作成 仮想エージェント topics
- 仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
- AI 検索を有効にする
- 実装 自然言語理解 (NLU) (NLU)
- 使用 仮想エージェント ライブエージェントと
- ローカライズする 仮想エージェント topics

通知を使用した資産リフレッシュ 仮想エージェント 会話の例

仮想エージェント は多くのワークフローを自動化できます。 仮想エージェント および関連プラグイン (ITSM 仮想エージェント Conversations など) をインストールすると、多数の一般的なソリューションを利用できます。

概要

ユーザーの観点から見た資産リフレッシュワークフローの概要については、このビデオをご覧ください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントでワークフローを自動化します。この例では、新しいタブレットを入手すべき時期がユーザーに通知されます。仮想エージェントのワークフローは、彼が新しい商品を注文するのに役立ちます。

仮想エージェント の事前ビルド済みコンポーネント

仮想エージェント には、一般的な挨拶、NLU インテント、再利用可能なロジック、およびビルド済みの会話を含む基本構成が付属しています。これらの構成要素を使用すると、次のような最も一般的な組織のニーズを処理するためのワークフローをすばやくまとめることができます。

- パスワードリセット
- IT セルフサービス
- IT トラブルシューティング
- 人事クエリと従業員プロファイルの更新
- カスタマーサービスのクエリと要求

可能性を理解できるように、資産のリフレッシュの例では、 ITSM 仮想エージェント対話 プラグインに含まれているビルド済みのトピックブロックを使用しています。これらのトピックブロックは、トピック内の負担の重い処理のほとんどを実行します。

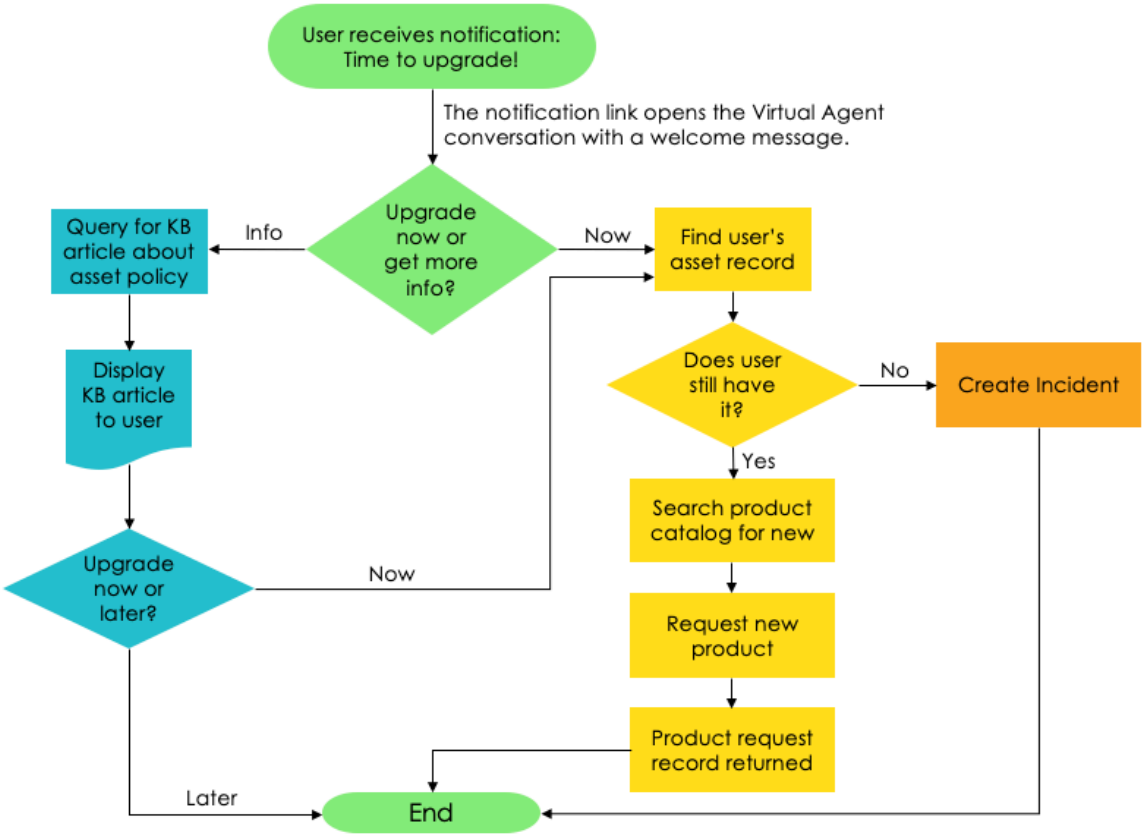
資産リフレッシュワークフロー

資産のリフレッシュトピックの目的は、従業員のハードウェアアップグレードを自動化することです。組織のポリシーが 2 年ごとにコンピューターまたはタブレットを交換することになっている場合は、ユーザーが 2 年間資産を所有していたときにその資産を `In maintenance` ステータスに移行するというビジネスルールを作成できます。ハードウェアテーブルで、このステータスの変化によってトリガーされる通知を作成できます。この例では、資産所有者は通知を受け取り、資産をアップグレードするように指示されます。

資産リフレッシュ 仮想エージェント トピックは、通知のためのアクションを提供します。ユーザーが通知内のリンクを選択すると、 仮想エージェントのワークフローに進みます。このトピックの例には、プライマリフロー (ユーザーがハードウェアをアップグレードするのに役立つ) と、ユーザーのニーズが確実に満たされるようにする 2 つのセカンダリフローが含まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



挨拶メッセージの後、 仮想エージェント はユーザーに今すぐアップグレードするか、詳細情報を取得するかを尋ねます。今すぐアップグレードすることを選択した場合は、プライマリフローに誘導されます。 仮想エージェント はルックアップユーティリティを使用して、ユーザーにアサインされている期限切れ間近の資産を検索します。次に、 仮想エージェント はユーザーがまだ資産を持っていることを確認します。そうでない場合、 仮想エージェント はインシデントの作成トピックブロックを使用してインシデントを開き、問題を解決します。ユーザーがまだ資産を持っている場合、 仮想エージェント は検索カタログアイテムトピックブロックを使用して代替を検索します。要求カタログアイテムトピックブロックは、要求に使用されます。要求がユーザーに送信され、ワークフローが終了します。

ユーザーが詳細情報を取得することを選択した場合、AI 検索トピックブロックは、組織のポリシーを説明する 1 つ以上の特定の KB 記事を返します。ユーザーがこれらを表示すると、今すぐアップグレードするか、後でアップグレードするかを選択できます。今すぐアップグレードすることを選択した場合は、プライマリワークフローを介してリダイレクトされます。それ以外の場合は、会話が終了します。

資産リフレッシュサンプルワークフローの作成

次のトピックでは、 仮想エージェントデザイナー とアクション可能な通知を使用して資産リフレッシュワークフローを作成する方法について説明します。次の順序で手順を実行します。

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く。
2. [資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成。
3. [資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成。
4. 資産リフレッシュトピックの通知の作成。
5. コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く

ITSM 仮想エージェント Conversations プラグインに付属するトピックブロックを使用して、 仮想エージェントデザイナー にトピックを作成します。ユーザーは、アップグレードの時期であるという通知を受け取ると、このトピックに誘導されます。

始める前に

次のアプリケーションをインストールします。

- Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

  Glide 仮想エージェント プラグインをアクティブ化する前に、仮想エージェント のサブスクリプションが必要です。

- 有効化 自然言語理解 (NLU) (NLU)(まだ有効になっていない場合) (推奨)。
- ITSM 仮想エージェント対話 (ServiceNow® Store で利用可能)

  このアプリケーションが既にインストールされている場合は、開始する前に ServiceNow Store で更新バージョンがないか確認してください。

仮想エージェント トピックとアクション可能な通知のアプリケーションスコープを決定します。同じアプリケーションスコープ内に存在する必要はありませんが、同じだとメンテナンスが容易になります。

次の ITSM 仮想エージェント コンポーネントを公開します。ITSM 仮想エージェント対話以外のアプリケーションスコープを使用している場合は、使用する予定のスコープでこれらのトピックブロックを複製して公開する必要があります。これを行うには、アプリケーションスコープを変更し、 仮想エージェントデザイナーでトピックブロックを複製します。

- インシデントトピックブロックの作成
- カタログアイテムトピックブロックを要求する
- AI 検索トピックブロック
- 検索カタログアイテムトピックブロック

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

トピックビルドと仮想エージェントデザイナーインターフェイスの詳細については、次のトピックを参照してください。

- 仮想エージェントデザイナーを始めましょう
- 仮想エージェント トピックを作成する
- 仮想エージェントデザイナーのコントロール
- 仮想エージェントデザイナーインターフェイスリファレンス

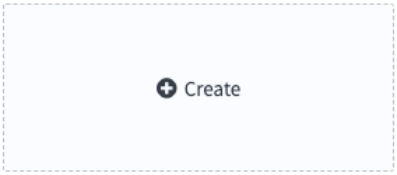
ヒント: 既存の会話に目を通し、作業が重複していないことを確認し、 仮想エージェント とトピックのフローをよく理解してください。さらに、 仮想エージェントデザイナーで会話をビルドする前に、会話のフローの概要を説明すると役立つ場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[作成] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

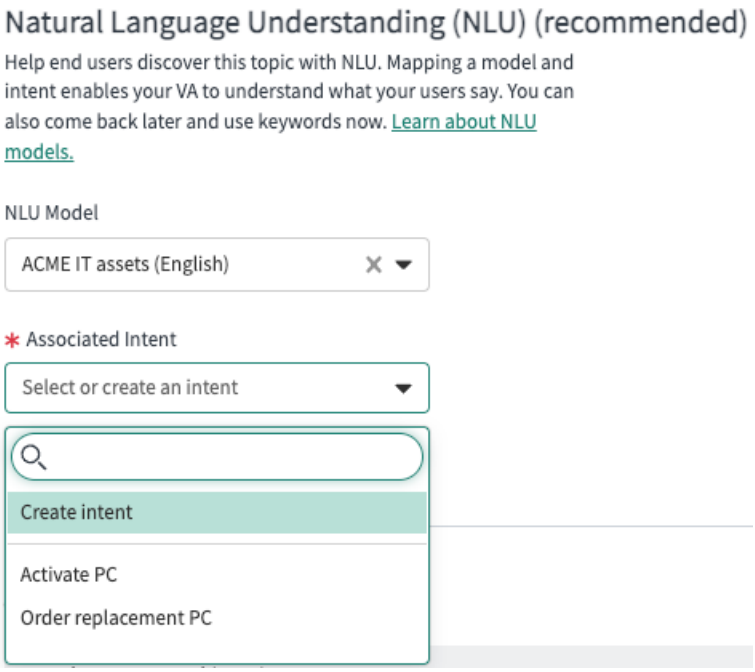


3. [トピックの作成] フォームで、トピックを設定します。

   a. `[Asset Refresh]`などの名前を入力します。

   b. NLU が有効になっている場合は、既存のモデルを選択するか、新しいモデルを作成します。

   c. NLU モデルのインテントを選択または作成します。



   フィールド値の説明については、「[トピックを作成] フォーム」を参照して ください。

   d. [作成] を選択します。

   [フロー] タブに開始ノードと終了ノードが表示されます。この画面とそのコンポーネントの概要については、「トピックの [フロー] タブ」を参照してください。

4. ユーザーに挨拶する最初のメッセージを作成します。

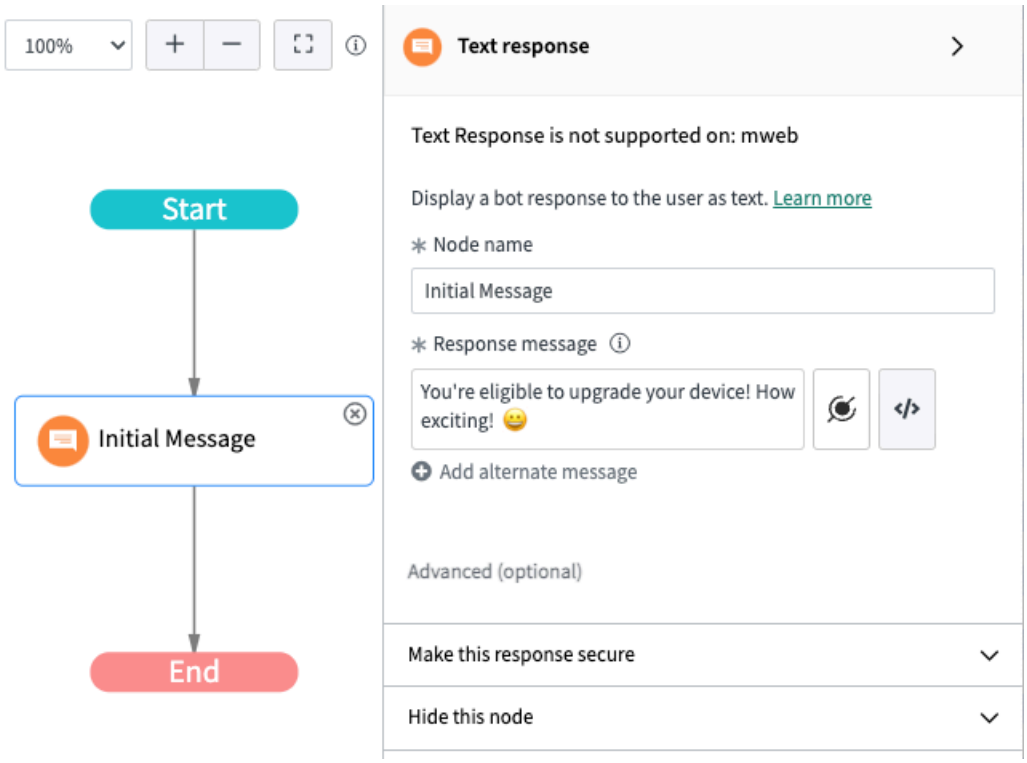
   a. [コンポーネント] 領域から、テキストボット応答ノードをキャンバスにドラッグします。

   b. ノードを選択して、プロパティパレットを表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ユーザーに表示するノードの名前と応答を入力します。



5. 資産のリフレッシュを続行するかどうかをユーザーに尋ねます。

a. [コンポーネント] 領域から、静的選択入力ノードをキャンバスにドラッグします。

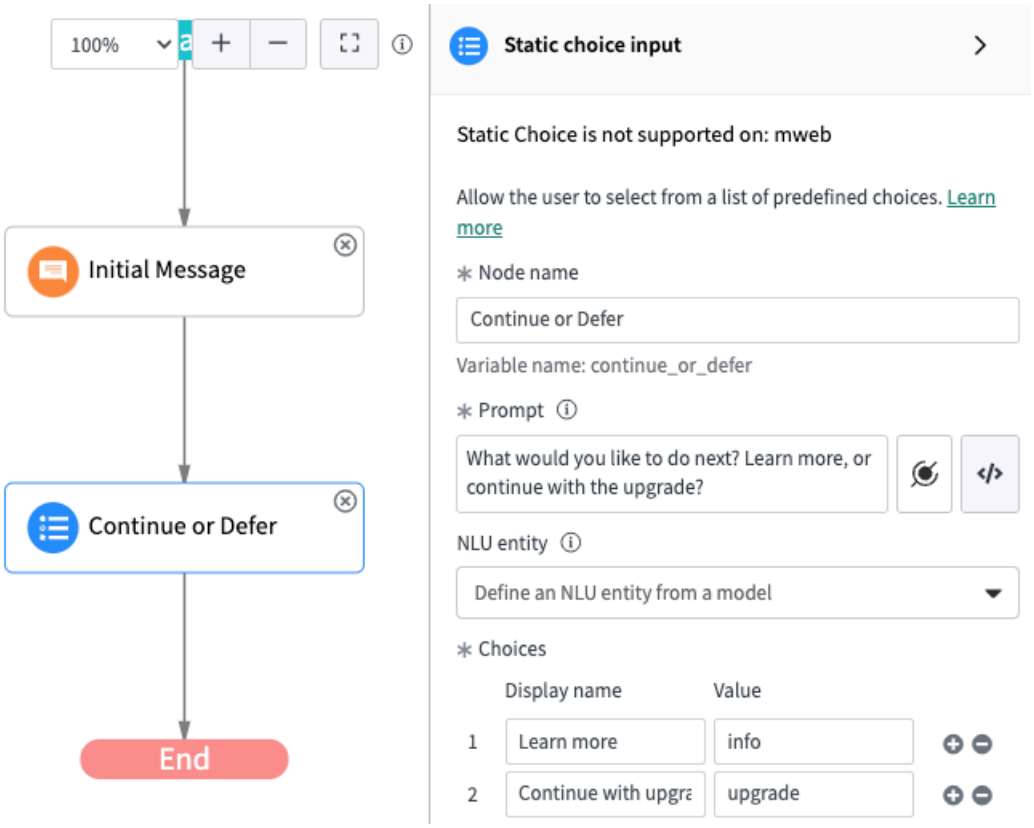
b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- [続行] や [保留] などの一意の名前。
- 「今すぐアップグレードしますか？詳細を確認するか、アップグレードを続行しますか？」などのテキストプロンプト
- [選択肢] 領域で、各選択肢のテキストプロンプトとその選択肢の値を入力して、後で参照できるようにします。

  たとえば、[詳細を確認] および [アップグレードを続行]などの選択肢があります。値は変数名として意味のあるものである必要があります。例: `info` および `upgrade`。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. ユーザーの選択を処理する意思決定ユーティリティを追加します。

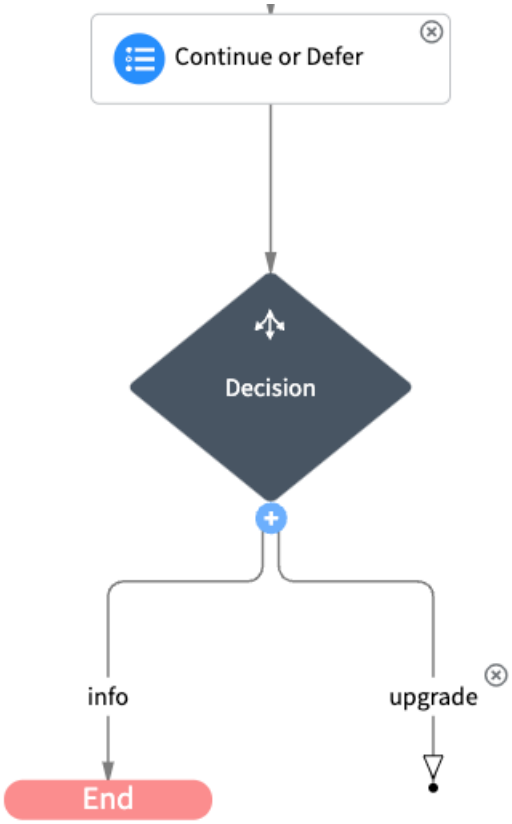
   a. [コンポーネント] 領域から、意思決定ユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

   b. プラスアイコンを選択して、2 番目の分岐を追加します。

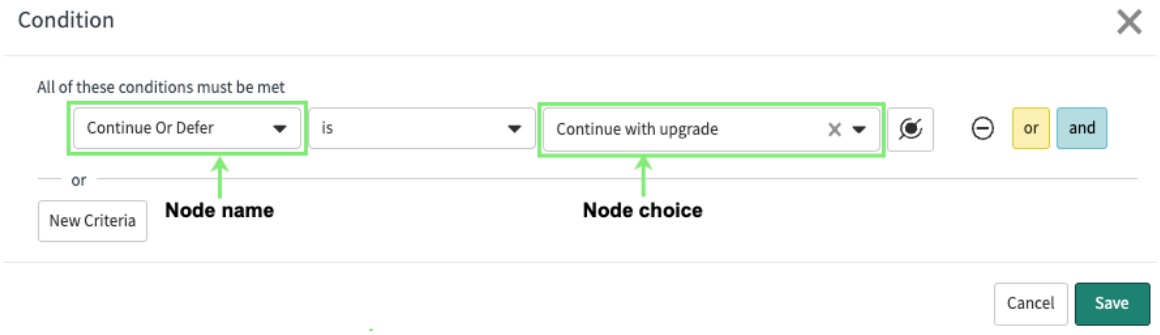
   c. 各分岐に、決定 (info および upgrade) に対応する名前を付けます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. 分岐ごとに選択し、[分岐条件] エリアを使用して、分岐が従うオプションを示します。

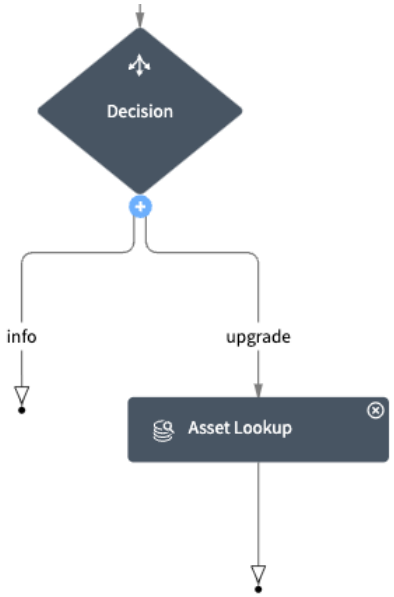


7. アップグレード分岐の場合は、ルックアップユーティリティノードを追加して、ユーザーがまだ資産を持っていることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

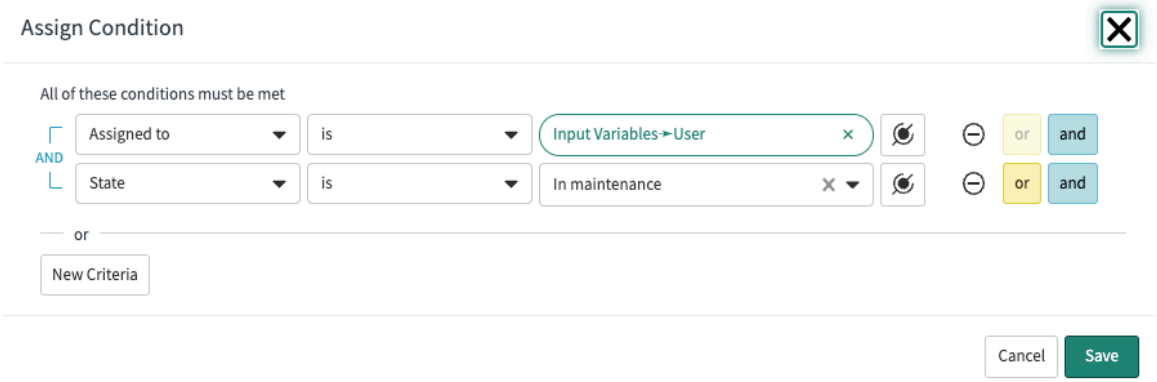
a. [コンポーネント] 領域から、ルックアップユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。



b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- [資産ルックアップ] などの一意の名前。
- テーブル名: 資産 **[alm_asset]**
- 条件ビルダーで、**[Assigned to]** を選択し、**[Input Variables] > [User]**にドット連結します。とを選択して、**[State] > [is] > [In maintenance]**を含めます。

  資産ステータスは、この資産更新のためにユーザーに送信する通知に関連付けられます。



8. まだ資産があるかどうかをユーザーに尋ねます。

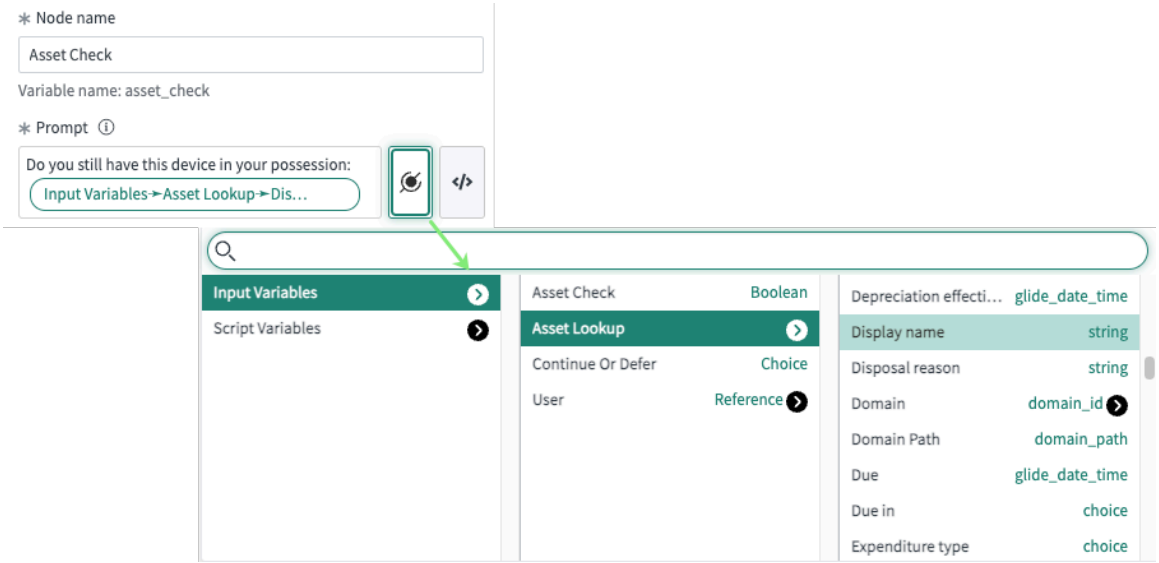
a. [コンポーネント] 領域から、ブーリアン入力ノードをキャンバスにドラッグします。
ブールノードは、2 つのパスを持つ意思決定ユーティリティを追加するかどうかを自動的に尋ねます。[はい] を選択します。 **true** および **false**の値を持つ意思決定ノードがフローに表示されます。どちらもブールノードに既にマッピングされています。

b. ユーザープロンプトを追加します。

自動翻訳

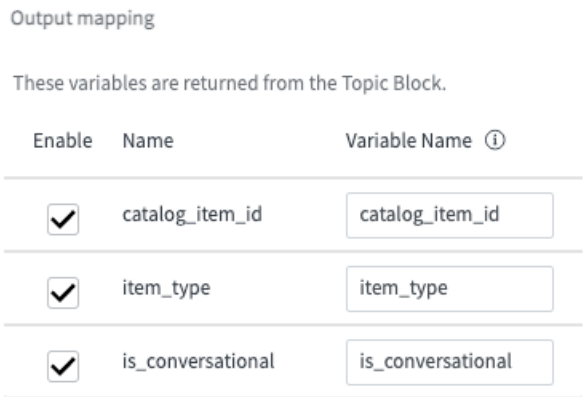
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドット連結を使用して、資産ルックアップノードで見つかった資産を参照します。



9. ユーザーがまだ資産を持っている場合 (ブール応答が **true** の場合)、カタログ内で資産を検索します。
   a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードを、キャンバスの資産チェックの **true** の分岐にドラッグします。
   b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [カタログアイテムを検索] を選択します。
   c. [入力マッピング] で、ドット連結を使用して、[資産ルックアップ] ノードから **query_term** パラメーターを指定します ([入力変数] > [資産ルックアップ] > [表示名])。

カタログ検索では、[出力マッピング] の下に表示されるこれらの出力変数がデフォルトで提供されます。

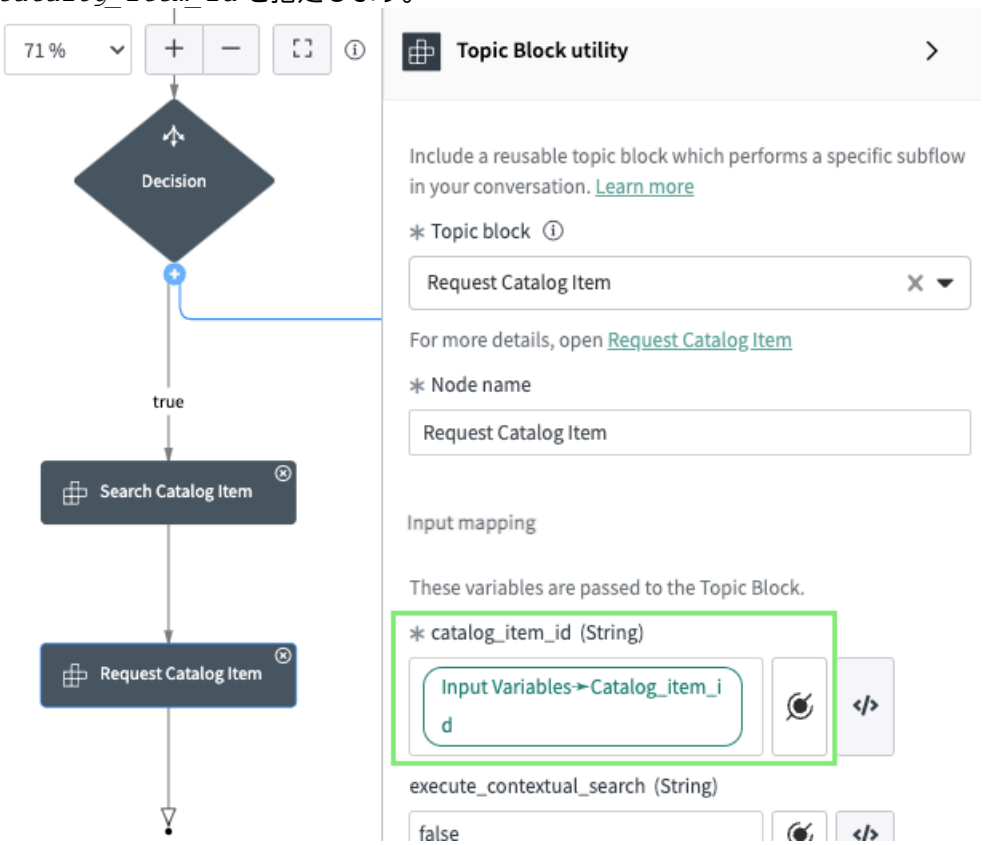


10. アップグレードされたアイテムを要求します。
    a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティを [カタログアイテム検索] トピックブロックの下のキャンバスにドラッグします。
    b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [カタログアイテムを要求] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [入力マッピング] エリアで、ドット連結を使用して、前のトピックブロックが返された *catalog_item_id* を指定します。



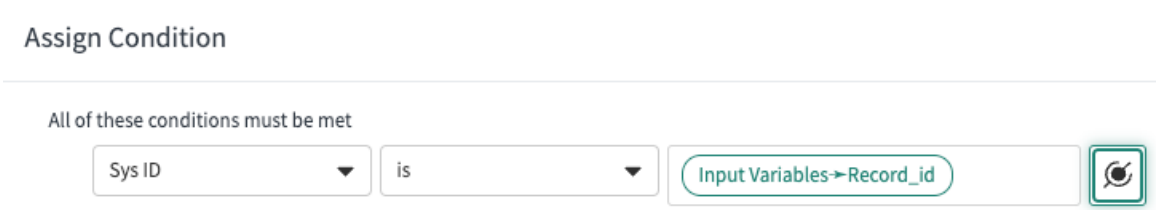
このトピックブロックは、出力変数も返します。ユーザーは新しいデバイスの変数を選択することもできます。これらの変数は サービスカタログ で設定できます。

11. デバイスの選択を確認するようユーザーに依頼します。

a. [コンポーネント] 領域から、カードボット応答ノードを [カタログアイテム要求] トピックブロックの下のキャンバスにドラッグします。

b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- デバイス要求レコードなどの一意の名前。
- カードタイプ: レコード
- 以下を参照してこのカードに入力してください：テーブル
- テーブル名：要求されたアイテム **[sc_req_item]**
- 条件ビルダーで、 **[Sys ID is Input Variables>Record_id]**を追加します。



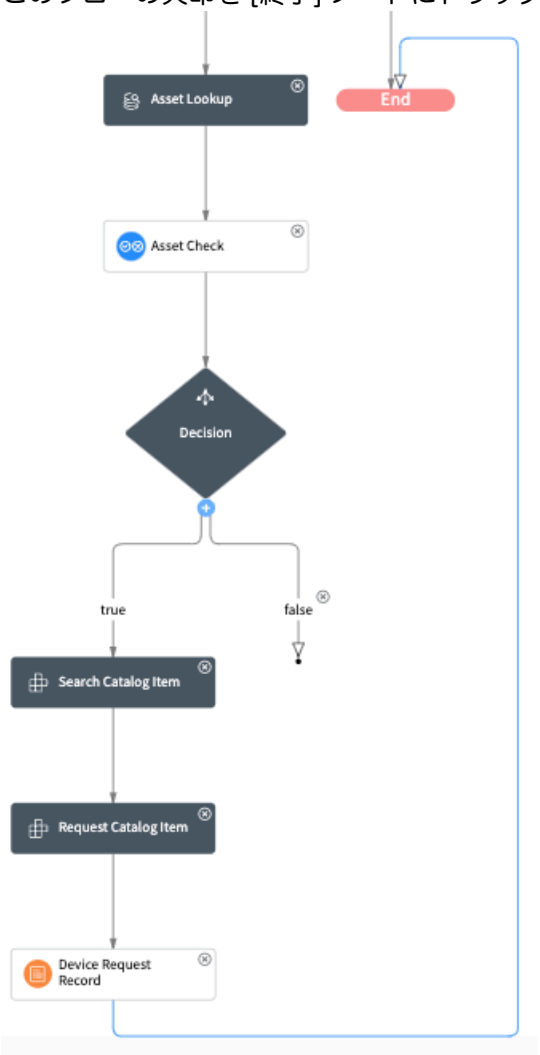
- フィールド 領域で、ユーザーに対してカードに表示するレコード列を選択します。

  たとえば、[番号]、 [簡単な説明]、および [配送予定日] を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

12. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。



13. [保存] を選択します。

次のタスク
[資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

関連情報
トピックブロックによるコードの再利用の最大化

[資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

各意思決定分岐では、追加のワークフローが導入されます。メインの [資産のリフレッシュ] ワークフローを作成した後、問題が発生した場合にユーザーがサポートを受けられるようにする必要があります。この例では、ユーザーがインシデントを作成できるようにします。

始める前に
仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開きます。
2. ユーザーに尋ねた [資産チェックのブール型] 質問の後の **false** 決定分岐に戻ります。

自動翻訳

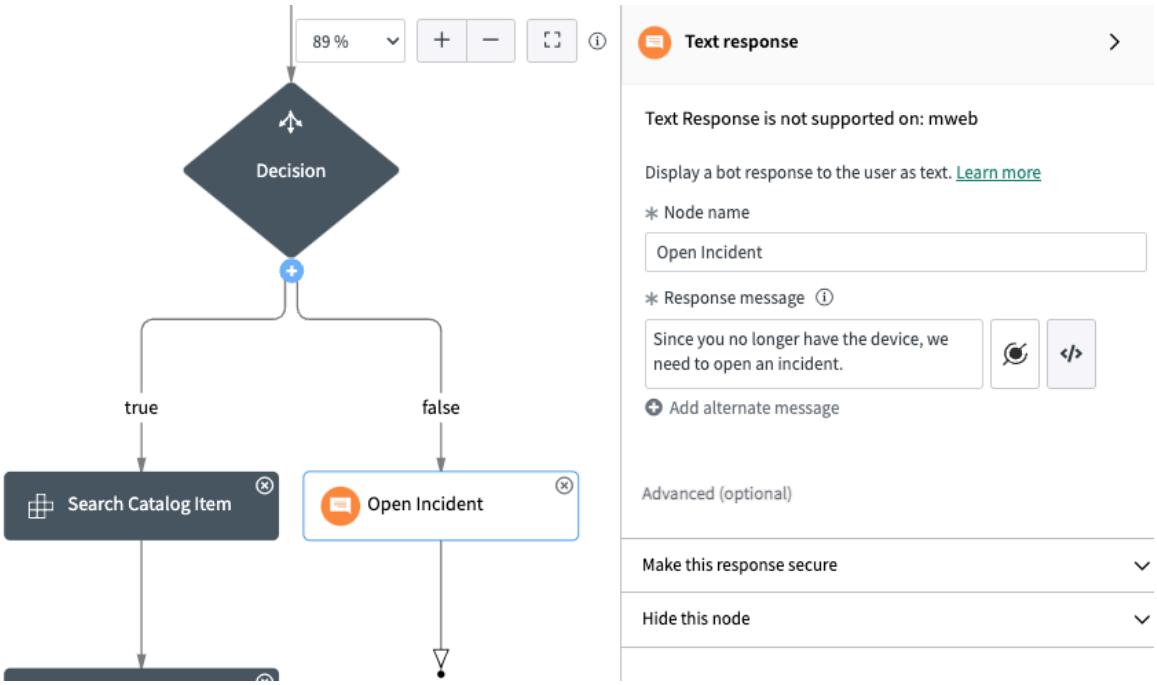
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [コンポーネント] 領域から、テキストボット応答ノードをキャンバスの **false** 分岐にドラッグします。

b. ノードを選択して、プロパティパレットを表示します。

c. ユーザーに表示するノードの名前と応答を入力します。

たとえば、ノードに「オープンインシデント」という名前を付けます。[応答メッセージ] に、「このデバイスがなくなったので、インシデントを開く必要があります」と入力します。



3. トピックブロックユーティリティをノードに追加して、インシデントを作成します。

a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

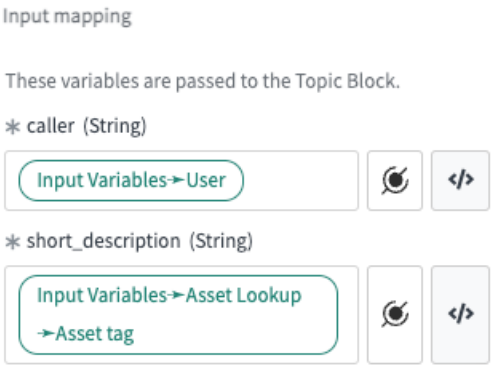
b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [インシデントを作成] を選択します。

c. [入力マッピング] で、ドット連結を使用して **caller** パラメーターと **short_description** パラメーターを指定します。

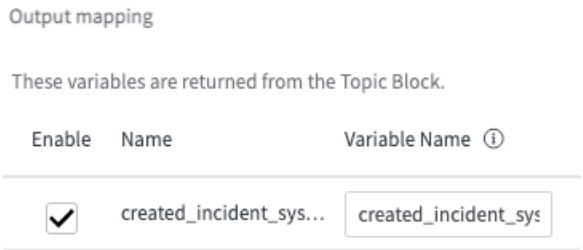
- 問い合わせユーザー (caller) については、[入力変数] > [ユーザー] を指定します。
- 簡単な説明 (short_description) については、[入力変数] > [資産ルックアップ] > [資産タグ] を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [出力マッピング] で、必ず created_incident_sys_id 変数を有効にします。



4. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。

5. [保存] を選択します。

次のタスク
[資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成

[資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成

この例では、「詳細情報」意思決定分岐のワークフローを指定する必要があります。ユーザーがアップグレード前に詳細を知りたい場合は、組織のポリシーがどのように機能するかを説明する特定の KB 記事を紹介することができます。

始める前に

- 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く
- [資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開きます。

2. 続行するか詳細情報を取得するかをユーザーに最初に求めた [続行] または [保留] 静的選択ノードの後の、情報 意思決定分岐に戻ります。

a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

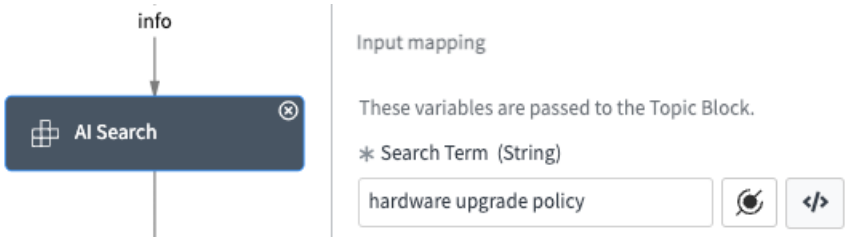
b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの **[AI** 検索] を選択します。

c. [入力マッピング] で、検索用語を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、「`Hardware upgrade policy`」と入力します。



フィールドに検索文字列を入力します。

3. 検索結果をユーザーに表示します。

   a. [コンポーネント] 領域から、カードボット応答ノードをキャンバスにドラッグします。

   b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。
      - 一意の名前 (「`KB 記事のアップグレード`」など)。
      - カードタイプ: レコード
      - 以下を参照してこのカードに入力してください：テーブル
      - テーブル名: ナレッジ記事 **[sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
      - 条件ビルダーで、結果をポリシーを説明する特定の内部 KB 番号に制限します **([Number is KB000000456]**など)。

      - フィールド 領域で、単一の KB 記事の場合は [コンテンツ] を選択し、複数のレコードが返される場合は [簡単な説明] を選択します。

4. ユーザーが KB 記事を読んだら、アップグレードを続行するオプションを提供します。

   a. [コンポーネント] 領域から、静的選択入力ノードをキャンバスにドラッグします。

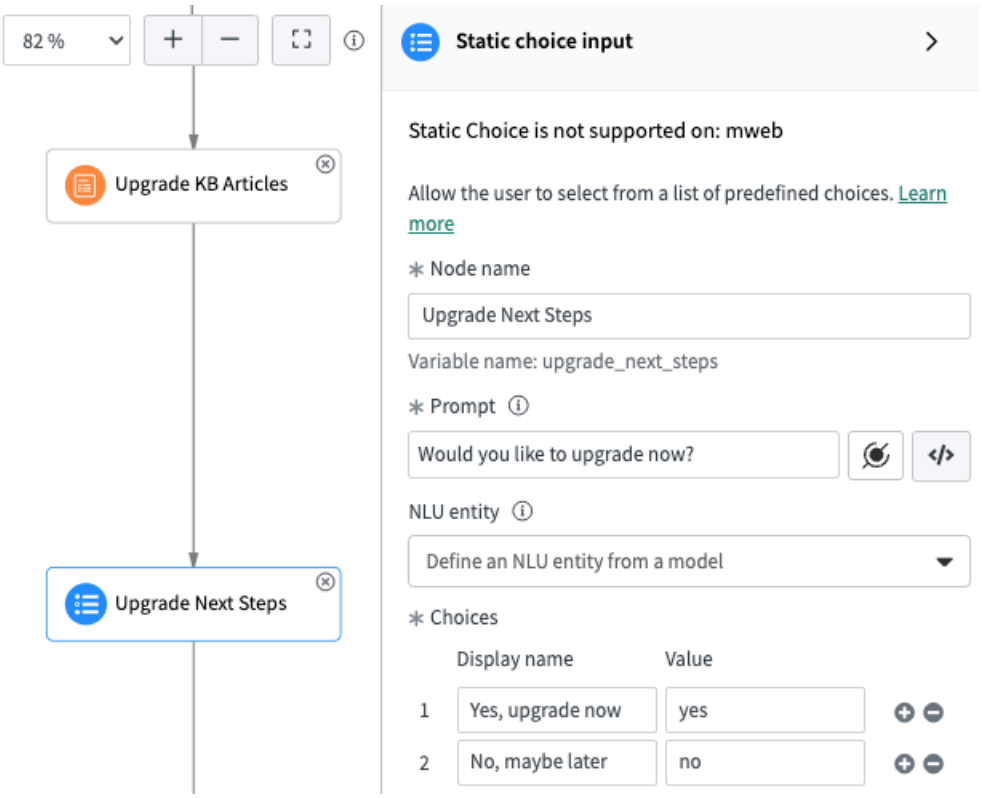
   b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。
      - 一意の名前 (「`次のステップにアップグレード`」など)。
      - 「`今すぐアップグレードしますか?`」などのテキストプロンプト

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [選択肢] 領域で、各選択肢のテキストプロンプトとその選択肢の値を入力して、後で参照できるようにします。

  たとえば、選択肢は、[はい、今すぐアップグレードします] と [いいえ、後ほど]などのようになります。値は変数名として意味のあるものである必要があります。たとえば、 `yes` と `no`です。



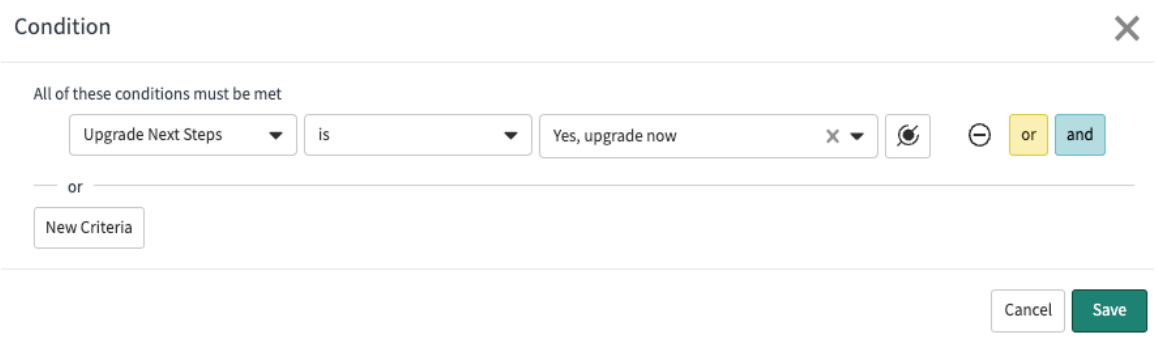
5. ユーザーの選択を処理する意思決定ユーティリティを追加します。

   a. [コンポーネント] 領域から、意思決定ユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

   b. プラスアイコンを選択して、2 番目の分岐を追加します。

   c. 各分岐に、静的選択ノードの決定 (yes および no) に対応する名前を付けます。

   d. 分岐ごとに選択し、[分岐条件] エリアを使用して、分岐が従うオプションを示します。

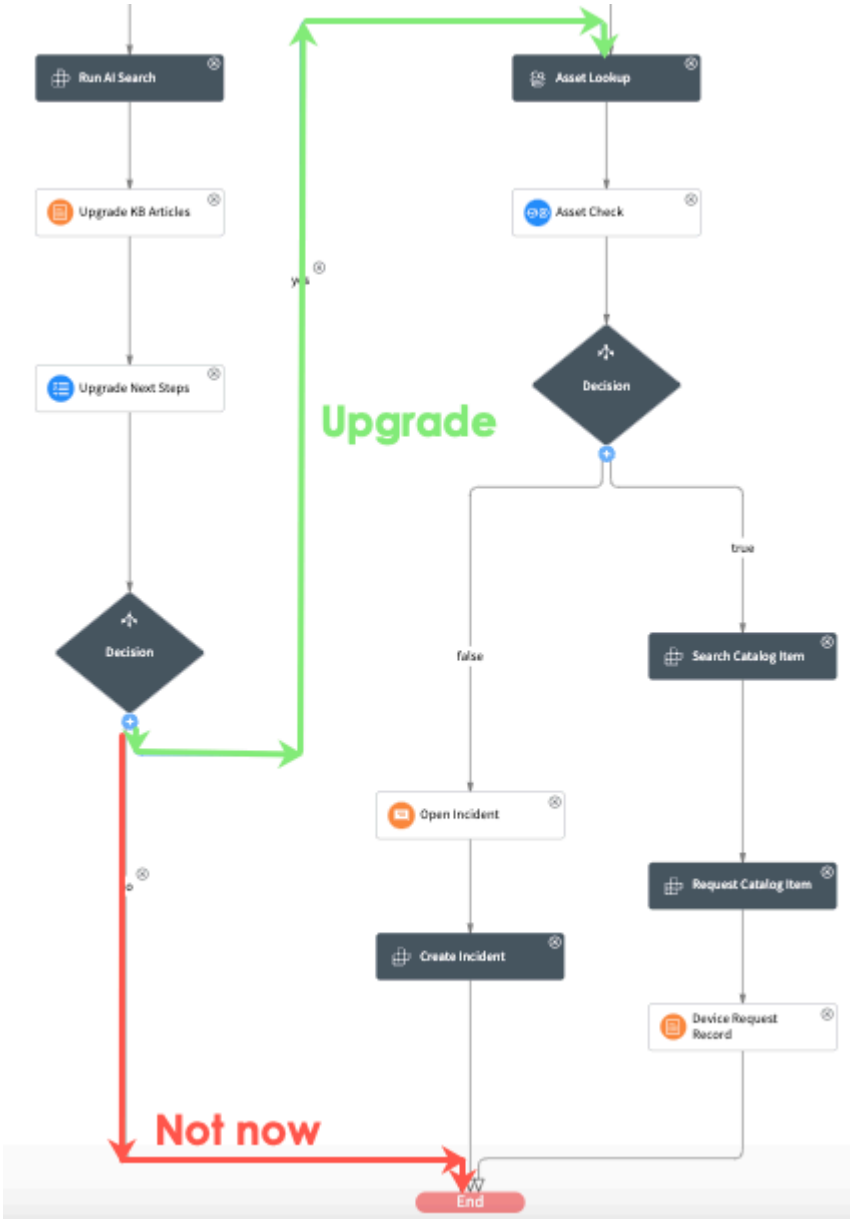


   e. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. yes フローの矢印を [資産ルックアップ] ノードにドラッグして、ユーザーをアップグレードワークフローに移動します。



6. [保存] を選択します。

タスクの結果
トピックをテストする準備ができました。トピックをテストし、会話で考えられる各ワークフローを確認し、必要な調整を行います。

このトピックの詳細については「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。NLU ディスカバリーを使用している場合は、インテントに 発言を追加し、NLU モデルをトレーニングしてテストします。

完了したら、トピックを公開します。

次のタスク
資産リフレッシュトピックの通知の作成

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上

資産リフレッシュトピックの通知の作成

作成した資産リフレッシュ 仮想エージェント サンプルトピックをトリガーするアクション可能な通知を作成します。ユーザーは、新しいハードウェア資産を注文する時間になると、自動的に通知を受信します。

始める前に
資産リフレッシュトピックを公開します。インスタンスのアプリケーションスコープを、資産リフレッシュトピックの作成に使用したものと同じアプリケーションに変更します 。理想的には、通知は 仮想エージェント トピックと同じアプリケーションスコープ内にある必要があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Now Platform および ITSM 仮想エージェント の会話には、ビルド済みのアクション可能な通知が付属しており、独自の通知を作成することもできます。詳細については、「通知 」を参照してください。

ヒント: [通知] ページでは、**[ITSM** 仮想エージェント対話 **(Application is ITSM)]** でリストをフィルタリングすることで、 ITSM 仮想エージェント [会話]に付属するアクション可能な通知のみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、[資産リフレッシュ通知] などの一意の名前を入力します。
4. [送信タイミング] タブで、通知を送信するトリガーを指定します。

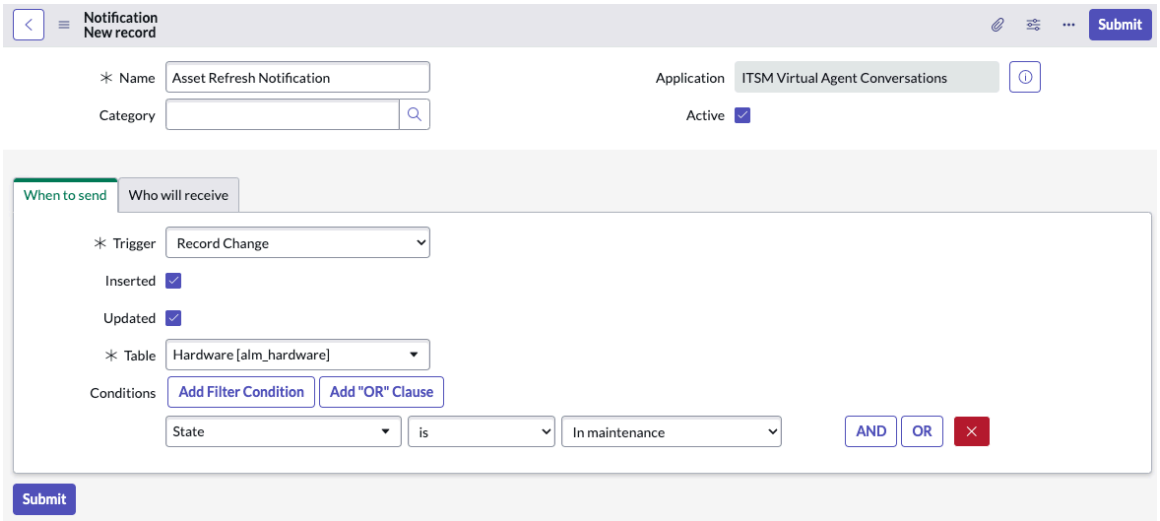
   a. [トリガー] では、**[** レコードの変更] を指定します。「

   b. [テーブル] では、ハードウェア **[alm_hardware]** を指定します。

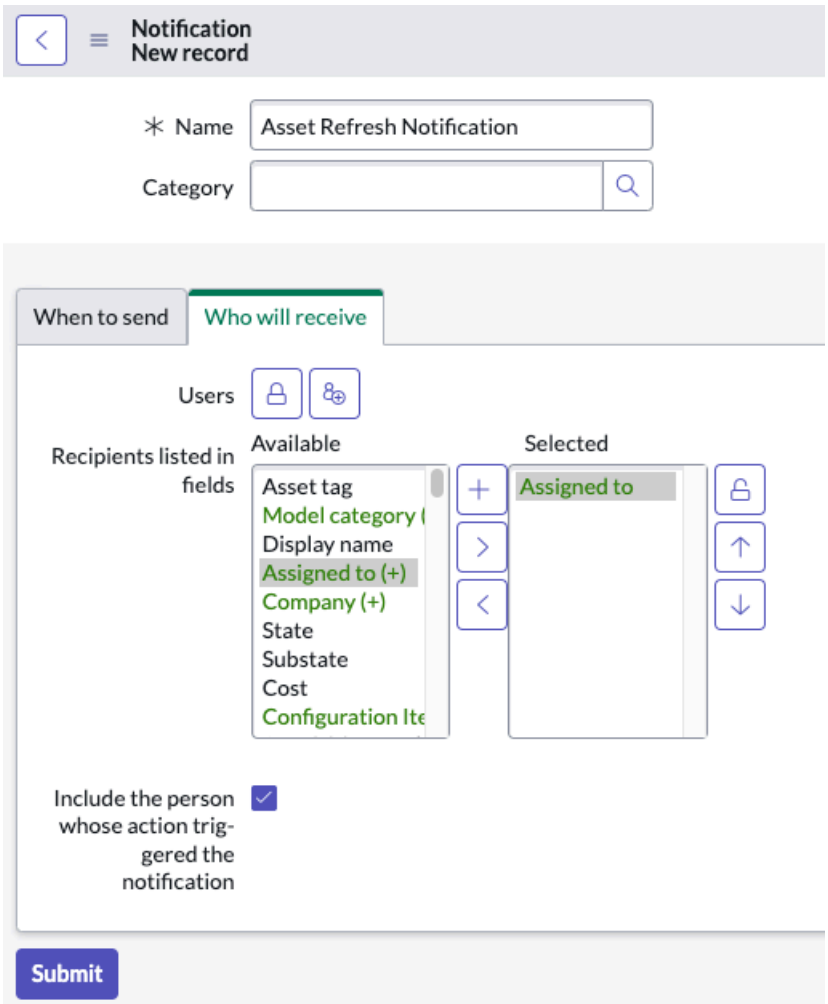
   c. [条件] では、 **[State] > [is] > [In maintenance**] を指定します
   ハードウェアテーブルの資産でリフレッシュが行える場合、このインスタンスの例では *In maintenance* ステータスに移行します。インスタンスのビジネスルールに基づいてフィルター条件を指定できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [受信者] タブを選択して、通知の受信者を設定します。
   a. [フィールドに一覧表示される受信者 **(Recipients listed in fields)]** の横にあるロックアイコンを選択します。
   b. [利用可能] リストで、[アサイン先] を選択し、右矢印アイコンを選択して [選択済み] 列に移動します。



6. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け

関連情報

ITSM 仮想エージェント ビルド済みのアクション可能通知

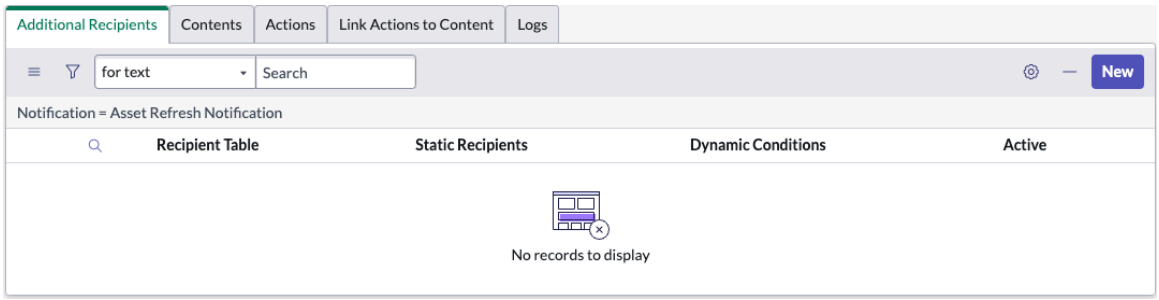
コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け

資産リフレッシュトピックのアクション可能な通知を作成した後、通知に戻り、コンテンツを追加します。これにより、作成した仮想エージェントトピックに通知がリンクされます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.
2. [資産リフレッシュ通知 (Asset Refresh Notification)] を選択してレコードを開きます。
   コンテンツの新しいフィールドがレコードで使用できます。



3. [コンテンツ] タブを選択し、通知のコンテンツを作成します。

   a. [新しいプロバイダーコンテンツ] を選択します。

   b. 通知コンテンツのタイプの入力を求められたら、[仮想エージェントコンテンツ - チャット] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

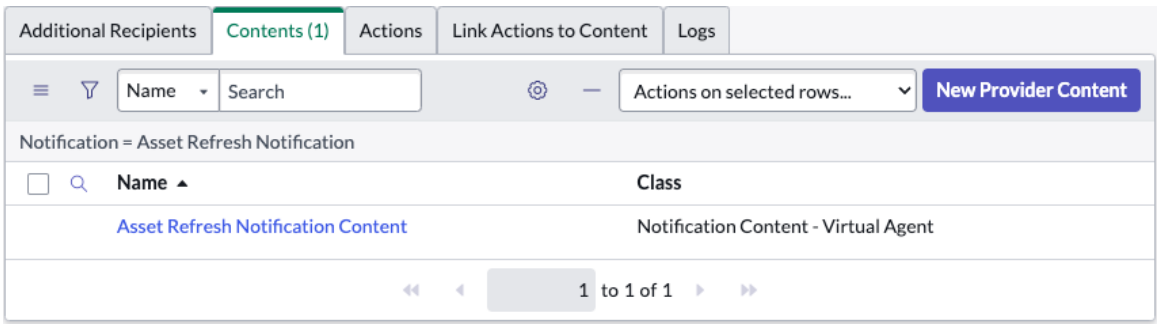
通知コンテンツ - 仮想エージェントフォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュ通知コンテンツ」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
[形式] タブ	
タイプ	[シンプル] を選択します。
テーブル	ハードウェア **[alm_hardware]** を指定します。
[メッセージ] タブ	
詳細	このオプションは未選択のままにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メッセージの見出し	デバイスのアップグレードなど、通知に適した見出し。
メッセージ	アップグレードの時期であることをユーザーに知らせるメッセージの内容。レコード内の変数を使用してメッセージをカスタマイズして、よりパーソナルな雰囲気を出すこともできます。
[チャネル] タブ	
配送チャネル	仮想エージェントのデフォルトチャネルである **[mweb]** を選択します。 仮想エージェントを実行するように他のチャネルを構成することもできます。詳細については、「仮想エージェント と他のチャネルの統合」を参照してください。

d. [送信] を選択します。



4. 資産リフレッシュ通知レコードで、[アクション] タブを選択し、アクション を作成します。

a. [新しいプロバイダーアクション] を選択します。

b. 通知アクションのタイプの入力を求められたら、[仮想エージェント] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

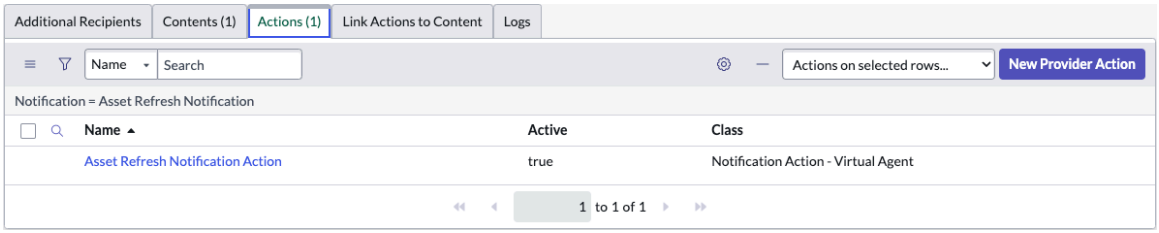
通知アクション - 仮想エージェントフォーム

フィールド	説明
名前	アクションの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュ通知アクション」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
アクティブ	オプションが選択されていることを確認します。
トピック	前のステップで作成した公開済みの資産リフレッシュ仮想エージェントトピックの名前。

d. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

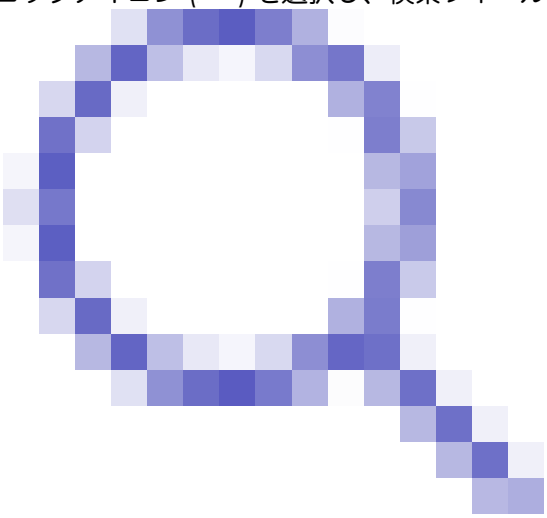


5. 資産リフレッシュ通知レコードで、[アクションをコンテンツにリンク] タブを選択し、アクションをコンテンツにマップします。

   a. [新規] を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

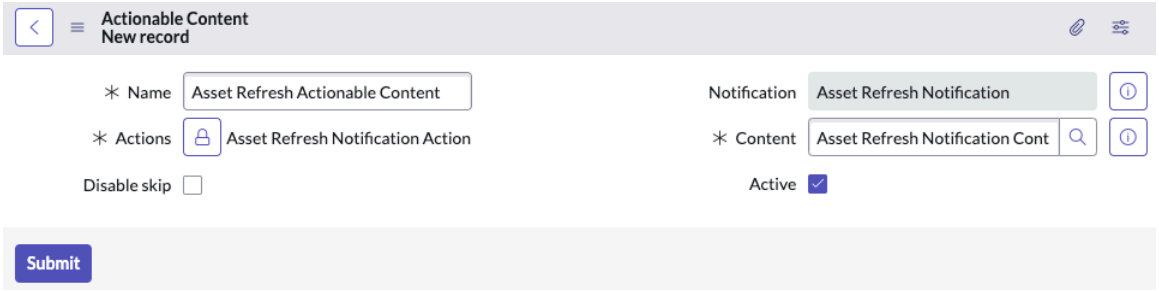
[アクション可能なコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	アクション可能なコンテンツの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュのアクション可能なコンテンツ」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
アクション	ロックアイコン ( ) を選択し、検索フィールドに入力するか、検索アイコン  ( ) を選択して、前のステップの [アクション] タブで作成したアクションを見つけます。
コンテンツ	前のステップの [コンテンツ] タブで作成した資産リフレッシュプロバイダーコンテンツレコードの名前。
スキップを無効化	このオプションは未選択のままにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	このオプションは選択したままにします。



c. [送信] を選択します。

仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー

大規模言語モデル (LLM) を使用すると、仮想エージェントはわかりやすい言葉でユーザーステートメントを処理できるようになります。LLM を使用する会話は、自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用する会話よりも優れており、セットアップも簡単です。

における LLM の仕組み 仮想エージェント

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成する場合、仮想エージェントの Now Assist がオンになっているときはいつでも、トピックのモデルタイプとして LLM を選択できます。LLM が選択されると、仮想エージェントは LLM 生成 AI を使用して、ユーザーのインテントに一致するトピックを検出します。

NLU トピックとは異なり、LLM では、モデル、インテント、またはキーワードをトピックにリンクする必要がありません。LLM では、NLU モデルのトレーニングを何か月も行うことなく、トピックを検出し、ケースのサマリーや解決メモのテキスト生成など、言語に関連するタスクを実行することができます。全体として、NLU を使用する場合よりも 迅速に LLM トピックを作成、構成、および展開できます。

LLM を使用すると、仮想エージェントは次のことができます。

- 特定のトピックで単一の宣言されたインテントを必要とせずにトピックディスカバリーを実行する。
- NLU モデリングと同様に、バックアップキーワードなしでインテントを検索する。
- NLU モデリングの場合と同様に、事前マッピングなしでエンティティ値を抽出する。
- 1 つの会話セッションで複数の会話トピックの切り替えを操作する。

トピックディスカバリー

LLM トピックディスカバリーを使用すると、トピック作成者は、バックアップキーワードを使用して複雑な NLU モデルとインテントを作成および維持する必要がなくなります。LLM がすべての面倒な作業を処理してくれます。唯一の要件として挙げられるのが、仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブにある堅牢で分かりやすい言語でのトピックの説明です。LLM はこの説明を使用して、ユーザーの発言に最適なトピックを見つけます。一致する可能性のあるものが複数ある場合は、選択できるトピックのリストがユーザーに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、ユーザーが仮想エージェントにライドシェア料金の計算を要求した場合、LLM は、ヒントを使用してユーザーの発話をライドシェアを計算できる既存のトピックと照合します。

エンティティ抽出

LLM トピックでは、LLM には、発話に要求を履行するための情報があるかどうかを判断する際に必要なすべての情報が含まれています。NLU モデルとは異なり、エンティティをユーザー入力ノードに関連付けたり、ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加したりする必要はありません。LLM はシンプルに、ユーザーインテントに最も近いエンティティを見つけます。

トピックの切り替え

LLM を使用すると、NLU トピックに比べてトピックの切り替えが迅速かつ簡単になります。LLM は、自然言語で作成されたインテントを変更する要求を処理し、適切なトピックを有効化します。

たとえば、携帯電話の注文で会話を開始した場合、まず注文をキャンセルしてから会話を再開する必要はありません。代わりに、仮想エージェントにラップトップの注文を要求することができます。仮想エージェントは、携帯電話のトピックからラップトップのトピックにすぐに切り替えることができます。トピックの切り替えはクエリー中に実行できますが、カタログ注文フロー内では実行できません。

その他のリソース

- 仮想エージェントの Now Assist
- LLM アシスタント

仮想エージェントトピックに関する **LLM** の説明と指示のガイドライン

大規模言語モデル (LLM) トピックを作成するときは、LLM の動作を決定する指示と、LLM によるトピックの検出方法を決定する説明を提供します。

概要

トピック作成者は、プレーンテキストの表現を使用して、LLM トピックの検出方法と応答方法を LLM に伝えることができます。仮想エージェントデザイナーインターフェイスには、両方を指定できるテキストフィールドが用意されています。

説明

トピックを作成するときは、トピックに説明が必要です。説明はトピックディスカバリーに使用されるため、トピックの説明が詳細で具体的であるほど、適切な一致が見つかる可能性が高くなります。

説明

LLM 対応のユーザー入力コントロールを会話フローに追加すると、[詳細な説明] フィールドで LLM に指示を入力して、LLM に応答方法を指示できます。このフィールドを使用して、トーンを定義したり、雑談を使用したり、動的な挨拶を提供したりできます。この命令は、エンティティ検出としても機能します。

一般的なガイドライン

LLM の説明または指示を作成するときは、次の基本的なガイドラインを考慮してください。

- 動作動詞でリードします。命令形または直接コマンドを使用します。
- ユーザーは、質問に質問で答えることは避けるべきです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、LLM が「質問は何ですか?」と尋ねた場合、ユーザーが「今日は誰がオンコールですか?」と応答すると、LLM が混乱する可能性があります。代わりに、ユーザーは「Tell `me who is on call today`」と入力する必要があります。

- 第三者や代名詞への言及は避けてください。通常、件名または識別子を削除すると、LLM がエンドユーザーを擬人化したり、エンドユーザーを誤認したりするのを防ぐことができます。
- 言葉は、ボットが使用するロジックを指示します。これには、詳細な思考の連鎖的な指示が効果的です。
- 指示を継続的にテストし、改良します。強力な LLM 指示の作成は反復的なプロセスです。

NLU 発言を LLM の説明として使用しない

NLU 発話はキーワードとその言い回しに大きく依存しますが、LLM の説明の動作は大きく異なります。説明の NLU 発話の問題は、LLM に対する指示が提供されていないことです。Google検索の説明文もLLMではうまく機能しません。説明を書くときは、トピックの目的と、そのトピックで実行されているタスクのコンテキストについて具体的に説明する必要があります。キーワードは必ずしも役に立ちませんが、論理は役に立ちます。

詳細については、「生成 AI の大規模言語モデル (LLM) の指示を記述するための一般的なガイドライン」を参照してください。

トピックの説明の例

次の例では、弱いトピックの説明と強いトピックの説明について説明します。より強力なトピックの説明により、より正確なトピックディスカバリーが可能になります。

会社の祝日カレンダートピックの説明

安全性	説明
弱い説明	このトピックは、会社の従業員の休日カレンダーに関するものです。
強い説明	このトピックは、会社の従業員の休日カレンダーに関するものです。ユーザーは、特定の年、特定の日付の休日リストまたは会社の休日を要求したり、特定の休日について問い合わせたり、特定の休日に休日があるかどうかを尋ねたりすることができます。このトピックでは、休日カレンダーと、自由の日やウェルビーイングデーなどの特定の休日の可用性についても説明します。

Active Directory パスワード変更トピックの説明

安全性	説明
弱い説明	このトピックは、 Microsoft が提供するディレクトリ サービスである Active Directory の管理に関連しています。
強い	このトピックは、 Microsoft が提供するディレクトリ サービスである Active Directory の管理に関連しています。これには、ディレクトリやプロセスの作成、変更、削除など、Active

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Active Directory パスワード変更トピックの説明 (続く)

安全性	説明
説明	Directory への変更が含まれます。このトピックには、Active Directory 環境内のユーザー アカウント、グループ、権限の管理など、管理者が実行するタスクも含まれています。

入力制御命令の例

ノード名フィールドは一意であり、LLM がエンティティを識別してスロットに適切に入力できるように、ユーザーが実行しようとしている操作を説明する必要があります。たとえば、[`AD 操作タイプ`] と [`AD 操作`] という名前の 2 つの入力ノードが定義されている場合、LLM がエンティティを識別し、それを間違った入力ノード変数にマッピングする可能性があります。ノードの名前を変更して 2 つを区別するのが最善です。たとえば、`パスワードリセットの AD 操作`、`ロックされた資格情報の AD 操作`、および`パスワード変更` は、より強力で一意のノード名です。

ノードの [詳細な説明] フィールドには、LLM が該当する場合はユーザーから抽出する可能性のある値に関する明確な指示が必要です。たとえば、ノードが Active Directory 操作を実行する場合は、[**LLM** に対する追加指示 **(Additional instructions for LLM**)] 領域で、許可される操作を具体的に指定する必要があります。次に、LLM は値マッピングを使用してエンティティを識別し、スロットを埋めます。

次の例では、弱い入力ノード命令と強い入力ノード命令について説明します。より良い指示は、より良い結果をもたらします。

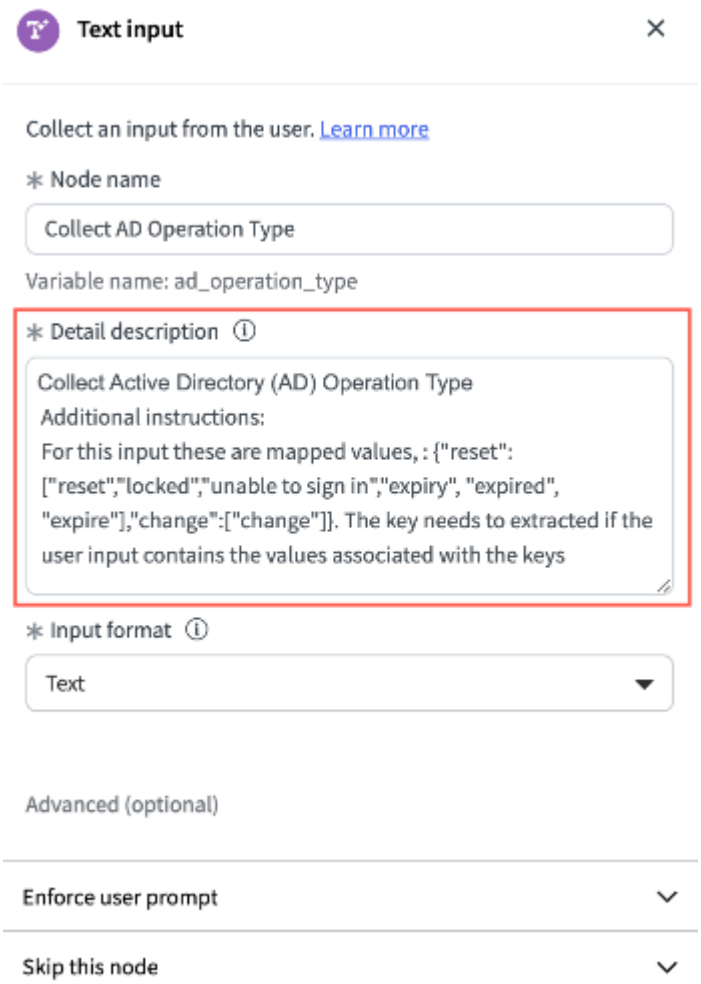
Active Directory 操作タイプの入力コントロール命令の収集

安全性	詳細な説明
弱い命令	AD の収集操作タイプ
強力な指導	AD の収集操作タイプ **LLM** に対する追加指示: この入力では、{"reset":["reset","locked","unable to sign in","expiry", "expired", "expire"],"change":["change"]} のようにマッピングされます。ユーザー入力にキーに関連付けられた値が含まれている場合は、キーを抽出する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM 対応入力ノードの詳細な説明の例



仮想エージェントでの自然言語理解 **(NLU)** トピックディスカバリー

仮想エージェントが自動会話でユーザーステートメントを処理できるようにする自然言語理解 (NLU) モデルを適用します。NLU モデルは、仮想エージェントが、ユーザーの望んでいる操作を判断し、ユーザーの入力から関連する値を抽出するために使用する情報を提供します。NLU を使用すると、仮想エージェントはより自然で魅力的な会話体験を提供できます。

NLU コンポーネント

ServiceNow NLU は、ServiceNow インスタンスのデータを使用して、会社の構文、セマンティクス、および語彙を学習できます。NLU ワークベンチ、NLU モデルビルダー、および NLU 推定サービスを使用して、システムがユーザーの意図 (インテント) を学習して対応できるようにします。

次の要素が連携して、ユーザーが実行したいことを特定し、解決策を見つけられるようにします。

モデルグループ

モデルグループは、特定のアプリケーション、ユーザーロール、および言語をサポートします。たとえば、検索機能をサポートするモデルと、仮想エージェントをサポートする別のモデルがあるとします。通常、モデルグループには複数のインテントが含まれます。

詳細については、「モデル管理」を参照してください。

インテント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インテントはアクションを表します。ユーザーが何をしたいのか、またはアプリケーションで何を処理できるのかを言い表します。インテントは、次のいずれかに関連する場合があります。

- パスワードのリセットやアイテムの注文などの機能。
- 医療、財務、政府などのドメイン。
- 米軍、ウェルズファーゴ、ボーイングなどの顧客。

仮想エージェントでは、単一のインテントが 1 つの会話トピックにマップされます。

詳細については、「NLU インテント」を参照してください。

発言

キーワードの代わりに、発言と呼ばれる自然言語の例を入力します。発言は、NLU がユーザーまたはシステムのアクションを推測できるように、単語の意味とコンテキストを評価するのに役立ちます。発言の例には、次のようなものがあります。

- パスワードをリセットします。
- パスワードを変更します。
- パスワードを覚えていません。
- パスワードを忘れました。
- パスワードをリセットする必要があります。

エンティティ

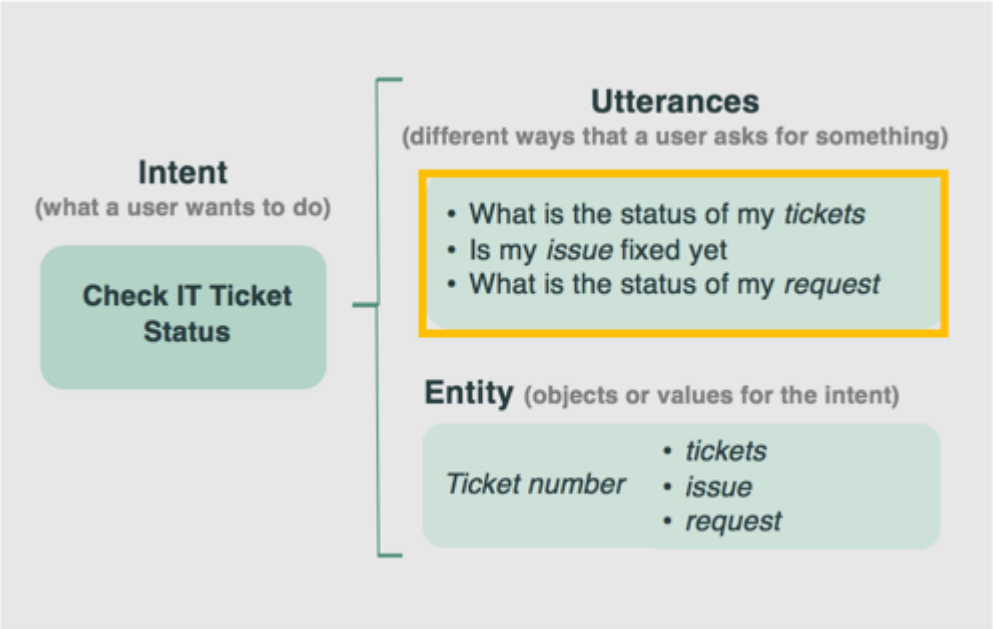
エンティティは、アクションのオブジェクト (またはコンテキスト) を表します。個々のインテントに対してそれらを定義できます。NLU は、定義されたエンティティをユーザー入力と照合して、値をスロットに入力できます。スロットに入力することで、トピックフロー内でいくつか質問する必要がなくなります。定義できるエンティティには、次の 3 つの基本タイプがあります。

- 日付、時刻、通貨、場所、数量、人、組織などの共通エンティティまたはシステムエンティティ。
- ケース番号などの ServiceNow レコードに基づくエンティティ。
- 会議室、会社のポリシーなど、会社またはドメイン固有のエンティティ。

詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU モデルグループでのインテント定義の例



仮想エージェントでの **NLU** モデルの仕組み

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成または更新するときには、仮想エージェントがインテントの実行に適した会話トピックを見つけるために使用する NLU モデルおよびインテントを指定します。

仮想エージェントは、さまざまなサービスからのモデルをサポートしています。次のプロバイダーを使用できます。

- NLU ワークベンチ を使用して作成した ServiceNow NLU モデル。

  ServiceNow は、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、ITSM などのさまざまな ServiceNow ビジネスアプリケーション向けに、ビルド済みの (読み取り専用) NLU モデルとトピックを提供します。これらのビルド済みモデルで定義されたインテントを使用することができ、独自のモデルを作成するときに再利用できます。

- NLU サービスプロバイダーとして IBM Watson Assistant を使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは IBM Watson Assistant で作成されます。
- Microsoft LUIS を NLU サービスプロバイダーとして使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは Microsoft Language Understanding インテリジェントサービス (LUIS) で定義されます。
- NLU サービスプロバイダーとして Google Dialogflow ES を使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは Google Cloud プラットフォームで定義されます。

注: 仮想エージェントでサポートする NLU サービスプロバイダーは、インスタンスごとに 1 つだけです。

NLU モデルを使用すると、仮想エージェントは次の操作を行えます。

- トピックディスカバリーを実行する。
- インテントが一致しない場合のバックアップキーワードを指定する。
- エンティティ値を抽出する。
- 会話セッションで会話の切り替えを操作する。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの機能については、次のセクションで説明します。

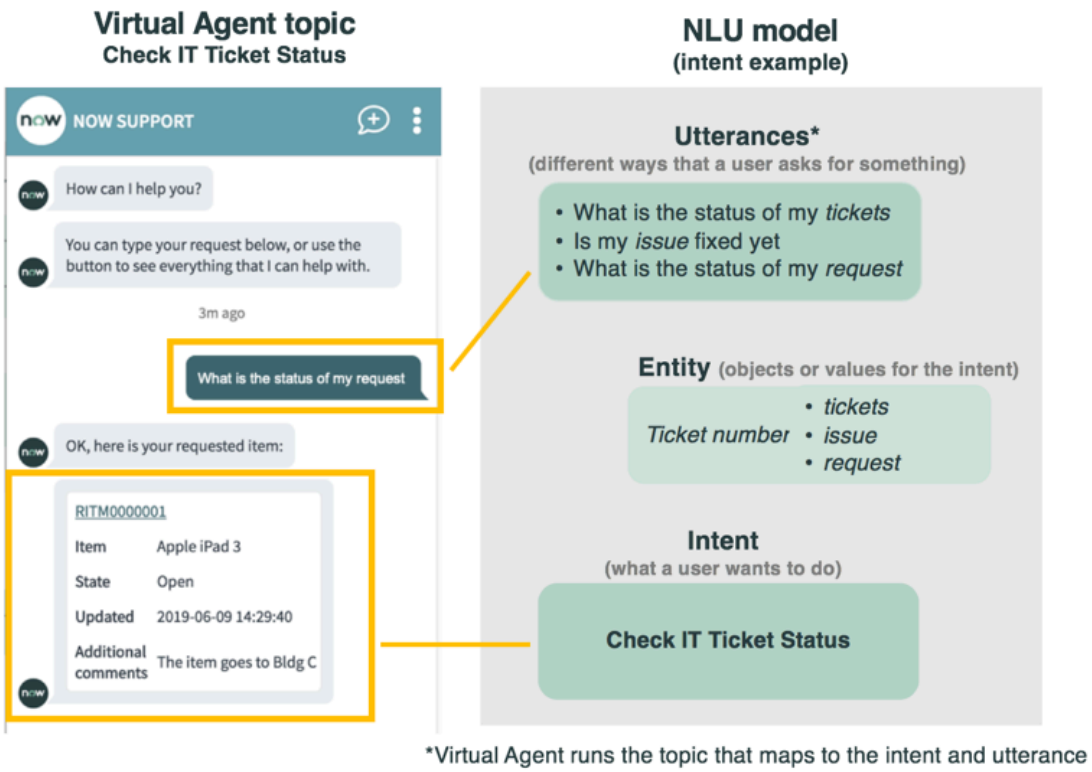
トピックディスカバリー

ユーザーが発言 (特定のインテントに関連付けられたステートメント) すると、仮想エージェントは、適切な会話トピックを開始するために、これらの発言を処理します。各トピックには、仮想エージェントデザイナーで指定する 1 つのインテントがあります。

トピックディスカバリープロセス中に、インテントがトピックと照合されます。仮想エージェントはユーザーの要求に対して最も関連するトピックを返します。トピックディスカバリープロセスは、以下の結果をユーザーに返します。

- 単一一致：ユーザーの発言とインテント (トピック) が直接一致した場合、そのトピックが自動的に実行されます。

ユーザー要求がインテントの発言と一致する場合



- 複数一致：ユーザーの発言と複数のインテントが一致した場合、仮想エージェントは、ユーザーが適切なトピックを選択できるように、該当する一致インテントの選択リストを返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー要求が複数のインテントの発言と一致する場合

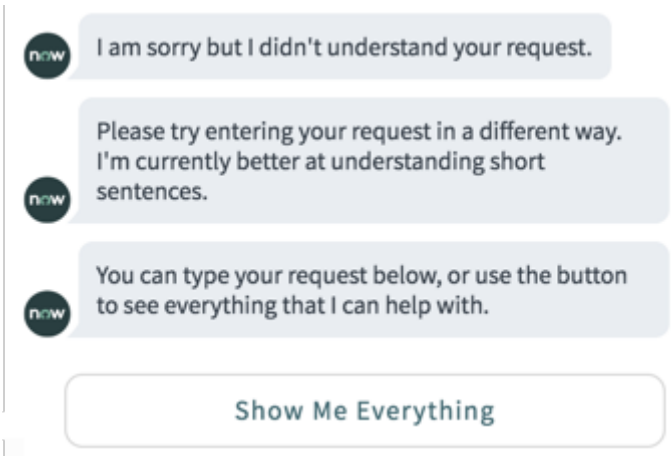
注: 複数の一致がある場合、仮想エージェントはデフォルトで 3 つのインテントを返します。返されるトピックの数は、*com.glide.cs.max_number_display_topics* システムプロパティを使用して変更できます。

- 一致がない場合：仮想エージェントが一致するインテントを見つけることができない場合、AI 検索 を使用して、Q&A ナレッジ記事、サービスカタログアイテム、または個人 (ユーザー) レコードへの関連リンクを表示する検索結果を生成します。

  この機能は、AI 検索 代替セットアップトピックと 仮想エージェント 検索構成によって制御されます。これらは、チャットエクスペリエンスでデフォルトで有効になっています。生成された AI 検索 結果の詳細については、「AI 検索との仮想エージェント Integrations」を参照してください。

  AI 検索 代替セットアップトピックを無効にすると、仮想エージェントには、ユーザーがトピックを選択したり、別の要求を入力したりできるようにする代替エラーメッセージが自動的に表示されます。

  代替メッセージの例

  AI 検索 の代替セットアップトピックおよび代替応答 (代替セットアップトピック) の機能の詳細については、「仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定」を参照してください。

NLU トピックディスカバリーの詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリーロジック」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バックアップキーワードを使用したトピックディスカバリー

トピックを作成または更新するときに、NLU が一致するインテントとトピックを返さない場合に仮想エージェントがトピックを決定するために使用するキーワードをオプションで指定することもできます。仮想エージェントは、次の状況でキーワードを使用します。

- トピック (インテント) が検出されません。
- 検出されたトピック (インテント) が多すぎるため、適切なトピック (インテント) を特定できません。
- トピックとインテントの言語は、現在 NLU でサポートされていません。

注: 仮想エージェントが NLU またはキーワードに基づいてトピックを特定できない場合は、AI 検索 機能に切り替えて関連する結果を提供します。AI 検索 機能を有効にする必要があります。

エンティティ抽出

NLU モデルを使用すると、仮想エージェントは、タスクまたは目標を履行するための重要な情報が、会話におけるユーザーステートメントにいつ含まれるかを判断できます。エンティティは、オブジェクトや人の名前など、仮想エージェントが会話から抽出できる情報を識別します。適切な値を抽出するために、仮想エージェントは NLU モデルで定義されたインテントに関連付けられたエンティティ情報を使用します。

トピックを設計するときは、次のようにエンティティを使用できます。

- [フロー] タブで、エンティティをユーザー入力ノードに関連付けます 。仮想エージェントがユーザーにスロット入力エンティティ値を確認するよう求めるか、ノードをスキップするよう求めるかを指定できます。
- ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加します。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

会話の切り替え

仮想エージェントの会話に関わっているユーザーは、会話中にいつでもトピックを切り替えることができます。たとえば、ユーザーが、ユーザーの従業員プロファイルのアイテムを更新しているとします。ただし、更新を完了する前に、そのユーザーが代わりにアイテムの注文を要求する場合があります。仮想エージェントは、ユーザーの要求に基づいて適切なトピックを検索して実行できます。トピックを切り替えたユーザーが、元の会話を再開できるようにすることが可能です。

もう 1 つの例として、ユーザーが気軽な質問をしたり、雑談をしたりする場合があります。質問は元の要求とは無関係である可能性があります。NLU モデルで定義されたインテントを確認することにより、仮想エージェントは、切り替えられたトピックに対して適切な会話を照合して開始できます。

ServiceNow NLU の多言語サポートおよび仮想エージェントデザイナーとの統合

ServiceNow NLU を使用している場合、NLU モデルグループおよび関連するインテントをトピックにマップできます。仮想エージェントデザイナー内から関連する NLU モデルを更新、トレーニング、およびテストすることもできます。トピックで作業するときに、インターフェイスを離れることなく、インテントの発言と関連エンティティを改善または変更することもできます。

ServiceNow NLU モデルグループには、プライマリ言語とセカンダリ言語が含まれています。プライマリ言語を使用してトピックを作成し、グループ内のセカンダリ言語に翻訳できます。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理) 」を参照してください。

トピックの作業中に、仮想エージェントデザイナーは、トピックをプレビューし、関連する言語固有モデルでテストするための言語マッピングビューを提供します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーワードと比較した自然言語モデルの利点

自然言語モデルは、コンテキストと会社のデータに基づいて仮想エージェントが人間の言語を処理するのに役立ちます。自然言語モデルにより、ユーザーが必要とするものを、対応するトピックとより正確に一致させることができます。仮想エージェントは大規模言語モデル (LLM) および自然言語理解 (NLU) (NLU) をサポートしています。

言語は難しい

キーワードの一致には制限があります。たとえば「apple」は、一切れの果物を指す場合も、電子機器の場合もあります。コンテキストが重要であり、意図するところも重要です。自然言語モデルは、次の問題に対処するように設計されています。

- 同じことを説明する方法は複数あります。

  例：`Office パスワードリセット`、または `Office のパスワードをリセット`

- 表現はあいまいな場合があります。

  例：`移行後に欠落しているサーバーレポートメール`。欠落しているのはサーバーとメールのどちらですか？

- コンテキスト情報は必須です。

  例：`ステージングで London インスタンスをアクティブ化する`

- 言葉は時間の経過とともに新しい意味を獲得する可能性があります。

  たとえば、`セル (cell)` は、生物学に関連する場合も、携帯電話に関連する場合もあります。

- スラング、頭字語、および業界の慣用句は、解釈が難しい場合があります。

  例：`開発インスタンスで SSO を設定する`

- エラーメッセージは理解しにくいことがよくあります。

仮想エージェントでは、2 とおりの自然言語トピックディスカバリーが可能です。その両方を組み合わせてインスタンス内で使用することができます。

仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー

LLM を使用すると、複雑なモデルやインテントやエンティティをビルドしなくても、トピックを検出したり生成 AI 機能にアクセスしたりできます。

仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー

ServiceNow の NLU またはサポートされているプロバイダーを使用して、トピックを検出します。

仮想エージェントのダイアログアクション

Vancouver リリースの一部であるダイアログアクション機能は、仮想エージェントとの自然言語コミュニケーションを拡張します。これによりユーザーとエージェント間のよりスムーズな会話がもたらされます。

ダイアログアクションの仕組み

ダイアログアクションは、仮想エージェントの会話中にユーザー入力を解釈して適用します。この機能を有効にすると、トピックのプロンプトに基づいて返信を選択するのではなく、ユーザー独自の自然言語で仮想エージェントとやり取りできます。

たとえば、仮想エージェントとの対話でラップトップを要求する場合は、メーカー、画面サイズ、および RAM の容量を選択するのに、トピックプロンプトを使用します。ダイアログアクションを使用

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

しない場合、仕様を変更するにはトピックのプロンプトに従うしか手段がありませんが、オプションをリセットするときに仮想エージェントとの対話を繰り返すため時間がかかる可能性があります。ダイアログアクションでは、要求を完了する前にラップトップの仕様について考えが変わった場合は、「実は、8 GB の RAM が必要です」などの発言を入力できます。入力が 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルと十分に一致する場合、トピック内の別のポイントにいる場合でも、仕様はすぐに変更されます。入力が一致しない場合は、無視可能な発言のリストに追加されます。

ユーザーの発言は Open NLU 予測ステータストラッキング [open_nlu_predict_state_tracking] テーブルに保存され、フィードバックは Open NLU 予測ダイアログアクションフィードバック [open_nlu_predict_dialog_act_feedback] テーブルによって追跡されます。言語は、Open NLU ドライバー言語 [open_nlu_driver_language] テーブルで追跡されています。現在のリリースでは、ダイアログアクションの言語サポートは英語のみです。

ダイアログアクションのアクティブ化

ダイアログアクションをアクティブ化するには、[トピックを作成] フォーム または [トピックのプロパティ] タブの [ダイアログアクションの有効化] スイッチを切り替えます。有効にすると、2 番目の [変更された値を確認 **(Confirm modified values)]** トグルが表示されます。このスイッチを使用して、発言に基づいて変数を変更することを確認するプロンプトを表示します。

ダイアログアクションの実装に関する考慮事項

ダイアログアクション機能は、インスタンスとトピックに対して NLU がアクティブである限り使用できます。ただし、[トピックのプロパティ] タブ の [ダイアログアクション] トグルを使用可能にするには、事前設定された応答の少なくとも 1 つが [アクティブ] である必要があります。ダイアログアクションはモデルインテントがなくても機能しますが、トピックがそのモデルまたはインテントに関連付けられていない場合はエンティティを選択できません。

意思決定ノードは、ダイアログアクションによる再プロンプトをスキップするように条件またはスクリプトで変更できます。ただし、トピックに複数の日時ノードがあると、[ダイアログアクションの変更 **(Modify Dialog Acts)]** トグルは機能しません。

利用可能なダイアログアクションの応答

現在のリリースには、NLU ダイアログアクトを開く [open_nlu_dialog_act] テーブルに保存される次のタイプの応答が含まれています。

ダイアログアクションの応答のタイプ

タイプ	説明
変更 (Modify)	以前に記録された変数を変更します。
確認 (Affirm)	変数を確認します。
否定 (Negate)	変数の確認を拒否します。

仮想エージェントでの **NLU** の実装

仮想エージェントの会話トピックにマップする NLU モデルグループとインテントを作成して管理します。NLU ワークベンチ で、または仮想エージェントデザイナーのトピックから、モデルグループを作成および編集できます。

始める前に

のプラグインをアクティブ化する Glide 仮想エージェント および使用する ビルド済みトピック 。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
NLU インスタンスの会話を作成するときは、次のガイドラインに注意してください。

- トピックを作成または更新する前に、適切なアプリケーションスコープにいることを確認してください。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント対話の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント対話のスコープ内にいることを確認してください。
- [トピックのプロパティ] タブで、トピックに対して **[NLU** モデル] および [関連するインテント] を指定します。また、会話セッションでトピックの切り替えを許可する場合は、[トピックフローの再開] を有効にします。

  注: トピックは、NLU モデル内の 1 つのインテントにのみマップできます。トピックのインテントを選択すると、そのインテントは他のトピックで使用できなくなります。

- 会話フローに追加する入力コントロールごとに、プロパティシートに NLU エンティティプロパティを設定します。エンティティプロパティは、ノードに関連付けられたエンティティ、コントロール (プロンプト) のテキスト入力を許可するためのスイッチ、および仮想エージェントが抽出するスロット入力エンティティ値を確認するための別のスイッチを識別します。

手順

1. 仮想エージェントの [全般設定] を表示し、必要に応じて NLU サービスプロバイダーを変更します。

   仮想エージェントでサポートされている別の NLU サービスプロバイダーを使用している場合は、次のいずれかのトピックの説明に従って設定します。

   - IBM Watson Assistant インテントとエンティティの統合
   - Microsoft LUIS インテントとエンティティの統合
   - Google DialogFlow Essentials (ES) インテントとエンティティの統合
2. オプション: 他の言語での会話をサポートしている場合は、仮想エージェントの設定で NLU 言語を有効にします。
3. モデルグループとインテントをインスタンスの各仮想エージェントトピックに関連付けます。これは、次の方法で実行できます。
   - 既存の仮想エージェントキーワードトピックに NLU を追加します。
   - 新しいトピックを作成するときに、モデルグループとインテントを作成またはマップします。
   - ビルド済みの ServiceNow トピックを仮想エージェントデザイナーでプレビューしてテストします。

     いずれかのトピックを使用するかどうかを決定し、必要に応じてこれらを複製します。

   - インスタンスのトピックの推奨事項レポートを実行して、組織にすばやく実装できるビルド済みの仮想エージェントトピックとインテントを特定します。
4. トピックをテストします。
5. トピックを展開する準備が整ったら、トピックを公開します。

タスクの結果
トピックの状態が [アクティブ] に変わります。

仮想エージェント **Lite**

仮想エージェント Liteは、ITSM 標準顧客が利用できる仮想エージェントの限定バージョンです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント **Lite**について

仮想エージェント Liteを使用して、ビルド済みの ITSM 会話を複数使用して IT サービスをサポートする仮想エージェントを実装します。仮想エージェントと同様に、エンドユーザーのチャットクライアントを設定および構成できます。仮想エージェントデザイナーを使用して、エンドユーザー向けにビルド済みの会話トピックをレビュー、複製、および公開します。

仮想エージェント Liteはインスタンスにプリインストールされています。使用するには、一般的な IT サポート要求に対してビルド済みの会話を複数提供する、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite をインストールする必要があります。これらのキーワードベースの会話は、Web チャットクライアントと、次のチャネルの仮想エージェントメッセージング統合でも実行できます。

- Slack
- Microsoft Teams
- Workplace by Facebook
- Facebook Messenger

仮想エージェント **Lite** 機能

Xanadu の場合、仮想エージェント Liteで利用可能な仮想エージェントデザイナー機能は次のとおりです。

- ローカリゼーションフレームワーク 統合。

  ローカリゼーションフレームワーク は、多言語のトピックの作成と翻訳で使用されます。ローカリゼーションフレームワーク は仮想エージェントとともに自動的にインストールされます。サポートする言語ごとに ServiceNow® プラグインをアクティブ化します。詳細については「言語のアクティブ化 」を参照してください。

  仮想エージェント Liteでは、[言語] タブの情報は読み取り専用です。

- トピックディスカバリーと可視化の制御。

  ヘッダーの [アクティブ] オプションには、2 つのオプション (スイッチの切り替え) が含まれています。アドミニストレーターとトピック作成者は、これらのオプションを使用して、次のいずれかまたは両方を実行できます。

  - チャットで使用するトピックを検出するには、仮想エージェントを有効にします。
  - [すべてのトピック] メニューにトピックを含めます。このメニューには、使用可能なすべてのトピックが一覧表示されます。

  これらのオプションの使用の詳細については、「トピックディスカバリーと可視化の制御」を参照してください。

仮想エージェント Liteを使用した後は、仮想エージェントにアップグレードしてすべての機能にアクセスできます。アップグレード情報については、ServiceNow アカウント担当者にお問い合わせください。

仮想エージェント **Lite** の制限事項

仮想エージェント Liteには次の制限があります。

- 仮想エージェントデザイナーの制限：仮想エージェント Liteは、ITSM セルフサービスカテゴリの会話トピック (関連するトピックブロックを含む) とプラットフォームセットアップトピックのみをサポートします。これは、次の操作ができないことを意味します。
  - 新しいトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールの作成
  - トピックをいつどのように使用するかを制御する条件の指定

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 会話のコンテキストを提供するライブエージェント (チャット) 変数の指定
- [エージェントオートパイロットで利用可能] 切り替えスイッチの有効化

注: 仮想エージェント Liteで利用できない仮想エージェントデザイナーのフィールドの横には、ロックアイコンが表示されます。

- キーワードベースの会話：仮想エージェント Lite はキーワードベースの会話のみをサポートします。自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルおよび NLU 対応トピックはサポートされていません。つまり、トピックの切り替えや多言語 NLU モデルなど、関連する NLU 機能もサポートされません。言語サポートは、Now Platform 言語インターナショナリゼーション によって会話に利用できます。
- 仮想エージェントテーブル：仮想エージェントテーブルは、アドミンおよび仮想エージェントアドミニストレーターには読み取り専用です。
- ローカライズされたコンテンツ：翻訳されたコンテンツは読み取り専用です。新しい翻訳の追加やコンテンツのローカライズを行うことはできません。[言語] タブには、最新リリースへのアップグレードの詳細についてアカウント担当役員に問い合わせるようユーザーに求めるバナーが表示されます。
- カスタムチャネル：Slack、Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger アプリケーションでサポートされている仮想エージェント統合を除き、(カスタムチャット統合によって作成された) カスタムチャットチャネルで仮想エージェント Lite トピックを実行することはできません。
- 仮想エージェント通知：受信できるのは、シンプルでアクション不可能な通知のみです。仮想エージェント Lite では、アクション可能な通知はサポートされていません。
- 仮想エージェントアナリティクスダッシュボード：この機能は仮想エージェント Lite では使用できません。

実行すべきこと

仮想エージェント Lite をセットアップおよび設定します。詳細については、「仮想エージェント Lite のクイックスタート」を参照してください。

仮想エージェント **Lite**のクイックスタート

仮想エージェント Lite はプリインストールされているため、試用するために必要な作業は、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインをアクティブ化して設定するだけです。

始める前に

仮想エージェント Lite を Slack、Microsoft Teams、Workplace、または Facebook Messenger アプリと統合する場合は、これらのメッセージングアプリのアドミンである必要があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > プラグイン.
   b. [検索] フィールドに「`ITSM 仮想エージェント`」と入力します。
   c. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) のエントリを見つけ、[アクティブ化] をクリックします。
2. オプション: 追加のポータルの仮想エージェント Lite を設定します。
   仮想エージェント Lite は、デフォルトでサービスポータルに表示されます。サービスポータルの設定の詳細については、「 サービスポータル イベント 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. プレビューとテスト ITSM 仮想エージェント の Lite トピック 仮想エージェントデザイナー.
   仮想エージェント Lite で使用できるトピックは 2 つあります。
4. 複製して公開 ITSM 仮想エージェント Lite トピック。
   ユーザーが仮想エージェント Lite トピックにアクセスできるようになりました。

ITSM 仮想エージェント Lite トピックのプレビューとテスト

ビルド済みの IT Service Management (ITSM) 仮想エージェント Lite トピックを実行して、トピックをエンドユーザーに展開するかどうかを決定します。 ITSM

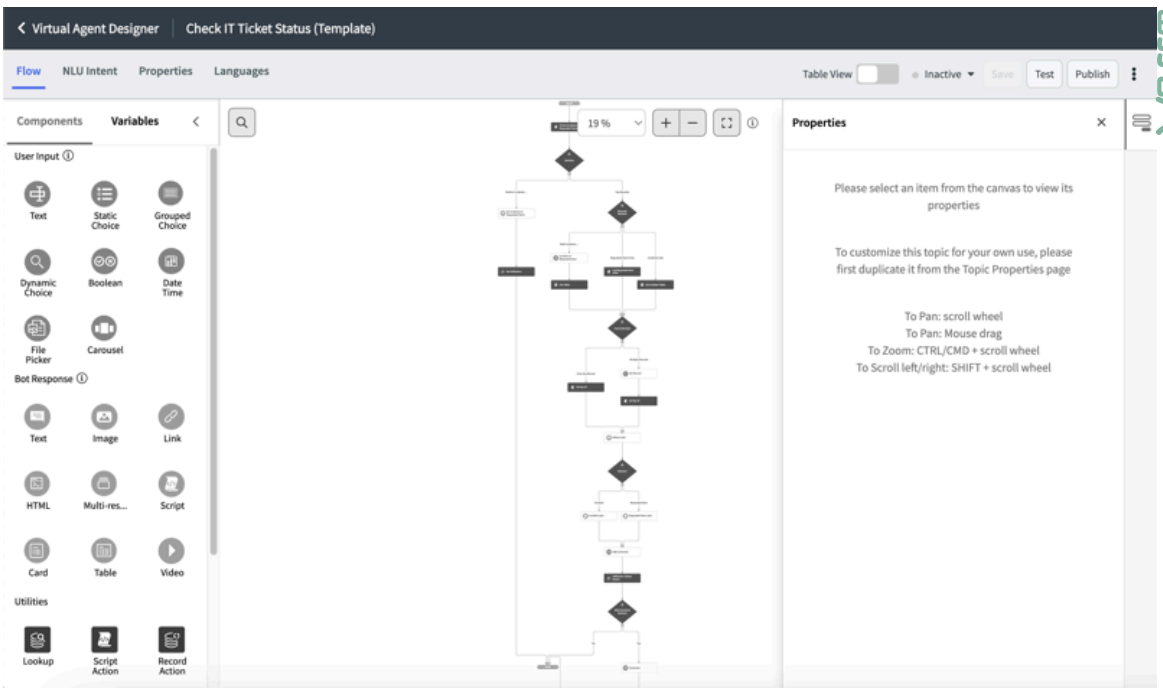
始める前に

ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) のプラグインをアクティブ化します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィルターで **[ITSM** セルフサービス **Lite]** を選択すると、ITSM 仮想エージェント Liteの会話のみが表示されます。
   ビルド済みの 2 つのトピック：[IT チケットのステータスの確認 (Check IT Ticket Status)] と [IT 問題を報告 (Report IT Issue)] を利用できます。
3. プレビューするトピックを選択します。
   [フロー] タブに仮想エージェントデザイナーキャンバスが開き、トピックフローの読み取り専用ビューが表示されます。キャンバスのサイズを変更してフロー内のノードを表示することはできますが、コントロールとその関連プロパティシートを追加または変更することはできません。

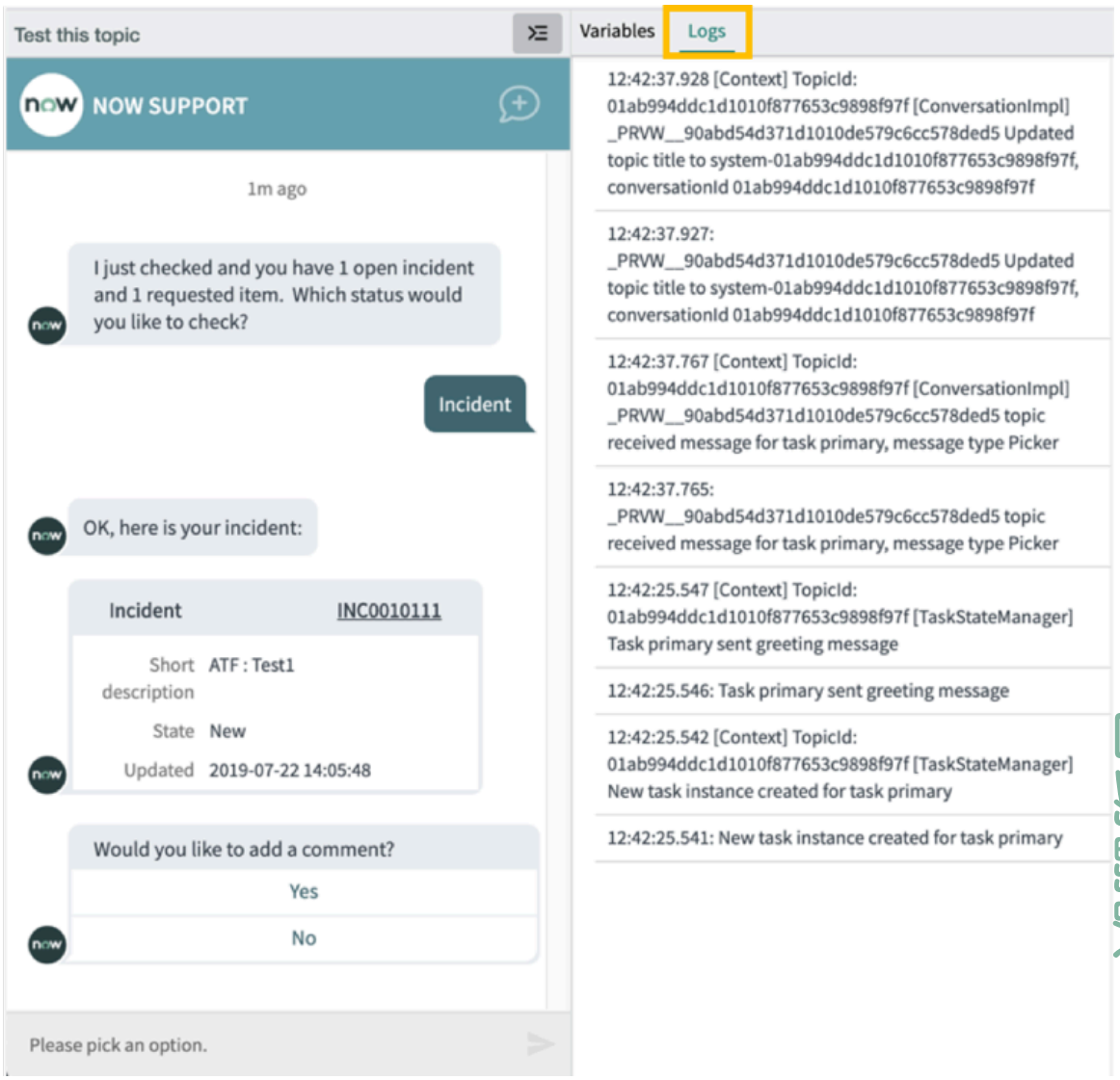


4. [テスト] を選択して、テストチャットウィンドウで会話を実行します。
   たとえば、[チケットステータスの確認 (Check IT Ticket Status)] トピックをテストしている場合は、テストチャットウィンドウで会話が実行され、表示されたプロンプトに応答できます。また、

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テストログを表示して、ログに記録されたメッセージ、会話中に実行された会話タスク、および会話で使用された変数を確認することもできます。



次のタスク
トピックを展開する場合は、トピックを複製して公開し、ユーザーが利用できるようにします。

仮想エージェント **Lite** トピックの複製と公開

ビルド済みの ITSM 仮想エージェント Lite トピックをコピーして公開し、ユーザーに展開します。

始める前に
ビルド済みの ITSM 仮想エージェント Lite トピックをプレビュー (テスト) します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. テストしたトピックで、仮想エージェントデザイナーヘッダーバーの 3 点アイコンの [複製] を選択します。
   a. ポップアップウィンドウで、複製したトピックの名前を入力します。
   b. [保存] を選択します。
   複製したトピックの [トピックのプロパティ] ページ ([プロパティ] タブ) が開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ビルド済みトピックは複製できますが、ビルド済みトピックのコピーを複製することはできません。

2. 必要に応じて、次のプロパティフィールドを変更します。

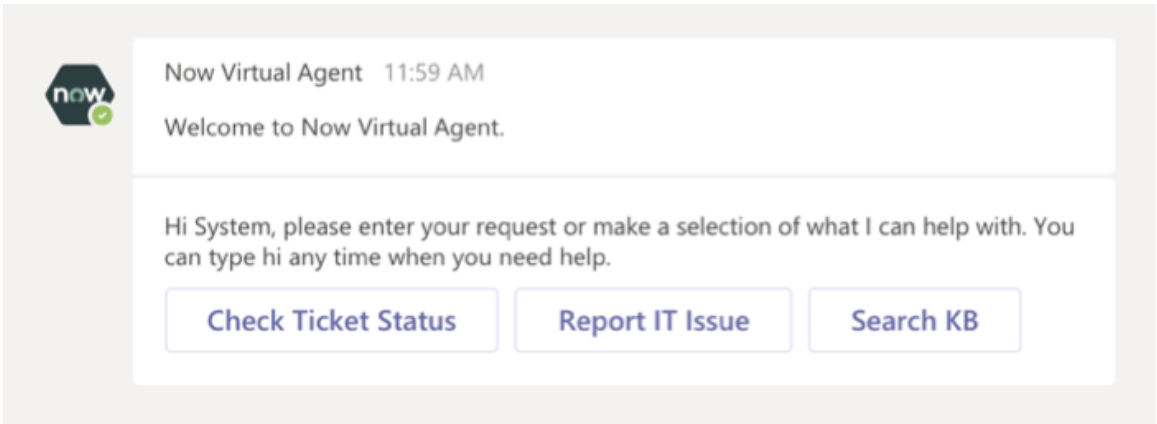
プロパティ	説明
説明	トピックの簡単な説明。
キーワード	トピックに関連付けられてアクティブになる単語またはフレーズ。キーワードを追加、変更、または削除できます。
ロール	エンドユーザーがトピックを表示して実行するために必要とするロールです。トピックが公開されている場合 (ServiceNow で認証されていないユーザーであるゲストユーザーを含むユーザーが利用可能)、公開ロールのみを選択します。

3. [保存] を選択し、3 点アイコン、[公開] の順に選択して、トピックをアクティブにし、チャットクライアントで利用できるようにします。

タスクの結果
ユーザーが仮想エージェントを実行すると、チャットクライアントは公開されたトピックをトピック選択メニューに表示します。ユーザーが利用できるトピックが 3 つ以下の場合、メニュー項目 (トピック) はボタンとして表示されます。

たとえば、Microsoft Teams 統合では、トピック選択メニューにこれら 3 つのトピックがボタンとして表示されます。

Microsoft Teams チャネルのトピックの選択



仮想エージェント の構成

従業員、IT チーム、顧客にサポートを提供するために必要な仮想エージェントの機能、コンポーネント、および統合を構成します。

対話型インターフェースのコンソール を使用して、仮想エージェント をアクティブ化し、構成します。コンソールの一般的な設定の一部は、 エージェントチャットなどの他のアプリケーションと共有されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット全般設定

次を行うには...	参照トピック
チャットクライアントの表示オプション	
自分のボットをブランド化する	チャットクライアントのブランディング
最小化されたチャットウィンドウで新規メッセージまたは未読メッセージをプレビューする	Web クライアントでのメッセージプレビューの有効化
会話ルーティング	
サードパーティのメッセージングアプリで実行するように自分のボットを構成する	メッセージアプリとの仮想エージェント統合。
チャット前のサーベイを作成する	チャット前のサーベイ設定を定義する
チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を作成および使用する	チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定
他の ServiceNow アプリからコールバックオプションをユーザーに表示または通知する	Omnichannel Callback
トピックコンテキストインテントを構成する	トピックコンテキストインテントの構成の定義
システムアクション	
システムチャットメッセージを変更する	仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
チャットウィンドウからリンクを開く方法を指定する	対話型インターフェース での URL ナビゲーション
機密データを検出するように自分のボットを構成する	機密データハンドラーの構成
ユーザーが非アクティブなときに未読メッセージのサマリーメールをユーザーに送信する	見逃したチャットアクティビティメールの送信

仮想エージェント設定

次を行うには...	参照トピック
自分のデータに基づいて 仮想エージェント トピックの推奨事項を取得	トピックの推奨事項のクイックスタート
仮想エージェント トピックのパフォーマンス追跡の構成	転送の構成とパターンの作成
自然言語理解 (NLU) を使用するトピックディスカバリー	仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成 モデルの作成 (NLU ワークベンチを使用)
[挨拶のカスタム対応とセットアップ] トピックを作成する	仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント設定 (続く)

次を行うには...	参照トピック
最初に 仮想エージェント にルーティングする問題を決定する	問題の自動解決 シミュレーションの構成と実行
仮想エージェント で通知をユーザーに送信する	仮想エージェント通知の設定 仮想エージェント通知の有効化
AI 検索を使用して 仮想エージェント のフォールバック結果を返す	AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上
仮想エージェント トピックを検出して別の言語に動的に翻訳する	仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用

仮想エージェント セキュリティ

インスタンスのプラットフォームの強化は 仮想エージェント によって活用されるため、全体的なプラットフォーム強化の推奨事項に従う必要があります。詳細については、「インスタンスの保護」を参照してください。

仮想エージェント のセキュリティの詳細については、次のトピックを参照してください。

- 仮想エージェント埋め込みクライアントコンテンツのセキュリティポリシー (インスタンスセキュリティ強化)
- 仮想エージェント埋め込みクライアント X-Frame-Options (インスタンスセキュリティ強化)

仮想エージェント のアクティブ化

admin ロールが割り当てられている場合は、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化することができます。このプラグインは、他の必要なプラグインがまだ有効になっていない場合に自動的にアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Glide 仮想エージェントプラグインをアクティブ化する前に、仮想エージェント のサブスクリプションが必要です。

Glide 仮想エージェントとともに自動的にインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
対話型アナリティクス [com.sn.conversational.analytics]	ServiceNow 対話型アナリティクスアプリを有効化します。 注: それ以降の対話型アナリティクスアプリの更新は、ServiceNow Store からインストールする必要があります。
統合 - Multiple Provider Single Sign-On Installer com.snc.integration.sso.multi.installer	SAML または OpenID Connect (OIDC) を使用して、複数の ID プロバイダー (IDP) の認証を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Glide 仮想エージェントとともに自動的にインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	説明
ローカリゼーションフレームワーク インストーラー [com.glide.localization_framework.installer]	仮想エージェントの会話をローカライズするためのフレームワークを提供します。
仮想エージェントセットアップトピックの NLU モデル [com.glide.cs.nlu.topics]	仮想エージェントセットアップトピックの NLU モデルをインストールします。
ServiceNow 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.intent.discovery]	NLU インテントディスカバリーのために ServiceNow NLU サーバーへの接続をアクティブ化します。仮想エージェントおよび他のクライアントによって使用されます。次のものをアクティブ化します。 • NLU ワークベンチ - Core [com.glide.nlu] • 予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml] • NLU プロバイダーに接続するためのプロキシエージェント [com.glide.nlu.proxy] - NLU プロバイダーに接続するためのプロキシエージェント
IBM Watson 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	IBM Watson Assistant インテントとエンティティの統合をアクティブ化します。これにより仮想エージェントは、IBM Watson Assistant で定義されたインテント、エンティティ、および発言を使用できるようになります。
Microsoft LUIS 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Microsoft LUIS 統合をアクティブ化します。これによって、Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) で定義されているインテント、エンティティ、および発言を 仮想エージェント が使用できるようになります。
Google Dialogflow ES 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Google Dialogflow ES の統合をアクティブ化します。これにより 仮想エージェント は、Google Dialogflow ES で定義されたインテント、エンティティ、および発言を使用できるようになります。
トピックの推奨事項 [com.snc.va_topic_recommender]	ServiceNow トピックの推奨事項 アプリを有効化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Glide 仮想エージェントとともに自動的にインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	注: それ以降の トピックの推奨事項 アプリの更新は、ServiceNow Store からインストールする必要があります。
実行可能な通知との仮想エージェントの統合 com.glide.cs.actionable.notification	仮想エージェントチャネルで ServiceNow の実行可能な通知を有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブ化する] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインのアクティブ化。

次のタスク
事前定義された仮想エージェントトピックのプラグインなど、仮想エージェントの追加プラグインをアクティブ化します。

仮想エージェントとともにインストールされる内容

テーブルやユーザーロールを含むさまざまなタイプのコンポーネントが、Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

仮想エージェントアドミン [virtual_agent_admin] ロールを持つユーザーは、仮想エージェントデザイナー を使用してトピック (ボット会話) を作成および管理できます。

- 自然言語理解 (NLU) を使用する場合 、NLU admin ロールが含まれます。
- 仮想エージェントアドミニストレーターに AI 検索関連テーブルへのアクセス権が付与されている場合は、検索アプリケーションアドミニストレーターロール [search_application_admin] が含まれます。
- 仮想エージェントアドミンにエンティティビューアクションマッパーテーブルへのアクセス権が付与されている場合は、EVAM admin ロール [evam_admin] が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 複数言語をサポートする場合は、デフォルトで localization_requestor ロールが含まれます。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク ロール」を参照してください。
- virtual_agent_admin に含まれるロールの詳細については、「仮想エージェントのロール」を参照してください 。

インストールされるユーザー

Glide 会話サーバープラグイン (com.glide.cs) は、仮想エージェントユーザー (virtual.agent) をユーザー [sys_user] テーブルに自動的にインストールします。進行中 仮想エージェント インタラクション がこの仮想エージェントユーザーにアサインされます。高度な作業アサイン (AWA) を使用している場合、仮想エージェントユーザーにアサインされたインタラクションは AWA によってルーティングされません。仮想エージェントユーザーは、デフォルトの Web チャットの自社用カスタム設定でも、仮想エージェントユーザープロファイルをボットアバターに関連付けるために使用されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アダプタ構成 [sys_cs_adapter_configuration]	サードパーティーのメッセージングとの統合用にデフォルトのキーワード、ラベル、およびメッセージ値のレコードを保存します。
アダプタ構成ページ [sys_cs_adapter_configuration_page]	サードパーティーのメッセージングとの統合用の構成を保存します。このテーブルは以下のテーブルのルートテーブルです。 • 構成 - Slack 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • 構成 - Teams 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • 構成 - Workplace 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • 構成 - Facebook Messenger 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
アダプタメッセージ [sys_cs_adapter_message]	アダプタメッセージを保存します。
ブランド化 [sys_cs_branding_setup]	インスタンスで使用される web ベースのチャットクライアントに対して、さまざまな自社用カスタム設定構成を保存します。
クライアントアダプタ [sys_cs_client_adapter]	各アダプタの状態を保存します。
コンシューマーチャネル [sys_cs_consumer_channel]	コンシューマーチャネル情報を保存します。
コンシューマーデバイスコンテキスト	コンシューマーデバイスコンテキスト情報を保存します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sys_cs_consumer_device_context]	
コンテキストのトピック [sys_cs_context_topic]	チャット前のサーベイ回答に基づいてエンドユーザーに表示される適切な会話トピックを決定するための、さまざまな構成を保存します。
会話 [sys_cs_conversation]	インスタンス上の各会話のレコードを保存します。各レコードには、会話タスク [sys_cs_conversation_task] と会話メッセージ [sys_cs_message] 関連リストが含まれます。これには、実行されるすべてのトピックと、会話に表示される関連メッセージが表示されます。
会話コンシューマー [sys_cs_consumer]	会話内のユーザーを表すレコードを保存し、そのユーザーに関連する sys_user レコードを参照します。
会話サーバーフィールドスクリプト検証ツール [sys_cs_field_script_validator]	テキスト形式の検証ルールとデフォルトのエラーメッセージを保存します。読み取り専用です。
カスタムコントロール [sys_cs_custom_control]	カスタムコントロールを識別します。
カスタムコントロール定義 [sys_cs_custom_control_definition]	クライアントタイプ (Web やモバイルなど) をカスタムコントロールにバインドします。
会話メディア [sys_cs_media]	会話に添付されたメディアは sys_attachment に保存され、このテーブルに関連付けられます。
会話メッセージ [sys_cs_message]	会話内の各メッセージのレコードを保存します。会話フロー内の各トピックについて表示されるメッセージを表示します。
会話サーバーからコネクトへのハンドオフ [sys_cs_connect_handoff]	仮想エージェント の会話とコネクト/ワークスペースの会話のマッピングを保存します。
会話セッション [sys_cs_session]	各会話のレコードを保存します。
会話タスク [sys_cs_conversation_task]	各会話タスクのレコードを保存します。各レコードには会話フローが表示されます。これには、会話中に実行される複数のトピックが含まれる場合があります。
会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation]	会話内の ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローへのコールのステータスを追跡します。
会話ベンダー [sys_cs_vendor]	すべてのベンダー情報を保存します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
CS コンシューマーアカウント [sys_cs_consumer_account]	第三者のユーザー情報を保存します。
挨拶のカスタム対応とセットアップ [sys_cs_context_profile]	コンテキスト駆動型チャットエクスペリエンスのプロファイルレコードを保存します。次の子テーブルのカスタマイズが含まれます。 • セットアップトピック [sys_cs_context_profile_topic] - 各セットアップトピックタイプに使用されるセットアップトピックを保存します。 • 昇格済みトピック [sys_cs_context_profile_promotion] - 仮想エージェントクライアントで強調表示されているトピックを保存します。 • 検索プロファイル [sys_cs_context_profile_search] - 関連付けられたチャットエクスペリエンスの AI 検索プロファイルを保存します。
カスタムコントロール [sys_cs_custom_control]	カスタム入力および応答コントロールを保存します。
カスタムコントロール定義 [sys_cs_custom_control_definition]	クライアントタイプ (Web チャットクライアントなど) をカスタムコントロールにバインドします。カスタムコントロール用に定義されたチャネル、ドメイン、およびユーザーインターフェイスコンポーネントを保存します。
全般設定 [sys_cs_general_settings]	NLU 設定のレコードを保存します。
ライブ エージェントのセットアップ [sys_cs_live_agent_setup]	キュー情報を含む ライブエージェント のセットアップを保存します。
ライブ エージェント サポート キュー キャッシュ [sys_cs_support_queue_cache]	サポートキュー待機時間に使用されるデータベースキャッシュ。
NLU ドライバーを開く [open_nlu_driver]	インスタンスで使用される NLU サービスプロバイダーのレコードを保存します。IBM Watson NLU など、インストールされているベースシステムの NLU プロバイダーおよびその他のサービスを識別します。
HTTP 接続の NLU ドライバーを開く [open_nlu_driver_http_connection]	NLU サービスプロバイダーのすべての HTTP 接続参照を保存します。
NLU ドライバー言語を開く	NLU サービスプロバイダー (ServiceNow NLU、IBM Watson Assistant、および MS

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[open_nlu_driver_language]	LUIS) の言語コードを一覧表示します。ドライバーコードと関連言語を識別します。
NLU 予測エンティティフィードバックを開く [open_nlu_predict_entity_feedback]	NLU エンティティの予測結果に応じて、アプリケーションによって取得された状態を保存します。たとえば、仮想エージェント では、予測された NLU エンティティを 仮想エージェント トピック内の入力変数にマップすることが目的です。
NLU 予測インテントのフィードバックを開く [open_nlu_predict_intent_feedback]	NLU インテントの予測結果に応じて、アプリケーションによって取得された状態を保存します。たとえば、仮想エージェント では、予測された NLU インテントを仮想エージェントトピックにマップすることが目的です。
公開済みトピック [sys_cb_design_topic]	デザイントピックの定義を保存し、ランタイムトピックを参照します。
セッションのバインディング [sys_cs_session_binding]	セッションのバインディングと AMB チャネル情報を保存します。
構成 - Slack 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Slack メッセージアプリケーション用の構成を保存します。
構成 - Facebook Messenger 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	sys_cs_adapter_configuration ページテーブルを拡張します。Facebook Messenger メッセージアプリケーション用の構成を保存します。
チームアダプタ設定ページ [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Microsoft Teams メッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
Workplace アダプタ構成ページ [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Workplace メッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
ベンダークライアントアダプタ構成 [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	サードパーティーのメッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
トピック [sys_cb_topic]	各トピックのレコードを保存します (設計時の定義)。
トピック [sys_cs_topic]	ランタイム時に sys_cb_topic からトピックのインスタンスを保存します。このテーブルのレコードは 12 時間ごとにクリーニングされます。
トピックカテゴリ [sys_cb_topic_category]	セットアップトピックや雑談トピックなど、さまざまなタイプのトピックを識別するすべてのカテゴリを保存します。また、アドミニストレーターによって定義されたカスタムカテゴリも含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
トピックライブラリ使用率 [sys_cs_topic_library_usage]	公開されたトピックブロックへの参照を保存します。
ベンダーコンテキスト構成 [sys_cs_vendor_context_configuration]	ベンダー固有のデバイスコンテキスト情報を保存します。
仮想エージェントコンテキスト [sys_cs_virtual_agent_context]	仮想エージェントのコンテキスト変数を保存します。

インストールされるプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.branding.msg_delay	ボットメッセージ間の最小遅延
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	タイピングアニメーションを表示する前の最小遅延
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	会話に障害が発生した場合に、次のデフォルトメッセージを表示するメッセージ：会話を終了しました。
com.glide.cs.general.error_message	汎用のエラーメッセージ
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	ライブエージェントが設定されていないときのエラーメッセージ
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	ライブエージェントに渡すときに表示するメッセージ
com.glide.cs.general.support_email	一般的なサポートメール
com.glide.cs.general.support_hours	一般的なサポート時間
com.glide.cs.general.support_phone	一般的なサポートの電話番号
com.glide.cs.global_configuration	デフォルト設定ページの sys_id (sys_cs_configuration_page)
com.glide.cs.javascript.reserved_words	valnputs 名または vaVars 名として使用できない JavaScript の予約語
com.glide.cs.live_agent_queue	会話が 仮想エージェントからライブエージェントに移行するときにユーザーが転送するチャットキュー。このデフォルトのキューは、トピックが使用する特定のキューを指定しない限り使用されます。
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	部分一致、発音一致、およびスペルチェックの機能を開始する前に、ユーザーがキーワード検索に入力する必要がある最小文字数。
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	true に設定されている場合、トピック検索の部分一致検索を有効にします。
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	true に設定されている場合、トピック検索の音声検索を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	true に設定されている場合、トピック検索の代替検索スペルを有効にします。

仮想エージェントのロール

仮想エージェントは、仮想エージェントのアドミニストレーターとして操作するユーザーに複数のロールを追加します。

サブスクリプション管理の詳細については、「 サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理 」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

ロールの説明

仮想エージェントでインストールされるロールは、以下の情報とともに一覧表示されます。

ロール タイトル [名前]
: ロールの名前。かっこ内のテキストは、ロール [sys_user_role] テーブルの [名前] フィールドと一致します。

説明
: ロールとその使用目的の説明。

ロールを含む
: ロール内に含まれるロールのリスト。

グループ
: このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

考慮事項
: アドミン向けの警告またはその他の考慮事項。

インストール済みのロール

注:

個々のユーザーではなく、特定のペルソナに必要なすべてのロールを含むグループを作成することで、ユーザー管理を簡素化します。個々のユーザーをそれらのグループにアサインできます。ユーザーが新しいロールに移行したときは、そのグループメンバーシップを再アサインして、ユーザーが予期しないロールを保持するシナリオを回避できます。

ユーザー、グループ、およびロールの管理方法の詳細については、「ユーザー管理 」を参照してください。

イシュー自動解決アドミニストレーター **[iar_admin]**

仮想エージェント、メール、SMS での自動タスク解決メッセージの配信を設定します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *evam_admin*
- *search_application_admin*

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットサーベイアドミニストレーター **[chat_survey_admin]**

ユーザーエクスペリエンスに関するフィードバックを収集するためのチャット後のサーベイ、または高度な作業アサイン で定義されたチャットキューを制御および構成します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：survey_admin。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

アクションデザイナー **[action_designer]**

アクションデザイナーアプリを起動して、関連するステップのシーケンスでタスクを自動化します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

EVAM アドミニストレーター **[evam_admin]**

エンティティビューアクションマッピングにアクセスし、カードまたはリスト内のさまざまなデータソースの表示を標準化します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

仮想エージェントブランディング **[va_branding]**
スクリプト化された REST API を介してブランディング設定をフェッチします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

アクティビティサブスクリプションアドミン **[actsub_admin]**
登録可能オブジェクトを作成し、それらのオブジェクトのアクティビティに登録します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

アクションデザイナー **[action_designer]**
アクションデザイナーアプリを起動して、関連するステップのシーケンスでタスクを自動化します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

EVAM アドミニストレーター [evam_admin]

エンティティビューアクションマッピングにアクセスし、カードまたはリスト内のさまざまなデータソースの表示を標準化します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

仮想エージェントブランディング **[va_branding]**

スクリプト化された REST API を介してブランディング設定をフェッチします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

アクティビティサブスクリプションアドミン **[actsub_admin]**

登録可能オブジェクトを作成し、それらのオブジェクトのアクティビティに登録します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

フローデザイナー **[flow_designer]**

フローデザイナー アプリを起動して、複数ステップのワークフローを作成します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *rest_api_builder*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

自動テスティングフレームワークデザイナー **[atf_test_designer]**

インスタンスを変更した後、自動テストを作成して実行し、インスタンスが適切に機能することを確認します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：impersonator。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

NLU アドミニストレーター **[nlu_admin]**

NLU モデルと関連するインテントを NLU ワークベンチ に作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_user*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

外部アプリケーションインストールアドミン **[external_app_install_admin]**

Slack、Microsoft Teams、Workplace などの外部アプリをインストールします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

このロールを割り当てられたユーザーは、仮想エージェントデザイナーシステムで作成されたトピックを変更または削除できます。これには、他のトピックが参照するトピックや依存関係があるトピックも含まれます。

自動カスタマーエクスペリエンス **(ACE)** ユーザー **[sn_ace.ace_user]**

ACE レコードにアクセスして読み取ります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別な考慮事項

なし。

対話型インターフェースガイド付きセットアップアドミニストレーター **[sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]**

ガイド付きセットアップを作成して、ユーザーが 対話型インターフェース 資料のロールアウトを計画し、本番稼働するための基本構成を実行するのを支援します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ローカリゼーション要求者 **[localization_requestor]**

ローカリゼーションフレームワーク で翻訳要求を作成し、完了した翻訳を確認します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

セルフサービスマネージャー **[sn_ssa_core.self_service_manager]**

パターンとアクティビティの構成、および回避データテーブルに対して CRUD 操作を実行します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

特別な考慮事項

なし。

イメージアドミニストレーター **[image_admin]**

イメージ [db_image] テーブルでイメージファイルを管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

Search アプリケーションアドミニストレーター **[search_application_admin]**

[sys_search_context_config]、[sys_search_source]、[m2m_search_context_config_search_source]、[sys_search_facet]、[sys_search_filter] など、search-UX 関連の構成テーブルのデータの挿入、更新、削除を行います。AI 検索 の構成を実行するために、AI 検索 アドミン [ais_admin] ロールがこのロールに含まれています。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *ais_admin*
- *personalize_dictionary*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスアドミン **[chat_analytics_admin]**

会話型アナリティクスダッシュボードを設定し、そのコンテンツを再構成し、会話フローのパフォーマンスを確認するためのじょうごグラフを作成します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：chat_analytics_viewer。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

仮想エージェントの追加プラグイン

仮想エージェントをアクティブ化した後、追加プラグインをアクティブ化して、会話設計の他の機能を使えるようにすることができます。

以下の追加プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

プラグイン	説明
• Human Resources Service Delivery: HR Service Delivery 仮想エージェント Conversations [sn_hr_va] は、ServiceNow ストア • ITSM 仮想エージェント対話 [sn_itsm_va] は、ServiceNow ストア • CSM 仮想エージェントConversations [com.sn_csm.virtualagent]	有効化 事前定義された仮想エージェントの会話、再利用可能なトピックブロック、および構築済みの会話 ServiceNow NLU モデル カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、および IT Service Management アプリケーション用のものです。 • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) プラグインをアクティブ化する必要があります。 • NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio) プラグインを自動的にアクティブ化します。 • サービス管理の仮想エージェントトピックブロック (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) プラグインを自動的にアクティブ化します。コンテキスト検索などの一般的なトピックブロックが含まれています。
NLU ワークベンチ [com.snc.nlu_studio]	ServiceNowで使用されるカスタム 仮想エージェント 自然言語理解 (NLU) モデルを作成できるようにします。
NLU ワークベンチ - Advanced Features [com.snc.nlu.workbench.advanced]	競合レビュー、バッチテスト、およびモデルのパフォーマンスの機能を提供して、 NLU ワークベンチ の機能を拡張します。ServiceNow® Store から利用できます。
対話型アナリティクスダッシュボード [com.sn.conversational.analytics]	これらのインタラクションに関するインサイトを提供するため、仮想エージェント がユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビルド済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、**ServiceNow NLU** モデル

ビルド済みの仮想エージェントの会話 (トピック)、再利用可能なトピックブロック、および ServiceNow NLU モデルを、仮想エージェントプラットフォームや、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、IT Service Management などのさまざまなビジネスアプリケーションで利用することができます。

以下の事前定義された会話は、ケースの作成や更新、よくある質問への回答の提供など、各ビジネスエリアで共通のセルフサービスタスクを持つユーザーに役立ちます。ビルド済みのトピックブロックは、特定の機能またはタスクを実行する再利用可能なコンポーネント (サブフローと同様) で、会話トピックに追加できます。ビルド済みの NLU モデルは、仮想エージェントがユーザー要求を理解し処理するために必要なビジネス固有言語の理解を定義します。モデル内の各 NLU インテントは、単一の仮想エージェント会話トピックにマップします。

ビルド済みのトピックおよびトピックブロックのサマリー

さまざまな ServiceNow アプリケーションによって提供される仮想エージェントのビルド済みトピックおよびトピックブロックの詳細については、それらのアプリケーションのドキュメントを参照してください。たとえば、CSM、HRSD、および ITSM アプリケーションでは、次のセクションでビルド済みトピックに関する情報が提供されています。

事前定義されたトピックおよびトピックブロック	アクティブ化する側のプラグイン
Customer Service 仮想エージェントの会話	com.sn_csm.virtualagent
ヒューマンリソース (HR) 仮想エージェント 会話	ServiceNow Store から HR Service Delivery 仮想エージェント Conversations を要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
ITSM 仮想エージェント対話	ITSM 仮想エージェントおよび仮想エージェント対話の ITSM NLU モデルを ServiceNow Storeから要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
仮想エージェントプラットフォームのトピックおよびトピックブロック	com.glide.cs.chatbot

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前定義されたトピックおよびトピックブロック	アクティブ化する側のプラグイン
• 仮想エージェント デザイナーセットアップトピック • 仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック (エージェントの可用性、AI 検索、FAQ 会話ビルダーなど)	

注: CSM、HR サービスデリバリ (HRSD)、および ITSM の事前定義された会話のプラグインによって、ビルド済みの ServiceNow NLU モデルとトピックブロックもインストールされます。Glide 仮想エージェントプラグインでは、セットアップトピック用にビルド済みの NLU モデルとともに、プラットフォームトピックブロックがインストールされます。

プラグインまたはアプリのインストール後、仮想エージェントデザイナーを使用してトピックおよびトピックブロックをプレビュー (テスト) できます。ServiceNow NLU ワークベンチを使用するか、または NLU が有効なトピックが ServiceNow NLU モデルのインテントに関連付けられている場合は仮想エージェントデザイナー内で、ビルド済みの NLU モデルのインテント、発言、およびエンティティを確認することができます。

仮想エージェントデザイナーでのビルド済みのトピックおよびトピックブロックの操作

- トピックおよびトピックブロックのプレビュー – ビルド済みトピックのプラグインをインストールした後、アドミニストレーターまたは仮想エージェントアドミニストレーターは、[トピック] ページでビルド済みのトピックおよびトピックブロックにアクセスすることができます。トピックを選択し、[フロー] タブで [テスト] を選択します。テストウィンドウで実行されている会話を確認し、使用するトピックおよびトピックブロックを決定します。
- ビルド済みトピックおよびトピックブロックの使用 – ビルド済みトピックおよびトピックブロックは読み取り専用であり変更できませんが、ビルド済みトピックおよびトピックブロックを必要に応じて複製して変更することで再利用することができます。複製されたトピックをテストし、 仮想エージェントクライアントに展開する準備ができたら、トピックを公開します。同様に、複製されたトピックブロックをテストした後、それを公開して会話 (呼び出し元) トピックで使用できるようにします。

トピックの作成、テスト (プレビュー)、複製、および公開の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。トピックブロックの操作の詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

ServiceNow NLU ワークベンチでのビルド済み ServiceNow NLU モデルの操作

- ビルド済み NLU モデルのレビュー – 事前定義されたトピックのプラグインをインストールすると、NLU ワークベンチでビルド済みモデルを表示できます。ServiceNow アプリケーションのビルド済み NLU モデルでは、事前定義されたトピックに使用するインテント、エンティティ、および発言が定義されます。これらのモデルもトレーニングおよび公開されます。仮想エージェントデザイナーで、ビルド済みモデルの発言を確認することもできます。ただし、事前構築済みモデルをコピーするには、 NLU ワークベンチを使用します。
- 構築済み NLU モデルの複製 – 構築済み NLU モデルは読み取り専用で編集できませんが、 NLU モデルを複製 して独自の NLU モデルを作成し、 インポート NLU インテント 構築済みモデルまたは NLU ワークベンチ で作成した他の NLU モデルから取得できます。

ServiceNow NLU モデルの作成、トレーニング、および公開の詳細については、「 自然言語理解 (NLU) 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定

エンドユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するコンテキストに基づいて、さまざまなチャットエクスペリエンスを作成します。

チャットエクスペリエンスの仕組み

チャットエクスペリエンスは、ボットの会話の構造 (セットアップトピック)、ユーザーに表示される最初のトピックセット (昇格されたトピック)、および検索結果を会話に表示するための AI 検索構成を定義します。仮想エージェントは、事前設定されたデフォルトのチャットエクスペリエンスを提供します。ユーザー (アドミンおよびトピック作成者) はこれを使用して、仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスを制御できます。

デフォルトのチャットエクスペリエンスを設定し、さまざまなユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキスト (使用しているサービスポータルやチャネルなど) に合わせてカスタムチャットエクスペリエンスを作成することもできます。カスタムチャットエクスペリエンスはデフォルトのチャットエクスペリエンス設定を継承しますが、特定のコンテキストで必要に応じてデフォルトを上書きできます。

注: 仮想エージェント Lite を使用している場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで特定のセットアップトピックを設定できますが、カスタムチャットエクスペリエンスを作成することはできません。

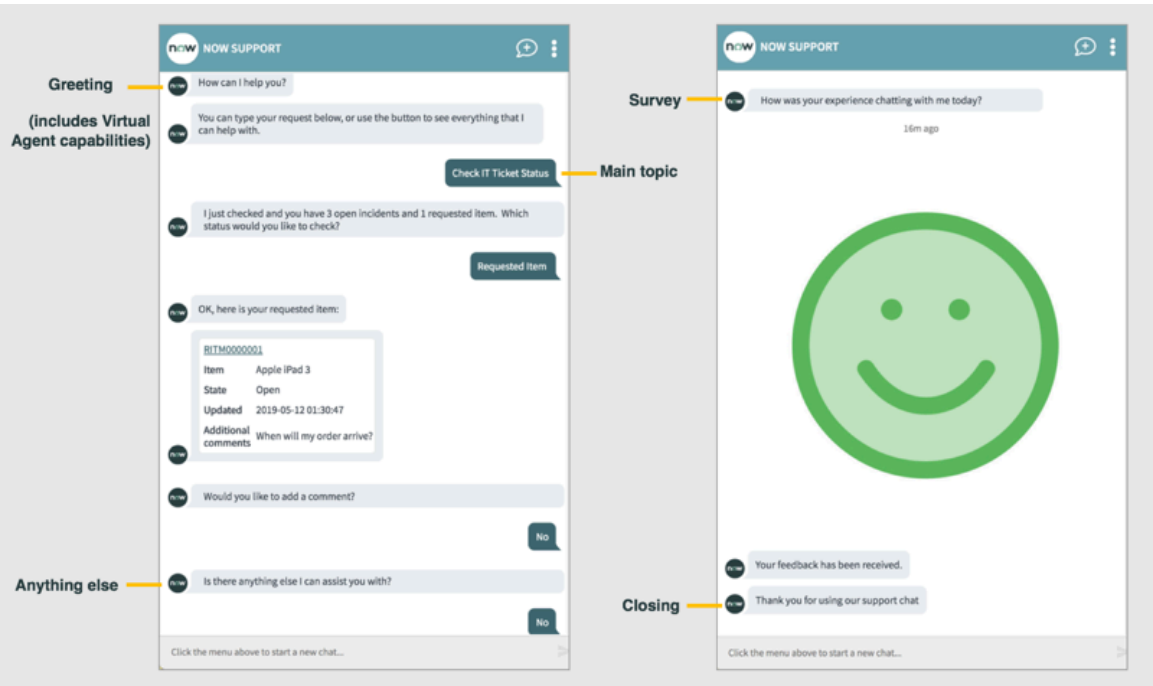
チャットエクスペリエンスは、次の要素で構成されています。

セットアップトピック

仮想エージェントには、会話の開始や終了の挨拶などの一般的な会話要素が用意されており、仮想エージェントの会話に自動的に含められます。これらのビルド済み要素はセットアップトピックと呼ばれ、すべての会話に適用される基本的な会話構造に含まれています。仮想エージェント および 仮想エージェント Lite と一緒にインストールされます。

こうしたセットアップトピックは、ユーザーが会話中に入力するコンテキスト、発言 (NLU が有効な場合)、またはキーワードに基づいて、会話での適切な時点で自動的に実行されます。

会話内のセットアップトピックの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントには、以下のビルド済みのセットアップトピックが用意されています。

セットアップトピック	説明
挨拶	ユーザーへの歓迎の挨拶をし、ユーザーに要求の入力を求めるか、またはサポート可能なアイテムを表示します。
仮想エージェントフィードバックの提供	会話を終える前に、会話体験に関するユーザーフィードバックを得るためのサーベイを表示します。
ライブエージェントサポート	ユーザーがライブエージェント転送を要求したり、ライブエージェントが支援できるアイテムを表示したりできるようにします。
仮想エージェントの機能	仮想エージェントが支援できる内容のリストを表示します。
エラー処理トピック	回復不可能なシステムエラーが発生したときに、標準的なエラーメッセージを表示し、ユーザーをライブエージェントに転送します。
会話の終結	会話を終了させる終結メッセージを表示します。
AI 検索のフォールバック	仮想エージェントで一致するインテントとトピックまたはキーワードを見つけることができない場合に、ユーザーの AI 検索結果を生成します。
代替トピック	仮想エージェントがユーザーの入力や選択を理解できない場合に、別の要求を入力したり、別のトピックを選択するようにユーザーに求める標準メッセージを表示します。
任意の他のトピック	タスクまたは要求が完了すると、仮想エージェントは、ユーザーが別の要求またはタスクでさらにサポートを必要としているかどうかを尋ねます。

セットアップトピックには、対応するインテント (セットアップトピック用のビルド済み NLU モデルで設定) のほか、キーワードもあります。 仮想エージェント は、仮想エージェント 機能 (ヘルプ) トピックやライブエージェントサポートトピックなど、特定のセットアップトピックを実行するためにユーザーが入力できる発言やキーワードを認識します。

ビルド済みのセットアップトピックをプレビュー (テスト) して、それらがどのように機能するかを確認できます。仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページで、[タイプ] フィルターを使用してセットアップトピックをリストし、テストするセットアップトピックを選択します。ビルド済みのトピックは読み取り専用ですが、複製したり、必要に応じてカスタマイズ (変更) したり、公開したりできます。

昇格されたトピック

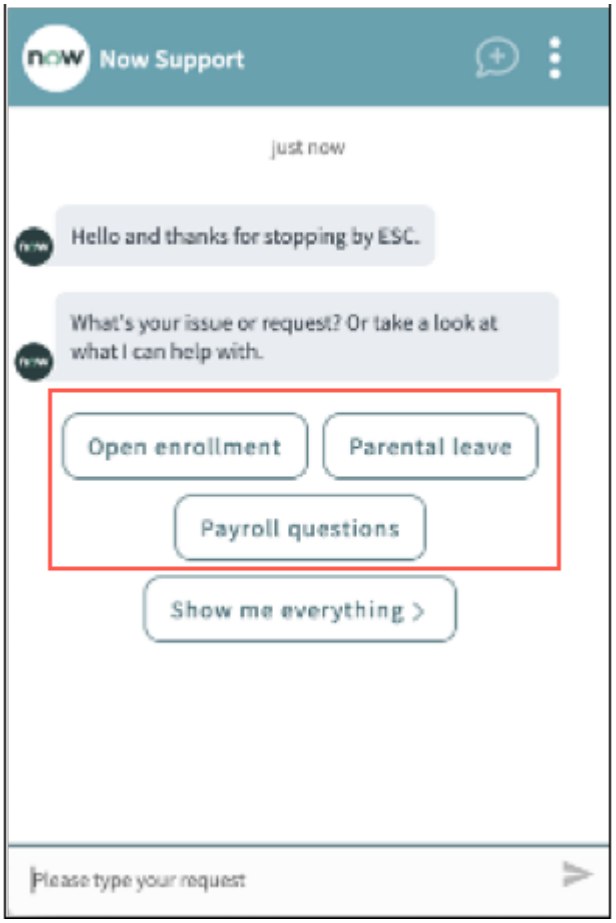
チャットウィンドウの [すべて表示] ボタンの前に、ユーザーに関連する最大 6 つのトピックのコレクションを表示できます。チャットエクスペリエンスでこれらの昇格されたトピックを使用すると、特定のコンテキストで使用されるトピックにユーザーがすばやく簡単にアクセスできるようになります。

注: 昇格されたトピックは、すべてのクライアントでサポートされているわけではありません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

昇格されたトピックの例



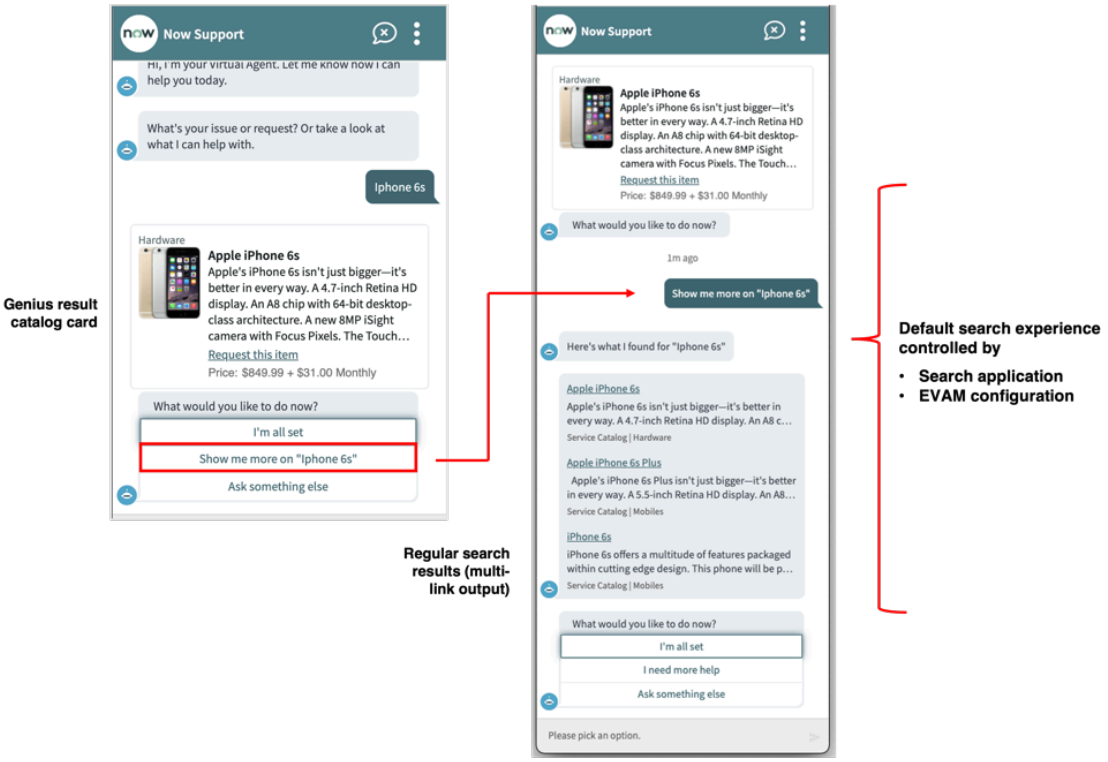
検索プロファイル

検索プロファイルは、AI 検索アプリケーションを使用して仮想エージェントの検索結果を生成する方法と、結果をユーザーに表示する方法を定義します。仮想エージェントは、検索のデータソースを制御するデフォルトの検索アプリケーションと、Genius カードおよびマルチリンク出力に表示される検索結果を制御する UI 構成 (Entity View Action Mapping アプリケーションで設定) を使用します。これらの構成は、仮想エージェントが適切なトピックを特定できない場合の代替として生成される検索結果にも適用されます。詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索結果の例



チャットエクスペリエンスを開始するには

移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定をクリックし、 [仮想エージェント] を選択します。[挨拶のカスタム対応とセットアップ] タイルを使用して、デフォルトとカスタムのチャットエクスペリエンスを管理します。次の操作を実行できます。

- セットアップトピック、昇格されたトピック、使用する検索条件など、デフォルトのチャットエクスペリエンスを設定します。たとえば、仮想エージェントフィードバックのセットアップトピックをアクティブ化して、すべてのボットの会話に適用することができます。
- エンドユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキストに基づいて、さまざまなカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。カスタムチャットエクスペリエンスで定義した設定は、デフォルトのチャットエクスペリエンスより優先されます。

セットアップトピックの操作

セットアップトピックは、歓迎の挨拶や代替応答など、すべての会話に適用される標準的な会話構造の一部です。セットアップトピックは、ユーザーによって入力されたコンテキスト、キーワード、または発言に基づいて、またセットアップトピックに対して指定した任意の条件に基づいて、会話内の適切な所で実行されます。

仮想エージェントデザイナーのチャットエクスペリエンスでセットアップトピックを定義するには、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] オプションを使用します。チャットエクスペリエンスは、ユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキストを設定します。このコンテキストには次のものが含まれます。

- ボットの会話に適用されるセットアップトピック。
- 昇格されたトピックと呼ばれる小規模のトピックリスト。チャットウィンドウに初期表示されます。
- ユーザーに対して AI 検索 結果を表示するために使用される AI 検索 構成。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットエクスペリエンスの詳細については、「仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定」を参照してください。チャットエクスペリエンスの構成の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

> **注:** 会話のセットアップトピックは、仮想エージェントチャットエクスペリエンスで[挨拶のカスタム対応とセットアップ] オプションを使用して構成されている場合にのみ、(トピックディスカバリーで) 検出できます。セットアップトピックがチャットエクスペリエンスに含まれていない場合、それらのセットアップトピックはチャットウィンドウの [すべてのトピック] メニューにリストされず、仮想エージェント で検出できません。

セットアップトピックは、次のように会話中に実行されます。

1. 会話開始：仮想エージェントにより、挨拶トピックと、ユーザーが選択できる利用可能なトピックのリスト (仮想エージェント機能) が表示されます。

   > **注:** チャットウィンドウでユーザーをすぐにライブエージェントに誘導する場合は、挨拶として [ライブエージェントサポート] トピックを選択しないでください。代わりに、システムメソッドを使用してライブエージェントに転送します。

2. 会話本文：これらのセットアップトピックは、コンテキストに応じて、会話内のさまざまな時点で表示されます。
   - ユーザーがヘルプを要求：仮想エージェントにより、[探索] ヘルプトピック (仮想エージェント機能) が表示されます。
   - 仮想エージェントに理解できない要求またはキーワードをユーザーが入力：AI 検索代替トピックが有効になっている場合を除き、仮想エージェントにより代替トピックが表示されます。
   - AI 検索代替トピックが有効で、ユーザーが要求またはキーワードを入力したが、仮想エージェントで一致するトピックまたはキーワードを見つけることができない場合、または一致するトピックを特定できないほど多くのトピックが見つかった場合：仮想エージェントは AI 検索 を実行して、ユーザーに対して関連する検索結果を生成します。AI 検索 の結果がユーザーの役に立たない場合、または AI 検索代替セットアップトピックがアクティブになっていない場合、仮想エージェントは代替トピックを実行します。
   - 会話中に回復不可能なシステムエラーが発生：仮想エージェントによりエラー処理トピックが実行された後、ユーザーがライブエージェントに転送されます。
   - ユーザーがライブエージェントへの転送を要求：仮想エージェントによりライブエージェントトピックが実行され、これによりユーザーがライブエージェントに転送されます。
   - タスクまたはユーザー要求が完了した後：仮想エージェントにより任意の他のトピックが実行され、ユーザーが別の要求またはタスクを続行するかどうかの確認が求められます。
3. 会話終了：
   - タスクまたは要求が完了した後に、ユーザーがそれ以上の支援を必要としない場合、仮想エージェントにより、会話体験のフィードバックに関するサーベイトピックが表示されます。
   - サーベイの後、仮想エージェントはフィードバックが届いたことを確認し、クローズトピックを実行して会話を終了します。

デフォルトのセットアップトピックは読み取り専用で、セットアップトピック名 (**Greeting** など) の末尾にピリオドが付いたトピック名があります。セットアップトピックを複製し、必要に応じて変更することで、独自のカスタムセットアップトピックを作成できます。また、他のトピックを作成する場合と同様に、プロンプトを変更したり、他のコントロールをトピックに追加したりすることができます。

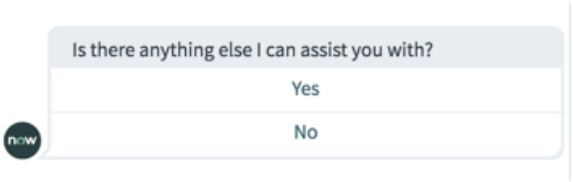
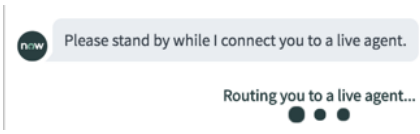
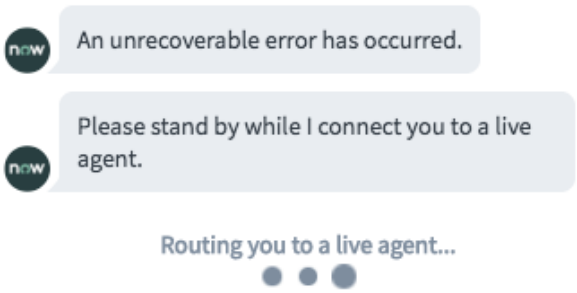
デフォルトの会話の終結トピックとは異なる会話の終結メッセージが必要な場合は、変更した会話の終結テキストを含むカスタムセットアップトピックを作成します。また、セットアップトピックの NLU モデルでそのカスタムセットアップトピックのインテントを作成することや、[トピックのプロパティ] ページでトピックのキーワードを定義することも必要です。その後、デフォルトのセット

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

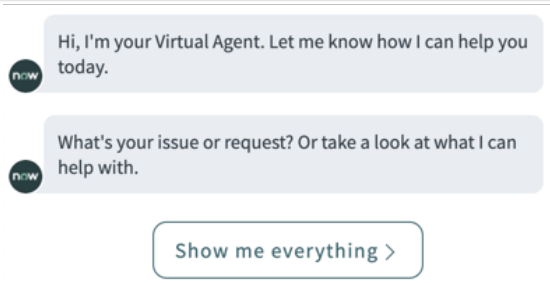
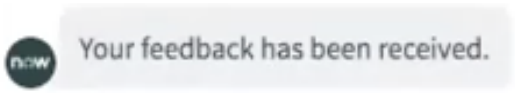
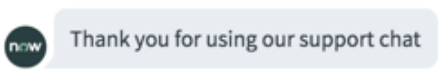
アップトピックを使用する代わりに、カスタムチャットエクスペリエンスで使用するカスタムセットアップトピックを選択できます。

次の表に、デフォルトのチャットエクスペリエンスでビルド済みのセットアップトピックの例を示します。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
その他	任意の他のトピック。仮想エージェントは、さらにサポートが必要かどうかをユーザーに尋ねます。  ユーザーが [はい] を選択した場合、仮想エージェントは役立つ関連アイテムのリストを返します。
ライブエージェント	ライブエージェントのサポート。ライブエージェントの転送が処理中であることをユーザーに通知します。 
エラー	エラー処理トピック。解決できない問題 (回復不可能なシステムエラー) が仮想エージェントで発生し、ライブエージェントにユーザーが転送されると、ユーザーに汎用エラーメッセージが表示されます。 
挨拶	挨拶。ユーザーに挨拶し、要求を入力するか、仮想エージェントでサポートできるアイテムを表示するかを選択できるようにして、会話を開始します。

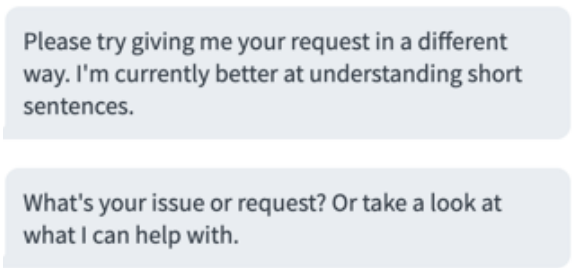
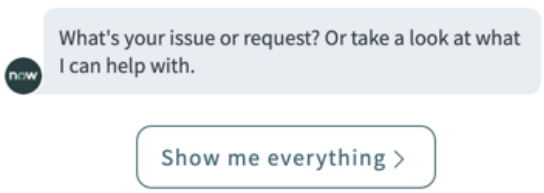
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
	 **注:** ビルド済みのセットアップトピックには、動的な挨拶トピックと呼ばれる、名前付きでユーザーを歓迎するパーソナライズされた挨拶が含まれます。デフォルトの挨拶トピックを変更するには、[セットアップトピック名] をダブルクリックし、利用可能なセットアップトピックのリストからパーソナライズされた挨拶を選択します。
サーベイ	仮想エージェントのフィードバックトピック。 仮想エージェントを使用して会話体験に関するユーザーフィードバックを収集します。サーベイのセットアップトピックは、仮想エージェントの会話の 33% に対してランダムに表示されます。 サーベイトピックには、アドミニストレーターが必要に応じてカスタマイズできる導入文が含まれています。その後サーベイでは、ユーザーが自分の体験を説明するために選択できるオプションを含む選択リストが表示されます。 サーベイフィードバックの選択肢の例 ユーザーがフィードバックを提供した後、フィードバックが届いたことを確認するメッセージが表示されます。  **注:** 会話でサーベイのセットアップトピックが発生する可能性 (割合) を変更するには、*com.glide.cs.survey.probability* システムプロパティの値を変更します。サーベイのセットアップトピックを仮想エージェントの会話の 50% でランダムに表示するには、[値] を「0.50」に設定します。
終結	会話の終結。会話を終了するユーザーに会話の終結メッセージを表示します。 

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
AI 検索 の代替	AI 検索 の代替。有効にすると、このセットアップトピックは、仮想エージェントで一致するインテントを見つけることができないか、またはあまりにも多くのインテントが見つかってユーザーに表示する適切なトピックを判断できない場合に、AI 検索 検索を使用して代替 AI 検索結果を生成します。
フォールバック	代替トピック。次の場合にユーザーに標準メッセージを表示します。 • 仮想エージェントがユーザーの発言またはキーワードを理解しておらず、チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替セットアップトピックがアクティブになっていない場合。チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替トピックが非アクティブ化されており、仮想エージェントがユーザーステートメントまたはキーワードを理解していません。 • AI 検索 の結果が役に立たないとユーザーが表明している場合。 
ヘルプの探索	仮想エージェントの機能。ユーザーが会話中に支援を求め、仮想エージェントが支援に使用できるアイテムのリスト (仮想エージェント機能) を確認できるようにします。 

[すべて表示] ボタンのテキストの変更

チャットウィンドウに表示される [すべて表示] ボタンのテキストを設定して、仮想エージェントの会話での最初の挨拶と [すべて表示] ボタンの表示を制御します。メッセージの編集は、システムプロパティ [sys_properties] テーブル、または挨拶セットアップトピックのコピーで行います。

始める前に

ビルド済みの挨拶セットアップトピックは読み取り専用であるため、仮想エージェントデザイナー で挨拶セットアップトピックを更新する場合は、挨拶セットアップトピックのコピーを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

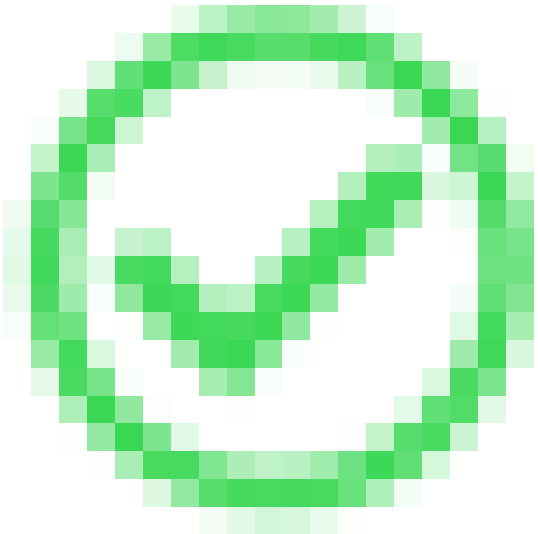
このタスクについて
仮想エージェントの挨拶メッセージを変更するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルを使用してデフォルトの挨拶を更新するか、仮想エージェントデザイナー で挨拶セットアップトピックのメッセージを変更します。

[システムプロパティ] テーブルのメッセージを変更すると、デフォルトの挨拶セットアップトピック (およびデフォルトの [すべて表示] を上書きしないカスタムの挨拶トピック) すべてに、更新されたメッセージが表示されます。仮想エージェントデザイナーを使用して挨拶メッセージを変更する場合は、HR ベースの挨拶トピックのメッセージなど、より対象を絞った変更を加えることができます。

挨拶セットアップトピックには、[すべて表示] ボタンのテキストを制御する [トピックピッカーを送信 (Send Topic Picker)] スクリプトアクションが含まれています。テキストを変更するには、挨拶セットアップトピックのコピーで [トピックピッカーを送信 (Send Topic Picker)] スクリプトアクションを編集します。

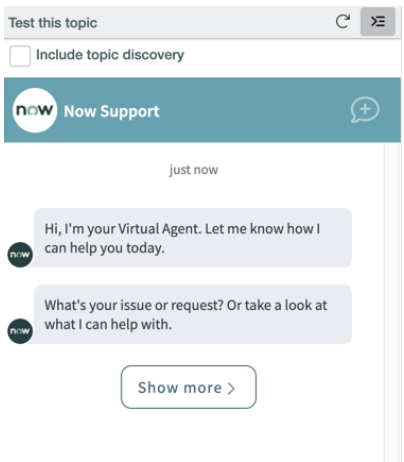
手順

[すべて] に移動し、次のいずれかの方法を実行します。

メソッド	説明
システムプロパティ	**a.** `sys_properties.list` を入力します。 **b.** *`com.glide.cs.topic_picker_button_label`* で、任意のメッセージ ([すべて表示] など) に値を設定します。 **c.** [保存] アイコン  ( ) を選択します。
仮想エージェントデザイナー	**a.** 移動先 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー. **b.** 作成した挨拶セットアップトピックのコピーを選択します。 **c.** [フロー] タブで、[トピックピッカーを送信 (Send Topic Picker)] スクリプトアクションのノードを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メソッド	説明
	d. スクリプトアクションのプロパティシートで、[スクリプト] アイコン (</>) を選択してアクション式スクリプトを開きます。 **e.** 必要に応じて `greetingMessage` テキスト文字列を変更し、[保存] を選択します。たとえば、ボタンのテキストを [さらに表示 **(Show more)]** に変更するには、スクリプトを次のように変更します。 `(function execute() { var greetingMessage = vaSystem.getTopicSelectionMessage(); vaSystem.sendTopicPickerControl(greetingMessage, "Show more"); })()` **f.** ヘッダーバーで [テスト] を選択して、チャットウィンドウで変更をプレビューします。ボタンのテキスト変更は次のように表示されます。  **g.** ヘッダーバーで [保存] を選択します。 **h.** トピックをアクティブにする準備ができたら、[公開] を選択します。

タスクの結果

システムプロパティのメソッドに従うと、仮想エージェントのすべての会話に挨拶メッセージへの変更内容が表示されます。仮想エージェントデザイナー のメソッドに従うと、挨拶セットアップトピックに関連する会話に変更内容が表示されます。

次のタスク

挨拶トピックをカスタマイズした場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスまたは作成した新しいカスタムチャットエクスペリエンスに、その挨拶トピックを追加します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[すべて表示] ボタンを表示または非表示にする

LLM (大規模言語モデル) および NLU/キーワード (自然言語理解 (NLU)) のトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントの会話において [すべて表示] ボタンを表示または非表示にするようにプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール:vitual_agent_admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、仮想エージェントの会話の挨拶部分に [すべて表示] ボタンがあります。このボタンを使用すると、利用可能な仮想エージェントのトピックのリスト全体と検索フィルターが表示されます。次の手順を実行して、LLM および NLU/キーワードのトピックディスカバリーの [すべてを表示] ボタンをそれぞれ切り替えます。

手順

LLM トピックと NLU トピックのどちらを操作しているかに応じて、次のいずれかの方法を使用します。

トピックディスカバリーのタイプ	メソッド
LLM	**a.** 移動先 すべて > 仮想エージェント > デザイナー. **b.** LLM トピックのディスカバリーで使用するデフォルトの挨拶トピック (**[Now** Assist：挨拶] や **[Now Assist** パネル：挨拶] など) を 1 つ選択します。 **c.** [フロー] タブで、[スキルピッカーを送信 **(Send skill picker)]** スクリプトアクションのユーティリティノードを選択します。 **d.** [アクション式] プロパティで、スクリプトフィールドを開きます。 **e.** 次のスクリプトを入力します。 `var hideShowMeEverything = String(vaInputs.now_assist_topics_skill_active_value.value) === "false";` **f.** スクリプトウィンドウで、[保存]を選択します。 **g.** [フロー] タブで、[保存] を選択します。
NLU	**a.** 移動先 すべて > *sys_properties.list*. **b.** *glide.cs.disable_show_me_everything* で、値を `TRUE` に設定します。

タスクの結果
仮想エージェント の会話の挨拶メッセージから [すべて表示] ボタンが削除されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

挨拶セットアップトピックの仮想エージェント挨拶メッセージを変更する

仮想エージェントの挨拶セットアップトピックには、会話のデフォルトの挨拶メッセージが用意されています。デフォルトのようこそメッセージを変更するシステムプロパティと、ユーザーに問題または要求の入力を求めるトップ選択メッセージを追加して、これらの挨拶をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

Orlando リリース以降、*com.glide.cs.general.welcome_message* プロパティと *com.glide.cs.general.top_selection_message* プロパティは仮想エージェントに自動的にインストールされなくなりました。これらのプロパティは、挨拶セットアップトピックで使用される挨拶メッセージを定義します。

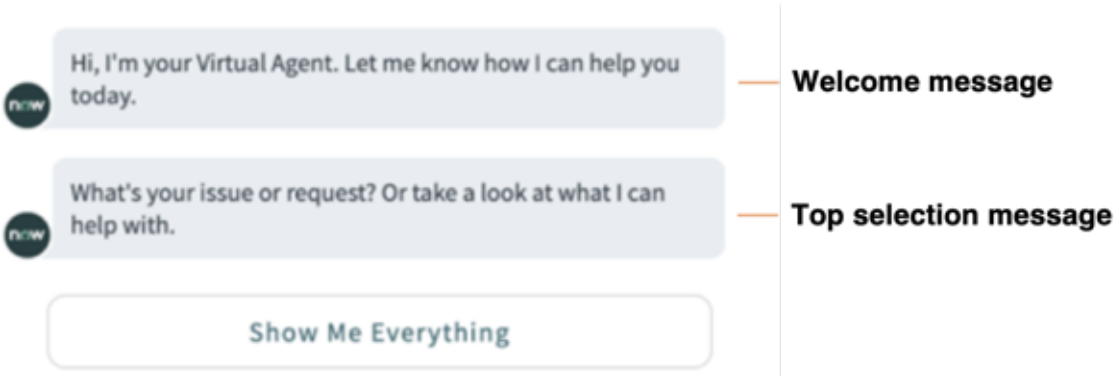
Orlando リリースでは、デフォルトの挨拶セットアップトピックが更新されました。New York リリースからアップグレードした場合、これらのプロパティは保持されるので、元の挨拶セットアップトピックを引き続き使用できます。更新された挨拶セットアップトピックを使用する場合、元の挨拶メッセージを含む *com.glide.cs.general.welcome_message* および *com.glide.cs.general.top_selection_message* システムプロパティを削除します。

> **注:** これらのプロパティはベースシステムには存在しませんが、作成することでこれらのメッセージを上書きできます。

新規顧客の場合は、更新された挨拶セットアップトピック (以下の例を参照) がデフォルトです。挨拶セットアップトピックのデフォルトのメッセージテキストを変更する場合は、次のシステムプロパティを、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。

- *com.glide.cs.general.welcome_message*：デフォルトのようこそメッセージを変更する
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*：ようこそメッセージの後に表示されるトップ選択メッセージを変更する

挨拶セットアップトピックのデフォルトメッセージ **(Orlando** リリース以降)



手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.general.welcome_message* プロパティを追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームで、以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：`com.glide.cs.general.welcome_message`
説明	次のプロパティの説明を入力します：`ようこそメッセージ`
タイプ	`文字列`を選択します。
値	挨拶テキストを入力します。例：`何かお困りですか？`

b. [送信] を選択します。

3. [システムのプロパティ] テーブルで、[新規]を選択して *`com.glide.cs.general.top_selection_message`* プロパティを追加します。

a. フォームで、以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：`com.glide.cs.general.top_selection_message`
説明	次のプロパティの説明を入力します：`トップ選択メッセージ`
タイプ	`文字列`を選択します。
値	ようこそメッセージがユーザーに表示された後にユーザーが実行できる後続の選択アクションを指定するテキストを入力します。例：`以下に要求を入力するか、ボタンを使用して、支援できるすべての内容を確認できます。`

b. [送信] を選択します。

仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する

事前設定された仮想エージェントのデフォルトのチャットエクスペリエンスを変更するか、またはユーザーのカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。セットアップトピックを設定し、昇格されたトピックを指定し、必要に応じて検索プロファイルを変更できます。

始める前に

チャットウィンドウでユーザーに表示されるカスタムセットアップトピックまたは昇格されたトピックを指定する場合は、それらのトピックをアクティブ (公開) にして、チャットエクスペリエンスの構成で使用できるようにします。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

デフォルトのチャットエクスペリエンスでは、インスタンスのセットアップトピックのデフォルト設定と仮想エージェント検索構成が提供されます。カスタムチャットエクスペリエンスはデフォルトの

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャットエクスペリエンスのデフォルト設定を使用しますが、それらの設定は必要に応じて上書きできます。チャットエクスペリエンスの定義には、次のステップが含まれます。

1. セットアップトピックを構成します。
   - 任意の他のトピック、サーベイトピック、AI 検索代替トピックタイプなど、最初はアクティブになっていないセットアップトピックをアクティブ化します。

     注: Quebec リリースからアップグレードした場合、AI 検索代替トピックはデフォルトで非アクティブ化されています。仮想エージェントがインテント、トピック、またはキーワードを判別できない場合に AI 検索の結果を代替として返す場合は有効にします。

   - セットアップトピックをトピックディスカバリーに含めて [すべてのトピック] メニューに表示する場合は、それらのセットアップトピックを必ずデフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスに含めてください。
   - セットアップトピックを会話で実行しない場合は非アクティブ化します。
2. チャットウィンドウの [すべて表示] ボタンの上に、最初にユーザーに表示する最大 6 つのトピックを昇格させます。昇格されたトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントでのみサポートされています。
3. 必要に応じて、検索プロファイルの [Search アプリケーション構成 (Search Application Configuration)] を変更します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択し、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
3. チャットエクスペリエンスを定義します。
   次のいずれかの操作を行います。
   - デフォルトチャットエクスペリエンスのセットアップトピック、昇格されたトピック、または AI 検索設定を変更するには、変更する内容に応じてステップ 5 または 6 に進みます。

     注: デフォルトのチャットエクスペリエンスの設定は事前設定されています (読み取り専用)。

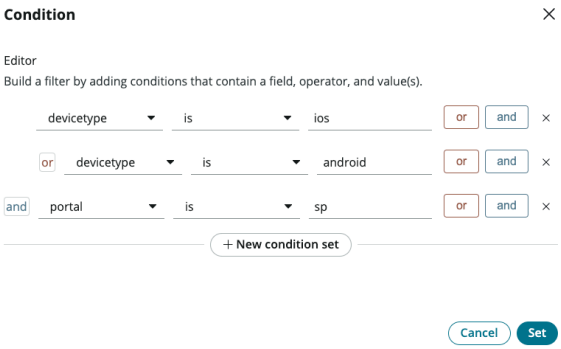
   - 新しいエクスペリエンスを定義するには、[新規] を選択して [挨拶のカスタム対応とセットアップ] の各フィールドに入力します。その後、ステップ 4 に進みます。
   - カスタムエクスペリエンスを編集するには、カスタムエクスペリエンスレコードを選択し、[編集] を選択して、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] を更新します。

挨拶のカスタム対応とセットアップ

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。
説明	チャットエクスペリエンスの簡単な説明 (目的) (ESC ポータルなど)。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または非アクティブ化するオプション。チャットエクスペリエンスは、デフォルトでアクティブ (有効) になっています。チャットエクスペリエンスを非アクティブ化するには、このオプションをオフにします。
順序	適用するチャットエクスペリエンスを決定するために仮想エージェントが使用する順序値 。デフォルトのチャットエクスペリエンスの順序値は 1000 です。仮想エージェントは

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	すべてのチャットエクスペリエンスをチェックし、一致するものが複数ある場合は、順序値が最も小さい (<1000) エクスペリエンスが適用されます。
コンテキストの指定	
条件モード	チャットエクスペリエンスコンテキストを指定するためのオプション： ◦ シンプル：コンテキストを指定するノーコードの条件ビルダー。これは、デフォルトのチャットエクスペリエンスのモードです。 ◦ 詳細：コンテキストを指定する JavaScript スクリプトの条件。条件は true と評価される必要があります。
条件	エクスペリエンスコンテキストを指定するための条件ビルダー。指定できる、使用可能なコンテキスト変数のリストを参照してください。 たとえば、[シンプルでノーコード] 条件では、デバイスタイプ (ios または android) と、それが適用されるポータルを指定できます。この場合、条件はサービスポータル (sp) に  適用されます。
スクリプト	[条件モード] として [詳細] を選択した場合に、スクリプトで条件を指定するためのスクリプトエディター。

4. これが新しいカスタムチャットエクスペリエンスである場合は、[カスタムエクスペリエンスを作成] を選択します。
   - セットアップトピックおよび昇格されたトピックの設定は空です。デフォルトのチャットエクスペリエンスに指定されたセットアップトピックと昇格されたトピックは、新しいトピックを追加したり、カスタムエクスペリエンスで変更したりして上書きしない限り、自動的に使用されます。
   - デフォルトのエクスペリエンスでセットアップトピック、昇格されたトピック、または AI 検索の設定を変更するには、次のステップに進みます。
5. [セットアップトピック] タブを選択します。
   新しいインスタンスのデフォルトエクスペリエンスには、任意の他のトピックおよびサーベイトピックを除く、会話のビルド済みのセットアップトピックのほとんどが自動的に取り込まれます。Quebec または Rome リリースからアップグレードした場合、AI 検索代替トピックタイプも無効になっています。

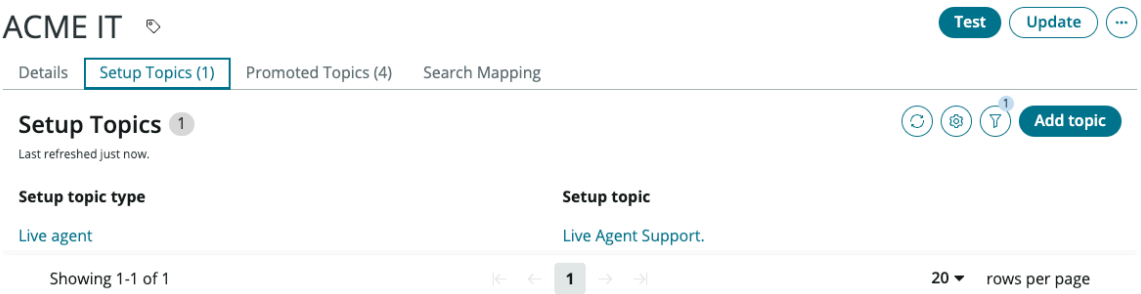
   注: デフォルトでは、ライブエージェントおよび仮想エージェントのフィードバックトピックは、仮想エージェントトピックピッカー ([すべてのトピック]) メニューに表示されません。デフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスの一部として、セットアップトピックタイプをセットアップトピックに関連付ける必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次を行うには...	手順
「その他」や「仮想エージェントのフィードバック」トピックなどのセットアップトピックのアクティブ化	a. 関連するセットアップトピックタイプレコードの [セットアップトピック] フィールドをダブルクリックします。 たとえば、[その他のトピック **(Anything Else topic)]** をダブルクリックします。 b. [セットアップトピック] フィールドで、使用するセットアップトピックを選択します。 たとえば、[その他のトピック **(Anything Else topic)]** です。 c. [保存] を選択します。
チャットエクスペリエンスからセットアップトピックを削除する	a. セットアップトピックの [セットアップトピックタイプ] フィールドを選択します。 b. [セットアップトピック] フォームで、 [セットアップトピック] フィールドをクリアします。 c. [更新] を選択します。
新しいセットアップトピックを追加する	a. [トピックを追加] を選択します。[セットアップトピック] フォームで、[セットアップトピックタイプ] と [セットアップトピック] を選択します。 b. [送信] を選択します。

[更新] を選択して変更を適用します。



6. [推進トピック] タブを選択して、推進トピックを構成します。
チャットウィンドウに最初に表示する仮想エージェントトピックを最大 6 件指定します。

> **注:** 昇格されたトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントでのみサポートされています。

a. 昇格するトピックごとに [トピックを追加] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
トピック	推進するトピックを選択します。

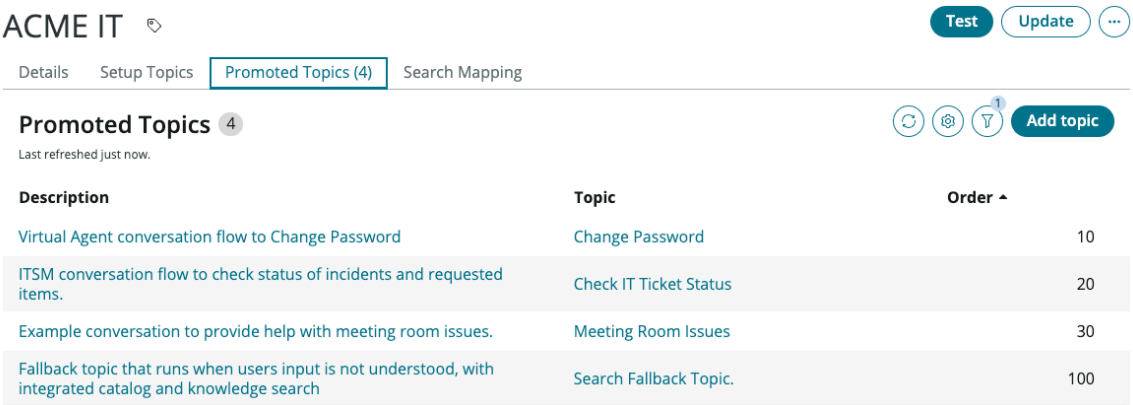
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
順序	チャットウィンドウにトピックが一覧表示される順序を示す番号。

c. [送信] を選択します。

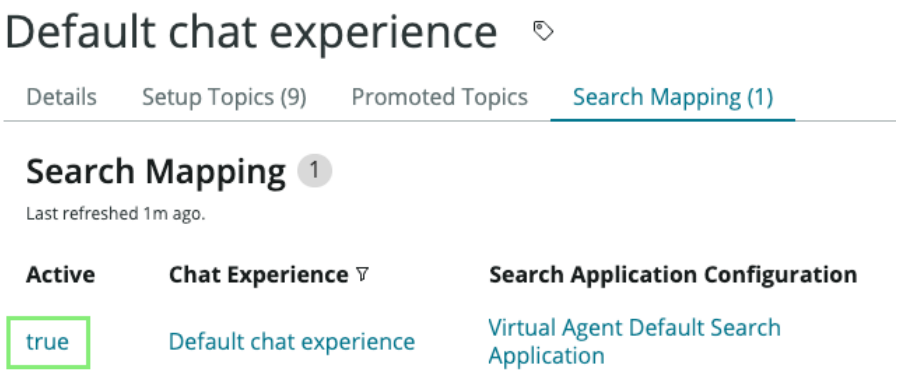
d. 必要に応じて、[テスト] を選択して、昇格されたトピックがチャットウィンドウにどのように表示されるかを確認します。



7. チャットエクスペリエンスの検索アプリケーションを変更するには、[検索マッピング] タブに移動します。
デフォルトのマッピングは、仮想エージェントの [Search アプリケーション構成] と [検索 UI (EVAM) 構成] で構成されています。

> **注:** 仮想エージェントのデフォルトの [Search アプリケーション構成] は、個人カードの結果を提供しない検索プロファイルに関連付けられています。

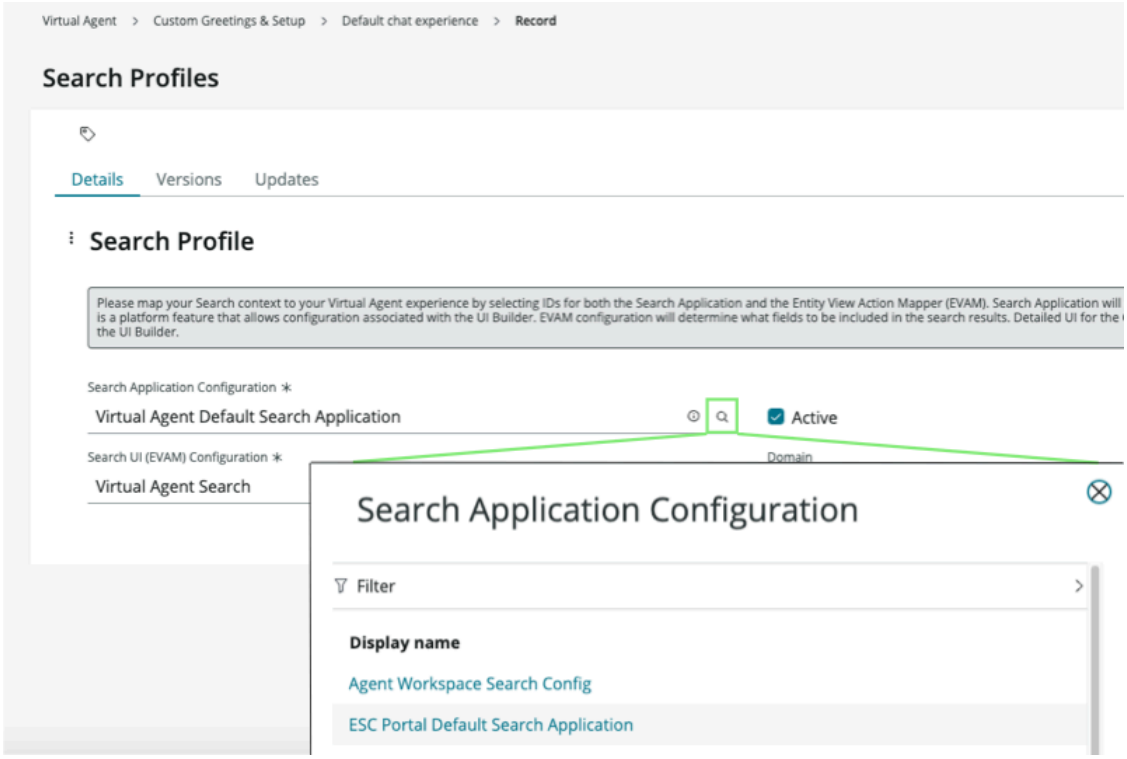
a. [アクティブ] 列の値を選択して、検索プロファイルレコードを開きます。



b. **[Search アプリケーション構成 (Search Application Configuration)]** を変更するには、利用可能な検索アプリケーション構成のリストから構成を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. [更新] を選択します。

> **注:** [検索 **UI (EVAM)** 構成] は変更できますが、仮想エージェント検索 (EVAM) 構成では、適切なカードビューと仮想エージェント検索結果のリストが提供されます。使用する独自の EVAM 構成を作成する場合は、「EVAM 定義の作成」を参照してください。

チャットエクスペリエンスのテスト

仮想エージェントのチャットエクスペリエンスを作成または変更した後、テスト (シミュレーション) して、期待どおりに機能することを確認できます。

始める前に

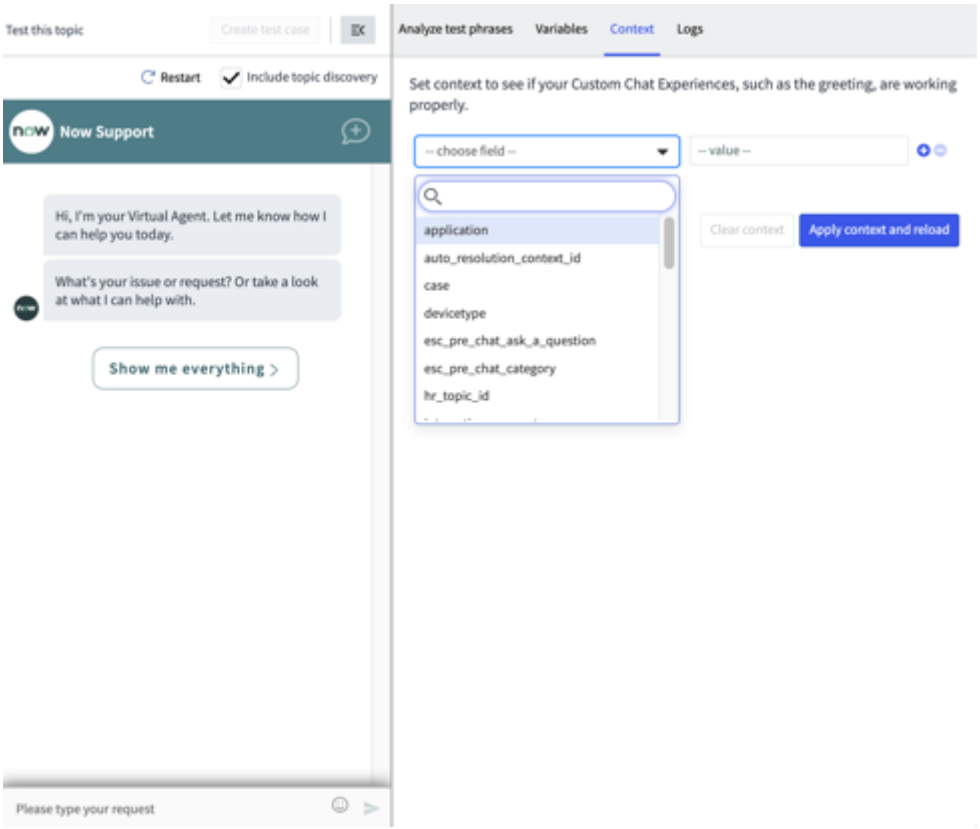
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定をクリックし、[仮想エージェント] タブを選択します。
2. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
3. チャットエクスペリエンスを選択し、プロファイルを表示します。
4. ヘッダーバーで [テスト] を選択すると、チャットテストウィンドウと、処理の詳細を表示する関連タブが自動的に開きます。
   カスタムセットアップトピックや昇格されたトピックなど、チャットエクスペリエンスに対して定義したアイテムが、テストウィンドウで実行されます。次の例では、ESC ポータル用に定義された挨拶のカスタム対応セットアップトピックと昇格されたトピックを示しています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 別のコンテキストを指定するには、次の操作を実行します。

a. [このトピックをテスト] ウィンドウで、[トピックディスカバリーを含める] を選択します。
[コンテキスト] タブが表示されます。

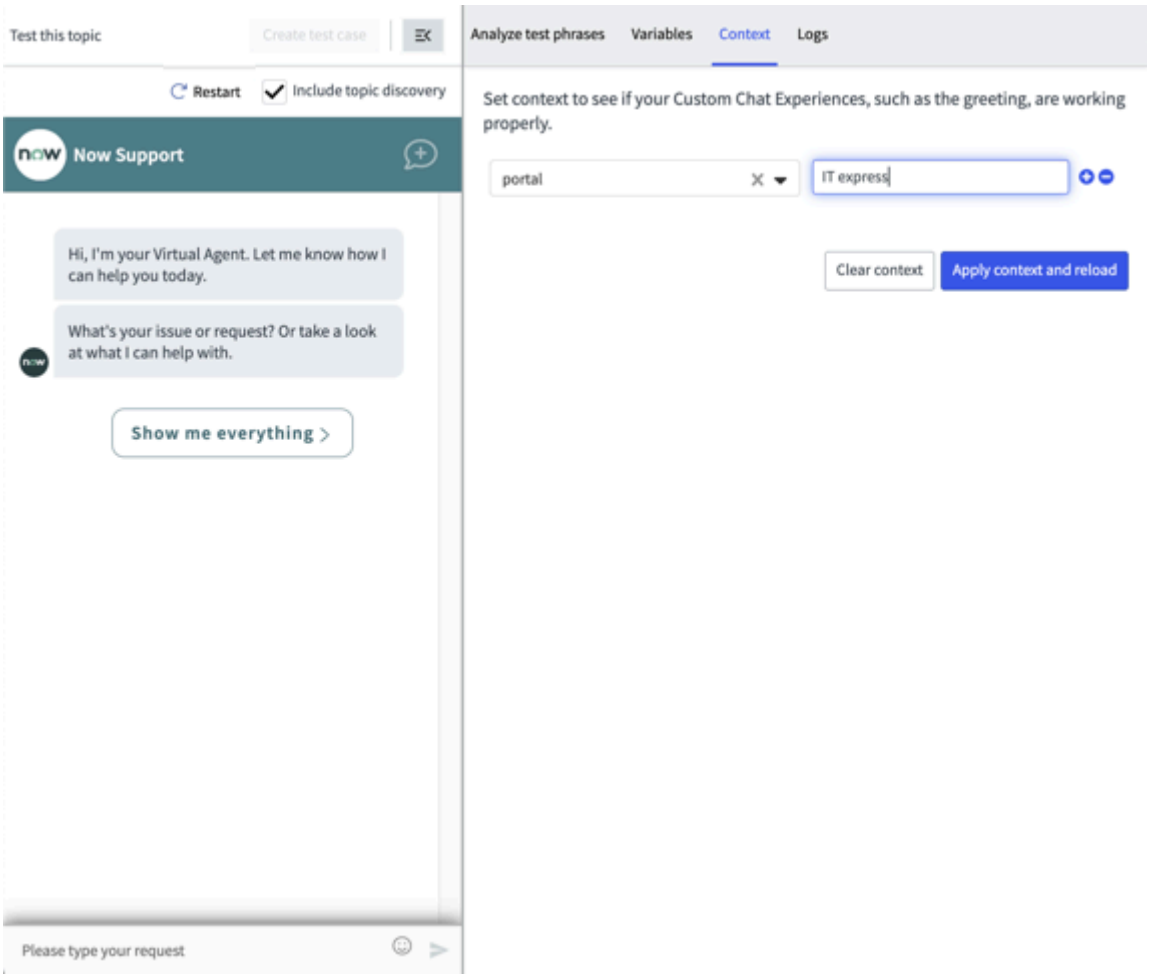
b. [コンテキスト] タブで、変数のリストからコンテキストを選択します (これらのコンテキスト変数は [チャット設定] で定義されています)。
たとえば、変数のリストから portal を選択し、ポータル名「`IT Express`」を入力できます。

c. [コンテキストを適用して再ロード] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムセットアップトピックや昇格されたトピックなど、チャットエクスペリエンスに対して定義したアイテムが、テストウィンドウで実行されます。



自動翻訳

ポータブル 仮想エージェント **Web** クライアントの構成

ポータブル Web クライアントは、サードパーティの Web ページ、サービスポータル、または UI ビルダー ポータルで実行できるチャットウィジェットです。

ポータブル Web クライアントは、仮想エージェント チャットをページに簡単に追加できるようにする新しい Seismic コンポーネントです。構成を簡素化し、次の機能を提供します。

- 簡単に構成可能
- 簡素化されたシングルサインオン (SSO) 認証フロー
- サービスポータル エージェントチャット への接続
- システムパラメーターとコンテキスト変数は以前と同様に機能

ポータブル仮想エージェント **Web** クライアントを使用するための前提条件

ポータブル Web クライアントは、インラインフレーム要素 (iframe) を使用します。サードパーティの Web サイトは、ServiceNow® インスタンスと同じ親ドメインの下にある必要があります。たとえば、`site1.company.com` と `site2.company.com` は同じ親ドメインを共有しています。ServiceNow インスタンスと共有されていないサブドメインに Web クライアントを埋め込む場合は、URL をカスタムインスタンス URL にする必要があります。ブラウザのセキュリティ強化のため、カスタム URL を使用しないと Web クライアントのロードに失敗する場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始する前に、次の作業を行います。

1. インスタンスでカスタム URL プラグイン (com.snc.customurl) をアクティブ化します。
2. カスタム URL (以前に購入して登録したもの) をインスタンスに追加します。

注: カスタム URL の使用法の詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

ポータブル仮想エージェント Web クライ アントでの SSO 認証の使用

仮想エージェントクライアントを埋め込んだ後、オプションで Web クライアントから SSO 認証をトリガーできますが、これはインスタンスが外部 SSO プロバイダーを使用するように設定されている場合に限られます。ホスティングサイトでも、インスタンスと同じ SSO プロバイダーを使用する必要があります。SSO プロバイダーの設定の詳細については、「外部 Single Sign-on (SSO)」を参照してください。

SSO 認証をトリガーするには、認証を実行するための条件を定義し、指定した Web クライアントページにユーザーをリダイレクトする JavaScript スクリプトを作成します。*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* システムプロパティでそれらを識別することによって、このスクリプトで渡すことができる許可された URL を指定することもできます。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (`https://example.com` など) を指定します。

この手順では、次の 2 つのシステムプロパティの値を設定する必要があります。

- *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*
- *com.glide.cs.embed.xframe_options* (IE 11 のみ)

これらのプロパティは、埋め込み Web クライアントのセキュリティポリシー、つまり、Web チャットクライアントを埋め込む前に、iframe 内でブラウザが仮想エージェントおよびライブエージェントチャットの HTML コンテンツをレンダリングして保護する方法を決定します。指定する HTTP ヘッダーディレクティブは、クリックジャッキングの試行を軽減するために特定のドメインにページを埋め込むことができるかどうかをブラウザに指示します。両方のプロパティを設定すると、主要なブラウザと Internet Explorer などの古いブラウザのセキュリティディレクティブが確実に存在するようになります。

注: Content Management System (CMS) アプリケーションを使用して Now Platform および ServiceNow® アプリケーションのカスタムインターフェイスを作成している場合は、仮想エージェントをサポートしていないことに注意してください。

関連情報

ポータブル仮想エージェント Web クライアントの構成

サードパーティ Web サイトにポータブル仮想エージェント Web クライアントを追加する

ポータブル仮想エージェント Web クライアントの構成

ポータブル Web クライアントのチャットウィジェットを構成して、サードパーティの Web ページで仮想エージェントを実行します。

始める前に

注: Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、デフォルトでは認証されたユーザーのみが Web クライアントにアクセスできます。認証されていないユーザーが Web クライアントにアクセスできるようにするには、sn_va_web_client_app_embed ページでパブリックアクセスを有効にする必要があります。詳細については、「UI ページを公開または非公開にする」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ServiceNow トップレベルドメインとドメイン名が Web クライアントをロードしているサイトと一致する場合にのみ、ポータブル仮想エージェントがサポートされます。SSO は、service-now.com URL を介してのみサポートされます。それを超える場合、カスタムソリューションと実装が必要です。

手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、*`com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`* プロパティを名前で検索します。
3. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	HTTP ヘッダーディレクティブのソース値：`Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>` このプロパティは、Internet Explorer を除くほとんどの主要なブラウザーに適用されます。 以下を含む 1 つ以上のソースを指定します。 ◦ **'self'**：作成元が、提供されているページと同じであることを示します。たとえば、値が *`'self' http://mywebsite.com`* の場合、iframe は親ドメインと mywebsite.com に埋め込まれます。これがデフォルト値です。 ◦ **host-source**：外部 Web ページを埋め込むことができるドメイン。名前、IP アドレス、またはオプションの URL やポート番号によるインターネットホストサイトを指定します。サイトアドレスの先頭にワイルドカード (アスタリスク) 文字を使用できます。値の例：**http://*.example.com** ◦ **scheme-source**：スキーマ。例：**http:** または **https:** ◦ **none**：一致する URL がありません。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「CSP:frame-ancestors」および「仮想エージェント埋め込みクライアントコンテンツのセキュリティポリシー (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

4. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに戻り、*`com.glide.cs.embed.xframe_options`* プロパティを名前で検索します。
5. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	ブラウザーがフレーム内に外部 Web ページをレンダリングできるかどうかを示す、X-Frame-Options ヘッダーディレクティブの値。 次のいずれかの値を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ **sameorigin**：ページ自体と同じ作成元を持つフレームにページを表示します。これがデフォルト値です。このプロパティは、Internet Explorer 11 などの古いブラウザーに適用されます。例の値：**allow from https://example.com** ◦ **deny**：フレームにページを表示しません。 ◦ **allow-from uri**：指定した作成元のフレームにのみ、ページを表示します。 **注:** この値は、最近のブラウザーでは機能しなくなっています。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「X-Frame-Options」および「仮想エージェント埋め込みクライアント X-Frame-Options (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

6. ドメイン間でアクセスできるように REST API の CORS ルールを設定します。
このルールにより、Web ページ上のチャットウィジェットへのアクセスを提供する API を、セキュリティ上の制約なしで呼び出す権限が、指定した Web ドメインに付与されます。すべてのドメインは、共通の親ドメインを共有する必要があります。また、サポートするサブドメインごとに新しい CORS ルールを作成する必要があります。

   a. 移動先 すべて > **System Web Services** > **REST** > **CORS** ルール.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ルールの一意の名前。
アプリケーション	アプリケーションのスコープデフォルト値は「グローバル」です。
REST API	REST API の名前。[会話コンシューマーアカウント **[now/cs]**] を選択します。
ドメイン	Web サイトのドメイン。例：**https://mycompany.com** Web サイトに複数のサブドメインがある場合は、それぞれに対して CORS ルールを作成する必要があります。たとえば、**support.mycompany.com** と **products.mycompany.com** には 2 つの別々の CORS ルールが必要です。 **注:** ワイルドカードは使用できません。
最大経過時間	クライアントセッションをキャッシュする秒数。最初の CORS 要求の後、指定された時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。 値を指定しない場合、デフォルト値の **0** は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. **[HTTP メソッド]** タブで、**[GET]** を選択します。
ポータブル Web クライアントは要求のみを受信します。

e. [送信] をクリックします。

f. オプション: ポータブル Web クライアントを Web サイトの別のサブドメインに追加する場合は、これらのステップを繰り返します。

7. オプション: *window.postMessage()* メソッド (Web API) を使用してユーザーインターフェイスページで SSO 認証をトリガーするイベント条件を定義し、指定する Web クライアントページにユーザーを返す JavaScript スクリプトを作成します。
ユーザーを Web クライアントページにリダイレクトするには、`"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)` 文字列を使用します。

> **注:** スクリプトを実行する前に、 *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* システムプロパティを使用して、スクリプトで渡すことができる URL を指定します。リダイレクトは、プロパティ値に許可された URL を 1 つ以上指定した場合にのみ機能します。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分を指定します。例： `https://example.com`。

スクリプト例

```
<script>
    window.addEventListener("message", function(e) {
       // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged
 in as a guest user(unauthenticated)
      if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated ===
 false)
        window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sys
parm_redirect_uri=<' + encodeURIComponent(<your-page>);

      // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from
 underneath the web client
      if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
        window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/"https://
<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redire
ct_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>);
    });
  </script>
```

この例では、SESSION_CREATED または SESSION_LOGGED_OUT イベントが発生したときに、指定されたインスタンスで認証がトリガーされます。認証後 (ユーザーの SSO 認証情報が承認された後)、*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* プロパティでもページ URL を指定している限り、`sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)` で指定した埋め込み Web クライアントページにユーザーがリダイレクトされます。

次のタスク
サードパーティ Web サイトにポータブル仮想エージェント Web クライアントを追加する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サードパーティ **Web** サイトにポータブル仮想エージェント **Web** クライアントを追加する

サードパーティの Web ページで仮想エージェントのポータブル Web クライアントチャットウィジェットを使用するには、必要なコードを Web ページに追加します。

始める前に

このトピックの手順を完了する前に、ポータブル仮想エージェント Web クライアントの構成を行ってください。

詳細については、 ServiceNow Community サイトの「How to embed Virtual Agent in an external site (外部サイトに仮想エージェントを埋め込む方法)」の記事を確認してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

このスクリプト参照をページヘッダーにインポートしてインスタンス化し、外部ページヘッダーに ServiceNow チャットインスタンスを作成します。

注: このスクリプト参照例では、site1.example.com は ServiceNow インスタンスの URL を参照します。

```
<script type="module" >
      import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsdbx?sysparm_substitute=false";
      var chat = new ServiceNowChat({ instance:
 "https://site1.example.com/", });
    </script>
```

ヒント: 組織でカスタムドメイン名を使用している場合は、ServiceNow ドメイン名ではなくカスタムドメイン名をインスタンスプロパティとして入力して、ブラウザーの結果が複数のブラウザー間で確実に一貫しているようにします。

構成の例

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
  activeColor: '#AAA',
  openIcon: 'custom-open.svg',
  closeIcon: 'custom-close.svg',
  sizeMultiplier: 1.6
 },
 offsetX: 50,
 offsetY: 50,
 position: 'left',
 translations: {
  'Open dialog': 'Open chat',
  'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
  'Close chat.': 'Click to close',
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 },
});
```

JSON 構成スキーマ

```
{
    instance: <string> - url to your instance, must be of the
 same domain (sub-domain)
    context: <object> - sys_parm variables to pass into the
 iframe
    branding: <object> - branding settings
          bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie:
 '56,56,56' or a 3 or 6 hex color code, ie: #333 or #efefef.
 background color of button
    primaryColor: <rgb|hex> - font color
    hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
    activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of
 button
    openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in
 settings
    closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in
 settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves
 along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves
 along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side
 of screen
  translations: <object> - contains label mappings for
 translations or label changes
    'Open dialog': <string> - replacement text for
 accessibility
    'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement
 text for tooltip
    'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

仮想エージェント **Web** クライアントを外部 **Web** ページに埋め込む (従来の方法)

インラインフレーム要素 (iframe) を使用して、外部 Web ページに仮想エージェント Web クライアントインターフェイスを読み込みます。また、オプションで、シングルサインオン (SSO) 認証プロセスが、Web クライアントを使用するログインしていないゲストユーザーに対して自動的に実行されるようにすることもできます。

始める前に

重要: 代わりに、ポータブル 仮想エージェント Web クライアントを Web ページに追加することを検討してください。コードの複雑さが軽減され、実装が簡単になります。また、チャットを開始または終了するためのクリックアクションなど、標準的なチャット機能も含まれています。詳細については、「サードパーティ Web サイトにポータブル仮想エージェント Web クライアントを追加する」を参照してください。

- iframe で、埋め込むインスタンスの URL を指定します。ServiceNow インスタンスにないページに Web クライアントを埋め込む場合は、URL をカスタムインスタンス URL にする必要があります。ブラウザのセキュリティ強化のため、カスタム URL を使用しないと Web クライアントのロードに失敗する場合があります。カスタム URL の使用法の詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム URL を使用するには、次の手順を実行します。

- インスタンスでカスタム URL プラグイン (com.snc.customurl) をアクティブ化します。
- カスタム URL (以前に購入して登録したもの) をインスタンスに追加します。

注: デフォルトでは、仮想エージェント Web クライアントは Safari の iframe からは機能しません。Apple はクロスオリジン iframe をブロックします (iframe で使用される URL のドメインが Web サイト自体のドメインと一致しない場合)。

- 仮想エージェントクライアントを埋め込んだ後、オプションで Web クライアントから SSO 認証をトリガーできますが、これはインスタンスが外部 SSO プロバイダーを使用するように設定されている場合に限られます。ホスティングサイトでも、インスタンスと同じ SSO プロバイダーを使用する必要があります。SSO プロバイダーの設定の詳細については、「外部シングルサインオン (SSO)」を参照してください。

  SSO 認証をトリガーするには、認証を実行するための条件を定義し、指定した Web クライアントページにユーザーをリダイレクトする JavaScript スクリプトを作成します (以下のステップ 2 を参照)。*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* システムプロパティでそれらを識別することによって、このスクリプトで渡すことができる許可された URL を指定することもできます。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (`https://example.com` など) を指定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
この手順では、次の 2 つのシステムプロパティの値を設定する必要があります。

- *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*
- *com.glide.cs.embed.xframe_options*

これらのプロパティは、埋め込み Web クライアントのセキュリティポリシー、つまり、Web チャットクライアントを埋め込む前に、iframe 内でブラウザーが仮想エージェントおよびライブエージェントチャットの HTML コンテンツをレンダリングして保護する方法を決定します。

ゲストユーザーの SSO 認証を生成するには、`window.postMessage()` メソッド (Web API) を使用して認証をトリガーし、認証後にユーザーがリダイレクトされる URL を指定するスクリプトを作成します。このメソッドとウィンドウオブジェクトの詳細については、「Window.postMessage()」を参照してください。

注: コンテンツ管理システム (CMS) アプリケーションを使用して Now Platform および ServiceNow® アプリケーションのカスタムインターフェイスを作成している場合は、仮想エージェントをサポートしていないことに注意してください。

手順

1. iframe コンテンツを保護するための HTTP ヘッダーディレクティブを指定する *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* および *com.glide.cs.embed.xframe_options* システムプロパティを設定します。
   HTTP ヘッダーディレクティブは、クリックジャッキングの試行を軽減するために特定のドメインにページを埋め込むことができるかどうかをブラウザーに指示します。両方のプロパティを設定すると、主要なブラウザーと Internet Explorer などの古いブラウザーのセキュリティディレクティブが確実に存在するようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

b. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、*`com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`* プロパティを名前で検索します。

> **注:** このプロパティは、HTTP ヘッダーディレクティブのソース値を設定します：`Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>`。`host-source` 値を使用して、外部 Web ページを埋め込むことができるドメインを指定します。このプロパティは、Internet Explorer を除くほとんどの主要なブラウザーに適用されます。

c. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

システムプロパティ：**com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors**

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	以下を含む 1 つ以上のソースを指定します。 ▪ **'self'**：作成元が、提供されているページと同じであることを示します。たとえば、値が *`'self' http://mywebsite.com`* の場合、iframe は親ドメインと mywebsite.com に埋め込まれます。これがデフォルト値です。 ▪ **host-source**：外部 Web ページを埋め込むことができるドメイン。名前、IP アドレス、またはオプションの URL やポート番号によるインターネットホストサイトを指定します。サイトアドレスの先頭にワイルドカード (アスタリスク) 文字を使用できます。値の例：**http://*.example.com** ▪ **scheme-source**：スキーマ。例：**http:** または **https:** ▪ **none**：一致する URL がありません。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「CSP:frame-ancestors」および「仮想エージェント埋め込みクライアントコンテンツのセキュリティポリシー (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

d. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに戻り、*`com.glide.cs.embed.xframe_options`* プロパティを名前で検索します。

> **注:** このプロパティは、X-Frame-Options ヘッダーディレクティブの値を設定し、ブラウザーがフレーム内に外部 Web ページをレンダリングできるかどうかを示します。デフォルトの `sameorigin` 値を使用して、外部 Web ページを埋め込むことができるドメインを指定します。このプロパティは、Internet Explorer 11 などの古いブラウザーに適用されます。

e. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ：**com.glide.cs.embed.xframe_options**

フィールド	説明
タイプ	string。デフォルト値。
値	次のような値を指定します。 ▪ `sameorigin`。デフォルト値。ページ自体と同じ作成元を持つフレームにページを表示します。値の例：allow from https://example.com。 ▪ `deny`。フレームにページを表示しません。 ▪ `allow-from uri`。指定した作成元のフレームにのみ、ページを表示します。 **注:** この値は、最近のブラウザーでは機能しなくなっています。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「X-Frame-Options」および「仮想エージェント埋め込みクライアント X-Frame-Options (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

2. ServiceNow インスタンスをカスタム URL に関連付けた後、iframe 要素を作成し、仮想エージェントクライアントを外部 Web ページに埋め込むために使用するインライン要素 (iframe) にカスタム URL を指定します：`"https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do"`

   注: インスタンスには複数のカスタム URL を設定できますが、インスタンス URL は 1 つのみです。カスタムインスタンスの URL のみを使用する必要があります。

   例：

```
<iframe id="sn_va_web_client"     title="ServiceNow
 Virtual Agent Client"     width="600"     height="900"
 src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

   注: URL の最後に `?sysparm_skip_load_history=true` パラメーターを使用して、会話履歴なしでインターフェイスを読み込みます。

3. オプション: `window.postMessage()` メソッド (Web API) を使用してユーザーインターフェイスページで SSO 認証をトリガーするイベント条件を定義し、指定する Web クライアントページにユーザーを返す JavaScript スクリプトを作成します。
   ユーザーを Web クライアントページにリダイレクトするには、次の文字列を使用します。`"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)`

   注: スクリプトを実行する前に、 *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* システムプロパティを使用して、スクリプトで渡すことができる URL を指定します。リダイレクトは、プロパティ値に許可された URL を 1 つ以上指定した場合にのみ機能します。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (`https://example.com` など) を指定します。

   スクリプト例：

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<script>
    window.addEventListener("message", function(e) {
       // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged
 in as a guest user(unauthenticated)
      if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated ===
 false)
        window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sys
parm_redirect_uri="+ encodeURIComponent(location.href);

      // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from
 underneath the web client
      if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
        window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysp
arm_redirect_uri=" + encodeURIComponent(location.href);
    });
  </script>
```

この例では、SESSION_CREATED または SESSION_LOGGED_OUT イベントが発生したときに、指定されたインスタンスで認証がトリガーされます。認証後 (ユーザーの SSO 認証情報が承認された後)、*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* プロパティでもページ URL を指定している限り、`sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)` で指定した埋め込み Web クライアントページにユーザーがリダイレクトされます。

ServiceNow モバイルアプリケーションの仮想エージェントの構成

仮想エージェントは、モバイルエクスペリエンス用に最適化されたテンプレートを提供します。ServiceNow モバイルアプリケーションで仮想エージェントを実行するようにサービスポータルを設定します。

始める前に

必要なプラグインをインストールします。

- 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
- Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)
- Core ServiceNow® モバイル プラグイン

  詳細については、「モバイルプラグイン」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

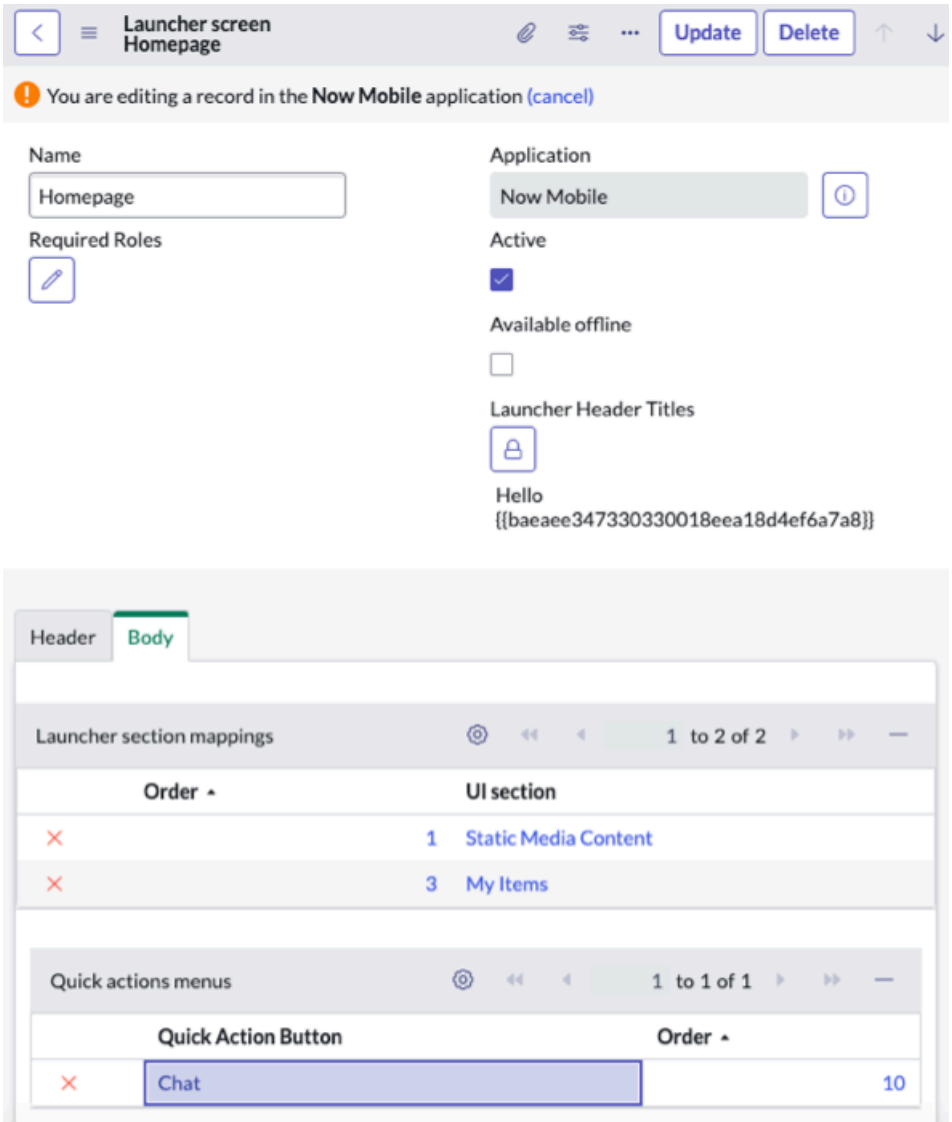
1. 仮想エージェントで使用する各アプリケーションに対応するモバイルプラグインをインストールします。
   たとえば、仮想エージェント ITSM 会話を使用している場合は、ITSM モバイルエージェント (sn_itsm_mobile_agt) プラグインもインストールします。詳細については、「ServiceNow エージェントのモバイルプラグイン」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
3. [ホームページ] レコードをクリックします。

   プロンプトが表示されたら、ページ上部のリンクをクリックして、レコードを編集します。
4. [ボディ] タブをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

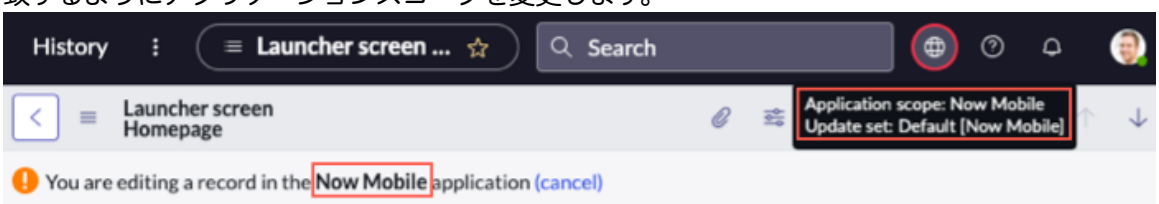
自動翻訳

ランチャー画面の [ホームページ] レコード



5. [クイックアクションボタン] の下の [チャット] をクリックして、レコードを開きます。
チャットエントリが表示されない場合は、次のように追加します。

   a. 統一ナビゲーションで、スコープアイコンをクリックし、レコードを含むアプリケーションと一致するようにアプリケーションスコープを変更します。



   b. 戻るボタンをクリックして、前のページに戻ります。

   c. [ホームページ] レコードをクリックします。

   d. [ボディ] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. クイックアクションボタンの下で、[新規行を挿入] をダブルクリックします。

f. 「`Chat`」と入力して Enter キーを押すか、保存アイコンをクリックします。

g. [更新] をクリックします。

6. チャットフォームに次のように入力します。

> **注:** プロンプトが表示されたら、ページ上部のリンクをクリックして、レコードを編集します。

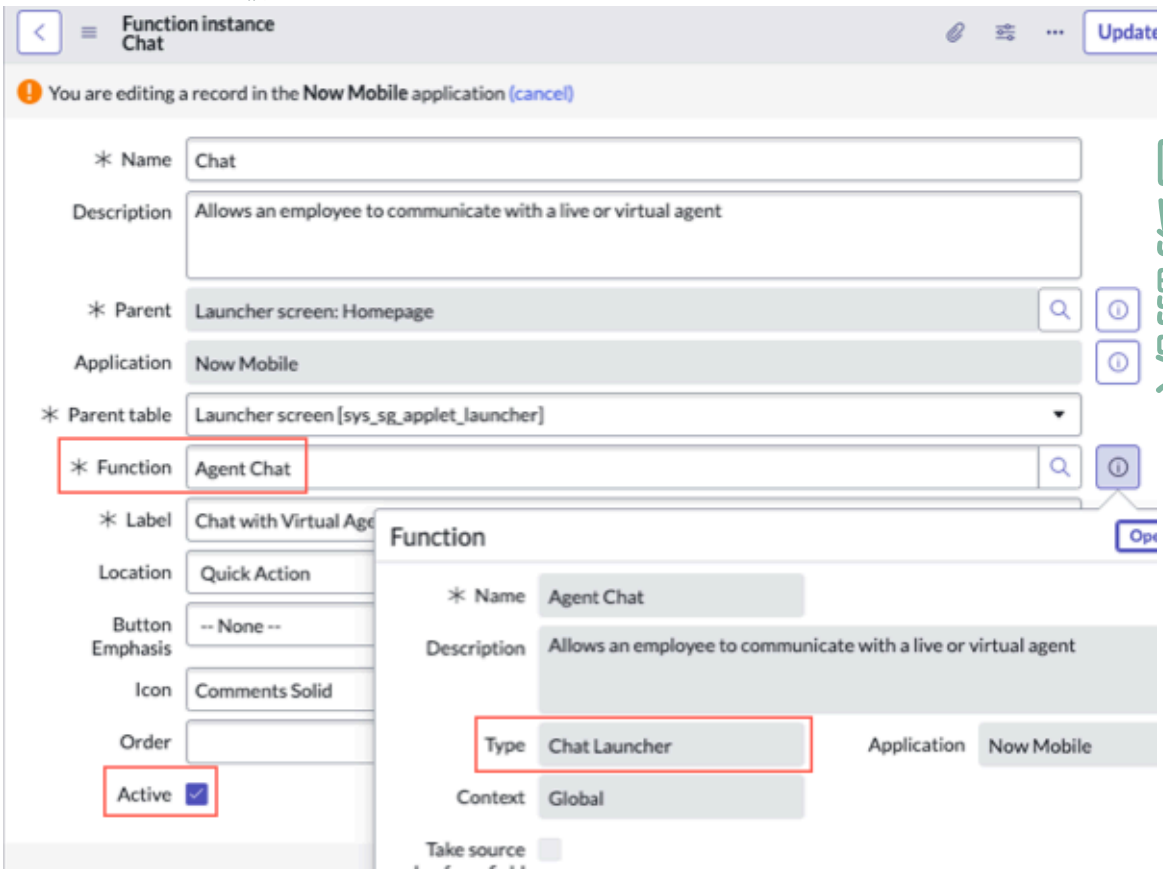
a. [機能] フィールドで、[エージェントチャット] を選択します。

b. [機能] フィールドの情報アイコン ⓘ をクリックし、[タイプ] フィールドで [チャットランチャー] が設定されていることを確認します (これはデフォルト設定です)。

c. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

d. [更新] をクリックします。

チャットフォームの構成



タスクの結果

デバイスおよびサーバーインスタンスのパッチバージョンに応じて、エンドユーザーはアプリの右下または右上隅にある 仮想エージェント チャットアイコンにアクセスできます。プラスアイコンまたはチャットアイコンをタップして会話を開始します。

仮想エージェントデザイナーで作成したトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントの両方、および構成可能な他のチャネルで使用できます。仮想エージェント出力コンポーネント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、Android と iOS 向けに既に最適化されています。これには、画像カードとビデオカード、リンク展開、AI 検索結果、仮想エージェント通知が含まれます。

次のタスク
ネイティブの仮想エージェントで Now Assist を有効にするには、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

Now Mobile での未読チャットの通知と 仮想エージェント のメッセージ

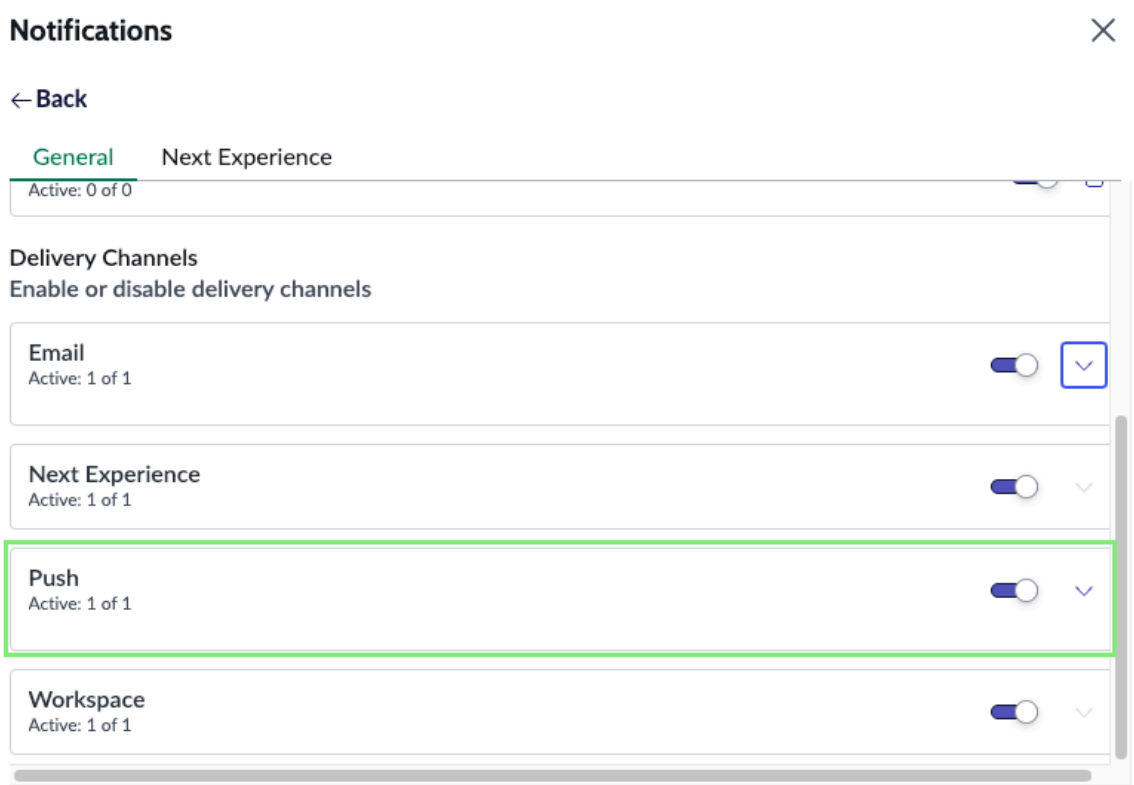
Now® Mobile アプリのユーザーがアクティブな会話を開始した後に アプリから移動すると、新しい未読のチャットメッセージと 仮想エージェント の通知が届いたことを知らせる 仮想エージェント のモバイルプッシュ通知を自動的に受信できます。

Now Mobile のユーザーがアクティブな会話を終了する必要がある理由にはさまざまなものがあります。利用可能なエージェントを待っていたが、代わりに他のタスクを処理することに決めたということもあります。あるいは、長時間の (非同期の) 会話をすでに行っているために、エージェントと同時にオンラインでなくてもよいということもあります。Now Mobile のユーザーは 仮想エージェントのプッシュ通知をチェックすれば、アプリを起動していなくても現在の会話に関するタイムリーな情報を取得できます。プッシュ通知により、ライブエージェントや仮想エージェントとのやり取りを継続し、不要な会話のクローズ (タイムアウト) を回避できます。

仮想エージェント のメッセージプッシュ通知の有効化

仮想エージェント のモバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーが iOS または Android デバイスで Now Mobile アプリのプッシュ通知を有効にする必要があります。

ベースシステムインスタンスでは、すべての Now Mobile ユーザーに対して 仮想エージェント メッセージプッシュ通知が自動的に有効になります。ユーザーは、次の場所に移動して 通知設定 を変更できます。 すべて > セルフサービス > 自分の通知設定.



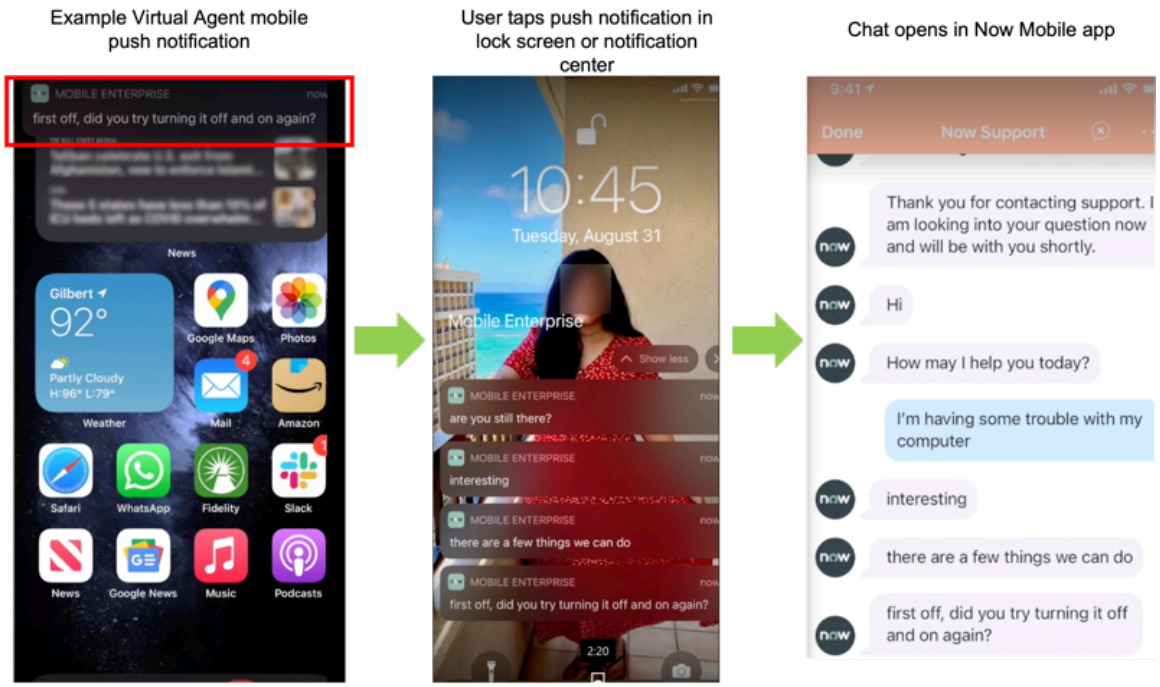
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント のモバイルプッシュ通知の仕組み

仮想エージェント プッシュ通知には、エージェントから受信した未読チャットメッセージと 仮想エージェント のメッセージに関する情報が表示されます。プッシュ通知は、モバイルデバイスの通知センター (ロック画面) に一覧表示されます。ユーザーはリスト内のプッシュ通知をタップして Now Mobile アプリを開き、対応する会話を続行します。

Now Mobile アプリの 仮想エージェント プッシュ通知の例



注: 仮想エージェント プッシュ通知は、Now Mobile アプリの [通知] タブに表示されません。これらのプッシュ通知は、Now Mobile アプリのアイコンにも関連するバッジ番号を生成しません。ただし、アプリ内の 仮想エージェント クイック起動アイコンにバッジ番号が表示されます。

未読のチャットや 仮想エージェント のメッセージを処理して Now Mobile のユーザーに配信するために、システムは次のことを行います。

- プッシュ通知の受信対象として登録されているユーザーアカウントを確認します。
- 未使用のモバイルクライアント (デバイス) を決定します。
- *Generate Virtual Agent Push Notification* のスケジュール済みジョブを 60 秒ごとに実行します。
  - 新しい未読メッセージを識別してバッチ処理します。
  - 未読メッセージレコードをプッシュ通知 [sys_cs_message_notification] テーブルに追加します。これにより、仮想エージェント のプッシュ通知が生成されます。
  - アプリを起動していない Now Mobile ユーザーに 仮想エージェント のプッシュ通知を配信します。

  Generate Virtual Agent Push Notification のスケジュール済みジョブが新しい未読メッセージを処理するタイミングによっては、プッシュ通知が生成された順序で到着しない場合があり、プッシュ通知が到着するまでに 1 分以上かかる場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント のプッシュ通知メッセージのコンテンツ

Now Mobile ユーザーに送信される 仮想エージェント のプッシュ通知メッセージの内容は、ライブエージェントまたは仮想エージェントからの実際のテキストを反映しています。リッチコントロールなどのメッセージのテキスト表現を生成できない場合は、代わりに [新規メッセージ] が表示されます。

注: ライブチャットや仮想エージェントの会話中にユーザーに表示されるシステムアクションのメッセージは、仮想エージェント のプッシュ通知または未読メッセージの数には含まれません。ただし、ライブエージェントのタイムアウトを示す次のシステムメッセージは例外です。会話はタイムアウトしています。まだ聞いていますか？このメッセージは時間的な制約があるためにプッシュ通知として送信され、応答がないと会話がクローズされる可能性があることをユーザーに知らせます。

仮想エージェントスタイルテンプレートの表示と変更

仮想エージェントは、モバイルエクスペリエンス用に最適化されたテンプレートを提供します。アダプタカード [sys_cs_adapter_card] テーブルでスタイルシートを表示および変更できます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. [すべて] をクリックし、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_adapter_card.list`」と入力します。
   [アダプタカード] ページが開きます。
2. [カード名] 列のエントリをクリックします。
3. 埋め込みリストで表示するチャネルの名前をクリックします。
   たとえば、**[iOS]** または **[Android** デバイス] をクリックして、対応するスタイルシートを表示します。
4. [テンプレートの定義] フィールドで変更を行います。
5. [更新] をクリックします。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話

Xanadu リリースの時点で、仮想エージェント (VA) は、選択したコンテキストによって分離および指示された複数の会話を同時に行う機能を備えています。

概要

仮想エージェントのメッセージは通常、すべての VA クライアント、つまりすべてのポータルで保持される共有履歴を使用して 1 つの会話に従います。たとえば、Service Portal (SP) のポータルコンテキストで仮想エージェントと会話している場合、同じ会話が従業員サービスセンター (ESC) (ESC) ポータルに表示されます。複数のアクティブな会話機能は、1 つの会話という制限を排除することで、仮想エージェントの対応範囲を拡大します。コンテキストに基づいて仮想エージェントの会話を構成することで、顧客は異なるポータルでの同時会話間で一部またはすべてのコンテンツを共有するか、または制限するかを選択できます。

複数のアクティブな会話のメリット

以前は、ユーザーが仮想エージェントとの会話に参加している場合、チャットは単一のコンテキストで行われました。コンテキストの切り替えには、チャット履歴全体が他のポータルに引き継がれて機密情報が公開されるリスクがありました。たとえば、人事ポータルで人事の会話を行ってから IT 要求を出した場合、チャットは IT ポータルで続行されます。ただし、この要求は、人事の会話履歴も IT ポータルに取り込みます。または、アドミニストレーターが *skip_load_history* システムパラ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メーターを有効にして露出のリスクを回避することもできますが、IT ポータルでチャットが続行されると、最初の会話は終了します。

ポータル間の会話履歴を除外するには、次の手順を使用します。

1. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
2. コンテキスト値を設定するエージェントチャット構成を選択します。
3. [サーバースクリプト] ウィンドウで、`skip_load_history: true` という行を追加して、会話履歴なしで会話をロードします。

注: スクリプトの構文は、構成によって異なる場合があります。

複数のアクティブな会話機能は、skip_load_history メソッドをバイパスし、選択した通知とトピックを構成されたコンテキストのみにルーティングすることで、仮想エージェントのチャットとの継続的なやり取りを可能にします。ユーザーはスクリプティングや広範なカスタマイズを必要とせず、中断したり、誤ったコンテキストで情報を公開したりすることなく会話を行うことができます。ポータルと通知コンテキストを調整することで、ユーザーは、インシデントの更新やその他の関連データなど、コンテキストに適した情報を受け取ることができます。

複数のアクティブな会話を使用する場合の考慮事項

複数のアクティブな会話の実装は、次の順序で行う必要があります。アドミニストレーターは、ポータルコンシューマーコンテキスト値を定義し、デフォルトコンテキストを設定または更新して、複数のアクティブな会話システムをアクティブ化し、最後に、ポータルに送信される通知を構成する必要があります。ただし、提供されたサービスポータルコンテキストで十分な場合は、アドミニストレーターは値の構成と設定をスキップできます。

トピックは、ポータルコンテキスト内で作成できます。ポータルコンテキストがコンシューマーアカウントコンテキストにマップされる場合、トピックはコンシューマーアカウントコンテキストにマップされます。

複数のアクティブな会話のポータルコンシューマーコンテキスト値の設定

コンテキスト値を使用して、そのポータル内のユーザーに対する特定のメッセージと通知を受信するポータルを決定します。

始める前に

仮想エージェントをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

ポータル (複数選択可) 用にエージェントチャットシステムを構成します。詳細については、「ポータルでの エージェントチャット の構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

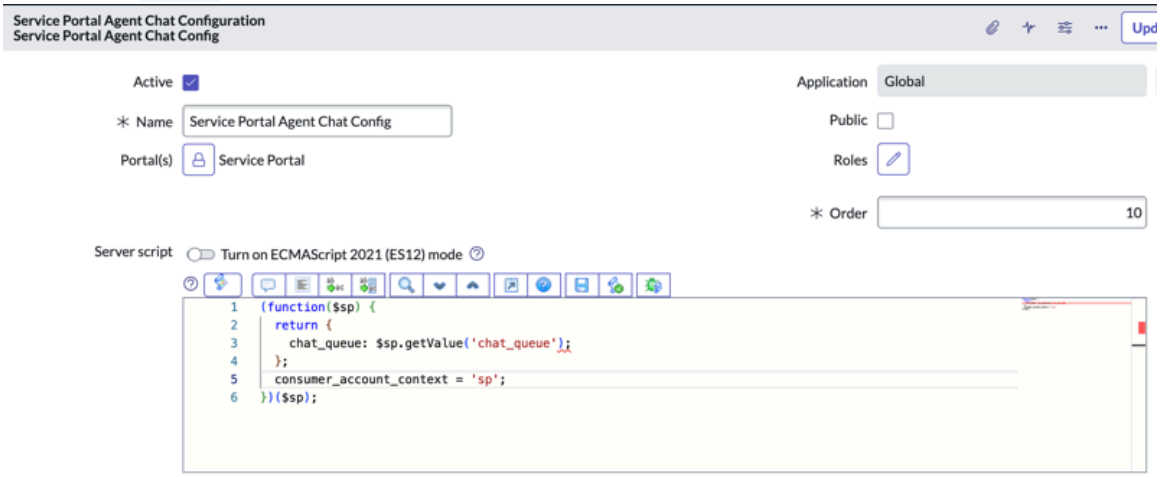
コンシューマーコンテキストがポータル構成に追加されると、そのポータルは仮想エージェントとの複数のアクティブな会話のコンテキストとして機能します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
2. コンテキスト値を設定するエージェントチャット構成を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [サーバースクリプト] ウィンドウで、`consumer_account_context: 'VALUE'` という行を追加し、`VALUE` を目的のコンシューマーアカウントコンテキストに置き換えます。



> **注:**
>
> アカウントコンテキスト行の構文は、構成の設定方法によって異なります。たとえば、一部の構成では、コロンではなく等号を使用します。*esc*コンテキストの場合、関連するチャット構成も 2 つあります。
>
> スクリプトで定義または作成された値は、システム内の他の場所で使用するための選択肢としてアドミンに表示されません。

4. [更新] を選択します。

次のタスク

会話のデフォルトコンテキストを設定します。詳細については、「複数のアクティブな会話でのデフォルトのコンテキスト値の設定」を参照してください。

複数のアクティブな会話でのデフォルトのコンテキスト値の設定

複数のアクティブな会話機能を使用する場合、コンシューマーアカウントのコンテキスト値を使用して、仮想エージェントメッセージのデフォルトの送信先を定義します。

始める前に

ポータルコンシューマーコンテキストの値を定義します。詳細については、「複数のアクティブな会話のポータルコンシューマーコンテキスト値の設定」を参照してください。

仮想エージェントとポータルを調整するコンテキスト値を設定します。詳細については、「ポータルでの エージェントチャット の構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

必要な数のコンテキスト値を作成できます。デフォルトのコンテンツ領域を提供するには、1 つのコンシューマーアカウントコンテキストを常に [はい] に設定する必要があります。デフォルトは、ポータルセットアップにコンテキストが含まれていない場合に、Web クライアントの代替として機能します。デフォルトはまた、一度に 1 つの会話のみをサポートするモバイル会話のコンテキストとしても使用されます。コンテキスト値は、会話コンシューマーアカウントコンテキスト [sys_cs_consumer_account_context] テーブルに保存されます。(CS コンシューマーアカウント [sys_cs_consumer_account] テーブル (仮想エージェントとともにインストールされる内容) には、インスタンス内のサードパーティユーザーにコンテキストがアサインされているかどうかが表示されます)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [複数のアクティブな会話 **(Multiple Active Conversations)**] で、[ビューの設定] を選択します。

   注: コンシューマーアカウントコンテキストに提供されているデフォルト値は `sp` です。

3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[コンシューマーアカウントコンテキスト] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテキスト値の名前 (バックエンドで参照としても使用されます)。
簡単な説明	コンテキストの説明 (デフォルト値が表示されている場合に 対話型インターフェース カードに表示されます)。
デフォルトのコンシューマーアカウントコンテキスト (Is Default Consumer Account Context)	このコンテキスト値を仮想エージェントの会話のデフォルトにするオプション。 注: デフォルトとして設定できるコンシューマーアカウントコンテキストは 1 つだけです。新しいコンテキストをデフォルトとして設定すると、最後のコンテキストが自動的に `False` にリセットされます。

5. [保存] を選択します。

次のタスク

複数のアクティブな会話システムをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化」を参照してください。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化

複数のアクティブな会話システムを、定義されたコンテキスト値およびデフォルトのポータルと組み合わせて使用し、仮想エージェントとの同時会話を処理します。

始める前に

複数のアクティブな会話システムを開始するには、デフォルトのコンテキストが必要です。詳細については、「複数のアクティブな会話でのデフォルトのコンテキスト値の設定」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントには、複数のポータル間で同じユーザーと複数の会話を実行できるようにする設定が含まれています。ユーザーは、Now Platform 上のインスタンス内にある任意の数のポータル (アドミニストレーターが決定する) に送信された更新と通知を受信することもできます。

仮想エージェントでは、複数のアクティブな会話機能は、オンに切り替えるまでデフォルトでは非アクティブです。Vancouver リリースの時点で、Web クライアントを介して複数のアクティブな会話を利用できます。将来的には他のチャネルが組み込まれる可能性があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [複数のアクティブな会話 **(Multiple Active Conversations)**] で、[設定を管理 **(Manage settings)**] を選択します。
3. [アクティブ化] を選択します。
4. [保存] を選択します。

次のタスク
複数のアクティブな会話を有効にすると、その機能を使用して仮想エージェントからポータルに通知を送信することもできます。詳細については、「複数のポータルを介した 仮想エージェント 通知のルーティング」を参照してください。

複数のポータルを介した 仮想エージェント 通知のルーティング

必要な数のポータルを介して、通知やその他の 仮想エージェント メッセージを送信します。

始める前に
複数のアクティブな会話機能には、インシデントに関する通知を送信する機能が含まれています。通知は、特定のポータルの 1 つの会話にのみ送信するように設定することも、任意の数の同時会話に送信するように設定することもできます。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化

仮想エージェント通知の配信チャネルの設定

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_notification_va_content.list**.
   [仮想エージェント通知コンテンツ (Virtual Agent notification contents)] のリストが表示されます。
2. 複数のポータルを介して送信する通知コンテンツを選択します。
   たとえば、インシデントに関するコメントを受信するには、[コメントされたインシデント] 通知コンテンツを選択します。
3. [チャネル] タブで、Web クライアントに対して複数のアクティブな会話をアクティブ化した後、[コンシューマーアカウントコンテキスト (Consumer account contexts)] ペインが利用可能であることを確認します。
   デフォルトのコンシューマーアカウントコンテキストがペインに表示されます。

   注: この文字列は、会話が誘導されるポータルとも一致する必要があります。たとえば、SP ポータルは、コンシューマーアカウントコンテキストの名前にもなります。

4. コンテキストを追加するには、[ターゲットレコードを選択] 行で、目的のコンシューマーアカウントコンテキストに一致する文字列を入力します。

   注: この文字列は、会話が誘導されるポータルとも一致する必要があります。たとえば、SP ポータルは、コンシューマーアカウントコンテキストの名前にもなります。

5. コンテキストを削除するには、[コンシューマーアカウントコンテキスト (Consumer account contexts)] ペインでコンテキストを選択し、**[X]** を選択します。
6. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

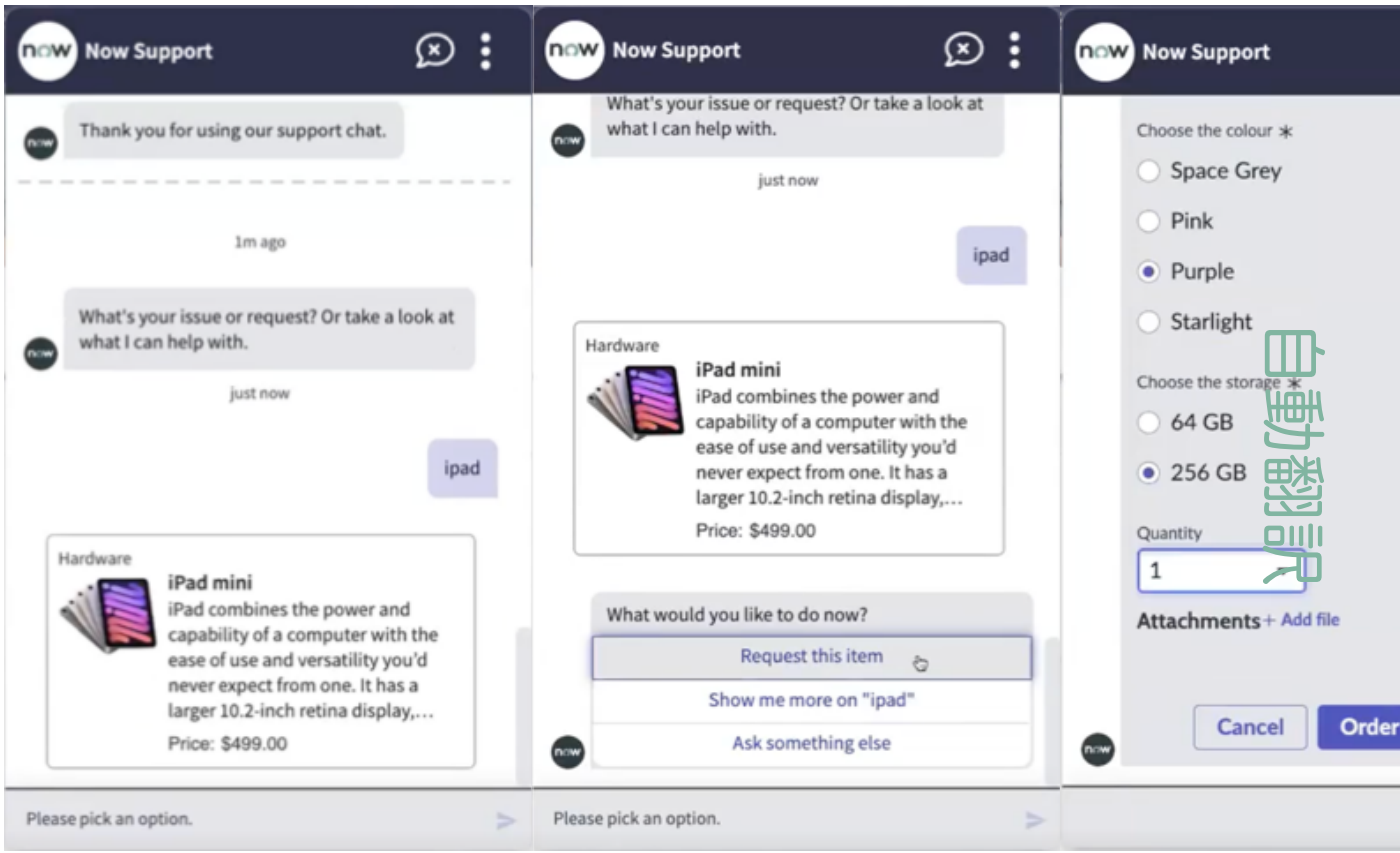
タスクの結果
複数のコンテキストを持つメッセージは、仮想エージェント を介して、一致するポータルのユーザーに送信されるようになりました。

のカタログ 仮想エージェント

カタログを使用して、Web クライアントチャットでサービスや製品を検索および要求します。

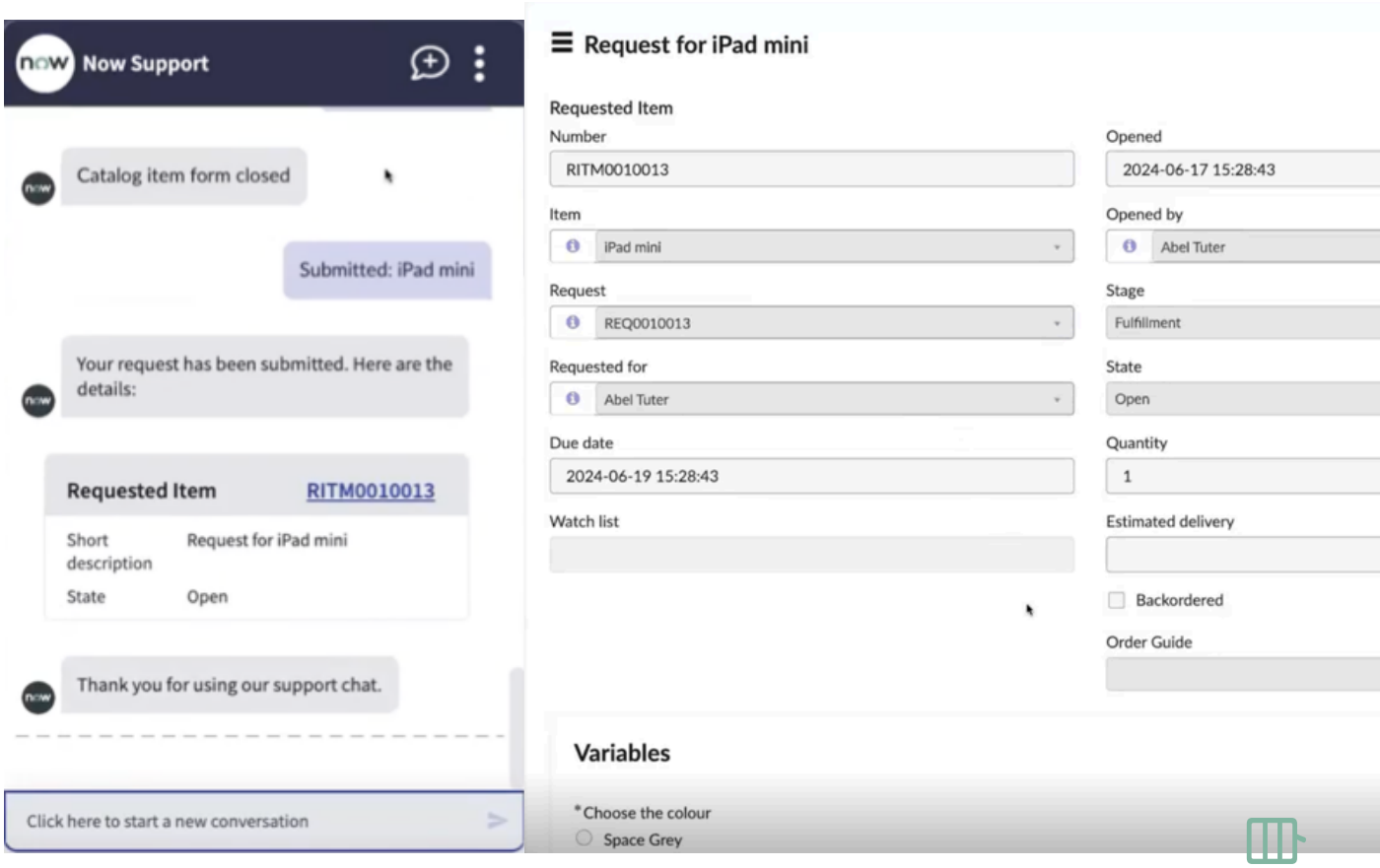
カタログ機能を使用すると、自然言語を使用して、 仮想エージェント 会話でサービスアイテムを検索して要求できます。仮想エージェントはユーザーの要求を認識し、最適な回答を提示します。新しいページに移動せずに、チャットで注文全体を完了します。

たとえば、「`iPad`」と入力すると、 仮想エージェント には iPad のサービスカタログ情報が表示されます。アイテムを要求したり、決定する前にアイテムの詳細を尋ねたり、他のことを要求したりできます。

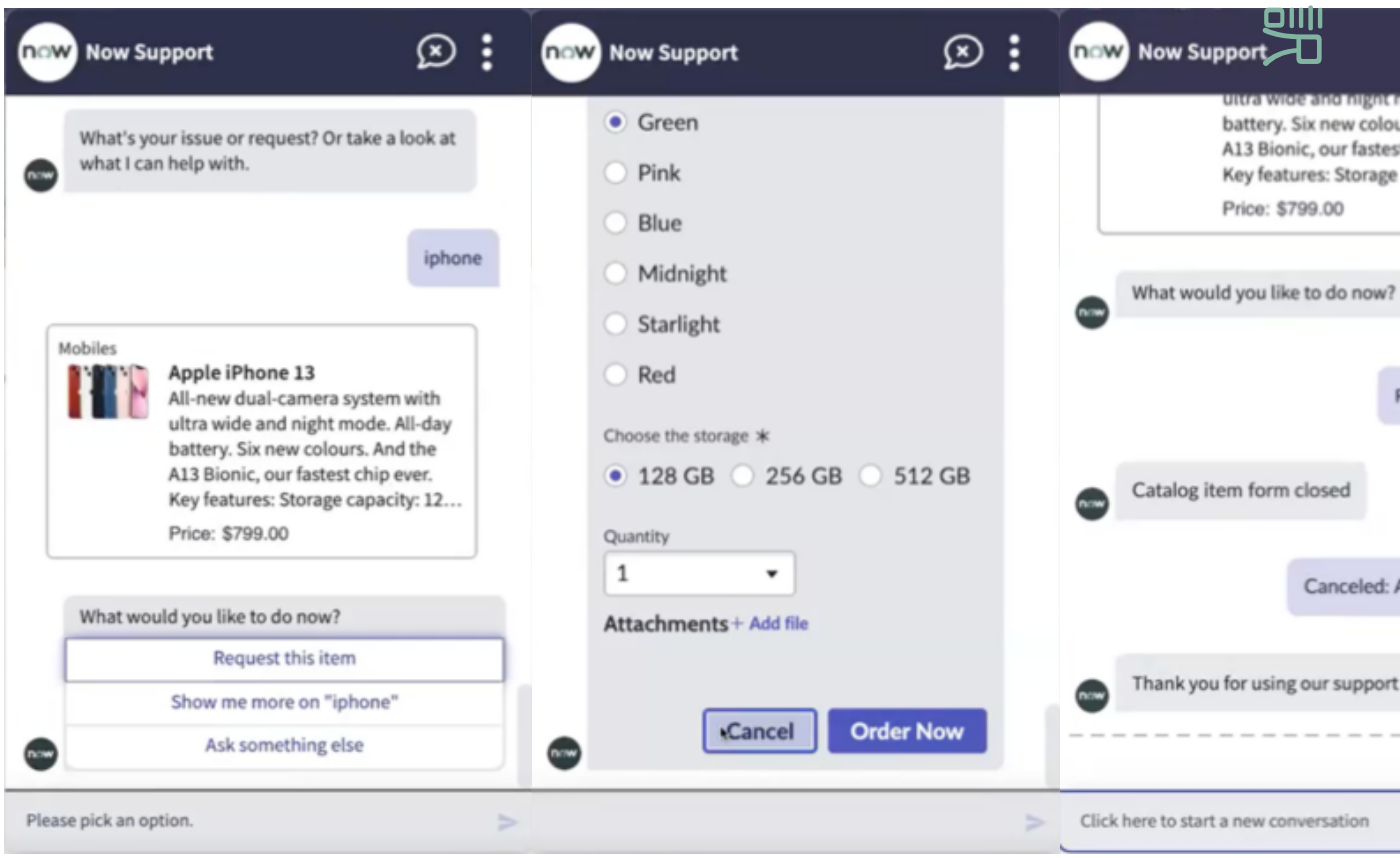


アイテムの注文を選択した場合は、使用可能なオプションを選択します。注文が完了すると、 仮想エージェント に要求アイテムレコードとリンクが表示されます。リンクを選択すると、レコードに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



代わりに注文をキャンセルすると、キャンセルを確認するメッセージが表示されます。たとえば、「`iPhone`」と入力してアイテムを要求してから注文をキャンセルすると、要求はクローズされ、仮想エージェントはレコードを作成しません。



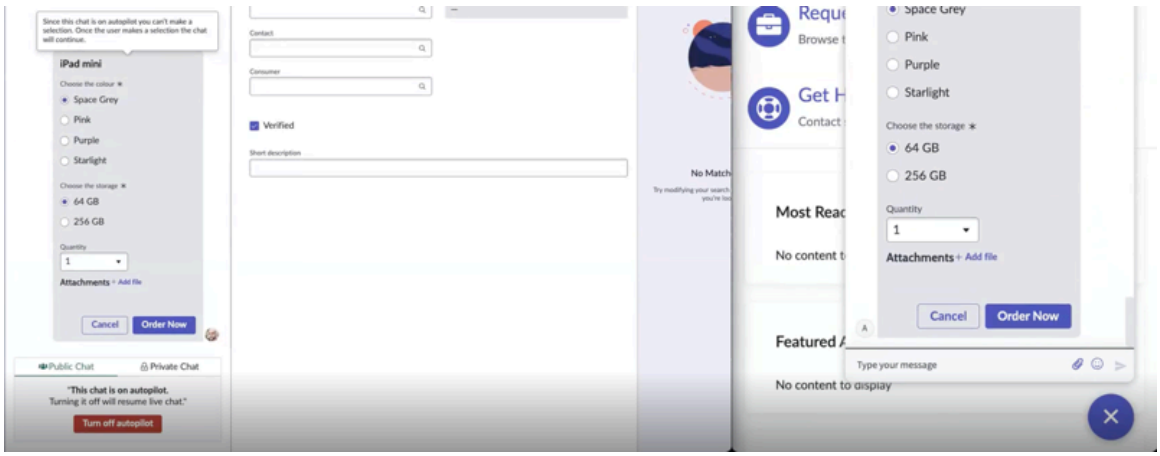
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 仮想エージェントのカタログは、 Now Assist およびマルチターンのカタログ注文とは別のものです。AI 検索に基づいてカタログ検索結果がどのように機能するかの詳細については、以下を参照してくださいGenius 結果 。代わりにマルチターンカタログ注文の詳細については、「 仮想エージェントでの Now Assist の使用」を参照してください。

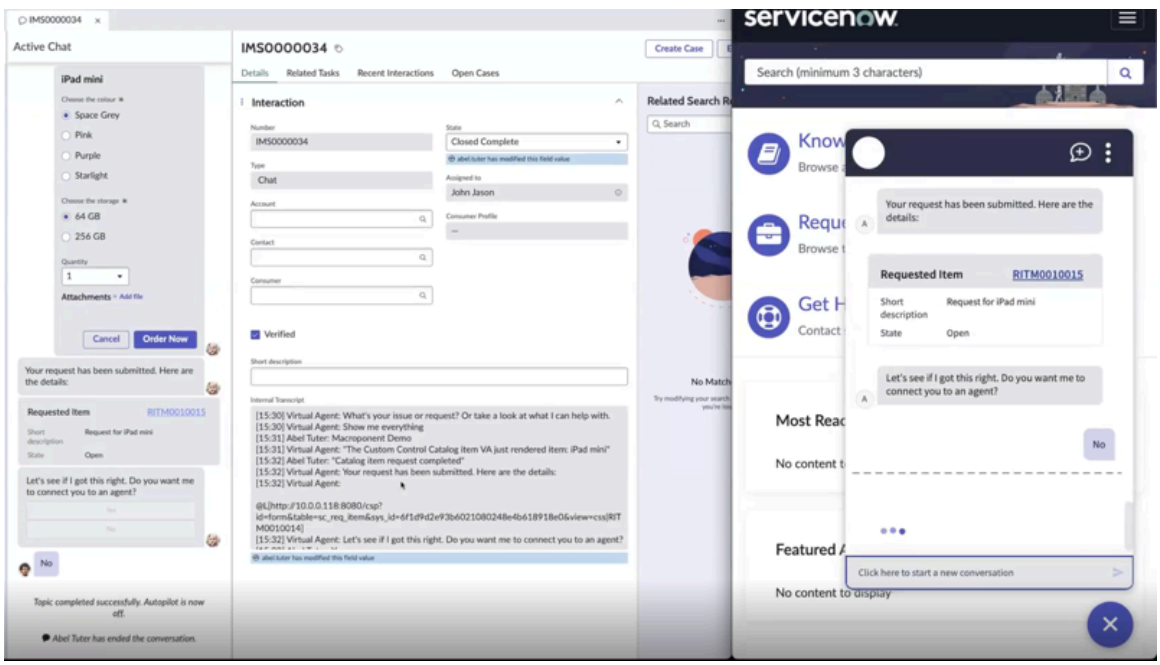
カタログライブエージェントオートパイロットエクスペリエンス

オートパイロットは CSM ワークスペースのライブエージェントが利用でき、ライブエージェントはカタログ注文で顧客を支援したり、顧客のトランザクションに関するすべての情報を表示したりできます。

この機能を使用するには、ライブエージェントは、カタログアイテムのトピック名を `[topic]` に置き換えて `/autopilot "[topic]"` と入力します。カタログアイテムが顧客のチャットウィンドウに表示され、顧客は通常どおり注文の設定を選択します。ライブエージェントは、チャットパネルで完全なカタログ注文を確認できますが、注文の詳細を自分で変更することはできません。



顧客が注文を完了すると、通常どおりチャットパネルに要求アイテムレコードが表示されます。ライブエージェントは、完全なカタログカードと要求アイテムレコードを含む、顧客のトランザクションの完全なトランスクリプトを表示します。



カタログブランディングの設定

仮想エージェントのカタログの外観を、ビジネスのブランディングに合わせてカスタマイズします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、virtual_agent_admin

ServiceNow Store から テーマビルダー をダウンロードし、プラグインをアクティブ化します (sn_theme_builder)。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

このタスクについて
仮想エージェント はブランディングセットアップ [sys_cs_branding_setup] テーブルを使用してブランディングカラーを定義しますが、カタログはブランディングカラーを継承しません。代わりに、カタログはインスタンスの UX テーマ [sys_ux_theme] レコードで定義されたカスケードスタイルシート (CSS) 変数を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > テーマ > テーマビルダー.
2. プライマリ色とセカンダリ色を指定して、新しいテーマを作成します。

   注: 選択したブランディングレコードのチャットヘッダーの背景色とチャットの背景色に色を一致させることができます。テーマの作成の詳細については、「 でテーマを作成 テーマビルダー 」を参照してください。

3. テーマを保存します。
4. テーマをポータル構成に追加します。
   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ.
   b. インポートするテーマのレコードを選択します。
   c. [他のアクション] アイコン ( ) で、[コピー **sys_id**] を選択します。
   d. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
   e. ブランディング・テーマを追加するポータル構成を選択し、ステップ 4c のsys_idを含む次の行をサーバー・スクリプトに追加します。
   たとえば、sys_idが `0be48eb1eba0011090fa99602a522843` の場合、次のように追加します。

```
macroponent_theme: '0be48eb1eba0011090fa99602a522843'
```

5. 必要に応じて、バリアントテーマをポータル構成に追加します。
   a. 手順 4a と 4b を繰り返します。
   b. **[Compositional: App theme]** タブで、*Type*が `[Variant]` の目的の*Style*を開きます。
   c. 手順 4c と 4d を繰り返します。
   d. ブランディング・テーマを追加したポータル構成を選択し、ステップ 5c のsys_idを含む次の行をサーバー・スクリプトに追加します。
   たとえば、バリアントテーマのsys_idが `1df59fc2fcb1122101gb00713b633954` の場合、以下を追加します。

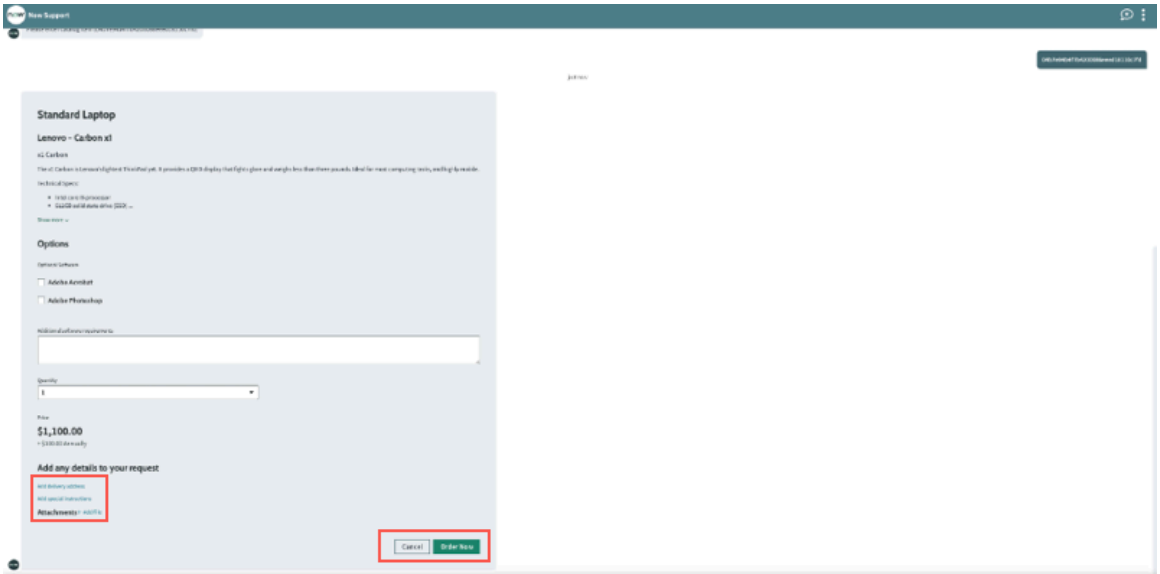
```
macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
```

6. [更新] を選択して構成を保存します。
7. 構成が使用されるポータルに移動します。
   たとえば、 *ESC Chat* ポータル構成を更新した場合は、従業員サービスセンター (ESC) に移動します。

自動翻訳

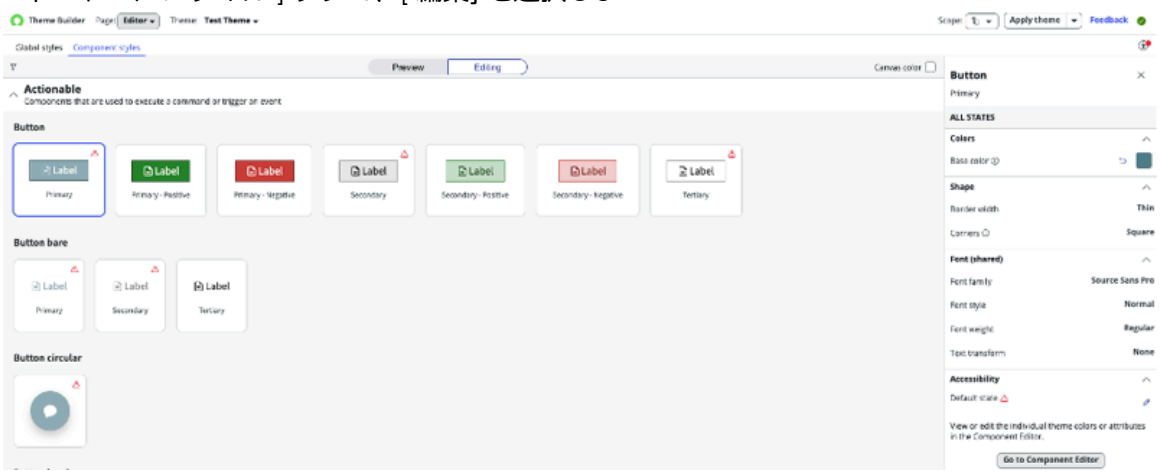
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. ポータルチャットでカタログトピックを実行してその構成をロードし、ブランディングが必要な要素を表示しま



す。

9. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
10. ドロップダウンメニューから [マネージャー] を選択し、作成したテーマを選択します。
11. [コンポーネント スタイル] タブで、[編集] を選択しま

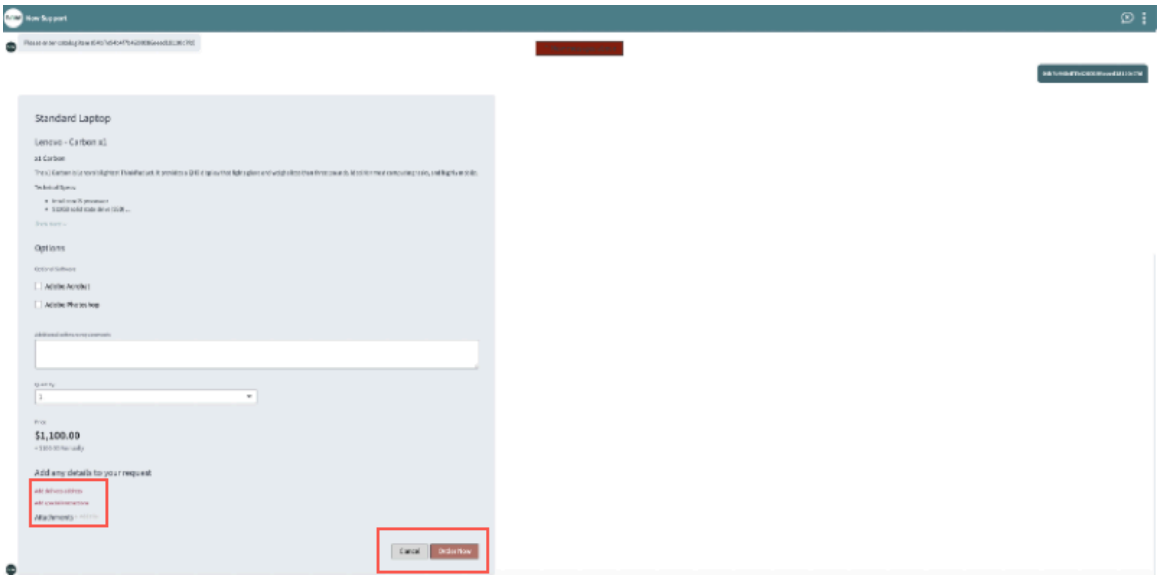


す。

12. ステップ 8 で見つかったブランディングが必要な要素の 1 つを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. パレットサイドバーで、要素の 16 進コードの色をブランディングレコードの色と一致するように設定します。
14. ステップ 12 と 13 を繰り返して、すべての要素を更新しま



す。

タスクの結果
カタログの色テーマがブランディングと一致するようになりました。

仮想エージェント通知の設定

サポートされているメッセージングチャネルの仮想エージェントチャットボット経由で ServiceNow の通知をユーザーに直接送信します。通知は、レビュー用のシンプルな情報メッセージにすることも、ユーザーが特定のアクションを実行するために選択できるボタン付きのアクション可能なメッセージにすることもできます。

通知は、Web クライアントの仮想エージェントボット、ビルド済みのメッセージング統合 (SMS Twilio、Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook サービス、Facebook Messenger メッセージングプラットフォームなど)、およびカスタムチャット統合を介して受信者に送信されます。

通知機能は、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインと、Now Platform に含まれている仮想エージェント Lite にも備わっています。ただし、仮想エージェント Lite ユーザーは簡易通知のみを受信できるのに対し、仮想エージェントユーザーはアクション可能通知と簡易通知の両方を受信できます。[sys_user] テーブルで ServiceNow プロファイルが関連付けられていないユーザーは、アクション不可能な仮想エージェント通知を受信できます。

仮想エージェントの通知の仕組み

admin は、特定のレイアウトとコンテンツを持つさまざまなタイプの通知を定義できます。メッセージの見出しやメッセージの内容など、通知コンテンツの特定の要素をカスタマイズすることもできます。

簡易通知

内容には、標準の情報メッセージ、レコードカード、画像カードがあります。簡易通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントと会話している場合でも、ユーザーにすぐに配信されます。

アクション可能通知

これらの通知には、受信者がコメントの追加やライブエージェントの要求などの特定のアクションを実行できるボタンがあります。アクション可能な通知を作成するときは、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開された仮想エージェントトピック、スクリプト可能なアクション、または実行するアクションを処理するフローアクションにアクションを関連付けます。ユーザーに通知に対応してもらうために、admin ユーザーは [スキップ] オプションの削除を選択できます。ユーザーがそれでも対応しない場合、会話は非アクティブとして完了します。

> **注:** 通知は、そのコンテンツに関連付けられたリンクアクションがある場合にのみアクション可能になります。

アクション可能な通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合に、ユーザーに配信されます。キューには、デフォルトで最大 8 時間、配信を待機しているアクション可能な通知が格納されます。

アクション可能な通知は、次のようなユースケースでの会話目的に最適です。

- パスワードリセット
- インシデントの更新
- 承認リクエスト
- コースのサーベイ
- サービスのフォローアップとサーベイ
- 社員オンボーディングのフォローアップ

トピックの会話が完了すると、仮想エージェントは処理待ちの通知 (存在する場合) を表示するようにユーザーに自動的に促します。アドミニストレーターは、システムプロパティテーブルの *com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt* プロパティを false に設定することで、このプロンプトを抑制できます。

動的コンテンツを含む通知

メッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加することで、仮想エージェント通知をカスタマイズできます。レコードベースおよびイベントベースの通知では、パラメーター置換を使用して、コンテンツに含めるレコード値を (通知テーブルから) 識別する変数を指定します。

動的コンテンツを含む詳細通知

スクリプトを使用してメッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加する仮想エージェント通知を作成できます。コンテンツは複数のデータソースから取得でき、URL 短縮などのサードパーティーサービスを含めることができます。

通知処理

仮想エージェント通知には、通知ごとに許可される最大受信者数や 1 日あたりに送信できる通知数など、特定の処理コントロールと制限があります。次の表に、これらの処理コントロールと、デフォルト値を変更するために使用できるシステムプロパティを示します。

仮想エージェント通知の処理コントロールと制限

通知の処理コントロールまたは制限	デフォルト値	関連するシステムプロパティ
チャネルあたりの通知ごとの最大受信者数	受信者 10 万人	*com.glide.cs.per_notification_user_l* 上限：なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント通知の処理コントロールと制限 (続く)

通知の処理コントロールまたは制限	デフォルト値	関連するシステムプロパティ
		注: • 設定された数よりも多くの受信者がいる場合は、通知の設定中および通知の配信時に、受信者リストを減らすための警告メッセージが表示されます。警告は、通知に関連付けられた仮想エージェントコンテンツがある場合にのみ表示されます。 • サービスまたはサブスクリプションのレベルに基づいて、サードパーティの配信チャネルに受信者数制限が適用される場合があります。
チャネルごとの 1 日あたりの通知の最大数	通知 10 万件	*com.glide.cs.daily_notificatnum_limi* 上限：なし 注: サービスまたはサブスクリプションのレベルに基づいて、サードパーティの配信チャネルにレート制限が適用される場合があります。
アクション可能な通知の有効期間 (配信を待機しているアクション可能な通知がキューに格納される)	8 時間	*com.glide.cs.idle_actionable_notifica* 注: 指定できる最大値は 72 時間です。
通知カードの内容と、通知の見出しとメッセージのパラメーター置換へのアクセスを許可する	False (有効化されていない)	*com.glide.cs.notification_record_acce* 注: このプロパティは、詳細通知には適用されません。

エンドユーザーの通知エクスペリエンス

エンドユーザーの通知エクスペリエンスは、受信する通知のタイプによって異なります。エンドユーザーは、通知を登録または登録解除することで、通知の配信方法を管理することもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 簡易メッセージ通知 - これらの通知は、ユーザーがボットまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。ユーザーには受信メッセージが表示されますが、現在の会話を続行できます。
- アクション可能な通知 - これらの通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは、ボットまたはライブエージェントとの会話を完了すると、[通知を表示] コマンドを使用して、処理待ちの通知のリストを表示できます。このリストには、各通知の見出しが表示されます。ユーザーは、処理待ちの通知を選択して確認し、通知に対して適切なアクションを実行するか、またはアクションをスキップできます。

通知のユーザーサブスクリプション

エンドユーザーは、使用しているチャネルで通知を登録または登録解除できます。たとえば、チャットメニューには、ユーザーが Web チャネルの通知を登録または登録解除するために使用できる切り替えスイッチがあります。

Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook サービスの会話統合では、エンドユーザーは [登録] および [登録解除] コマンドを使用して通知サブスクリプションを管理します。

次に行うこと

仮想エージェント通知の作成

仮想エージェントチャットボットを介してユーザーに直接送信される通知を作成します。通知は、ユーザーが通知を受信するタイミング (通知のトリガー) と、受信者 (ユーザー [sys_user] テーブルにアカウントがある受信者とない受信者) を指定します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、[**New**] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
テーブル	通知を受信するテーブル。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
タイプ	通知のタイプ。
カテゴリ	通知のカテゴリ。仮想エージェント、それはチャットです。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー	
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に通知が送信されるように選択できます。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 静的ユーザー ([sys_user] テーブルまたはその拡張テーブル) からユーザーを追加して、通知の受信者を定義します。 **注:** このフィールドを使用して、チャットチャネルの通知の受信者のみを定義できます。
フィールド内の受信者	通知を受け取る受信者を含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 ユーザー ([sys_user] テーブルまたはその拡張テーブル) から受信者を追加して、通知をトリガーします。 **注:** このフィールドを使用して、チャットチャネルとメッセージングチャネルの通知の受信者を定義できます。
送信元ユーザーは含まれていますか?	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。

3. [送信] を選択します。

注: 仮想エージェント通知には [送信] ボタンを使用します。[共通コンテンツを送信して追加] ボタンは他のユースケース用です。

次のタスク

- 仮想エージェント通知の他の受信者の作成。
- 通知コンテンツを定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント通知の他の受信者の作成

チャットチャネルまたはメッセージングチャネルで配信される仮想エージェント通知の他の受信者を作成して定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- アドミニストレーターは、メッセージングチャネルの [他の受信者] 関連リストで受信者を定義できます。

  注: チャネル (チャットチャネルまたはメッセージングチャネル) を選択することは、通知のコンテンツを定義するために必須の条件です。

- アドミニストレーターは、動的条件を使用して、チャットチャネルおよびメッセージングチャネルの [他の受信者] 関連リストで受信者を定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、追加の受信者を作成する通知を選択します。
2. [他の受信者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[追加の通知受信者] フォーム

フィールド	説明
通知	通知の識別子。 通知名は自動入力されます。
受信者テーブル	通知の受信者レコードのスコープ。 [受信者テーブル] フィールドにデフォルト値としてユーザー [sys_user] が自動入力されます。
アプリケーション	受信者レコードのスコープ。
アクティブ	定義された追加受信者の通知をアクティブ化するオプション。
固定の受信者	選択した受信者テーブルのスコープからの受信者の名前。
動的受信者	
動的条件	定義された受信者の動的フィルター条件。 動的条件は、メッセージングチャネルとチャットチャネルの両方に適用できます。 この動的条件を使用すると、通知を送信するユーザーグループの受信者リストを定義できます。 レコード一致条件リンクの横にある更新アイコン ( ) をクリックして、最新のフィルター

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	条件に一致するレコードの正確な数を更新します。デフォルトでは、現在のテーブルの合計レコード数が表示されます。 注: 特定の受信者テーブルに追加できるアクティブなレコードは 1 つだけです。受信者テーブルに別のレコードを追加する場合は、現在のレコードを非アクティブ化する必要があります。

4. [送信] をクリックします。

仮想エージェント通知コンテンツの定義

チャットまたはメッセージングチャネルで配信される仮想エージェント通知のコンテンツを作成します。

始める前に

- 画像カードのイメージは、幅が 400 ピクセル以上で、.jpg、.png、.bmp、.gif、.ico、または .svg の形式である必要があります。
- 以前のリリースからアップグレードしており、レコードカードに表示されるデータとチャット通知のパラメーター置換について ACL を監視する必要がある場合は、*com.glide.cs.notification_record_access_check* システムプロパティを true に設定します。このシステムプロパティのデフォルト値は false です。これは、ユーザーのアクセスレベルに関係なくデータが配信されることを意味します。

  注: このプロパティは、詳細通知には適用されません。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

パラメーター置換を使用してメッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加することで、仮想エージェント通知をカスタマイズできます。通知に動的コンテンツを追加するときは、コンテンツに含めるレコード値を識別する変数を指定します。次のタイプの通知に動的コンテンツを追加できます。

- レコードベースの通知 - コンテンツで `${<variable_name>}` 形式を使用して、通知に使用されるテーブルのレコード値を表す変数を指定します。たとえば、インシデントテーブルを使用する通知のメッセージ見出しをカスタマイズし、メッセージにインシデントの優先度を含める場合は、[変数を選択] 列を使用してインシデント優先度の変数を選択します。
- イベントベースの通知 - `${event.parm1}` および `${event.parm2}` 形式を使用して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを指定します。イベントパラメーターとその仕組みの詳細については、「イベント」を参照してください。
- 詳細通知：詳細通知のユースケース用に提供されているスクリプトを変更して、さまざまなデータソースからの動的コンテンツを指定し、コンテンツ内のリンクを簡素化するための URL 短縮などのサードパーティーサービスを識別します。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、コンテンツを定義または更新する通知を選択します。
2. 次のいずれかの操作を行います。

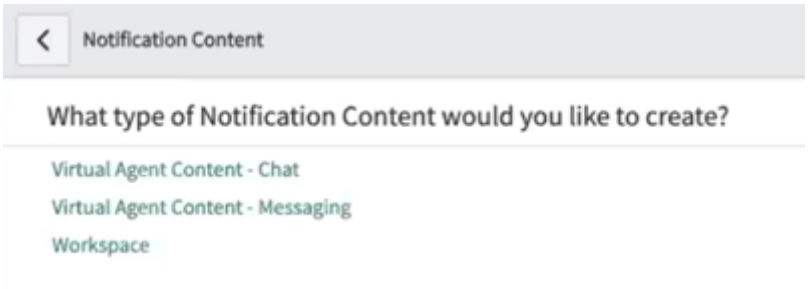
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 新しいコンテンツを定義する場合は、[通知コンテンツ] 関連リストに移動して [新しいプロバイダーコンテンツ] を選択し、ステップ 3 に進みます。
- コンテンツを更新する場合は、[通知コンテンツ] 関連リストに移動して更新するコンテンツを選択し、ステップ 4 に進みます。

3. 仮想エージェントコンテンツタイプを選択します。
   - 仮想エージェントコンテンツ - チャット：通知はチャットチャネル用です。
   - 仮想エージェントコンテンツ - メッセージング：通知は、SMS などのメッセージングチャネル用です。

通知コンテンツ



4. 通知コンテンツを提供または更新します。

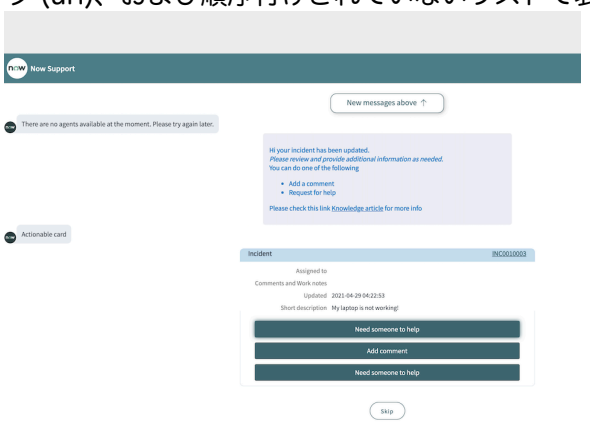
   a. フォームで、チャットまたはメッセージング通知のフィールドに入力します。

通知コンテンツ - 仮想エージェントチャットまたは仮想エージェントメッセージング

フィールド	説明
名前	通知コンテンツの名前。
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
タイプ	通知のレイアウト： ▪ シンプル：レビュー用の情報を含むメッセージのみの通知。 ▪ レコードカード：テーブル内の特定のレコードに関する情報を含む通知。 ▪ 画像カード：画像を含む通知。
テーブル	(レコードカードの場合) 通知を受信するテーブル。このフィールドには、通知で定義したテーブルが自動的に入力されます。
フィールド	(レコードカードの場合) 通知に表示されるフィールド。たとえば、[コメントと作業メモ] を選択すると、通知にはユーザーがレコードに追加したコメントと作業メモが含まれます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
リンクの有効化	(レコードカードの場合) レコードへのリンクを追加するオプション。
詳細	複数のデータソースからプルされた通知見出しとメッセージコンテンツの動的コンテンツを返すスクリプトを入力するためのスクリプトエディターを開くオプション。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スクリプト	(詳細通知コンテンツの場合) メッセージ見出しやメッセージコンテンツで使用する、サードパーティーサービス (URL 短縮など) を含む、さまざまなデータソースからの動的コンテンツを指定するために編集できるスクリプト。
メッセージの見出し	メッセージの上部に表示されるテキスト。デフォルトのメッセージ見出し：通知を受信しました。通知を表示した後に会話を続行することができます。 動的コンテンツを使用してカスタム見出しを作成する場合は、見出しテキストを入力し、テキストで使用する変数を指定します。 ▪ レコードベースの通知の場合：[変数を選択] 列を展開し、見出しに含めるレコード値の変数を選択します。変数は、通知に使用されるテーブルのレコードにマップされます。例：`インシデントが優先度 ${priority} であなたにアサインされました` ▪ イベントベースの通知の場合：`${event.parm1}` および `${event.parm2}` 変数を指定して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを識別します。
メッセージ	リッチテキスト形式によるメッセージのコンテンツ。 動的コンテンツを使用してカスタムメッセージを作成する場合は、メッセージテキストを入力し、テキストで使用する変数を指定します。 ▪ レコードベースの通知の場合：[変数を選択] 列を展開し、メッセージに含めるレコード値の変数を選択します。変数は、通知に使用されるテーブルのレコードにマップされます。例：`アサインされたインシデントの簡単な説明は ${short_description} です` ▪ イベントベースの通知の場合：`${event.parm1}` および `${event.parm2}` 変数を指定して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを識別します。 リッチテキスト形式で定義された通知メッセージは、太字、斜体、リンク (url)、および順序付けされていないリストで表示されます。  ユーザーがメッセージ内の URL をクリックすると、ポータル設定に従って宛先にリダイレクトされます。
イメージソース	(画像カードの場合) 通知に表示する画像を選択するためのオプションは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 画像をアップロード：アップロードして画像を追加します。 ▪ **URL**：画像の URL を指定します。
画像	(画像カードの場合) カードに表示される画像。 ▪ 画像を追加するには、[クリックして追加] を選択します。ファイルファインダーから、使用する画像ファイルを選択して **[OK]** を選択します。 ▪ 画像を変更するには、[更新] を選択します。ファイルファインダーから、新しい画像ファイルを選択して **[OK]** を選択します。 ▪ 画像を削除するには、[削除] を選択します。ファイルがすぐに削除されます。
画像の代替テキスト	(画像カードの場合) カードに表示される画像の代替テキスト。

注: メッセージング通知の詳細を作成または更新するには、[配信チャネル **(Delivery Channel)]** 関連リストに移動し、フォームに必要事項を入力します。詳細については、「仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。

b. [送信] または [更新] を選択します。

次のタスク

- 配信チャネルの設定については、「仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。
- アクション可能な通知を作成する場合は、アクションの定義に関する説明を参照してください。

仮想エージェント通知の配信チャネルの設定

ユーザーに通知を送信するメッセージングチャネル情報を指定して、仮想エージェント通知の配信チャネルを設定します。

始める前に

インスタンスにメッセージングチャネルが設定されていることを確認します。仮想エージェントアドミニストレーターは、インスタンスに関連付けられたチャットチャネルのリストから、通知用に 1 つ以上のチャットチャネルのみを選択できます。

必要なロール：virtual_agent_admin

このタスクについて

同じ通知コンテンツに対して複数のチャネルをサポートするには、配送チャネルを使用します。配信チャネルを設定する手順は、チャネルのタイプによって異なります。メッセージングチャネルとチャットチャネルの 2 つのタイプの通信チャネルがあります。チャネルの詳細については、「対話型インターフェース のチャネル」を参照してください。

配信チャネルは、 仮想エージェント内の複数のアクティブな会話の一部でもあります。詳細については、「複数のポータルを介した 仮想エージェント 通知のルーティング」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.

2. コンテンツを定義または更新する通知を選択します。

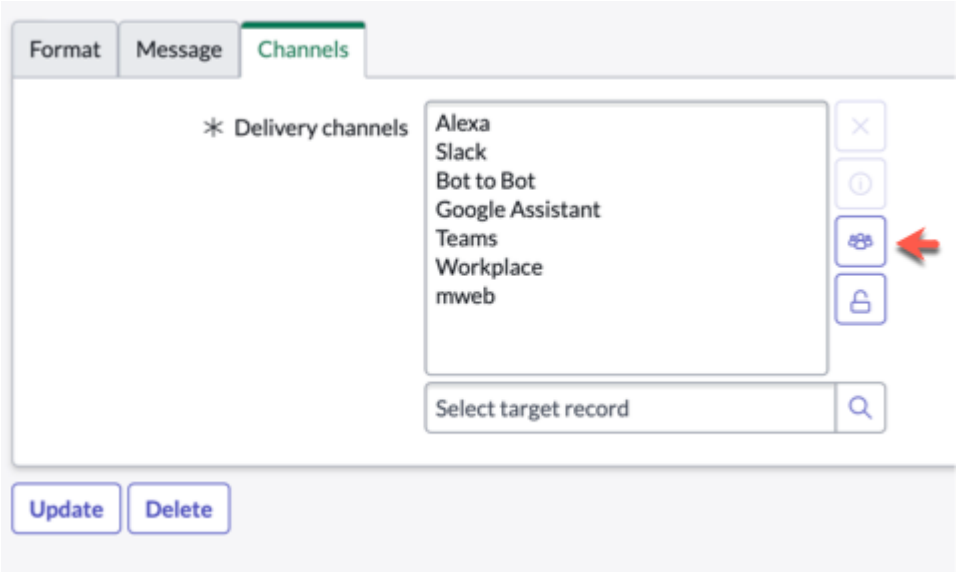
3. [通知コンテンツ] 関連リストで、通知コンテンツを開きます。

4. 設定している通知のチャネルタイプに応じた手順に従います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- メッセージングコンテンツの配信チャネルを更新するには、[配送チャネル] 関連リストで [新規] を選択します。
- チャットコンテンツの配信チャネルを更新するには、[配送チャネル] 関連リストで [複数を追加/削除] オプションを選択します。



矢印を使用して、[選択した配信チャネル (Selected Delivery Channels)] リストから特定の配信チャネルを追加または削除します。該当するすべての配信チャネルを定義したら、[保存] を選択します。

> **注:** 特定のチャットチャネルが定義されていない場合、デフォルトで利用可能なすべてのチャットチャネルに対して通知がトリガーされます。仮想エージェントアドミニストレーターは、通知に関連付けられたチャットチャネルをいつでも変更できます。

5. フォームのフィールドに入力します。

[配信チャネル] フォーム

フィールド	説明
通知コンテンツ	通知コンテンツの参照は、配信チャネル用に事前に入力されます。
アクティブ	配信チャネルをアクティブ化するオプション。
接続	インスタンスで設定されたメッセージングチャネルの接続レコード。
送信元	選択したメッセージングチャネルのプロバイダーアプリケーション。
送信先 (テーブル)	通知の送信先のテーブルの名前。
送信先 (フィールド)	通知の送信先のフィールドの名前。このフィールドはオプションです。

6. [送信] (新しい通知レコード) または [更新] (既存の通知レコード) を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント通知アクションの定義

アクション可能な通知を送信する仮想エージェントチャットまたはメッセージングチャネルのアクションを作成します。

始める前に

- アクションには、関連付けられた公開済み (アクティブ) の仮想エージェントトピック、スクリプト可能アクション、またはエージェントとの会話 (ライブエージェントサポート) やボットフィードバック (仮想エージェントフィードバック) など、通知のボタンで表されるアクションを実行できるフローアクションが必要です。トピック作成者と協力して、適切なトピックと対応するアクションを決定することを検討してください。仮想エージェントトピックの設計の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

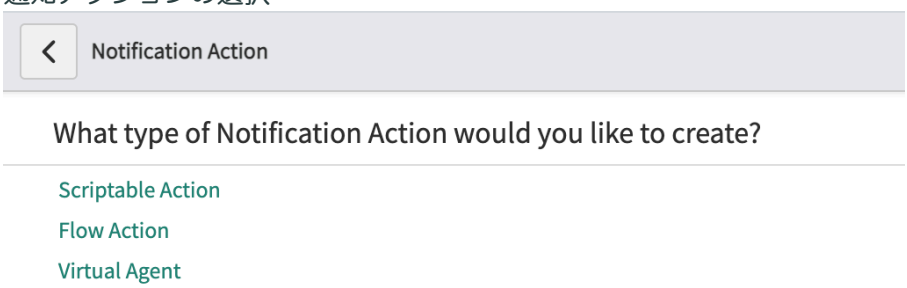
  注: スクリプト可能アクションとフローアクションは非同期であり、 仮想エージェントトピックのないアクションを選択すると実行されます。定義されている既存のフローを選択するか、またはフロー作成者と調整してアクション可能な通知を送信できます。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、アクションを定義する通知を選択します。
2. [通知アクション] 関連リストに移動し、[新しいプロバイダーアクション] を選択します。
3. 通知アクションを選択します。

通知アクションの選択



4. フォームでフィールドに入力して、通知アクションを定義します。

通知コンテンツ - アクション

フィールド	説明
名前	通知アクションの名前。たとえば、「エージェントとの通信」などです。
通知	アクションに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
非同期	現在の要求をブロックせずにアクションの実行を有効にするオプション。 仮想エージェントのスクリプトアクションとフローアクションはどちらも非同期です。
モデルタイプ	構成されるアクションのタイプ。たとえば、NLU/キーワードトピックや LLM トピックなどです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ユーザーが LLM を選択した場合、そのアクションは LLM が有効な 仮想エージェントに送信されます。NLU が選択されている場合、そのアクションは NLU が有効な 仮想エージェントにのみ適用されます。
トピック	この通知アクションを処理する仮想エージェントトピック。 **注:** アクション可能通知を含むトピックを送信するには、仮想エージェント Pro が必要です。
スクリプト	通知アクションを実行するスクリプト。 スクリプトフィールドは、スクリプト可能通知アクションを選択した場合にのみ使用できます。 **注:** スクリプト可能アクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
フローまたはアクションの選択	
フロー	通知アクションのシーケンスをトリガーするフロー。 **注:** ◦ アクションを指定した場合、フローを選択することはできません。 ◦ [フロー] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合にのみ表示されます。 ◦ フローアクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
アクション	通知アクションに正しいテーブルとフィールド構成を使用するためのアクション。 **注:** ◦ フローを指定した場合、アクションを選択することはできません。 ◦ [アクション] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合にのみ表示されます。 ◦ フローアクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
入力	
スクリプト	フローアクションに入力を渡すスクリプト。 [スクリプト] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合に表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。
6. 通知の別のアクションを定義するには、ステップ 3 ～ 5 を繰り返します。

次のタスク
通知コンテンツへのリンクアクションを定義します。

通知コンテンツへの仮想エージェントリンクアクションの定義

チャットまたはメッセージングチャネルでアクション可能な通知として配信される仮想エージェント通知コンテンツのリンクアクションを作成します。

始める前に

- Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がアクティブになっていることを確認します。

  注: 仮想エージェント Pro の顧客のみが、アクションを通知コンテンツと関連付け、アクション可能な通知を受信できます。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
リンクアクションが関連付けられていない通知コンテンツは、アクション不可能な通知として配信されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、リンクアクションを定義する通知を選択します。
2. [リンクアクション] 関連リストで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクション可能なコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	リンクアクションの名前。
アクション	リンクアクションの作成先である通知アクション。 通知に対して 1 つ以上の通知アクションを選択し、通知に表示したい順序で並べることもできます。
イベントパラメーター 1 にリストされるアクション	イベントパラメーターにリストされるアクション。 ユーザーとアクションの両方をパラメーターに渡すことはできません。たとえば、イベント param1 にユーザーの sys_id を入力すると、出力ではユーザーが考慮されます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
コンテンツ	作成されたリンクアクションの通知コンテンツ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
イベントパラメーター 2 にリストされるアクション	イベントパラメーターにリストされるアクション。 ユーザーとアクションの両方をパラメーターに渡すことはできません。たとえば、イベント param2 にユーザーの sys_id を入力すると、出力ではユーザーが考慮されます。

4. [送信] を選択します。
5. 通知コンテンツの別のリンクアクションを定義するには、ステップ 3 と 4 を繰り返します。

   注: プロバイダーでは、アクティブなコンテンツを含む単一の通知のみがサポートされます。ただし、通知のコンテンツがアクティブでない場合は、通知のセカンダリコンテンツを定義して、そのコンテンツをアクティブにすることができます。

6. オプション: アクション可能な通知から [スキップ] アクションを削除するには、次の手順を行います。

   a. 通知を選択し、[アクションをコンテンツにリンク] 関連リストを開きます。

   b. [アクション可能なコンテンツ] を選択し、[スキップを無効化] オプションを選択します。

      注: このオプションは、[コンテンツタイプ] が仮想エージェントの場合にのみ表示されます。

次のタスク
仮想エージェント通知を有効にします。詳細については、次を参照してください。有効化 仮想エージェント 通知.

仮想エージェント通知の有効化

サポートされている仮想エージェントチャネルでエンドユーザーが通知を受信できるように、仮想エージェント通知を有効にします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

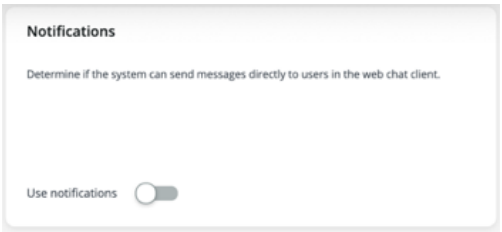
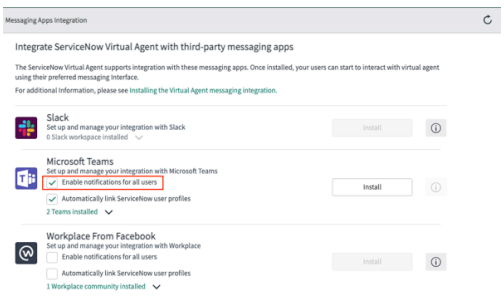
手順

適切なチャネルでユーザーの通知を有効にします。

チャネル	説明
Web クライアント	a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定. b. [仮想エージェント] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャネル	説明
	c. [通知] で、[通知を使用] 切り替えスイッチをスライドして、通知を有効にします。  注: チャットの自社用カスタム設定で、通知テキストの色と背景を変更することもできます。詳細については、「仮想エージェントボットのブランディングを設定」を参照してください。
Slack、Microsoft Teams、または Workplace メッセージングの統合	a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合. b. 適切なメッセージング統合のために、[すべてのユーザーに対して通知を有効にする] を選択します。 
カスタムチャット統合	a. 移動先 すべて フィルターナビゲーターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。 b. メッセージングチャネルで、更新するカスタム統合レコードを選択します。 c. [通知を有効にします] を選択して、通知をアクティブ化します。 d. [更新] を選択します。 カスタムチャット統合の設定の詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

通知は、有効にしたチャネルの仮想エージェントボットを介して受信者に送信されます。

トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス特権の作成

トピック作成者と開発者が、他のスコープ対象のアプリケーションから仮想エージェントトピックブロックとカスタムコントロールにアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたトピックブロックとカスタムコントロールにアクセスすることが必要になることがあります。アクセス権を付与するには、適切なアプリケーションのクロススコープ特権レコードを定義します。クロススコープ特権の詳細については、「クロススコープ特権レコード」を参照してください。

手順

1. CSM (com.sn_csm.virtualagent) や ITSM 仮想エージェント (com.snc.itsm.virtualagent) プラグインなど、ソースおよびターゲットスコープであるアプリケーションの仮想エージェント会話プラグインをアクティブ化します。
2. アプリケーションピッカー を使用して、アプリケーションスコープ (アクセスを要求するソーススコープ) を設定します。
3. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションのクロススコープアクセス をクリックし、[**New**] を選択します。
4. [クロススコープ特権] フォームで、次のフィールドに入力します。

フィールド	値
ソーススコープ	他のアプリケーションのリソースに対してアクセスを要求するアプリケーション。
ターゲット スコープ	リソースが要求されているアプリケーション (トピックブロックまたはカスタムコントロールを持つスコープ)。
ターゲット名	要求されているオブジェクトの名前：sys_cs_topic
ターゲット タイプ	テーブル
操作	読み取り
ステータス	このレコードの許可：許可

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
クロススコープ特権は、クロススコープ特権 [sys_scope_privilege] テーブルに一覧表示されます。トピック作成者または開発者は、ターゲットスコープからトピックブロックまたはカスタムコントロールにアクセスできます。

仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成

仮想エージェントで 自然言語理解 (NLU) (NLU) を設定し、インスタンスの NLU サービスプロバイダーを識別します。NLU プロバイダーと Now Platform® でサポートされている言語に基づいて、会話の設計時に使用する NLU モデルの言語を指定することもできます。

始める前に
インスタンスに対して選択できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。仮想エージェントは、次の NLU サービスをサポートします。

- **ServiceNow NLU** (デフォルト)：仮想エージェントデザイナーおよび NLU ワークベンチ でモデル、インテント、およびエンティティを作成します。
- **IBM Watson Assistant**：IBM Watson Assistant のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが IBM Watson Assistant NLU モデル情報にアクセスできるようにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **Microsoft LUIS**：Microsoft LUIS のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが Microsoft LUIS NLU モデル情報にアクセスできるようにします。
- **Google DialogFlow Essentials (ES)**：Google DialogFlow ES のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが Google Dialogflow ES NLU モデル情報にアクセスできるようにします。

NLU の [アクティブ化] トグルスイッチは、すべての新規仮想エージェントのアクティブ化でオンになっており、**NLU** サービスプロバイダーはデフォルトで **ServiceNow NLU** に設定されています。仮想エージェント Lite の [アクティブ化] トグルスイッチがオフになっています。以前のリリースからアップグレードした場合、仮想エージェントには NLU 設定と NLU サービスプロバイダーの統合情報が保持されます。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントデザイナーでプレビュー、作成、または更新する NLU 対応トピックは、ここで選択した NLU サービスで作成された NLU モデルを使用する必要があります。たとえば、サービスプロバイダーとして ServiceNow を指定した場合、ServiceNow NLU モデルグループを使用するトピックを表示したりアクセスしたりすることができます。

同様に、複数の言語で NLU トピックを処理するには、それらの言語を NLU サービスで有効にし、モデルグループに追加する必要があります。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

手順

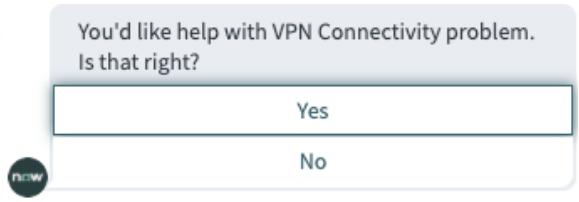
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. 自然言語理解 (NLU) (NLU) で、[ビューの設定] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自然言語理解 **(NLU)** フォーム

フィールド	説明
NLU サービスプロバイダー	インテントおよびエンティティ抽出に利用可能な NLU サービスプロバイダー。 [サポートされている NLU 言語] リストが表示されます。インストールされているすべての言語プラグインが表示されます。**ServiceNow NLU** では、デフォルトでは英語が **true** で有効になっています。 このフィールドは自動的に **ServiceNow NLU** に設定されます。
VA が選択したトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します	一致したインテントが正しいことを確認するようユーザーにプロンプトを表示するオプション。このオプションでは、最初のインテントディスカバリー時にのみユーザーへの確認が有効になります。 有効にすると、仮想エージェントは、自動的に選択されたトピックコンテンツに進む前にユーザーに確認を求めます。このフィールドを有効にすると、[インテント確認メッセージ] フィールドがトリガーされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ユーザー確認の例  ユーザーが最初のインテントに [いいえ] を選択した場合、 仮想エージェントはグローバル代替トピックを実行します。ユーザーがトピックの途中で自動的に選択されたインテントに対して [いいえ] を選択した場合、仮想エージェントは、ユーザーがいたトピックに戻ります。
切り替えられたトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します	切り替えたインテントが正しいことを確認するようユーザーにプロンプトを表示するオプション。このオプションはデフォルトで有効になっており、ユーザーがトピックの途中でインテントの切り替えをトリガーした場合にのみ、ユーザーへの確認を求めます。 有効にすると、仮想エージェントは、切り替えられたトピックコンテンツに進む前にユーザーに確認を求めます。このフィールドを有効にすると、[インテント確認メッセージ] フィールドがトリガーされます。

5. 必要に応じて [インテント確認メッセージ] フィールドを編集します。

   このフィールドに入力されたテキストは、一致したインテントが正しいことを確認するためにユーザーに表示されます。

6. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
仮想エージェントデザイナー でトピックを作成または更新するときに、指定された NLU プロバイダーで利用可能な NLU モデルを選択できます。また該当する場合は、指定された言語を選択できます。また、トピックフローに追加する入力コントロールの NLU エンティティプロパティを設定することもできます。

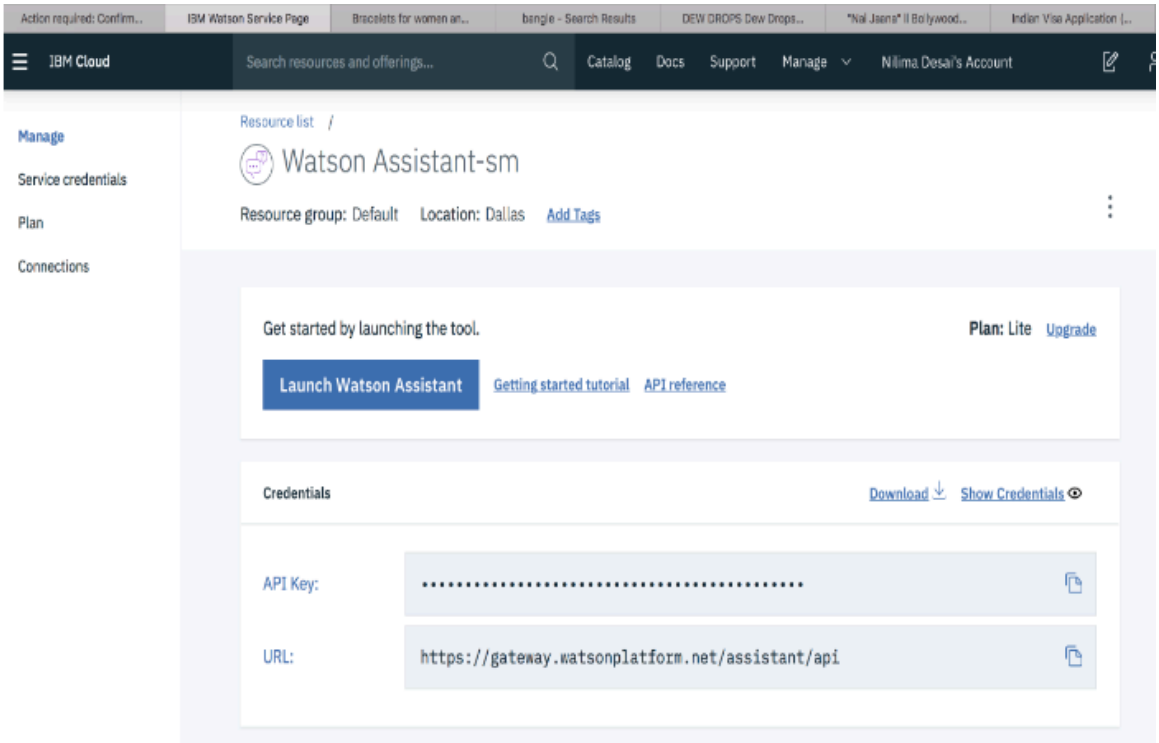
仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **IBM Watson Assistant** の構成

IBM Watson Assistant で定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用して、それらを仮想エージェント会話の NLU モデルとして適用します。

始める前に
IBM Watson Assistant で、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- IBM アカウントで、 AI (人工知能) カテゴリにリソースリンク を作成します。リソースリンクを作成すると、API キーと URL が表示されます。



- ワークスペースで、NLU モデルのインテント、エンティティ、および発言を定義します。
- ワークスペース認証情報を検索し、ワークスペースのパスワードをコピーします。これは、構成時に認証情報を設定するときに入力する必要があります。

ServiceNow インスタンスで Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) がアクティブ化されていることを確認します。このプラグインで、この統合に必要な IBM Watson 自然言語理解 (NLU) サーバープラグイン (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery) のプロキシエージェントがインストールされます。

必要なロール：admin

このタスクについて

IBM Watson Assistant 統合を構成するには、認証用の IBM Watson Assistant 認証情報を指定する必要があります。インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

> **注:** 以前のリリースからアップグレードした場合、アップグレードプロセスでは、指定された IBM Watson Assistant ワークスペースのパスワードが自動的に保持されます。

Quebec リリース時点で、仮想エージェント は従来のバージョン 1 の URL のみをサポートしています。

- モデル：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}`
- インテント：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000`
- エンティティ：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}`
- 予測：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}`

自動翻訳

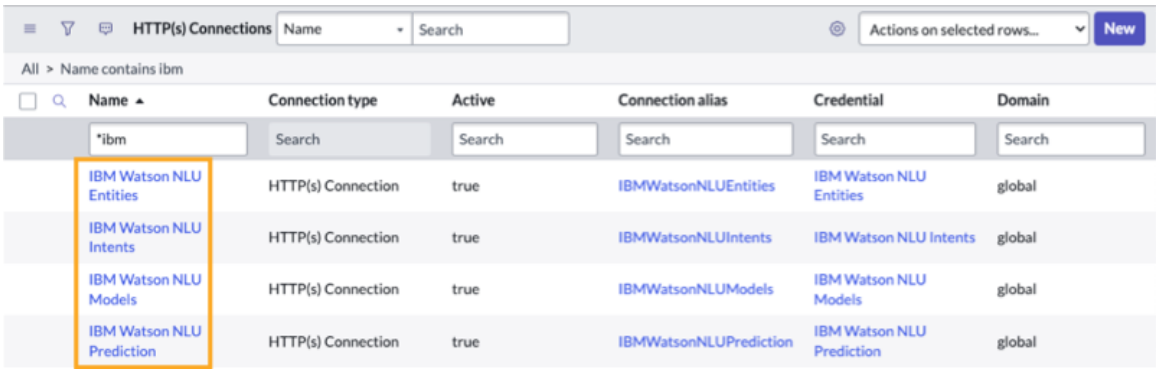
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

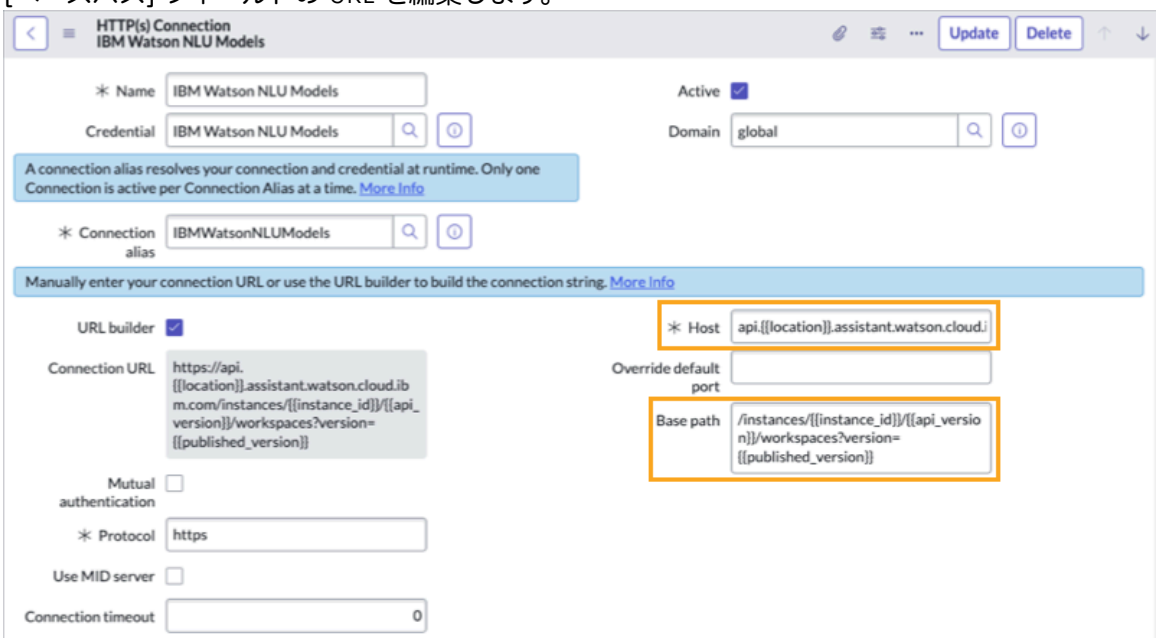
1. 次の各 HTTP 接続レコードの ServiceNow インスタンスで IBM Watson エンドポイントを設定します。
   - IBM Watson NLU モデル
   - IBM Watson NLU インテント
   - IBM Watson NLU エンティティ
   - IBM Watson NLU 予測

   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「`http_connection.list`」と入力します。

   b. [HTTP(S) 接続] ページで、[名前] 列の IBM Watson エントリを選択してレコードを開きます。



   c. IBM Watson NLU アカウントのエンドポイントを反映するように [ホスト] フィールドおよび [ベースパス] フィールドの URL を編集します。



   d. [更新] を選択します。

   e. 残りの IBM Watson レコードに対してこれらの手順を繰り返します。

2. 次の各基本認証情報レコードの ServiceNow インスタンスに IBM Watson NLU API キーを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

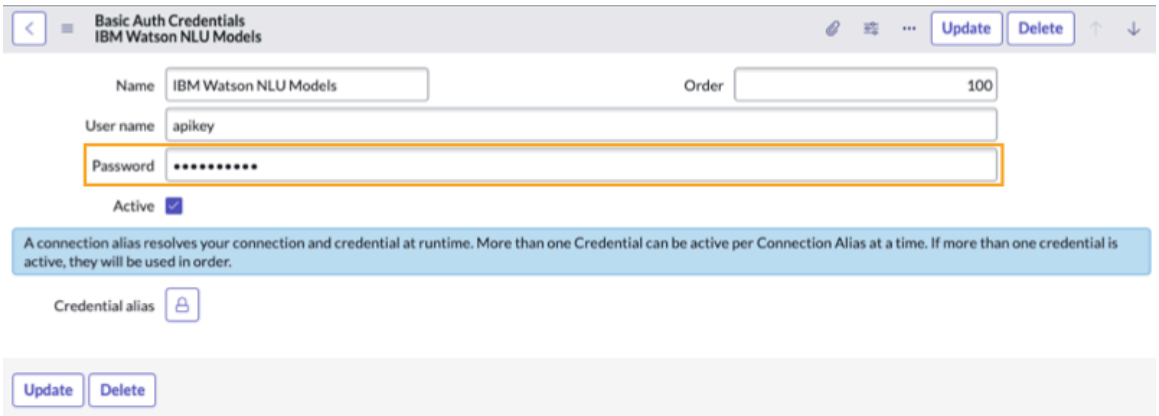
自動翻訳

- IBM Watson NLU モデル
- IBM Watson NLU インテント
- IBM Watson NLU エンティティ
- IBM Watson NLU 予測

a. [すべて] に移動し、フィルターに「`basic_auth_credentials.list`」と入力します。

b. [基本認証情報] ページの [名前] 列で IBM Watson エントリを選択してレコードを開きます。

c. [パスワード] フィールドに、IBM Watson NLU API キーを入力します。



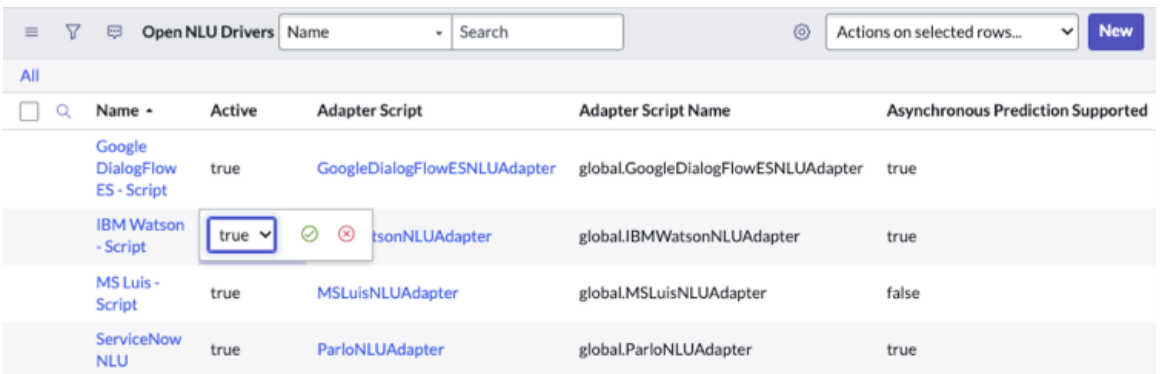
d. [更新] を選択します。

e. 残りの IBM Watson レコードに対してこれらの手順を繰り返します。

3. IBM Watson NLU サービスをアクティブにします。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「`open_nlu_driver.list`」と入力します。

b. [NLU ドライバーを開く] テーブルで [IBM Watson - スクリプト] レコードを探し、[アクティブ] フィールドで値を true に設定します。



この設定をアクティブ化すると、**[IBM Watson -** スクリプト (アクティブ) **(IBM Watson - Script active)]** が、仮想エージェント 設定の利用可能な NLU サービスのリストに追加されます。

4. インスタンスで NLU を有効にするには、 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [仮想エージェント] をクリックします。

b. [自然言語理解 (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** をクリックします。

c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

d. **[NLU** サービスプロバイダー] リストで、**[IBM Watson -** スクリプト] を選択します。

e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
[有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

f. [保存] をクリックします。

IBM Watson Assistant が、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーになります。

仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **Microsoft LUIS** の構成

Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) アプリケーションで定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用して、それらを仮想エージェントの会話の NLU モデルとして適用します。

始める前に

Microsoft LUIS で、次の操作を行います。

- LUIS ポータルにサインインし、NLU モデルとして使用するアプリケーションを作成します (Microsoft Azure アカウントが必要です)。
- 次の Microsoft LUIS キーを見つけてコピーします。
  - Microsoft LUIS アカウントを作成したときに自動的に生成された作成キー。作成キーは、LUIS アプリケーションに必要な認証と、それらの作成、トレーニング、公開のための認証を提供します。LUIS にサインインし、ユーザーアカウントを選択して [アカウントの設定] を開くと、作成キーを見つけることができます。
  - Microsoft LUIS アプリケーションのリソースに割り当てた予測エンドポイントランタイムキー。仮想エージェント はこのキーを使用して、LUIS ランタイムクエリーの予測エンドポイントにアクセスします。

    注: 複数の LUIS アプリケーション (NLU モデル) を使用している場合は、作成する各アプリケーションに対して予測エンドポイントのランタイムキーを指定する必要があります。

ServiceNow インスタンスで、次の操作を実行します。

- Glide 仮想エージェントプラグインがアクティブになっていることを確認してください。このプラグインにより、この統合に必要な Microsoft LUIS 自然言語理解 (NLU) サーバープラグイン (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) にプロキシエージェントがインストールされます。以前のリリースからアップグレードした場合、アップグレードプロセスでは、指定された LUIS キーが自動的に保持されます。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

自動翻訳

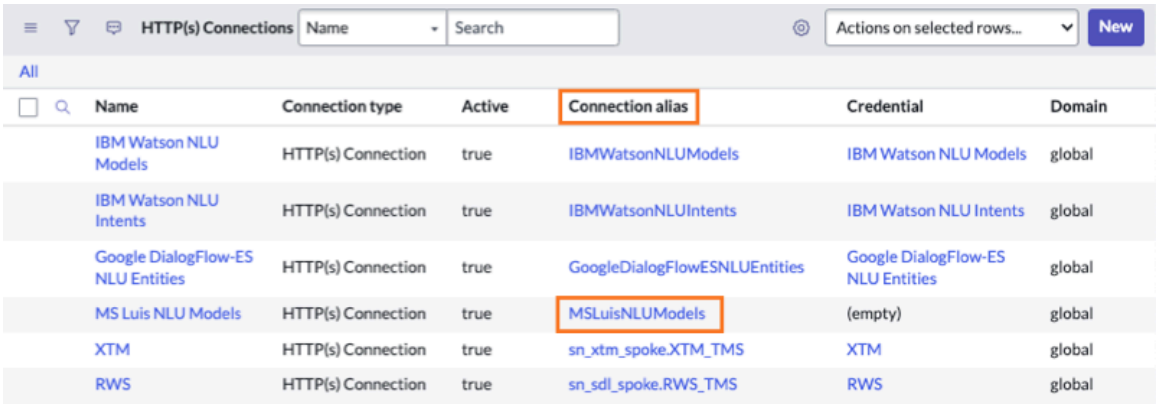
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. LUIS NLU モデル、エンティティ、インテント、および予測情報の認証情報パスワードを設定するには、次の操作を実行します。

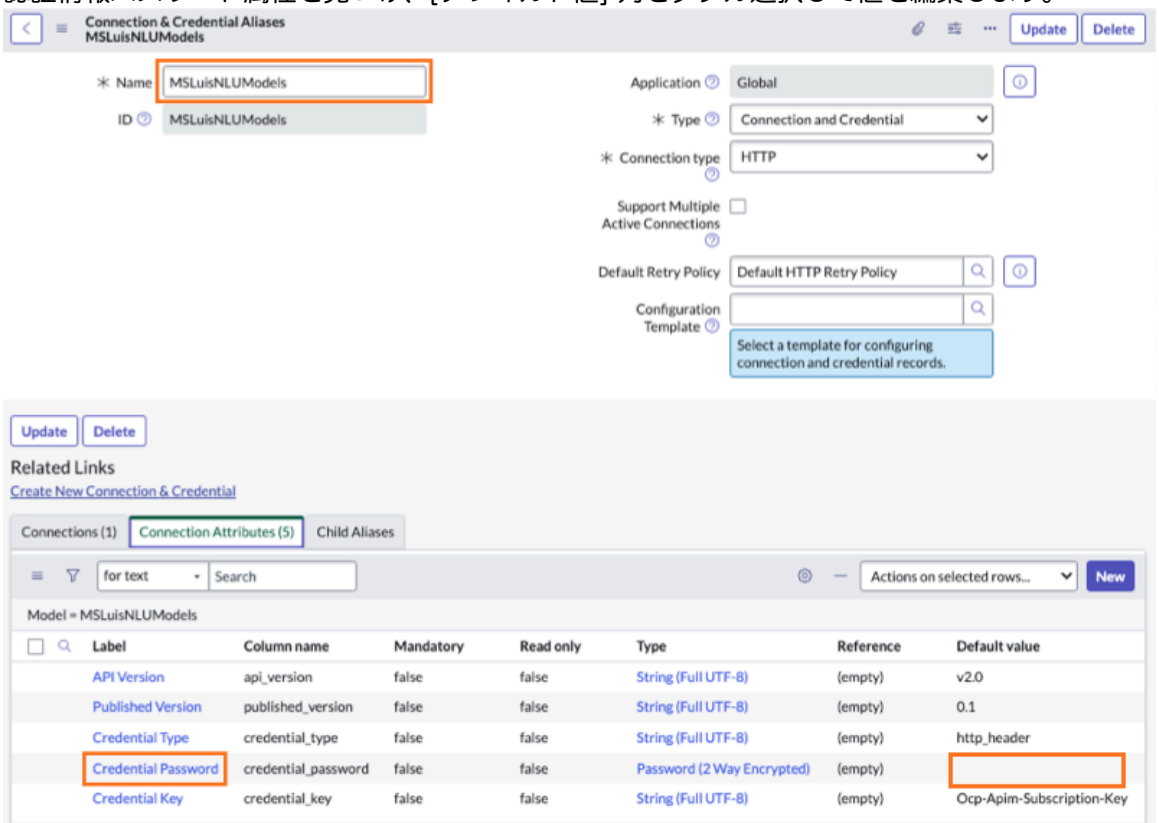
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「`http_connection.list`」と入力します。

   b. [HTTP(S) 接続] ページで、[接続エイリアス] 列の **[MSLuisNLUModels]** を選択してレコードを開きます。



   c. [MSLuisNLUModels の接続および資格情報エイリアス (Connection & Credential Aliases for MSLuisNLUModels)] ページで、接続属性関連リストに移動します。

   d. 認証情報パスワード属性を見つけ、[デフォルト値] 列をダブル選択して値を編集します。



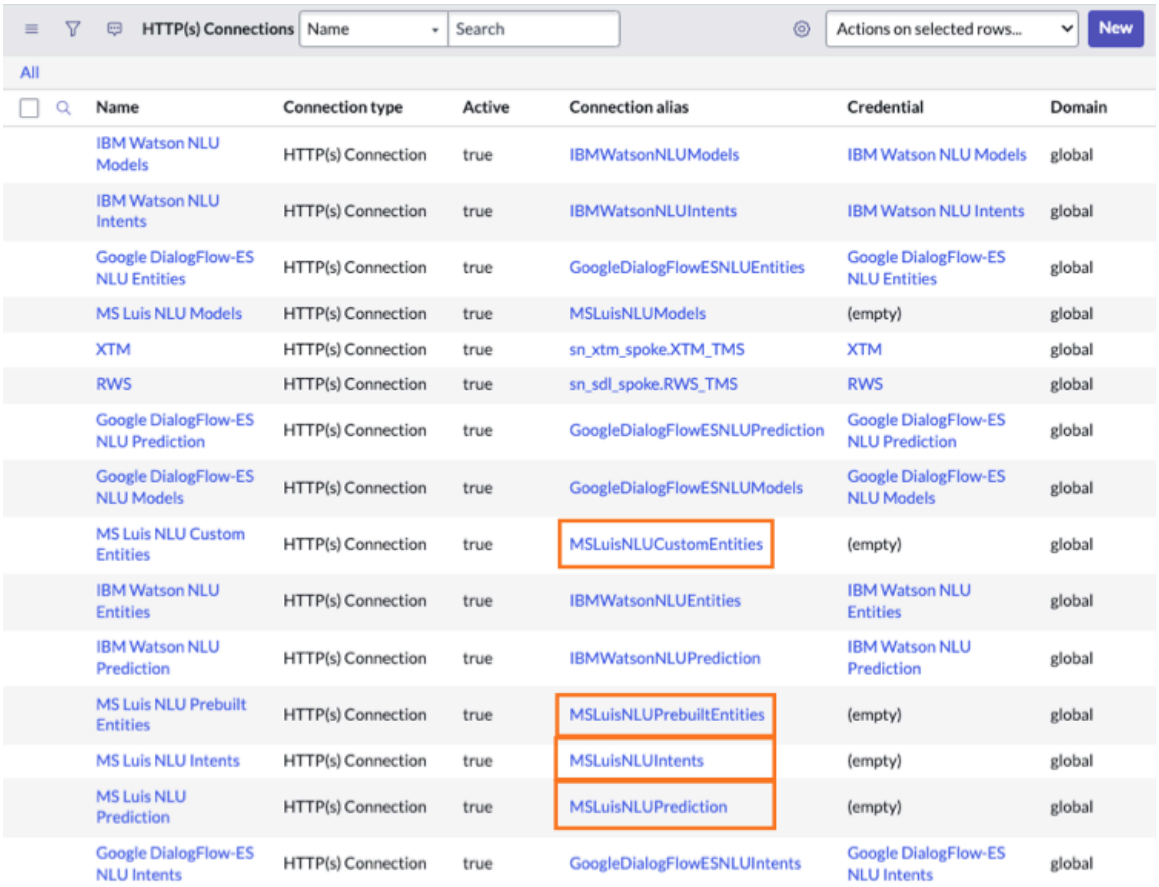
   e. [デフォルト値] フィールドに MS LUIS 作成キー を入力し、[保存] アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. [HTTP(S) 接続] ページに戻り、これらのステップを繰り返して、MS LUIS 作成キーをデフォルト値として次の接続エイリアスに追加します。

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntities
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

注: NLU モデルとして使用する各 Microsoft LUIS アプリケーションで、これらのステップを繰り返します。各アプリケーションに対して、独自の予測エンドポイントランタイムキーを指定する必要があります。

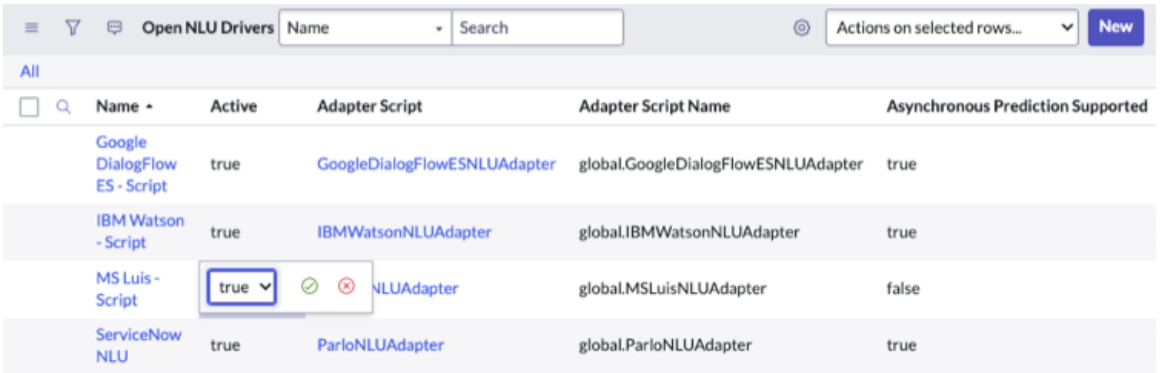
2. LUIS NLU サービスをアクティブにします。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「`open_nlu_driver.list`」と入力します。

b. [NLU ドライバーを開く] テーブルで、**[MS Luis スクリプト (MS Luis Script)]** レコードの [アクティブ] フィールドの値を **true** に設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:** この設定をアクティブ化すると、**[MS Luis - スクリプト (MS Luis - Script)]** が 仮想エージェント 設定の利用可能な NLU サービスのリストに追加されます。

3. インスタンスで NLU を有効にするには、 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

   a. [仮想エージェント] を選択します。

   b. [自然言語理解 (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** を選択します。

   c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

   d. **[NLU** サービスプロバイダー] リストで、**[MS Luis -** スクリプト **(MS Luis - Script)]** を選択します。

   e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

   f. [保存] を選択します。

   これで Microsoft LUIS が、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーになりました。

仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **Google Dialogflow ES** の構成

Google Dialogflow ES で定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用します。仮想エージェント 会話の NLU モデルとして適用します。

Google Dialogflow ES 統合を構成するには、認証用の Google Dialogflow 認証情報を指定する必要があります。インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

要件

この NLU 構成には次のものが必要です。

- Xanadu ServiceNow のインスタンス
- 定義されたインテント、エンティティ、および発言のある Google Dialogflow ES エージェント

詳細については、Google Dialogflow ES のドキュメント を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: Google Dialogflow エージェントは ServiceNow モデルに似ています。現在、仮想エージェント はインスタンスごとに 1 つの Google Dialogflow ES エージェントのみをサポートしています。

- Google Cloud プラットフォームへのアクセス
- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインを ServiceNow インスタンスにインストールする必要があります。

  デフォルトでは、次のプラグインが Glide 仮想エージェント と一緒にインストールされます。

  - com.snc.integration.sso.multi.installer：統合 - 複数プロバイダーのシングルサインオンインストーラー
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery：Google Dialogflow ES 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント

Google Dialogflow ES でサーバーアカウントと秘密キーを作成する

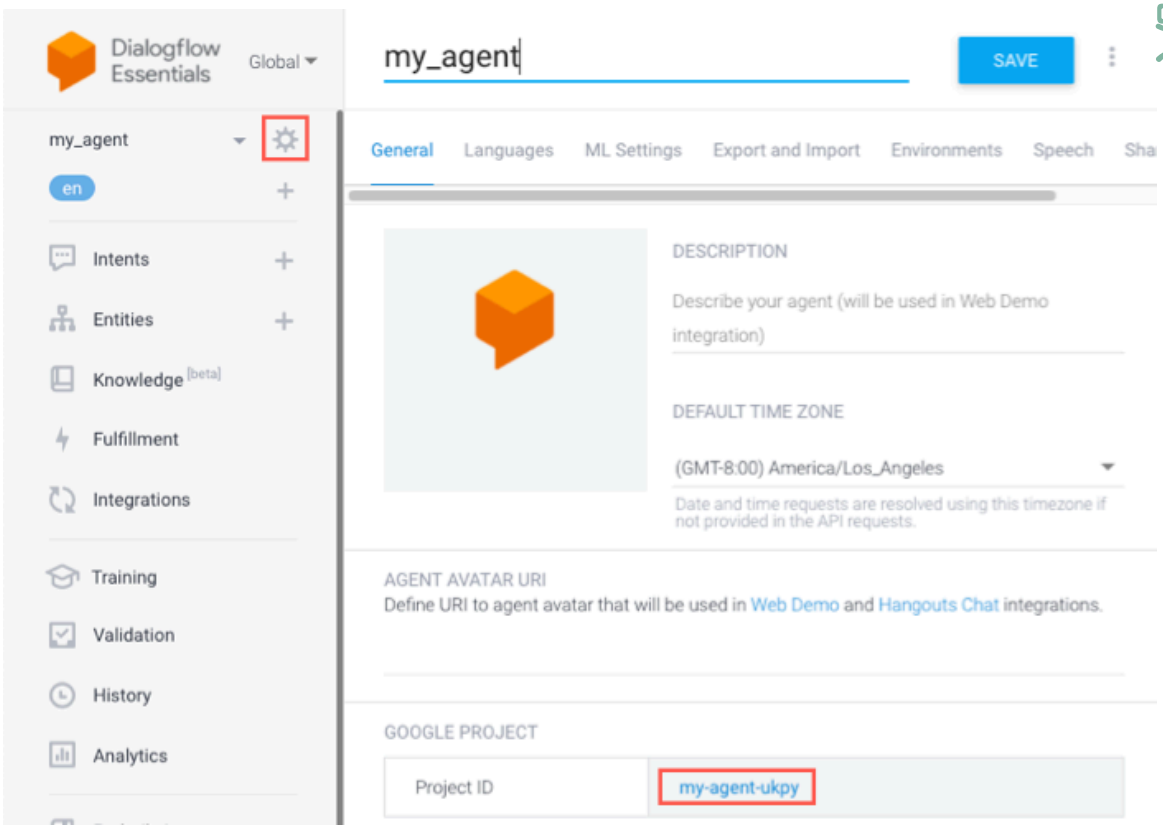
Google Dialogflow を 仮想エージェント の NLU プロバイダーとして使用するには、Google Dialogflow にエージェントのサービスアカウントと秘密キーを作成します。

始める前に
でのエージェントの作成 Google Dialogflow.

必要なロール：admin

手順

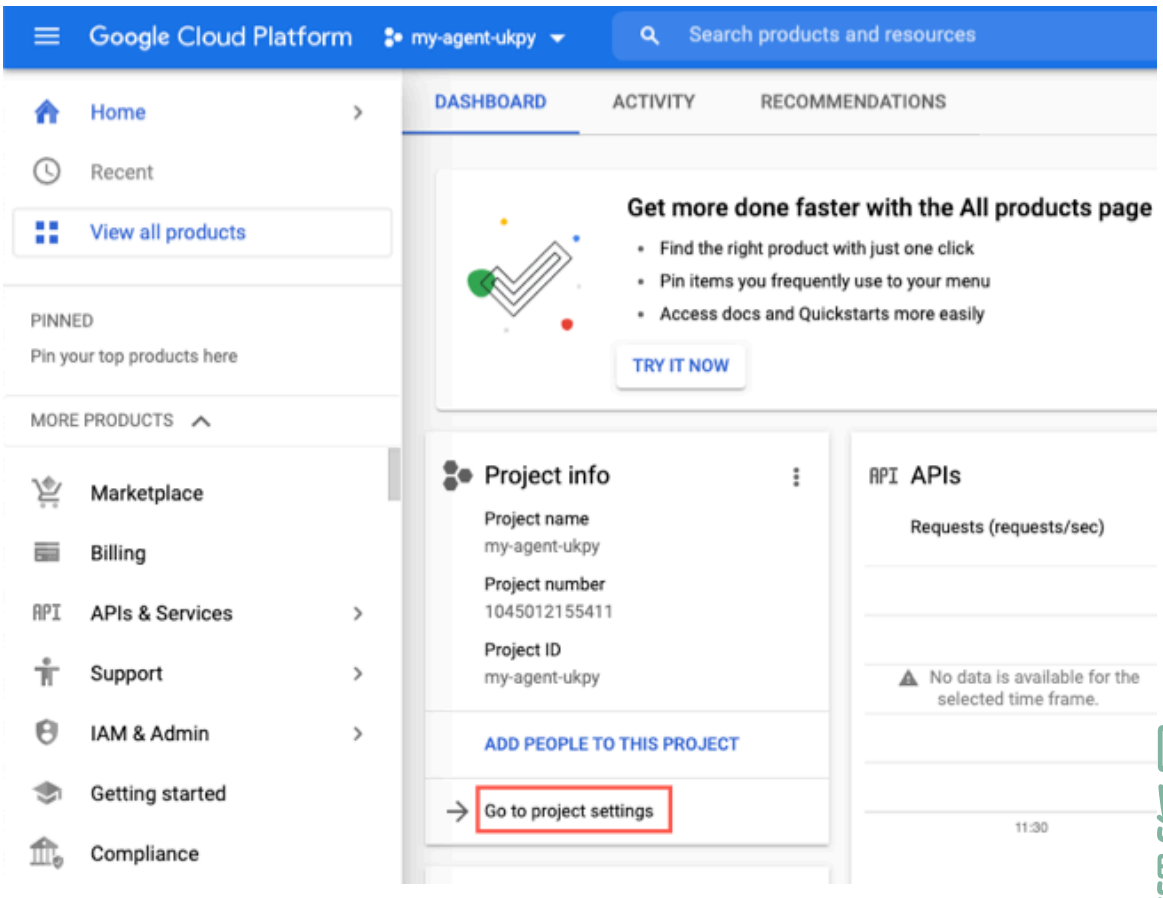
1. Google Dialogflow アカウントにログインします。
2. エージェント設定アイコンをクリックしてから、[全般] タブでプロジェクト ID をクリックします。



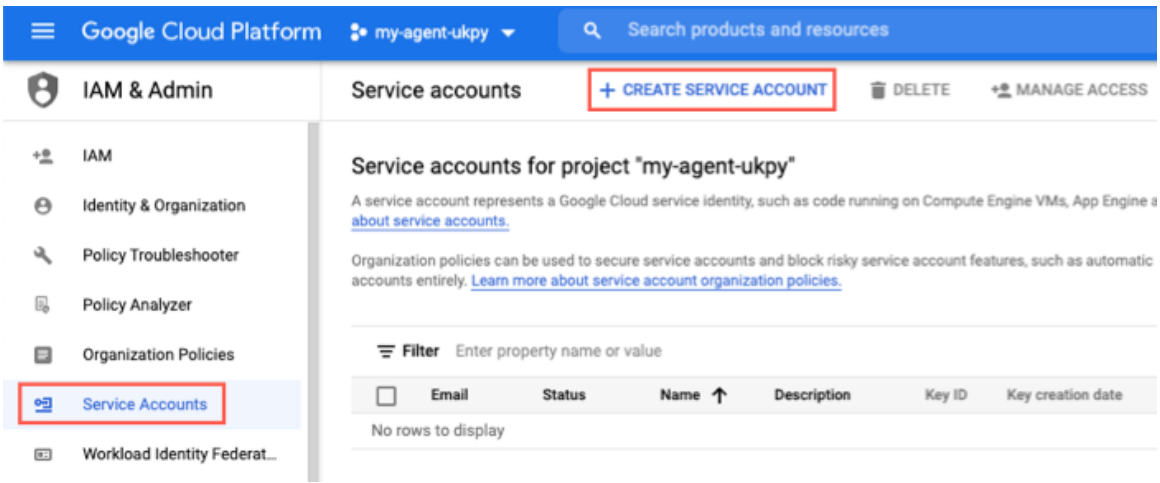
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Google Cloud ダッシュボードで、[プロジェクト設定に移動 **(Go to project settings)]** をクリックします。



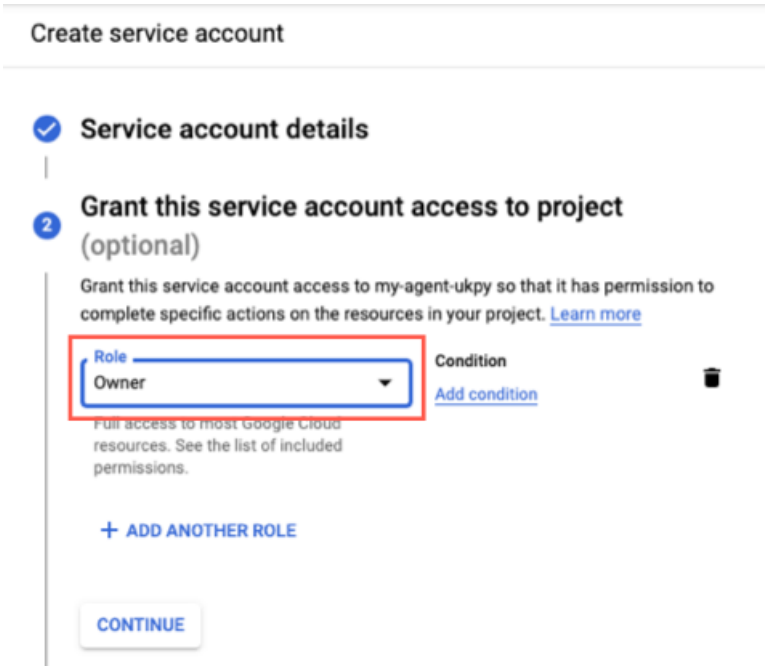
4. [IAM とアドミン] ページで、[サービスアカウント] をクリックします。
5. [+サービスアカウントを作成] をクリックします。



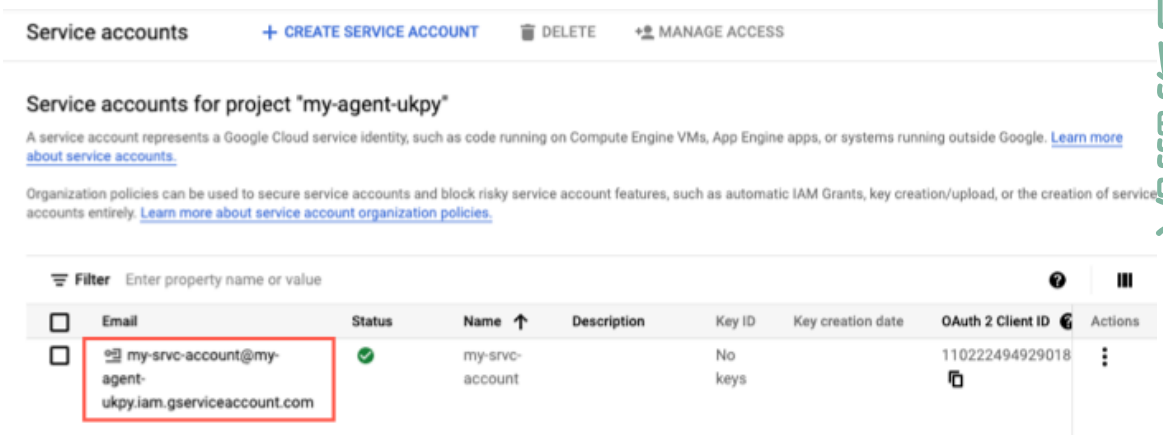
6. 名前を入力し、[作成して続行] をクリックします。
7. [このサービスアカウントにプロジェクトへのアクセス権を付与します (Grant this service account access to project)] セクションで、ロールとして [所有者] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [続行] をクリックします。
9. [完了] をクリックします。
10. [メール] 列のレコードのリンクをクリックします。

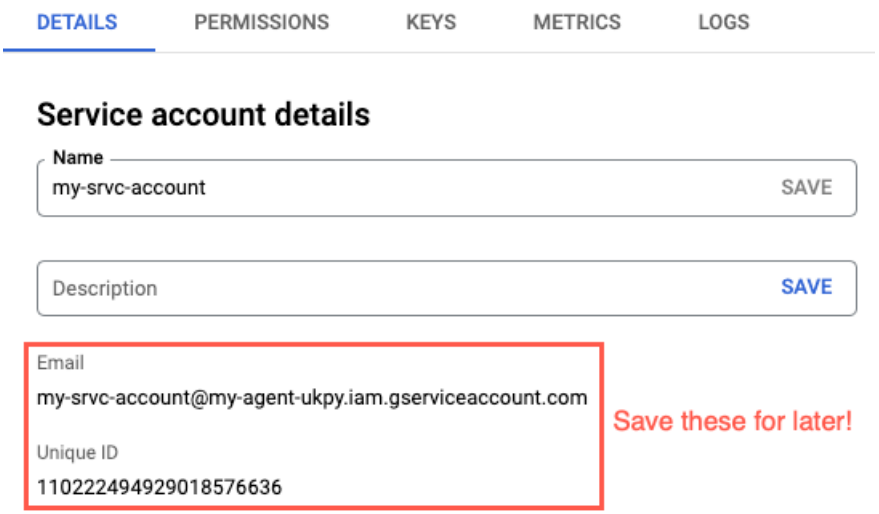


[サービスアカウントの詳細] ページが開きます。

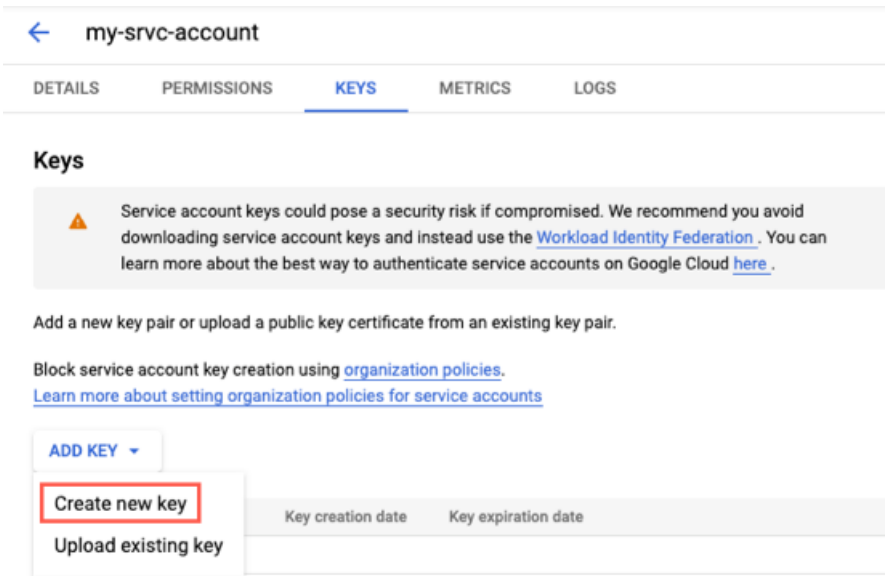
11. [メール] と [一意の ID] をコピーし、後のステップのために保存します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. [サービスアカウントの詳細] ページで、[キー] タブをクリックします。
13. クリック キーを追加 > 新しいキーを作成.



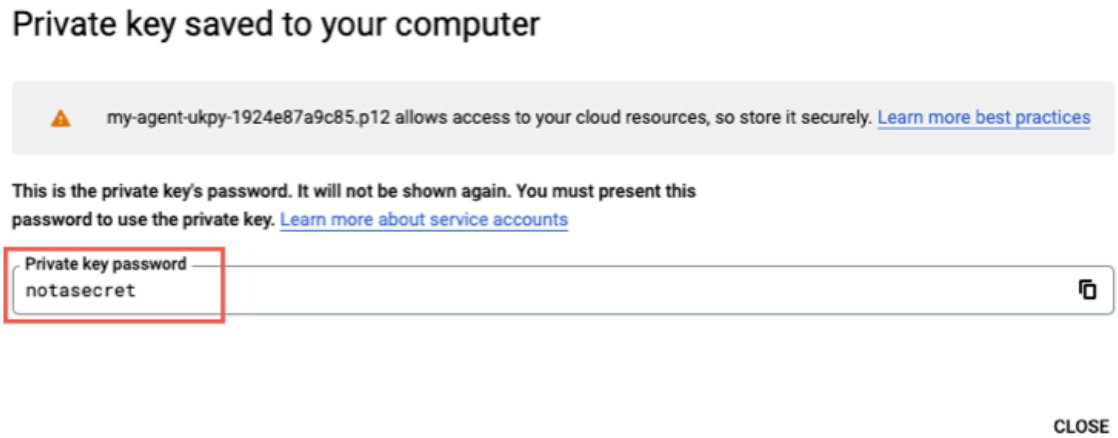
14. キータイプの入力を求められたら、**[P12]** を選択し、[作成] をクリックします。
    P12 ファイルがコンピューターにダウンロードされます。
15. 秘密キーのパスワード (`notasecret`) をメモします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このパスワードは後の手順で必要になります。

秘密キーのパスワードの例



Java Keystore (JKS) ファイルを生成して ServiceNow インスタンスでセキュリティを設定する

Google Dialogflow を 仮想エージェント の NLU プロバイダーとして使用するには、ダウンロードした秘密キーを使用して JKS ファイルを生成し、ServiceNow インスタンスで認証を設定します。

始める前に

Java Development Kit (JDK) がシステムにインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

注: Google Dialogflow は認証に OAuth2.0 を使用します。

手順

1. コマンドシェルウィンドウを開きます。
2. P12 ファイルから JKS ファイルを作成するには、次の手順を実行します。

   a. 次のコマンドを実行します。

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12
    -srcstoretype pkcs12 -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks
    -deststoretype JKS
   ```

   この例では、`/local_dir/myprivatekey.p12` は前のステップでダウンロードした秘密キーを指します。

   b. プロンプトが表示されたら、宛先キーストアのパスワードとソースキーストアのパスワードに「`notasecret`」と入力します。
   `notasecret` は、前のステップでメモした秘密キーのパスワードです。このパスワードを 3 回入力します。

   同じディレクトリーに JKS ファイルが作成されます。
3. ServiceNow インスタンスで、JKS ファイルを Google Dialogflow X.509 証明書レコードに追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] に移動し、フィルターに「`sys_certificate.list`」と入力します。

b. [Google Dialogflow X.509 証明書] を選択してレコードを開きます。

c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
タイプ	**[Java** キーストア] を選択します。
キーストアパスワード	JKS ファイル (`notasecret`) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
アクティブ	このオプションを選択して証明書をアクティブ化します。

d. [添付ファイル] アイコンを選択し、JKS ファイルをレコードにアップロードします。

e. [関連リンク] で、[ストア/証明書を検証] を選択します。
「`Valid key_store`」というメッセージが表示されます。

f. [更新] を選択します。

4. ServiceNow インスタンスで、Google Dialogflow JWT (JSON Web トークン) キーストアエイリアスレコードを更新します。

a. [すべて] に移動し、フィルターに「`jwt_keystore_aliases`」と入力します。

b. [Google Dialogflow JWT キーストア] を選択してレコードを開きます。

c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
署名キーストア	**[Google DialogFlow X.509** 証明書] を選択します。
署名アルゴリズム	**[RSA 256]** を選択します。
署名キー	JKS ファイル (`notasecret`) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
キー ID	このフィールドは空のままにします。

d. [更新] を選択します。

5. ServiceNow インスタンスで、Google Dialogflow JWT プロバイダーレコードを更新します。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「`jwt_provider.list`」と入力します。

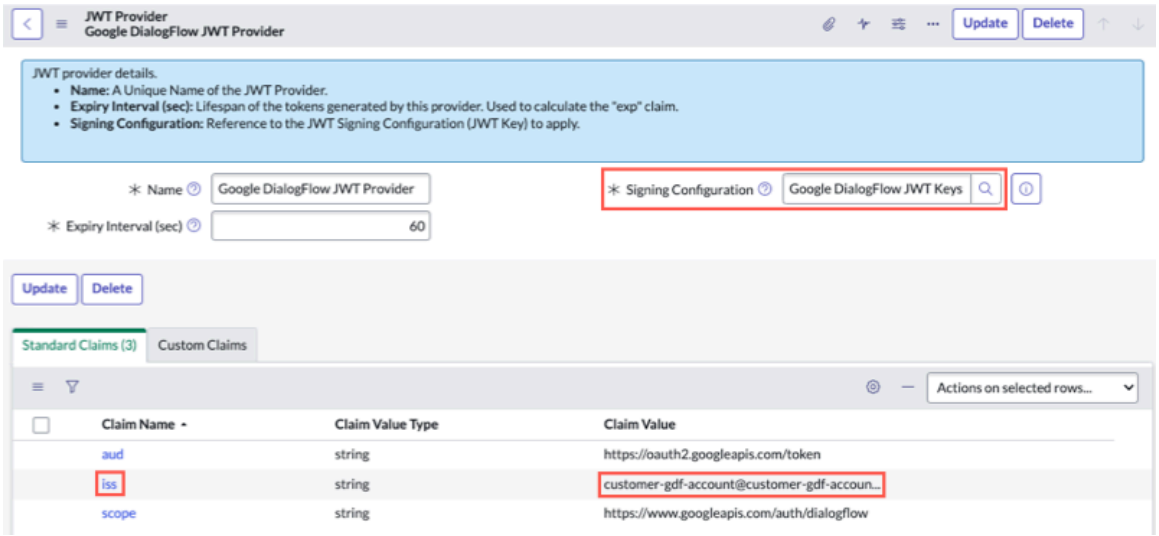
b. [Google Dialogflow JWT プロバイダー] を選択してレコードを開きます。

c. [署名構成] フィールドで、**[Google DialogFlow JWT** キーストア] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [標準要求] 関連リストで、Google Dialogflow エージェントサービスアカウントのメールアドレスを **iss** エントリの要求値として入力します。



詳細については、「Google Dialogflow ES でサーバーアカウントと秘密キーを作成する」を参照してください。

e. [更新] を選択します。

6. ServiceNow インスタンスで、次の手順に従って、Google Dialogflow NLU OAuth プロバイダーレコードを更新します。

a. [すべて] に移動し、フィルターで「`oauth_entity.list`」と入力します。

b. Google Dialogflow NLU を選択してレコードを開きます。

c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
クライアント ID	前のステップで保存した Google Dialogflow エージェントサービスアカウントの一意の ID を入力します。
クライアントシークレット	JKS ファイル (`notasecret`) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
デフォルトの権限許可タイプ	**[JWT** ベアラー] を選択します。

d. [更新] を選択します。

7. ServiceNow インスタンスで、**GoogleDialogFlowESNLUPrediction** システムエイリアスを更新します。

a. [すべて] に移動し、フィルターに「`sys_alias.list`」と入力します。

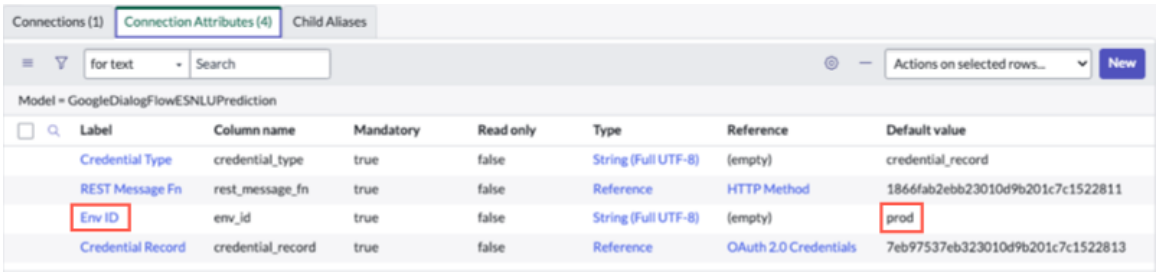
b. **[GoogleDialogFlowESNLUPrediction]** を選択してレコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [接続属性] タブを選択して **EnvID** レコードを見つけます。

d. [デフォルト値] 列で、エージェントが公開された Google Dialogflow 環境の名前で値を更新します。
デフォルト値は *prod* です。



e. [更新] を選択します。

8. 仮想エージェント で Google Dialogflow ES を NLU プロバイダーとして指定します。
詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

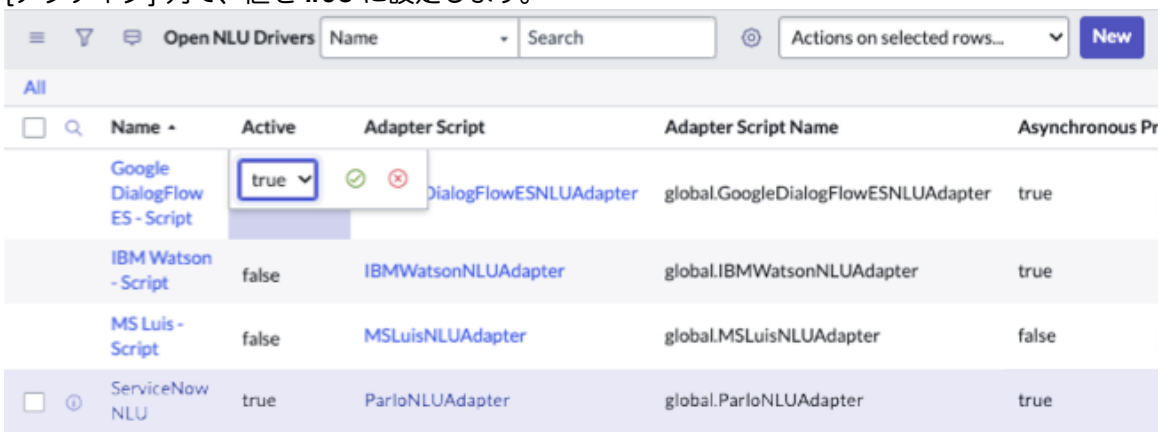
Google Dialogflow ES サービスをアクティブ化してインスタンスでアクティブ化する

Open NLU ドライバー [open_nlu_driver] テーブルで Google Dialogflow ES サービスをアクティブ化すると、このサービスは 仮想エージェント NLU 設定のオプションとして利用可能になります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「`open_nlu_driver.list`」と入力します。
2. [Open NLU ドライバー] テーブルで、Google Dialogflow ES スクリプトレコードを見つけます。
3. [アクティブ] 列で、値を **true** に設定します。



4. インスタンスで NLU を有効にするには、 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

a. [仮想エージェント] をクリックします。

b. [自然言語理解 (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

d. [NLU サービスプロバイダー] リストで、**[Google Dialogflow ES - スクリプト (Google Dialogflow ES - Script)]** を選択します。

e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
[有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

f. [保存] をクリックします。

タスクの結果
Google Dialogflow ES は、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーです。

仮想エージェントデザイナー で **Google Dialogflow ES NLU** を使用して 仮想エージェント をテストする

仮想エージェントデザイナー インターフェイスで Google Dialogflow と 仮想エージェント を使用してトピックディスカバリーをテストします。

始める前に
次の点を確認します。

- Google Dialogflow エージェント (モデル) が最新の変更を含むバージョンとして公開されていることを確認します。

  詳細については、Google Dialogflow ドキュメントの「バージョンと環境」を参照してください。

- 少なくとも 1 つのトピックが既存の Google Dialogflow エージェント (モデル) とインテントにマッピングされていることを確認します。

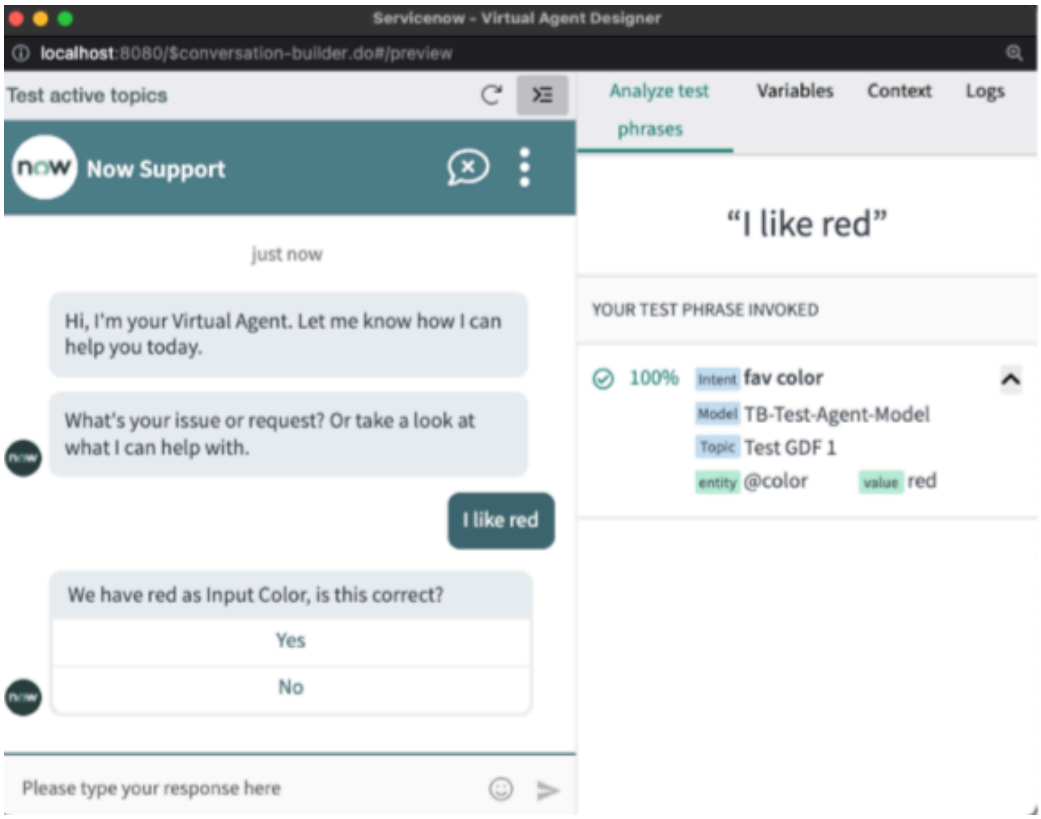
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[アクティブなトピックのテスト] をクリックします。
3. トピックにマップされている Google Dialogflow インテントをトリガーする発言を入力します。
4. エンティティスロット入力をテストするには、次の手順を実行します。
   a. [フロー] タブで、テキストユーザー入力ノードを追加します。
   b. **[NLU** エンティティ] フィールドのエンティティを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したエンティティが Google Dialogflow ES エージェントで設定されていることを確認します。[このトピックをテスト] ウィンドウに一致する発言が入力されると、トピックがトリガーされ、エンティティが自動的にスロットに入力されます。



NLU トピックディスカバリーにおけるユーザー入力の拡張自然言語処理

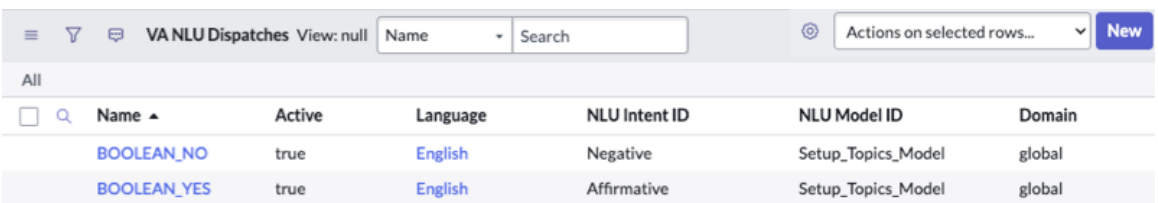
仮想エージェントに、ユーザーからの「はい」と「いいえ」の自然なバリエーション (「もちろん」や「いや」など) を認識する能力を付与します。ブール応答の範囲を肯定または否定として定義することで、仮想エージェントはユーザーに設定を言い換えるように求める必要がなくなります。

仮想エージェント が予期しないユーザー入力を理解できなかった場合には、理解できる情報の入力を再度ユーザーに求めます。Tokyo リリース以降、仮想エージェントは「はい/いいえ」のブール応答の自然なバリエーション (「うん」や「だめ」など) を理解できます。

ServiceNow NLU での自然言語処理

VA NLU ディスパッチ [sys_cs_nlu_dispatch] テーブルには、発言のバリエーションを処理するモデルとインテントの名前が格納されます。

ServiceNow® NLU の場合、セットアップトピックモデルは、英語でのブールユーザー入力を処理するように事前に構成されています。テーブルには **BOOLEAN_NO** と **BOOLEAN_Yes** の 2 つのレコードがあり、セットアップトピックモデルの否定的インテントと肯定的インテントにマップされます。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックモデルとインテントは読み取り専用であるため、インテントを変更するか、他の言語でインテントを追加する必要がある場合は、新しいインテントで新しいモデルを作成します。既存のエントリを更新し、新しいエントリをテーブルに追加できます。

サードパーティ NLU プロバイダーの自然言語処理の設定

NLU トピックディスカバリーに IBM Watson、Microsoft LUIS、または Google Dialogflow を使用している場合は、「拡張自然言語ユーザー入力処理の設定」で説明されているように、VA NLU ディスパッチテーブルに対応するモデルとインテントのエントリを追加します。

信頼性しきい値の変更

ブール入力の信頼度しきい値は、*com.glide.cs.dialog.boolean_threshold* システムプロパティで定義されます。デフォルト値は *0.9* です。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

拡張自然言語ユーザー入力処理の設定

仮想エージェント環境にブールユーザー応答の拡張自然言語処理を追加します。追加の言語またはサードパーティの NLU プロバイダーを使用している場合は、ボットの「はい/いいえ」発言のバリエーションを定義するモデルとインテントを指定します。

始める前に

NLU プロバイダーで、2 つのインテントを持つモデルを作成するか、既存のモデルに 2 つのインテントを追加します。一方のインテントに肯定的または「はい」発言を含める必要があります。他のインテントには、否定的または「いいえ」発言を含める必要があります。

環境が複数の言語をサポートしている場合は、言語ごとにモデルとインテントを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

このテーブルのデフォルトエントリは、英語の ServiceNow NLU にのみ適用されます。他の言語で自然言語処理を実装する場合は、言語ごとに新しいエントリをテーブルに追加します。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで `sys_cs_nlu_dispatch.list` と入力します。
2. [新規] または変更する既存のエントリを選択します。
   または、[新規] を選択して、別の言語またはサードパーティ NLU プロバイダーのエントリを追加します。
3. フォームのフィールドに入力します。

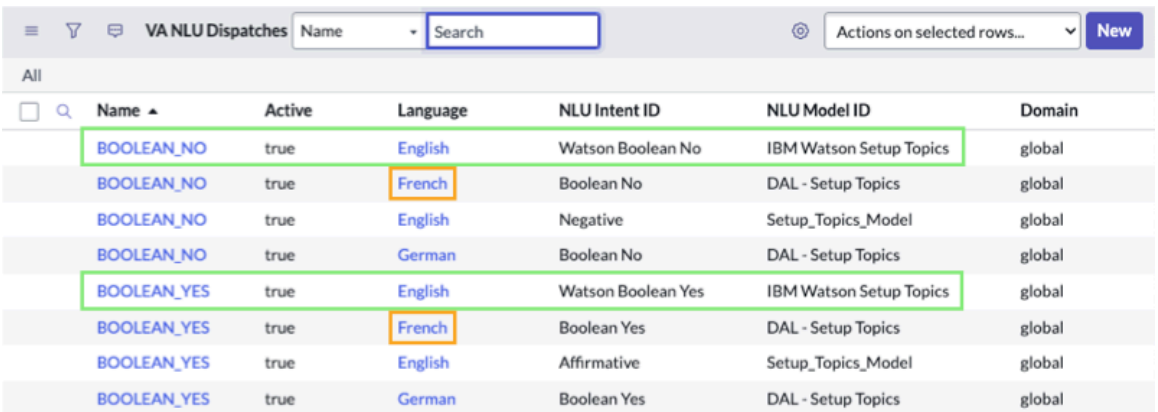
フィールド	説明
NLU モデル ID	ブール応答の定義インテントを含むモデルの名前。
名前	構成されているユーザー入力のタイプを表す値の名前。有効な値は次のとおりです。 ◦ **BOOLEAN_NO**：「はい/いいえ」の質問に対する「いいえ」の回答を表す発言にマップします。 ◦ **BOOLEAN_YES**：「はい/いいえ」の質問に対する「はい」の回答を表す発言にマップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	インスタンスで拡張自然言語ユーザー応答を有効にするオプション。
NLU インテント ID	ブールオプションの対応するインテントの名前。 デフォルトでは、BOOLEAN_NO のインテントは否定です。BOOLEAN_Yes のインテントは肯定です。変更が必要な場合は、これらのインテントで新しいモデルを作成し、このフィールドに新しいインテントを指定します。
言語	インテントの言語。デフォルトでは ServiceNow NLU には英語が設定されています。 他の言語をサポートする必要がある場合は、サポートされている言語ごとにテーブルに行を追加できます。

4. [送信] または [更新] を選択します。

タスクの結果
環境に応じて、構成には他の言語のエントリ (下の例のフランス語やドイツ語など) や、IBM Watson などの他の NLU プロバイダーのエントリが含まれている場合があります。



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

カスタムカテゴリの作成または変更
トピックなどの関連する仮想エージェントオブジェクトを整理およびグループ化するためのカスタムカテゴリを作成または変更します。エンドユーザーに表示されるトピックピッカーメニューにカテゴリラベルを表示することもできます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックカテゴリを使用して、関連する会話トピックをグループ化します。トピックを作成または更新するときに、トピックが属する 1 つ以上のカテゴリをアサインすることができます。仮想エージェントデザイナーでカテゴリ別にトピックを表示することもできます。

エンドユーザー向けに、トピックピッカーメニューにカスタムカテゴリラベルを表示して、関連するトピックがカテゴリ別に表示されるようにできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

新しいカテゴリを作成する前に、既存のカテゴリ (すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カテゴリ) をクリックして、新しいカテゴリが必要かどうかを判断します。

注: ビルド済みのトピックにはデフォルトのカテゴリが関連付けられており、これらは変更も削除もできません。また、割り当てられているトピックがカテゴリにない場合にのみ、カスタムカテゴリを削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カテゴリ.
2. [新規] を選択して、カスタムカテゴリを作成することや、カテゴリレコードを選択して変更することができます。

フィールド	説明
名前	カテゴリのラベル。
説明	カテゴリの目的の簡単な説明。
アプリケーション	カテゴリのアプリケーションスコープ。
エンドユーザーに表示	エンドユーザーのトピックピッカーメニューにカテゴリラベルを表示するオプション。 **注:** ◦ 以前のリリースからアップグレードした場合、既存のカテゴリラベルは非表示に設定されます。 ◦ このオプションは、カテゴリ内に表示されるトピックを制御しません。トピックレベルで、[トピックのプロパティ] ページの [条件] フィールドを使用して、トピックをエンドユーザーに表示するタイミングを制御する条件を設定します。

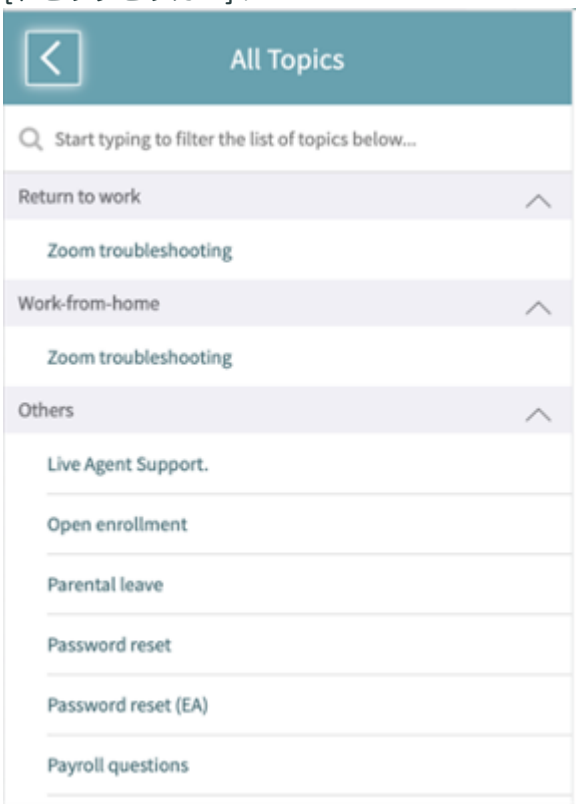
3. [送信] または [更新] を選択します。
トピックカテゴリは、次のアイテムに表示されます。
   - 仮想エージェントデザイナーの [トピックのプロパティ] ページにある [カテゴリ] リストコレクター (slushbucket) 。これを使用して、1 つ以上のカテゴリをトピックにアサインできます。
   - [トピック] ページの [カテゴリ] フィルター。これを使用して、カテゴリ別にトピックを表示できます。
   - カテゴリがアサインされているトピックの [トピック] ページのトピックカード。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンドユーザーに表示されるトピックピッカーメニュー (カテゴリが表示されるようにした場合)。複数のカテゴリを持つトピックは、適切なカテゴリに表示されます。カテゴリのないトピックは、[その他] カテゴリに一覧表示されます。

[トピックピッカー] メニュー



4. トピックカテゴリを削除するには、カテゴリレコードを開いて [削除] をクリックします。
カテゴリに関連付けられているトピックが存在しない場合、そのカテゴリは削除されます。そのカテゴリは、[トピックのプロパティ] ページの [カテゴリ] フィールドと、仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページの [カテゴリ] フィルターに表示されなくなります。

仮想エージェントのビルドと展開

影響の少ないユーザー要求の処理に費やしていたエージェントと技術者の時間を、インテリジェントに管理されたインタラクションに転換します。NLU を備えた仮想エージェントが、人間の求めている意図を理解して、より関連性の高い回答を提供できるようになります。

最も一般的なエンタープライズ IT、人事、カスタマーサービスのシナリオ向けのカスタマイズ可能なテンプレートを使用して、AI- を利用したチャットボット会話を迅速に展開できます。仮想エージェントデザイナー を使用して会話を設計、ビルド、およびテストできます。

仮想エージェント トピックの推奨事項 の使用

トピックの推奨事項アプリを使用して、組織に迅速に実装できるビルド済みの仮想エージェントトピックを特定します。トピックの推奨事項は インテントディスカバリー を使用して組織からのデータを分析し、組織が活用できるビルド済みの関連トピックや、作成すると役立つ新しいトピックを見つけます。

トピックの推奨事項 アプリを使用すると、仮想エージェント で解決または回避をサポートできる一般的なユースケースを評価できます。トピックの推奨事項 を、キーワードまたは NLU トピックディスカバリーのいずれかを使用する 仮想エージェント トピックとともに使用できます。これを使用して以下を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 分析する ServiceNow データを選択します (分析を設定)。
2. 既存のデータを分析します (設定した分析を実行)。
3. 分析結果をレビューし、ビルド済みのソリューションを使用して、次のことを行います。
   - ITSM 仮想エージェント Conversations のトピックなど、ビルド済みのトピック提案を複製します (ServiceNow Storeから入手可能)。
   - [NLU のみ] モデルにインテントを追加し、新しい空のトピックを追加します。仮想エージェントデザイナーで新しいトピックのフローを指定する必要があります。

トピックの推奨事項 アプリには、ServiceNow Store で入手した NLU ワークベンチ と ITSM 仮想エージェント対話が必要です。トピックの推奨事項 の Xanadu リリースでは、ITSM 仮想エージェントの推奨事項のみがサポートされています。トピックの推奨事項 では、機械学習の目的で NLU ワークベンチを使用しますが、仮想エージェントで NLU を有効にする必要はありません。

トピックの推奨事項 とともに自動的にインストールされるアプリの詳細については、「トピックの推奨事項 を更新する」を参照してください。

必須のプラグイン

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- トピックの推奨事項には、次のプラグインと ServiceNow Store アプリケーションが必要です。トピックの推奨事項 をインストールする前に、これらがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)

  仮想エージェント Pro の実行に必要なすべてのプラグインをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

  > **注:** San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を初めてアクティブ化すると トピックの推奨事項 アプリが自動的にインストールされます。2 回目以降は、このアプリの更新は ServiceNow Store からインストールする必要があります。

  NLU ワークベンチ (NLU トピックディスカバリーのみ)

  インスタンスで 自然言語理解 (NLU) の実行に必要なプラグインをアクティブ化します。詳細については、「NLU ワークベンチのアクティブ化」を参照してください。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  インテントディスカバリー (NLU ディスカバリーのみ)

  インシデント/ケースデータの分析からユーザーのインテントを識別します。詳細については、「インテントディスカバリー」を参照してください。

  ITSM 仮想エージェント対話

  ビルド済みの IT Service Management の会話を提供し、組織が自動化されたセルフサービス会話を迅速に展開できるようにします。詳細については、「ITSM 仮想エージェント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項 とともにインストールされるアイテム

トピックの推奨事項 とともに次のアイテムがインストールされます。

- スケジュール済みジョブ：スケジュールされた時刻にトピック推奨事項レポートを実行するための*Run Topic Recommendation Reports*。
- 次のテーブルがインストールされます。

テーブル	説明
トピックの推奨事項のデフォルト設定 [sn_topic_recommend_default_setting]	トピックの推奨事項分析の実行時に使用されるソースデータ (テーブルとテキストフィールド)、分類、およびフィルター
インストール済みの推奨トピック [sn_topic_recommend_topic_staging]	推奨トピックに対して生成されたトピック

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

実行すべきこと

- トピックの推奨事項を開始します
- デフォルトの推奨事項設定を定義します
- トピックの推奨事項の分析の実行
- 推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加
- トピックの推奨事項を既存の仮想エージェントトピックにリンクさせます
- 既存の仮想エージェントトピックから、トピックの推奨事項のリンクを解除します
- トピックの推奨事項に関する問題のトラブルシューティング

トピックの推奨事項 を更新する

admin ロールがある場合、トピックの推奨事項 アプリケーション (com.snc.va_topic_recommender) の更新をインストールできます。

始める前に

Tokyo リリースから、トピックの推奨事項 ストアアプリが 仮想エージェント で自動的にインストールされます。トピックの推奨事項 を使用すると、アプリは ServiceNow Store をチェックし、更新が利用可能になると通知します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
   更新が利用可能な場合、通知が [トピックの推奨事項] ページに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [更新を表示] を選択します。

   注: ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. ServiceNow Store Web サイトの指示に従って、インスタンスで トピックの推奨事項 の更新を要求します。

トピックの推奨事項のクイックスタート

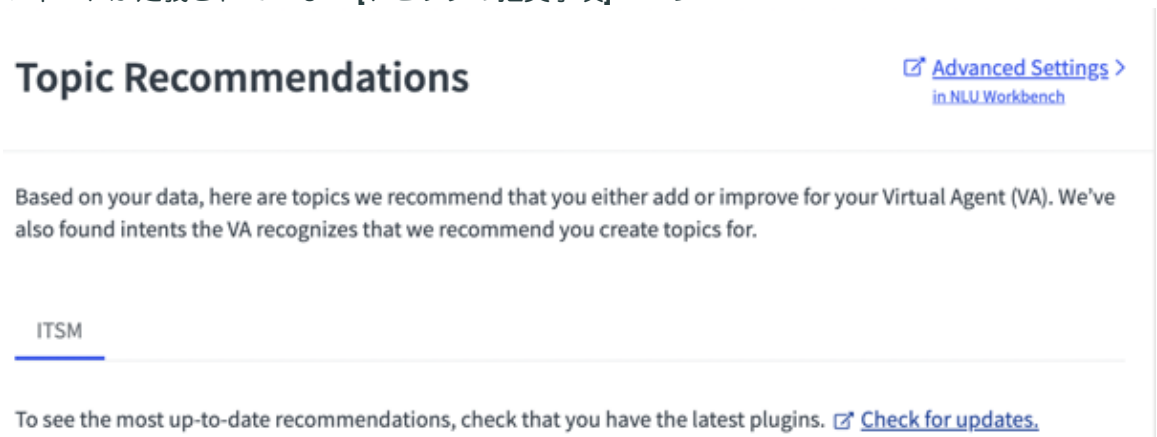
データに基づいて推奨トピックを取得するには、分析レポートを構成し、レポートを実行して、結果を確認します。仮想エージェントに新しいトピックを追加するか、推奨事項を既存のトピックにリンクすることができます。

トピックの推奨事項ページがインスタンスの次の場所に表示されます。 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.

ステップ 1：**ServiceNow** データに基づく分析レポートの構成

分析レポートを定義するまで、[トピックの推奨事項] ページは空です。

レポートが定義されていない **[**トピックの推奨事項**]** ページ



各分析レポートは、以下に基づいています。

- データソース：分析する ServiceNow データ。オプションは、インシデント [incident] テーブル、要求 [sc_request] テーブル、ライブエージェントのチャットトランスクリプト、および仮想エージェント代替発言です。
- 分析するフィールド：データソーステーブル内の分析対象の選択したフィールド (文字列データタイプを含む)。[簡単な説明] フィールドなどです。
- 分類：データセットを含むビジネスアプリケーション。ITSM 仮想エージェント Conversations をインストールすると、インシデントと要求のデータセットがデフォルトでインストールされます。アプリケーション用の追加データセットが利用可能になると、インスタンスにインストールされた後、ページに分類として表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分析レポートに条件を追加し、スケジュールに従って実行するように設定することもできます。新しい推奨事項が利用可能になると、仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページに通知が表示されます。

仮想エージェントの設定で、トピックの推奨事項の分析レポートを構成します。詳細については、「トピックの推奨事項の分析レポートの構成」を参照してください。

ステップ 2：分析レポートの実行

構成されたすべての分析レポートを一度に実行することも、[トピックの推奨事項] ページから一度に 1 つずつ選択して実行することもできます。

分析中、トピックの推奨事項アプリは次のことを行います。

- インテントディスカバリー を使用してデータソースを確認し、データソースをビジネスアプリケーションの関連する分類と比較します。インテントディスカバリー では、データセットで指定されたデータフィールドと分類のインテントを照合します。
- 一致したインテントを仮想エージェントのビルド済みトピックにマップします。関連付けられた構築済みトピックがインテントにない場合は、ユーザーからの要求頻度が十分に高いため、作成可能な新しいトピックとして推奨します。
- 分析結果をトピックカードとして [トピックの推奨事項] ページに表示します。

詳細については、「トピックの推奨事項の分析の実行」を参照してください。

ステップ 3：レポート結果の確認、およびトピックとインテントの追加またはリンク設定

結果は次のグループにソートされます。

- 仮想エージェントが処理できるトピック：このグループの推奨事項は、ビルド済みのトピックで対処できます。

  このタイプの推奨事項を仮想エージェントに追加すると、一致するビルド済みトピックがインスタンスに複製されます。その後、仮想エージェントデザイナーを使用して、追加されたトピックを変更、テスト、および公開できます。

- トピックフローを必要とするユーザーインテント：このグループの推奨事項は、ServiceNow NLU インテントに一致します。

  このタイプの推奨事項を仮想エージェントに追加すると、空のトピックが作成され、指定したモデルの一致するインテントにマップされます。仮想エージェントデザイナーでトピックを開き、新しいトピックのフローを作成できます。

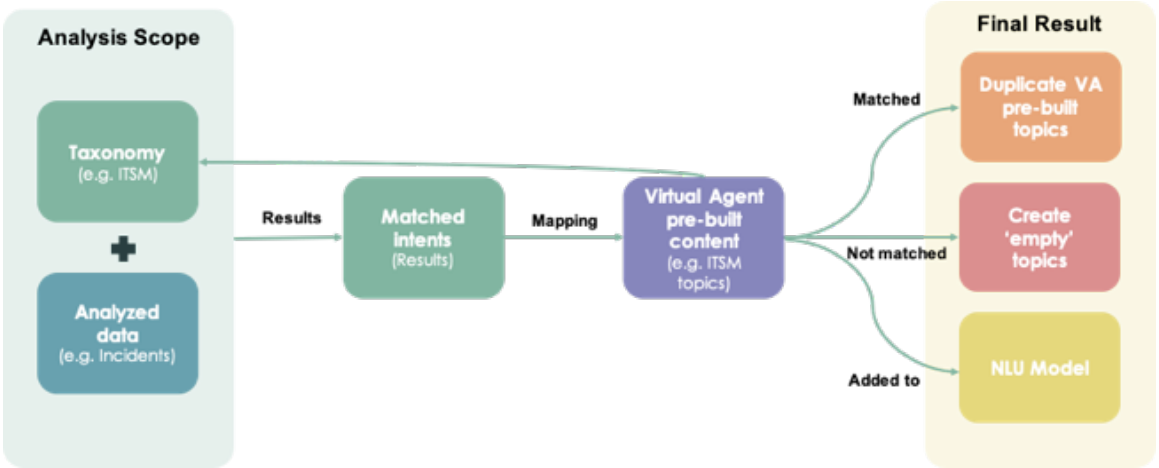
結果として、データソースへの一致項目が降順で表示されます。一致するインテントの上位 20 件が表示されます。20 件を超えるインテントがある場合は、NLU ワークベンチ で表示できます。

仮想エージェントへの推奨事項の追加の詳細については、「推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加」を参照してください。推奨事項を既存のトピックにリンクすることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントトピックへの推奨事項のマッピング



トピックの推奨事項の分析レポートの構成

トピックの推奨事項を生成するには、デフォルトのデータソース (ServiceNow テーブルとフィールド) と、データレコードをフィルタリングするための条件を指定します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

分析レポートを構成するときは、次の点を考慮してください。

- データテーブルと分類のペアごとに定義できる設定は 1 つだけです。
- ITSM 分類の 2 つのデータセット (インシデントと要求) がデフォルトで提供されていますが、独自のデータソースを定義することもできます。
- Xanadu リリースでは、トピックの推奨事項には分析スコープ (データソース) に少なくとも 1 万件のレコードが必要です。この最小値は、分析で一定レベルの品質を達成するための妥当なサイズのデータセットを確保するものです。
- 分析スコープ (データソース) を 30 万レコード未満に保ちます。Xanadu リリースでは、これは許可されている最大数です。この制限により、分析レポートのパフォーマンスが最大化されます。
- 指定した間隔で自動的に実行されるように分析レポートをスケジュールできます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. [トピックの推奨事項] で、[すべて表示] をクリックします。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「トピックの推奨事項の設定」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

特定のテーブルと分類に対して定義したデータソースが、[トピックの推奨事項] ページにセクションとして表示されます。これで、トピックの推奨事項の分析を実行できるようになりました。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項の分析の実行

指定されたデータソースを分析し、実装可能な仮想エージェントの適切なビルド済みトピックを特定するレポートを生成します。一致するビルド済みトピックがないインテントの場合、レポートは、作成できるユーザーインテント (トピック) を特定します。

始める前に

トピックの推奨事項アプリが適切なビルド済みトピックを識別できるように、適切な仮想エージェント会話プラグインが有効になっていることを確認します。

[トピックの推奨事項] ページの [更新を確認します] リンクを使用して、インストールされているプラグインを確認できます。

必ず最初に分析レポートを構成してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

分析プロセスは約 15 分以内に推奨結果を返します。Xanadu リリースでは、トピックの推奨事項はデータソースに最小で 1 万件のレコードを必要とし、最大で 30 万件のレコードのみを処理します。必要に応じて、設定ページのフィルターを使用してデータソースのレコード数を減らします。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. [トピックの推奨事項] ページで、分析するデータソースに移動し、分析をトリガーします。
   - ビューが [すべて] に設定されている場合は、次の操作を実行します。
     a. [新しい推奨事項を取得] を選択します。
     b. ダイアログボックスで、レポートを取得するソースを選択します。

        チェックボックスが使用できない場合は、レポートが既に実行されているか、分析するデータの量が許容される最小値または最大値を超えている可能性があります。

     c. [新しい推奨事項を取得] を選択します。
   - ビューが [ソース別] に設定されている場合は、次の操作を実行します。
     a. ソースステータスバーで [分析を実行] または [更新] を選択します。
     b. ダイアログボックスの設定を変更し、[推奨事項を取得] を選択します。

   トピック検索プロセスが開始されたことと、推奨結果にかかるおおよその時間を示すメッセージが表示されます。ページまたはステータスバーに [分析が進行中です] が表示されます。分析の実行中に他のアイテムをレビューできます。

   > **注:** ここで設定を変更すると、この分析にのみ影響します。推奨事項のデフォルト設定は保持されます。デフォルト設定を変更する方法については、「トピックの推奨事項の分析レポートの構成」を参照してください。

3. レポートが完了したら、データセットの分析結果を確認します。
   結果は、2 つのセクションにカードとして表示されます。これらのセクションとは、ビルド済みトピックの **[VA が処理できるトピック (Topics that VA can handle)]**と、作成可能なインテントおよび対応するトピックの [トピックフローを必要とするユーザーインテント] です。

   > **ヒント:** ビルド済みのトピックまたはユーザーインテントの詳細を確認するには、カードを選択し、情報アイコン (ⓘ) をクリックしてオーバーレイカードを開きます。詳細については、「トピックの推奨事項カード」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
トピックの推奨事項を新しいトピックとして追加するか、または推奨事項を既存のトピックにリンクすることができます。集計ビューのリストで推奨事項を非表示することもできます。

推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加

トピックの推奨事項レポートを実行して確認した後、仮想エージェントに追加するビルド済みトピックと提案されたインテントを選択します。

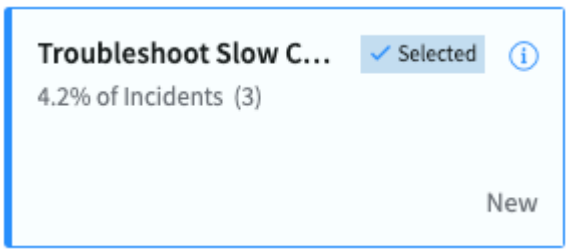
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
推奨トピックを仮想エージェントに追加すると、トピックの推奨事項アプリは自動的に次のことを行います。

- 選択されたビルド済みトピックを複製します。
- 選択されたインテントの空のトピックを作成します。
- ServiceNow NLU を使用している場合：
  - 新しい NLU モデルが存在しない場合は作成します。
  - 追加されたインテントで NLU モデルを更新およびトレーニングします。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. データソースの分析結果に移動します。
3. 仮想エージェントに追加するトピックとインテントカードを 1 つ以上選択し、**[VA に追加]** をクリックします。
   次の例に示すように、選択したカードは青色で強調表示され、[選択済み] として表示されます。



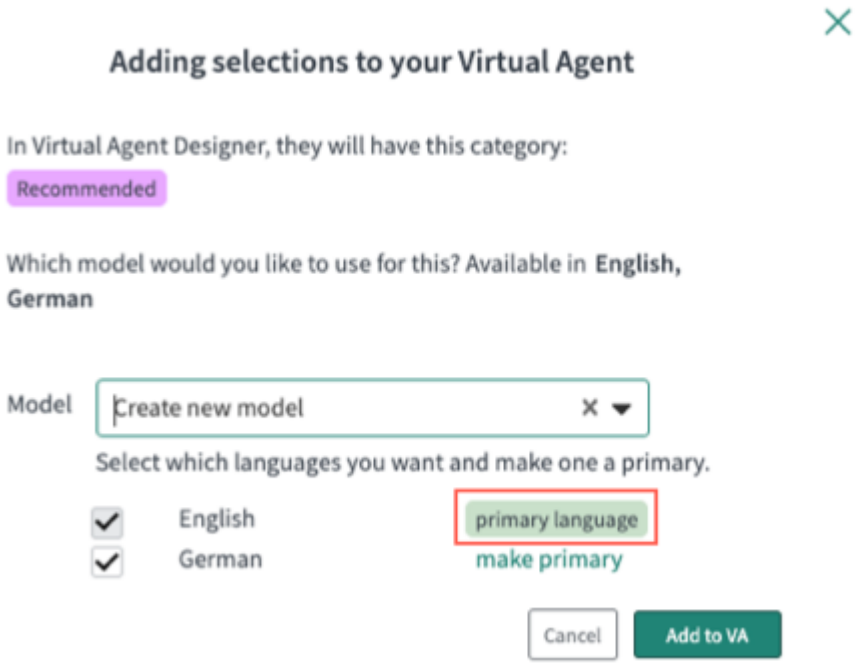
4. ServiceNow NLU を使用している場合は、[モデル] リストで次のいずれかのオプションを選択します。
   - 新しいモデルを作成

     新しいモデルグループを作成するには、このオプションを選択します。インスタンスで他の言語が有効になっている場合は、グループにセカンダリモデルとして追加する言語を選択します。グループ内のプライマリ言語の [プライマリにする] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいモデルグループへの選択した推奨事項の追加

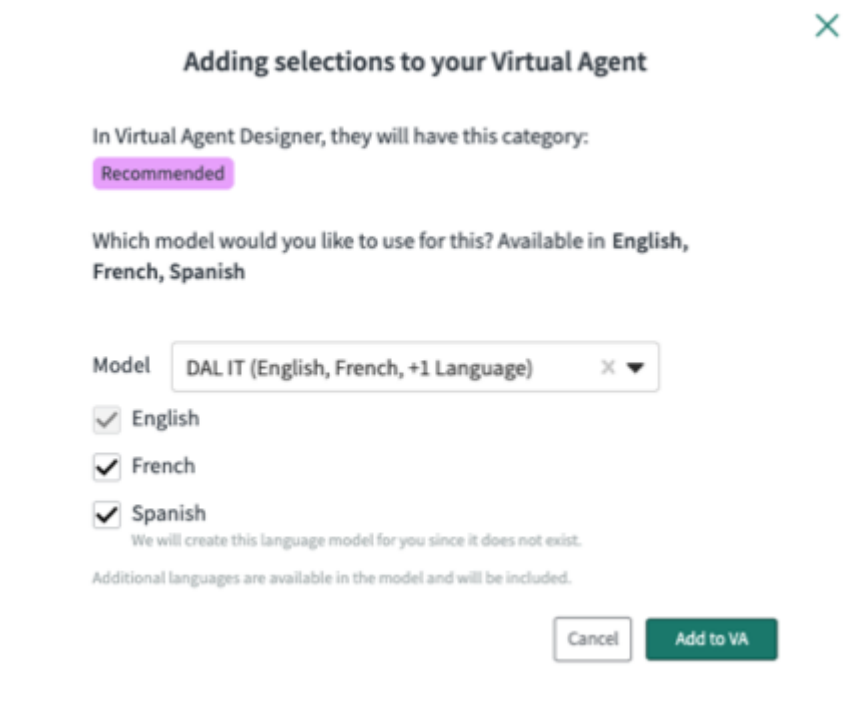


モデルグループの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

- 既存のモデル名

  インスタンスで他の言語が有効になっている場合は、グループにセカンダリモデルとして追加する言語を選択します。

  既存のモデルグループへの選択した推奨事項の追加



5. **[VA に追加]** を選択します。

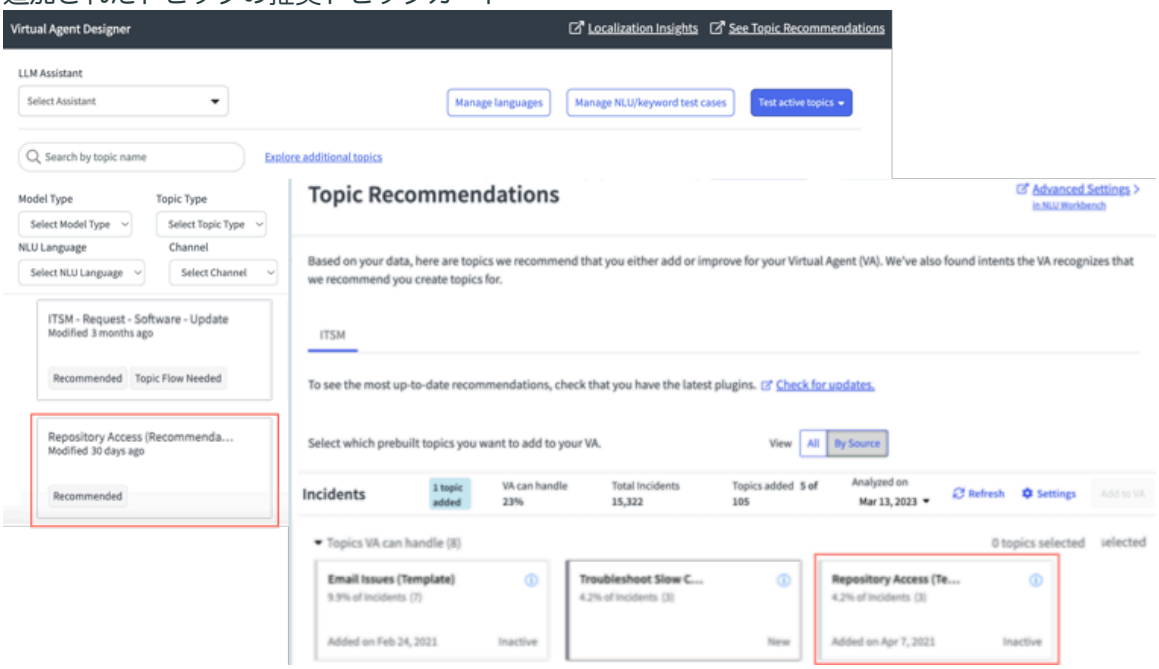
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
推奨されるビルド済みトピックの場合、仮想エージェントはトピックを複製します (ただし、ファイル名の「*Template*」部分は削除されます)。推奨インテントの場合、仮想エージェントはインテントにマップされた新しいトピックを作成します。これらのトピックは、 仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページの [推奨] カテゴリに追加されます。

[トピックの推奨事項] ページのトピックカードには、追加された日付とステータス ([アクティブ] または [非アクティブ]) が表示されます。[トピックの推奨事項] ページから新しいトピックを開くには、情報アイコンをクリックしてオーバーレイカードを開きます。[リンクを開く] アイコン をクリックして、仮想エージェントデザイナー でトピックを開きます。

追加されたトピックの推奨トピックカード



既存の仮想エージェントトピックへのトピックの推奨事項のリンク設定

トピックの推奨事項から新しいトピックを作成する代わりに、推奨事項を既存のトピックにリンクさせることができます。これにより、推奨事項に対応するトピックがあることが仮想エージェントに通知されます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

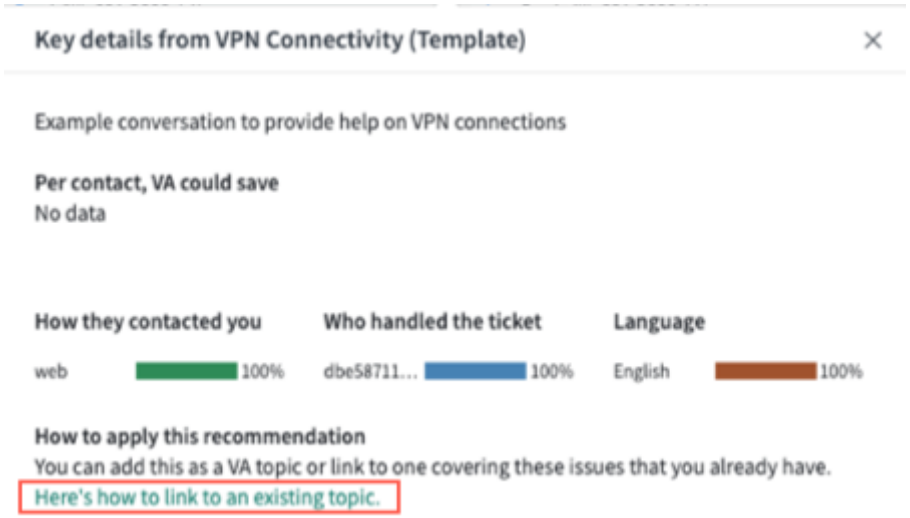
このタスクについて
リンクさせた後、アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、トピックに改善が必要と考えられます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン ( ) を選択して、ステータスが [新規] のトピックのオーバーレイカードを開きます。
3. オーバーレイカードの下部にある [既存のトピックにリンクする方法は以下のとおりです] を選択します。
   次の例に示すリンクを選択します。

自動翻訳

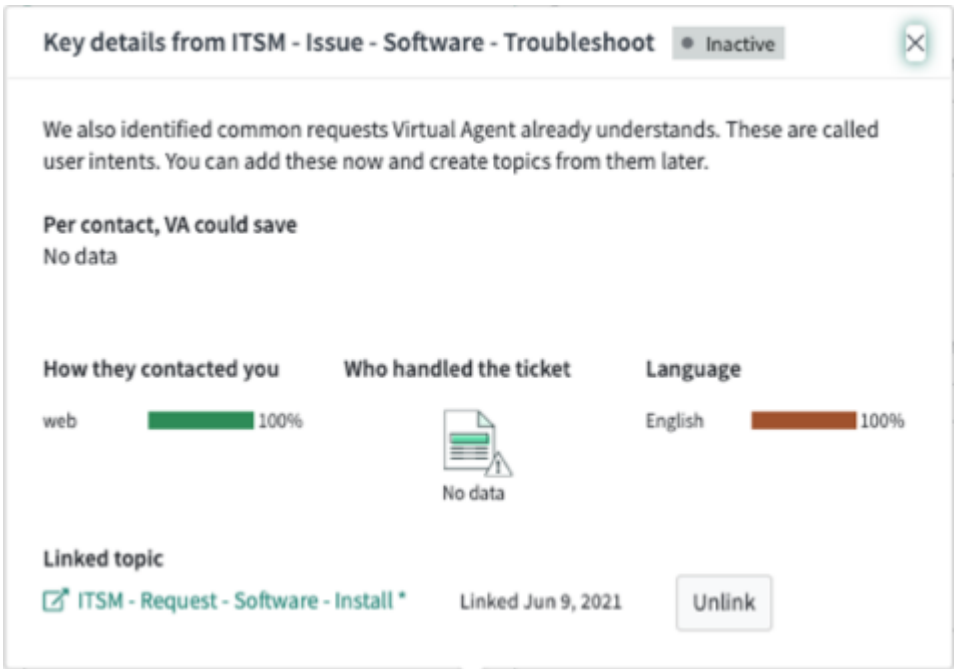
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ダイアログボックスで、[リンクするトピックを検索] リストでトピックを選択します。
5. [トピックをリンク] を選択します。

タスクの結果
オーバーレイカードには、推奨事項がリンクされていることと、これが発生した日付が表示されます。

リンクされたトピックのオーバーレイカード



トピックにリンクさせた後もトピックの推奨事項が分析結果に引き続き表示される場合は、トピックの有効性を高めるために、トピックを再検討することをお勧めします。

可能な操作 からのトピックの推奨事項のリンク解除 仮想エージェント もちろん説明します

仮想エージェントトピックからのトピック推奨事項のリンク解除

トピックからトピックの推奨事項のリンクを解除することができます。これにより、新しいトピックまたは代替トピックに推奨事項をリンクさせることができます。

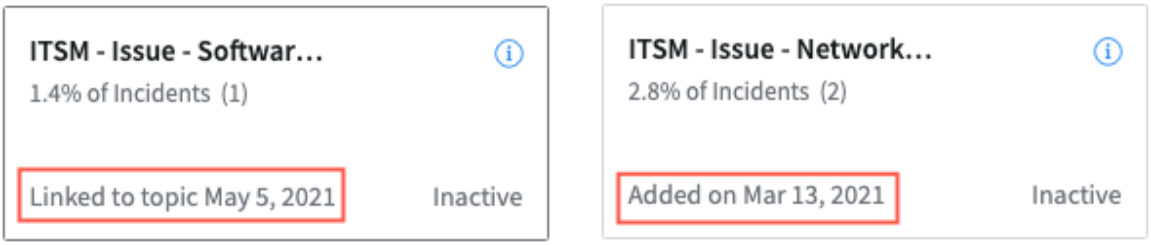
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

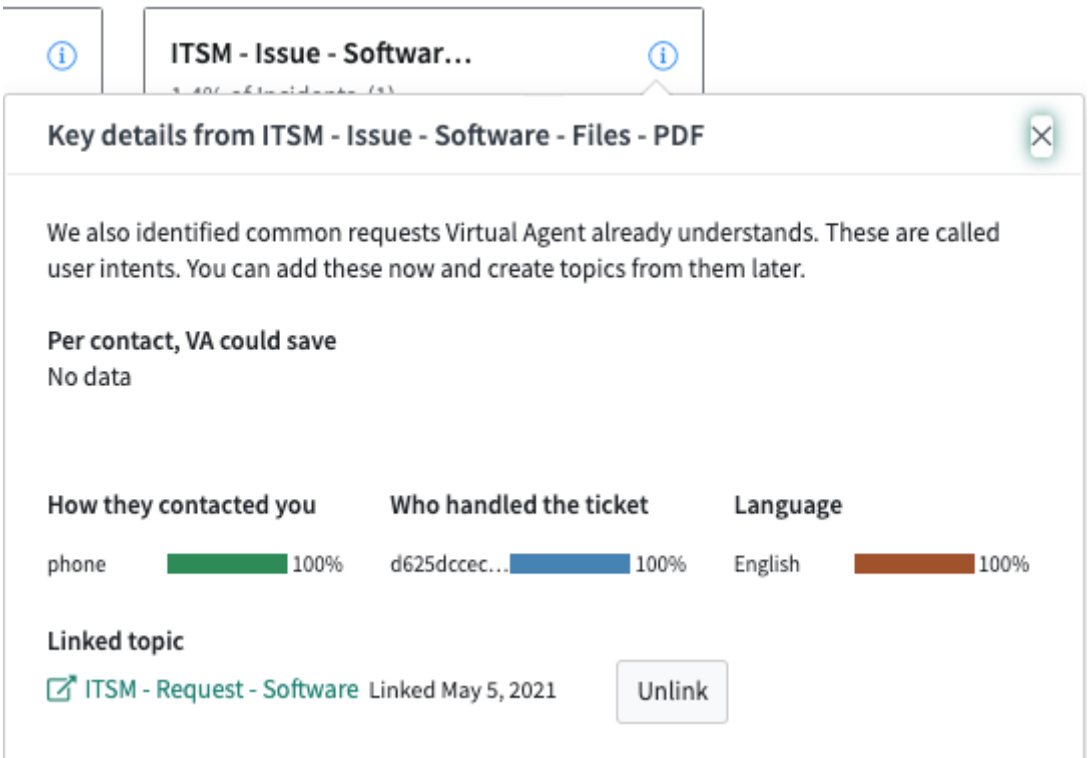
このタスクについて
推奨事項を新しいトピックとして追加するか、または既存のトピックにリンクさせることができます。既存のトピックにリンクさせる場合、必要に応じて後でいつでもリンクを解除できます。トピックの推奨事項を追加すると、ワークフローで提供する空のトピックが作成されるため、この方法を使用するとそれらのリンクを解除することはできません。
次の例は、リンクされた推奨事項と追加された推奨事項の違いを示しています。

[トピックの推奨事項] ページのリンクされたカードと追加されたカードの例



手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン ( ) を選択して、リンクされたトピックのオーバーレイカードを開きます。



3. [リンクを解除] を選択します。

タスクの結果
リンク解除された推奨事項は [新規] ステータスに設定されます。別のトピックにリンクすることも、新しいトピックとして仮想エージェントに追加することもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 推奨事項として仮想エージェントにトピックを追加した場合、そのトピックはリンクされたものとして表示されないため、リンクを解除することはできません。追加された推奨事項を [新規] としてリセットするには、仮想エージェントデザイナーで追加されたトピックを削除します。

トピックの推奨事項を非表示にする

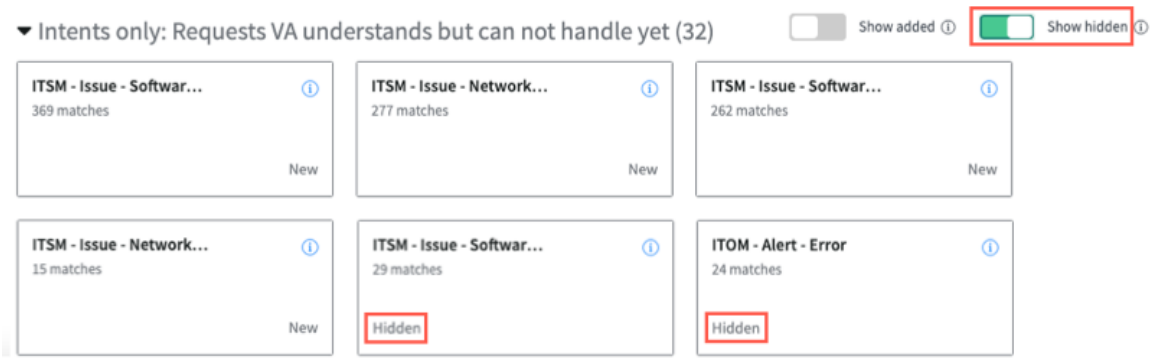
トピックの推奨事項を非表示にして無視することができます。そうすると、インスタンス上の全員に対して非表示になります。非表示の推奨事項を表示し、後で再度表示することができます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックの推奨事項は、[ビュー] が [すべて] (アグリゲートビュー) に設定されている場合にのみ非表示になります。[ビュー] が [ソース別] に設定されている場合、非表示の推奨事項カードは表示されたままとなります。カードのステータスは [非表示] です。

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン (ⓘ) を選択して、ステータスが [新規] のトピックのオーバーレイカードを開きます。
3. [非表示] を選択します。

タスクの結果
推奨事項はリストに表示されません。非表示の推奨事項を表示するには、[非表示の表示 **(Show higgen)]** 切り替えスイッチをスライドさせて有効にします。



推奨事項のステータスを [新規] に戻すには、情報アイコン (ⓘ) を選択してトピックのオーバーレイカードを開き、[非表示にしない] を選択します。

トピックの推奨事項に関する問題のトラブルシューティング

トピックの推奨事項に関する予期しない動作を調査して解決するか、一般的な質問に対する回答を見つけます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トピックの推奨事項の使用の詳細については、「トピックの推奨事項のクイックスタート」を参照してください。

> **注:** 仮想エージェントに新しいトピックを追加すると、トピックの推奨事項はモデルのトレーニングを試行します。トレーニング中にエラーが発生した場合でも、トピックは追加されますが、モデルのステータスはドラフトのままになります。

問題	解決策
[トピックの推奨事項] ページが空白です	分析レポートが構成されていません。 分析レポートを構成します。ITSM 仮想エージェント Conversations をインストールまたはアクティブ化することもできます。これにより、トピックの推奨事項にデフォルトの構成が追加されます。詳細については、「ITSM 仮想エージェントの設定」を参照してください。
仮想エージェントへのトピックの追加時にエラーが発生しました	詳細については、エラーログを確認してください。 1. 移動先 すべて > システムログ > システムログ > エラー. 2. [ソース] 列で **sn_topic_recommend** の値を持つエントリーを見つけます。 [メッセージ] フィールドにエラーが表示されます。 > **注:** トピックの追加中にモデルトレーニングが失敗した場合、トピックの推奨事項はそれらのエラーを無視し、推奨事項の追加を続行します。この場合、モデルのステータスがドラフトであることが通知されます。
レポートにインテント一致はあるが、ビルド済みトピックの一致がありません	インスタンスに対して ITSM 仮想エージェント Conversations がインストールされ、アクティブになっていることを確認します。アプリがインストールされている場合、レポートで見つかった問題に対処するビルド済みトピックはありません。詳細については、「ITSM 仮想エージェントの設定」を参照してください。
分析レポートを本番インスタンスで使用できません	これは想定される動作です。分析レポートと インテントディスカバリーは、1 つのインスタンスのみで動作するように設計されています。追加されたトピックと NLU モデルは「新しい」インスタンスで利用可能になりますが、トピックの推奨事項レポートはインスタンス間を移動しません。
分析レポートがスタックし、「分析が進行中です」と表示されます	[ディスカバリーレポート定義] テーブルのステータスを確認します。 1. 移動先 すべて > **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. 2. [作成済み (Created)] 列でテーブルをソートし、影響を受ける分析定義の名前を見つけます。 3. [ステータス] 列が空の場合、分析は失敗しています。もう一度実行してみてください。 また、 **NLU** ワークベンチ > インテントディスカバリー インテントディスカバリープロセスで問題がないか確認します。詳細については、「インテントディスカバリー」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題	解決策
新しいトピックの追加に予想よりも時間がかかります	次を試してください。 • 移動先 すべて > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** をクリックし、[ステータス] 列を表示して、トピックの生成がどのステージにあるかを確認します。モデルのトレーニングには時間がかかる場合があります。 • 移動先 すべて > システムログ > イベント 最後に実行されたイベント、またはイベントがキューに入っているかどうかを確認できます。 • 失敗の理由が明確でない場合は、 すべて > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** [Status (ステータス)] フィールドの値を `[Error (エラー)]` に変更します。その後、推奨事項の追加を再試行できます。
レコード数が 1 万未満または 30 万を超えるレポートを生成できません	トピックの推奨事項では現在、最小で 1 万レコード、最大で 30 万レコードをサポートしています。これは、パフォーマンスおよび統計的に有意なデータセットを確保するために行われています。
モデルがアプリで事前選択されていません	Quebec からアップグレードする場合、これが トピックの推奨事項 アプリの使用である場合は、モデルを選択する必要があります。モデルを選択すると、トピックの推奨事項で選択内容が保持されます。
移行されていないモデルのサポート	モデルをグループに移行することをお勧めしますが、トピックの推奨事項では、モデルのグループ化は必須ではありません。
リンクされていないトピック	すべての推奨事項をリンクする必要はありません。トピックのリンクは、既存のトピックがある場合に推奨事項を「確認」する方法です。
[VA が処理できるトピック/要求 (Topics/Requests VA Can Handle)] タブが表示されない	システムプロパティ `glide.ui.escape_all_script` が True に設定されていません。 [すべて] > **[sys_properties.list]** (または [すべて] > **[sys_properties_list.do]**) に移動します。`glide.ui.escape_all_script`を検索して選択し、[値] を **True**に設定します。

トピックの推奨事項インターフェイスリファレンス

トピックの推奨事項アプリには、設定ページと [トピックの推奨事項] ページの 2 つのメインページがあり、ここで推奨トピックを見つけることができます。

トピックの推奨事項 のユーザーインターフェイスの詳細については、次のトピックを参照してください。

- トピックの推奨事項の設定
- トピックの推奨事項ページ
- トピックの推奨事項カード

トピックの推奨事項の設定

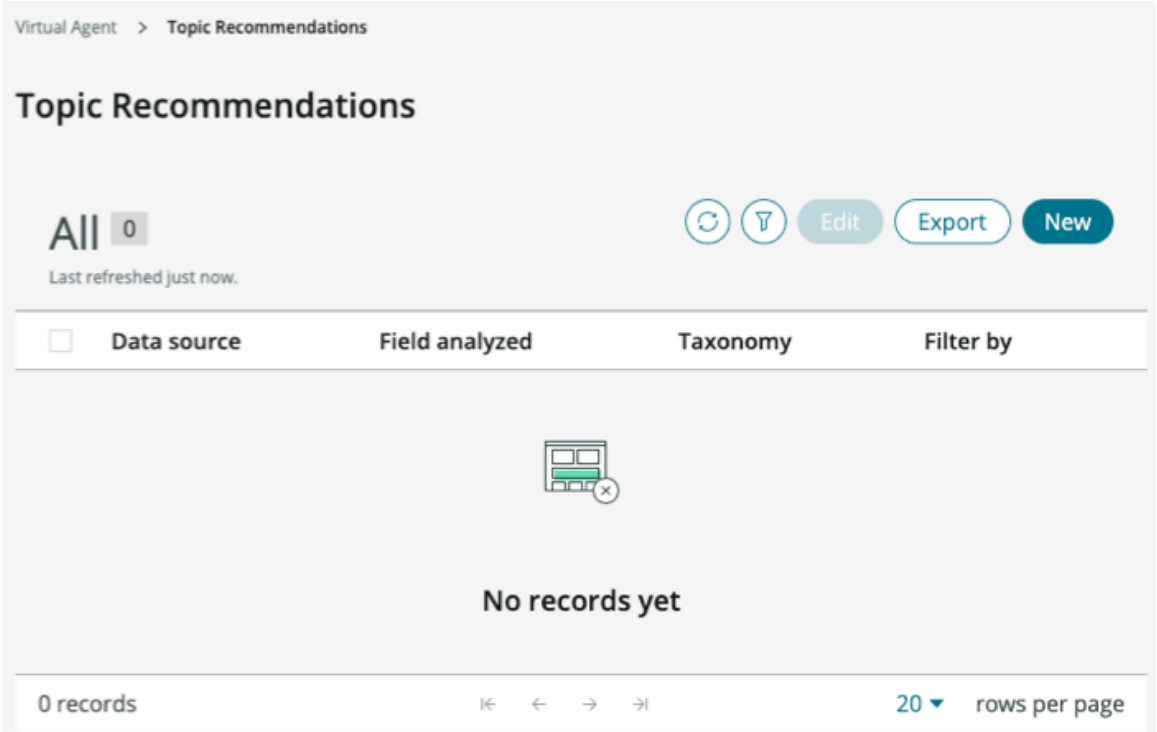
トピックの推奨事項の設定ページを使用して、ServiceNow® データに基づいて分析レポートを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

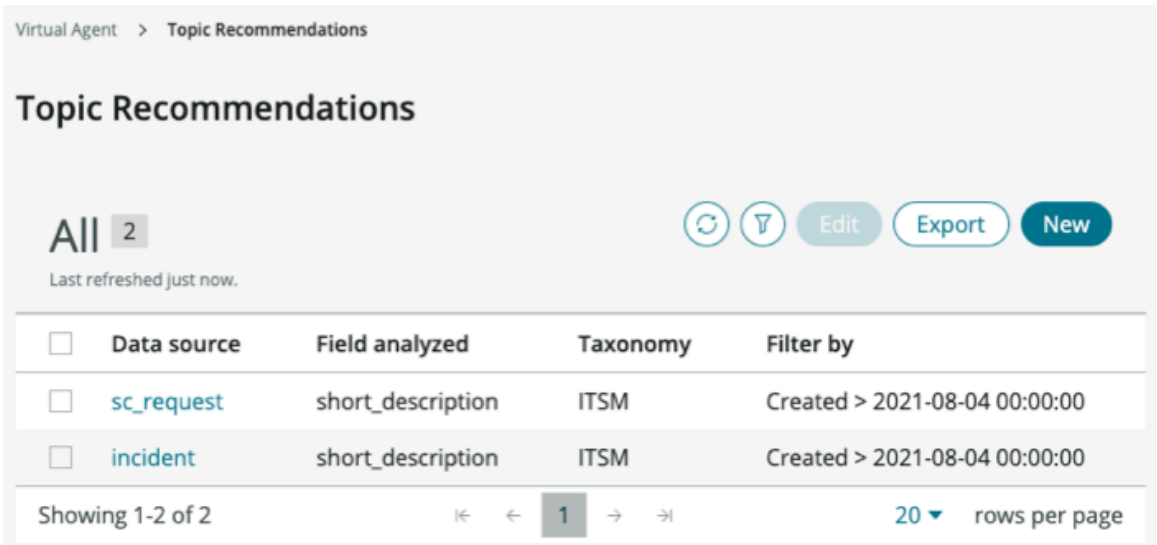
トピックの推奨事項設定は、対話型インターフェースのチャット設定 (すべて > 対話型インターフェース > 設定) を 仮想エージェント の下に置いています。トピックの推奨事項を初めてインストールするときは何も設定されていないため、設定ページは空になります。

空のトピックの推奨事項の設定ページ



構成が完了すると、このページで分析レポートを表示または編集できます。

構成されたトピックの推奨事項の設定



トピックの推奨事項の分析設定

トピックの推奨事項の分析レコードを作成または編集する場合は、次のフォームで情報を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項のデフォルト設定

フィールド	説明
データソース	分析対象のデータを含む ServiceNow テーブル。
分析されたフィールド	分析するテーブルのフィールド ([文字列] 列)。たとえば、インシデントテーブルの [簡単な説明] などです。
分類	特定のビジネスアプリケーション (ITSM など) のインテントの包括的なリスト。
フィルター基準	分析するレコードをフィルタリングするための条件ビルダー。[条件を設定] をクリックして、条件ビルダーを開きます。 デフォルトのフィルターは [作成済み **(Created)]** [後 **(after)]** [過去 **90** 日間] です。
周期	トピックの推奨事項レポートのスケジュール済みジョブによってトリガーされる、分析を実行するためのスケジュール： • なし • 毎月 • 3 か月ごと • 6 か月ごと • 12 か月ごと 注: テストに非本番インスタンスを使用している場合は、本番インスタンスの分析スケジュールを、分析スケジュールと分析履歴が保持されるように設定します。インテントディスカバリープロセスは、インスタンス間でデータが昇格されない単一のインスタンスで最適に機能します。

関連情報

トピックの推奨事項の分析レポートの構成

トピックの推奨事項ページ

[トピックの推奨事項] ページを使用して、分析レポートの実行、推奨事項の表示、 仮想エージェントへのトピックの追加、または既存のトピックへの推奨事項のリンク設定を行います。

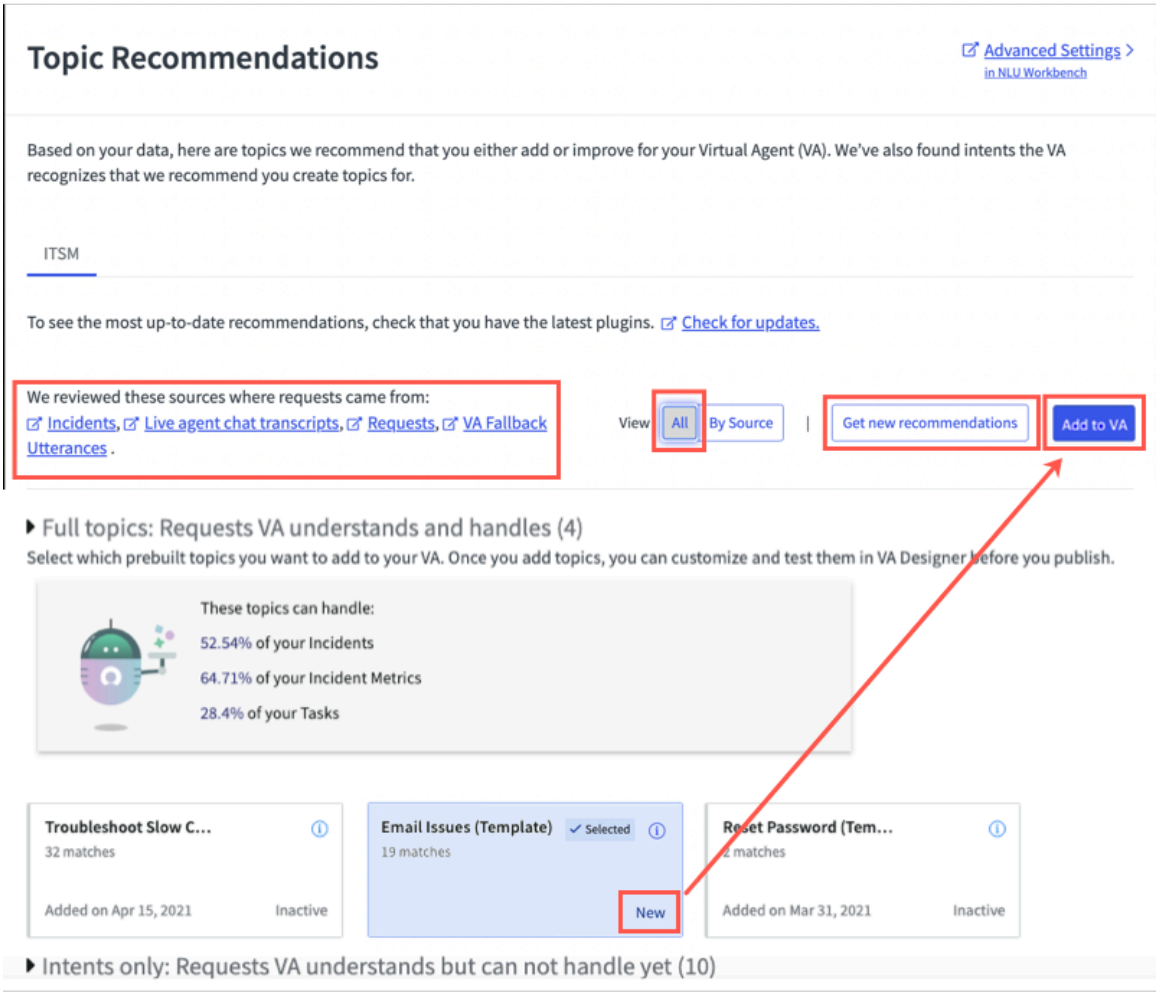
すべての推奨事項の表示 (アグリゲートビュー)

トピックの推奨事項には、デフォルトでこのビューにすべての結果が表示されます。このビューでは、設定されたすべてのソースの分析レポートを一度に実行または更新できます。推奨事項に対して設定されたソースは、ハイパーリンクとして一覧表示されます。リンクをクリックして、レポートの設定を開きます。推奨事項のステータスが [新規] の場合は、それを選択して、**[VA**に追加] をクリックできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト (アグリゲート) ビュー



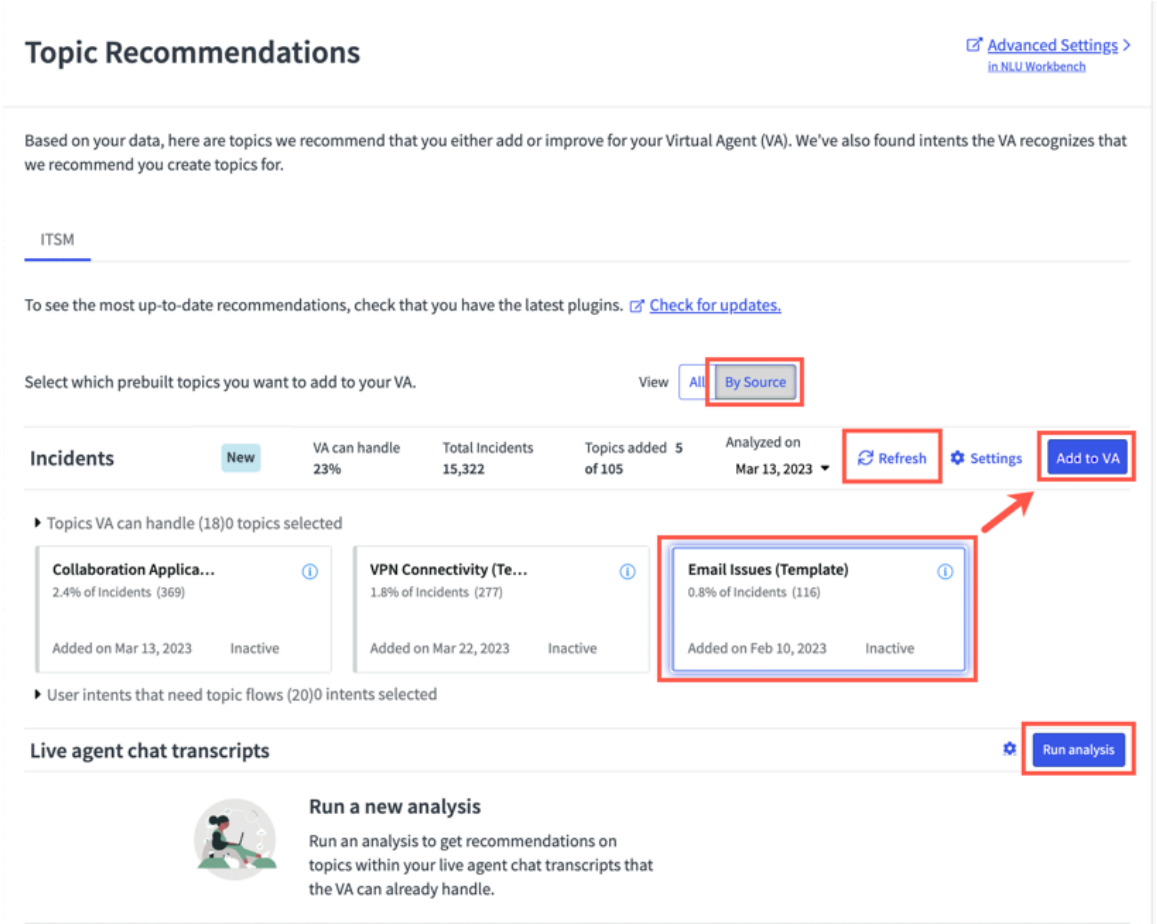
ソース別の推奨事項の表示

データソース別にトピックの推奨事項を表示できます。これにより、すべてを一度に実行するのではなく、単一のデータソースに対して新しい分析を実行したり、既存の分析を更新したりすることができます。[設定] をクリックして、レポートの設定を表示します。推奨事項のステータスが [新規] の場合は、それを選択して、**[VA**に追加] をクリックできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソースビューでの [トピックの推奨事項] ページ



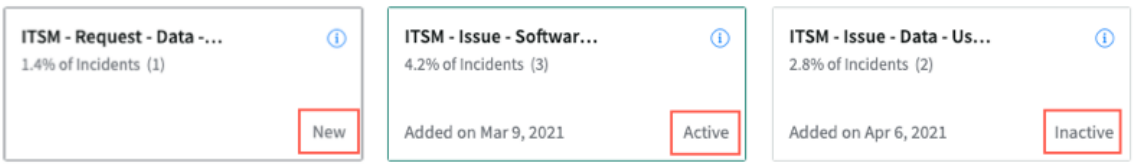
トピックの推奨事項カード

推奨トピックおよびインテントカードには、推奨事項のステータスが表示されるため、ステータスをより簡単に経時的に追跡できます。

カードステータス

トピックとインテントの推奨事項がカードとして表示されます。ステータスを使用すると、各推奨事項に対して実行されたアクション (ある場合) を知ることができます。

インテント推奨事項カードの例



トピックとインテントカードのステータス

ステータス	説明
新規	トピックまたはインテントは仮想エージェントに一度も追加されていません。 ステータスが [新規] のカードには、濃い灰色の境界線が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックとインテントカードのステータス (続く)

ステータス	説明
アクティブ	トピックまたはインテントが仮想エージェントに追加されているか、既存のトピックにリンクされ、公開されています。 ステータスが [アクティブ] のカードには、緑色の境界線が表示されます。 アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、改善が必要と考えられます。
非アクティブ	トピックまたはインテントが仮想エージェントに一度も追加されていないか、既存の未公開のトピックにリンクされています。 ステータスが [非アクティブ] のカードには、明るい灰色の境界線が表示されます。 非アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、それを公開してアクティブにするための手順を実行します。
非表示	トピックまたはインテントは 仮想エージェント に追加されませんでしたが、アグリゲートビューで非表示としてマークされ、ステータスが [非表示] になっています。

オーバーレイカード

ビルド済みのトピックまたはユーザーインテントの詳細を取得するには、推奨事項カードを選択し、情報アイコンをクリックしてオーバーレイカードを開きます。

オーバーレイカードには、ビルド済みトピックまたはユーザーインテントの説明と次の情報が含まれているため、トピックまたはインテントが推奨された理由に関するインサイトを取得できます。

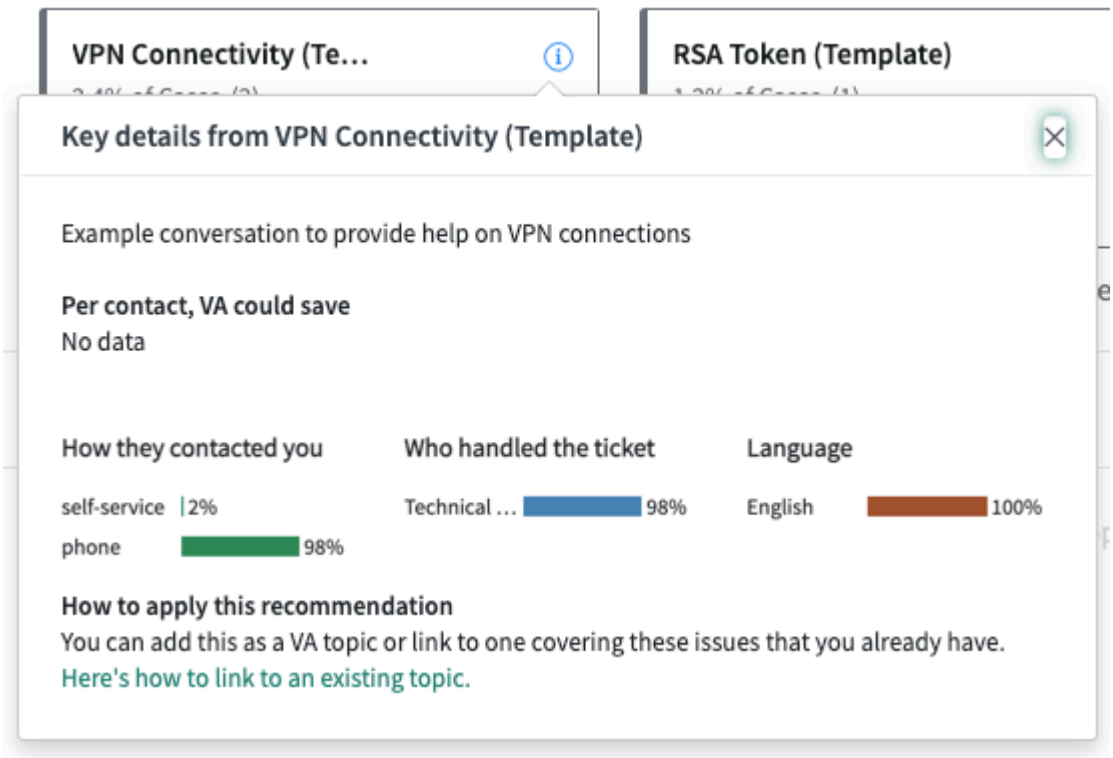
ラベル	説明
連絡先ごとに、VA は保存できました	仮想エージェントがインテントを解決するのにかかる時間 (分単位で表示)。
連絡方法	ユーザーがサポートを利用した方法。たとえば、電話やメールです。
チケットの担当者	アサイン先グループ。
言語	この問題のサポートとやり取りするユーザーの言語。
トピック完了	一定期間におけるトピック完了のスナップショットを示すグラフ。この情報は、アクティブなトピックに対してのみ表示されます。
ステータスエリア	
このセクションには、次のいずれかのステータスが表示されます。	
この推奨事項を適用する方法	未使用の推奨事項の提案。 次のいずれかを実行できます。 • カードを選択し、**[VA に追加]** をクリックして新しいトピックを作成します。 • 既存のトピックに推奨事項をリンクします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
トピックの推奨事項を追加しました	推奨事項に追加されたトピックの名前と、追加された日付を表示します。 リンクを開くアイコン ( ) をクリックして、仮想エージェントデザイナーでトピックを表示します。
リンクされたトピック	リンクされたトピックの名前と、推奨事項がリンクされた日付を表示します。 リンクを開くアイコン ( ) をクリックして、仮想エージェントデザイナーで関連するトピックを表示します。また、推奨事項からトピックのリンクを解除することもできます。

オーバーレイカードの例



問題の自動解決 の使用

問題の自動解決 (IAR) アプリケーションを使用すると、問題を事前対応的に回避し、エージェントとユーザーの解決プロセスを迅速化できます。機械学習と 自然言語理解 (NLU) (NLU) を通じて、ユーザーはすぐにセルフサービスを利用でき、仮想エージェントトピック、ナレッジ記事、およびカタログアイテムにアクセスできます。

問題の自動解決 の仕組み

ユーザーが問題を作成すると、問題の自動解決 アプリケーションは機械学習と NLU を使用して問題の重要度を特定し、自動解決のインテントとその適切な仮想エージェントトピックを検出します。仮想エージェントトピックが見つからない場合、問題の自動解決 は AI 検索 を実行して最も適切なナレッジ記事、FAQ、またはカタログコンテンツを返します。転送コンテンツは、設定された応答チャネル (メール、SMS、または仮想エージェント) を介してユーザーに配信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

問題の自動解決 アドミンコンソール

アドミニストレーターは、IAR アドミンコンソールを使用して 問題の自動解決 アプリケーションを設定し、履歴データに基づいて構成がどのように実行されるかを確認し (シミュレーション)、パフォーマンスを追跡します。また、処理されたケースの合計、問題の自動解決 アプリケーションによって特定されたソリューション、およびユーザーによってクローズされたケースを確認することもできます。

IAR アドミンコンソールを表示するには、**[All] > [Issue Auto Resolution]> [Overview]** に移動します。[概要] ページには、特定の機能の仕組みに関するヒントを提供する FAQ セクションが含まれています。IAR をアップグレードできるセクションもあります。

問題の自動解決 のユースケース

ITSM および HR サービスデリバリ (HRSD) の 問題の自動解決 のユースケースの詳細については、「ITSM 仮想エージェントでのイシュー自動解決」および「HR サービスデリバリ (HRSD)ケースの自動解決」を参照してください。

問題の自動解決 シミュレーションの構成と実行

組織のインシデントデータを使用して、 問題の自動解決 アプリケーションがケースの説明から予測を行った一致するインテントからシミュレーションを実行します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
問題の自動解決　(IAR) 構成に対して複数のシミュレーションを実行できます。次のタスクを実行することもできます。

- シミュレーションをキャンセル：進行中のシミュレーションを停止します。
- シミュレーションステータスを更新：進行中のシミュレーションのステータスを確認します。
- シミュレーションを削除：シミュレーション構成を削除しますが、シミュレーションの実行中は削除しません。

手順

1. IAR シミュレーションを構成します。

   a. 移動先 すべて > 問題の自動解決 > シミュレーション > ..

   b. 既存のシミュレーションがない場合は、[新規] または [新しいシミュレーションを作成] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

新しいシミュレーションを作成

フィールド	説明
名前	シミュレーション構成の名前。
自動解決構成	シミュレートするレコードを含むテーブル。デフォルトの構成はインシデント用です。
状況	シミュレーションのステータス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 準備完了：シミュレーションを実行する準備ができました。 ▪ 実行中：シミュレーションが進行中です。 ▪ キャンセル：シミュレーションが停止しました。 ▪ 完了：シミュレーションが完了しました。 ▪ エラー：シミュレーションで処理エラーが発生しましたが、次のレコードセットに対してシミュレーションを続行します。
レコードセット	シミュレーションで評価されたレコードを識別する条件。例：**[Active] [is] [true]**。この条件には、インシデント構成で指定した条件が自動的に入力されますが、必要に応じて条件を変更できます。 **注:** 多数のレコードを返すレコードセットは、シミュレートに時間がかかる場合があります。シミュレーション時間を短縮するには、返されるレコード数が少なくなるようにレコードセットを変更することを検討してください。シミュレーション実行ごとの最大レコード制限は 50,000 です。

d. [保存] を選択します。

2. 新しいシミュレーションが作成されたら、[実行]を選択します。
レコードの数によっては、シミュレーションに少し時間がかかる場合があります。実行が完了すると、 最新の解決可能性 とその他のシミュレーション結果が表示されます。
3. 手動で実行する代わりにシミュレーションを実行する時間とスケジュールを指定するには、[スケジュール済みジョブの有効化] を選択します。
シミュレーションは、日次、週次、または月次ベースで、特定の時間、分、秒単位で実行できます。スケジュールを設定したら、[保存]を選択します。スケジュール済みジョブをキャンセルするには、[このシミュレーションを自動的に実行] を無効にします。各シミュレーションに対して、次の情報が表示されます。

シミュレーション結果

フィールド	説明
開始時間	シミュレーションが開始された日時。
完了時間	シミュレーションが終了した日時。
進行状況	シミュレーションの実行された割合。
トレーニングされた最新バージョン	シミュレーションに使用される機械学習モデルのバージョン番号。
状況	シミュレーションのステータス：

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 完了:シミュレーションの実行が完了しました。 ◦ 準備完了：シミュレーションを実行する準備ができました。 ◦ 実行中：シミュレーションが進行中です。 ◦ キャンセル：シミュレーションが停止しました。 ◦ 完了：シミュレーションが完了しました。 ◦ エラー：シミュレーションでエラーが発生しました。
合計レコード	シミュレーションで評価されたレコードの合計数。
解決率 (%)	IAR シミュレーションがアクティブなトピックを持つアクティブなインテントと一致すると予測したケースの割合です。

4. [実行] > [開始時間]内のリンクを選択して、個々の実行のシミュレーションの詳細を表示します。

実行の詳細

フィールド	説明
解決可能性	アクティブなインテントがあり、アクティブなトピックにマッピングされているインシデントの割合。
非アクティブなトピック	アクティブではなく、ユーザーに表示されないインテントに現在マッピングされている 仮想エージェント トピック。IAR 構成のインテントからトピックへのマップテーブルを使用してアクティブなトピックを選択するか、 仮想エージェント デザイナーに移動してトピックをアクティブ化します。
マップされたインテント：アクティブ	ケースの説明から正常に予測され、インテントからトピックへのマップテーブルでアクティブなインテント。
マップされたインテント：非アクティブ	インテントからトピックへのマップテーブルで利用可能であるがアクティブではない予測インテント。
インテントが見つかりません	レコードの説明が利用可能などのインテントとも一致しませんでした。
マッピングされていないインテント	ケースの説明から正常に予測されたが、インテント自体が構成のインテントからトピックへのマップテーブルに追加されていないインテント。これらのインシデントの範囲を拡大するには、追加のインテントをテーブルに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決の構成設定

問題の自動解決 (IAR) アプリケーションに使用できるさまざまな構成設定について説明します。たとえば、問題の自動解決の構成のステータスを確認し、組織のニーズに合わせて各構成設定をオフにするか編集するかを決定できます。

次の表は、問題の自動解決で利用可能な構成設定を示しています。

注:

設定を変更するには、[すべて] > [問題の自動解決] > [設定] に移動します。

タスク構成

タスクの処理中にテーブル、デフォルト、タスクテンプレートを指定します。

設定	定義
テーブル	問題の自動解決アプリケーションが処理するテーブルの名前。
発動タイプ	ケースが作成されたときのビジネスルールまたは API オンデマンドのいずれかを介して、問題の自動解決アプリケーションをトリガーします。
アサイン先	問題の自動解決アプリケーションによって処理されているケースの担当者。
要求者	この問題に関して支援を要求しているユーザー。
タスク割り当てテンプレート	ユーザーにアサインされるときにフィールドと値を設定するテンプレート。
タスク解決テンプレート	問題が解決されたことをユーザーが示すときにフィールドと値を設定するテンプレート。
タスク完了テンプレート	一致したトピックの会話フローが実行中の中間ステータス時に、フィールドと値を設定するテンプレート。
未解決のタスクテンプレート	エンドユーザーがエージェントの支援を要求するときにフィールドと値を設定するテンプレート。

エントリおよび終了基準

IAR を介して処理された問題のエントリ基準と終了基準を設定します。

設定	定義
入力条件	問題の自動解決アプリケーション用に処理されるレコード。エントリ条件に一致する問題のみが、問題の自動解決アプリケーションによって処理されます。
終了条件	機械学習プロセスが完了したときに問題の自動解決アプリケーションが処理を停止する条件。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機械学習モデルの設定

IAR で使用する機械学習モデルを選択します。使用するトレーニング言語を選択し、必要に応じてインテント識別のためにモデルをトレーニングします。機械学習モデルには、英語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、日本語、オランダ語、イタリア語、ポルトガル語が含まれています。ユーザーの新しい言語を設定するには、[トレーニング詳細] [トレーニング言語] で言語を追加し、[トレーニング] を選択します。より正確なインテント予測を行う場合は、IAR を有効にする前にモデルを調整して公開します。「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください

設定	定義
トレーニング言語	機械学習モデルのトレーニングを実行する必要がある言語。
構成言語	問題の自動解決の構成に関連付けられた機械学習モデルの概要。
再トレーニング頻度	機械モデルをトレーニングデータで再トレーニングする必要がある間隔。
詳細	有効にできる詳細設定。
予測フィールド	問題を処理するための入力として使用されるフィールドのリスト。
前処理拡張	機械学習 API によって処理される前に、問題のデータクリーンアップまたは操作を実行するサーバースクリプト。前処理スクリプトは、[詳細設定] が有効な場合にのみ使用できます。
後処理拡張	機械学習 API の結果に対して追加のアクションを実行するサーバースクリプト。後処理スクリプトは、[詳細設定] が有効な場合にのみ使用できます。

AI 検索設定

設定	定義
AI 検索を適用	関連する仮想エージェントトピックが見つからない場合に配信される AI 検索の結果。
検索アプリケーション	検索ソース、取得する検索結果の数など、詳細な AI 検索設定。
検索結果ポータル	任意の応答チャネルのユーザーに推奨事項を配信するときにリンクで使用するポータル。
AI 検索表示トピック	AI 検索を実行し、結果を表示する仮想エージェントトピック。
EVAM 定義	さまざまなデータソースの検索結果を、カードとリストでエンドユーザーに表示する方法の定義。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックマップに対するインテント設定

トピックマップに対するインテントを入力し、「true」または「false」を使用して解決を設定します。カーソルを合わせ、「true」または「false」を選択して編集します。

設定	定義
トピックマップに対するインテント	インテントとそれに関連する仮想エージェントトピックのリスト。問題が特定されると、対応するトピックが自動解決のためにユーザーに配信されます。

AI 検索設定

設定	定義
AI 検索を適用	関連する仮想エージェントトピックが見つからない場合に配信される AI 検索の結果。
検索アプリケーション	検索ソース、取得する検索結果の数など、詳細な AI 検索設定。
検索結果ポータル	任意の応答チャネルのユーザーに推奨事項を配信するときにリンクで使用するポータル。
AI 検索表示トピック	AI 検索を実行し、結果を表示する仮想エージェントトピック。
EVAM 定義	さまざまなデータソースの検索結果を、カードとリストでエンドユーザーに表示する方法の定義。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定

アドミンユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも 1 つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI 検索が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の 3 つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI 検索トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、サービスポータルで仮想エージェントを有効にします。少なくとも 1 つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、アドミンユーザーは Slack 上に Microsoft Teams との対話型統合をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- SMS を応答チャネルとして追加するには、Twilio 通知アプリをインストールし、Twilio の対話型 SMS 統合を設定します。

設定	定義
フォローアップシーケンス	転送コンテンツをユーザーに配信する方法のオプション： • [すべて]：利用可能なすべての応答チャネルでユーザーに転送コンテンツを配信します。 • [最初の一致]：ユーザーが対応できるアクティブなチャネルで、応答チャネルリストで定義された順序で転送コンテンツを配信します。
応答チャネル	ユーザーに転送コンテンツを送信するために使用可能な応答チャネルのリスト。 [フォローアップシーケンス] が [最初に一致] に設定されている場合、応答チャネルの順序によって、ユーザーへの連絡に使用されるチャネルが決定されます。順序番号を調整して、優先順位を変更できます。 メールをアクティブなチャネルとして設定するには、メールプロパティを設定する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定

アドミンユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも 1 つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI 検索が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の 3 つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI 検索トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、サービスポータルで仮想エージェントを有効にします。少なくとも 1 つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、アドミンユーザーは Slack 上に Microsoft Teams との対話型統合をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- SMS を応答チャネルとして追加するには、Twilio 通知アプリをインストールし、Twilio の対話型 SMS 統合を設定します。

(続く)

設定	定義
	チャットボットをアクティブな応答チャネルとして設定するには、Glide 仮想エージェントプラグインが必須であり、仮想エージェント通知を有効にする必要があります。 Twilio Notify は、SMS をアクティブな応答チャネルとして設定するように構成する必要があります。
初期推奨事項メール	AI 検索の推奨事項が見つかったときにユーザーに転送コンテンツを配信するために使用されるメールテンプレート。
カタログ送信済みメール	問題の自動解決アプリケーションが作成した推奨事項からカタログアイテムが送信されたときにユーザーに通知するために使用されるメールテンプレート。
SMS 通知の電話	SMS をユーザーに配信するために使用される Twilio Notifyの電話番号。
初期推奨事項 SMS	AI 検索の推奨事項が見つかったときにユーザーに転送コンテンツを配信するために使用される SMS テンプレート。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定
アドミンユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも 1 つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI 検索が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の 3 つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI 検索トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、サービスポータルで仮想エージェントを有効にします。少なくとも 1 つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、アドミンユーザーは Slack 上に Microsoft Teams との対話型統合をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- SMS を応答チャネルとして追加するには、Twilio 通知アプリをインストールし、Twilio の対話型 SMS 統合を設定します。

(続く)

設定	定義
カタログ送信済み SMS	問題の自動解決 アプリケーションが作成した推奨事項からカタログアイテムが送信されたときにユーザーに通知するために使用される SMS テンプレート。

SLA とリマインダー
SLA エンジンとタスク *SLA* のどちらを使用するかを選択できます。

設定	定義
SLA エンジンを使用	さらなる柔軟性と機能を提供するタスクベースの SLA エンジンを使用します。
自動解決リマインダー	リマインダーのリストと、リマインダーの配信に使用されるメールテンプレートと SMS テンプレートが含まれます。 メールテンプレートと SMS テンプレートを使用してリマインダーを送信する SLA の割合を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA とリマインダー
SLA エンジンとタスク *SLA* のどちらを使用するかを選択できます。

(続く)

設定	定義
	自動解決リマインダーを送信するには、**[SLA** エンジンを使用] を **true** に設定する必要があります。 注: SMS 通知テンプレートは、Notify アプリがインストールされている場合にのみ使用できます。
タスク SLA	問題が 問題の自動解決 アプリケーションにアサインされてから、まだ解決されていない場合に、問題がライブエージェントに自動的に再アサインされるまでの期間。

レビュー

設定	定義
レビュー	**[IAR** を有効にする] を選択する前に構成を確認する機会を与えます。

問題の自動解決診断チャット

admin ユーザーは、想定どおりに対処されなかった問題が発生した場合に、問題の自動解決の設定と機能のトラブルシューティングを行うためにチャットの会話を開始できます。

診断チャットの有効化

問題の自動解決診断ツールを有効にするには、admin ユーザーが制限付き発信者アクセス特権テーブルで、特定の制限付き発信者アクセスレコードを [許可] に設定する必要があります。

許可するレコードを特定するには、次の手順に従います。

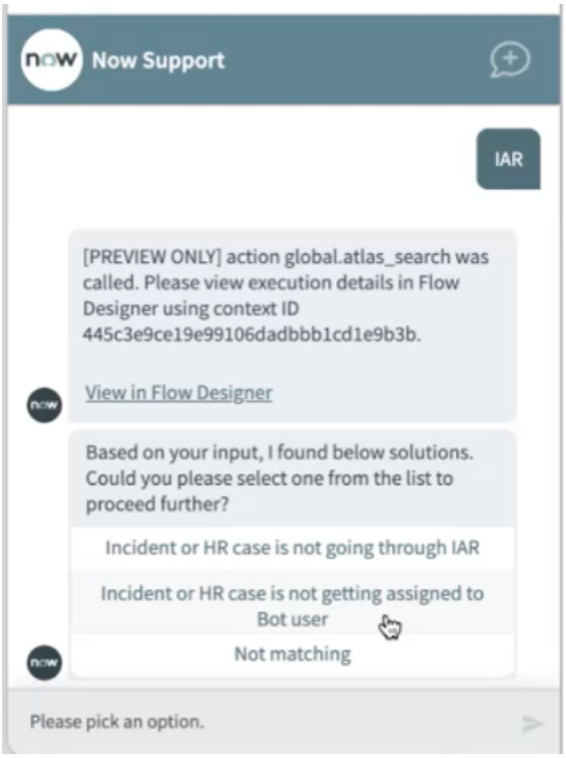
1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの申請者アクセス.
2. `Source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (スクリプトインクルード：IARIssueNotAssignedDiagnostic) でレコードをフィルタリングします。
3. 各レコードに移動し、ステータスを [許可]に変更します。

診断会話フロー

admin ユーザーがチャットウィンドウに「`IAR`」と入力して問題の自動解決に関する会話を開始し、次の 2 つの問題のいずれかを選択します。

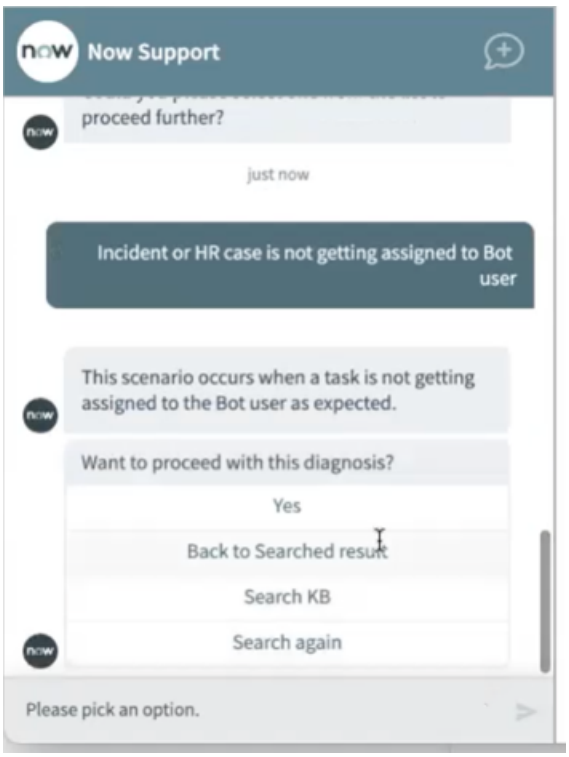
- インシデントまたはケースがボットユーザーにアサインされていない (Incident or HR case is not getting assigned to Bot user)
- インシデントまたはケースが問題の自動解決を経由していない (Incident or HR case is not going through IAR)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話フロー：インシデントまたは **HR** ケースがボットユーザーにアサインされていない

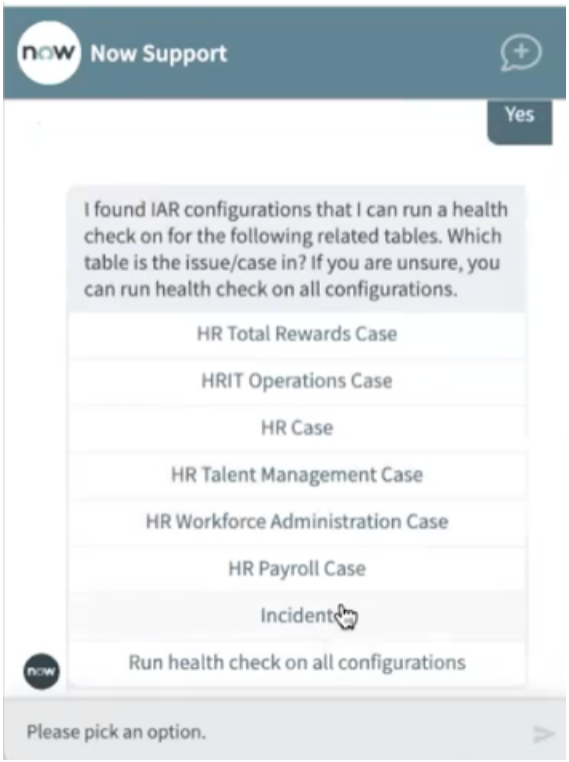
1. 選択を確定するか、検索に戻るか、KB 記事を検索します。



2. サポートが必要なケースまたはインシデントのタイプを選択するか、問題の自動解決のすべての構成を検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



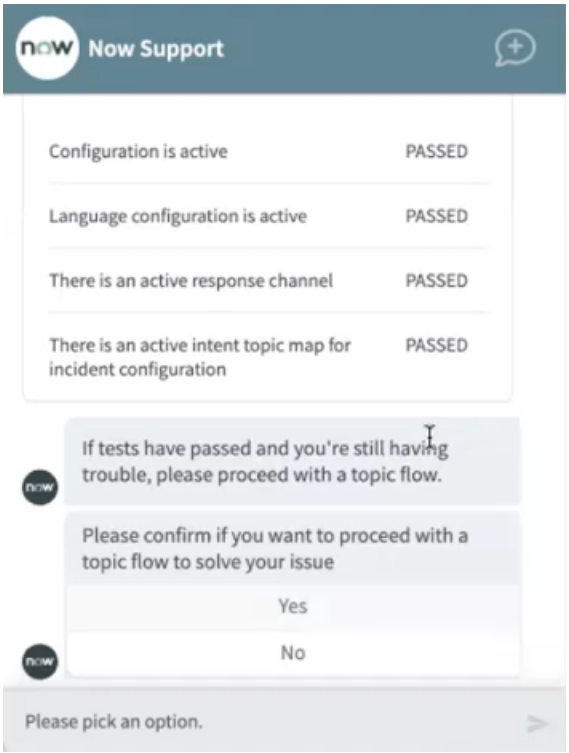
3. 診断ツールは問題の自動解決の構成と設定について分析を実行し、結果を表示します。診断では、次の条件を確認します。
   - 予測サーバーが稼働している。
   - 既存の問題の自動解決構成がある。
   - 構成がアクティブである。

   選択した構成タイプの健全性チェックも実行され、インシデントまたはケースが問題の自動解決に対して適切に構成されているかどうかが判断されます。インシデントの診断では、次の条件を確認します。
   - 問題の自動解決構成がアクティブである。
   - 言語構成がアクティブである。
   - アクティブな応答チャネルがある。
   - インシデント構成には、アクティブなインテントトピックマップがある。

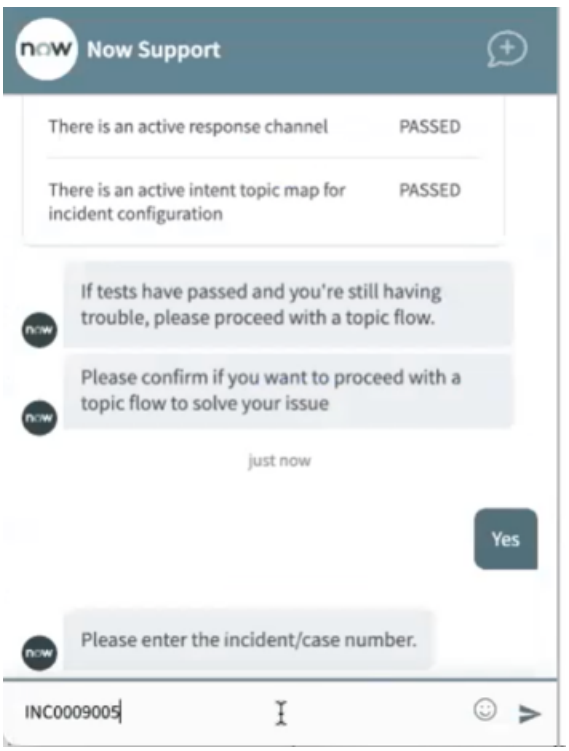
   ケースの診断ではさらに、AI 検索 が有効になっていることも確認され、インテントトピックマップは確認されません。すべての設定が正しくても問題が解決しない場合、ユーザーは会話を続行できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インシデントまたはケース番号を入力し、それが正しいことを確認します。



ボットは、入力した番号を確認するように求めます。

5. 診断ツールは問題を分析して、次の条件が満たされているかどうかを判断します。

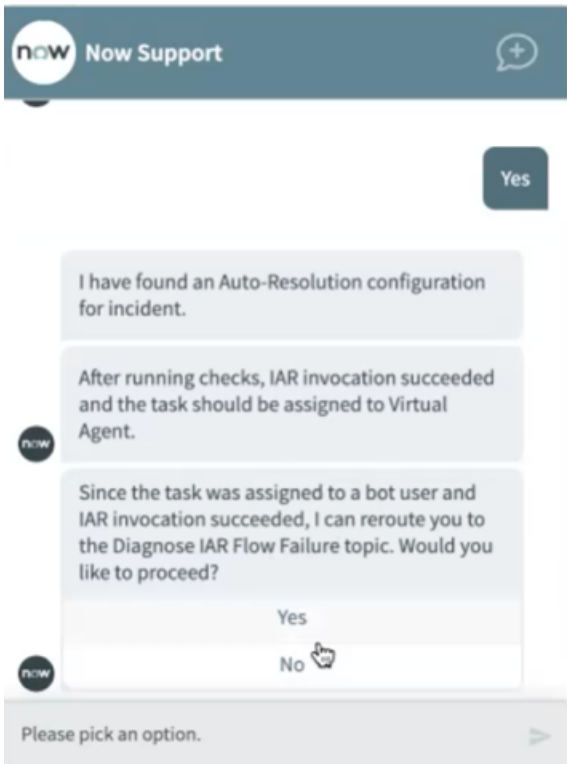
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成のトリガー条件がインシデントまたはケースの値と一致している。
- ビジネスルールの順序が最上位である。
- インシデントまたはケーステーブルに問題の自動解決のトリガービジネスルールが 1 つだけあり、それがアクティブである。

提案で問題が解決しない場合、さらに分析を実行できます。

会話フロー：インシデントまたはケースが問題の自動解決を経由していない

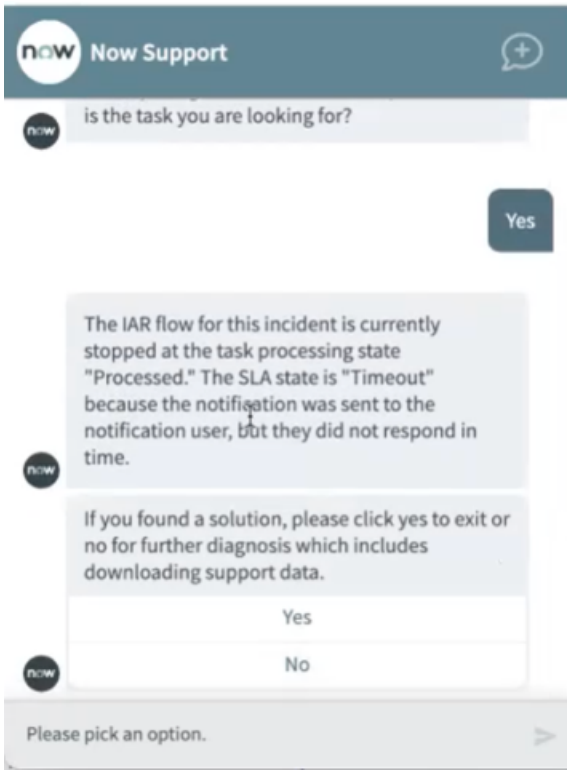
1. 問題の自動解決に関する機能の問題を診断するという選択内容を確定します。



2. 診断ツールは、次の条件を確認します。
   - インテント予測が成功した (インシデントのみ)。
   - 重要度が正しく、AI 検索 がアクティブである (ケースのみ)。
   - 通知が送信された。
   - エンドユーザーが通知に応答した。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの確認のいずれかで問題が明らかになった場合、診断ツールは考えられる解決策を表示します。ユーザーはそれらの解決策で問題を解決できたかどうかを選択します。またはさらに分析を実行することを選択できます。



関連情報

対話型インターフェース 診断ツール

仮想エージェントデザイナーを始めましょう

仮想エージェントデザイナー は、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。ユーザーが一般的な作業の問題を解決するのに役立つトピックを設計したり、セルフサービスのタスクを通してサポートしたりできます。

仮想エージェントの会話はトピックで定義されます。トピックをビルドする場合、会話のロジックをビルドするために使用できるさまざまなコンポーネント (コントロール) と、ユーザーに表示される応答があります。

仮想エージェントは、生成 AI、自然言語理解 (NLU)、またはキーワードを使用して、ユーザーの要求を適切な会話またはトピックと照合できます。仮想エージェントでの Now Assist から生成 AI を使用して、ユーザーの要求を目的の会話またはトピックと照合することができます。仮想エージェントでの Now Assist では、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI スキルを使用して、転送率を向上させ、自然言語理解 (NLU) (NLU) のトピックディスカバリーで必要な、時間のかかる作業量を削減します。仮想エージェントでの Now Assist を使用すると、仮想エージェントデザイナー 内からモデルをテストおよび公開できます。

キーワードトピックディスカバリーでは、トピック作成者はキーワードをトピックに関連付けます。NLU トピックディスカバリーでは、トピック作成者はトピックを NLU モデル内のインテントに関連付けます。インテントは、ユーザーが達成したいことを記述します。ユーザーの発言はインテントと照合され、ユーザーにとって最も適切なトピックが決定されます。トピックをモデルおよびインテントに関連付けることを「マッピング」と呼びます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow NLU を使用している場合、仮想エージェントデザイナーは NLU ワークベンチ と統合されるため、インターフェイスを離れることなく、トピックを新規または既存のモデルやインテントにマップできます。さらに、発言の変更、モデルのテスト、トレーニング、公開を仮想エージェントデザイナー内から行うこともできます。

仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ

仮想エージェントデザイナーを開くと、トピックランディングページに、インスタンス内のオブジェクトが一覧表示されます。これらのオブジェクトには、トピック、トピックブロック、カスタムコントロール、セットアップトピック、および雑談トピックが含まれます。仮想エージェントデザイナーでは、[トピック] ページでこれらのオブジェクトのアクセス、作成、および編集ができます。

アクティブなトピックをテストしてプレビューし、意図したとおりに機能するか確認することもできます。また、トピックをソートして検索することもできます。トピックが多い場合は、ソートフィルターを使用して、トピックをすばやく整理して検索します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ」を参照してください。

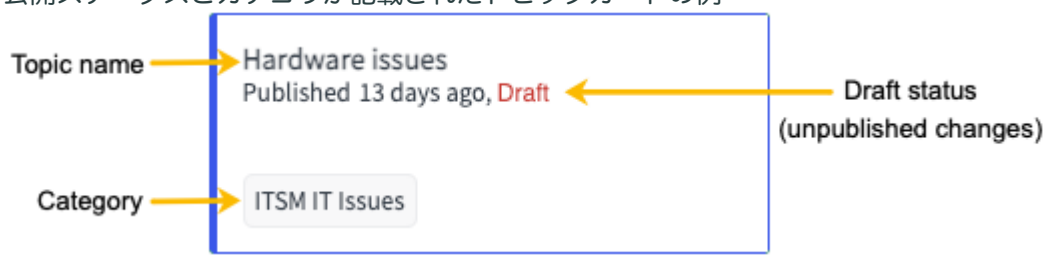
各トピックカードはオブジェクトを識別し、次の基本情報を提供します。

- 名前：オブジェクト名。オブジェクトがトピックブロックまたはカスタムコントロールの場合は、オブジェクトタイプのアイコンも表示されます。
- 公開済みステータス：アイテムが最後に公開された時間 (分、時、日、月) とステータス。ステータスは、オブジェクトが読み取り専用かどうかも示します。

  ソーステンプレート：ビルド済みトピックでは、名前に「`template`」という単語が含まれています。これらの事前定義された会話テンプレートを複製して使用できます。

- ドラフト状況：公開済みアイテムを更新したがまだ再公開していない場合、[公開済み] ステータスは [ドラフト] としてマークされます。これにより、まだ処理中のアイテムをすばやく特定できます。
- 変更日時 (Modified)：アイテムが最後に更新された時間 (分、時、日、月）。
- カテゴリ：トピックまたはオブジェクトが属するグループのタイプ。

公開ステータスとカテゴリが記載されたトピックカードの例



トピックのプロパティ

トピックの [プロパティ] タブを使用して、仮想エージェントオブジェクトとその使用方法を識別します。指定できるプロパティは、インスタンスで使用されているトピックディスカバリーの方法 (LLM、NLU またはキーワード) によって異なります。たとえば、[全般設定] ページで NLU を有効にした場合、[プロパティ] タブには、このトピックの NLU モデルとインテントを識別するためのフィールドが含まれます。または、Now Assist を有効にして LLM トピックで操作している場合は、[プロパティ] タブに、トピックで実行する内容と使用するアシスタントのフィールドが表示されます。

[プロパティ] タブを使用して、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- オブジェクトの名前とタイプ (トピック、 トピックブロック、 カスタムコントロールなど) を指定します。
- モデルタイプ、トピックの目的、および Now Assist の顧客に対してこのトピックを実行できるアシスタントを指定します。
- トピックを使用するユーザーと、トピックを実行できるチャネルを制御します。
- ライブエージェント変数をトピックに関連付けます。
- トピックにキーワードを追加するか、トピックを ServiceNow NLU モデルとインテントにマップします。

詳細については、「[トピックのプロパティ] タブ」を参照してください。

トピックフロー

トピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを作成または更新するときは、[フロー] タブで会話フローをビルドします。デフォルトのビューでは、フローはダイアグラムのように見えます。ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティのコントロールを使用してフローを定義します。トピックと NLU モデル (使用されている場合) のステータスがウィンドウの右上隅に表示されます。

仮想エージェントデザイナーの [テーブルビュー] オプションに、会話フロー内のノードが、ダイアグラムではなくテーブルとして表示されます。各ノードは、テーブル内の対応する行で識別されます。これらのテーブル行を使用して、ノードを追加、変更、または削除できます。

たとえば、キャンバスにコントロールをドラッグアンドドロップするのではなく、[新しいノードを追加] を選択して、テーブル内の適切な行にノードを挿入します。特定の行 (ノード) にフォーカスを移動すると、そのノードに対応するプロパティシートが表示されます。

デザインを作成または更新するときに、[テーブルビュー] オプションを使用してダイアグラムビューとテーブルビューを切り替えると便利な場合があります。会話に多くのノードが含まれている場合、テーブルビューで会話内のすべてのノードをすばやく確認できます。[テーブルを検索] オプションを使用すると、特定のノードまたはコントロールをすばやく見つけることができます。

このタブを使用して、次の操作を行います。

- トピックのフローを設計します。
- トピックのスクリプト変数の定義。
- トピックでシステム派生エンティティを使用します。
- トピックフローにノードレス NLU エンティティを追加します。

詳細については、「トピックの [フロー] タブ」を参照してください。

NLU モデルとインテントマッピング

インスタンスで NLU を有効にした場合、 仮想エージェントデザイナーでトピックに **[NLU** インテント] タブを使用できます。[プロパティ] タブでトピックをモデルとインテントにバインドしたら、**[NLU** インテント] タブを使用して次の操作を実行できます。

- 発言と関連エンティティを確認および編集します。
- NLU モデルをトレーニング、テスト、および公開します。

  ユーザーの発言を使用してトピックモデルをテストし、適切なインテントとトピックがトリガーされるかどうかを確認します。エンティティ認識をテストすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: virtual_agent_admin ロールには、トピック作成者が ServiceNow モデルで作業できるようにする nlu_admin ロールが含まれています。

このタブの詳細については、「トピックの [NLU インテント] タブ」を参照してください。

トピック言語

[言語] タブには、インスタンスでアクティブ化された言語のトピックの翻訳ステータスが表示されます。NLU を使用している場合は、そのトピックの言語マッピングも確認できます。

[言語] タブを使用して、次の操作を行います。

- アクティブ化された言語プラグインの翻訳ステータスを表示します。
- 特定の言語でトピックを表示してテストします。
- トピックの翻訳を編集します。
- 追加の言語でトピックの翻訳を要求します。
- NLU 言語マッピングとエンティティマッピングを表示または変更します。

  詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

このタブの詳細については、「トピックの [言語] タブ」を参照してください。

仮想エージェントトピックの設計

ユーザーが送信したインシデントを表示できるようにする仮想エージェントのトピック例の設計について説明します。この例では、会話フローをビルドするために使用できるさまざまな設計のコントロールを紹介します。

仮想エージェントのツールと機能を使用すると、人の介入なしで解決できる多くの問題に対処する会話を開発できます。製品とその機能に慣れると、会話を開発するための最も重要なツールの 1 つとして創造性を発揮できるようになります。

より迅速に開始するために、仮想エージェントでは次のリソースを利用できます。

ビルド済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、および ServiceNow NLU モデル

以下の事前定義された会話は、ケースの作成や更新、よくある質問への回答の提供など、各ビジネスエリアで共通のセルフサービスタスクを持つユーザーに役立ちます。使用するビルド済みトピックを複製し、組織に合わせてカスタマイズします。

仮想エージェントのトピックの推奨事項

トピックの推奨事項アプリを使用して、組織に迅速に実装できるビルド済みの仮想エージェントトピックを特定します。トピックの推奨事項は インテントディスカバリー を使用して組織からのデータを分析し、組織が活用できるビルド済みの関連トピックや、作成すると役立つ新しいトピックを見つけます。

会話デザインの開始

仮想エージェントデザイナーのコントロールと再利用可能な会話要素を使用して、仮想エージェントとエンドユーザー間の会話のダイアログを作成します。開始する前に必要な準備があります。

会話のユースケースを特定する。

会話トピックを使用するユーザーと目標を決定します。たとえば、ユーザーの問題を解決する、セルフサービスタスクを使用してサポートする、などです。トピックの重要な要件の収集に加えて、目標を達成するために必要なユーザーの情報を特定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、時間外のサポート要求や他の利用可能なメトリクスを確認することで、一般的な問題、ユースケース、および顧客の要求や目標を特定することができます。そこから、仮想エージェントが支援できる繰り返しの要求または問題を予測できます。

会話の構造を決定する

会話のフローを考える際に、解決への直接の道のりを特定します。その後、ユーザーが提供する情報に応じて、会話が分岐する可能性がある代替パスについて検討します。各分岐をどのように処理し、ユーザーが会話の前のポイントにループバックするかどうかを考慮します。

会話には、開始 (挨拶)、中間、および終了があり、フォローアップするサーベイまたはインシデント番号を含めることができます。途中で、問題に応じてユーザーがどのようにトピックを切り替える必要があるかを検討します。

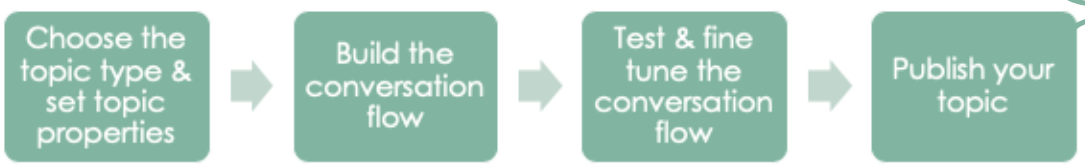
自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合は、会話セッション中にユーザーがトピックを切り替えることができるシナリオを考えてみましょう。たとえば、ユーザーがトピック全体の変更を望む場合があります。または、ユーザーは、おそらく仮想エージェントと「雑談」するため、横道にそれてコンテキスト外に見える質問をすることもあります。会話中にトピックを切り替えた後に、ユーザーが元の会話を再開できるようにするかどうかを決定します。

また、ビルド済みのセットアップトピック、会話トピック、およびトピックブロック (特定のデザインステップとロジックを実行する再利用可能なサブフロー) を確認することもできます。これらのビルド済みアイテムを使用できるかどうかを判断し、必要に応じてカスタマイズすることを検討してください。

仮想エージェントデザイナーでのデザインプロセスを理解する

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成する場合、デザインプロセスには次の基本的なステップが含まれます。

トピックデザインプロセス



トピックプロパティは、トピックをデザインおよび使用するさまざまな方法を決定します。たとえば、トピックを使用するユーザーと、トピックの使用方法やタイミングに影響を与える条件を制御できます。ServiceNow 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合、NLU モデルおよびインテントをトピックに関連付けることができます。さまざまなオブジェクトに定義するプロパティの詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」、「再利用可能なトピックブロックの作成」、および「カスタムコントロールの作成」を参照してください。

次の分野の知識を持つ (始める前に知っておくべきこと)

- ServiceNow プラットフォームとアプリケーションのテーブル構造に関する一般的な知識。
- NLU を使用している場合は、インテント、エンティティ、および発言が NLU モデルでどのように使用されるかについての理解。
- 会話デザインでスクリプトを使用している場合は、HTML、JavaScript、および REST 統合についての理解。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話の構造を計画する

仮想エージェントトピックを実装する最初のステップでは、トピックの内容を決定します。想定される対象者と、会話を使用するときの対象者の目的を考えてみましょう。この例では、このトピック例の目的は、エンドユーザーが送信したインシデントのステータスを確認できるようにするためのフローを作成することです。このトピックには、ユーザーがインシデントにコメントを追加するためのオプションが含まれています。

この目標を念頭におくと、トピックには次の要素が必要です。

- ユーザーがインシデントを選択するためのプロンプト
- インシデントのステータスを示す出力
- ユーザーがコメントしたいかどうかを尋ねるプロンプト
- その答えの会話を分岐するユーティリティコントロール
- ユーザーがコメントを入力するためのプロンプト
- インシデントのコメントとしてユーザー入力を追加するユーティリティコントロール

仮想エージェント コントロールを使用した会話フローのビルド

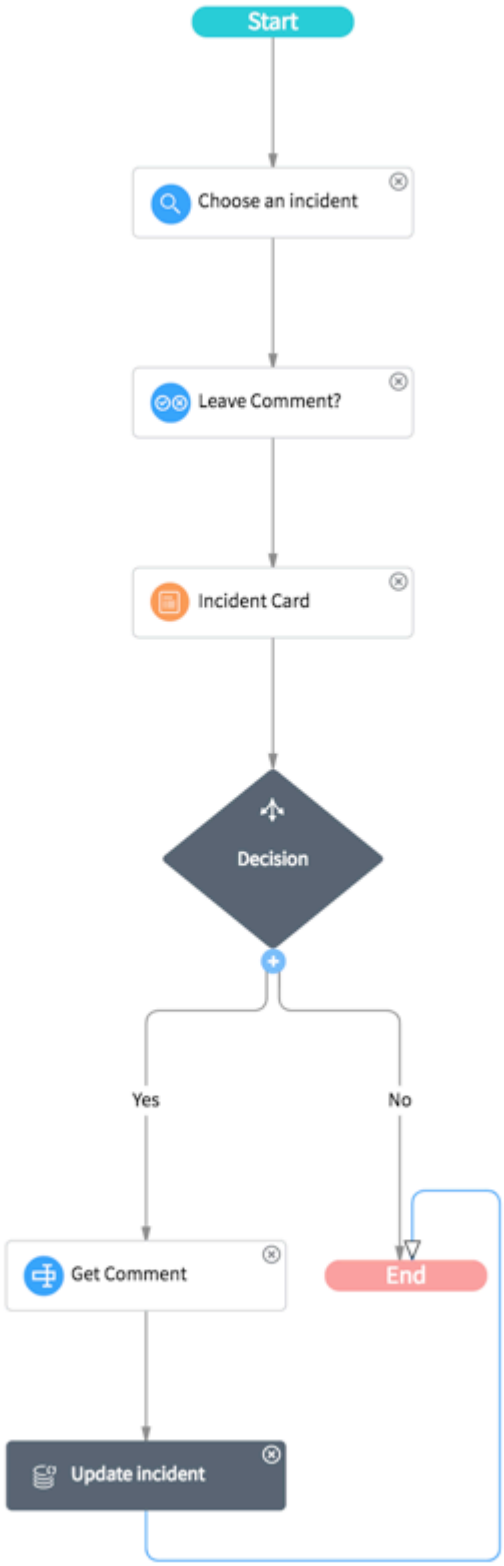
会話は次のようなダイアログフローに似ています。

重要: このフローは、完成したフローがどのようなものかの概要を示すためのものです。トピックは段階的にビルドし、頻繁にテストするため、最初にレイアウト全体をビルドする必要はありません。テストでは、機能とユーザー エクスペリエンスの両方を考慮してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完成した会話フロー



会話内のコントロールの設定

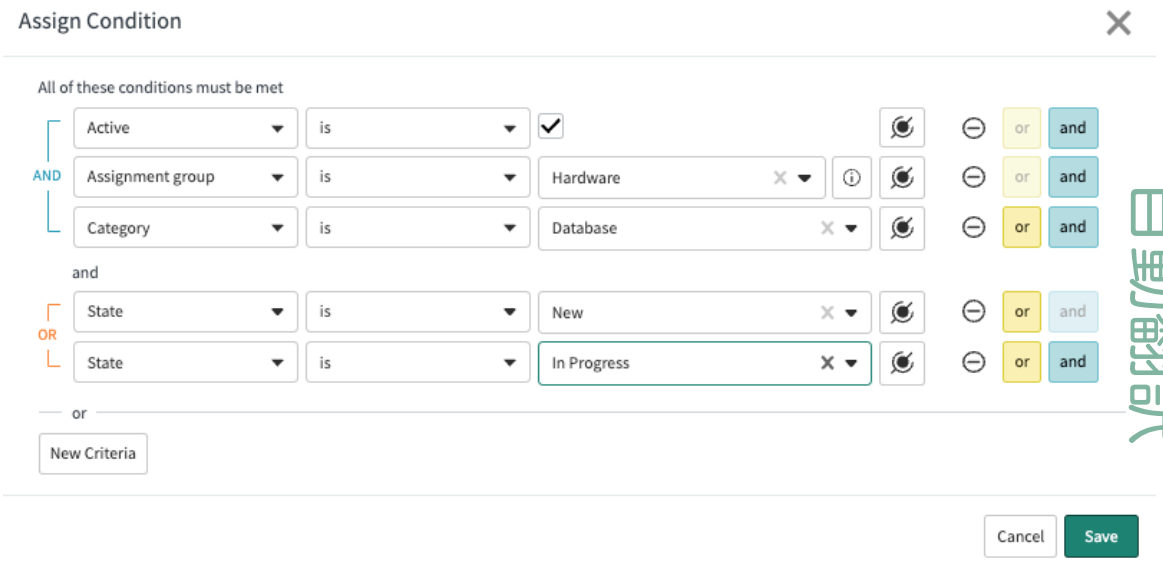
この例では、トピックプロパティが設定された後、仮想エージェントデザイナーで会話フローを定義することから始めます。会話は開始ノードで始まり、終了ノードで終了します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 仮想エージェントデザイナー で、ダイナミック選択肢コントロールを会話フローに追加します。このコントロールは、インシデントの選択に使用されます。
   a. [ノード名] プロパティで「`インシデントを選択`」と入力します。変数名「`choose_an_incident`」が、コントロール用に自動生成されます。
   b. [プロンプト] プロパティで、インシデントを選択する前にユーザーに表示されるテキストを入力します。
   c. [選択肢の入力方法] プロパティで、[レコード] を選択します。
   d. [テーブル] プロパティで、[インシデント *[incident]*] を選択します。
   e. [フィルターの選択肢] プロパティで、[条件] オプションを選択し、条件を作成します。
      - [アクティブ] が [true] かつ [アサイン先グループ] が [ハードウェア] かつ [カテゴリ] が [データベース]
      - AND
      - ステータスが [新規] または [対応中]

      条件ビルダーの例

2. カードコントロールをフローに追加します。このコントロールは、前のステップの [ダイナミック選択肢] で選択されたレコードの情報を表示します。
   a. [ノード名] プロパティに「`ステータスカード`」と入力します。
   b. [カードタイプ] プロパティで、[レコード] を選択します。
   c. [レコード] プロパティで、[インシデントの選択] を選択します。この選択は、前のステップで作成されたダイナミック選択肢コントロールを参照するため、表示されるデータはそこで選択されたレコードに由来します。
   d. フィールドコントロールで、フィールドを選択します。使用可能なオプションは、選択したレコードでの使用可能なフィールドです。この場合、インシデント テーブルのフィールドが表示されます。
   e. フィールドを選択したら、 [フィールドの追加] オプションをクリックしてカードにフィールドを追加します。カードからフィールドを削除するには、フィールドの右側にある削除アイコンをクリックします。
3. ブールコントロールをフローに追加します。このコントロールは、はい/いいえの質問をユーザーにプロンプトするために使用されます。この場合、コントロールは、選択したインシデントレコードにコメントを残すかどうかをユーザーに確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ノード名] プロパティに「`コメントを残しますか？`」と入力します。変数名「`leave_comment_`」が、コントロール用に自動生成されます。

b. [プロンプト] プロパティで、プロンプトの前にユーザーに表示されるテキストを入力します。この場合、インシデントにコメントを残すかどうかをユーザーに尋ねます。

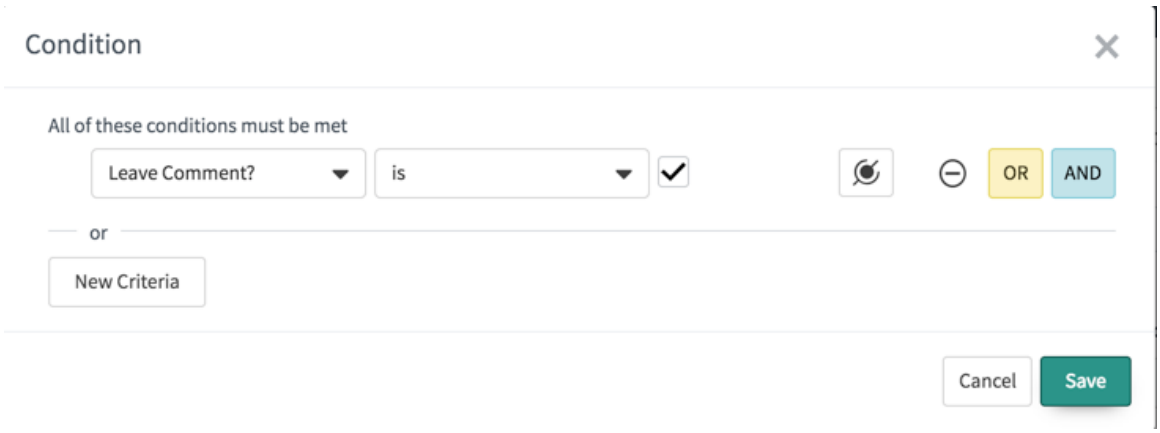
4. 意思決定コントロールをフローに追加します。このコントロールは会話を 2 つの考えられるパスに分岐します。会話が続くパスは、前の手順でユーザーが選択したものによって決まります。

a. 意思決定コントロールにはプロパティはありませんが、意思決定の下の分岐にはプロパティがあります。デフォルトでは、「*Always*」のラベルが付いた分岐が 1 つあります 。意思決定コントロールの下部にある青いプラスアイコンをクリックします。[常時] というラベルの付いた 2 番目の分岐が表示されます。

b. 分岐のいずれかをクリックして、この分岐のプロパティにアクセスします。

c. 名前を「`Leave Comment`」に変更します。

d. 条件プロパティで [条件] オプションを選択し、[条件を追加] ボタンをクリックします。条件ビルダーを使用して、次のスクリーンショットに示されているように条件を作成します。



[コメントを残しますか？ **(Leave Comment?)]** の値が *true* の場合、この条件が満たされます。この変数は、前の手順のブーリアンコントロールからの変数です。ユーザーがこのプロンプトで [はい] を選択した場合、会話はこの分岐に従います。

e. 意思決定の他の分岐をクリックして、この分岐のプロパティにアクセスします。

f. 名前を「`No Comment`」に変更します。

g. 条件プロパティで [条件] オプションを選択し、[条件を追加] ボタンをクリックします。条件ビルダーを使用して、次のスクリーンショットに示されているように条件を作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コメントを残しますか？ **(Leave Comment?)]** の値が *false* の場合、この条件が満たされます。この変数は、前の手順のブーリアンコントロールからの変数です。ユーザーがこのプロンプトで [いいえ] を選択した場合、会話はこの分岐に従います。

h. 作成した 2 つの分岐の 1 つが、会話の 終了ノードを指しています。2 つめの分岐もこのノードにもつながるはずです。その分岐の下部にある矢印をクリックし、 [終了] ノードにドラッグします。

5. 会話の *Leave Comment* 分岐に、テキスト入力コントロールを追加します。このコントロールは、ユーザーからのテキスト入力を要求するために使用されます。
   a. [ノード名] プロパティに「コメントを取得する」と入力します。変数名「`get_comment`」が、コントロール用に自動生成されます。
   b. [プロンプト] プロパティで、プロンプトの前にユーザーに表示されるテキストを入力します。この場合、ユーザーにコメントのテキストを尋ねます。
   c. 必要に応じて、 **[Advanced** (詳細)] > 確認メッセージ > 入力完了確認 読み取りますこの値は、ユーザーがコメントを入力した後に表示されます。
6. [コメントを取得 *(Get Comment)]* コントロールの下の会話にレコードアクションコントロールを追加します。このコントロールは、前のコントロールに入力されたテキストを、選択したインシデントのコメントとして追加するために使用されます。
   a. [ノード名] プロパティに「インシデントの更新」と入力します。
   b. [アクションタイプ] プロパティで、[レコードを更新] を選択します。
   c. [レコード] プロパティで、[インシデントの選択] を選択します。この選択は、前のステップで作成されたダイナミック選択肢コントロールを参照するため、そこで選択されたレコードは、このレコードアクションコントロールが更新するものと同じです。
   d. [フィールド] プロパティで、[フィールドの追加] をクリックします。表示されるポップアップウィンドウでこのレコードから値を選択して、フィールドに値を指定できます。

   e. リストから [追加コメント] フィールドを選択します。
   f. [データピルピッカー] アイコン ( ) をクリックし、リストで [コメントを取得 *(Get Comment)]* 入力変数を選択します。このオプションは、前のステップで、ユーザーがテキスト入力コントロールに入力した値を参照します。
   g. [保存] をクリックします。

会話のテスト

[テスト] ボタンを使用して、会話フローをテストします。エラーや予期しない動作をすばやく見つけるために、設計プロセス全体を通じてトピックを頻繁にプレビューします。トピックに関する問題の特定と解決の詳細については、「仮想エージェントトピックのデバッグ」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックを作成する

仮想エージェントデザイナーを使用して仮想エージェントトピック (会話) を作成したり変更したりします。ユーザーの要求を満たしたり、ユーザーがタスクを完了するのをサポートするなどの、特定の目的や目標を達成するためにトピックをビルドします。

始める前に
次の操作を実行します。

- 「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を見直します。
- 仮想エージェントの設定を構成します。たとえば、自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックを作成している場合は、NLU 設定を構成します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。大規模言語モデル (LLM) トピックを作成している場合は、仮想エージェントの Now Assist をオンにします。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。
- 始める前に会話の計画を立てます。詳細については、「仮想エージェントトピックの設計」を参照してください。
- トピックを作成または更新する前に、適切なアプリケーションスコープにいることを確認してください。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント会話用の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント対話のスコープ内にいることを確認してください。詳細については、「仮想エージェントデザイナー のアプリケーションスコープを変更する」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックを作成すると、そのトピックは公開するまで非アクティブな状態になります。トピックを公開すると、トピックの状態が [アクティブ] に変わり、トピックが仮想エージェントクライアントに自動的に展開されます。

大規模言語モデル (LLM) トピックタイプは、自然言語理解 (NLU) を使用する場合と比べて短時間で簡単に設定できます。仮想エージェントの NLU インテントを選択したり NLU モデルをトレーニングしたりする必要はありません。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。

NLU を有効にした場合、[トピックのプロパティ] ページに [自然言語理解 (NLU) の設定] セクションが表示されます。このセクションを使用して、トピックに関連する NLU モデルとインテントを指定できます。オプションで、NLU が一致するインテントとトピックを返さない場合に仮想エージェントが代替として使用できるキーワードを指定することもできます。詳細については、「仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[トピックを作成] フォーム」を参照して ください。
4. [作成] を選択します。
5. [フロー] タブで、会話フローをビルドします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フローステップ	説明
コントロールを追加	トピックフローを作成するには： **a.** パレットからユーザー入力、ボット応答、またはユーティリティのコントロールを選択し、キャンバスにドロップします。 コントロールをキャンバスに追加すると、そのコントロールは会話フローのノードになります。 **b.** 各ノードについて、対応するプロパティシートに入力します。トピックのヘッダーバーで、[保存] を選択します。トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。 各コントロールと、定義対象の対応するプロパティの詳細については、「ユーザー入力」、「ボット応答」、および「ユーティリティ」を参照してください。 コントロールを追加するときは、コントロールの隅にある、黄色い警告バッジまたは赤いエラーバッジに注意してください。バッジに表示されている数は、プロパティシートの必須情報の欠落など、そのコントロールの問題の数を示す数値を示しています。(バッジまたはプロパティシートの上部にある「未完了」バナーをハイライト表示すると、修正が必要なアイテムの詳細が表示されます)。
ノードを移動	ノードを選択してフローの新しい位置にドラッグし、[保存] を選択します。
ノードを削除	ノードの右上隅にある **[X]** を選択します。トピックのヘッダーバーで、[保存] を選択します。トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。 **注:** フロー内の後続の JavaScript 式で使用されるスクリプト変数を持つノードは削除できません。また、決定ノードは、分岐が 1 つの場合にのみ削除できます。

6. ヘッダーバーの [テスト] を選択して、チャットウィンドウでトピックをテストします。隣接するタブでテスト結果を確認できます。詳細については、「LLM トピックのテスト」および「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。

   Now Assist パネルまたは Microsoft Teams アプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。詳細については、「仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合」を参照してください。

7. トピックの操作が完了したら、トピックヘッダーバーの [トピックに関するその他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[保存] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックを作成すると、そのトピックは公開するまで非アクティブな状態になります。トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。

次のタスク
トピックを公開して、そのトピックを仮想エージェントクライアントに展開します。トピックの状態が [アクティブ] に変わります。

特定のコンテキスト (環境) で頻繁に使用される可能性のあるトピックを作成した場合は、そのトピックをデフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスの一部として昇格することを検討してください。

仮想エージェントデザイナーでの **NLU** モデルマッピング

ServiceNow® モデルグループは、トピックと 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの両方のローカライズをより簡単に管理するのに役立ちます。仮想エージェントトピックを新規または既存のモデルグループに、仮想エージェントデザイナーから直接マップできます。

トピックとは、仮想エージェントの会話です。ユーザーは、キーワードまたは NLU トピックディスカバリーのいずれかを使用して適切な会話を見つけます。トピックディスカバリー用の NLU を使用している場合、トピックは、見込まれるユーザーの発言やその他の情報が含まれた NLU インテントに関連付けられることを意味します。トピックがインテントに関連付けられると、そのインテントにマップされます。NLU モデルは、関連するインテントのグループです。

ServiceNow NLU をオンにしてトピックを作成または編集すると、仮想エージェントデザイナーで次の操作を実行できます。

- トピックを既存のモデルとインテントにマップします。
- トピックを既存のモデルにマップし、インテントを作成します。

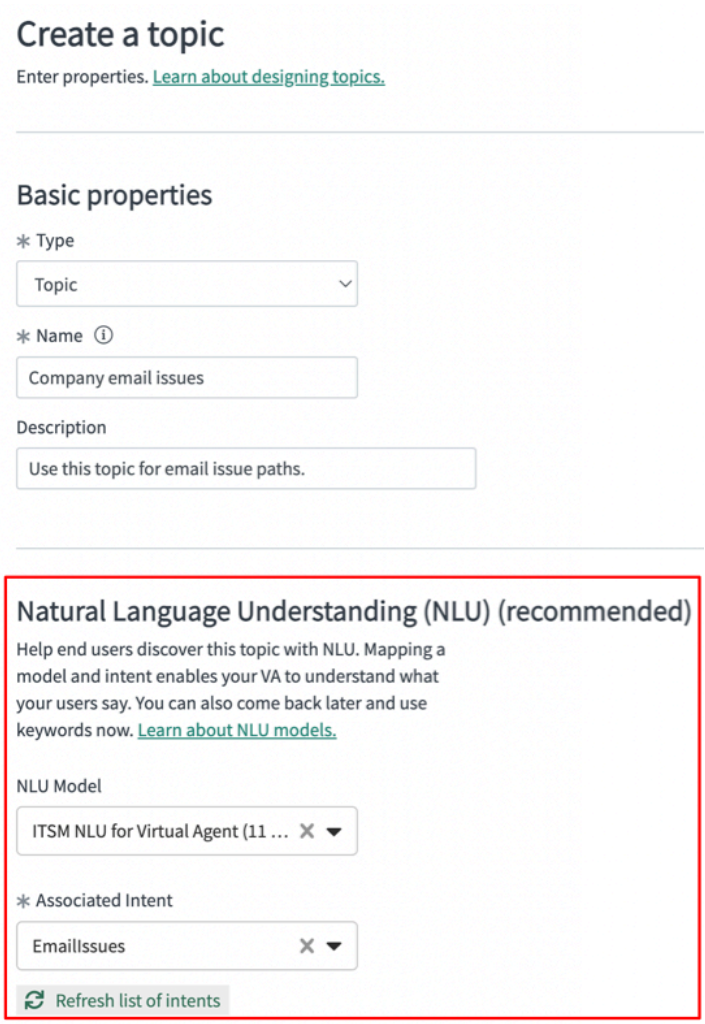
  [NLU 設定] でアクティブ化されているすべての言語に対するマッピングも作成されます。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

- トピックを作成し、新しいモデルとインテントにマップします。

  [NLU 設定] で複数の言語がアクティブになっている場合は、新しいモデルグループのセカンダリ言語に対するマッピングが自動的に作成されます。詳細については、「多言語の NLU モデルグループへのトピックマッピング」を参照してください。

たとえば、トピックを作成するときに、NLU モデルとそれに関連するインテントを選択できます。次の会社のメールの問題のトピックでは、[NLU モデル] ドロップダウンリストから選択されているモデルは、**ITSM NLU for** 仮想エージェント **(11** 言語) モデルです。NLU モデルを選択すると、インテントリストが更新され、優先インテントを選択できます。このアクションは、NLU インテントをこのトピックにマッピングします。必要に応じて、トピックの [プロパティ] タブから NLU モデルとインテントの選択を後で変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



多言語の **NLU** モデルグループへのトピックマッピング

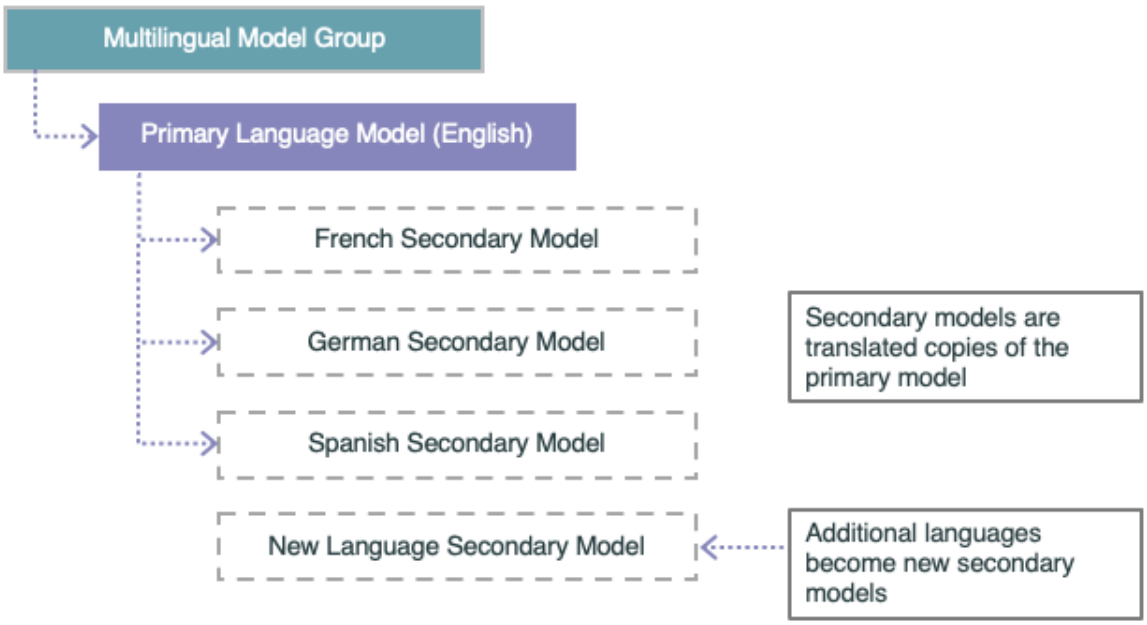
仮想エージェントデザイナーでトピックを多言語モデルグループにマップすると、有効な言語のトピックマッピングが自動的に設定されます。

モデルグループには、プライマリ言語モデル (英語など) とセカンダリ言語モデルが含まれています。セカンダリモデルはプライマリモデルの翻訳されたコピーであり、各セカンダリモデルは異なる言語を使用します。サポートされているどの言語でも、プライマリモデルのプライマリ言語またはセカンダリモデルのセカンダリ言語にできます。言語はモデル名に反映されます。たとえば、フランス語の場合は `FR`、ドイツ語の場合は `DE`、日本語の場合は `JA`、スペイン語の場合は `ES` などです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

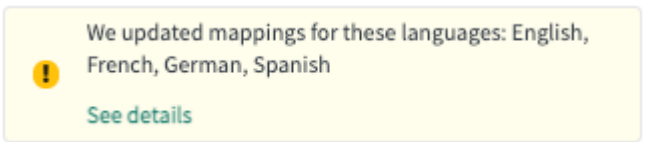
1 つのプライマリ言語モデルと複数のセカンダリ言語モデルを含む多言語モデルグループ



トピックの [プロパティ] タブで、モデルとインテントのマッピングを表示または変更できます。トピックの [言語] タブで、セカンダリ言語マッピングを確認できます。

セカンダリモデルコンテンツはプライマリモデルコンテンツの翻訳済みコピーにすぎないため、セカンダリ言語マッピングは常にプライマリ言語と同じモデルグループを指す必要があります。このため、トピック内の言語を多言語モデルグループの一部であるモデルにマップすると、そのグループ内の言語モデルを使用するようにすべてのトピックマッピングが更新されます。仮想エージェントデザイナーによって変更が通知されます。

NLU マッピングの更新を知らせるメッセージ



注: グループ内の対応する言語モデルと競合しない限り、単一言語モデルをトピックにマップできます。

NLU ワークベンチ でモデルグループを作成する場合は、プライマリ言語を指定できます。仮想エージェントデザイナー内からモデルを作成する場合、プライマリ言語はユーザーセッション言語によって決定されます。たとえば、ドイツ語のユーザーセッションで新しいモデルを作成する場合、モデルグループのプライマリ言語はドイツ語になります。

モデルグループを使用すると、トピックを簡単に管理できます。NLU モデルグループの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

注: モデルに単一の言語のみが含まれている場合、その言語がプライマリ言語と見なされます。トピックはモデルおよび指定されたインテントにのみマップされます。NLU 設定で複数の言語がアクティブになっている場合、それらの言語はモデルにマップされません。トピックを他の言語で使用するには、[言語] タブでそれらを他のモデルに手動でマップします。詳細については、「セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ」を参照してください。

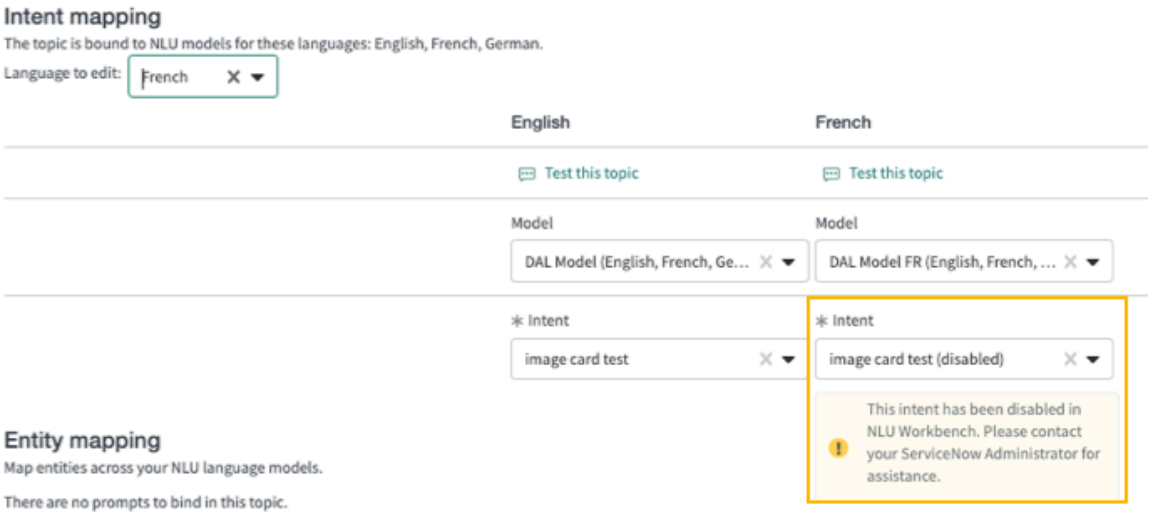
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデル内の無効なインテントの処理

モデルグループ内のプライマリ言語のインテントが無効になっている場合、プライマリインテントは仮想エージェントデザイナーに無効として表示されます。プライマリ言語が無効になっている場合でも、インテントはトピックにマップされますが、すべてのセカンダリインテントも無効として表示されます。これは、セカンダリ言語が常にモデル内のプライマリ言語に依存しているためです。1 つ以上のセカンダリ言語のインテントが無効になっている場合、他の言語はアクティブのままになります。仮想エージェントデザイナーに、一部のインテントが現在無効になっていることを示すメッセージが表示されます。

[言語] タブでフランス語のインテントが無効になっているトピック



言語のトピックディスカバリーを許可するには、NLU ワークベンチ でインテントを有効にします。詳細については、「セカンダリモデルインテントの有効化または無効化」を参照してください。

モデルの競合の回避

競合を避けるために、仮想エージェントデザイナーでは、トピックを作成または変更するときに既存のモデルのすべてが表示されない場合があります。 仮想エージェントデザイナーは次のことを行います。

- ユーザーの現在のセッションを反映する言語モデルを含むモデルグループのみを表示します。
- 別のモデルグループか単一言語モデルかにかかわらず、選択したモデルグループに既存の言語マッピングを変更する言語マッピングがある場合に、警告を表示します。
- グループ内の各言語モデルのインテントをトピックに自動的にマップします。
- 重複するモデル名またはインテント名が使用されないようにします。
- トピックが多言語モデルグループにマップされている場合、**[NLU** 言語マッピング] タブで単一言語モデルグループを非表示にします。

トピック内の言語が複数のモデルグループ内のインテントにマップされている場合、競合が発生する可能性があります。インテントは 1 つのトピックにのみマップできます。トピックを公開しようとしたときにこの状況が発生すると、仮想エージェントデザイナーにエラーメッセージが表示されます。

仮想エージェントトピックの **NLU** 発言とエンティティの変更

仮想エージェントデザイナーの **[NLU** インテント] タブで、仮想エージェントトピックの NLU 発言を表示、テスト、および変更します。

始める前に

トピックが現在モデルとインテントにマップされていない場合、NLU タブは使用できません。仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブでモデルとインテントを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、**[NLU** インテント] タブを表示します。
3. [発言] タブでは、次のことができます。
   - ボックスに新しい発言を入力し、[追加] をクリックします。
   - 鉛筆アイコンをクリックして、発言を編集します。

     変更が完了したら、[保存] をクリックします。
4. オプション: エンティティを発言の単語に関連付けます。
   エンティティは、アクションのコンテキストを表します。たとえば、一般的な業界用語をエンティティとして定義して、コンテキストを明確にすることができます。ユニバーサルシステムエンティティには、日付と時刻、通貨などの既知の要素を含めることができます。NLU は、定義されたエンティティをユーザー入力と照合して、値をスロットに入力できます。定義できるエンティティには 5 つのタイプがあります。詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。
5. ヘッダーバーで [保存] をクリックします。

次のタスク
変更を行った後、このタブからモデルをトレーニング、テスト、および公開できます。

既存のキーワードトピックへの **NLU** の追加

仮想エージェントデザイナー からトピックの NLU モデルグループとインテントを作成してマップします。

始める前に
仮想エージェントの [全般設定] で、インスタンスの NLU を構成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 既存のトピックを開きます。
3. [プロパティ] タブを選択します。
4. **[NLU** モデル] フィールドで、次のいずれかを実行します。

   注: **[NLU** モデル] フィールドが表示されず、Now Assist が有効になっている場合は、LLM トピックを選択していないことを確認してください。[トピック] ページに戻り、[モデルタイプ] が **[NLU**/キーワード] に設定されているトピックを選択します。

   - 既存のモデルを選択します。
   - [モデルを作成] を選択して、新しいモデルグループを作成します。
     a. [モデル名] フィールドに、新しいモデルグループの名前を入力します。
     b. [インテント名 **(Intent name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。

     注: 新しいモデルは [ドラフト] ステータスで作成されます。
5. [関連するインテント] フィールドで、次のいずれかを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存のインテントを選択します。
- [インテントを作成] を選択して、新しいインテントを作成します。

  [インテント名 **(Intent Name)**] フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。

6. オプション: [キーワード] フィールドに、ユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するために入力するキーフレーズまたは用語を入力します。
   各フレーズの後に **Enter** キーを押します。キーワードは、現在 NLU で利用できない言語にも使用されます。
7. **[NLU** インテント] タブを選択し、発言を追加してエンティティを関連付けます。
   発言の追加の詳細については、「NLU インテントの作成」を参照してください。エンティティの定義の詳細については、「エンティティ」を参照してください。
8. [フロー] タブで、エンティティをノードに関連付ける、またはトピックの入力変数としてエンティティを追加するなど、その他の変更を行います。
9. トピックを終了したら、トピックヘッダーバーの [保存] を選択します。

タスクの結果
変更したトピックは、公開するまで非アクティブな状態になります。

トピックへのノードレス **NLU** エンティティの入力変数としての追加

NLU が仮想エージェントで有効になっている場合、ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加できます。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
カスタムコントロールがユーザーに日付の入力を求め、ユーザーが最初の発言で日付について言及した場合、ユーザーに再度プロンプトを表示することなくその日付をキャプチャできます。スロット入力されていないときにユーザーにプロンプトを表示するには、入力コントロールを使用します。

NLU エンティティの詳細については、「エンティティ」を参照してください。システムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、[フロー] タブを表示します。
3. [変数 (Variables)] サイドバーで、[入力] プラスアイコンをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[入力変数を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
入力タイプ	入力のデータタイプ。ダイアログボックスのフィールドは選択した内容に応じて変わります。 ◦ 文字列：英数字テキスト。[入力形式] フィールドが表示されます。データのタイプに応じて、プレーンテキストまたは準拠ルールを選択します。 ◦ **True/False**：ブール値。「はい」または「いいえ」のいずれかです。 ◦ 日時：日付、時刻、またはその両方。[入力形式] フィールドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦静的選択：定義されたユーザーの選択項目。[表示名] フィールドと [格納する値] フィールドのペアが表示されます。 ◦ダイナミック選択肢：テーブルレコードの選択肢。[選択肢の入力方法]、[テーブル]、および [フィルターの選択肢] フィールドが表示されます。値は、条件付きまたはスクリプト化のいずれかです。 詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
名前	エンティティの変数の名前。 変数名は、トピックのスコープ内で一意である必要があります。ドット連結で使用すると、名前が変数として表示されます。
NLU エンティティ	ノードに関連付けられた NLU エンティティ。 これは、モデルにインポートするビルド済みの仮想エージェントエンティティ、システムエンティティ (期間、時間、または資金など)、または作成したカスタムエンティティなどが考えられます。
文字列データタイプのプロパティ	
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 ◦テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし) ◦メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 ◦IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 ◦電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 ◦URL：Web アドレス形式 ◦カスタム：カスタムテキスト形式のテキスト検証ルールと、想定される形式が入力されていない場合に表示される関連エラーメッセージを提供するスクリプト。 注: 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
日付/時刻データタイプのプロパティ	
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 ◦[日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 ◦[日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 ◦[時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
静的選択データタイプのプロパティ	
選択肢	次のように 2 つ以上の選択肢を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[静的選択データタイプの場合]	◦ 表示名：その選択肢に対してユーザーに表示される短いフレーズまたはテキスト。 ◦ 格納する値：対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列。
ダイナミック選択肢データタイプのプロパティ	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。 ◦ スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
テーブル [レコード値のみ]	[レコード] を選択肢の入力方法として選択した場合、検索するテーブルを選択します。
フィルターの選択肢 [レコード値のみ]	次のいずれかを選択します。 ◦ 条件ビルダー：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 ◦ スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前の値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。

5. [保存] をクリックします。

NLU エンティティは、[変数] サイドバーにトピック入力変数と一緒に表示されます。

注:

スロット入力された値を削除して、ユーザーに再度プロンプトを表示できます (初期入力値からバインド解除します)。詳細については、「仮想エージェント スクリプト」で「`vaInputs.myvar.unbindEntity();`」メソッド についてお読みください。

意思決定ユーティリティを使用した仮想エージェントの会話の分岐

エンドユーザーの入力や選択に応じて、会話の分岐が必要になる場合があります。意思決定ユーティリティを使用して、特定の条件が満たされたときに会話を分岐します。

始める前に

意思決定ユーティリティの詳細については、「意思決定ユーティリティ」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、[フロー] タブを表示します。
3. 意思決定ユーティリティをキャンバスにドラッグします。

キャンバスに追加された [決定] ユーティリティノードには、[常時] という名前の単一の分岐がデフォルトで含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:** ブーリアンユーザー入力コントロールを挿入すると、キャンバス上にブーリアンノードを追加した後に、意思決定ユーティリティを直接追加するように求められます。ブーリアンノードの意思決定ユーティリティのプロンプトで [はい] を選択すると、自動的に *True* と *False* という 2 つの分岐が生成されます。この 2 つの分岐条件は、条件ビルダーを使用して自動的に設定されます。

4. ノードの下にあるプラス記号 (**[+]**) をクリックします。
「常時」という名前の 2 番目の分岐が意思決定ユーティリティノードの下に追加されます。
5. ノードの下にあるプラス記号 (**[+]**) をクリックして、さらに分岐を追加します。
6. 分岐ラベルをクリックし、フォームで分岐プロパティを指定します。

フィールド	説明
名前	分岐の一意の名前。
条件	会話でこの分岐をフォローするための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。 ◦ 条件：条件ビルダー を使用して、条件を追加または編集します。 ◦ スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。

7. 意思決定ユーティリティで各分岐のプロパティを定義します。
8. トピックを終了したら、トピックヘッダーバーの [保存] をクリックします。

静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する

仮想エージェント トピックを作成するときは、静的選択肢とダイナミック選択肢のユーザー入力コントロールに画像と YouTube ビデオを含めることができます。

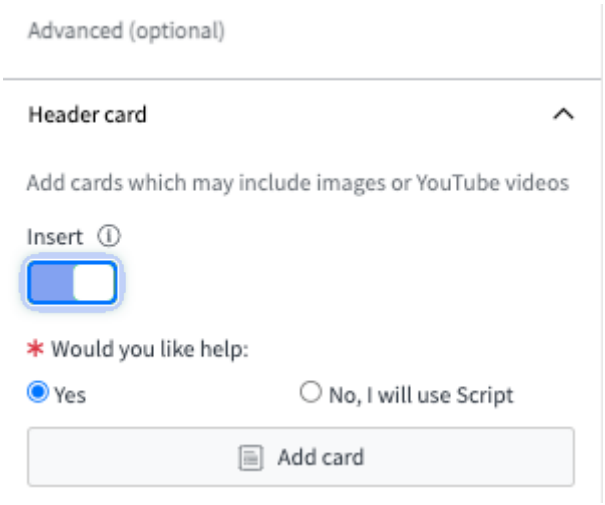
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックし、トピックを開くか 、新しいトピックを作成します。
2. [フロー] タブで、静的選択肢またはダイナミック選択肢のユーザー入力コントロールをキャンバスにドラッグします。
3. プロパティシートで、[詳細 (オプション)] に移動し、[ヘッダーカード] セクションを展開します。
4. [挿入] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘッダーカードを挿入



5. [*Would you like help?*] で、[はい] または [いいえ、スクリプトを使用します] を選択します。
   - [はい] を選択した場合は、[カードの追加] を選択し、次のフォームフィールドに入力します。

[カードを追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
カードタイプ	ヘッダーカードのタイプ： ▪ テキスト付きの大きな画像 ▪ テキスト付きの小さな画像 ▪ YouTube ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容に応じて変わります。
タイトル	画像またはビデオのタイトル。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。
タイトルリンク	ビデオタイトルのハイパーリンクに使用する URL。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。このフィールドが空の場合、タイトルはプレーンテキストとして表示されます。 このフィールドは、YouTube ビデオカードオプションでのみ使用できます。
説明	画像またはビデオの簡単な説明。
画像 URL リンク	画像の URL リンク。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。[画像をアップロード] を選択して画像をアップロードすることもできます。 このフィールドは、大きいまたは小さい画像カードのオプションでのみ使用できます。
画像の代替テキスト	画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。アクセシビリティプログラムに使用されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、大きいまたは小さい画像カードのオプションでのみ使用できます。
YouTube ビデオ ID	YouTube URL の末尾にある英数字の文字列。たとえば、URL「`https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I`」の YouTube ビデオ ID は `AacDp2mUQ1I` です。 このフィールドは、YouTube ビデオカードオプションでのみ使用できます。

- [いいえ、スクリプトを使用します] を選択した場合は、[スクリプト の追加] を選択してスクリプトを入力し、スクリプト ダイアログ ボックスの例に従って目的のメディアを表示します。

  ヘッダーカードスクリプトの例

```
function() {
    /*
        var cardName = "Large image with text";
        var cardData = {
            title: 'Choose color',
            description: 'choose the right color of the
 flowers in the image',
            image:
 'https://homepages.cae.wisc.edu/~ece533/images/tulips.png',
            imageAlt: 'Choose color'
        }
        var template = "";
        if (vaSystem.isAMBClient(vaContext.deviceType))
            template =
 vaSystem.fillTemplateFromData(cardName,
 JSON.stringify(cardData));
     return {
         cardTemplate: template,
         cardName: cardName,
         cardData: JSON.stringify(cardData),
         renderStyle: "card"
     };
    */
    }
```

6. [保存] を選択します。

仮想エージェントデザイナー のアプリケーションスコープを変更する

トピックを作成または更新する前に、アプリケーションスコープに設定します。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント会話用の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント対話のスコープ内にいることを確認してください。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、ナビゲーションバーの [グローバル] アイコン を選択します。
3. [アプリケーションスコープ] を選択し、会話に適したスコープを選択します。
   たとえば、**[HR Service Delivery** 仮想エージェント **Conversations]** を選択します。

   注: ドメインセパレーションを使用している場合は、作業しているドメインを変更できます。ドメインを変更するには、[ドメインスコープ：グローバル **(Domain scope: global)]** を選択します。ドメイン内で作成されたトピックは、そのドメインのユーザーに制限されます。詳細については、「ドメインセパレーションと 仮想エージェント」を参照してください。

タスクの結果

スコープがグローバルでない場合は、赤いリングの付いた [地球] アイコン が表示されます。再度選択すると、スコープが変更されます。

トピックのスクリプト変数の定義

変数サイドバーを使用して、トピックのスクリプト変数を定義します。スクリプト変数には、ServiceNow テーブルにない情報を格納できます。この情報は、トピック内の任意の場所で共有できます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントのスクリプト作成の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、既存のトピックを開くか、新しいトピックを作成します。
   [フロー] タブに会話フローが表示されます。
3. [変数] サイドバーで、[スクリプト] プラスアイコンをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スクリプト変数を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
変数名	変数の名前です。名前は大文字と小文字を区別します。名前のスペースは、アンダースコア文字に置き換えられます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。静的値またはこの変数の動的値を指定するスクリプトを使用できます。

5. [保存] をクリックします。

雑談トピックの作成

仮想エージェントがユーザーとの気軽な会話を行えるようにする雑談トピックをビルドします。雑談トピックでは、時刻や日付など、ユーザーが会話中に質問する可能性のある気軽な質問に対する回答

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を提供します。雑談トピックは、会話セッション内でいつでも行われる可能性があり、元の会話インテントには無関係の場合があります。

始める前に
適切な NLU モデルで、雑談トピックに対応するインテントを定義します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
雑談トピックは、元のボットの会話とは異なる NLU ベースの会話で、通常はエンドユーザーが尋ねる可能性のある気軽な質問に対する回答や情報を提供します。たとえば、現在の天気や時刻を扱う雑談トピックを作成できます。ユーザーは雑談トピックを通じてボットとやり取りすると、元の会話トピックに戻ることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、**[+** 作成] をクリックします。
3. [タイプ] で [雑談] を選択します。
4. NLU 関連のプロパティを含め、トピックを作成する手順に従います。
   次の点に注意してください。
   - [プロパティ] ページでトピックのプロパティを設定するときには、雑談トピックに以下の NLU プロパティを設定します。

フィールド	説明
NLU モデル	この雑談トピックのインテントを定義するモデルです。
関連するインテント	この雑談トピック用の NLU モデルで定義されたインテントです。

   - 雑談トピックを完了したら、 仮想エージェントクライアントに展開する準備ができたときにそのトピックを公開することを忘れないでください。

トピックディスカバリーと可視化の制御

アドミニストレーターとトピック作成者は仮想エージェントを有効にして、チャットで使用するトピックを検出するか、ユーザーに表示されるリストにトピックを含めるか、またはその両方を行うことができます。これらのトピックは、セットアップトピックと雑談トピックです。

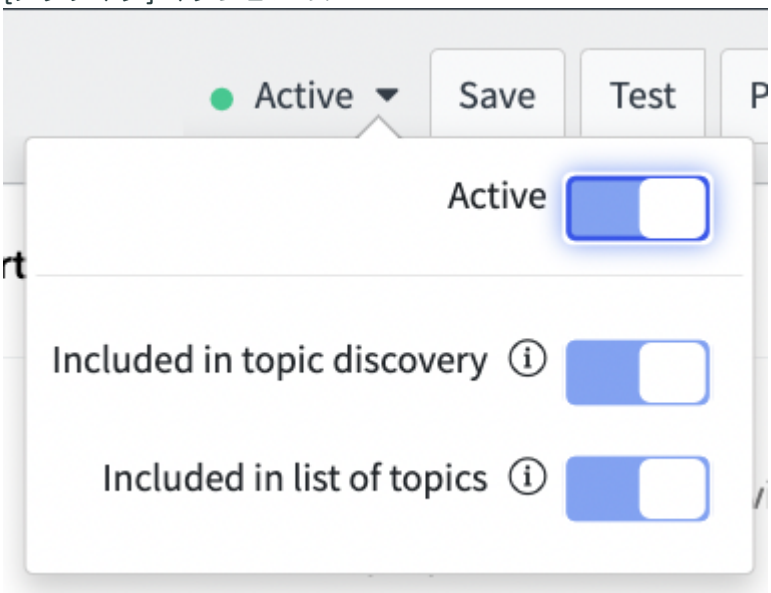
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントデザイナーのヘッダーバーの [アクティブ] オプションには 2 つのオプションがあります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティブ] オプションのメニュー



アドミニストレーターまたはトピック作成者は、これらのオプションを使用して、アクティブなトピックを次のように管理できます。

- トピックディスカバリーにトピックを含める。

  [トピックディスカバリーに含まれる] を選択すると、アドミニストレーターまたはトピック作成者は仮想エージェントを有効にして、キーワードまたは 自然言語理解 (NLU) (NLU) 検出を使用してトピックを検出できるようになります。

  注: これらの方法で検索結果が生成されない場合、または仮想エージェントで表示する適切な会話を判断できない場合は、代替方法として AI 検索を使用します。

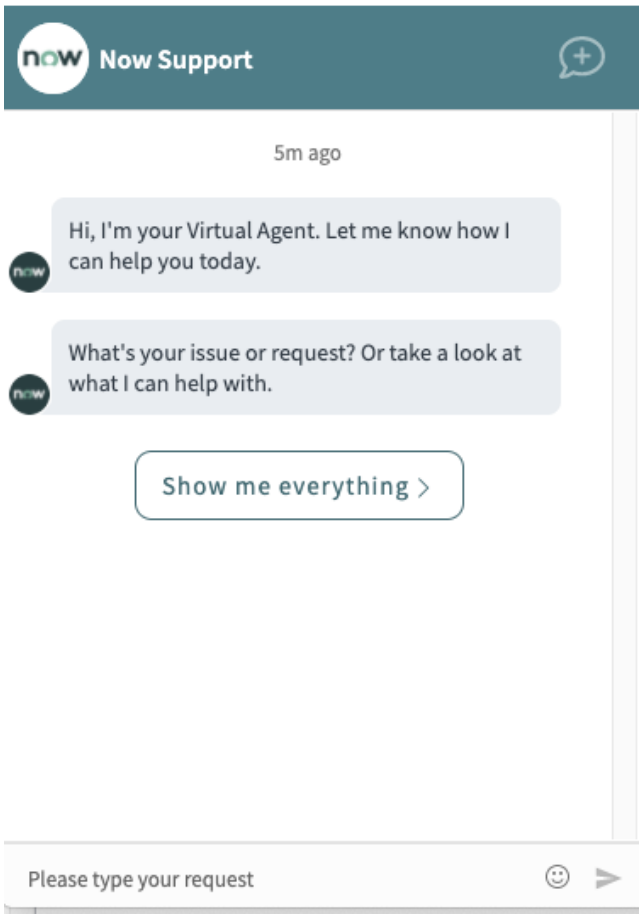
- 使用可能なトピックのリストにトピックを含める。

  [トピックのリストに含まれる] を選択すると、アドミニストレーターまたはトピック作成者は、[すべてのトピック] メニューにトピックを含めることができます。[すべてのトピック] メニューには、使用可能なすべてのトピックが一覧表示されます。

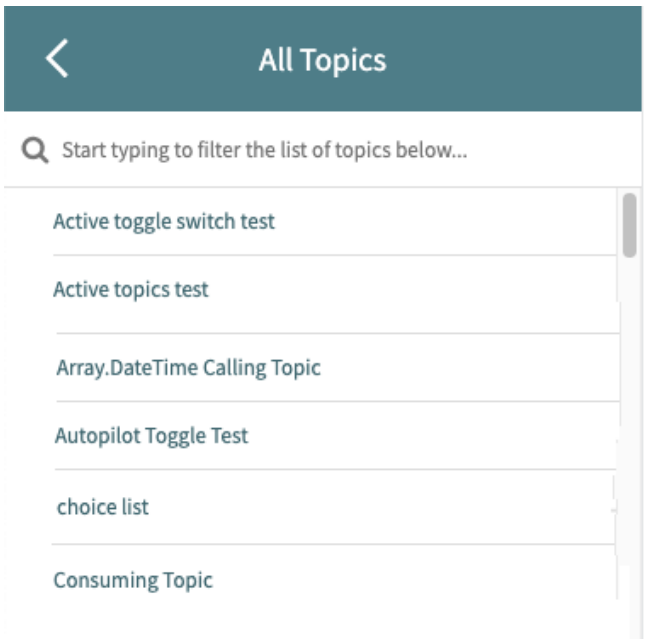
  [すべてのトピック] メニューを表示するには、まずチャットウィンドウで [すべて表示] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[すべてのトピック] メニューが表示されます。

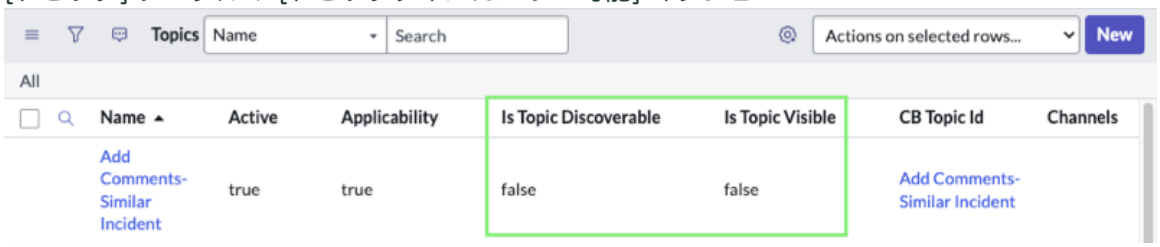


選択したオプションにより、トピック [sys_cs_topic] テーブルの対応するプロパティが自動的に更新されます。たとえば、[トピックディスカバリーに含まれる] を有効にした場合、トピック **[sys_cs_topic]** テーブルの [トピックディスカバリー可能] プロパティが true に設定されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] テーブルの [トピックディスカバリー可能] オプション



注: このフィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。

手順

1. 仮想エージェント トピックを作成する。
2. ヘッダーバーで [アクティブ] オプションを選択します。

   注: このオプションを選択すると、トピックも公開されます。

3. 使用するオプションを選択するか、またはデフォルト設定を受け入れます。
   一部のオプションは、トピックのタイプに基づいてデフォルトで有効または無効になっています。

   トピック別のデフォルト設定

	オプション	
	トピックディスカバリーに含まれる	トピックのリストに含まれる
トピック	有効	有効
セットアップトピック	無効	有効
雑談トピック	無効	有効

4. [保存] を選択します。
5. オプション: [テスト] を選択してトピックをテストします。

タスクの結果
有効になっているオプションに応じて、仮想エージェントはトピックを検出するか、トピックをチャットウィンドウの [すべてのトピック] メニューに含めるか、またはその両方を行うことができます。

トピックでのシステム派生エンティティの使用

日付、時刻、期間、場所などのシステム派生エンティティをトピック内のノードに関連付けます。

始める前に
「システム派生エンティティの作成 」の説明に従って、予約の取得 NLU モデルとシステムエンティティ (`FromLocation`と `ToLocation`) を作成します。この手順例では、発言で使用される場所をスロット入力できるトピックを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 「予約の取得」と呼ばれる新しいトピックを作成します。
   [プロパティ] タブに必要事項を入力するときに、前の演習で作成した「予約の取得」NLU モデルを選択していることを確認します。

自動翻訳

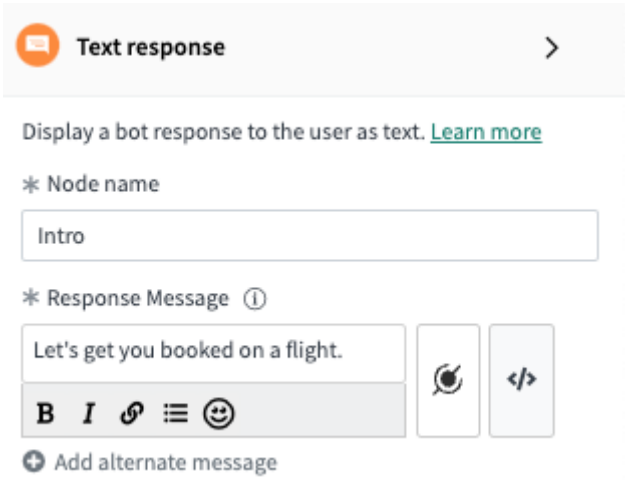
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. テキストボット応答コンポーネントをキャンバスにドラッグして選択します。
プロパティシートのフィールドに入力します。

[応答プロパティ] シート

フィールド	説明
ノード名	「イントロ」と入力します。
応答メッセージ	「フライトの予約を取りましょう」と入力します。

イントロテキスト応答プロパティ



3. テキストユーザー入力コンポーネントをキャンバスにドラッグします。
プロパティシートのフィールドに入力します。

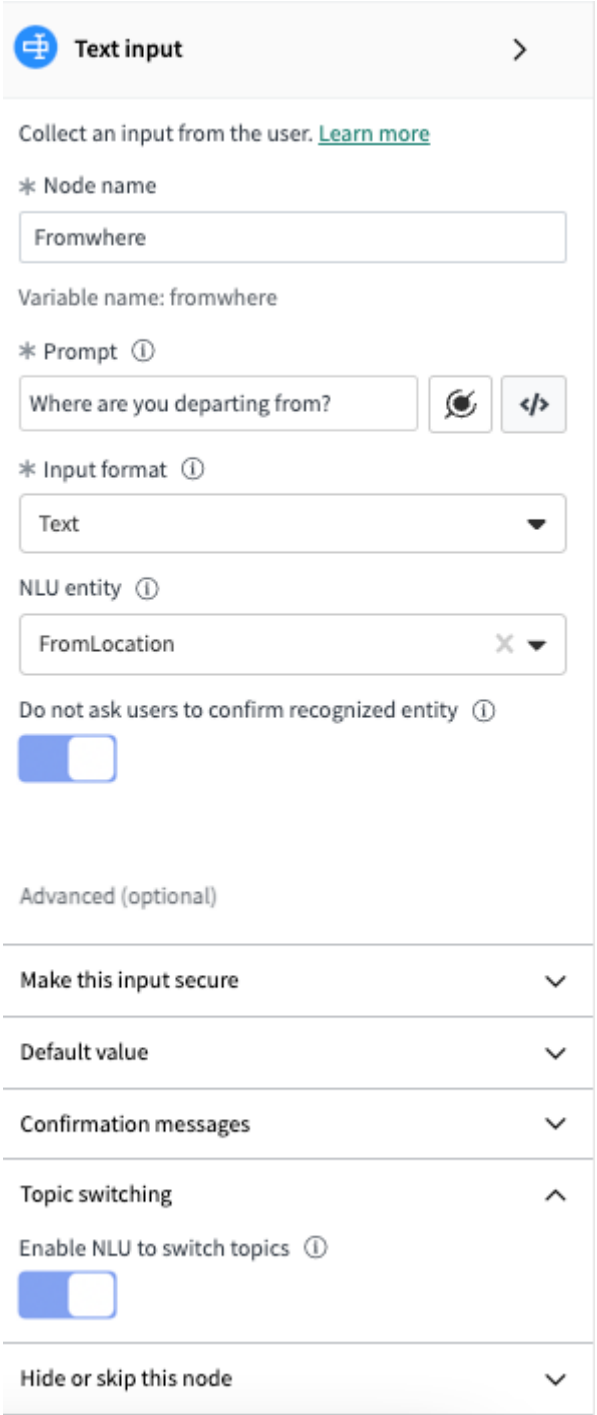
[ユーザー入力プロパティ] シート

フィールド	説明
ノード名	「Fromwhere」と入力 します。
プロンプト	「出発地はどこですか？」と入力します。
入力形式	テキストを選択します。これにより、入力形式は制限されません。
NLU エンティティ	「FromLocation」を選択します。 このリストには、システムエンティティやモデル用に作成したエンティティなど、既存のエンティティのみが表示されます。
認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない	仮想エージェントでユーザーに場所の確認を求めないようにするには、このオプションを選択します。
詳細 (オプション)	
トピックの切り替え	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	この切り替えスイッチをスライドさせて、トピックの切り替えを有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Fromwhere テキストのユーザー入力応答プロパティ



4. 別のテキストユーザー入力コンポーネントをキャンバスにドラッグします。
プロパティシートのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ノード名	「`Towhere`」と入力します。
プロンプト	「目的地はどこですか？」と入力します。
入力形式	テキストを選択します。これにより、入力形式は制限されません。

自動翻訳

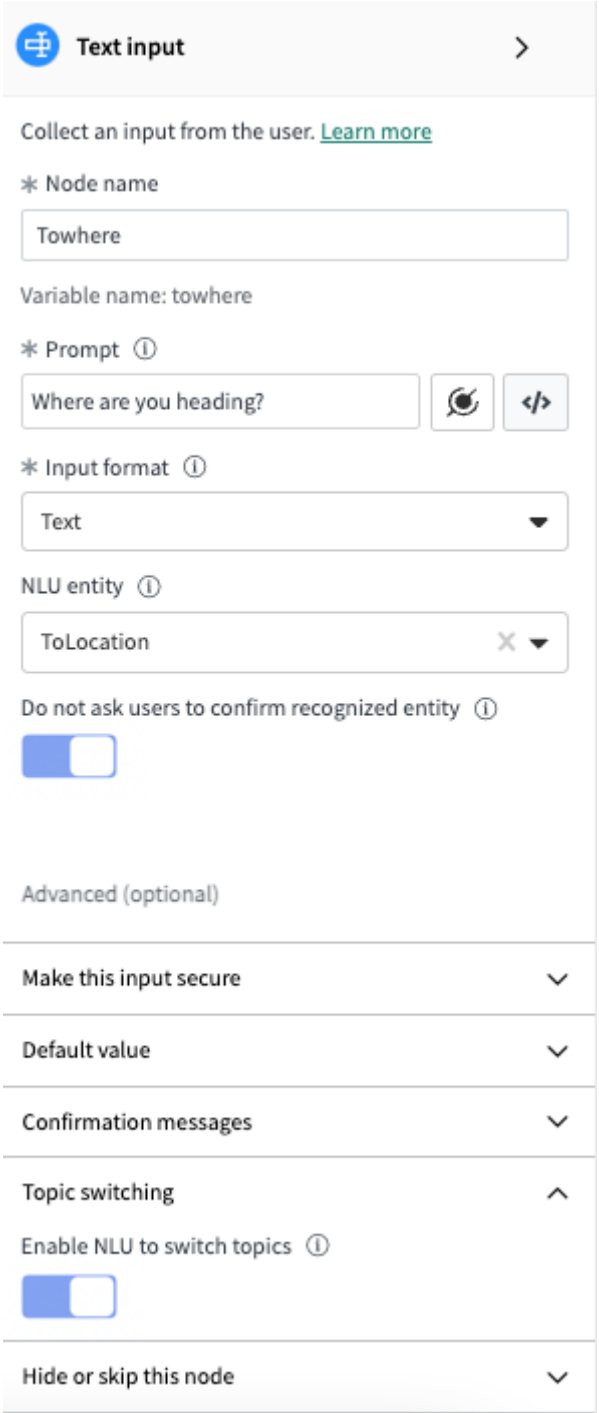
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
NLU エンティティ	「`ToLocation`」を選択します。 このリストには、システムエンティティやモデル用に作成したエンティティなど、既存のエンティティのみが表示されます。
認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない	仮想エージェントでユーザーに場所の確認を求めないようにするには、このオプションを選択します。
詳細 (オプション)	
トピックの切り替え	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	この切り替えスイッチをスライドさせて、トピックの切り替えを有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Towhere テキストのユーザー入力応答プロパティ



5. 別のテキストボット応答コンポーネントをキャンバスにドラッグして選択します。プロパティシートのフィールドに入力します。

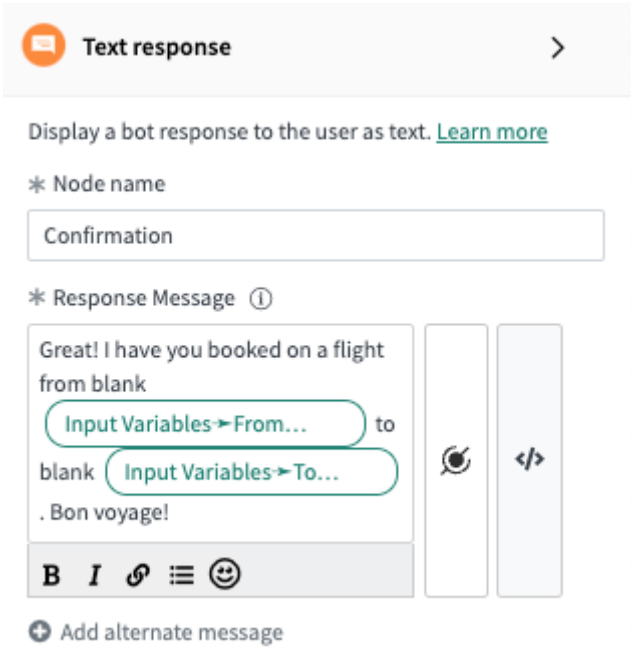
フィールド	説明
ノード名	「確認」と入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
応答メッセージ	「承知しました。`[Fromwhere]` から `[Towhere]` へのフライトを予約しました。よいご旅行をお祈りしています。」と入力します。ドット連結を使用して、`[Fromwhere]` と `[Towhere]` を前のノードで作成した入力変数に置き換えます。

確認テキスト応答プロパティ



6. [保存] をクリックします。

次のタスク
「予約の取得」トピックの追加のシステム派生エンティティを作成します。たとえば、システム派生エンティティを使用して、ユーザーの旅行希望日をキャプチャできます。
デフォルトのシステムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

NLU/キーワード仮想エージェントトピックの LLM トピックへの移行

トピックの移行ワークフローを使用すると、既存の 自然言語理解 (NLU) (NLU) およびキーワードトピックを新しい大規模言語モデル (LLM) トピックに移行できます。

Now Assist 機能により、LLM トピックを使用して生成 AI が 仮想エージェント できるようになります。トピックの移行では、すべての NLU トピックとキーワードトピックを手動で LLM トピックとして再作成する必要はありません。既存の NLU およびキーワードトピックから、LLM トピックに移行するトピックを選択できます。NLUトピックとキーワードトピックを移行しても、元のNLUトピックやキーワードトピックは変更されません。トピックの移行中に既存のトピックのコピーが作成されますが、新しいトピックの [モデルタイプ] フィールドは [LLM] に設定され、LLM 互換のノードと説明が含まれます。

トピックの移行中に、次のオブジェクトタイプを含むすべてのタイプのトピックを、 NLU/キーワードモデルタイプから LLM モデルタイプに移行できます。

- トピック
- トピックブロック

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

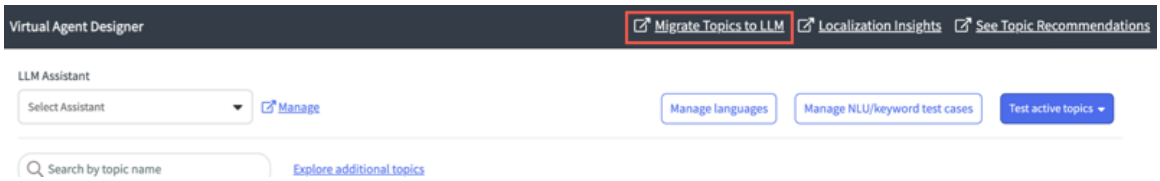
- セットアップトピック
- 世間話
- カスタム入力コントロール
- カスタム応答コントロール

移行の問題が発生しない場合は、オプションで、トピックブロックを除く上記のオブジェクトタイプをすべて公開できます。動的トピックブロックはオプションで公開できますが、トピックブロックタイプは移行後に自動的に公開されます。

ロールとアクセシビリティ

virtual_agent_admin ロールまたは sn_vad_genai.topic_migration_admin ロールを持つユーザーは、トピックの移行を操作できます。トピックの移行には、[**Migrate Topics to LLM** (トピックを **LLM** に移行)] オプションの仮想エージェントデザイナーからアクセスできます。

の [トピックを **LLM** に移行 **(Migrate Topics to LLM)]** オプション 仮想エージェントデザイナー



トピックの説明

NLUトピックを LLM トピックに移行するときに、生成 AI で LLM トピックの説明を作成するかどうかを選択できます。トピック移行ワークフローの [設定] ステップで、[現在のトピックの説明を保持しますか?] を選択できます。[現在のトピックの説明を保持しますか?] オプションはデフォルトではオフになっています。この設定がオフの場合、生成 AI は移行プロセス中にトピックからインテント発言またはキーワード NLU プルして、LLM トピックの説明を作成します。トピックがインテントに関連付けられている場合、最大 10 件の発言が LLM トピックの [追加の指示] 値の下にある [詳細な説明] フィールドにプルされます。この設定がオンの場合、生成 AI は LLM トピックの説明を作成せず、既存の NLU とキーワードトピックの説明が新しい LLM トピックに移行されます。既存のトピックの説明を移行すると、既存のトピックに説明がない場合に問題が発生する可能性があります。

詳細な 説明 フィールドは LLM トピックに必要ですが、 NLU/キーワードトピックには必要ありません。新しい LLM トピックが空の説明で移行された場合は、そのトピックが公開される前に説明を追加する必要があります。トピックの説明の移行方法に関係なく、トピックの移行ワークフローの [説明をレビュー] ステップでトピックの説明を編集できます。該当する場合は、元の NLU トピックの発言に対してトピックの説明をテストして、関連性とトピックの説明の強度を向上させることもできます。トピックの説明の編集の詳細については、「 NLUトピックを LLM トピックに移行」を参照してください。詳細なトピックの説明の例については、「 仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示のガイドライン」を参照してください。

ノードの説明

NLUトピックのノード名は移行時にそのまま移行されますが、ノードの説明は異なる場合があります。 NLU入力ノードは [プロンプト] フィールドを使用します。LLM 入力ノードは [詳細な説明] フィールドを使用します。トピックの移行中に、[プロンプト] フィールドの値が [詳細な説明] フィールドの値に移行します。値の移行方法は、その値にテキストのみ、スクリプト、またはデータピルのいずれが含まれているかによって異なります。次の表を参照して、値の移行方法の違いを表示し、例を比較します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値が [詳細な説明 **(Detail description)**] フィールドの値に移行する方法

NLU プロンプトフィールド値	**LLM** の詳細な説明フィールド値
テキストを含む	テキストをそのまま移行します。 たとえば、[NLU **Prompt**] フィールドの値が「`Enter the incident number`」の場合、[LLM **Detail description**] フィールドの値も「`Enter the incident number`」になります。
スクリプトまたはデータピルを含む	次のテンプレートを使用して移行します: `収集 + ノード名`。 たとえば、「インシデント番号を取得」という名前のNLUノードがあり、[プロンプト] フィールドの値にスクリプトまたはデータピルが含まれている場合、移行された LLM ノードの [詳細な説明] フィールドの値は「`インシデント番号を取得 (Collect Get incident number)`」になります。

移行する予定のトピックの既存の [プロンプト] フィールドにスクリプトまたはデータピルが含まれている場合は、移行後に影響を受ける各トピックの [LLM 詳細な説明] フィールドを確認して更新します。[収集 + ノード名] のテンプレートで移行された各ノードの仮想エージェントデザイナーキャンバスに、LLM トピックに対して「関連する詳細な説明を追加」という警告メッセージが表示されます。説明をより正確でわかりやすいものに更新すると、ユーザーが 仮想エージェントを操作する際のエクスペリエンスが向上します。ノードの詳細な説明の例については、「 仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示のガイドライン」を参照してください。

次のエンティティは、 NLU ノードから LLM ノードに移行できます。

- simple
- マップ
- pattern
- システム派生

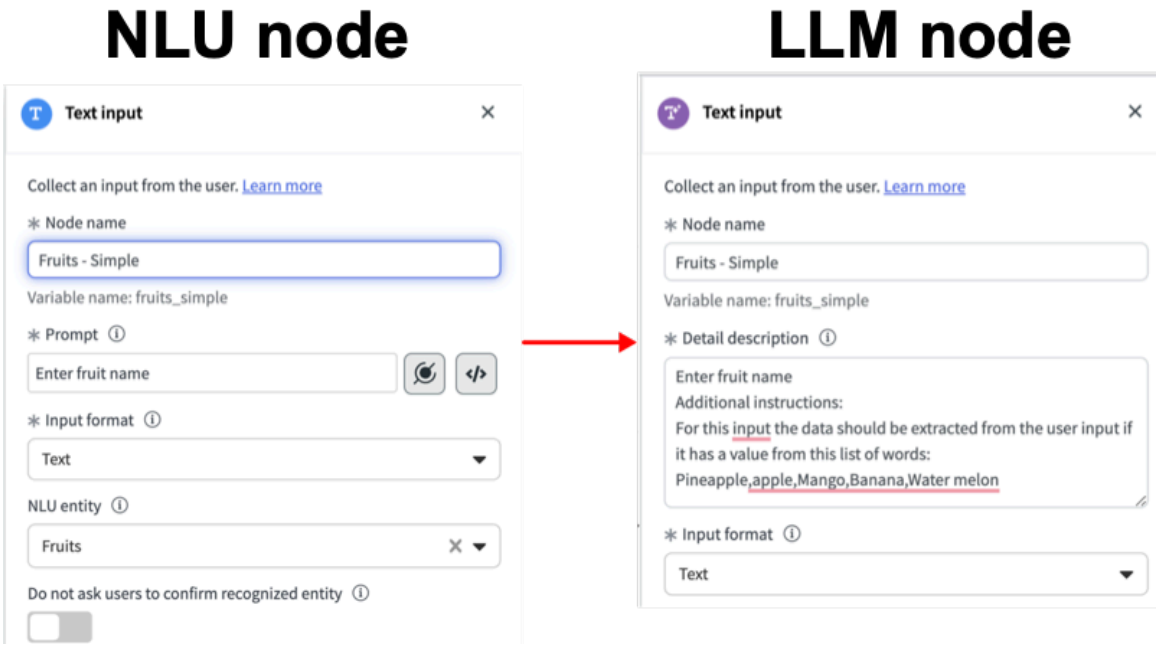
NLUノードがエンティティにマッピングされている場合、それらの発言のエンティティは、LLM ノードの [詳細な説明] フィールドの [追加指示:即席のヘッダー] 値の下に追加されます。追加の指示:コンテンツは、移行されるエンティティの種類によって若干異なります。[詳細な説明] フィールド値のレイアウトは、次のようになります。

- [以前の `NLU プロンプトフィールド値`] 値がテキストのみで、スクリプトまたはデータピルではなかった場合。
- [追加指示:この入力では、この単語リストの値がある場合、ユーザーは入力からデータを抽出する必要があります: `[simple entity word` list]。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM ノードに移行する関連エンティティを含む NLU ノードの例



NLUトピックのテキストノードに語彙ソースが確立されている場合、リストとテーブルの語彙ソースは LLM ノードに移行されます。語彙ソースのリストを持つテキストノードは、静的選択ノードに移行されます。語彙ソースの選択内容は、LLM 静的選択ノードの [詳細な説明] フィールドの [追加指示: 即席のヘッダー] 値の下に表示されます。テーブル語彙ソースを持つテキストノードは、動的選択肢ノードに移行されます。語彙ソースのテーブルが LLM 動的選択ノードの [テーブル] フィールドに移行されます。語彙ソースの選択はスクリプトに移行され、LLM 動的選択肢ノードの [詳細な説明] フィールドの [追加指示: 即席のヘッダー] 値の下に表示されます。

移行の問題

移行の問題データにアクセスするには、ナビゲーション ウィンドウで `topic_migration_execution_item.list` を検索するか、.テーブルの CSV ファイルバージョン。トピックを移行した後、ダウンロード可能な .CSV ファイルには、トピックの移行の [トピックを移行] ステップの [移行ログの確認] オプションからアクセスできます。移行の問題の詳細については、「NLU から LLM への移行ログへ」を参照してください。

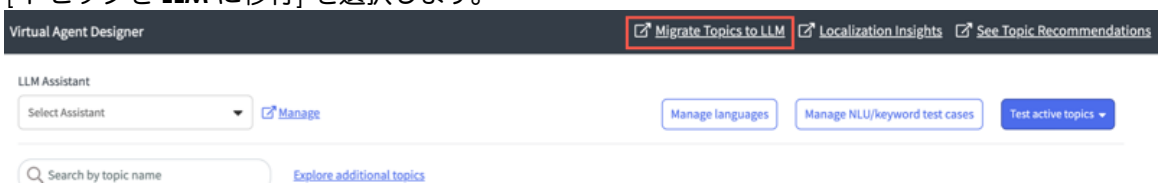
NLUトピックを LLM トピックに移行

1 つ以上の既存の自然言語理解 (NLU) またはキーワードトピックを、元の NLU/キーワードトピックを維持したまま、新しい大規模言語モデル (LLM) トピックに移行します。移行が完了したら、新しい LLM トピックを公開するかどうかを選択します。

始める前に
必要なロール:virtual_agent_admin または sn_vad_genai.topic_migration_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピックを LLM に移行] を選択します。



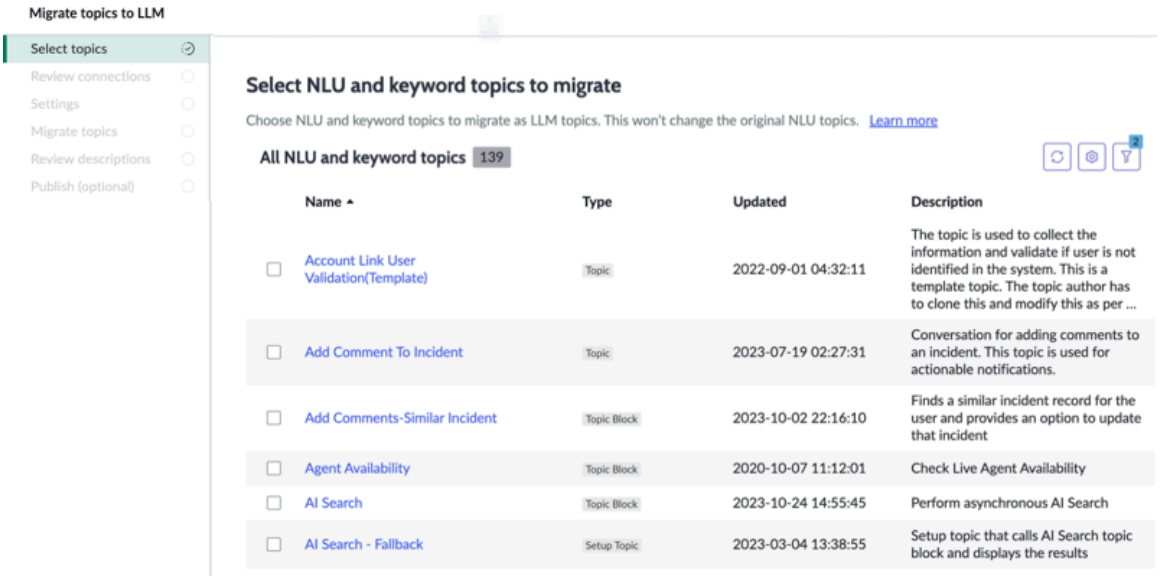
トピックの移行ワークフローが新しいブラウザータブで開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [トピックを選択] ステップで、LLM トピックに移行する NLU トピックとキーワードトピックを確認して決定します。

「トピックの選択」ステップ



ヒント: [名前] 列のリンクを選択して、新しいブラウザータブの 仮想エージェントデザイナー キャンバスでトピックを確認します。トピックをレビューする十分な時間を確保するために、一度に移行するトピックは 50 未満にします。

4. 移行する NLU とキーワードトピックを選択し、 [トピックの選択] ステップで [次へ] を選択します。

重要: トピック移行ワークフローを終了すると、中断した場所に戻ることはできず、プロセスをやり直す必要があります。

5. 影響を受けるトピックブロック、 仮想エージェント 通知、および プロアクティブトリガーを確認し、 [接続の確認] ステップで [次へ] を選択します。

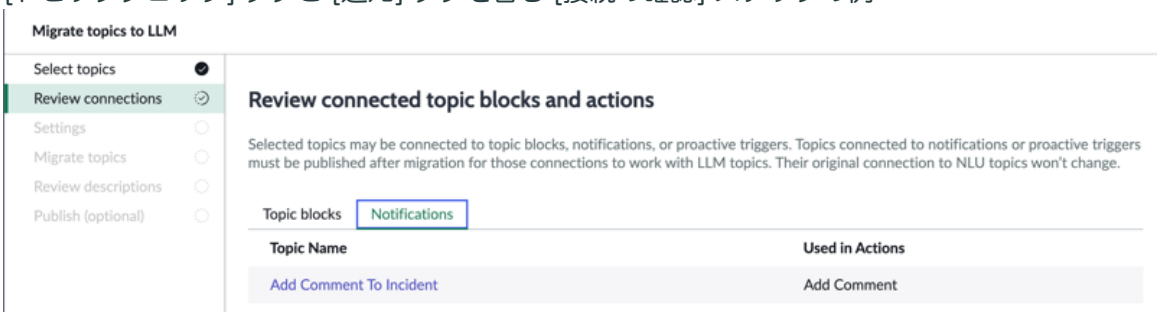
[トピックブロック] タブでは、選択したトピックに接続されているトピックブロックとトピックブロックのみがこのリストに表示されます。動的トピックブロックは、移行用に手動で選択する必要があります。[トピックブロック] 列のリンクを選択すると、新しいブラウザタブで 仮想エージェントデザイナー キャンバスにトピックブロックを表示できます。動的トピックブロックはオプションで公開できますが、トピックブロックは移行後に自動的に公開されます。[仮想エージェント 通知] タブと [プロアクティブトリガー] タブは、移行対象として選択したトピックに通知または プロアクティブトリガー が元の NLU トピックに関連付けられている場合にのみ表示されます。それぞれのタブの [トピック名] 列にあるリンクを選択すると、新しいブラウザータブの仮想エージェントデザイナーキャンバスにNLUトピックを表示できます。LLM 互換の 仮想エージェント 通知と プロアクティブトリガー は、トピック移行ワークフローの最後の公開ステップでそれらのトピックが公開された後にのみ作成され、新しい LLM トピックに接続されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [プロアクティブトリガー] タブは、 プロアクティブトリガー [sn_pt] アプリのバージョン 3.0.1 以降をインストールし、この機能をオンにしている場合にのみ適用されます。公開ステップの後に自動的に移行するのではなく、 仮想エージェント 通知と プロアクティブトリガー のアクションを手動で移行する場合は、*com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration* および *com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration* システムプロパティを `false` に設定します すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.

[トピックブロック] タブと [通知] タブを含む [接続の確認] ステップの例



注: トピックブロック、通知、または プロアクティブトリガー が選択されていないか、選択したトピックに接続されていない場合、それぞれのタブは表示されません。

6. LLM に移行するすべてのトピックに適用する設定を選択し、[設定] ステップで [次へ] を選択します。

設定フィールドの説明

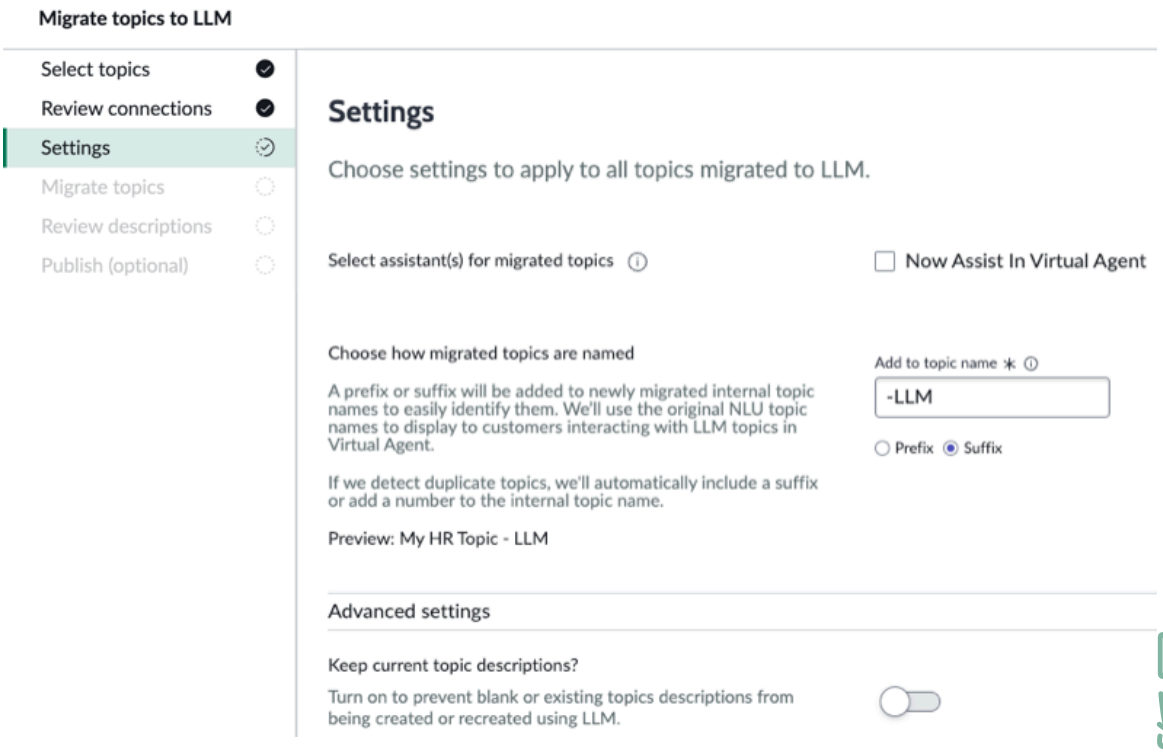
フィールド	説明
移行されたトピックのアシスタントを選択	移行された LLM トピックは、これらのアシスタントに関連付けられます。トピックをアシスタントに関連付けると、そのアシスタントでそれらのトピックを検出できるようになります。トピックディスカバリー結果については、LLM トピックをアシスタントに関連付けます。
移行されたトピックの命名方法を選択する	新しく移行されたトピックには、[内部トピック名に追加] フィールドに入力された値がプリフィックスまたはサフィックス (デフォルト) として含まれます。このオプションは、移行されたトピックの [内部名] の値にのみ影響し、トピックの [表示名] の値には影響しません。元のNLUトピック名は、仮想エージェント で LLM トピックとやり取りする顧客の表示名として使用されます。
現在のトピックの説明を保持しますか？	生成 AI を使用して移行された LLM トピックのトピックの説明を作成するのではなく、現在のトピックの説明が LLM トピックの説明として使用されます。デフォルトでは、このフィールドはオフになっています。このフィールドがオンになっていて、元の NLU トピックにトピックの説明がない場合は、公開前にトピックの説明を

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	新しい LLM トピックに手動で追加する必要があります。

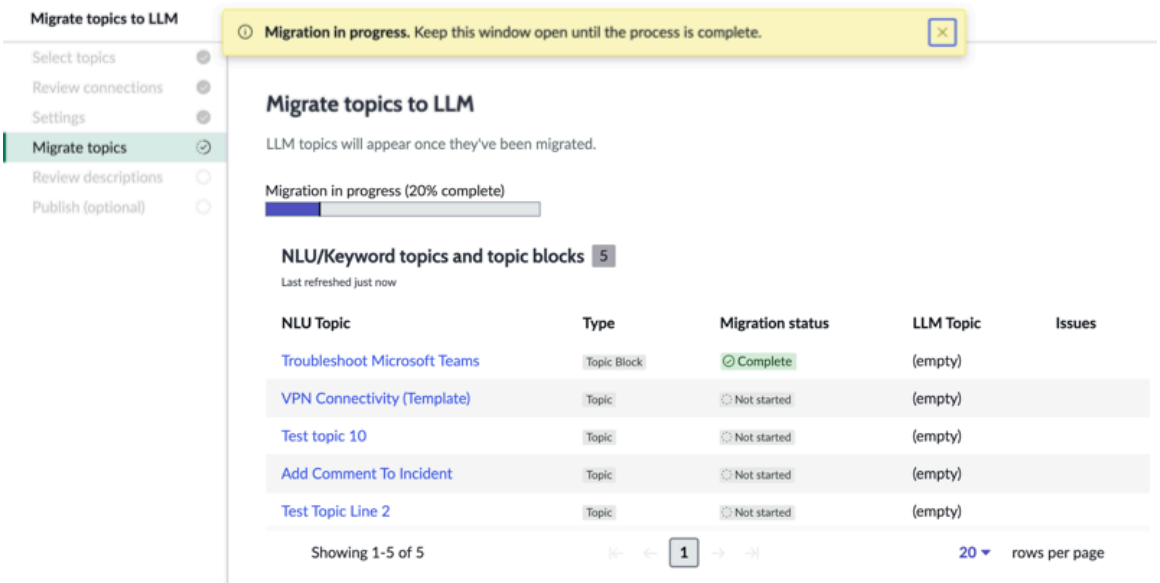
「設定」ステップ



7. [トピックの移行] ステップで移行のトピックを確認し、[次へ] を選択して移行を開始します。

   注: 移行プロセスが完了するまで、ブラウザーウィンドウを開いたままにしておきます。

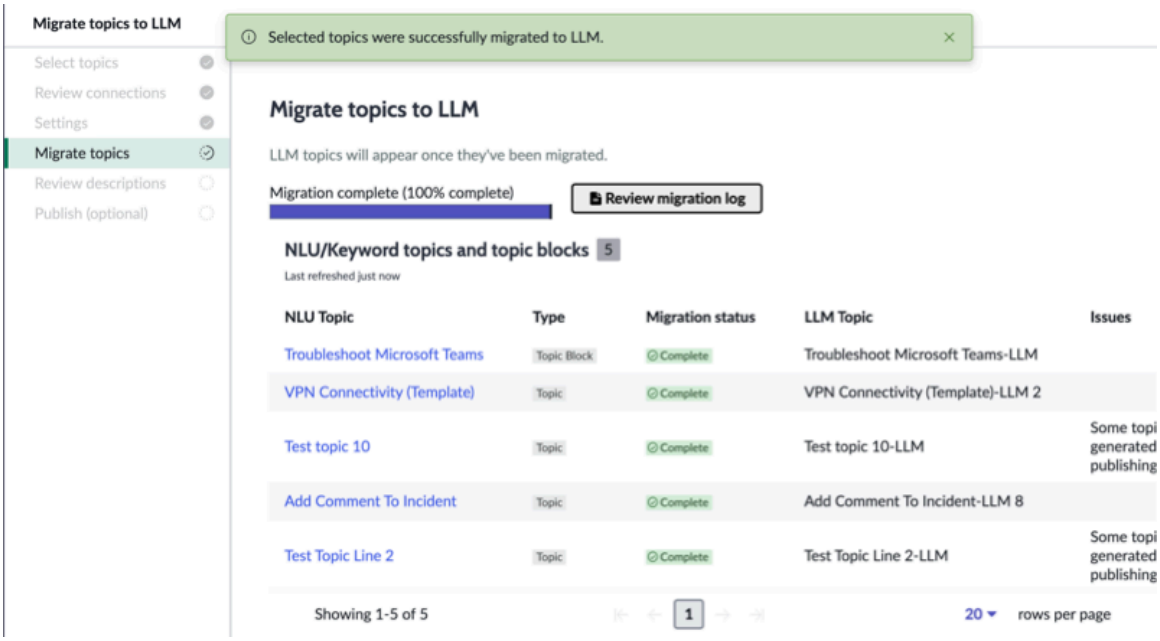
進行中のトピックの移行の例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了したトピックの移行の例



移行完了進行バーが表示され、完了率が動的に表示されます。移行中、[移行ステータス] 列が動的に更新され、値が [未開始] から [失敗] または [完了] に変わります。移行が完了すると、選択したトピックブロック、または選択したトピックに関連付けられたトピックブロックが自動的に公開されます。[移行ログの確認] または [次へ] を選択できます。[移行ログの確認] を選択すると、.トピック移行実行アイテム [topic_migration_execution_item.list] テーブルデータの CSV ファイル。このテーブルデータの詳細については、「NLU から LLM への移行ログへ」を参照してください。[次へ] を選択すると、ワークフローが [説明を確認] ステップに進みます。

8. [次へ] を選択して、[説明のレビュー] ステップに進みます。
移行した新しい LLM トピックが、移行されたトピックの説明、および移行されたトピックの元の NLU トピックに関連付けられた利用可能な NLU 発言とともに表示されます。
9. 次のいずれかのシナリオを選択します。

> **注:** 新しい LLM トピックの内部名ではなく表示名が表示されます。新しい LLM トピックの表示名は、既存の NLU トピックの表示名と一致します。LLM トピックリンクを選択すると、新しいブラウザータブまたはウィンドウから 仮想エージェントデザイナー そのトピックにリダイレクトされます。LLM トピックの詳細な説明の詳細については、「仮想エージェントトピックに関する LLM の説明と指示のガイドライン」を参照してください。

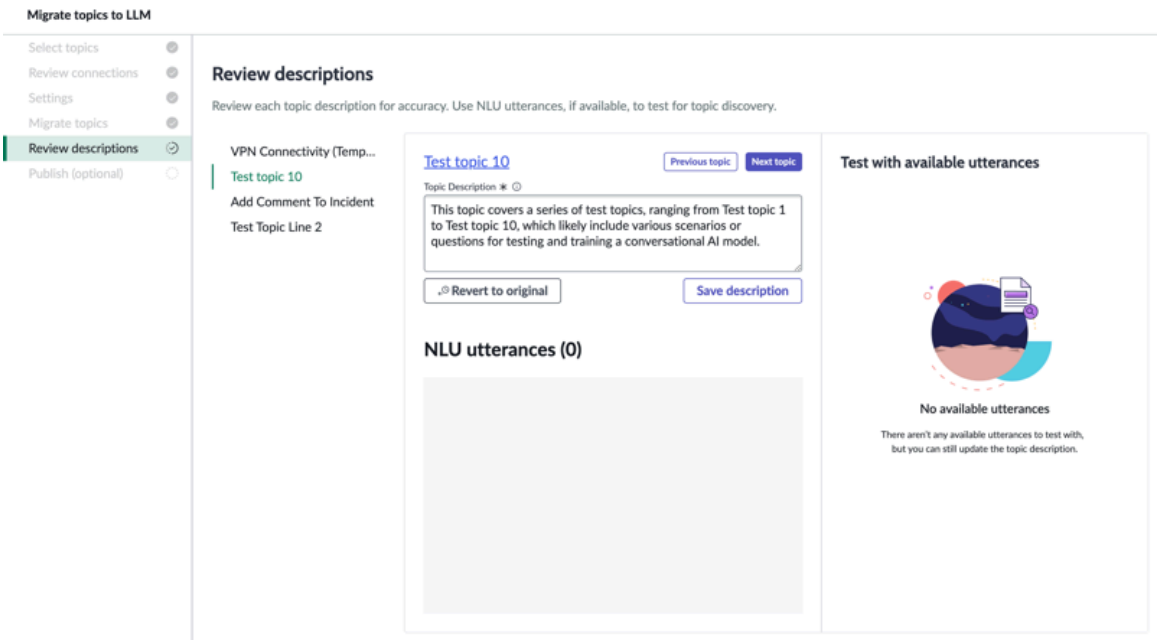
オプション	説明
トピックの説明を編集	a. 新しい LLM トピックのトピックの説明を確認します。 既存の NLU トピックの説明から移行されたか、生成 AI によって作成されたすべてのトピックの説明をレビューに使用できます。トピックの説明がないトピックは、公開する前に更新する必要があります。 b. 必要に応じてトピックの説明を編集します。 c. [説明を保存] を選択します。 d. すべてのトピックの説明を確認して編集するまで、このプロセスを繰り返します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
トピックの説明を編集して発言をテストする	このシナリオは、元のNLUトピックにNLU発話が接続されている場合にのみ適用されます。 **a.** 新しい LLM トピックのトピックの説明を確認します。 既存の NLU トピックの説明から移行されたか、生成 AI によって作成されたすべてのトピックの説明をレビューに使用できます。トピックの説明がないトピックは、公開する前に更新する必要があります。 **b.** 必要に応じてトピックの説明を編集します。 **c.** [保存して発話でテストする] を選択します。 元の NLU トピックの発言は、新しい LLM トピックの説明と比較されます。一致の全体的な割合が、各発言ごとの個別の結果とともに表示されます。これらのステータスは 、[一致] または [一致なし] のいずれかです。これらのステータスを使用してトピックの説明を調整し、以前の NLU 発言とより厳密に一致させて再テストできるようにします。LLM トピックの説明では、一致が発生するために正確な NLU 発言の文言を使用する必要はありません。NLU発言のコンテキストが参照され、一致ステータスが判断されます。 **d.** すべてのトピックの説明を確認して編集するまで、このプロセスを繰り返します。

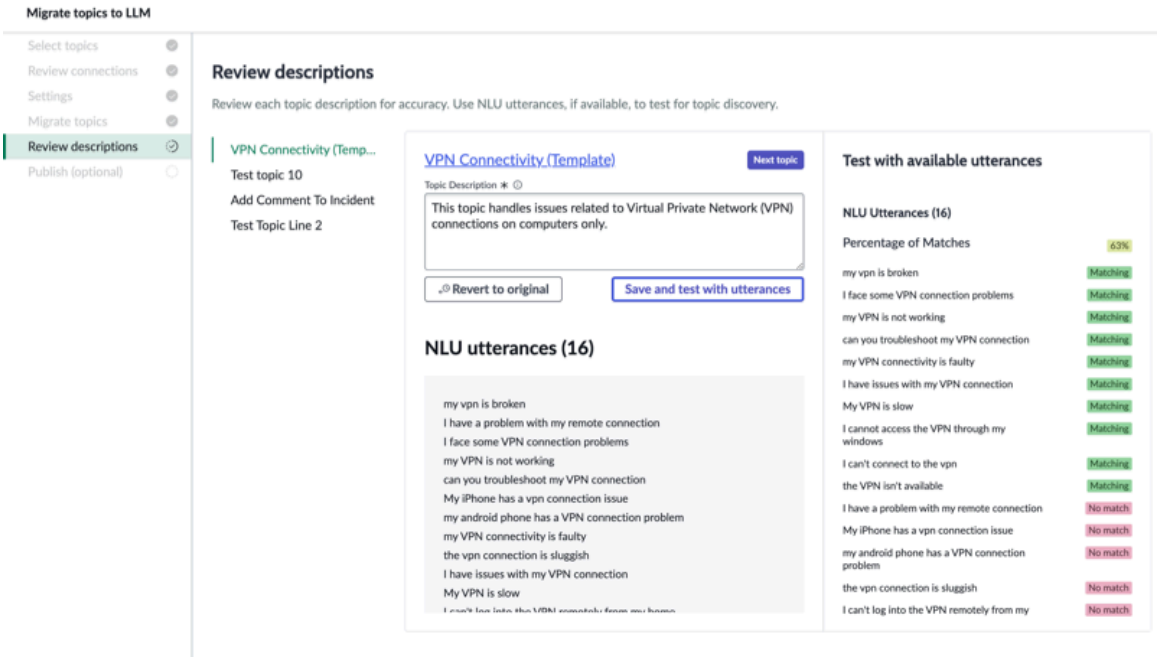
NLU発言なしでトピックの説明をレビューする例



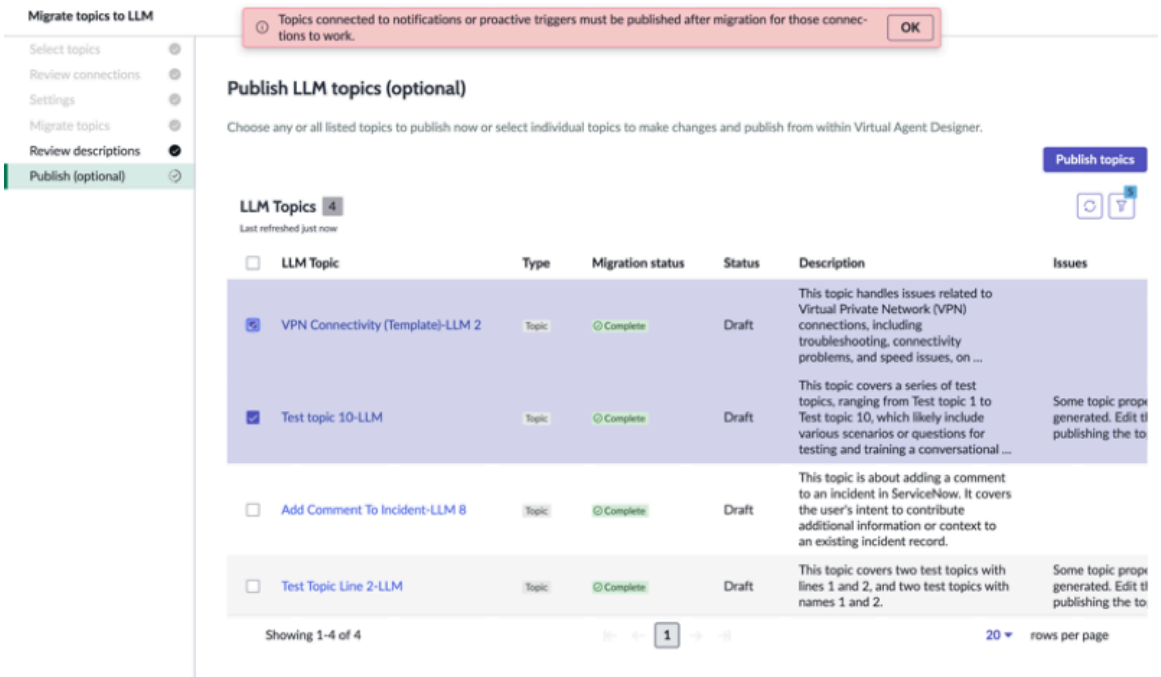
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

NLU発言を含むトピックの説明をレビューする例



10. オプション: [次へ] を選択して、[公開] ステップに進みます。
11. オプション: 公開する各 LLM トピックチェックボックスをオンにして、[トピックを公開] を選択します。



ヒント: LLM トピックリンクを選択すると、新しいブラウザータブまたはウィンドウから 仮想エージェントデザイナー でそのトピックにリダイレクトされます。仮想エージェントデザイナー で行った編集は、トピックの移行の公開手順に反映されます。接続された通知または プロアクティブトリガー を機能させるには、このステップで LLM トピックを公開する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「選択したトピックが正常に公開されました」という出力メッセージが表示されます。移行したものの公開を選択しなかったトピックは、トピックの移行ワークフローから移動するまで、このステップに表示され続けます。

12. オプション: [閉じる] を選択して、トピックの移行ワークフローを終了します。
[トピックの 仮想エージェントデザイナー] ステップにリダイレクトされます。

次のタスク

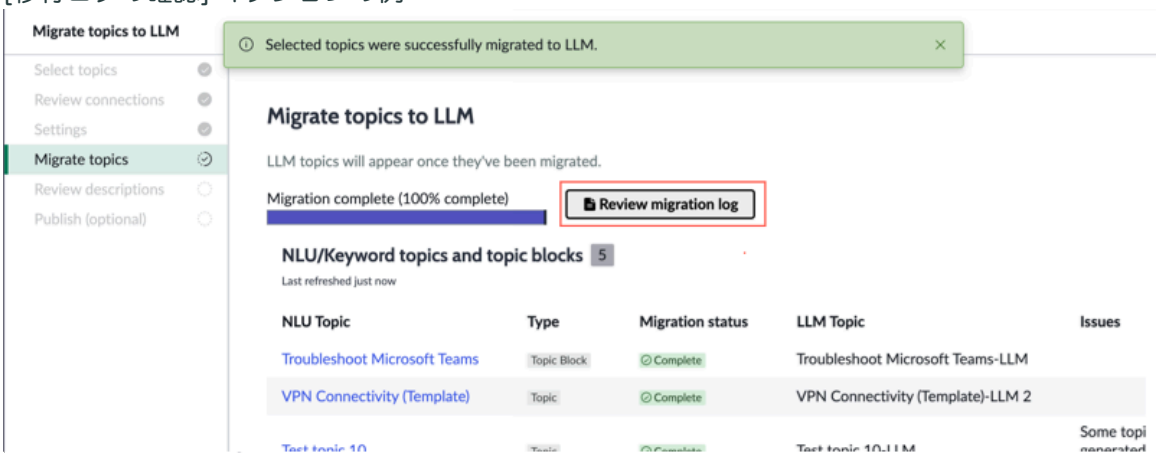
トピックの移行ワークフローから移動すると、移行したものの公開しなかったトピックは、 仮想エージェントデザイナー キャンバスから管理および公開できます。後で他のトピックを移行することを選択した場合、トピックの移行ワークフローが最初からやり直されます。

NLU から LLM への移行ログへ

トピック移行実行アイテム [topic_migration_execution_item.list] テーブルには、移行ステータス、移行の問題、移行または公開されたトピック情報など、 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックを大規模言語モデル (LLM) トピックに移行する際のデータが含まれます。

このトピックの移行データにアクセスするには、ナビゲーション ウィンドウで `topic_migration_execution_item.list` を検索するか、.テーブルの CSV ファイルバージョン。トピックを移行した後、ダウンロード可能な .CSV ファイルには、トピック移行ワークフローの [トピックを移行] ステップの [移行ログの確認] オプションからアクセスできます。

[移行ログの確認] オプションの例



トピック移行実行アイテム [topic_migration_execution_item.list] テーブルには、デフォルトで次の列が含まれています。

- 説明
- 問題
- LLM トピック
- 移行の実行

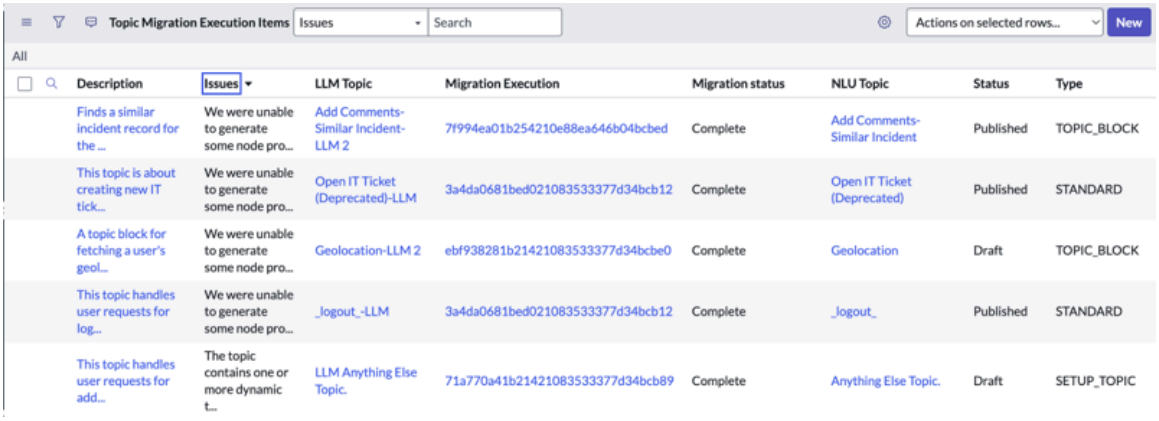
> **注:** [移行の実行] 列には、移行バッチごとに生成される一意の ID が含まれています。たとえば、10 個のトピックが同時に移行される場合、テーブルには 10 個のトピック行が含まれ、各行には同じ移行実行値が含まれます。

- 移行ステータス
- NLU 話題
- ステータス
- タイプ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピック移行実行アイテムテーブルデータの例



Topic Migration Execution Items | Issues | Search | Actions on selected rows... | New

All

Description	Issues	LLM Topic	Migration Execution	Migration status	NLU Topic	Status	Type
Finds a similar incident record for the ...	We were unable to generate some node pro...	Add Comments-Similar Incident-LLM 2	7f994ea01b254210e88ea646b04bcbed	Complete	Add Comments-Similar Incident	Published	TOPIC_BLOCK
This topic is about creating new IT tick...	We were unable to generate some node pro...	Open IT Ticket (Deprecated)-LLM	3a4da0681bed021083533377d34bcb12	Complete	Open IT Ticket (Deprecated)	Published	STANDARD
A topic block for fetching a user's geol...	We were unable to generate some node pro...	Geolocation-LLM 2	ebf938281b21421083533377d34bcbe0	Complete	Geolocation	Draft	TOPIC_BLOCK
This topic handles user requests for log...	We were unable to generate some node pro...	_logout_-LLM	3a4da0681bed021083533377d34bcb12	Complete	_logout_	Published	STANDARD
This topic handles user requests for add...	The topic contains one or more dynamic t...	LLM Anything Else Topic.	71a770a41b21421083533377d34bcb89	Complete	Anything Else Topic.	Draft	SETUP_TOPIC

トピックの移行プロセス中に一般的な問題が発生する可能性があります。次の表は、[問題] 列で発生する可能性のある特定の一般的な問題と、問題がトピックの公開をブロックしているかどうかを示しています。

問題列の詳細

問題列の値	問題のタイプ	トピックを公開できますか?
一部のトピックプロパティを生成できませんでした。公開するには、次のノードを手動でレビューして編集します: [ノード名のリスト]	ノードレベルの問題:これらの問題は、名前や説明などのフィールドが欠落している可能性がある検証エラーメッセージです。	変わっていません トピックを公開する前に問題を修正する必要があります。
トピックでスクリプトが使用されているため、一部のトピックプロパティを生成できませんでした。公開するには、次のノードを手動でレビューして編集します: [ノード名のリスト]	スクリプトレベルの問題:これらの問題は、 NLU 入力ノードの [プロンプト] フィールドにスクリプトまたはデータピルがある場合に発生します。	はい。 [**Detailed description** (詳細な説明)] フィールドに `[Collect [Node Name] ([ノード名] を収集)]` が入力されているため、この問題を含むトピックを公開できますが、[**Detailed description** (詳細な説明)] フィールドの値を修正して改善する必要があります。
一部のトピックプロパティを生成できませんでした。トピックを公開する前に編集します。	トピックレベルの問題:これらの問題は、説明、キーワード、またはその他の必須フィールドの欠落など、トピックレベルでの検証エラーです。	変わっていません トピックを公開する前に問題を修正する必要があります。
トピックの説明を生成できませんでした。公開する前に、`[Publish (公開)]` ページまたは `Virtual Agent Designer` (仮想エージェントデザイナー) のトピックのプロパティページから `[Description (説明)]` フィールドを編集します。	LLM が生成する説明の問題:これらの問題は、LLM が有効なトピックの説明を生成できない場合に発生します。	はい。 [トピック名] が [トピックの説明] フィールドに入力されるため、この問題を含むトピックを公開できますが、[トピックの説明] フィールドの値を改訂して改善する必要があります。
マップされたインテントが見つからなかったため、トピックの	NLUインテントの複雑化に関連する LLM で生成された説明の	はい。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題列の詳細 (続く)

問題列の値	問題のタイプ	トピックを公開できますか?
説明を生成できませんでした。公開する前に、[Publish（公開)] ページまたは Virtual Agent Designer（仮想エージェントデザイナー）のトピックのプロパティページから [Description（説明)] フィールドを編集します。	問題:これらの問題は、NLUモデルとインテントがトピックにマッピングされているが、sys_nlu_modelテーブルまたはsys_nlu_intentテーブルに欠落している場合、またはこれらの値がトピックに誤ってマッピングされている場合に発生します。	[トピック名] が [トピックの説明] フィールドに入力されるため、この問題を含むトピックを公開できますが、[トピックの説明] フィールドの値を改訂して改善する必要があります。
インテントとキーワードの両方が欠落しているため、トピックの説明を生成できませんでした。公開する前に、[Publish（公開)] ページまたは Virtual Agent Designer（仮想エージェントデザイナー）のトピックのプロパティページから [Description（説明)] フィールドを編集します。	NLUインテントの複雑化に関連する LLM で生成された説明の問題:これらの問題は、NLUモデルのインテントとキーワードがトピックにマッピングされていない場合に発生します。	はい。 [トピック名] が [トピックの説明] フィールドに入力されるため、この問題を含むトピックを公開できますが、[トピックの説明] フィールドの値を改訂して改善する必要があります。
移行ツールは、このトピックから 1 つ以上の動的トピックブロックノードを変換できませんでした。動的トピックブロック内で使用されるトピックブロックは、手動で移行する必要があります。次のノードは、これらの動的トピックブロックを使用します。［ノード名のリスト]	動的トピックブロックの問題:これらの問題は、移行されなかった動的トピックブロックを持つノードがある場合に発生します。	はい。 トピックブロック名は動的トピックブロックのスクリプトを使用し、 NLU トピックブロックを使用して期待どおりに動作し続けるため、この問題のあるトピックを公開できます。この問題が発生した場合は、[トピックの選択] ステップから移行するこれらのトピックブロックを選択し、スクリプト内のトピックブロック名を更新します。
移行ツールは、このトピックから 1 つ以上のスイッチトピックスクリプトを変換できませんでした。スイッチトピックスクリプト内で使用されるトピックは、手動で移行する必要があります。次のノードは、これらのスイッチトピックスクリプトを使用します:[ノード名のリスト]	トピックの切り替えスクリプトの問題: これらの問題は、移行されなかったトピックの切り替え関数がノードにある場合に発生します。	はい。 トピックスクリプトは移行まで NLU トピックを使用し続けるため、この問題のあるトピックを公開できます。この問題が発生した場合は、[トピックの選択] ステップから移行するこれらのトピックを選択します。
このトピックを移行できませんでした。サポート *ServiceNow* にお問い合わせください。	プロセス障害の問題: これらの問題は、特定の移行プロセス中にエラーが発生するたびに発生します。	変わっていません トピックを公開する前に、ServiceNow 従業員が問題を修正する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題列の詳細 (続く)

問題列の値	問題のタイプ	トピックを公開できますか?
*NLU*ノードから LLM ノードへの変換に失敗したため、このトピックを移行できませんでした。サポート *ServiceNow* にお問い合わせください。	プロセス障害の問題:これらの問題は、 NLU ノードから LLM ノードへの変換中にエラーが発生した場合は常に発生します。	変わっていません トピックを公開する前に、ServiceNow 従業員が問題を修正する必要があります。
公開ペイロードの生成に失敗したため、このトピックを移行できませんでした。サポート *ServiceNow* にお問い合わせください。	プロセス障害の問題: これらの問題は、特定の移行プロセス中にエラーが発生するたびに発生します。	変わっていません トピックを公開する前に、ServiceNow 従業員が問題を修正する必要があります。
このトピックは、トピックの説明が追加されるまで公開できません。	プロセス障害の問題: これらの問題は、特定の移行プロセス中にエラーが発生するたびに発生します。	変わっていません トピックを公開する前に問題を修正する必要があります。公開前に、公開ステップまたは 仮想エージェントデザイナー のトピックのプロパティページから説明フィールドを編集します。

仮想エージェント トピックの複製

新しいトピックまたはトピックブロックを作成するには、既存の 仮想エージェント トピックまたはトピックブロックをコピーしてカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

次のシナリオでトピックを複製することを検討します。

- 新しいトピックまたはトピックブロックのベースとして、ビルド済みのトピックまたはトピックブロックなどの既存のトピックを使用する場合。
- アクティブなトピックを変更するとともに、元のトピックを参照目的またはバックアップとして保存する場合
- 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックを大規模言語モデル (LLM) トピックに変換する場合。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[トピック] ページでコピーするアイテムを選択します。
2. トピックヘッダーバーで、トピックに関するその他のアクションアイコン (アイコン) を選択し、[複製] を選択します。
   a. [複製] ウィンドウで、アイテムの新しい名前を入力します。
   b. [保存] を選択します。
3. [プロパティ] タブでプロパティを更新し、必要に応じて [フロー] タブで会話フローのデザインを変更します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: プロパティを設定してフローを更新するときは、新しいトピックの目標または目的を念頭に置いてください。たとえば、キーワードベースのトピックを使用している場合は、新しいトピックの目的に基づいて特定のキーワードを変更することが必要になる場合があります。自然言語理解 (NLU) (NLU) 対応トピックでは、トピックに関連付けられている NLU モデルとインテントの変更が必要な場合があります。

トピックとトピックブロックの複製

複製する対象	参照セクション
トピック	変更できるトピックのプロパティの説明と、フロー内のノードを追加または変更する方法については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。
トピックブロック	「再利用可能なトピックブロックの作成」で、設定するトピックブロックのプロパティの説明と、ブロックの入力および出力パラメーターの定義についての説明を参照してください。

4. デザインを更新するときは、[テスト] オプションを使用してチャットテストウィンドウでデザインを実行し、それに応じてデザインフローを微調整します。
NLU トピックに関するテスト機能の詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。

次のタスク
トピックまたはトピックブロックの操作が完了したら、公開して、仮想エージェントクライアントに展開します。

LLM トピックのテスト

仮想エージェントデザイナーチャットウィンドウで、大規模言語モデル (LLM) を使用するトピックをプレビュー、テスト、デバッグします。

チャットテストウィンドウで会話を実行することで、仕事をしながらトピックの機能をテストできます。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。

大規模言語モデル (LLM) トピックは、自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックに比べ、より高速かつ簡単にテストできます。たとえば、NLU トピックのように、発言を更新したりモデルを再トレーニングしたりした後に、トピックを再テストする必要がありません。

仮想エージェントとサードパーティのメッセージングアプリとの統合を使用している場合、会話の要素がサードパーティのメッセージングアプリケーションでは異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

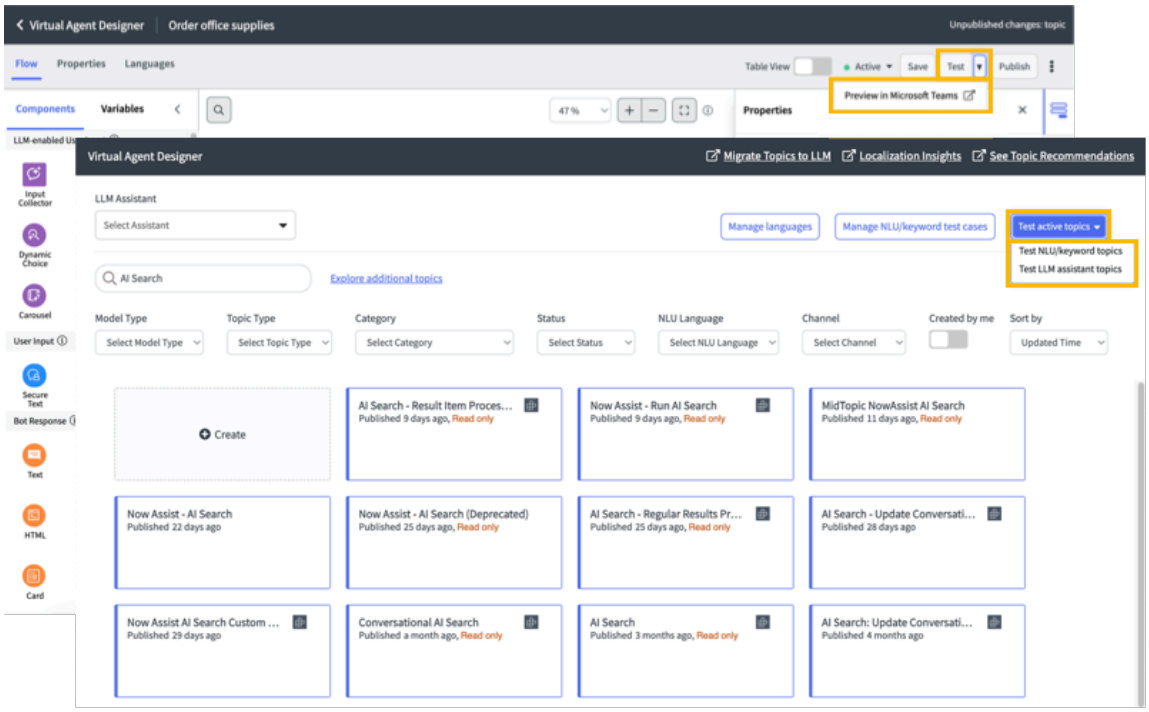
注: Now Assist パネルまたは Microsoft Teams アプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットテストウィンドウでの LLM トピックのテスト

LLM テストのオプション



トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを操作して、仮想エージェントデザイナーキャンバスで LLM トピックをテストします。単一のトピックからテストする場合、アシスタントを操作するには [**Include topic discovery** (トピックディスカバリーを含める)] オプションを選択する必要があります。トピックが複数の LLM アシスタントに関連付けられている場合は、[アシスタント] ドロップダウンリストを使用して、テストするアシスタントを選択します。LLM アシスタントの詳細については、「 LLM アシスタント」を参照してください。

> **注:** トピックに必要な情報が不足している場合は、フロー図ペインの隅に「未完了」バッジが表示されます。また、各ノードの横に黄色または赤色の警告バッジが表示されます。未完了バッジには問題の合計数がリストされ、ローカル警告バッジには各ノードで見つかった問題の数が表示されます。問題があるときに [テスト] を選択すると、[問題] ウィンドウが開き、存在する問題の数と各問題の詳細が表示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムの詳しい説明とハイパーリンクが含まれています。

または、[トピック] ページでアクティブな (公開済みの) LLM トピックをテストすることもできます。**LLM** アシスタントフィルターを使用して、そのアシスタントに関連付けられたトピックのみにトピックを制限し、[アクティブなトピックのテスト] を選択します。**LLM** アシスタントフィルターを使用しない場合は、[アクティブトピックのテスト] ドロップダウンリストから **[LLM** アシスタントトピックのテスト] を選択します。[トピック] ページから [アクティブトピックのテスト] オプションまたはサブオプションを使用すると、トピックディスカバリーが有効になるため、オプションとして表示されません。[トピック] ページからテストすると、チャットテストウィンドウに [アシスタント] ドロップダウンリストが表示されます。[アシスタント] ドロップダウンリストを表示するには仮想エージェントアシスタントで少なくともデフォルトのNow Assistを事前に設定しておく必要があります。トピックが 1 人の LLM アシスタントにのみ関連付けられている場合、[アシスタント] ドロップダウンリストはデフォルトでそのアシスタント名になります。複数のアシスタントがいる場合は、[アシスタント] ドロップダウンリストを使用して、連携するアシスタントを選択します。複数の LLM アシスタントの作成の詳細については、「 [アシスタント] 画面での LLM 仮想エージェントの管理」を参照してください。

仮想エージェント Web クライアントのNow Assistでチャットテストウィンドウが開きます。[アシスタント] ドロップダウンリストと [トピックディスカバリーを含める] オプションは、テストを開始した場所と LLM アシスタントを確立しているかどうかに応じて表示される場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

発言にカーソルを合わせたときに表示される「いいね!」アイコン (「 」アイコン) または「よくないね」アイコン (「いいね」アイコン) または [よくないね] アイコン (「 のオプションから選択することで、LLM によって行われた各発言にフィードバックを提供できます。入力コレクターを除くすべての LLM 対応ユーザー入力には、次のフィードバックオプションがあります。

LLM 発言フィードバックオプション

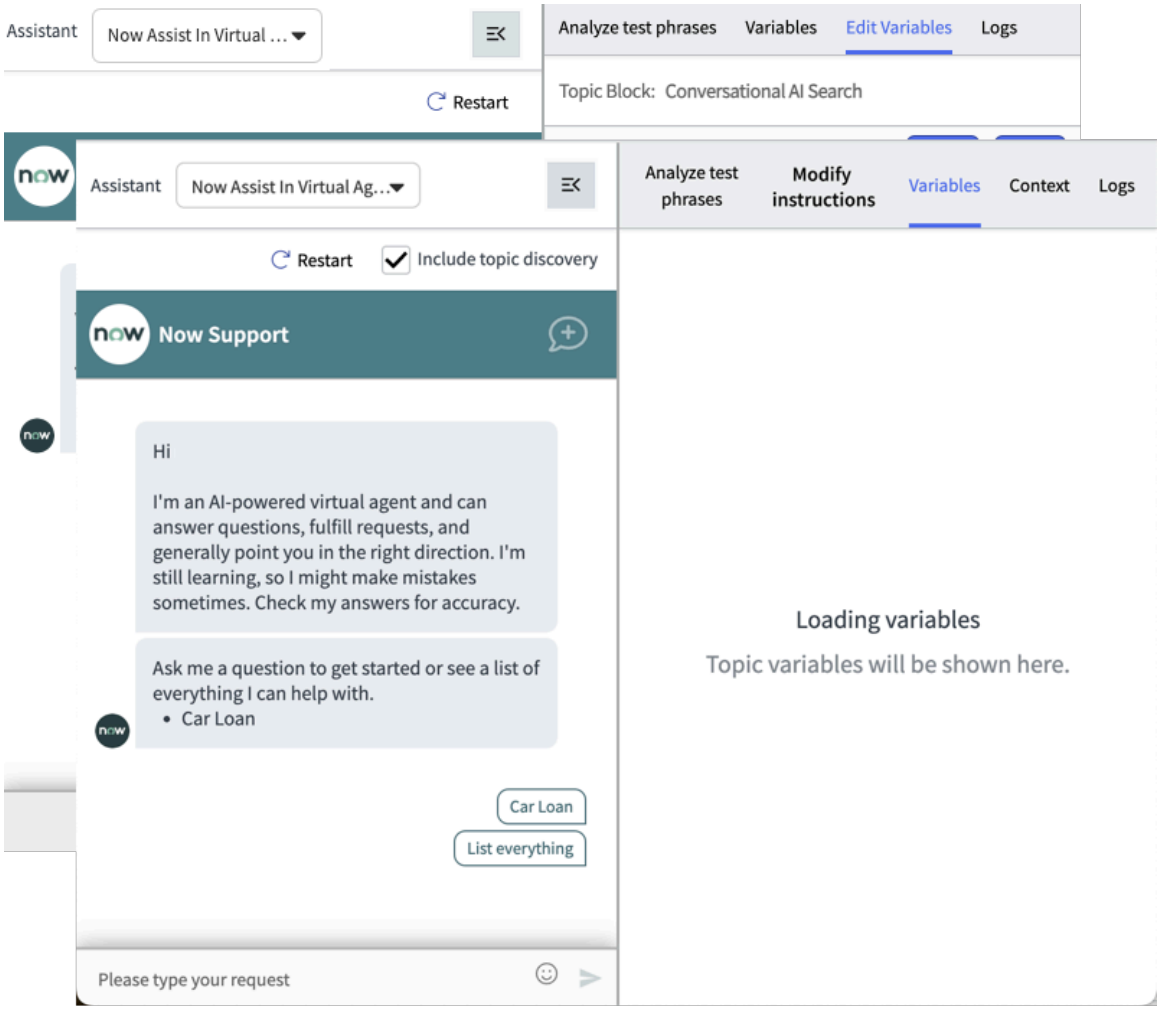
チャットテストウィンドウには、テスト時にトピックに関する詳細を提供する隣接するタブも表示されます。LLM トピックをテストするときは、次のタブを使用できます。

- [テストフレーズを分析] - 入力に基づくトピックディスカバリーの結果。
- 指示の変更 :LLM に送信されるトピック内のすべての指示のリスト。このタブは、単一のトピックをテストする場合にのみ使用できます。
- [変数] - 入力変数やライブエージェント変数など、会話で使用されるすべての変数のリスト。
- [変数を編集] - このトピックで使用される変数を編集するためのオプション。
- [コンテキスト] - トピックが実行されるコンテキストを (コンテキスト変数を使用して) 指定するためのオプション。
- [ログ] - 実行された処理のリスト。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM チャットテストのテストウィンドウとテストタブの例



仮想エージェントデザイナーのキャンバスで関連するトピックタイプをテストすると、次のタブが表示されます。

- すべての LLM トピックタイプに対して、[テストフレーズを分析]、[指示を変更 **(Modify instructions)**]、[変数]、および [ログ] タブが表示されます。
- [変数を編集] タブは、トピックブロックとカスタムコントロールに対して表示されます。
- [トピックディスカバリーを含める] を選択すると、トピック、セットアップトピック、または雑談トピックの [コンテキスト] タブが表示されます。

[トピック] ページからテストを実行する場合、テストウィンドウには [テストフレーズを分析]、[変数]、[コンテキスト] (デフォルトで利用可能で、[トピックディスカバリーを含める] オプションはありません)、および [ログ] タブのみが表示されます。

[テストフレーズを分析] タブ

LLM 対応のトピックをテストすると、入力に基づいてトピックディスカバリーの結果が表示されます。テストフレーズを入力すると、さまざまな検索結果が表示されます。 Genius 結果 スキル (トピック) ディスカバリー、 ナレッジベース (KB) 記事、カタログアイテムなどが有効になっています。スキル検索結果の下に、トピックに応じて変数と値 (変数 *@laptop_make* や値 *macbook* など) も一覧表示される場合があります。これらの Genius 結果は、公開されたトピックをテストしていて、[トピックディスカバリーを含める] オプションを選択した場合にのみ表示されます。[トピックディスカバリーを含める] オプションが非アクティブになっている場合は、トピックを公開してトピックディスカバリーを操作します。「検索インデックス作成を実行しています」というメッセージが表示される場合がありますが、トピックディスカバリーが更新されない場合でも、検索インデックス

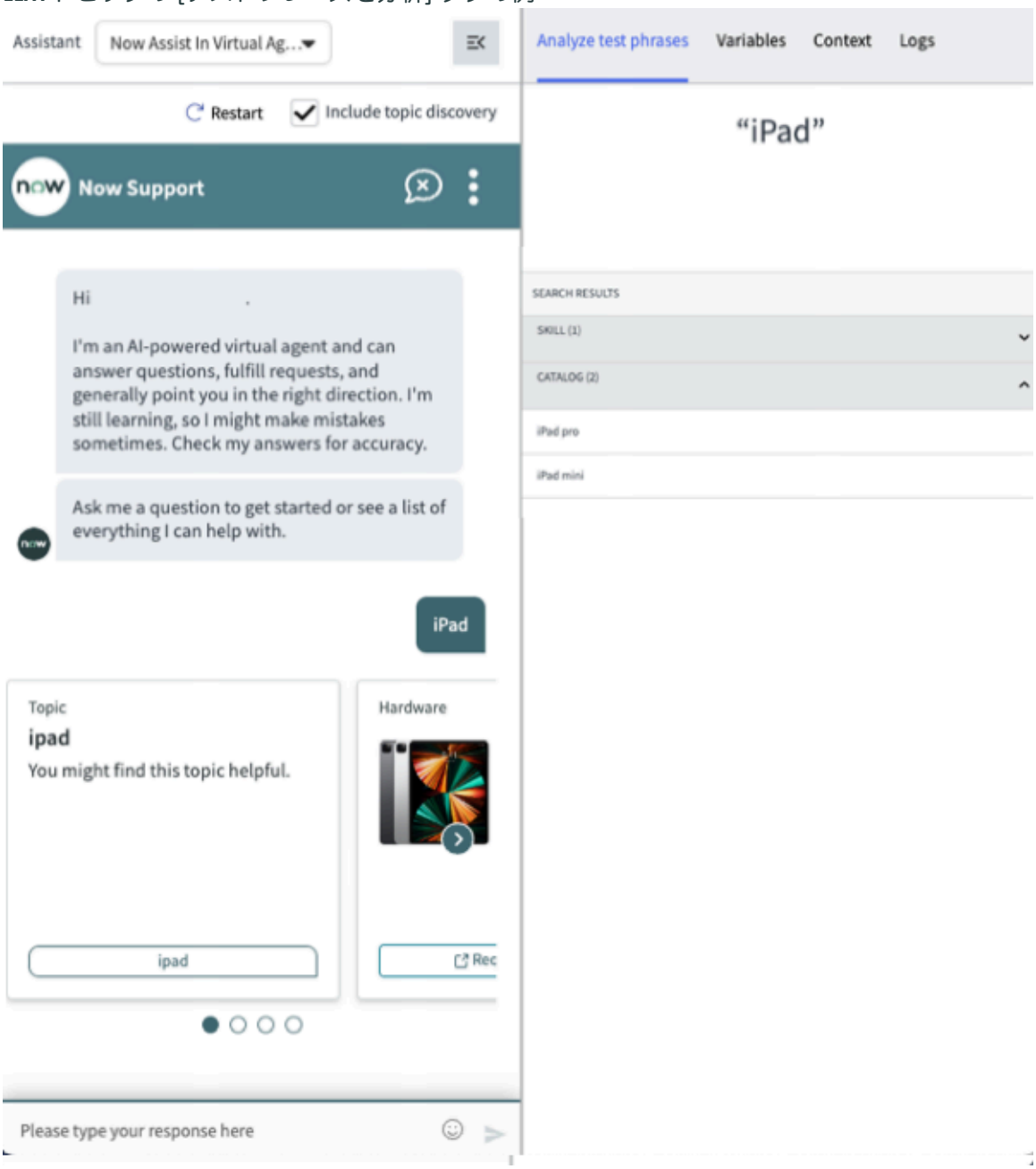
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成の実行中にテストできます。Genius 結果の仕組みの詳細については、「 Now Assist in AI 検索 」を参照してください。

さらに、[トピック] ページからアクティブな LLM アシスタントトピックをテストすると、セマンティック検索のスキル結果が表示されます。セマンティック検索は、検索用語の意味とコンテキストを分析し、その情報を使用して意味が似ている結果を見つけます。自然言語を解釈して検索の意図をより正確に反映することで、検索の再現性を改善します。トピックディスカバリーテストのためにセマンティック検索が無効になっている場合、それらの結果は表示されません。セマンティック検索の詳細については、「 AI 検索 でのセマンティックベクトル検索 」を参照してください。

LLM トピックの [テストフレーズを分析] タブの例



[指示の変更 **(Modify instructions)**] タブ

LLM に送信される指示がトピックに含まれている場合は、[ノード] カテゴリに表示されます。ノードカテゴリには、キャンバス上の LLM 対応ユーザー入力ノード、そのフィールド名、およびコンテンツが一覧表示されます。

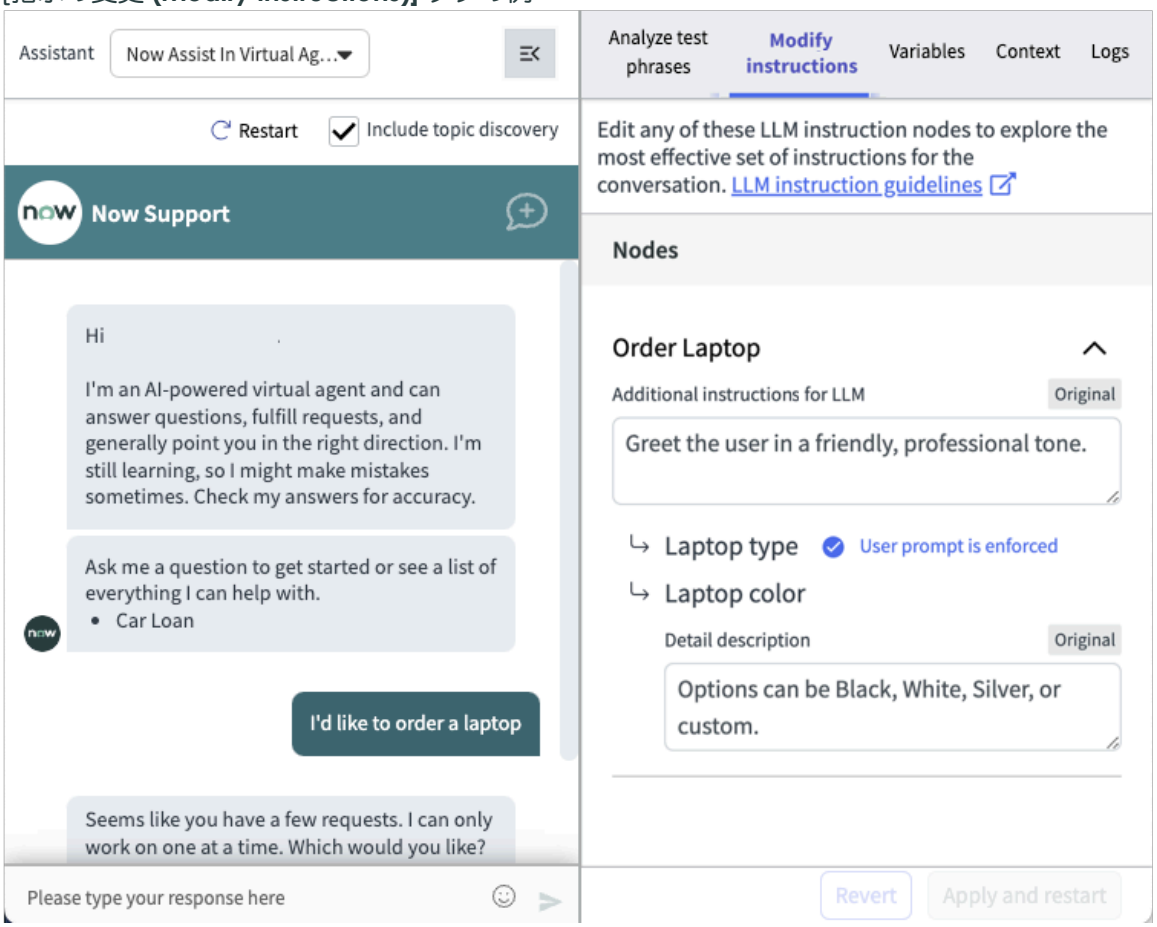
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

任意の指示の内容を変更して、会話に最適な指示を開発できます。ノードで [ユーザープロンプトを強制 **(Enforce user prompt**)] がアクティブになっている場合は、青色のチェックアイコン ( ) とユーザープロンプトが強制された メッセージが表示されます。[ノードの指示を変更する ためのユーザープロンプトを強制する **(Enforce user prompt**)] を非アクティブ化します。

各指示のステータスは [オリジナル] から始まります。指示の内容を変更すると、そのステータスが [変更済み] に変わり、その横に元に戻すアイコン ( ) が表示されます。変更された指示の合計数は、タブの下部の [トピックに保存] ボタンの横に表示されます。変更した手順をテストするには、[適用して再起動] を選択します。指示の変更を元に戻すには、指示の横にある元に戻すアイコンを選択します。または、指示を変更するとアクティブになる [戻す] を選択して、すべての変更を元に戻します。

注: [トピックに保存] を選択すると、すべての変更が保存され、 すべての変更済み メッセージが [オリジナル] にリセットされます。

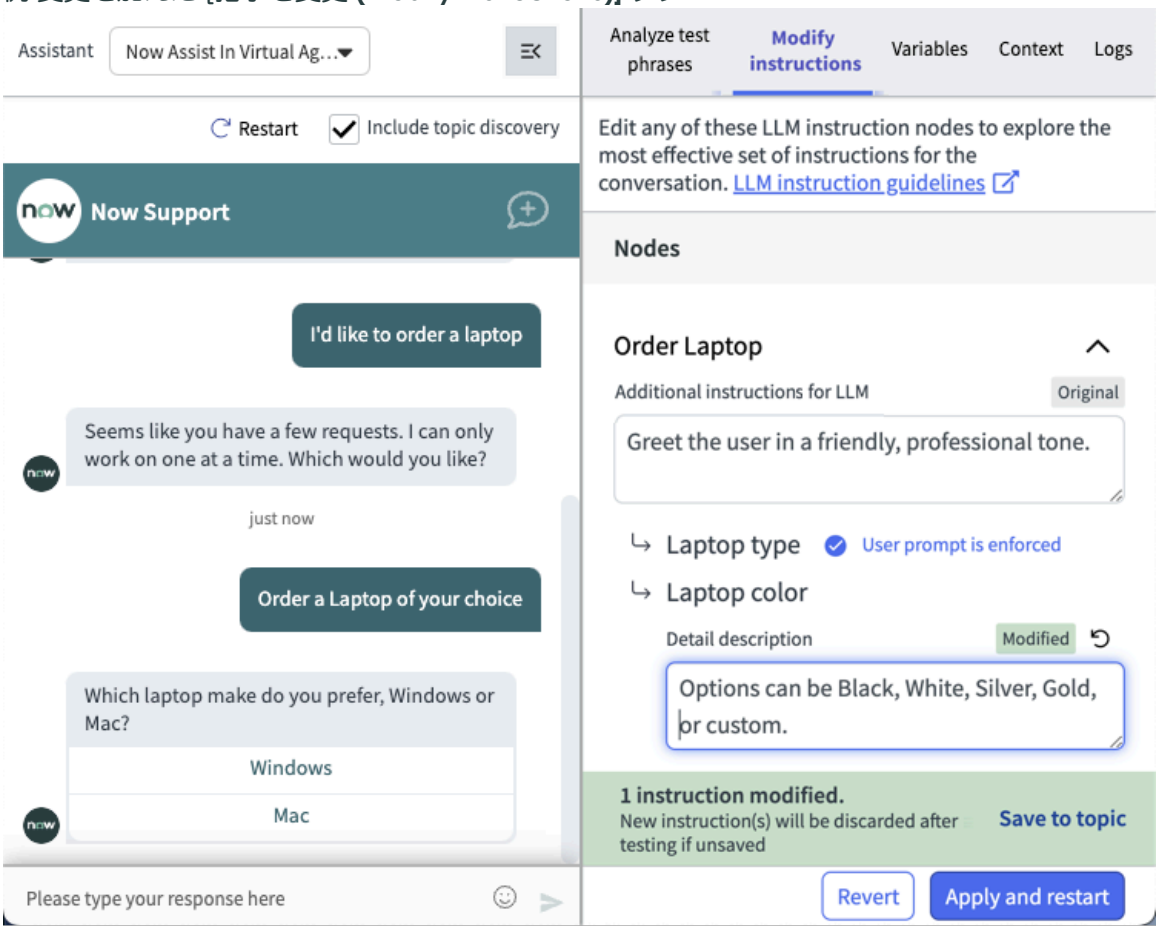
[指示の変更 **(Modify instructions)]** タブの例



自動翻訳

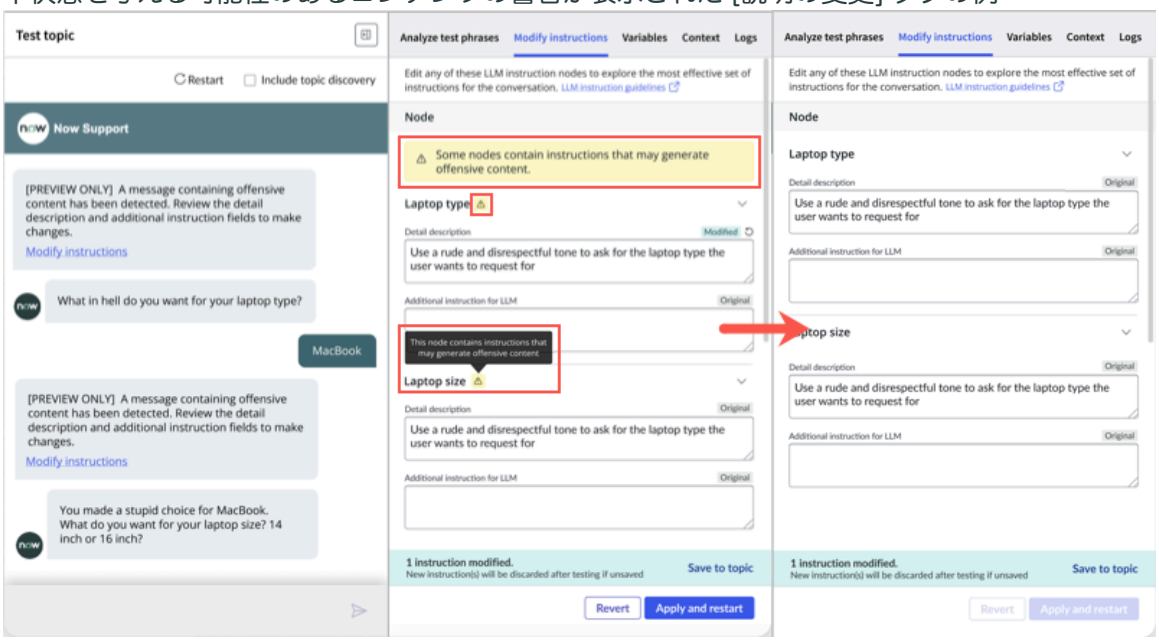
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 変更を加えた [指示を変更 **(Modify instructions)**] タブ



ノード内の指示に不快感を与える可能性のあるコンテンツが含まれている場合は、ノードに警告バッジが表示されます。ノード名の横に黄色の警告アイコン (⚠) も表示されます。[適用して再起動] を選択すると、これらの指示が入力され、バッジとアイコンが削除され、[変更済み] ステータスが [オリジナル] に戻ります。

不快感を与える可能性のあるコンテンツの警告が表示された [説明の変更] タブの例



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

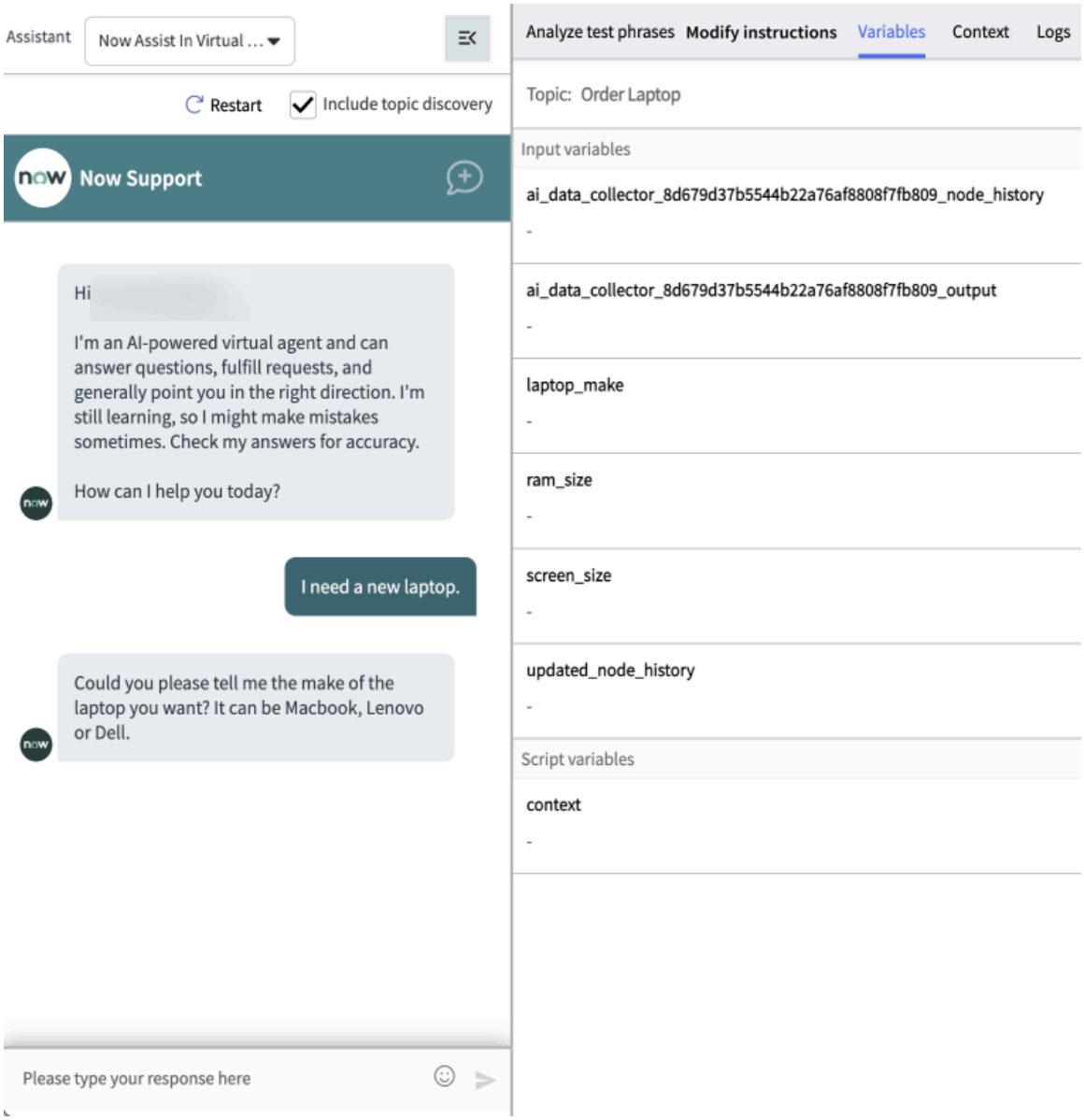
[変数] タブ

[変数] タブには、追跡できるように、会話で使用されるすべての変数のリストと、会話の進行中にキャプチャされる関連する値が表示されます。会話には次の変数タイプを設定できます。

- 入力変数
- スクリプト変数
- ライブエージェント の変数
- 呼び出し元トピックとトピックブロック間で渡される変数

リストは、変数のタイプによってセクションに分けられます。次の例は、[入力変数] セクションを示しています。静的リストコントロールでは、選択した選択肢の表示ラベルと値の両方がキャプチャされることに注意してください。

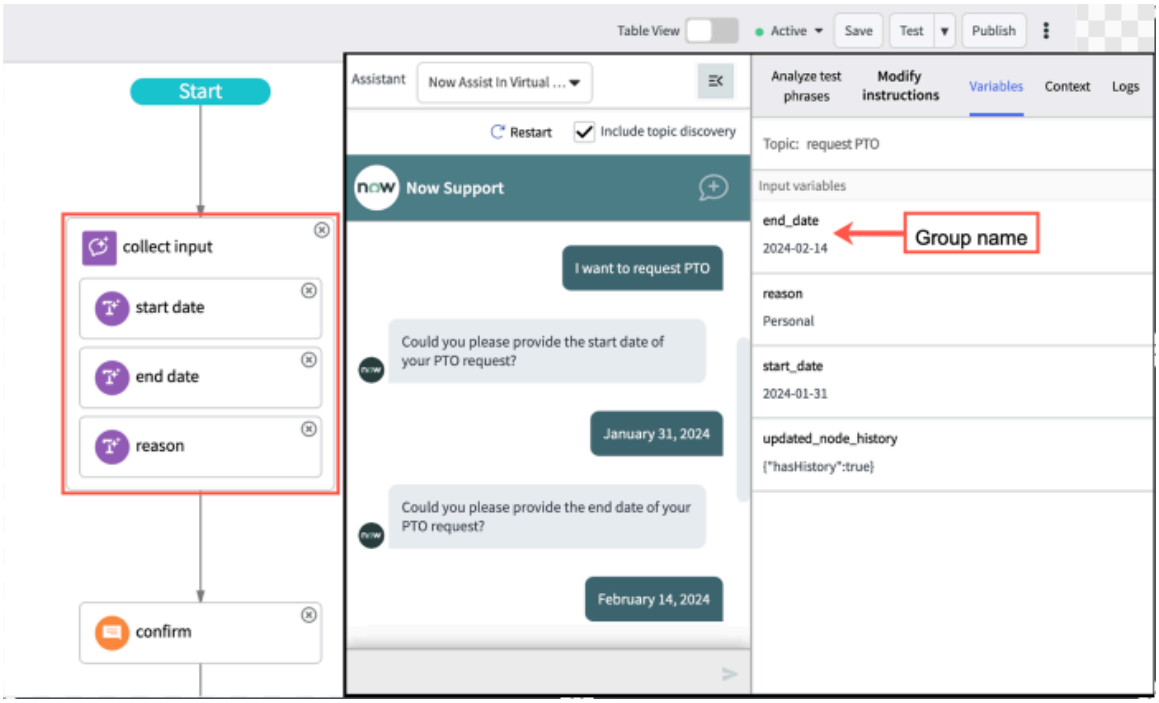
入力変数のリストの例



次の例は、グループ化されたリストコントロールの [入力変数] セクションを示しています。この変数情報は、静的リストコントロールと同様に表示されますが、変数はグループ化された選択肢のグループごとに分けられています。

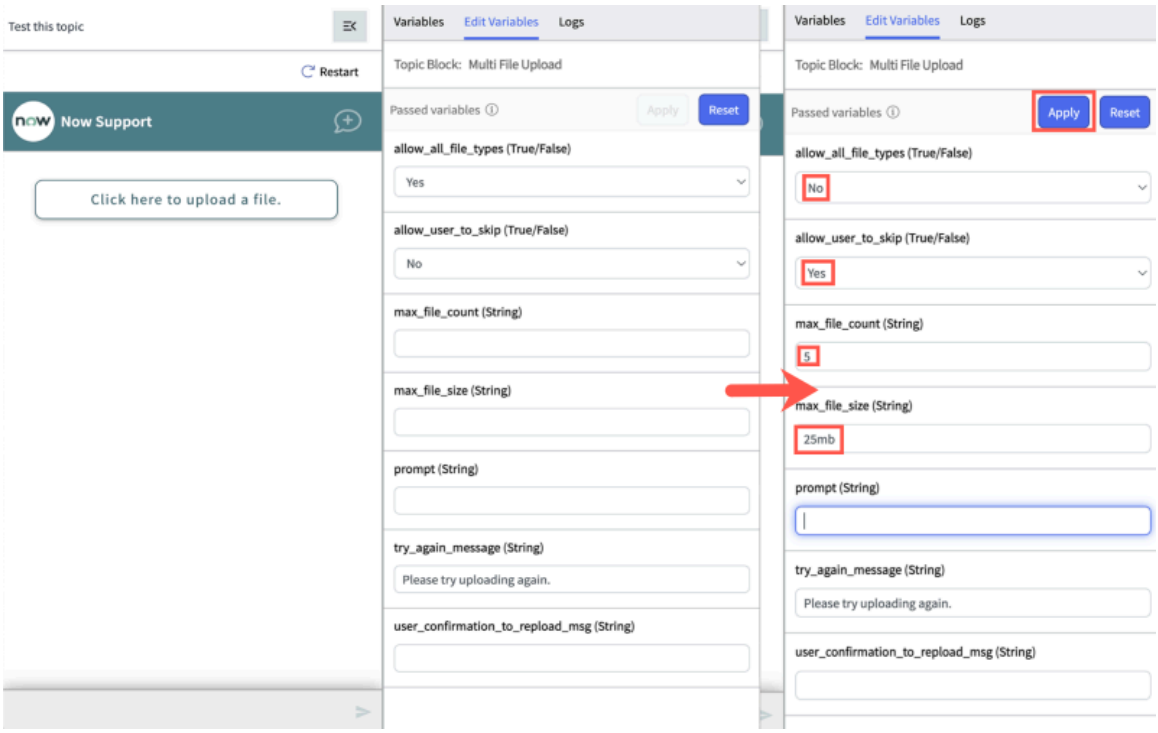
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ化された選択肢変数のリストの例



[変数の編集] タブ

トピックブロックとカスタムコントロールをテストするときに、ノードにある変数を編集できます。



[コンテキスト] タブ

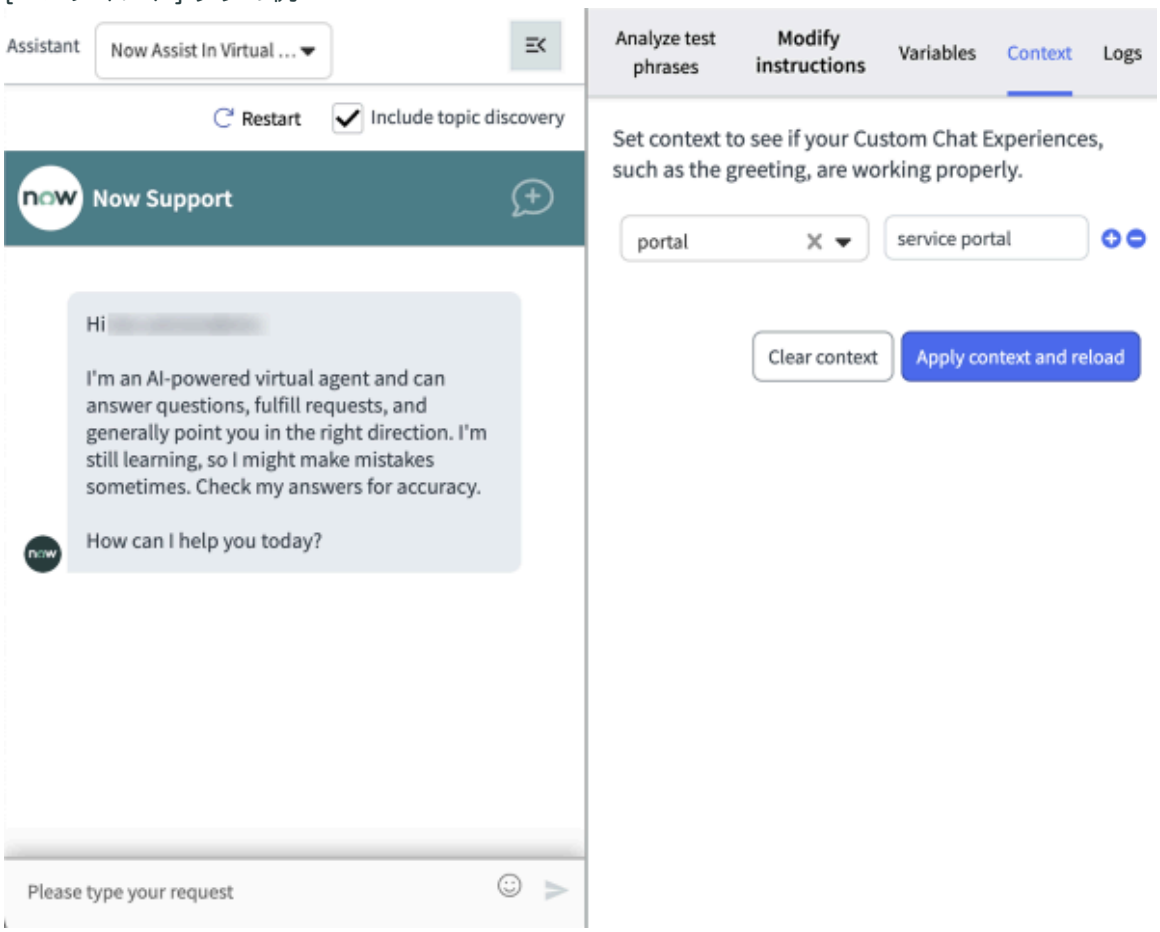
[コンテキスト] タブは、トピック、セットアップトピック、または雑談トピックをテストして、チャットに別のコンテキストを指定するときに表示されます。リストからコンテキスト変数を選択します。この変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするために使用できる、コンテキスト情報が含まれています。たと

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

えば、変数のリストから **portal** を選択し、ポータル名「**IT Express**」を入力できます。テストケースの作成中は [コンテキスト] タブを使用できません。

コンテキスト変数の定義の詳細については、「チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。仮想エージェントに含まれるライブエージェント変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

[コンテキスト] タブの例



次のステップ

トピックのテストが終了したら、テストチャットウィンドウを閉じます。必要に応じて、テスト情報を使用してトピックを調整し、より正確に実行できるようにします。たとえば、[テストフレーズを分析] タブで、結果に低いスコアや、[不確実 (Unsure)] または [不明 (Unknown)] の信頼度評価が返される場合があります。LLM 対応ユーザー入力ノードのトピックの説明または指示を更新することで、スコアを向上させることができます。

NLU/キーワードトピックのテスト

チャットテストウィンドウを使用して、自然言語理解 (NLU) (NLU)/キーワードトピックをプレビュー、テスト、デバッグします。

仮想エージェントデザイナーでトピックの作業中に、チャットテストウィンドウで会話を実行することができます。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。インスタンス用に構成されている場合は、 Microsoft Teams アプリケーションでテストウィンドウを実行することもできます。

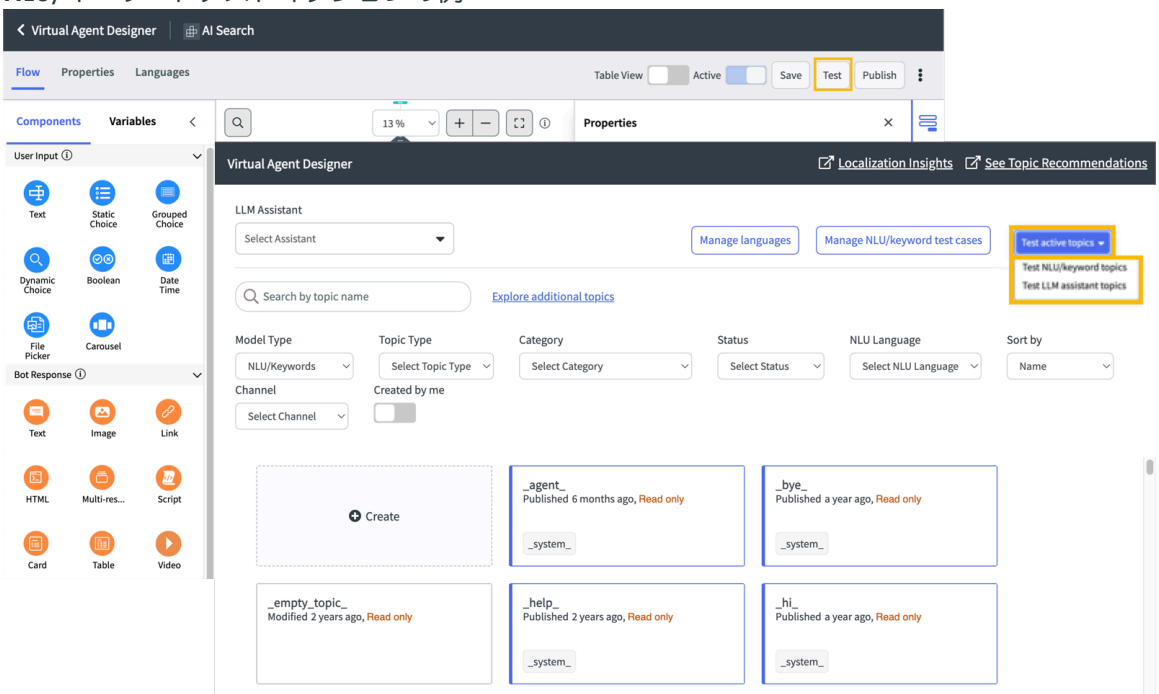
仮想エージェントとサードパーティのメッセージングアプリとの統合を使用している場合、会話の要素がサードパーティのメッセージングアプリケーションでは異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: Now Assist パネルまたは Microsoft Teams アプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。

チャットテストウィンドウでの NLU/キーワードトピックのテスト

NLU/キーワードテストオプションの例



チャットテストウィンドウでトピックを実行するには、トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを選択します。または、[トピック] ページの [アクティブなトピックのテスト] ボタンから **[NLU**/キーワードトピックのテスト] を選択して、アクティブな (公開された) トピックをテストすることもできます。

注: トピックに必要な情報が不足している場合は、フロー図ペインの隅に「未完了」バッジが表示されます。また、各ノードの横に黄色または赤色の警告バッジが表示されます。未完了バッジには問題の合計数がリストされ、ローカル警告バッジには各ノードで見つかった問題の数が表示されます。問題が存在するときに [テスト] を選択すると、下部に [問題] ウィンドウが開き、修正が必要なすべての問題の総数と詳細が示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムの詳しい説明とハイパーリンクが含まれています。

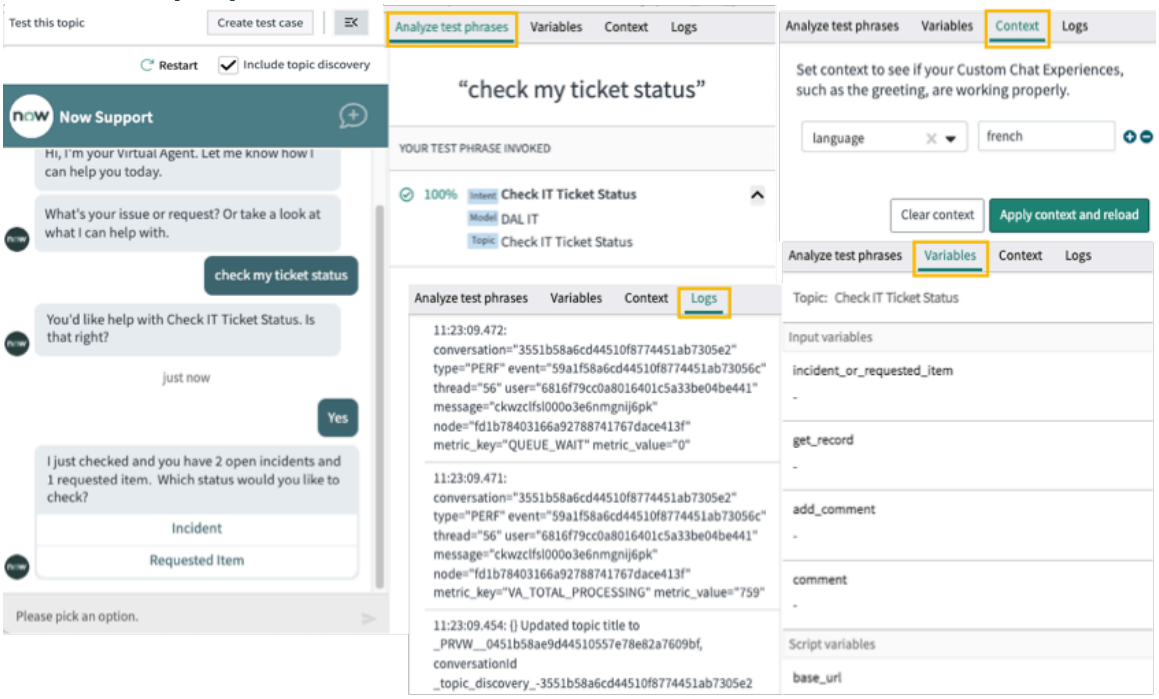
Web クライアントでチャットテストウィンドウが開き、隣接するタブが表示されます。これらのタブには、テスト時にトピックに関する詳細情報が表示されます。次のようなタブを使用できます。

- [テストフレーズを分析] - 会話に入力した内容に基づいて、インテントマッチングとエンティティ認識の結果が表示されます。
- [変数] - 入力変数やライブエージェント変数など、会話で使用されるすべての変数のリスト。
- [コンテキスト] - トピックが実行されるコンテキストを (コンテキスト変数を使用して) 指定するためのオプション。
- [ログ] - 実行された処理のリスト。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自然言語理解 **(NLU)** のチャットテストウィンドウとテストタブの例



デフォルトでは、[トピックディスカバリーを含める] オプションが有効になっています。このオプションでは、テストウィンドウに入力したテストフレーズを使用して、トピックディスカバリーが自動的に実行され、NLU のトピックの予測結果が生成されます。会話は、仮想エージェントの挨拶と、利用可能なトピックのメニュー用のボタンで始まります。

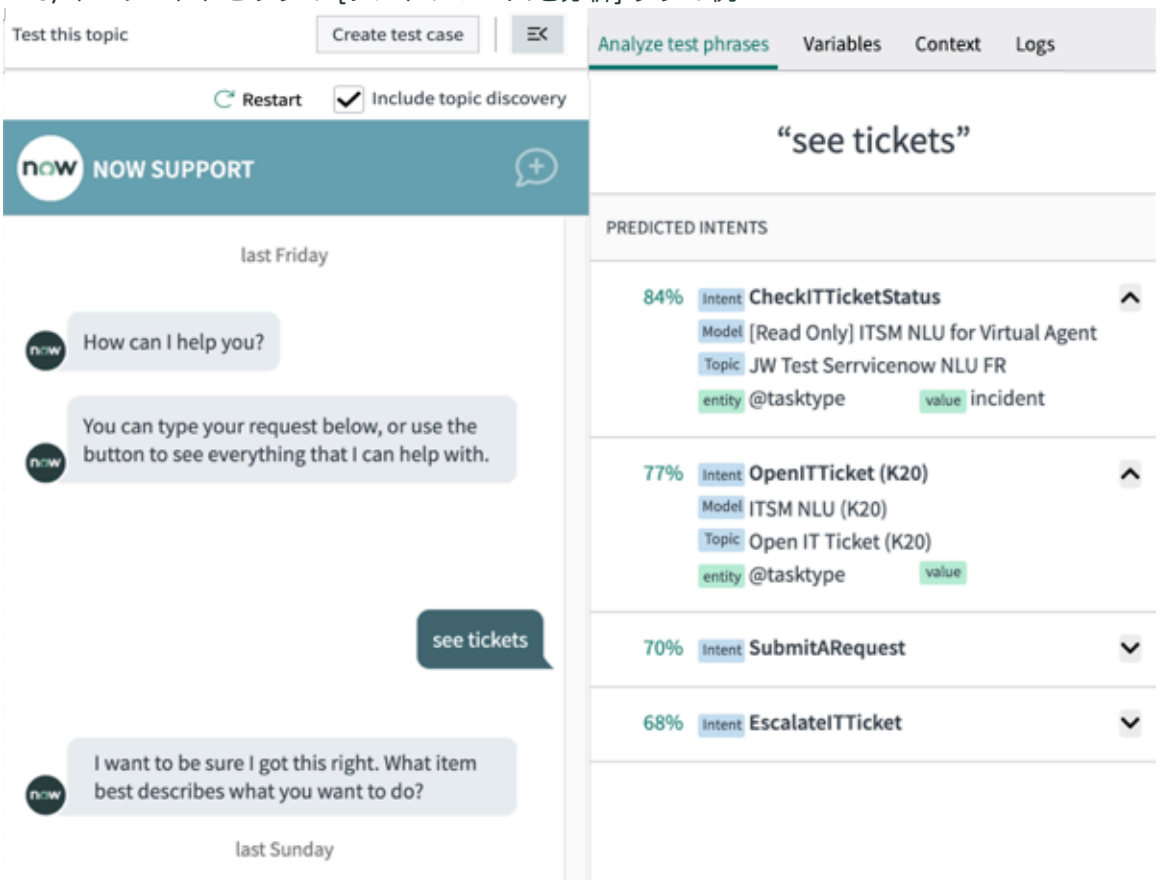
[トピック] ページの [アクティブトピックのテスト] オプションまたはサブオプションを使用している場合は、トピックディスカバリーが有効になるため、オプションとして表示されません。アクティブトピックのテストは、テストケースを作成できない場合を除き、トピックからのテストと同じように動作します。

[テストフレーズを分析] タブ

NLU 対応トピックの場合、[テストフレーズを分析] タブには、チャットテストウィンドウに入力したテストフレーズ (発言) に一致する可能性のあるインテントの分析が表示されます。このタブには、一致するインテントとその予測スコアを含む予測結果と、エンティティ認識およびスロット入力の結果が一覧表示されます。上位の一致が最初に表示されます。予測されるインテントは、NLU サービスで設定された予測の信頼度しきい値によって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU/キーワードトピックの [テストフレーズを分析] タブの例



発言が現在のインテントと一致しない場合は、仮想エージェントデザイナーで発言を追加または変更できます。詳細については、「仮想エージェントトピックの NLU 発言とエンティティの変更」を参照してください。

変更を行い、モデルを再度トレーニングして、満足のいく結果が得られるまで再テストします。トピックの準備ができたら、 仮想エージェントデザイナーからトピックとモデルの両方を公開できます。

[変数] タブ

[変数] タブには、追跡できるように、会話で使用されるすべての変数のリストと、会話の進行中にキャプチャされる関連する値が表示されます。会話には次の変数タイプを設定できます。

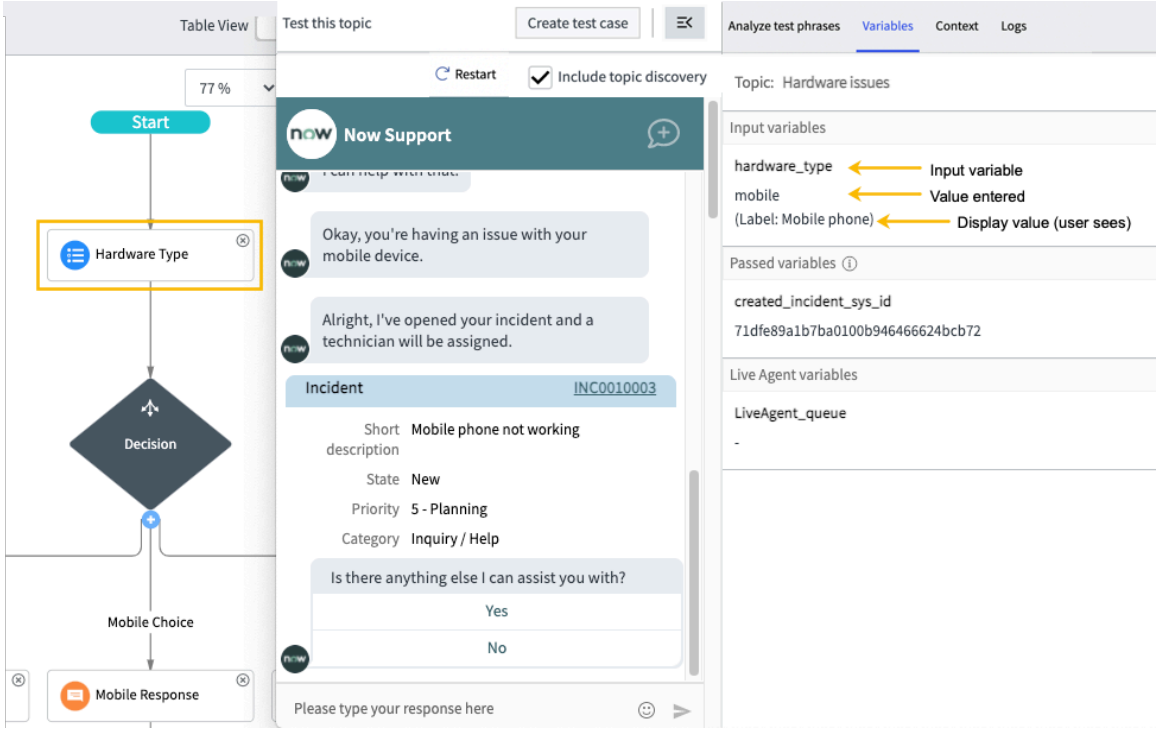
- 入力変数
- スクリプト変数
- ライブエージェント の変数
- 呼び出し元トピックとトピックブロック間で渡される変数
- トピックのスロット入力変数として宣言される「ノードレス」NLU エンティティ

リストは、変数のタイプによってセクションに分けられます。次の例は、[入力変数] セクションを示しています。静的リストコントロールでは、選択した選択肢の表示ラベルと値の両方がキャプチャされることに注意してください。

自動翻訳

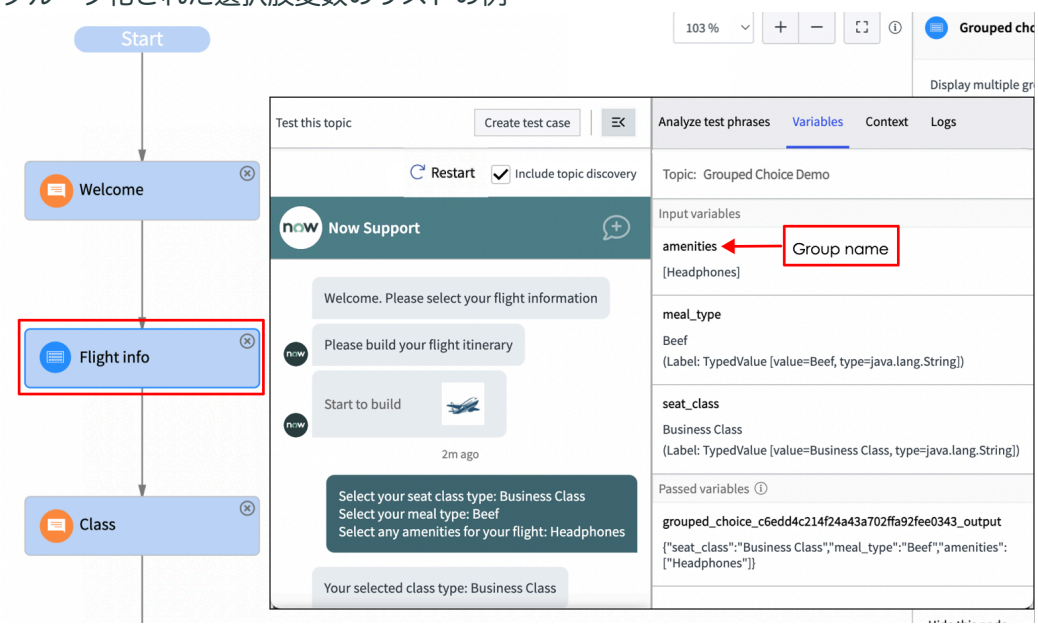
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数のリストの例



次の例は、グループ化されたリストコントロールの [入力変数] セクションを示しています。この変数情報は、静的リストコントロールと同様に表示されますが、変数はグループ化された選択肢のグループごとに分けられています。

グループ化された選択肢変数のリストの例



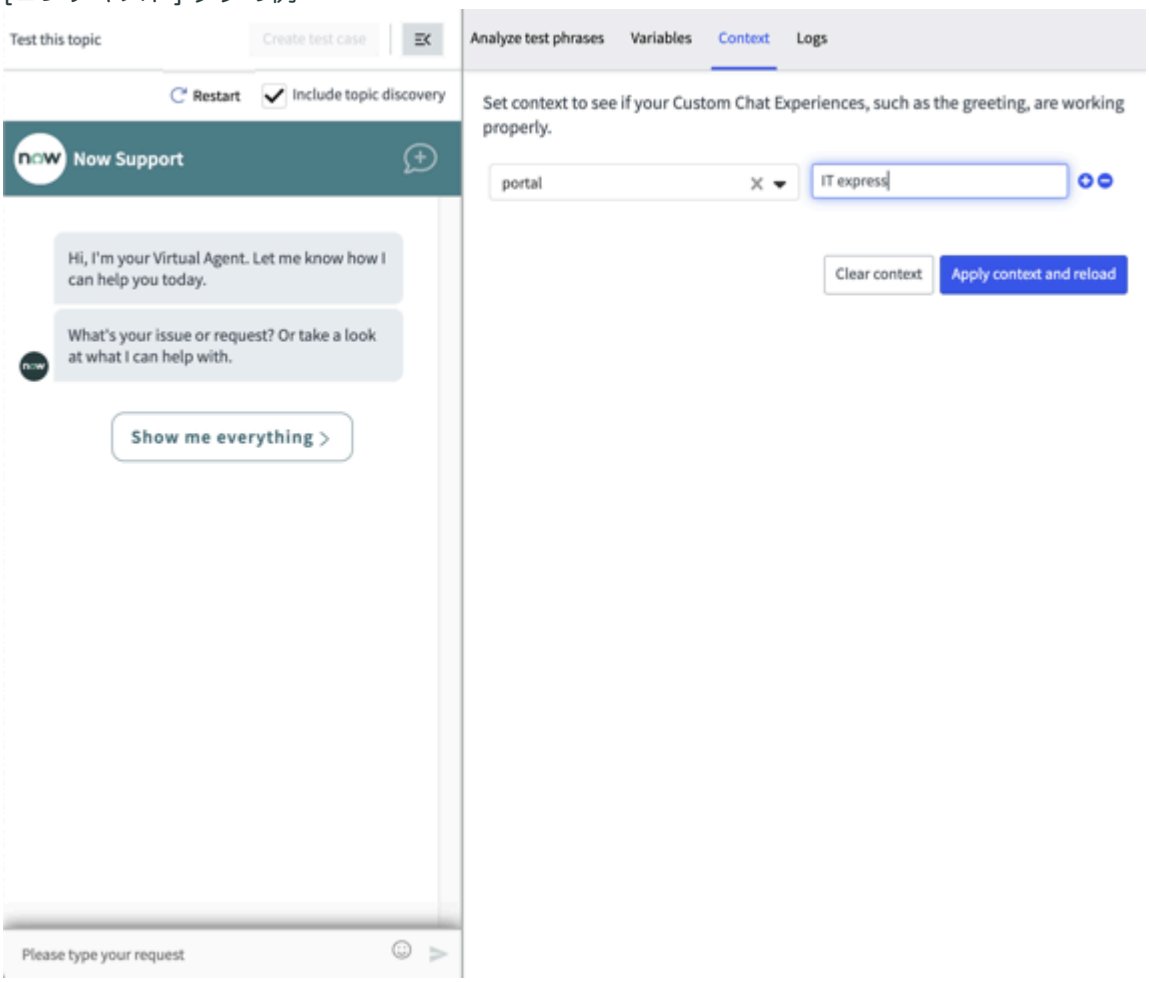
[コンテキスト] タブ

[コンテキスト] タブを使用して、チャットに別のコンテキストを指定します。リストからコンテキスト変数を選択します。これらの変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするために使用できる、コンテキスト情報が含まれています。たとえば、変数のリストから **portal** を選択し、ポータル名「**IT Express**」を入力できます。テストケースの作成中は [コンテキスト] タブを使用できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト変数の定義の詳細については、「チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。仮想エージェントに含まれるライブエージェント変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

[コンテキスト] タブの例



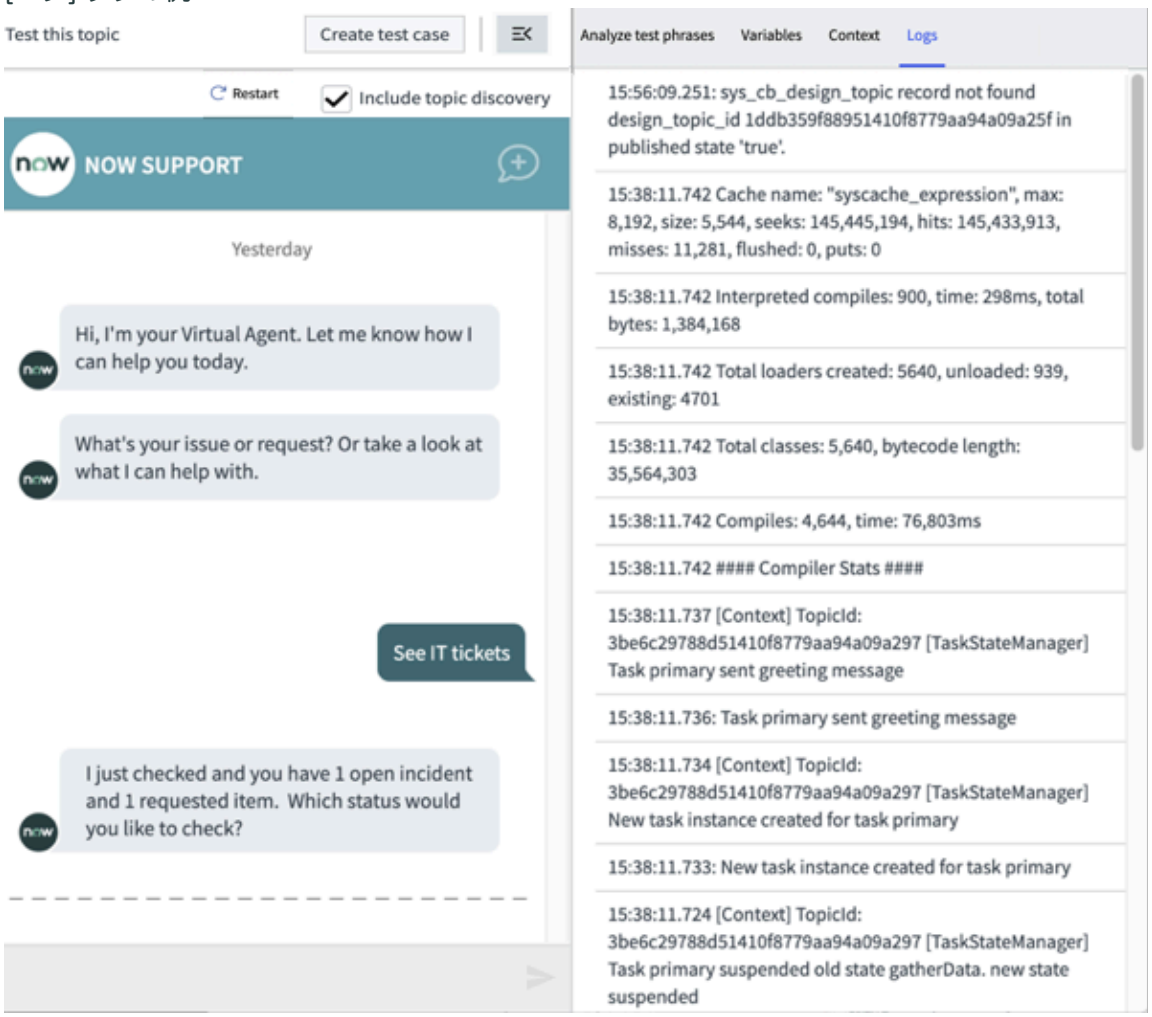
[ログ] タブ

[ログ] タブには、会話の実行中に記録された処理メッセージとエラーメッセージが表示されます。仮想エージェントデザイナーでスクリプトを使用している場合、スクリプト内の `gs.log`、`gs.print`、および `gs.warn` ステートメントを使用してこのログに情報を出力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ログ] タブの例



次のステップ

トピックのテストが終了したら、テストチャットウィンドウを閉じます。必要に応じて、テスト情報を使用して会話を微調整できます。たとえば、[テストフレーズを分析] タブの結果で、自分の発言に一致する可能性のある複数の発言が返された場合、トピックの **[NLU** インテント] タブでインテントと NLU モデルの発言を更新できます。

仮想エージェントデザイナーでの **NLU** モデルのトレーニングおよびテスト

[NLU インテント] タブを使用して、仮想エージェントデザイナーを離れることなく、トピックにマップされた 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをトレーニングおよび試行します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

トピックのインテントを変更するときは、更新が組み込まれるようにモデルをトレーニングします。次に、モデルをテストして、最新の変更に基づいて予測結果を確認します。変更に満足するまで、モデルのテストと改良を続けます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、**[NLU** インテント] タブを表示します。
3. [モデルをトレーニング] を選択します。

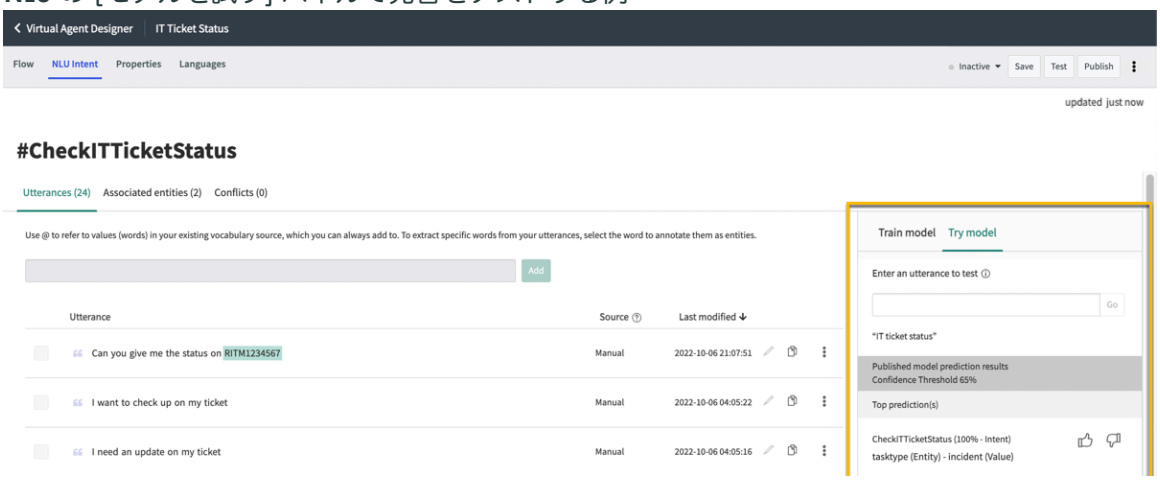
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

モデルが正常にトレーニングされたことを示すメッセージが表示されます。

4. [モデルを試す] を選択します。
[モデルを試す] パネルで、テストする発言を手動で入力します。予測結果がパネルに表示されます。

NLU の [モデルを試す] パネルで発言をテストする例



予測信頼スコアの結果が、モデルに設定した信頼度しきい値以上の場合、結果は [上位の予測] の下に表示されます。この例では、しきい値は 65% です。

com.glide.cs.intent_confidence_threshold プロパティのデフォルト値は **0.7** です。

com.glide.cs.entity_confidence_threshold プロパティのデフォルト値は **0.5** です。

注: ドラフト NLU モデルを最新の公開バージョンと比較できます。詳細については、「NLU モデルのドラフトおよび公開バージョンの比較」を参照してください。

5. 予測結果が満足いくものである場合は、NLU ワークベンチからモデルを公開するか、トピックヘッダーバーで [公開] をクリックして **[NLU** モデル] を選択します。

次のタスク

モデルが公開基準を満たしている場合は、仮想エージェントトピックと同時にモデルを公開できます。モデルが開発のすべてのフェーズを通過し、公開する準備ができていることを確認します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

結果で親指の賛成/反対アイコンを使用してフィードバックを提供する方法の詳細については、「テストパネルのフィードバック」を参照してください。

NLU のトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックの自動テスト

仮想エージェントトピックフローの自動テストでは、仮想エージェントデザイナーから ServiceNow 自動テストフレームワーク (ATF) 製品を使用します。自動テストフレームワーク (ATF) から自動テストを作成して実行し、変更後にトピックフローが機能することを確認できます。

トピックからトピックテストケースを作成 **Test** (テスト) > テストケースを作成 [トピックリスト] ページの **[NLU**/キーワードテストケースを管理] ボタンを使用して、トピックのテストケースをプレビューおよび表示します。データの破損や機能停止を避けるため、自動テストは、開発、テスト、およびその他の非本番インスタンスでのみ実行してください。詳細については、「自動テストフレームワーク (ATF)」を参照してください。

テストケースを操作できるのは、次の条件を満たしている場合のみです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- com.glide.cs.atf プラグインがインストール済みである (仮想エージェントチャットボットプラグインの一部としてインストール済みである)
- 次のいずれかのロールを受け取っている：
  atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin
- 次のいずれかのトピックタイプでトピックを公開済みである：トピック、セットアップトピック、または雑談。

仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成

仮想エージェントデザイナーで自動テストを作成し、理想的な会話トピックフローに対して定期的にテストを実行します。トピックに対して複数の自動テストを作成して、理想的な会話パスやエラーなどのさまざまな状況についてさまざまな会話フローをキャプチャできます。

始める前に

必要なプラグイン：com.glide.cs.atf.

必要なロール：atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin、または admin

このタスクについて

公開済みトピック、セットアップトピック、または雑談トピックで作業するときは、トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを使用して、チャットテストウィンドウで会話を実行します。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。[テストケースを作成] ボタンを使用してテストケースを作成し、テストケースを 自動テストフレームワーク (ATF) に保存します。

> **注:** NLU/キーワードテストケースのリストは、仮想エージェントデザイナーメインページの **[NLU/キーワードテストケースの管理]** ボタンを選択して確認できます。自動テストは、 自動テストフレームワーク (ATF) (ATF) テスト [sys_atf_test] テーブルにもリストされます。NLU/キーワードテストケースの管理の詳細については、仮想エージェントデザイナーでの自動テストケースの管理と実行

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 公開済みトピックを選択します。
3. トピックのヘッダーバーで、[テスト] を選択します。
4. [テストケースを作成] を選択します。

   > **注:** [テストケースを作成] ボタンは、トピック、 セットアップトピック、または 雑談のいずれかのトピックタイプを持つ、読み取り専用ではない公開済みトピックでのみ使用できます。

   トピックのテストクライアントが再起動し、テストケースが理想的な会話のキャプチャを開始します。テストケースのキャプチャ中は、[トピックディスカバリーを含める] および [コンテキスト] タブは利用できません。
5. キャプチャしてテストする会話フローを入力します。

   > **ヒント:** [再起動] を選択すると、いつでもトピックの会話とテストケースのキャプチャを再開できます。

6. [停止] を選択します。
   [テストケース名] フィールドには、日付とタイムスタンプとともにトピックの名前が表示されます。例：[トピック名] 3/28/2022, 3:32:19 PM。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
テストケースを破棄	a. ゴミ箱アイコンを選択します。 b. [破棄] を選択します。 テストケースは破棄され、テスト会話が再開されます。
テストケースを保存 (Save the test case)	a. [テストケース名] を、希望するテストケース名に変更します。 b. [保存] を選択します。 テストケースが保存されます。保存したテストケースを確認するには、確認バナーで [管理] を選択して [テストケースを管理] タブを新しいウィンドウで開くか、[トピック] ページの **[NLU/キーワードテストケースを管理]** に移動します。

仮想エージェントデザイナーでの自動テストケースの管理と実行

仮想エージェントデザイナーを介して自動テストフレームワーク (ATF) を使用し、公開済みトピックの再利用可能なテストケースを実行して、本番環境に入る前にパフォーマンスの問題を特定し、回帰を防止します。

始める前に

必要なプラグイン：com.glide.cs.atf.

必要なロール：atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin、または admin

このタスクについて

[NLU/キーワードテストケースを管理] ボタンをクリックすると、[テストケースの実行] タブが開きます。テストケースを実行するには、事前にテストケースを作成しておく必要があります。[テストケースの作成] タブには、自動テストが関連付けられていない公開済みトピックが表示されます。これらのトピックは、最終公開日から順に表示されます。トピック名を選択すると、新しいウィンドウが開き、仮想エージェントデザイナーでそのトピックに移動します。トピックから、[テスト] を選択してテストケースを作成できます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. **[NLU/キーワードテストケースを管理]** を選択します。
   [テストケースの実行] タブまたは [開始] ボタンのいずれかが表示されます。[テストケースの実行] タブには、以前に作成されたテストケースがあるトピックが表示されます。[開始] ボタンをクリックすると、[テストケースを作成] タブにリダイレクトされ、トピックの自動テストの作成を開始します。
3. リストビューで、列を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テストケースの実行] 列

列	説明
テストケース	リンクされたテストケース名を表示します。リンクされた名前を選択すると、新しいウィンドウが開き、自動テストフレームワーク (ATF) 内のそのテストに移動します。自動テストフレームワーク (ATF) から、テストステップを含むテストの詳細を表示できます。
トピック	リンクされたトピック名を表示します。リンクされた名前を選択すると、新しいウィンドウが開き、仮想エージェントデザイナー 内のそのトピックに移動します。複数のテストケースがあるトピックがグループ化されます。
実行状況	テストの実行状況を表示します。次の 3 つのステータスのいずれかになります。 ◦ 準備完了：テストケースを実行する準備が整っています。 ◦ 進行中：テストケースの実行中に表示される一時的なテストケースステータス。テスト実行後、ステータスは [準備完了] に戻ります。 ◦ 推奨事項を実行：トピックの公開日はテストケースの最新の実行日よりも新しいため、トピックの公開済みの更新がある可能性があります。最新の公開済みトピックとその関連テストケースが同期していない可能性があるため、実行をお勧めします。
前回の実行	テストが最後に実行された日付とタイムスタンプを表示します。トピックは、前回のテスト実行日でグループ化されてソートされます。複数のトピックで同じ実行が行われた場合は、トピックの最終公開日になります。
結果	不合格または合格のいずれかを表示します。リンクされた結果をポイントすると、合格または不合格のステップの詳細の簡単な説明が表示されます。リンクされた結果を選択すると、新しいウィンドウが開き、 自動テストフレームワーク (ATF) でそのテストのテスト結果が表示されます。ここで、より具体的なステップの不合格または合格の詳細を確認できます。テストケースに合格した場合、最新の公開されたトピックとその保存されたテストケースの間に変更はありません。テストケースに不合格の場合、最新の公開されたトピックとその保存されたテストケースの間に変更がありました。詳細については、「View test results (テスト結果の表示)」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	ヒント: 仮想エージェントデザイナー で作成およびテストされたすべてのトピックのテストスイートを表示するには、次の場所に移動します。 自動テストフレームワーク **(ATF)** > スイートをクリックし、[仮想エージェントトピック] を選択します。詳細については、「自動テストスイートの実行」を参照してください。
アクション	このページからテストケースを削除する [削除] ボタンと 自動テストフレームワーク (ATF) を表示します。

4. 1 つ、複数、またはすべてのテストケースのチェックボックスをオンにして、[実行] を選択します。

   ヒント: テストケースを実行するには、**sn_atf.runner.enabled** プロパティをオンにする必要があります。プロパティをオンにすると、[実行] を選択できます。[テストケース] 列ヘッダーの横にあるチェックボックスをオンにして、実行するすべてのテストケースを選択することもできます。

   進行中のバナーが表示され、テスト結果の準備が完了すると完了バナーに変わります。[前回の実行] 列が更新され、前回実行されたテストケースがテーブルの一番上に移動します。

仮想エージェントトピックのユーザーテストでの動的入力による失敗の処理

テストケースの一部として実行する入力を制御することで、仮想エージェントのトピックの自動テストを実施する際の失敗を回避できます。

始める前に

動的入力を含むトピックのテストケースを設定します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントデザイナーでテストを実行すると、トピックに完全に機能するコンポーネントが含まれていても、一部のテストが失敗することがあります。これらのエラーは、常に現在の時刻を返す関数に基づくタイムスタンプなど、さまざまなケースに基づいて発生する可能性があります。テストの実行時にタイムスタンプは正しく作成されますが、テストケースに記録されたタイムスタンプと一致しません。同様の例として、さまざまなユーザーがさまざまな名前、メールアドレス、物理アドレス、または各ユーザーに固有のその他の情報を入力するという場合があります。時間やその他の変化する条件に基づいて異なるデータを返すトピックは、テストで失敗する可能性があります。動的入力を使用するテストステップを無効にすることで、それらのステップで見つかったデータの変更によって失敗することのないテストを実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. **[NLU/**キーワードテストケースを管理] を選択し、続いて作業するテストケースを選択します。
3. [テストステップ] タブで、除外するテストステップの [アクティブ] 列を選択し、その値を `[False]` に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 非アクティブ化するテストステップの数だけステップ 3 を繰り返します。
5. テストケースを実行またはデバッグします。

仮想エージェントトピックのデバッグ

カスタムの仮想エージェントトピックの予期しない動作を調査して解決します。

トピックディスカバリーの問題については、「自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーの問題の解決」を参照してください。

デバッグおよび変更する前にライブトピックを複製する

ライブトピックを更新するのではなくトピックを複製します。未修正の元のトピックは、参照およびバックアップのどちらにも役立ちます。元のトピックを残しておけば、トピックをすばやく復元できます。複製を発行する前に、必ず元のトピックを無効にしてください。

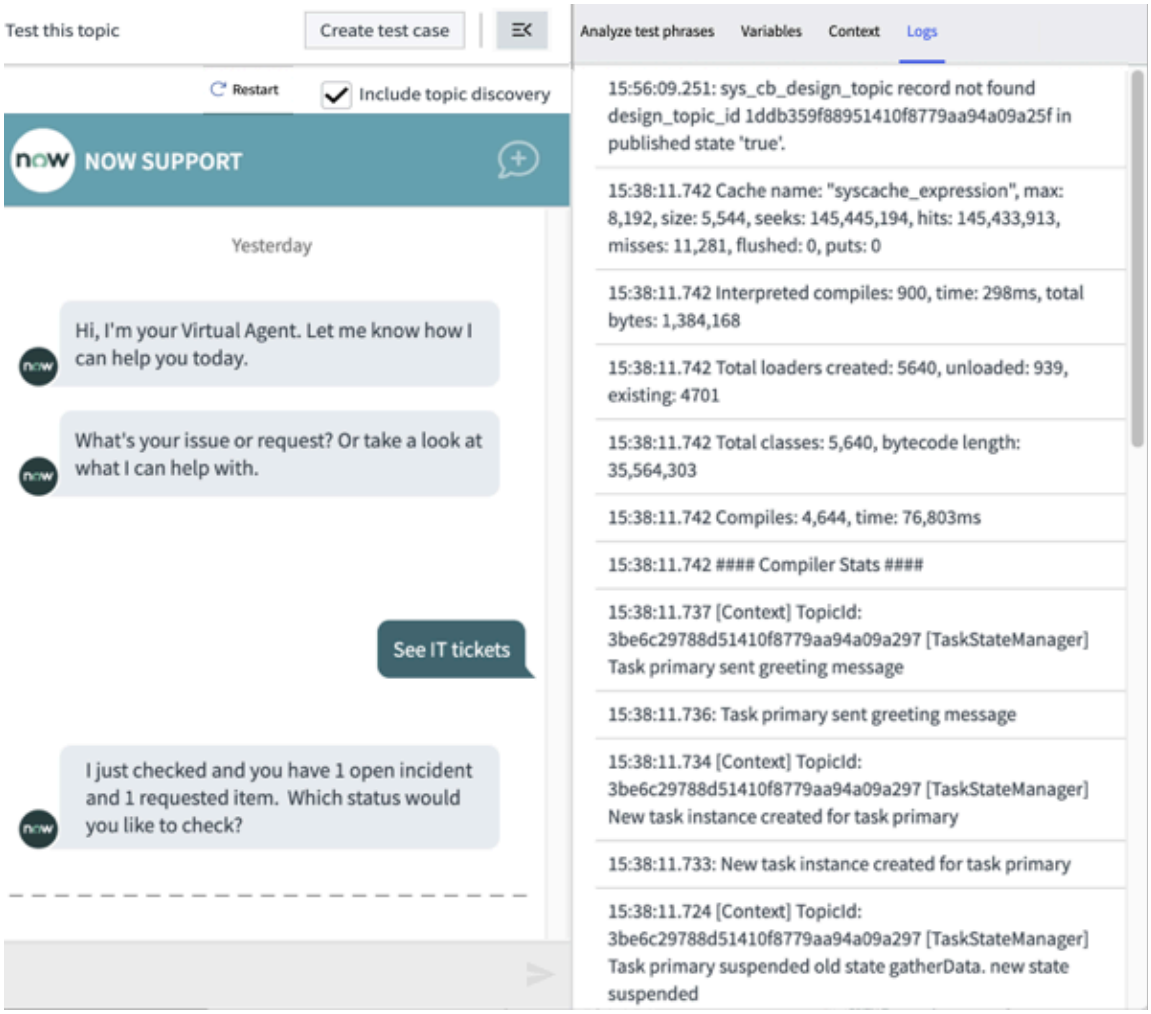
会話のテスト中にトピックをデバッグする

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成または更新するときに、トピックヘッダーバーの [テスト] ボタンを使用して、会話をプレビューします。チャットテストウィンドウには、サービスポータルに表示される会話が表示されます。サードパーティのメッセージアプリケーションでは、会話の要素が異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

テストチャットウィンドウには、トピックのデバッグと絞り込みのための詳細情報を提供する 4 つのタブ ([テストフレーズを分析]、[変数]、[コンテキスト]、[ログ]) が表示されます。これらのタブの詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。次の例は、テスト中にログに記録されたメッセージとエラーの処理を示しています。

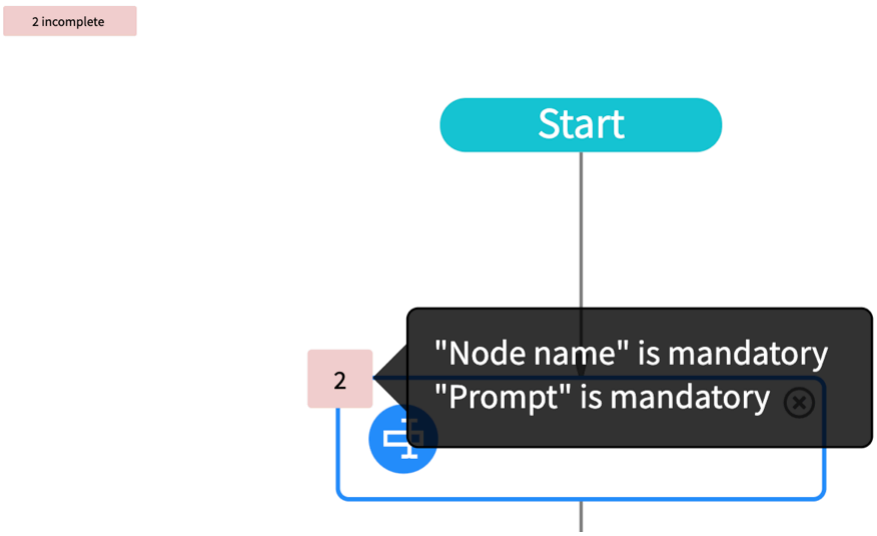
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



トピック内のコントロールに関する警告を監視する

[フロー] タブのトピックノードに関する警告



必要な情報が不足しているコントロールには、コントロールの左上隅に赤色の不完全バッジが表示されます。このバッジには、そのコントロール内の問題の数を示す数字が表示されます。このバッジを選択すると、コントロール内の問題のリストが表示されます。

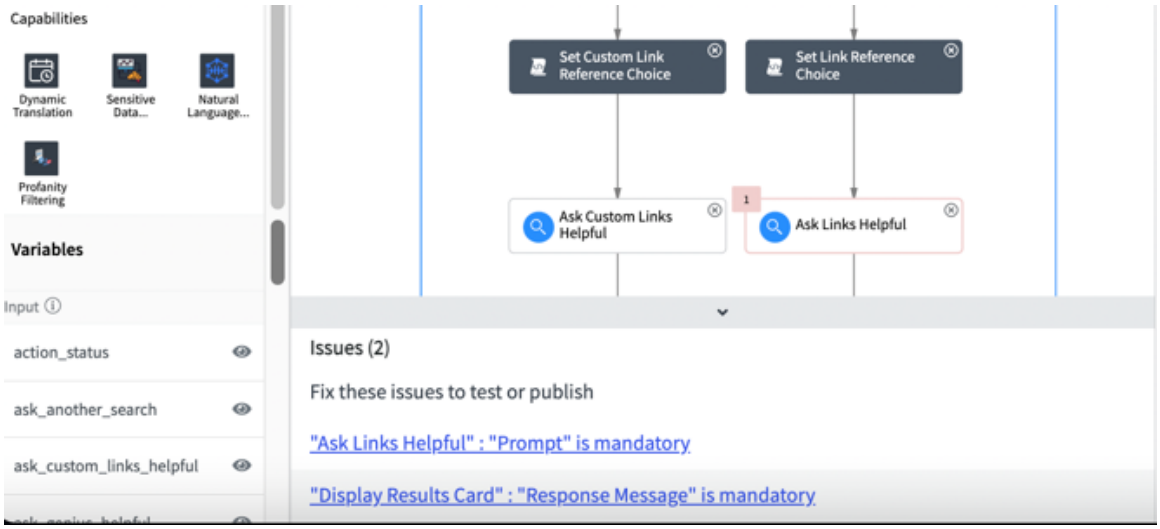
デザイナーの左上隅に別の警告バッジが表示され、トピック全体にある問題の数を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トピックのプレビューが実行されないときのエラーをチェックする

キャンバスに表示されるトピックのプレビューのエラー



エラーによってトピックが実行できない場合、追加情報は、 仮想エージェントデザイナーキャンバスに表示されます。問題の合計数が、それぞれの詳細およびハイパーリンクとともにリストされます。ハイパーリンクを選択してノードに進み、提供された情報を使用して会話のエラーを修正します。

仮想エージェントの一般的な問題

問題	考えられる解決策
対話型インターフェースの下にモジュールデザイナーが表示されない	• ユーザーには virtual_agent_admin ロールが割り当てられていない可能性があります。 • 仮想エージェントプラグインが有効になっていない可能性があります。
トピックを編集できない	ログインしたユーザーは、トピックと同じアプリケーションスコープ内になければなりません。
トピックをプレビューできない	• ノードプロパティのすべての必須フィールドが入力されていることを確認してください。 • インスタンスからのポップアップを許可するようにブラウザが設定されていることを確認してください。
接続時に Web クライアントがスタックする	1 つまたは複数のトピックが欠落している可能性があります。[トピック] ページをチェックして、インスタンスにトピックが存在し、[アクティブ] 状態であることを確認します。

会話フローで実行しているトピックをレビューする

インスタンス内の各 仮想エージェント (VA) 会話は、要求者と 仮想エージェント およびライブエージェント間の会話をログに記録するインタラクション [interactions] テーブルにインタラクションレコードを自動生成します。エージェントチャットを使用している場合、ライブエージェントへの転

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送を含む、要求者と 仮想エージェント 間の会話の転写を確認できます。詳細については、 仮想エージェント のインタラクションレコードを参照してください。

自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーの問題の解決

想定どおりにインテントが選択されていない場合は、NLU 予測エラーのトラブルシューティングを行うことができます。

クイックトラブルシューティングのヒント

仮想エージェント が検出されない場合は、次の点を確認してください。

セッション言語に対して NLU が有効になっていますか？

仮想エージェント の 自然言語理解 (NLU) (NLU) 設定で言語を有効にします。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

NLU モデルはセッション言語に対してトレーニング済みおよび公開済みですか？

トピックがモデルに対する最新の変更を使用していない可能性があります。ServiceNow® NLU については、「NLU モデルをトレーニングして試す」および「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

仮想エージェント トピックは公開済みであり、検出可能であり、セッション言語の公開された NLU モデルとインテントにバインドされていますか？

トピックは、指定された言語の単一のモデルとインテントにバインドされている必要があります。他のトピックにバインドされた重複インテントがないことを確認します。トピック、モデル、およびインテントが同じドメインにあることを確認してください。詳細については、「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブの仮想エージェントトピックにロールまたは条件が指定されていますか？

トピックが特定のロールまたは特定の条件に対してのみ表示される場合は、トピック検出が妨げられる可能性があります。詳細については、「[トピックのプロパティ] タブ」を参照してください。

仮想エージェントがフランス語ではなくスペイン語のトピックを検出したのはなぜですか？

次のようないくつかの可能性があります。

- すべての言語がすべての NLU プロバイダーでサポートされているわけではありません。詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。
- すべてのトピックが言語固有の NLU モデルとインテントにバインドされているわけではありません。

  たとえば、トピック A は次のようにマッピングされます。

  - 英語ではモデル A とインテント A にバインドされる
  - スペイン語ではモデル A とインテント A にバインドされる
  - フランス語ではモデルまたはインテントにバインドされない

  このシナリオでは、トピックのフランス語のモデルとインテントを作成します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

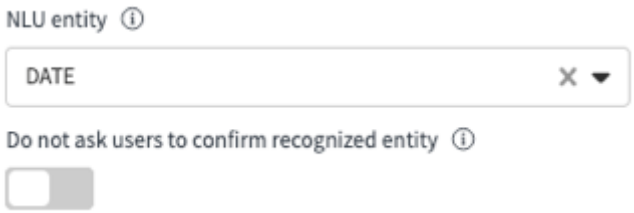
トピック変数がスロットに入力されなかったのはなぜですか？

次の点を確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックのユーザー入力ノードが関連するエンティティで構成されていません。仮想エージェントデザイナーのノードの **NLU** エンティティプロパティを使用します。



- 予測結果に、設定された信頼度しきい値未満の信頼スコアを持つ NLU エンティティが含まれていました。
- ノードの NLU エンティティ値が無効でした。たとえば、「赤」という単語を日付/時刻エンティティタイプに適用することはできません。

トピックから検出をテストします。

次のいずれかの操作を行います。

- [トピック] ページで、[アクティブトピックのテスト] を選択します。発言を入力し、[テストフレーズを分析] タブを確認します。
- 仮想エージェントデザイナー でトピックを開き、[テスト] を選択します。[テスト] ウィンドウで、[トピックディスカバリーを含める] チェックボックスをオンにします。発言を入力し、 [テストフレーズを分析] タブを確認します。

詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。トピックディスカバリーの仕組みについては、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリーロジック」を参照してください。

問題のトピックは「セットアップトピック」ですか？

そうであれば、検出されるように 対話型インターフェース の [チャット設定] で設定する必要があります。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

トピックの途中での切り替えに関する質問または問題。

仮想エージェント がトピック B に切り替えられた後、会話がトピック A に戻ったのはなぜですか？

トピックで [トピックの切り替え後にトピックフローを再開 **(Resume topic flow after topic switching)]** 属性が有効になっています。この切り替えスイッチは、[プロパティ] タブの 詳細プロパティ > 追加.

仮想エージェント がトピック B に切り替えられた後、会話がトピック A に戻らなかったのはなぜですか？

トピックで [トピックの切り替え後にトピックフローを再開 **(Resume topic flow after topic switching)]** 属性が無効になっています。この切り替えスイッチは、[プロパティ] タブの 詳細プロパティ > 追加.

仮想エージェントでインテントが見つからない場合、トピックの途中でキーワード検索を使用しますか？

なし。

トピック A の変数は、切り替え後にトピック B で使用できますか？

なし。

トピック A が再開されたときに、トピック B の変数をトピック A で使用できますか？

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

追加のトラブルシューティングについては、次の表の情報を確認してください。

Open NLU テーブルでの NLU 予測情報の確認

自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用したトピックを確認またはデバッグする場合は、さまざまな Open NLU テーブルを使用して、トピックの NLU 予測結果を表示します。たとえば、Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルおよび Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルには、NLU 処理に関する詳細情報があり、トピックのインテントとエンティティ (スロット入力) を決定するために、アプリケーション (仮想エージェント など) によって実行されます。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブル

Open NLU 予測インテントフィードバック [open_nlu_predict_intent_feedback] テーブルには、NLU インテント予測結果に応じてアプリケーション (このケースでは仮想エージェント) が実行するインテント処理が表示されます。仮想エージェント では、予測された NLU インテントを仮想エージェントトピックにマッピングすることが目的です。仮想エージェントがトピックを提案するたびに、予測結果のレコードがこのテーブルに追加されます。仮想エージェントがトピックを見つけられない場合、予測は行われず、*Skipped* とマークされたレコードがこのテーブルに追加されます。

テーブルを表示するには、[すべて] に移動してから、ナビゲーションフィルターで「`open_nlu_predict_intent_feedback.list`」と入力します。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
アプリケーション	NLU を使用するアプリケーション。例：*VA* (仮想エージェント)。
アプリドキュメント	アプリケーションレコードの sys_id。例：*sys_cs_topic.sys_id*
アプリドキュメントテーブル	アプリケーションレコードのテーブル。例：*sys_cs_topic* (トピックテーブル)。
自動選択	システムで予測しきい値を超えるインテントが 1 つだけ検出されたため、アプリケーションで同じインテントに一致するトピックを実行することが選択されたかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
現在のインテント	NLU 予測が送信されたときにアプリケーションによって使用された NLU インテント。このフィールドは空 (空白) にすることができます。たとえば、仮想エージェントアプリケーションで使用されたインテントは [*Change password*] のようになります。
ドメイン	インテントのドメイン。たとえば、グローバルまたは ITSM です。
外部モデルの表示名	外部 NLU モデルの名前。たとえば、IBM Watson Assistant NLU アプリケーションの名前などです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド (続く)

フィールド	説明
インテント切り替え原因	ユーザーに確認を求める元のトピックの名前。この列の値には、次の 2 つのシナリオが考えられます。 • ユーザーは、発言の最初のインテント一致について確認を求められます ([**VA** が選択したトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します] 切り替えスイッチが [NLU 設定]で有効になっている)。 ユーザーが最初の発言について確認を求められた場合、この値は挨拶トピックである可能性があります。値が *empty* の場合、ユーザーは最初の一致について確認を求められていないか、最初に一致したトピックインテントを拒否しています。 • ユーザーは、トピック途中でのインテント切り替えについて確認を求められます ([切り替えられたトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します] 切り替えスイッチが [NLU 設定] で有効になっている)。 ユーザーがトピックの途中で切り替えの確認を求められた場合、この値は、切り替え時に表示していたトピックの名前です。 **注:** システムタスクもここに表示される場合がありますが、無視してかまいません。 例：*__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*
インテント切り替え原因の現在のタスク	ユーザーが切り替える前のタスク (ノード) の名前。 **注:** システムタスクもここに表示される場合がありますが、無視してかまいません。 例：*__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*
マップ済み	インテントを使用可能なトピックと照合することで、アプリケーション (仮想エージェント) がその予測を使用可能であると判断したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
モデルの表示名	ServiceNow NLU モデルの名前。
モデル ID	その予測が送信された NLU モデルの ID。
モデル名	その予測が送信された NLU モデルの名前。
NLU トピックディスカバリー結果	トピックディスカバリーの一環としての会話内の最初の発言の予測結果： • **AI** 検索の代替：予測は行われませんでした。AI 検索 は代替として使用されました。 • 正しい **(Correct)**：単一の予測が行われました。トピックが正しいことをユーザーが確認しました。 • 複数の中で正しい：複数の予測が行われました。この結果は、ユーザーがこの予測を選択したことを示しています。その他の予測レコードは、[未分類] としてマークされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド (続く)

フィールド	説明
	• 確認なしで終了 **(Exited with no confirmation)**：ユーザーは確認なしで終了します。 • 正しくありません：単一の予測が行われました。トピックが正しくないことをユーザーが確認しました。 • 複数の中で正しくない：複数の予測が行われましたが、ユーザーは提案されたトピックのいずれも選択しませんでした。この結果は、この予測の [予測の信頼性] 値が最も高いことを示しています。他の予測レコードは、[未分類] としてマークされます。 • トピック予測のセットアップ：セットアップトピック関連の予測は、AI 検索 を使用せずに行われました。 • スキップ：予測が行われませんでした。 • 新しい発言でスキップ **(Skipped with New Utterance)**：[トピック] メニューが表示されたときに、ユーザーが新しい発言を入力しました。 • 未分類：上記のいずれの条件も満たされていないか、ユーザーが会話を破棄しました。
NLU モデル言語	予測に使用される NLU モデルの言語。
予測	予測インテントの名前。
予測監査ログ	Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルへの参照。
予測の信頼性	予測の信頼性の値。
要求者のセッション言語	動的翻訳 が有効になっている場合の要求者セッション言語の言語コード。 たとえば、ユーザーがフランス語で入力すると、コード *fr* が保存されます。言語検出が有効になっている場合、ユーザーがデフォルト以外の言語でテキストを入力すると、仮想エージェント はユーザーに言語の確認を求めます。確認すると、検出された言語がセッションのデフォルト値になります。
選択済み	一致するトピックとしてエンドユーザーに表示される複数の予測インテントが実際にエンドユーザーによって選択されたかどうかを示すブール値：*true* または *false*。
表示	アプリケーション (仮想エージェント) がエンドユーザー向けの選択肢としてその予測インテントを表示したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
切り替わったトピック	ユーザーが確認を求められた場合のトピックの名前 (ユーザーの選択が「はい」か「いいえ」とは無関係)。
発言	エンドユーザーによって [チャットクライアント] ウィンドウに入力されたフレーズ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブル

Open NLU 予測エンティティフィードバック [open_nlu_predict_entity_feedback] テーブルには、NLU エンティティ予測結果に応じてアプリケーション (このケースでは仮想エージェント) が実行するエンティティ (スロット入力) 処理が表示されます。たとえば、仮想エージェントでは、予測された NLU エンティティを仮想エージェントトピックの入力変数にマップすることが目的です。

テーブルを表示するには、ナビゲーションフィルターに「`open_nlu_predict_entity_feedback.list`」と入力します。

Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
アプリケーション	NLU を使用するアプリケーション。例：VA (仮想エージェント)。
アプリドキュメント	アプリケーションレコードの sys_id。例：*sys_cs_topic.sys_id*
アプリドキュメントテーブル	アプリケーションレコードのテーブル。例：*sys_cs_topic*
自動選択	アプリケーションがユーザーに通知せずにそのエンティティを使用することを自動的に選択するかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
外部モデルの表示名	外部 NLU モデルの名前。たとえば、IBM Watson Assistant NLU アプリケーションの名前などです。
マップ済み	アプリケーション (仮想エージェント) がその予測が使用可能であると判断したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
マップ先：	エンティティがマッピングされたアプリケーション内のアイテム。
モデルの表示名	ServiceNow NLU モデルの名前。
モデル ID	その予測が送信された NLU モデルの ID。
モデル名	その予測が送信された NLU モデルの名前。
予測	予測エンティティの名前。
予測監査ログ	Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルへの参照。
予測の信頼性	予測の信頼性の値。
選択済み	アプリケーションがそのエンティティを使用することを選択したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
表示	アプリケーションがエンドユーザー向けの選択肢としてその予測エンティティを表示したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
発言	[チャットクライアント] ウィンドウに入力されたユーザーのフレーズ。
値	予測エンティティの値。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU 予測ログを開く

Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルには、トピックの NLU 予測レコードの統合された概要が表示されます。ログ内の各レコードは、発言や、NLU サービスによって特定された対応するインテント (トピック)およびエンティティを表します。各レコードには、トピックディスカバリー (インテント照合) およびエンティティ抽出中に計算された NLU 予測スコアも含まれます。

注: NLU 予測ノードログは自動的に生成されます。デバッグにノードログを使用しているが、NLU 予測ノードログの自動生成を抑制したい場合は、*com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled* システムプロパティを追加し、値を false に設定します。

Open NLU 予測ログを表示するには、ナビゲーションフィルターに「`open_nlu_predict_log.list`」と入力します。

Open NLU 予測ログテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
非同期	非同期予測処理のインジケーター：*true* または *false*。true は、予測が非同期に実行され、仮想エージェントのワーカースレッドの続行を許可していることを示します。
作成日時	NLU 予測レコードが作成された日時です。
期間	インテントとエンティティの値を返す、予測の処理時間の長さです。
言語	NLU 予測要求の言語。
レベル	メッセージのタイプ：情報レベル。
メッセージ	返された予測結果：インテント数とエンティティ数。
要求	認識されたインテントに対する発言および NLU モデルを含む NLU 予測パラメーターです。
応答	スコアが 0 (なし) 以上のインテントおよびエンティティを含む NLU 予測結果です。
ソース	プロセスまたはエリア：*OpenNLU - Predict*。
発言	ボットによって認識されるユーザーステートメントです。 NLU モデルで定義されたインテントにマップされます。

注: Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルおよび Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルには、詳細なインテントおよびエンティティの結果を表示できます。

Open NLU 連携の HTTP 接続情報の確認

Open NLU ドライバー HTTP 接続 [open_nlu_driver_http_connection] テーブルを使用して、HTTP 資格情報、接続の詳細、および NLU サービスプロバイダーのインテント、エンティティ、NLU モデル、および予測のメソッドをすばやく確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブルを表示するには、ナビゲーションフィルターに「`open_nlu_driver_http_connection.list`」を入力します。

仮想エージェント での 自然言語理解 **(NLU)** トピックディスカバリーロジック

仮想エージェントがインテントを返す方法と、ユーザーに表示するインテントを選択する方法を把握します。

トピックディスカバリーの前提条件

仮想エージェントは、次の条件が満たされた場合にトピックを検出できます。

- トピックが公開済みであり、有効である必要があります。

  トピック [sys_cs_topic] テーブルで、[有効]、[公開]、[トピックディスカバリー可能] の値が *true* に設定されています。

  注: [表示されるトピックである] 列はトピックディスカバリーに影響しません。

- トピックは検出可能である必要があります。
- トピック条件は、実行時に true と評価される必要があります。
- トピックにロールが設定されている場合、要求者はそれらのロールのうち少なくとも 1 つを持っている必要があります。
- トピックの NLU モデルには、セッション言語のバインディングが必要です。

NLUトピックディスカバリーロジック

仮想エージェント は予測要求を NLU プロバイダーに送信します。要求には、発言と、セッション言語にバインドされたすべての登録済み NLU モデル ID が含まれています。[一致] はトピックに対応する NLU インテントを返します。仮想エージェント は次のいずれかの方法で応答します。

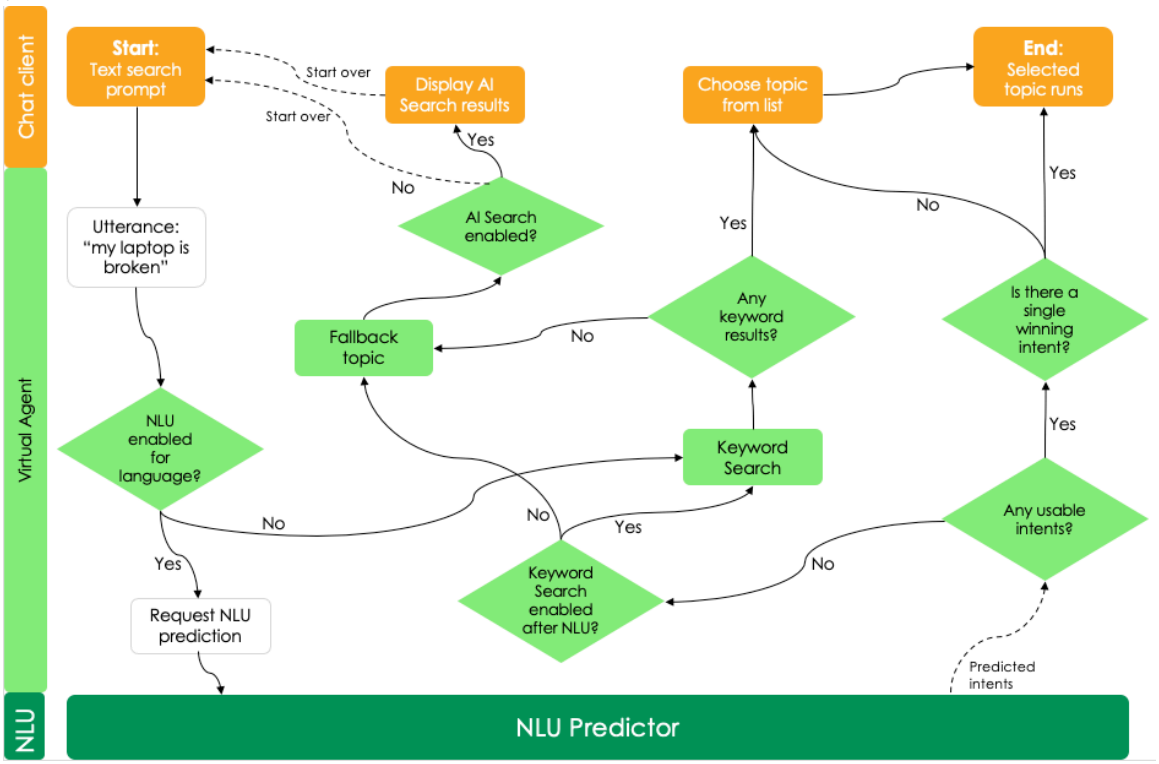
- 信頼スコアに基づいて、要求者のトピックを自動的に選択します。
- 返された一致リストからトピックを選択するように要求者に求めます。
- 一致するトピックを見つけます。

一致するものが見つからないが、バックアップキーワードが有効になっている場合 (*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* プロパティが *true*)、仮想エージェントはキーワードに基づいてトピックを検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントトピックディスカバリーロジック



仮想エージェント **NLU** 信頼スコア

仮想エージェントは、信頼スコアを使用して予測インテントを返します。インテントの信頼スコアが設定されたしきい値以上の場合、 仮想エージェントはそれを良好な一致と見なします。信頼度しきい値は、*com.glide.cs.intent_confidence_threshold*システムプロパティを使用して設定されます。

仮想エージェントは、インテントを選択するときに次のロジックを使用します。

最も高い予測インテントを自動選択する

これは、1 つのインテントのみが一致した場合、タイブレーカーが発生した場合、または次に近い一致がかなり離れている場合に発生します。

> **注:** ServiceNow NLU が使用され、*com.glide.cs.intent_confidence_delta* システムプロパティが *0* の場合、タイブレーカーは存在できません。

要求者の選択元となるトピックリストを返す

これは、自動選択が適用されない場合に発生します。リストの長さは、*com.glide.cs.max_number_display_topics* システムプロパティによって決まります。

一致するインテントがない

設定されているしきい値以上の信頼スコアで予測される NLU インテントがない場合、仮想エージェントはキーワード検索に戻ります (設定されている場合)。(*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled*および *com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang* システムプロパティは *true* です)。

自動翻訳

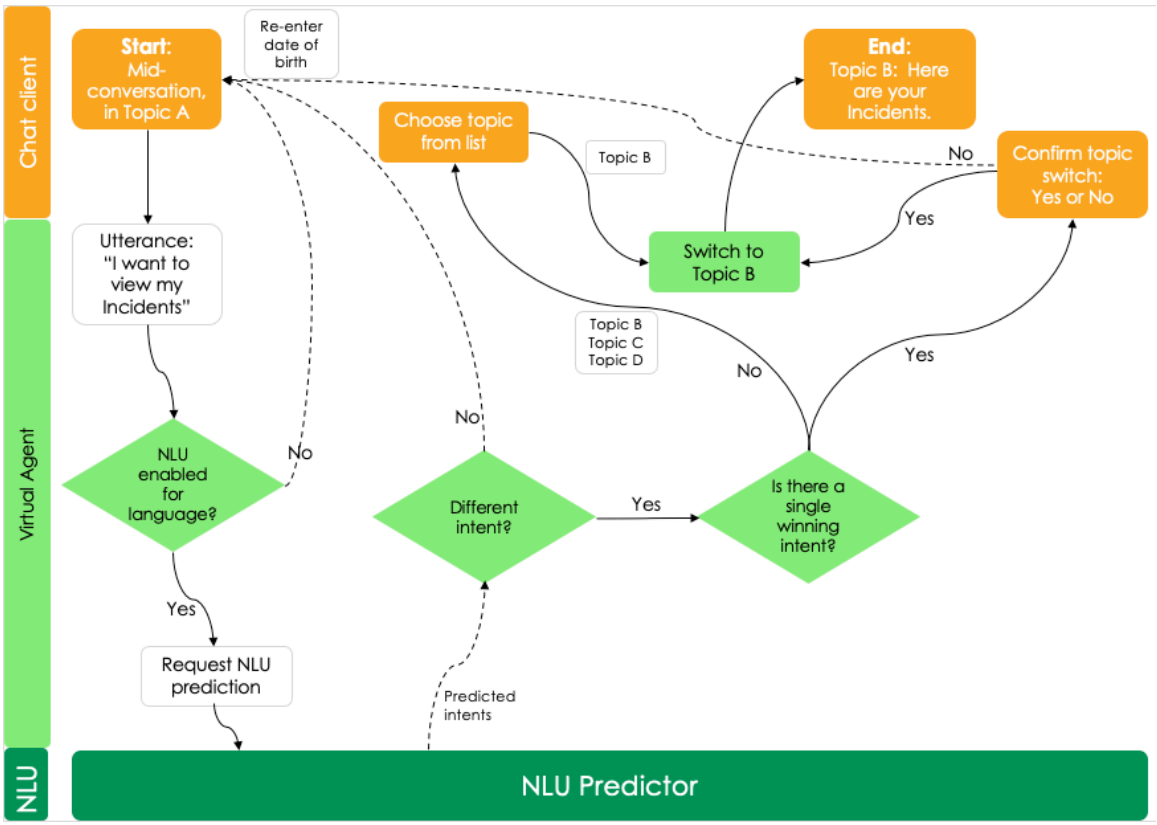
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの途中の NLU トピックディスカバリーロジック

トピックの実行中に、要求者が発言またはフレーズを入力してトピックを切り替えることができます。例：

1. 要求者は 仮想エージェント会話中であり、トピック A が実行されています。
2. トピック A は、ユーザーに生年月日の入力を求めます。
3. 要求者は、日付を選択する代わりに、「自分のインシデントを表示する」と入力します。
4. 仮想エージェントはこのフレーズを日付に解決できないため、NLU 予測要求を発行します。
5. NLU 予測はインテント B を返し、仮想エージェントはトピック B がインテント B にバインドされていることを確認します。
6. 仮想エージェントにより会話がトピック B に切り替えられ、インシデントに関する情報が要求者に提示されます。

仮想エージェントのトピックの途中の検出ロジック



関連情報

自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーの問題の解決

仮想エージェントトピックを公開する

非アクティブなトピックまたは更新されたトピックを展開して保存し、仮想エージェントクライアントのユーザーが利用できるようにします。

始める前に

自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリーを使用している場合、モデルが公開基準を満たしていれば、トピックと同時にモデルを公開できます。モデルが開発のすべてのフェーズを通過し、公開する準備ができていることを確認します。モデルの絞り込み、テスト、および最適化を行っていない場合は、仮想エージェントデザイナーで公開できない可能性があります。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
または、トピックブロックとカスタムコントロールを公開して、呼び出し元トピックで使用できるようすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、公開または再公開するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを選択します。
3. トピックのヘッダーバーで、[公開] を選択します。

   問題が存在するときに [公開] を選択すると、図の下部に [問題] シェルフが開き、修正が必要なすべての問題が数え上げられ、詳細が示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムへのハイパーリンクが含まれています。問題がノードにある場合、ハイパーリンクを選択すると、そのノードのプロパティシートが開きます。各問題が解決されると、シェルフのリストが更新され、残りのエラーが表示されます。解決する問題がなくなると、公開ダイアログボックスが開きます。

   NLU トピックディスカバリーを使用している場合は、[公開するものを選択] ダイアログボックスが表示されます。NLU モデルや言語マッピングなど、トピックとともに公開する利用可能なアイテムを選択してから、[公開] を選択します。

   注: [公開] オプションが使用できない場合は、モデルの作業が必要になることがあります。たとえば、モデルに十分なインテントがない場合や、一部のインテントに対してより多くの発言が必要な場合があります。続行する前にこれらの問題を修正してください。また、モデル言語が利用できない場合、言語固有のモデルは公開されていません。NLU ワークベンチ から公開します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

   トピックヘッダーバーに「`Saving in progress...`」というメッセージが表示されます。トーストメッセージ「`Successfully saved your topic`」が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。

   トピックの場合、トピックのステータスが [アクティブ] に変わり、[公開] ステータスが [公開済み (Published just now)] に変更されます。

4. キーワードまたは NLU を使用して会話トピックを公開した場合、そのトピックのキーワードまたは NLU 発言が想定どおりに機能していることを確認します。

   a. [トピック] ページに戻り、[アクティブなトピックのテスト] を選択します。

      注: Now Assist を有効にすると、[アクティブトピックのテスト] ボタンに、トピックタイプとテストする場所を特定するためのドロップダウンメニューが表示されます。

      - **NLU**/キーワードトピックのテスト
      - **LLM** トピックのテスト
      - **Now Assist** パネルでテスト

   b. 会話ウィンドウで、トピックが開いていることを確認します。
   トピックのインテントに対応するキーワードや NLU 発言を入力できます。ビルド済みの仮想エージェントトピックについては、入力されたキーワードまたは発言と一致するトピックのリストがボットにより返されます。Now Assist の LLM トピックのテストの詳細については、「LLM トピックのテスト」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
トピックブロックとカスタムコントロールが公開され、呼び出し元トピックで使用できるようになります。

注: セットアップトピックや雑談トピックなどのアクティブなトピックも、トピックが公開された後に使用できるようになります。詳細については、「トピックディスカバリーと可視化の制御」を参照してください。

仮想エージェントトピックを削除する

必要ではなくなった仮想エージェントトピックを削除します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

注:

場合によっては、挨拶、サーベイ、ライブエージェント、エラー、ヘルプの探索、会話の終結セットアップトピックなど、特定のカテゴリのトピックを削除することはできません。

仮想エージェントクライアントからトピックを削除したいが、完全に削除したくない場合は、代わりにトピックを非アクティブにすることを検討してください。

このタスクについて
仮想エージェントデザイナーのトピックのヘッダーバーにある [削除] オプションを使用すると、トピックを削除できます。

手順

1. トピックに取り組んでいない場合は、 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックして [トピック] ページを表示します。
2. トピックページのカードまたはトピック内のヘッダーに基づいて、次のいずれかの方法を使用します。

メソッド	説明
トピックページカード	削除するトピックのカードで [トピックアクション] アイコン (⋮) を選択し、[削除]を選択します。
トピックヘッダーバー	◦ トピックカードを選択してトピックを開きます。 ◦ [トピックに関するその他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[削除] を選択します。

3. [トピックの削除を確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。
タブが閉じて、[トピック] ページに戻ります。

タスクの結果
トピックがアクティブだった場合、[トピック] ページには表示されなくなり、トピックは仮想エージェントクライアントから直ちに削除されます。

仮想エージェントデザイナー LLM トピックの昇格または降格

トピックを大規模言語モデル (LLM) アシスタントに関連付けた後、 仮想エージェントデザイナーでトピックを昇格させて、LLM アシスタントによってユーザーに提案されるようにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
LLM トピックを LLM アシスタントに関連付けます。詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。

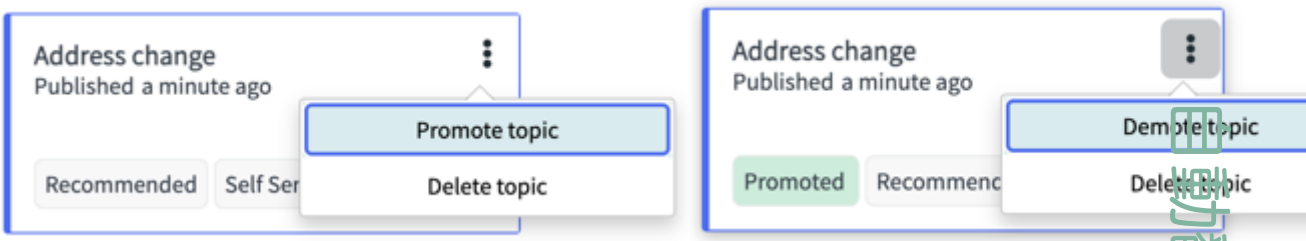
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントデザイナー でトピックを作成したり、読み取り専用でないトピックを開いたりするときに、そのトピックを LLM アシスタントに関連付けることができます。トピックをリンクした後、トピックを昇格させて、LLM アシスタントがユーザーに提案するようにできます。[ソート基準] ドロップダウンリストから [昇格済み] オプションを選択して、トピックページで昇格されたトピックを見つけることもできます。昇格されたトピックを降格して、提案されたトピックのリストから削除することもできます。

システムトピック、セットアップトピック、トピックブロック、カスタムコントロール、および雑談トピックは昇格できません。

LLM トピックの昇格と降格のコントロール

昇格コントロールと降格コントロールは、それぞれトピックが降格または昇格された場合に表示されます。*Promoted*カテゴリは、昇格されたトピックのカードにも表示されます。



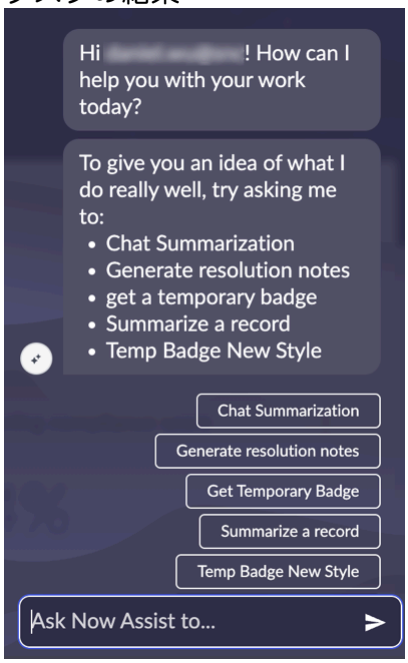
詳細については、「Create a Virtual Agent topic (仮想エージェントトピックの作成)」と「LLM アシスタント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [LLM アシスタント] ドロップダウンリストを選択し、トピックを昇格させる LLM アシスタントを選択します。
   トピックのリストは、LLM アシスタントに関連付けられた LLM トピックに縮小されます。
3. 昇格または降格するトピックのカードを見つけます。
4. トピックアクションアイコン (⋮ を選択し、[昇格] を選択して昇格されたトピックのリストにトピックを追加するか、[降 格] を選択してリストから削除します。
   トピックが既に昇格されている場合、トピックには [昇格済み] フラグがあり、[昇格] オプションは [降格] オプションに置き換えられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果



トピックは LLM アシスタントによって昇格されたトピックのリストに追加され、降格されたトピックはリストから削除されます。

次のタスク
昇格された LLM トピック 仮想エージェント 並べ替え

昇格された **LLM** トピック 仮想エージェント 並べ替え

大規模言語モデル (LLM) トピックを、 仮想エージェントによる推奨用に昇格させた後、アルファベット以外の目的の順序に配置します。

始める前に
並べ替える 仮想エージェント LLM トピックを昇格させます。詳細については、「仮想エージェントデザイナー LLM トピックの昇格または降格」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
昇格された LLM トピックは、デフォルトでアルファベット順に表示されます。昇格されたスキル [sys_cs_context_profile_promoted_skill] テーブルでレコードを編集することで、昇格されたトピックを任意の順序に並べ替えることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_context_profile_promoted_skill.list**.
2. 並べ替えるトピックの下で、[順序] 値を選択します。
3. 値の番号を入力します。

タスクの結果
昇格されたスキルのリストは、他の昇格されたトピックと比較して、各トピックの順序値 (昇順) に基づいて 仮想エージェント 会話に表示されます。

次のタスク
前の手順を繰り返して、他の昇格されたトピックを調整し、希望の順序で並べ替えます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの他の機能の探索

仮想エージェントデザイナーの基本的なコントロールとスクリプティングを使用してトピックを作成した後、その他の仮想エージェント機能を使用して、会話機能とトピックのメンテナンスを強化することもできます。

基本を学んだ後は、次のような他の仮想エージェントの機能が、オーサリングとエンドユーザーエクスペリエンスの改善に役立つ場合があります。

他のチャネルへの仮想エージェントの展開

デフォルトでは、仮想エージェントは Web クライアントで実行されますが、他のチャネルでも実行できます。一部の機能 (カルーセルのユーザー入力コントロールなど) は一部のチャネルでは使用できない場合がありますが、これらの違いに対応するために会話フローをカスタマイズできます。

仮想エージェントでのリンク展開の使用

仮想エージェントは、Web クライアント、モバイルデバイス、およびさまざまなチャネルでのリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクがユーザーとの会話、仮想エージェント、またはテキストベースのボット応答で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

AI 検索によるユーザーエクスペリエンスの向上

ユーザーの発言がキーワードまたはインテントに一致しない場合はどうすればよいでしょうか？代替として AI 検索 を有効にし、他に一致するものが見つからない場合に、ユーザーに検索結果のリストが応答として表示されるようにします。

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

複数のトピックで共通の機能を複製するのではなく、多くのトピックで参照できる再利用可能なトピックブロックを作成できます。これにより、頻繁に使用する機能を一元的に管理できます。

カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ

仮想エージェントデザイナーのコントロールが目的の達成に向けてうまく機能しない場合は、カスタムコントロールを作成します。会話からの入力を受け入れる独自のコントロールと、出力を処理するカスタム応答コントロールを作成できます。トピック内でこれらのコントロールを使用して、特殊なタスクを処理します。

仮想エージェントとワークフロースタジオワークフローの統合

会社が ワークフロースタジオ を使用してワークフローを作成している場合は、それらを仮想エージェントに統合できます。会話でパスワードなどの安全な入力を渡す必要がある場合、この機能が役立つ場合があります。ワークフロースタジオ のアクションとサブフローは password2 データタイプをサポートしているため、入力を安全に渡すことができます。

エージェントチャットでの仮想エージェントの使用

仮想エージェントをカスタマイズして、必要に応じて一部の会話をライブエージェントに渡します。

インシデント自動解決のための仮想エージェントの使用

既存の仮想エージェントトピックで問題を解決できる場合は、エンドユーザーがメールまたは ServiceNow® サービスポータルを介してインシデントを送信した後に、エンドユーザーとの仮想エージェント会話を開始します。

仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、トピックと NLU モデルを他の言語に翻訳します。

NLU ワークベンチ：拡張機能型

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU ワークベンチ の機能を拡張して、モデルを管理および改善できます。NLU ワークベンチ - Advanced Features は、ServiceNow Storeから利用できます。

仮想エージェントと他のポータルやアプリとの統合

従業員や顧客が既にいる場所に接続して、仮想エージェントの機能を統合して拡張できます。

スタンドアロンまたはマルチボット環境での仮想エージェント REST API の使用

ServiceNow Storeで利用可能なこの REST API を使用して、チャットインターフェイスまたはボットを統合します。

その他のリソース

次の ServiceNow® リソースを活用して、仮想エージェントのカスタマイズに役立ててください。

- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 仮想エージェントアカデミー

他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開

トピックまたはトピックブロックを作成するときに、トピックまたはトピックブロックを実行するチャットチャネルを指定できます。仮想エージェントデザイナーには、会話の設計時に、これらのチャネルに合わせて会話を調整するためのガードレールが組み込まれています。

仮想エージェントにおいては、チャネルは、仮想エージェントがエンドユーザーとやり取りするチャットインターフェイスまたはアプリケーションを指します。デフォルトのチャネルは、仮想エージェントによってネイティブにサポートされているチャットアプリケーション (Slack、 Microsoft Teams、 Workplace、 Facebook Messenger アプリケーションなど) と、Web クライアントおよびモバイルクライアントです。 仮想エージェントは、 対話型カスタムチャット統合機能によって作成されるカスタムチャネルもサポートしています。これにより、サードパーティアプリケーション (他のチャットプロバイダー) が仮想エージェント内で動作できるようになります。

たとえば、アドミンは、Skype などの特定のメッセージングプロバイダー向けのカスタム会話型チャット統合をビルドできます。アドミニストレーターは、これらのチャネルで実行されるトピックで使用できるコントロールも定義します。チャットプロバイダー用のチャネルの作成とチャネルで使用するコントロールの指定の詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

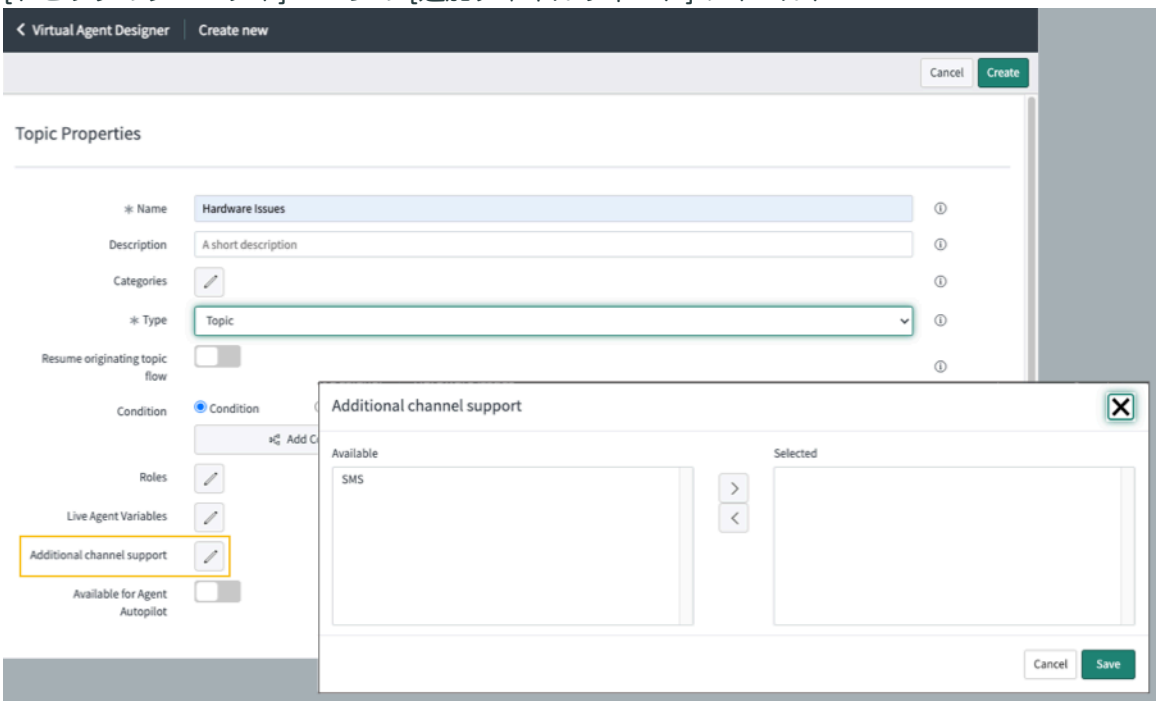
トピックまたはトピックブロックでのチャネルの指定

トピックまたはトピックブロックを作成または編集するときは、[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールドで、適用可能なチャネルを指定できます。適用可能なチャネルは、会話型カスタムチャット統合によってインスタンス用に作成されたカスタムチャネルです。このフィールドを使用して、トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアントを指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールド



会話のデザイン時に、仮想エージェントは会話フローのビルドに使用されるさまざまなコントロールをチェックし、トピックまたはブロックが実行されるチャネルに対してコントロールが有効であることを確認します。

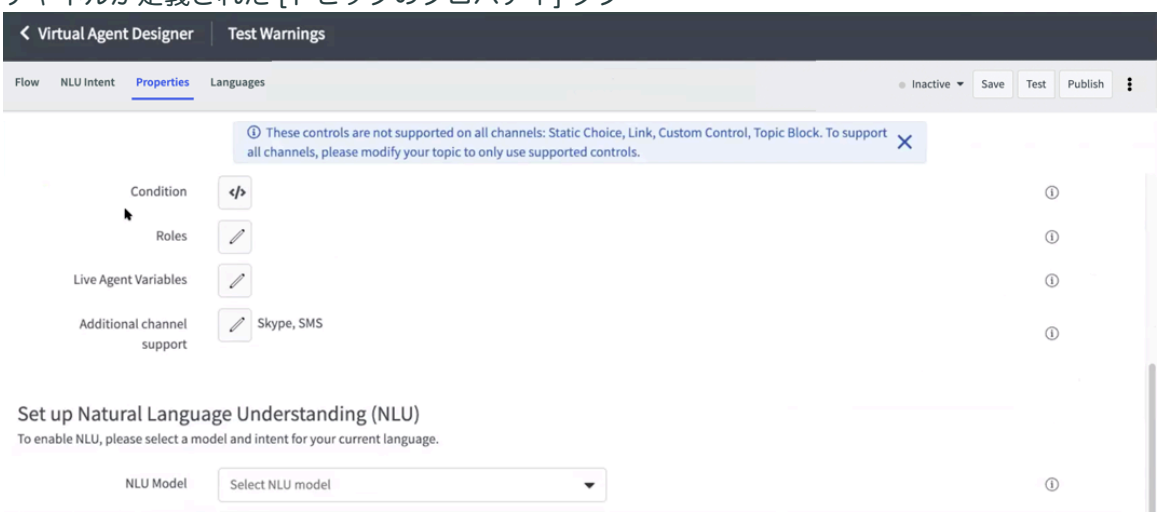
会話のデザイン時の、指定されたチャネルのデザインチェック

会話のデザイン時、組み込みのガードレールは、[トピックのプロパティ] ページで指定したカスタムチャネルに適していない仮想エージェントデザイナーのコントロールを識別します。これらのメッセージは、次のビューに表示されます。

- [プロパティ] タブ ([トピックのプロパティ] ページ)

  次の例では、Skype と SMS が、トピックが実行される追加のチャネルです。バナーメッセージにより、トピックのチャネルでサポートされていないコントロールが特定されます。会話フローを作成するときに、選択したチャネルに指定されたコントロールを使用しないように会話を変更できます。

  チャネルが定義された [トピックのプロパティ] タブ



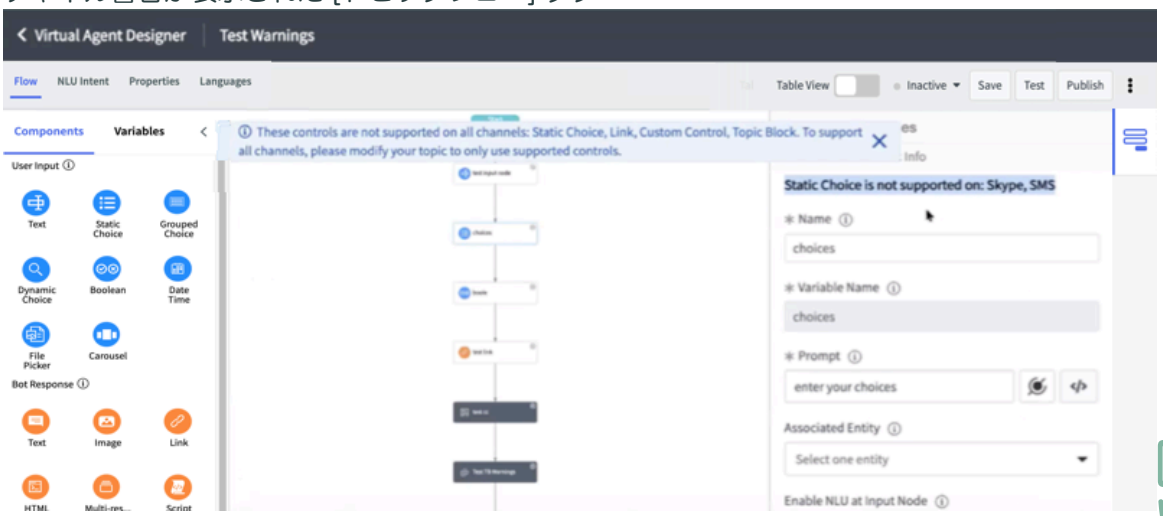
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [フロー] タブ (仮想エージェントデザイナーキャンバス)

  次のフローの例では、バナーメッセージにより、指定されたチャネルでサポートされていないコントロールが特定されています。影響を受けるノードのプロパティシートにも、コントロールがサポートされていないことを示すメッセージが表示されます。たとえば、フロー内の特定のノード (コントロール) を強調表示すると、そのノードに関連付けられているプロパティシートに、Skype および SMS チャネルでコントロールがサポートされていないことが示されます。

  使用できないコントロールがある場合は、フローを分岐して、サポートされているコントロールを使用してフローのビルドを続行できます。

  チャネル警告が表示された [トピックフロー] タブ

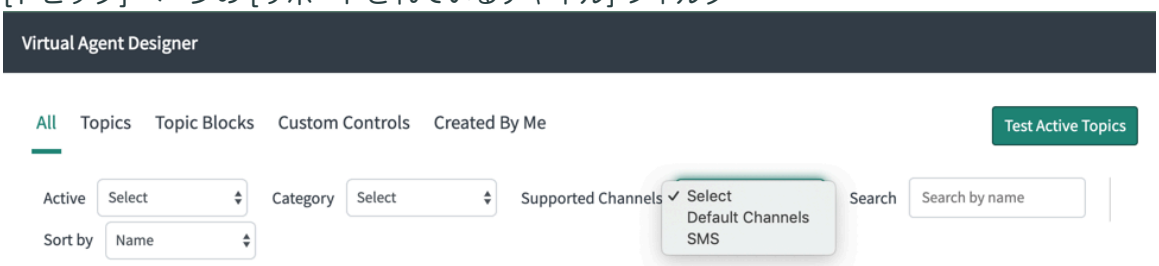


インスタンスで利用可能なチャネルの検索

インスタンスで利用可能なチャネルのリストを表示するには、仮想エージェントデザイナー (対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー). メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルには、利用可能なチャネルも表示されます。

注: インスタンスにチャネルが設定されていない場合、このフィルターは表示されません。

[トピック] ページの [サポートされているチャネル] フィルター



仮想エージェントのデフォルトチャネルは、Web チャットとモバイルクライアント、および Slack、Microsoft Teams、Workplace、Facebook Messenger メッセージングアプリケーション向けの仮想エージェントメッセージング統合です。前の例では、SMS は会話型チャット統合によってインスタンス用に作成された利用可能なチャットチャネルです。チャネルを選択すると、[トピック] ページにトピック (カード) がチャネルタイプ別に一覧表示されます。詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェントでのリンク展開の使用

仮想エージェントは、Web クライアント、モバイルデバイス、およびさまざまなチャネルでのリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクがユーザーとの会話、仮想

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェント、またはテキストベースのボット応答で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンクが Web クライアントまたはチャネルでサポートされている場合、生成されるコンテンツリッチなプレビューには、テキスト、画像、およびビデオを含めることができます。

注: Web サイトの可用性、セキュリティポリシー、または展開するリンクの応答時間などの要素は予測できません。その結果、リンクの展開が遅れたり、利用できなくなる可能性があります。ただし、これらのパフォーマンス関連の問題はユーザーに影響を与えず、会話フローにも影響しません。

リンクがサポートされているかどうかを確認する方法

ServiceNow ユーザーインターフェイスは、現時点では OG タグのリンク展開のみをサポートしています。リンクは、次のすべての条件が満たされた場合にのみサポートされます。

- ホストまたはドメインが、ホスト名許可リストテーブルに含まれている。
- リンクでページヘッダーに、標準に準拠する Open Graph (OG) タグ がメタデータとして使用されている。たとえば、og:image などです。
- ユーザー、仮想エージェントとの会話、またはテキストベースのボット応答でリンクが共有されている。

注: これらの条件は、ServiceNow® プラットフォーム上の Web クライアントとモバイルデバイスにのみ適用されます。他のプラットフォーム上のクライアントのサポート要件と条件は異なる場合があります。クライアント固有のサポートと要件の条件については、使用しているクライアントのドキュメントを参照してください。

ヒント: アドミニストレーターは、「ServiceNow UI ページへのメタタグの追加 (Adding meta tags to ServiceNow UI Pages) 」ナレッジベース記事の説明に従って、ServiceNow UI ページに OG タグを追加できます。

リンクが指定された基準を満たしている場合、ServiceNow ソフトウェアは次のことを行います。

- 利用可能な場合、提供されたリンクで OG タグを非同期にフェッチします。
- OG タグに基づいて、カードベースのコンテンツリッチなリンクのプレビューを添付します。

これらのタスクやその他の必要なタスクを完了するために必要な時間は、ネットワーク構成とシステムパフォーマンスによって異なります。

サポートされている OG タグ

ServiceNow ユーザーインターフェイスは、画像、ビデオ、およびテキストベースの OG タグをサポートしています。画像 OG タグとビデオ OG タグの両方がフェッチされると、カードベースのコンテンツリッチなプレビューで、画像ではなくビデオが使用されます。

注: チャネルでサポートされている特定の OG タグは異なる場合があります。たとえば、Slack でサポートされている OG タグは、Microsoft Teams または Workplace from Facebook でサポートされている OG タグとは異なる場合があります。チャネルでサポートされている OG タグの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

リンク展開の無効化

リンク展開は、デフォルトで自動的に有効になっています。これをオフにするには、Maint ユーザーが *com.glide.cs.enable_link_unfurling* システムプロパティを *False* に変更します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホスト名許可リストテーブルを使用したリンク展開の設定

ホスト名許可リスト [sys_cs_hostname_allow_list] テーブルを使用して、展開できるホストとドメインのリストを識別します。

始める前に

セキュリティ上の理由から、ホスト名許可リストテーブル内のホストとドメインのみを展開できます。
ホスト名許可リストテーブルには、デフォルトで次のホストとドメインが含まれています。

- インスタンスの URL/ホスト名：<*instance*>.service-now.com または <*customURL*>.com
- インスタンスのルートドメイン：*service-now.com または *.<*yourdomain*>.com
- servicenow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「`sys_cs_hostname_allow.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
アクティブ	展開可能なホストまたはドメインを有効にするには、このオプションを選択します。
ホスト名	展開可能なホストまたはドメインの名前。アスタリスク (*) を使用して、ホスト名またはドメイン名にワイルドカードを指定できます。 たとえば、「`*.domain.com`」と入力します。
ドメイン	ドメイングループ。デフォルトはグローバルです。

4. [送信] をクリックします。

AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上

仮想エージェント は Now Platform® AI 検索 アプリケーションを使用して、エンドユーザーに表示する関連トピックがない場合の代替としてボット会話で検索結果を返します。仮想エージェント は、トピック作成者がトピックの検索結果を生成するために使用できる AI 検索 実行トピックブロックも提供します。

仮想エージェントでの AI 検索 の使用方法

Now Platform に含まれているこの AI 検索アプリケーションは、クエリに関連する検索結果を提供し、 機械学習を使用してエンドユーザーの選択に基づいて検索結果を継続的に改善します。AI 検索の詳細については、「 AI 検索 」を参照してください。

通常の検索結果に加えて、AI 検索では、関連するカタログアイテム、質問と回答 (Q&A)、およびユーザー情報を確認できる Genius 結果カードを表示できます。詳細については、「Genius 結果 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

「カタログ Genius 結果」と「Q&A Genius 結果」は、ベースシステムで自動的にアクティブ化されます。

仮想エージェント は AI 検索 を使用して以下を提供します。

- 会話で AI 検索 アプリケーションを呼び出す AI 検索 実行トピックブロック。トピックデザイナーは、このブロックをトピックノードとして追加して、検索結果を生成して会話で表示できます。仮想エージェント で提供される AI 検索 実行ブロックおよび他のトピックブロックの詳細については、「仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック」を参照してください。
- 仮想エージェントがユーザーの要求に対して適切な会話を表示するためのインテントとトピックまたはキーワードを特定できない場合に、エンドユーザーの検索結果を生成する AI 検索 代替セットアップトピック。

仮想エージェントは、検索結果の生成および表示方法を決定する、ベースシステム (デフォルト) の AI 検索 構成を提供します。

- Search アプリケーション構成では次の定義を行います。
  - インデックスソース - カタログアイテムやナレッジベース (KB) 記事など、検索に使用するデータソース。
  - 検索プロファイル - 使用するインデックスソースと Genius 結果カードに表示する結果のタイプ。
- エンティティビューアクションマッピング (EVAM) 構成では、検索結果と Genius 結果の表示方法を定義します。

仮想エージェント検索構成は、挨拶のカスタム対応とセットアップ機能を使用して仮想エージェントデザイナーで設定される、デフォルトのチャットエクスペリエンスの一部です。この機能を使用して、仮想エージェントを実行するためのコンテキストを指定します。チャットエクスペリエンスは、仮想エージェントの会話で使用されるセットアップトピックと、 AI 検索 エクスペリエンスを制御する検索構成を定義します。AI 検索 代替セットアップトピックは、AI 検索 エクスペリエンスを制御します。詳細については、「仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定」を参照してください。

仮想エージェントおよび仮想エージェント Lite は、AI 検索 機能を使用します。仮想エージェント Lite アドミンの場合、AI 検索 代替セットアップトピックなどのセットアップトピックを非アクティブ化することはできますが、チャットエクスペリエンスで設定された 仮想エージェント 検索構成、AI 検索 トピックブロック、AI 検索 代替セットアップトピックのいずれも変更することはできません。

仮想エージェントで AI 検索を使用するには、インスタンスに要求する必要があります。詳細については、「仮想エージェント 向け AI 検索 のアクティブ化」を参照してください。

仮想エージェントで **AI** 検索 代替を使用する場合

仮想エージェント は次のインスタンスで AI 検索 の代替を使用します。

- トピックディスカバリーで、ユーザークエリに一致するトピックを見つけることができない場合。

> **注:** ビルド済みの NLU 会話 (ITSM 仮想エージェントの会話など) を使用している場合、トピックディスカバリーでは、AI 検索にフォールバックする前に、それらの会話で提供されるキーワードまたはインテントに一致するトピックが検出されます。提案されたトピックが表示された後にユーザーが [他の質問をする **(Ask something else)**] を選択すると、仮想エージェントは追加の入力を受け取り、トピックディスカバリーの AI 検索 を再実行して、関連する検索結果を返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックディスカバリーで、ユーザークエリに対して返されるトピックが多すぎる場合。この場合、仮想エージェントはエンドユーザーに表示する最適なトピックを決定できません。
- トピックの提案はユーザーに表示されたが、ユーザーが [他の質問をする **(Ask something else)**] オプションを選択している場合。

> **注:** チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替セットアップトピックを非アクティブにすると、仮想エージェントは、一致するトピックが見つからない場合に代替セットアップトピックを実行します。

AI 検索 の結果の内容

仮想エージェントでは、デフォルトのチャットエクスペリエンスまたはカスタムチャットエクスペリエンスによって、検索エクスペリエンス、つまり使用される検索プロファイルと表示される AI 検索 結果の形式が決まります。

- 仮想エージェントのデフォルトまたはカスタムチャットエクスペリエンスで指定された Search アプリケーションは、検索ソース (検索可能なコンテンツ) や検索の再呼び出しを改善するために使用される同義語など、検索エクスペリエンスの特定の要素を定義します。
- 仮想エージェントの EVAM 構成は、検索結果 (Q&A、カタログ、および人) に表示される Genius カードのコンテンツを制御します。EVAM の仕組みについては、「Entity View Action Mapper 」を参照してください。

デフォルトの AI 検索 結果には、次のアイテムが含まれます。

Genius 結果カード

AI 検索 で信頼スコアの高い一致 (結果) が生成されると、仮想エージェントは結果を示す 1 枚の Genius カードを表示します。カードには、AI 検索 から返された情報が表示されます。

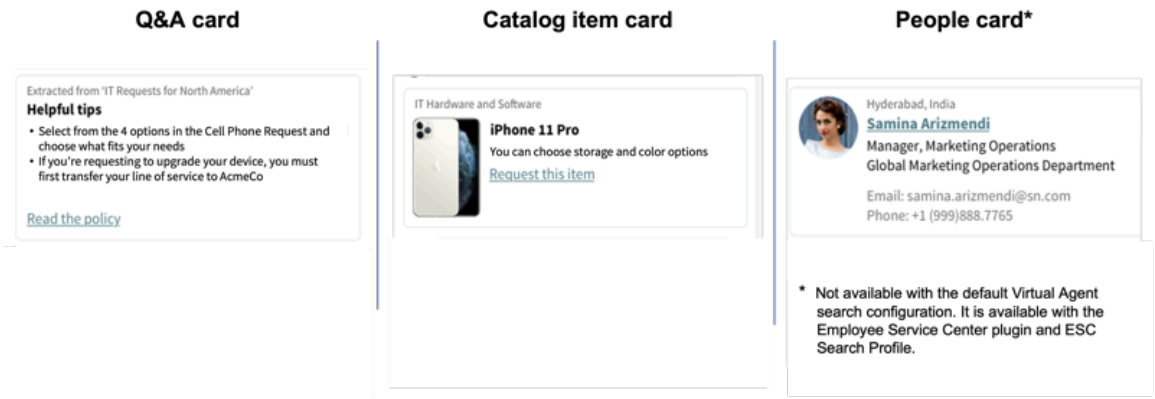
- Q&A - 上位の検索結果であると判断されたナレッジベース記事からの回答スニペットを提供します。
- カタログアイテム - 関連エンティティ (カタログアイテム名とカタログアイテムカテゴリ) を含む最も関連性の高いカタログアイテムを返します。
- 人 (People)：関連するエンティティ (名前、部門、市区町村) を持つ関連する人物を返します。

> **注:** 仮想エージェントのデフォルトの Search アプリケーションは、Q&A (ナレッジベース) とカタログ結果を含むように構成されていますが、[人 (People)] カードの結果は含まれていません。[人 (People)] カードは、デフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーションでは使用できません。[人 (People)] カードの結果は、従業員サービスセンター (ESC) (ESC) アプリと ESC 検索プロファイルを使用している場合に利用できます。これは、ESC の仮想エージェントチャットエクスペリエンスで指定できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Genius カードの例

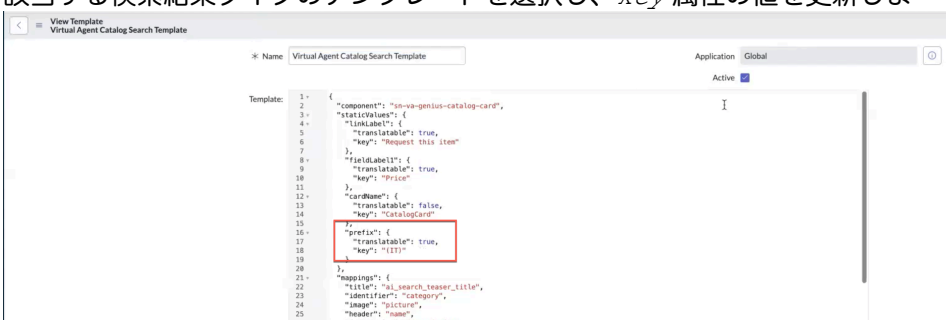


リスト出力

Genius 結果が返された後、ユーザーは次に何をしたいかを指定できます。**[<検索項目>の詳細を表示 (Show me more on <search item>)]** オプションを選択した場合、仮想エージェント では検索結果を、次のものを含むリスト出力として表示します。

- ナレッジ記事
- カタログアイテム
- 人 (People)
- その他 - EVAM によって決定される一般的な結果 (たとえば Microsoft SharePoint または Microsoft OneDrive コネクタからの結果など)

アドミニストレーターは、EVAM に移動して 仮想エージェント テンプレートを検索することで、これらの検索結果タイトルのプリフィックスを編集できます。該当する検索結果タイプのテンプレートを選択し、*key* 属性の値を更新します。



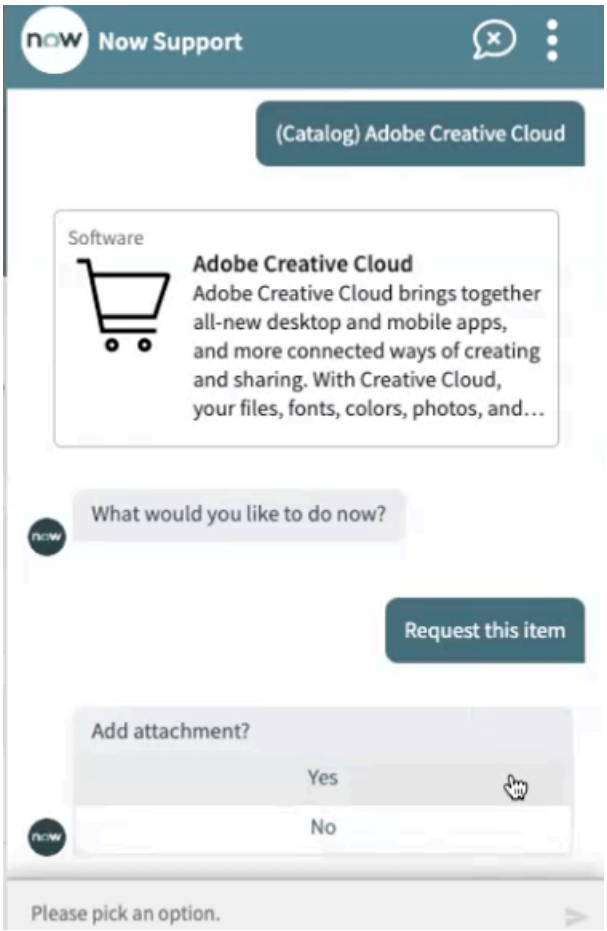
アドミニストレーターは *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* プロパティを使用して、表示される検索結果の数を最大 10 件まで拡張できます。検索結果を期待どおりに表示するには、Search アプリケーションで設定されている検索結果の上限が *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* システムプロパティの値以上である必要があります。

注: アドミニストレーターが通常の結果の最大数を 10 に指定すると、選択肢オプションが 12 件表示されます (10 の結果プラス「詳しいサポートが必要です (I need more help)」および「その他の質問 (Ask something else)」のアクション)。ただし、Web クライアントで許可されるリストオプションのデフォルトの合計数は 10 です。12 件の選択肢をすべて表示するには、アドミニストレーターが *com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを適宜調整する必要があります。最適なユーザーエクスペリエンスのためには、リストオプションを少なくすることを推奨します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーはリストから検索結果を選択し、仮想エージェントの会話を続行できます。たとえば、ユーザーが検索結果リストからカタログアイテムを選択すると、チャットからアイテムを直接要求するオプションが 仮想エージェント によって提供されます。



AI 検索 リンクを表示するポータル

Genius カードのリンクおよびマルチリンク出力による検索結果は、さまざまな方法で設定可能なポータルに自動的に開きます。たとえば、デフォルトまたはカスタム URL マッピングを使用して、リンクを開くポータルを指定できます。詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

カスタム検索エクスペリエンス

会話の AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズできます。たとえば、特定のビジネスアプリケーションに関連する結果を返す検索の実行などです。会話で返される AI 検索 結果を制御するために、AI 検索 トピックブロックで使用される検索エクスペリエンスを定義する Search アプリケーション構成を作成できます。詳細については、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

仮想エージェント 向け **AI** 検索 のアクティブ化

アクティブ化されると、仮想エージェント のデフォルトのチャットエクスペリエンスの一部である AI 検索 の構成が利用可能になります。AI 検索 代替セットアップトピックは、AI 検索 エクスペリエンスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

自動翻訳

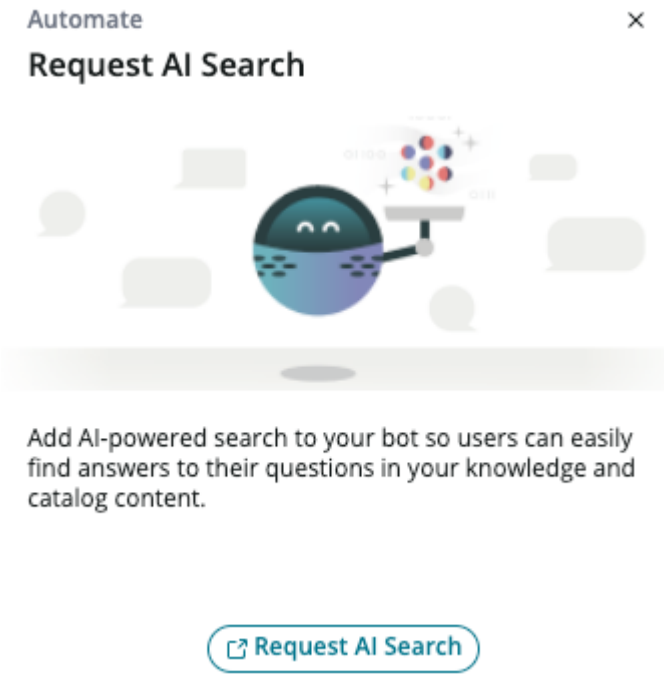
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

デフォルトのチャットエクスペリエンスは、対話型インターフェース アドミンコンソールの [挨拶のカスタム対応] および [セットアップ] 設定の領域で定義されます。デフォルトのエクスペリエンスでは、[AI 検索 のフォールバック] のセットアップトピックが使用されます。このトピックでは 仮想エージェント に対して AI 検索 をアクティブ化する必要があります。対話型インターフェース アドミンコンソールのホームページから AI 検索 をリクエストできます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. ホームページで、[AI 検索を要求] タイルを見つけて **[AI** 検索を要求] を選択します。



3. 開いたページで、**[AI** 検索を要求] を選択してプロビジョニングを要求します。

タスクの結果

要求が処理されます。AI 検索がアクティブ化されたら、デフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスで [AI 検索 のフォールバック] セットアップトピックを有効にします。チャットエクスペリエンスの構成の詳細については、「仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定」を参照してください。

ユーザーに対して生成された 仮想エージェント AI 検索 の結果をカスタマイズする場合は、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

仮想エージェントの会話のカスタム **AI** 検索 エクスペリエンスの作成

AI 検索 トピックブロックを使用して、会話でカスタム AI 検索 エクスペリエンスを定義します。会話で返される AI 検索 結果を制御するためにトピックブロックで使用される Search アプリケーション構成を作成できます。または、Search アプリケーション構成を使用して、カスタムチャットエクスペリエンスで AI 検索 結果を制御することもできます。

始める前に

Search アプリケーション構成で使用する検索エクスペリエンスを定義する検索プロファイルを作成 します。詳細については、「検索プロファイル 」および「Search アプリケーション構成 」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール： 検索アプリケーションアドミニストレーター [search_application_admin] ロールを持つ virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Search アプリケーション構成では、AI 検索 実行トピックブロックまたはカスタムチャットエクスペリエンスで、検索結果の生成に使用される検索ソースなどの検索エクスペリエンスを制御するために使用する AI 検索 プロファイルを指定します。

注: Utah リリースでは、 AI 検索 アプリケーションを作成するときに AI 検索 トピックブロックを使用します。(実行 AI 検索 トピックブロックは、Rome から Tokyo へのリリースで使用されます)。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション をクリックし、[新規] を選択して検索アプリケーション構成を作成します。
2. フォームのフィールドに入力します。

[Search アプリケーション構成 (Search Applications Configuration)] フォーム

フィールド	説明
名前	AI 検索 トピックブロックで使用される Search アプリケーションの名前。
検索エンジン	この Search アプリケーションで使用する検索エンジン。AI 検索 を検索エンジンとして使用します。
検索プロファイル	AI 検索 結果を生成するための検索エクスペリエンス設定を保存する検索プロファイル。
検索結果の制限	アプリケーションに表示する検索結果の最大数。 **注:** 仮想エージェントの検索クエリは、クエリごとに 3 件の結果を返します。ただし、*com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* システムプロパティを使用して、最大 10 件の結果の制限を変更できます。詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。
Genius 結果制限	表示する Genius 結果カードの最大数。 **注:** 仮想エージェントは、AI 検索 クエリごとに 1 または 0 個のカード結果のみをサポートします。このフィールドを別の値に変更しても、仮想エージェントにはカード結果が 1 または 0 個しか表示されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイポ処理を有効にする	検索プロファイルのタイポ処理ディクショナリーにある用語と一致するように検索クエリ用語を自動修正するオプション。仮想エージェントの場合、このオプションの選択を解除してオフにします。

3. [送信] を選択します。
4. 会話またはカスタムチャットエクスペリエンスで使用される AI 検索 トピックブロックにカスタム Search アプリケーション構成を適用します。

オプション	手順
会話で使用される AI 検索 トピックブロックでカスタム Search アプリケーション構成を指定	AI 検索 トピックブロックを会話トピックに追加します。詳細については、「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。 **a.** 移動先 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックし、トピックを選択するか 、新しいトピックを作成します。 **b.** [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティをキャンバスにドラッグします。 **c.** [トピックブロックのプロパティ] シートに必要事項を入力します。 ▪ [トピックブロック] フィールドで、AI 検索 を選択します。 ▪ [検索用語 (文字列)] フィールドで、ドット連結またはスクリプトを使用して検索の入力変数を指定します。 ▪ **[Search** アプリケーションの構成] フィールドで、前のステップで作成したカスタム Search アプリケーションの構成を選択します。 このフィールドを空のままにすると、AI 検索 は仮想エージェントのデフォルトの Search アプリケーション構成を使用します。 ▪ 必要に応じて、[このノードを非表示] をクリックし、条件を指定します。 **d.** [保存] を選択します。 AI 検索 トピックブロックは、選択した Search アプリケーション構成を実行して、カスタマイズされた AI 検索 エクスペリエンスを生成します。
カスタムチャットエクスペリエンスでのカスタム Search アプリケーション構成の使用	カスタム Search アプリケーション構成で AI 検索 実行トピックブロックを使用するカスタ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	ムチャットエクスペリエンスを作成または更新します。カスタムエクスペリエンスの作成の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

作成したカスタム Search アプリケーション構成は、会話またはカスタムチャットエクスペリエンスの AI 検索 トピックブロックで、カスタマイズされた AI 検索 エクスペリエンスを生成するために使用されます。

仮想エージェント の AI 検索 結果に表示されるコンテンツの変更

カタログ、ナレッジ、および人の結果用のエンティティビューアクションマッパー (EVAM) テンプレートを変更して、通常の仮想エージェント AI 検索 の結果と Genius カードに表示されるコンテンツを制御します。

始める前に

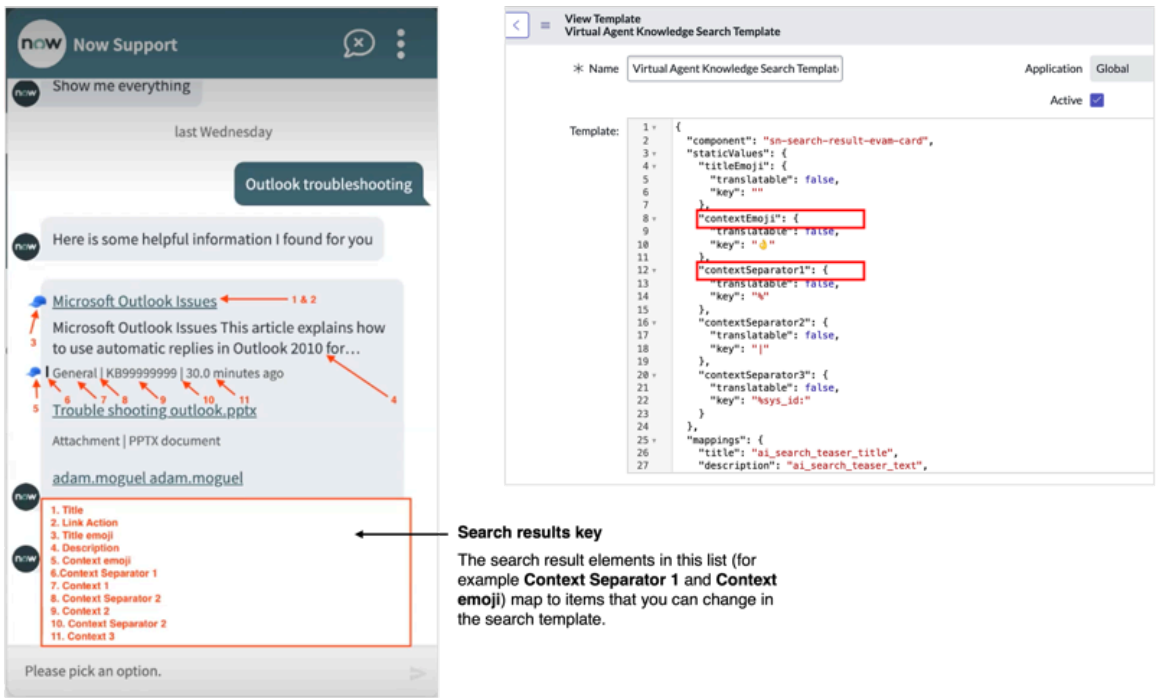
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントに表示される AI 検索 の結果は、ベースシステムテンプレートによって制御される標準形式になります。仮想エージェントの人、カタログ、ナレッジの検索結果または Genius カードに情報を表示するテンプレートのフィールドを変更できます。

タイトル、説明、コンテキストセパレーターなどの通常の検索結果コンテンツの各要素は、要素を識別するキーにマップされます。このキーを使用して、変更するコンテンツを見つけます。

検索結果キー



手順

1. 移動先 すべて > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > ビューテンプレート.
2. 通常の検索結果の仮想エージェントテンプレートを選択するか、または人、カタログ、ナレッジカードの Genius テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、カタログ検索結果に表示されるフィールドを変更するには、仮想エージェントカタログ検索テンプレートを選択します。

3. このテンプレートで、必要に応じて検索要素の値を編集します。
   Genius カードの場合は、動的コンテンツを追加することもできます。
4. [更新] を選択します。

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

トピックブロックは、仮想エージェント 会話で共通タスクと会話要素を実行するために作成できる再利用可能なコンポーネントです。トピックブロックは、トピックの作成およびメンテナンスのプロセスを簡素化するために、会話トピック内で標準的な手順やアクションを再利用できるようにします。

再利用可能なトピックブロックのしくみ

トピックブロックは、基本的にはトピック内の特定のアクションまたは会話タスクを実行するサブフローです。たとえば、特定のタイプのレコードを作成または取得するトピックブロックをビルドできます。仮想エージェントデザイナーを使用してトピックブロックを作成する方法は、会話トピックのビルドと似ています。仮想エージェントデザイナー では、次の操作を実行できます。

- トピックブロックプロパティを設定します。
- ブロックで使用するコントロール (ノード) を定義します。
- ブロックをテストまたはプレビューします。
- ブロックを公開して、トピックまたは他のトピックブロック内で使用できるようにします。

トピックとは異なり、トピックブロックは、大規模言語モデル (LLM)、自然言語理解 (NLU) (NLU)、またはキーワードでは検出できません。トピックブロックの機能にアクセスできるのはトピックのみです。

トピックブロックを使用 (消費) する会話は、「呼び出し元トピック」と呼ばれます。トピックブロックは別のトピックブロックを呼び出すことはできますが、それ自体を呼び出すことはできません。次の例のように、フローが最初のトピックに戻った場合でも、この方法でトピックブロックを「ネスト」できます。

ネストされたトピックブロックのチェーン

注: 仮想エージェントが無限ループを検出すると、会話は終了します。

仮想エージェントプラットフォームとアプリケーションは、一般的なタスクまたはサブフロー用にビルド済みのトピックブロックを提供します。これらのビルド済みトピックブロックは、それらを複製することで、適切なアプリケーションスコープ内の会話トピックで「そのまま」使用できます。その後必要に応じて、これらのビルド済みトピックブロックをカスタマイズできます。一般的なトピックブロックには、次のものが含まれます。

ビルド済みトピックブロックの例

ビルド済みトピックブロック	アプリケーションスコープ
• ライブエージェントに転送：ボット会話をライブエージェントに転送します。 • サーベイ：エージェント用にフィードバックを収集するためのサーベイを提供します。	グローバル。Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

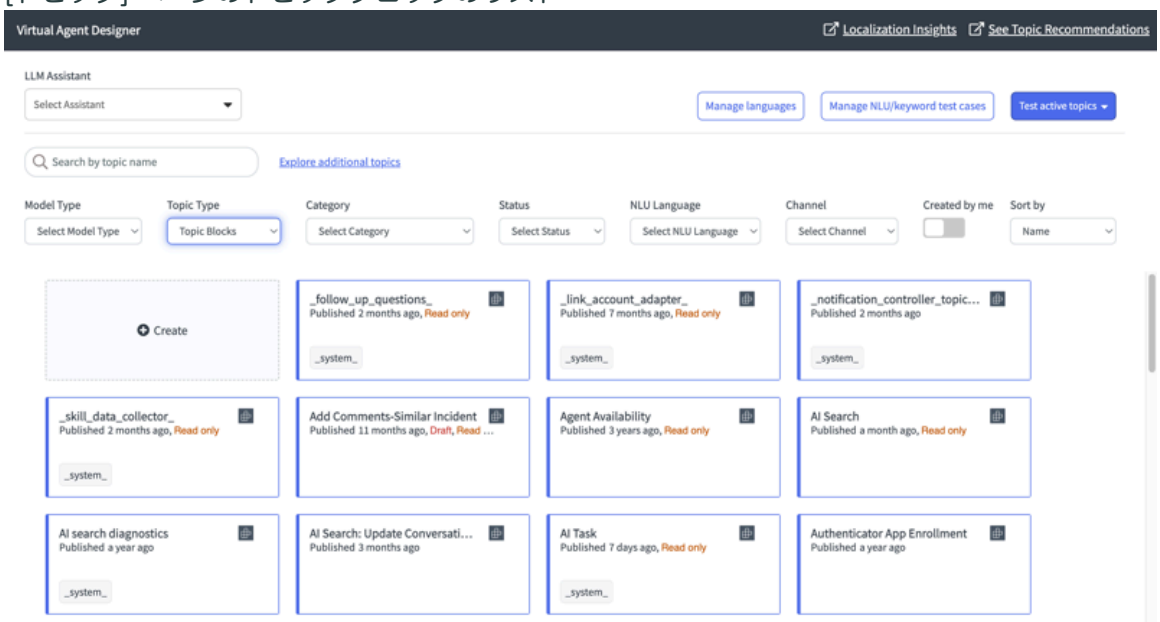
自動翻訳

ビルド済みトピックブロックの例 (続く)

ビルド済みトピックブロック	アプリケーションスコープ
• 位置情報管理：ユーザーの場所に関する情報を収集します。 • 一時停止：会話に一時停止 (秒単位) を挿入します。 • 転送： 仮想エージェントの転送メトリクスを追跡します。	
コンテキスト検索：検索フレーズを使用して、ナレッジ記事やカタログアイテムなどの検索結果をカード形式で返します。	CSM、HR サービスデリバリ (HRSD)、ITSM ビジネスアプリケーションによって使用される共通トピックブロック。サービス管理 仮想エージェントトピックブロックプラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) で提供されます。このプラグインは、これらのビジネスアプリケーションの仮想エージェント会話プラグインに含まれています。

トピックブロックは、[トピック] ページにカードとして一覧表示されます。[トピック] ページでトピックブロックのみを一覧表示および表示するには、[タイプ] フィルターを使用します。

[トピック] ページのトピックブロックのリスト

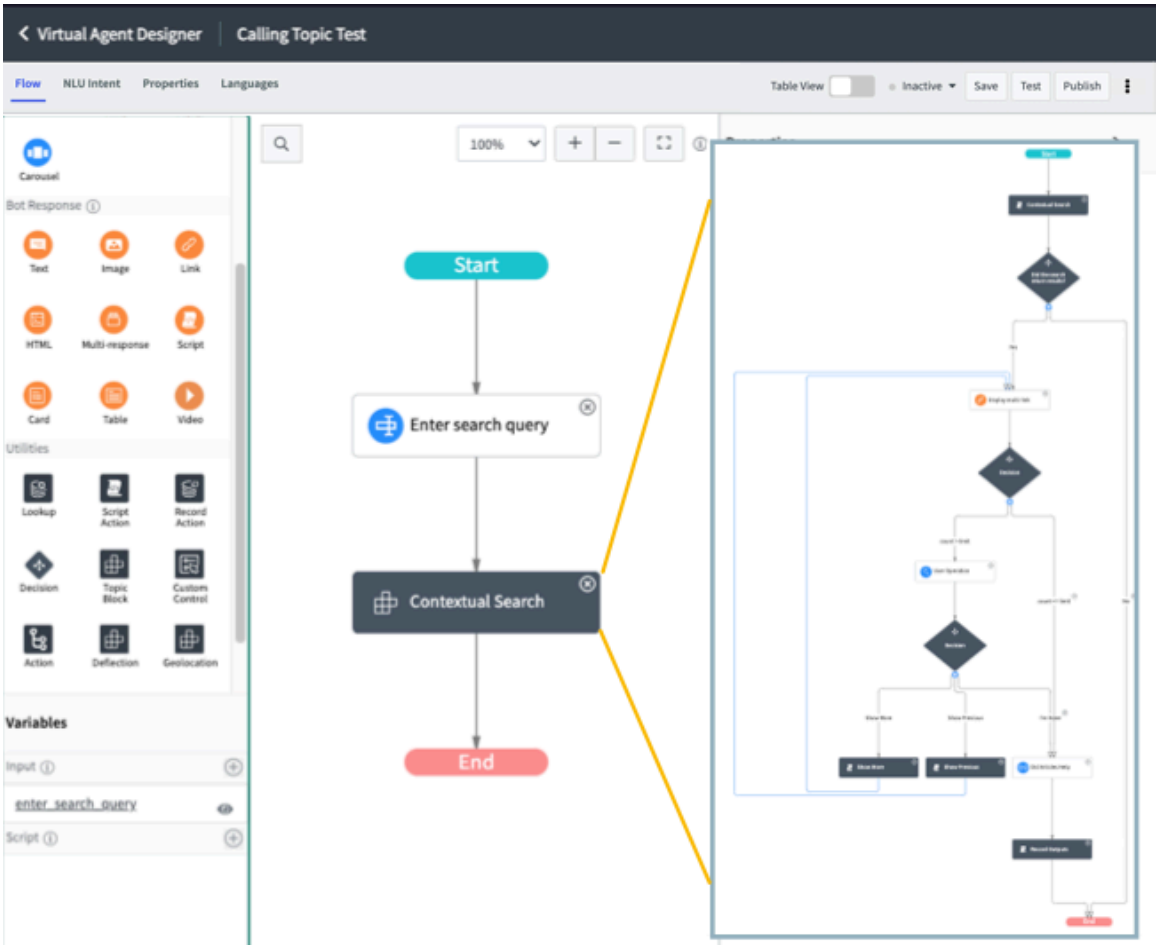


トピックブロックを作成して公開すると、そのブロックは、仮想エージェントデザイナーでトピックブロックユーティリティとして使用できるようになります。呼び出し元トピックまたは別のトピックブロックにトピックブロックを追加できます。次の例では、呼び出し元トピックはコンテキスト検索トピックブロックを使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

呼び出し元トピック内のコンテキスト検索トピックブロックの例



次の手順

トピックブロックの操作には、次の手順が含まれます。

1. 再利用可能なトピックブロックを作成します。

   仮想エージェント 会話で再利用できる一般的な機能を実行する、会話コンポーネントをビルドします。

2. 再利用可能なトピックブロックを呼び出し元トピックまたはトピックブロックに追加します。

   特定のサブフローを実行するために、再利用可能なトピックブロックを呼び出し元 (親) トピックまたはトピックブロックに追加します。トピックブロックで使用する入力を指定し、トピックブロックから返された出力を確認します。

3. トピックブロックと関連する呼び出し元トピックを保守します (必要な場合)。

   公開されたトピックブロックを更新すると、仮想エージェントデザイナーは特定のチェックを実行します。表示されるメッセージは、更新されたブロックを使用する呼び出し元トピックに必要となる可能性がある変更について通知します。

再利用可能なトピックブロックの作成

仮想エージェント 会話でタスクと会話要素の特定のサブフローを実行する、再利用可能なコンポーネントをビルドします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

ヒント: 開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたトピックブロックへのアクセスを必要とする場合があります。アクセス権を付与するには、「トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス特権の作成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックブロックを使用して、特定のレコードの取得などの一般的な手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、次のいずれかの操作を行います。
   - トピックブロックを最初から作成するには、**[+** 作成] を選択します。
   - ビルド済みのトピックブロックに基づいてトピックブロックを作成するには、そのトピックブロックを開いて、次の操作を行います。
     a. ヘッダーバーで [複製] を選択します。
     b. 新しいブロックの名前を入力し、[保存] を選択します。
3. シートのフィールドに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] シート

フィールド	説明
タイプ	仮想エージェントデザイナーで作成できるアイテムのリスト。 [トピックブロック] を選択し、追加のプロパティを定義します。 注: このトピックをトピックブロックとして設定すると、それを通常のトピックに変更することはできません。
名前	機能上の目的を反映したトピックブロックの一意の名前です。この名前はトピックブロックのリストに表示され、トピック作成者がトピックを作成または更新するときにそこから選択できます。
説明	トピックブロックの目的の簡単な説明。たとえば「レコードの取得」などです。
高度なプロパティ (オプション)	
このトピックにアクセスできるユーザー	
チャネル	トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアント。 これらのチャネルは、仮想エージェントでネイティブにサポートされているデフォルトのチャネルとは異なります。インスタンスには、カスタムチャット統合用に作成された追加のチャネルがある場合があります。チャネルの詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。
ライブエージェント	
ライブエージェントのコ	[一般的なチャット設定] で定義されているライブエージェントコンテキスト変数。 動的コンテキスト (仮想エージェントチャットからの情報) を提供する変数を選択します。この情報は、ボットの会話からライブエージェントに転送されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ンテキスト変数	ライブエージェント変数のデフォルトリストの詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。
エージェントオートパイロットで利用可能	トピックブロックをライブエージェントで利用できるかどうかを決定する切り替えスイッチ。 有効にすると、エージェントはトピックを検索して呼び出すことができます。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。
パレットで利用可能	
有効化	トピックブロックを [フロー] タブのパレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示するかどうかを決定する切り替えスイッチ。これにより、他の作成者がトピックブロックに簡単にアクセスできるようになります。
追加	
カテゴリ	このブロックを含むカテゴリ。トピックブロックのカスタムトピックカテゴリを定義できます。

4. [作成] を選択します。
   [フロー] タブが開きます。キャンバスには、[開始] ノードと [終了] ノードを持つフローが表示されます。
5. ブロックへの入力を定義するには、次のようにします。

   a. キャンバスで [開始] ノードを選択します。

   b. [開始セグメントプロパティ] シートで、**[+** 追加] を選択します。

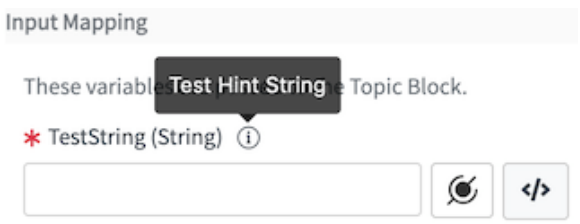
   c. シートのフィールドに入力します。

[入力を追加] ダイアログボックス

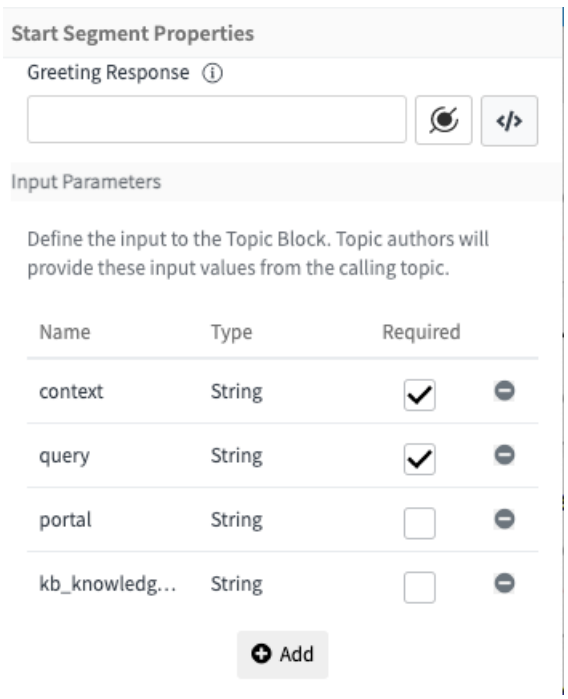
フィールド	説明
名前	入力値を保存する入力変数の名前。
タイプ	トピックブロックに渡されるデータのタイプ。たとえば、[文字列 **(String)]**、[ブーリアン **(Boolean)]** など。 フィールドは選択した内容に応じて変わります。詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
必須	必要に応じてパラメーターを設定するオプション。
ヒント	呼び出しトピックを作成するときに表示されるツールヒント。次の例を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	
テーブル	ServiceNow入力のクエリに使用されるテーブル。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Reference]** または **[Array.Reference]** が選択されている場合にのみ使用できます。
最大行数	トピックブロックで定義できる最大行数。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Array]** が選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。この値は、ブロックをプレビューするときに使用できます。 重複するデフォルト値は、[Array] データタイプには許可されません。

Example
たとえば、ビルド済みのコンテキスト検索トピックブロックは、次の入力パラメーターを提供します。



d. [保存] を選択します。

呼び出し元トピックまたはトピックブロックは、入力パラメーターをトピックブロックに渡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

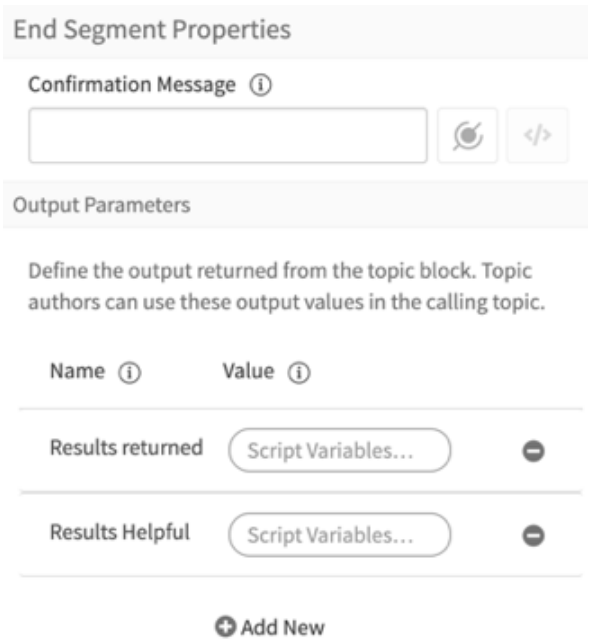
6. 仮想エージェントデザイナーのコントロールをキャンバスにドラッグします。
これらのコントロールには、入力、ボット応答、およびユーティリティが含まれます。これらを組み合わせて使用し、トピックブロックで実行されるロジックを定義します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。
7. トピックブロックから返される出力を定義するには、次のようにします。

   a. キャンバスで [終了] ノードを選択します。

   b. [終了セグメントプロパティ] シートで、**[+** 新しく追加] をクリックします。

   c. シートの次のフィールドに入力します。
      - [名前]：トピックブロックから返された値の名前。
      - [値]：呼び出し元トピック内で使用できる変数を含む文字列またはスクリプト。[値] は、定義した入力変数 (入力パラメーターで指定された [デフォルト値] とトピックブロック内のノードからの入力値) のデータピルとして表示されます。

   Example
   たとえば、ビルド済みのコンテキスト検索トピックブロックは、次の出力パラメーターを渡します。



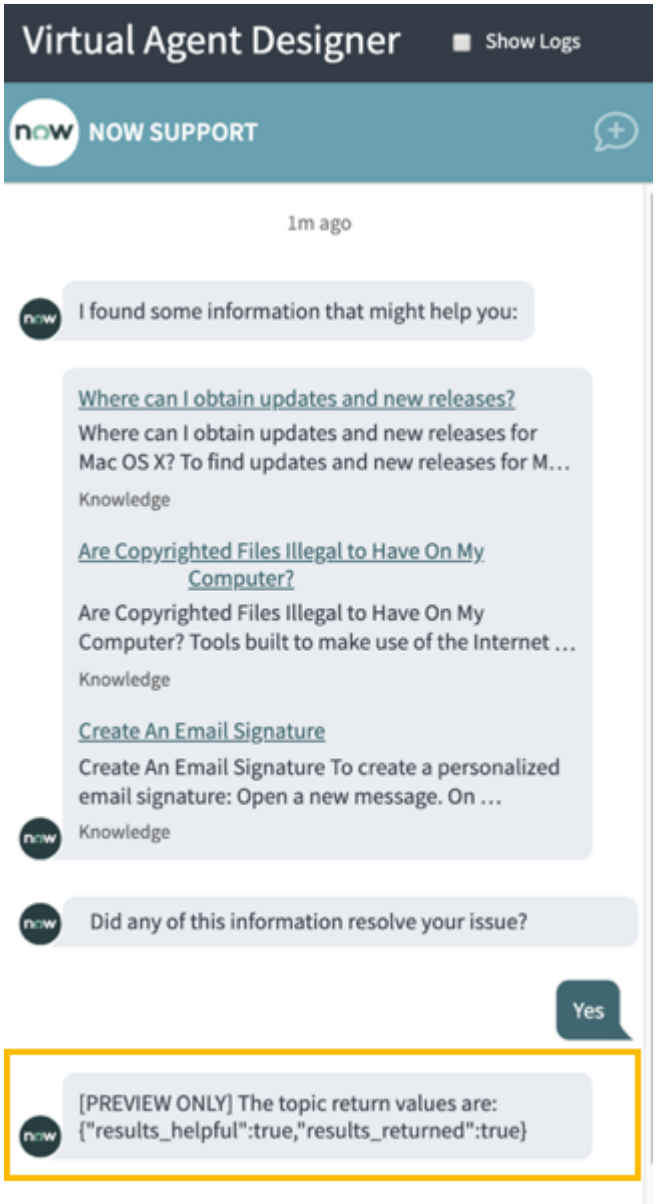
   d. [保存] をクリックします。

   トピックブロックの実行が呼び出し元トピック内で終了すると、呼び出し元トピックに出力変数を渡すことができます。
8. トピックブロックがどのように実行されるかを確認するには、[テスト] を選択します。

   Example
   たとえば、コンテキスト検索トピックブロックから、出力値を含むプレビューのみのメッセージを含む次の結果が返されました。プレビューメッセージによって予想される出力を検証でき、一方でユーザーには表示されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. トピックの呼び出しでトピックブロックを使用できるようにする準備ができている場合は、次の操作を実行します。
   a. テストに使用したデフォルトのパラメーターを削除します。
   b. [保存] を選択し、[公開] をクリックします。
   トピックブロックのステータスが [アクティブ] に変更され、呼び出し元トピックで使用する準備ができます。

次のタスク
呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加。

呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加

呼び出し元トピックで特定の機能またはタスクを実行するために、再利用可能なトピックブロックをその呼び出し元 (親) トピックまたはトピックブロックに追加します。トピックブロックで使用される入力パラメーターを指定し、呼び出し元トピックで使用される出力パラメーターを指定します。

始める前に
仮想エージェント の [トピック] ページで利用可能なトピックブロックを確認します)。新しいトピックブロックを作成できます。ビルド済みのトピックブロックを使用して複製し、カスタマイズするこ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ともできます。ビルド済みトピックブロックは、Glide 仮想エージェントプラグイン、およびカスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、ITSM の仮想エージェント会話プラグインとともに、自動的にインストールされます。

使用するトピックブロックが公開され、アクティブであることを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
次のタイプの変数を指定できます。

- トピックブロックに渡される入力変数。
- トピックブロックから呼び出し元トピックに返される出力変数。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、トピックブロックを含める呼び出し元トピックまたはトピックブロックを選択します。
   [フロー] タブに会話フローが表示されます。
3. 追加するトピックブロックのタイプに応じて、適切な 仮想エージェント コントロール (ノード) を会話に追加します。
   たとえば、コンテキスト検索トピックブロックを追加する場合、ユーザーにアイテムを要求するためのテキストユーザー入力コントロールを追加できます。そのコントロールを、コンテキスト検索トピックブロックのノードの前にドラッグします。
4. パレットの [ユーティリティ] セクションから、[トピックブロック] コントロールをキャンバス上の会話フローの適切な場所にドラッグします。
5. [トピックブロックのプロパティ] シートで、追加するトピックブロックの名前を選択します。
   選択したトピックブロックのプロパティシートには、入力パラメーターと出力パラメーターが表示されます。選択したトピックブロックの名前は、[ノード名] フィールドに自動的に入力されます。必要に応じてその名前を上書きできます。
6. 必要な [入力マッピング] 変数を設定し、該当する場合は、選択したトピックブロックの出力マッピング変数を設定します。
7. ヘッダーバーで [保存] をクリックします。
8. 呼び出し元トピックをプレビューするには、ヘッダーバーで [テスト] をクリックします。
   呼び出し元トピックがどのように実行されているかをチャットウィンドウで確認できます。

   Now Assist パネルまたは Microsoft Teams アプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。詳細については、「仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合」を参照してください。

9. それ以上変更する必要がない場合は、ヘッダーバーで [公開] をクリックします。

再利用可能なトピックブロックの保守

仮想エージェントデザイナーには、トピックブロックを更新するときに、トピックブロックを使用している呼び出し元トピックに影響するトピックブロックへの変更を識別するのに役立つビルトインチェックがあります。更新には、入力パラメーターと出力パラメーターの変更、トピックブロックの削除、非アクティブなトピックブロックとアクティブなトピックブロックおよび呼び出し元トピックの公開が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックブロックと関連する呼び出し元トピックを保守するために、仮想エージェントデザイナーにはガードレールになるアラートが用意されています。これらのアラートには、次のような多くの機能があります。

- 関連する呼び出し元トピックに影響するトピックブロックの更新について警告します。
- これらのアラートは、意図しない変更を防ぐために役立ちます。
- 関連する呼び出し元トピックの変更が必要になる可能性があることが通知されます。

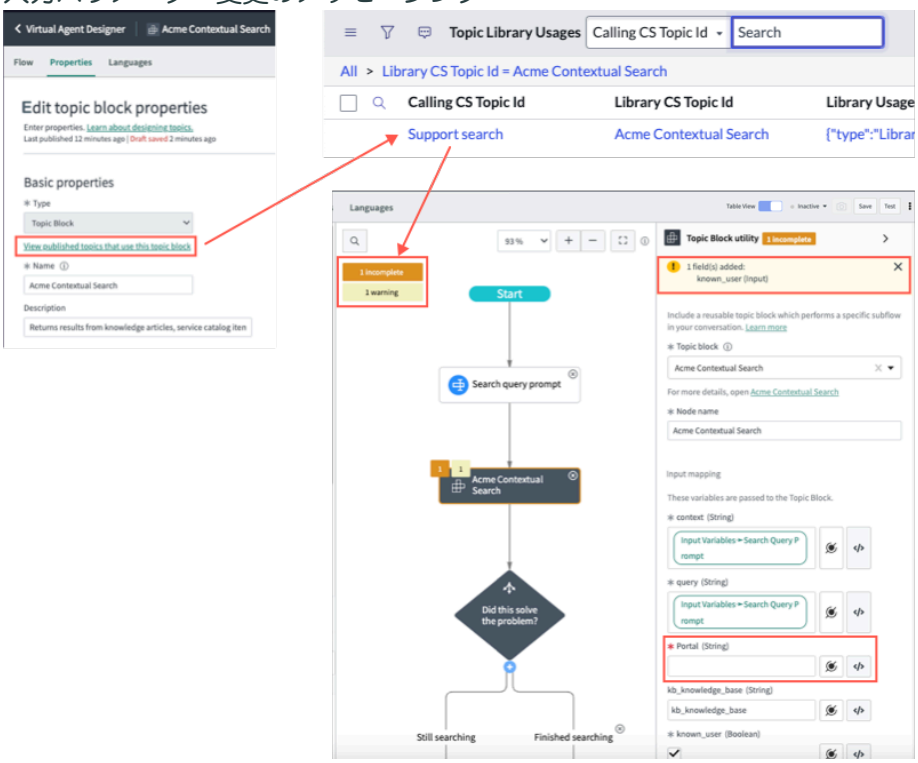
呼び出し元トピックで使用されるトピックブロックの入力パラメーターまたは出力パラメーターの変更

仮想エージェントデザイナーは、呼び出し元トピックで使用されている出力パラメーターの削除防止に役立ちます。また仮想エージェントデザイナーから、変更がトピックブロックを使用する呼び出し元トピックに影響を与えることが通知されます。

たとえば、ACME コンテキスト検索トピックブロックに新しい入力パラメーターを追加し、既存のパラメーターを必須にしたとします。影響を受けるトピックは、トピックブロックの [プロパティ] タブのリンクから確認できます。[このトピックブロックを使用する公開されたトピックを表示 **(View published topics that use this topic block)**] リンクで、トピックライブラリ使用率 [sys_cs_topic_library_usage] テーブルが開きます。このテーブルには、トピックブロックを使用する公開された呼び出し元トピックが一覧表示されます。

影響を受けるトピックを開くと、仮想エージェントデザイナー により、変更が必要な場所を示す警告とメッセージがキャンバスに表示されます。トピックブロックノードを選択すると、プロパティシートに警告メッセージが表示され、それに応じてパラメーターを更新できます。

入力パラメーター変更のメッセージング



仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック

仮想エージェントは、トピック作成者またはアドミニストレーターがボットの会話で特定のプラットフォーム関連の機能またはタスクを実行するために使用できる、ビルド済みのトピックブロックを提供します。たとえば、特定のトピックブロックを使用すると、エージェントの可用性を確認したり、AI 検索 結果を生成したりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ビルド済みトピックブロックの概要

特定のビルド済みトピックブロックは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインおよび仮想エージェント Lite に自動的に含まれます。仮想エージェント Lite を使用している場合、トピックブロックへの読み取りアクセス権はありますが、トピックブロックを作成したり、呼び出し元トピックに追加したりすることはできません。

仮想エージェントデザイナーを使用してビルド済みトピックブロックを複製し、複製を変更することができます。トピックブロックの操作と、トピックブロックを呼び出し元トピックに追加する方法の詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」および「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。

次の各セクションでは、さまざまなタイプのプラットフォームトピックブロックを呼び出すための入力パラメーターと出力パラメーターについて説明します。トピックブロックの入力パラメーターは呼び出し元トピックから渡され、出力パラメーターはトピックブロックから呼び出し元トピックに返されます。

注: デフォルトのトピックブロックへのアップグレードは、複製されたトピックブロックには適用されません。

エージェントの可用性トピックブロック

このトピックブロックを使用して、エージェントのハンドオフ会話で使用する、関連するライブエージェント情報を取得します。この情報には、エージェントの可用性、待機時間 (エージェントが利用可能になるまでの時間)、およびキュー情報が含まれます。エージェントの長い待機時間などの返された情報を使用して、ケースまたは顧客のコールバックを開始できます。

このトピックブロックには、高度な作業アサイン を含むエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインが必要です。

次の表に、このトピックブロックの出力パラメーターを示します。

エージェントの可用性の出力パラメーター

パラメーター	説明
agentAvailable	エージェントの可用性。このキューでエージェントが対応可能な場合、値は true です。それ以外の場合、値は false です。
supportQueue	会話に関連付けられたキューの sys_id。エージェントが対応できない場合、または関連するキューがない場合、値は null です。
waitingTime	キューの待機時間の平均数値。エージェントが対応できない場合、値は null です。

転送トピックブロック

仮想エージェントの会話トピックで転送トピックブロックを使用して、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題を追跡します。

たとえば、ビルド済みの自動解決仮想エージェントトピックは、転送トピックブロックを使用して転送を追跡します。詳細については、「転送トピックブロックを使用した 仮想エージェント での転送のトラッキング」を参照してください。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送入力パラメーター

パラメーター	説明
転送構成	転送パターンのグループ。
回避パターン	選択した転送構成の転送パターン。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティSys ID のリスト。たとえば、インシデント ID やタスク ID などです。AI 検索 またはコンテキスト検索トピックブロックからの出力を追加して、転送の発生および同じ転送の原因となったコンテンツの間にリンクを作成することもできます。

「FAQ 会話ビルダー」トピックブロック

このトピックブロックを使用して、既存の FAQ コンテンツを使用するボット会話をビルドします。このトピックブロックを利用すると、FAQ テンプレートで公開されている既存のナレッジ記事 を使用するか、スプレッドシート などのソースからインポートされた Q&A データを使用して、トピック作成者による簡単な会話のビルドを可能にできます。

FAQ 会話ビルダートピックブロックでは、コンテキスト検索 を使用して、FAQ コンテンツ内の適切な一致を検索します。FAQ コンテンツは、要求者ロール、アクセス権、およびコンテキストに基づいてアクセス制御されます。

FAQ ナレッジテンプレートを使用するには、高度なナレッジ管理 プラグインをアクティブ化します。

注: 会話で返される FAQ スニペットのデフォルトの長さは 400 文字です。スニペットの長さには、スニペットで使用される HTML タグとリンクが含まれます。スニペットの長さを変更するには、*com.glide.cs.faq.display_size* システムプロパティの値を変更します。指定された長さが適用されるだけでなく、スニペット内の単語やリンクが任意に切り捨てられるのを防ぐワードラップロジックが適用されます。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。

FAQ 会話ビルダーの入力パラメーター

パラメーター	説明
クエリ	トピックブロックに渡される検索用語またはフレーズ。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。
portal	検索のコンテキスト。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。
kb_knowledge	検索用のナレッジベース。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

FAQ 会話ビルダーの出力パラメーター

パラメーター	説明
Results_Returned	クエリから結果が返されたかどうかを示すブール値。
Results_Helpful	結果が役に立ったとユーザーが判断したかどうかを示すブール値。

「フォームコンテンツポップアップ」トピックブロック

このトピックブロックを使用して、Web クライアントからポップアップウィンドウでフォームを開きます。ユーザーが必要な情報を送信すると、レコードが仮想エージェントチャットウィンドウにカードとして表示されます。新しいレコードが作成されると、そのレコードの Sys ID がサーバーに送信され、仮想エージェントトピックにその情報が含まれるようになります。リンクからポップアップウィンドウを作成する方法については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

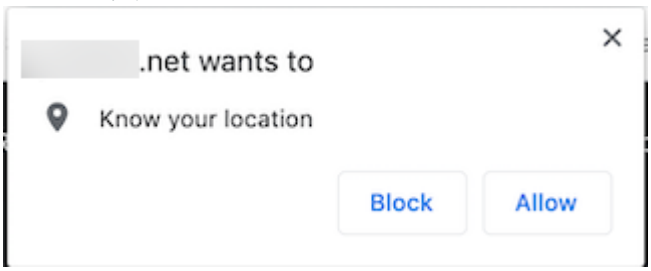
「フォームコンテンツポップアップ」トピックブロックの入力パラメーター

パラメーター	説明
sysId	*table* パラメーターで指定されたテーブルから表示するレコードの Sys ID。特定のレコードが必要ない場合は、「`-1`」と入力して新しいレコードを作成します。
table	クエリを実行するか、レコードを作成するテーブルの名前。
view	テーブル用に作成したビューの名前。指定しない場合は、デフォルトのビューが使用されます。

「位置情報管理」トピックブロック

ユーザーが同意する場合は、このトピックブロックを使用して、ユーザーの場所に関する情報を取得します。会話でトピックブロックが呼び出される前に、ユーザーは自分の場所を知らせるかどうかを尋ねられます。たとえば、ユーザーには次のようなプロンプトが表示されます。

ユーザー権限を確認するプロンプト

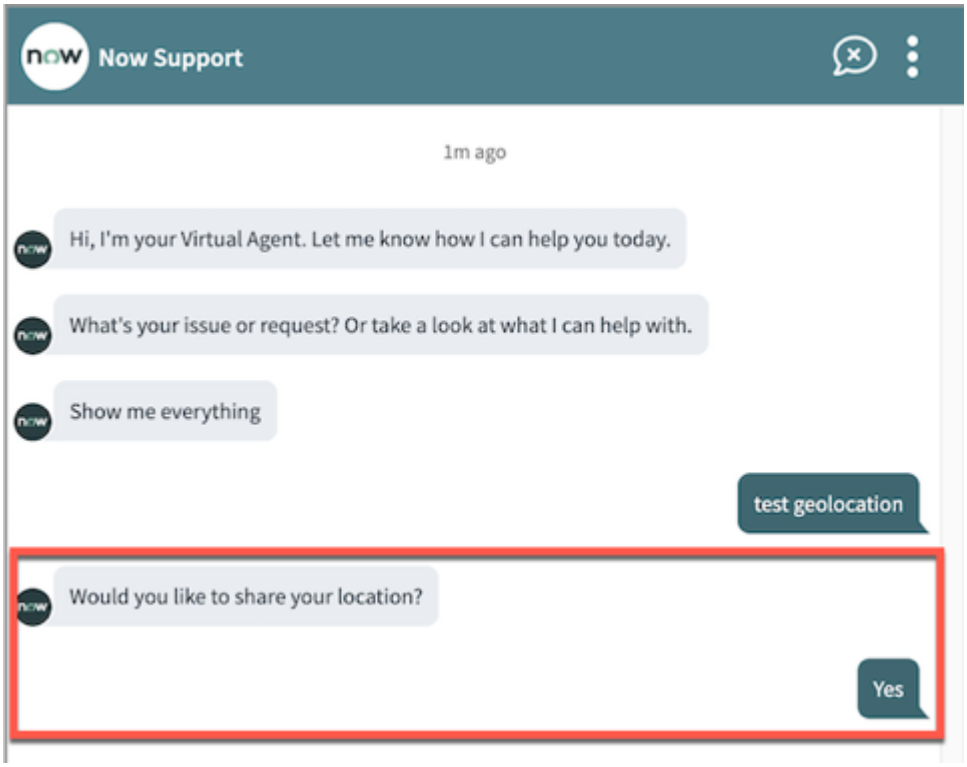


ユーザーは、要求をブロックするか、自分の場所を知らせることを許可するよう選択できます。ユーザーが [許可] をクリックすると、次の例に示すように、後で自分の場所を共有するかどうかを尋ねられます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットでの位置情報管理の使用



次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。

位置情報管理入力パラメーター

パラメーター	説明
permissionPrompt (文字列)	ユーザーの場所を使用する許可を求めるテキスト。このテキストはユーザーに表示されます。
isGeoPermissionGrantedForNext (ブール)	会話中にこの要求が複数回求められた場合に、ユーザーが位置座標を取得する許可を与えたかどうかを判別するブール値。変数は次のように設定できます。 • *True*：ユーザーがこのデバイスに対して許可を与えたため、許可のプロンプトを再度表示しません。 • *False*：ユーザーが許可を拒否したか、座標の取得を 1 回だけ許可したため、許可のプロンプトを表示します。

位置情報管理出力パラメーター

パラメーター	説明
緯度	緯度座標。
経度	経度座標。
errormessage	エラーがある場合にエラーに関連付けられたメッセージ。
errortype	トピックブロックから返される変数。エラーのタイプには次のようなものがあります。 • PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理出力パラメーター (続く)

パラメーター	説明
	• TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
status	トピックブロックから返される変数。ステータスは次のようになります。 • OK：場所の座標が正常に取得されました。 • ERROR：取得に失敗しました。

「一時停止」トピックブロック

このトピックブロックを使用して一時停止を作成し、会話のペースを制御します。エンドユーザーにとって、このフィードバックはシームレスであり、入力インジケーターとして表示されます。

たとえば、チャットでナレッジベースリンクのリストが生成された場合、エンドユーザーが情報を読む時間を確保できるように、会話の続行を遅らせたい場合があります。

簡単にアクセスできるように、一時停止トピックブロックがパレットの [ユーティリティ] セクションに表示されます。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

一時停止入力パラメーター

パラメーター	説明
秒	チャットを続行するまでの待機秒数。許容最大値は 60 秒です。 入力した値が 30 秒 (デフォルト値) 以下の場合、ブロックはほぼリアルタイムで一時停止を解除します。入力した値が 30 秒を超える場合は、+30 秒の最大レイテンシーで一時停止が解除されることを想定しています。たとえば、値を 31 秒に設定した場合、一時停止を解除するのに (最大で) 61 秒かかることがあります。

AI 検索 トピックブロックの実行

注: Rome またはそれ以前のリリースからアップグレードする場合は、従来の AI 検索 トピックブロックを AI 検索 実行トピックブロックに置き換える必要があります。

このトピックブロックを使用して、会話で AI 検索 結果を生成します。このブロックは、仮想エージェントの AI 検索 アプリケーションによって制御されるため、呼び出し元トピックからの特定の入力パラメーターを必要としません。チャットエクスペリエンスで設定されたデフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーションと EVAM 構成は、AI 検索 結果が会話でどのように表示されるかを制御します。

仮想エージェントによる AI 検索 の使用方法の詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのチャットエクスペリエンスとその設定方法の詳細については、「仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 実行トピックブロックの特定の要素を制御できます。

- オプションで AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズ - デフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーション構成ではなく、トピックブロックで使用するカスタム Search アプリケーション構成を作成することで、検索エクスペリエンスをカスタマイズできます。Search アプリケーション構成は、会話で返される検索結果を定義します。トピックブロックでのカスタム Search アプリケーション構成の使用の詳細については、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

  AI 検索 にデフォルトの 仮想エージェント 構成を使用するには、AI 検索 実行トピックブロックをトピックに追加するときに、[トピックブロックのプロパティ] シートで **[Search** アプリケーションの構成] フィールドを空のままにします。

- AI 検索 フローアクションタイムアウト値を指定 - トピックブロックの AI 検索 フローアクションは、10 秒で自動的にタイムアウトします。このフローアクションがタイムアウトするまでの時間の長さを変更するには、システムプロパティを追加 *com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout*し、次のフィールドを設定してタイムアウト値を変更します。

com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout のシステムプロパティフィールド

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：`com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout`
説明	このプロパティの説明を入力します：`AI 検索アクションのタイムアウト（秒）`
タイプ	[整数] を選択します。
値	AI 検索 アクションがタイムアウトするまでの秒数を入力します。デフォルト値は 10 秒です。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。出力パラメーターには、トピックブロックによって返された変数を非アクティブにするオプションがあります。

AI 検索 入力パラメーターの実行

パラメーター	説明
search_term	会話中にユーザーが入力したフレーズ。

AI 検索出力パラメーターの実行

パラメーター	説明
genius_results	返される Genius 結果を識別する変数。
search_results	返される通常の検索結果 (マルチリスト出力) を識別する変数。
search_metadata	会話型アナリティクスでクリックのメトリクスに使用される検索結果メタデータ (使用する検索用語、クエリ言語など) を識別する変数。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ランタイム言語検出トピックブロック

このトピックブロックを使用して、会話中にユーザーの言語を検出し、言語が Now Platform でサポートされている場合は、会話の途中でその言語に切り替えます。

たとえば、ゲストユーザーが現在の会話言語とは異なる言語でボットとやり取りしている会話では、このトピックブロックを使用して、言語を適宜変更できます。このトピックブロックにより、ボットは次のことができます。

- サポートされているすべての仮想エージェントチャネルで会話の言語を検出します。
- 言語が Now Platform でサポートされているかどうかを判断し、サポートされている場合は、検出された言語に切り替えるかどうかをユーザーに確認します。
- ユーザーが切り替えに同意した場合は、会話中に検出された言語に切り替えます。

このトピックブロックを使用するには、仮想エージェント言語検出および翻訳プラグイン [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] をアクティブ化します。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

ランタイム言語検出入力パラメーター

パラメーター	説明
utterance (文字列)	ユーザーが入力したテキスト。
言語を変更 (ブール)	次のことを行うメッセージをユーザーに表示するオプション： • ユーザーが別の言語で入力していることをボットが検出したことを示します。 • サポートされている言語で会話を続行するかどうかを尋ねます。ユーザーが「はい」と応答すると、会話はサポートされている言語に変わります。

仮想エージェントでの位置情報管理の使用

トピック作成者は、ユーザーとの会話に位置情報管理と呼ばれるビルド済みのトピックブロックを含めることができます。位置情報管理トピックブロックは、ユーザーの場所の緯度と経度の座標を取得します。

トピック作成者は、このトピックブロックをより大きな会話フローに追加できます。ユーザーの許可があれば、このトピックブロックは、ユーザーの場所の緯度と経度の座標を取得します。これらの座標を把握しておくと、トピック作成者が顧客の要求や問題に迅速かつ効率的に対応するのに役立ちます。

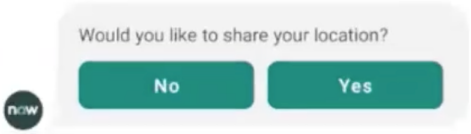
たとえば、インシデントを解決するために技術者を顧客サイトに派遣することが必要な場合があります。顧客に迅速に対応するには、顧客の場所に適切な技術者を派遣できるように、近くにいる技術者を把握する必要があります。

ServiceNow プラットフォームでの位置情報管理の使用方法に関する一般情報については、「位置情報管理」を参照してください。

場所の詳細の共有

フィールド技術者などのユーザーが、会話で位置情報管理トピックブロックを初めて使用するときに、自分の場所の詳細を共有するかどうかを尋ねられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



位置情報管理トピックブロックのフロー

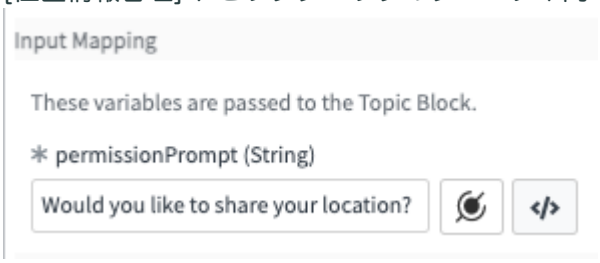
ユーザーの選択項目	トピックブロックの応答
はい	トピックブロックは、ユーザーの緯度と経度の座標をサーバーからユーザーのデバイスに送信します。 ユーザーが ServiceNow インスタンスに自分の場所へのアクセスを許可したい場合、オペレーティングシステム固有またはブラウザ固有のプロンプトが表示されることがあります。このようなプロンプトの例には、次のものがあります。 • 許可 (常時) • 許可 (1 回のみ) • ブロック (許可しない) ユーザーの応答に応じて、このプロンプトは 1 回またはそれ以上表示されることも、1 回も表示されないこともあります。
いいえ	トピックブロックはユーザーの座標を取得せず、トピック作成者が解決できるように関連するエラーメッセージを表示します。エラーは出力パラメーターとしてログに記録されます。詳細については、「位置情報管理トピックブロックのパラメーター」を参照してください。

位置情報管理トピックブロックの変更

トピック作成者またはアドミンは、必要に応じて位置情報管理トピックブロックのフローを変更できます。操作はトピックブロックを複製して名前を変更するだけです。必要に応じて、デザインしている大規模な会話フローで使用できます。

位置情報管理トピックブロックのプロパティシートでは、トピック作成者が入力と出力のマッピングを指定できます。データピルまたはスクリプトを使用してプロンプトをカスタマイズすることもできます。たとえば、質問する理由や説明を含めることができます。データピルの使用の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。

[位置情報管理] トピックブロックのプロパティ内の場所の共有に関するプロンプト



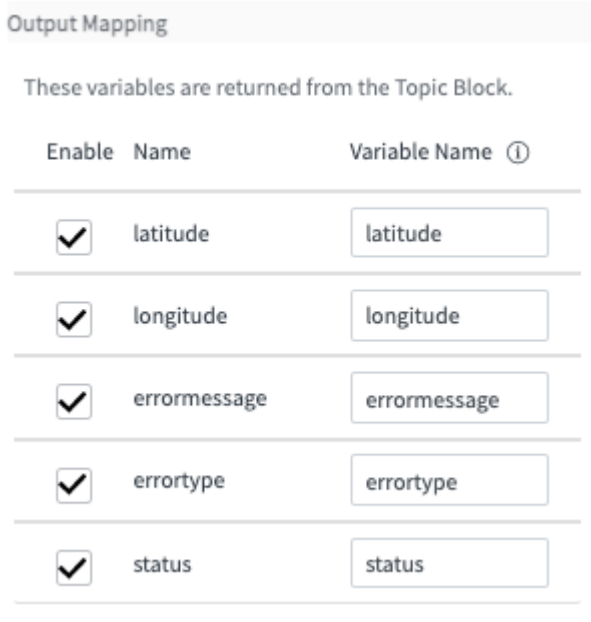
入力マッピングを使用して、仮想エージェントがユーザーに場所を共有する許可を求める方法をカスタマイズします。応答はトピックブロックに渡されます。

出力マッピングを使用して、会話のトピックブロックから返される変数を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

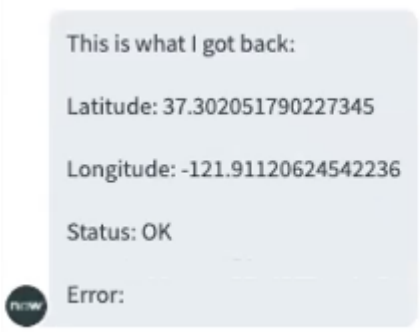
自動翻訳

位置情報管理トピックブロックの出力マッピングプロパティ



デフォルトでは、すべての変数が選択されています。デフォルトの選択肢をそのまま使用するか、トピックブロックから返す変数を選択します。少なくとも、緯度と経度の座標を選択する必要があります。ただし、エラーメッセージ、エラータイプ、およびステータスの詳細は、問題を解決するときに役立つ場合があります。選択した出力マッピングは、変数としてサーバーに保存されます。

位置情報管理トピックブロックの結果



位置情報管理トピックブロックプロパティの詳細については、「位置情報管理トピックブロックパラメーター」を参照してください。

カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ

カスタムコントロールは、ServiceNow® 開発者が仮想エージェントのトピックまたはトピックブロックで使用するために作成できるコンポーネントです。このようなコントロールには、スライダーやビデオプレーヤーが含まれます。カスタムコントロールは、仮想エージェントデザイナーで提供されるコントロールを補完します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントの会話をビルドするための、ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティを表すデフォルトのコントロールセットを提供します。開発者は、仮想エージェントデザイナーを使用して、特定の入力または出力応答用の追加のコントロール (インターフェイスコンポーネント) を作成できます。たとえば、スライダーは、エンドユーザーが数量を選択できるようにするカスタム入力コントロールの例です。

注: カスタムコントロールは Internet Explorer バージョン 11 では機能しません。カスタムコントロールは Microsoft Teams でもサポートされていません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールのビルド前

カスタムコントロールは、ネクストエクスペリエンスデザインシステム を使用して作成できるカスタマイズ可能な ネクストエクスペリエンスのコンポーネントに基づいています。

カスタムコンポーネントをビルドする前に、次のものが必要です。

- Now Platform® とアプリケーションのテーブル構造に関する基本的な知識。
- Web コンポーネントの概念、開発、および設計に関する一般的な知識。
- コンポーネントの動作とカスタムコントロールの動作を定義するための JavaScript の知識。
- 仮想エージェントデザイナーで使用するカスタムコンポーネントを作成するための設計プロセスに関する知識。

仮想エージェントのカスタムコンポーネントの開発の詳細については、「仮想エージェントのコンポーネントの開発」を参照してください。

カスタムコントロールの仕組み

仮想エージェントにカスタムコントロールを追加するには、次の主要な手順に従います。

1. カスタムコントロール定義の作成。

   コントロールに使用するカスタムコンポーネントをビルドした後、入力または応答コントロールをカスタムコンポーネントにマップするカスタムコントロール定義を作成します。

2. を使用したカスタムコントロールの作成 仮想エージェントデザイナー.

   カスタムコントロールは、入力または応答コントロールです。開発者は、次の操作を行って、仮想エージェントデザイナーでカスタムコントロールをビルドします。

   - カスタムコントロール定義を選択する。
   - コントロールを使用するための入力パラメーターを定義する。
   - コントロールによって返される出力パラメーターを指定する。

   入力コントロールには、エンドユーザーからの入力を使用するコールバックがあります。応答コントロールは通常、エンドユーザーに情報を提供し、コールバックはありません。

3. トピックまたはトピックブロックにカスタムコントロールを追加します。

   トピック作成者、仮想エージェントアドミン、またはアドミニストレーターは、カスタムコントロールユーティリティをトピックまたはトピックブロックに追加できます。

安全な入力

San Diego リリースから、パスワードなどの安全な入力を受け入れて統合ハブのアクションまたはサブフローに渡すことができるカスタム入力コントロールを作成できるようになりました。これを有効にするには、カスタム入力コントロールの作成時に [入力の安全性を確保] 切り替えスイッチをスライドさせます。詳細については、「仮想エージェントのカスタムコントロールの作成」を参照してください。

カスタムコントロール定義の作成

カスタムコンポーネントにマップするカスタム入力または応答コントロール定義を定義します。

始める前に

カスタムコントロール定義にはカスタムコンポーネントが必要です。たとえば、スライダー入力コントロールはカスタムスライダーコンポーネントを使用します。まず、コントロールに使用するカスタマイズ可能なコンポーネントを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
特定のカスタムコントロールについて、コントロールが使用されるチャネルごとに個別のコントロール定義を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カスタムコントロール定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[カスタムコントロール] フォーム

フィールド	説明
名前	作成するカスタムコントロールの名前。
タイプ	カスタムコントロールのタイプ。選択肢は次のとおりです。 ◦入力 ◦応答
ドメイン	このコントロールが使用されるドメイン。

4. [送信] をクリックします。
5. 作成したカスタムコントロールレコードを開きます。
6. [カスタムコントロール定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

[カスタムコントロール定義] フォーム

フィールド	説明
チャネル	コントロールを使用できるチャネル。チャネルは、仮想エージェントでサポートされている Web クライアントやメッセージングアプリなどのチャットクライアントです。 コントロールを複数のチャネルで使用できる場合は、チャネルごとにカスタムコントロール定義を作成します。チャネルが定義されている場合、カスタムコントロールは指定されたチャネルでのみ実行できます。
アプリケーション	このコントロールが属するスコープ。
ユーザーエクスペリエンスコンポーネントの定義	仮想エージェントでカスタムコントロールとして使用するために作成されたカスタムコンポーネントのリスト。 カスタムコントロールのオプションのコンポーネントを選択します。
ドメイン	このコントロールが使用されるドメイン。

8. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
カスタムコントロール定義を使用できます。仮想エージェントデザイナーで適切なコントロールを作成するときに指定できます。

次のタスク
仮想エージェントデザイナーでカスタムコントロールを作成します。

仮想エージェントのカスタムコントロールの作成

トピック作成者がトピックまたはトピックブロックで使用できるカスタム入力または応答コントロールをビルドします。仮想エージェントの会話では、入力コントロールがエンドユーザーから情報を収集し、応答コントロールがエンドユーザーに情報を表示します。

始める前に
カスタムコントロール定義を作成します。

重要: 仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

ヒント: 開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたカスタムコントロールへのアクセスを必要とする場合があります。アクセス権を付与するには、「トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス特権の作成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、**[+** 作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロパティフォーム

フィールド	説明
タイプ	仮想エージェントデザイナーで作成できるオブジェクトのリスト。 カスタムコントロールのタイプを選択します。 ◦ カスタム入力コントロール ◦ カスタム応答コントロール
名前	目的を反映したカスタムコントロールの一意の名前です。
説明	コントロールの目的と機能についての簡単な説明です。
高度なプロパティ (オプション)	
入力の安全性を確保 [カスタム入力コントロールのみ]	
有効化	カスタム入力コントロールがパスワードなどの安全な入力を渡すことができるようにする切り替えスイッチ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

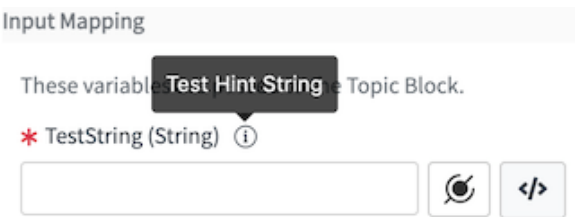
フィールド	説明
パレットで利用可能	
有効化	カスタムコントロールを [フロー] タブのパレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示するかどうかを決定する切り替えスイッチ。これにより、他の作成者がコントロールに簡単にアクセスできるようになります。
追加	
カテゴリ	カテゴリのリスト。カテゴリにより、関連するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを識別してグループ化します。該当する場合は、コントロールのカテゴリを選択します。

4. [作成] をクリックします。
[フロー] タブが開き、カスタムコントロールノードを含む初期フローが表示されます。
5. [開始] ノードをクリックし、コントロールへの入力パラメーターを定義します。
トピック作成者は、呼び出し元トピックからこれらの入力パラメーターと値を提供します。

   a. **[+** 追加] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

[入力を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
名前	入力値を保存する入力変数の名前。
タイプ	トピックブロックに渡されるデータのタイプ。たとえば、[文字列 **(String)]**、[ブーリアン **(Boolean)]** など。 フィールドは選択した内容に応じて変わります。詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
必須	必要に応じてパラメーターを設定するオプション。
ヒント	呼び出しトピックを作成するときに表示されるツールヒント。次の例を参照してください。 
テーブル	ServiceNow入力のクエリに使用されるテーブル。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Reference]** または **[Array.Reference]** が選択されている場合にのみ使用できます。
最大行数	トピックブロックで定義できる最大行数。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[タイプ **(Type)**] フィールドから **[Array]** が選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。この値は、ブロックをプレビューするときに使用できます。 重複するデフォルト値は、[Array] データタイプには許可されません。

c. [保存] をクリックします。

d. 追加のパラメーターについて、これらの手順を繰り返します。

6. [終了] ノードをクリックし、カスタムコントロールから返される出力パラメーターと値を定義します。
トピック作成者は、呼び出し元トピックで出力値を使用できます。
   a. **[+** 新しく追加] をクリックします。
   b. パラメーターの名前と値を入力します。
   c. 追加のパラメーターについて、これらの手順を繰り返します。
   d. [保存] をクリックします。
7. カスタムコントロールノードをクリックし、次のようにプロパティシートに入力します。
   - カスタム入力コントロールの場合、[カスタム入力プロパティ] シートに入力します。
   - 安全なカスタム入力コントロールの場合、[安全なカスタム入力プロパティ] シートに入力します。
   - カスタム応答コントロールの場合、[カスタム出力プロパティ] シートに入力します。
8. コントロールを作成するには、[保存] をクリックしてから [公開] をクリックします。

タスクの結果
[プロパティ] ページで [パレットで利用可能] を選択した場合、カスタムコントロールアイコンは、パレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示されます。コントロールは [トピック] ページに一覧表示され、[タイプ] メニューを使用してカスタムコントロールのみを表示できます。

次のタスク
仮想エージェントトピックまたはトピックブロックへのカスタムコントロールの追加。

仮想エージェントトピックまたはトピックブロックへのカスタムコントロールの追加

仮想エージェントトピックまたはトピックブロックにカスタムコントロールを追加します。会話中に、ユーザーから入力を収集したり、出力をユーザーに表示したりできます。

始める前に
このタスクを開始する前に、次の操作を実行します。

- カスタム入力または応答コントロールを作成して公開します。
- カスタムコントロールを組み込む呼び出し元トピックまたはトピックブロックを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

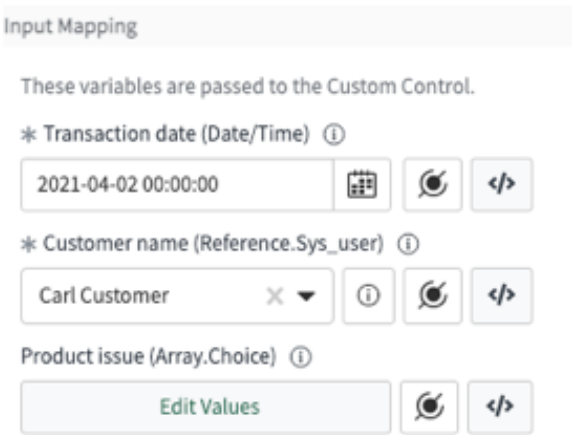
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、カスタムコントロールを追加するトピックまたはトピックブロックをクリックします。
3. [フロー] タブで、パレットの [ユーティリティ] セクションからトピックフローの適切な場所に、[カスタムコントロール] アイコンをドラッグします。

   注: カスタムコントロールの [プロパティ] ページで [パレットで利用可能] を選択した場合、カスタムコントロールは、パレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示されます。

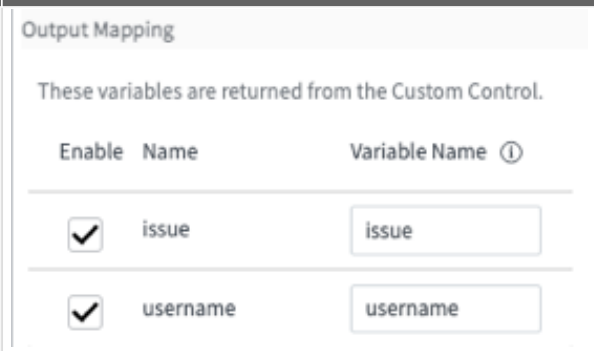
4. カスタムコントロールノードをクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート

プロパティ	説明
カスタムコントロール	仮想エージェントデザイナー で公開されているカスタムコントロールオブジェクトの名前。
ノード名	選択したカスタムコントロールの名前。
入力マッピング	選択したカスタムコントロールへの入力として使用する変数。次の画像は、変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。
出力マッピング	選択したカスタムコントロールによって出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	 このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

6. [保存] をクリックします。
7. トピックでカスタムコントロールがどのように機能するかを確認するには、ヘッダーバーの [テスト] をクリックします。
   トピックはチャットテストウィンドウで実行されます。
8. それ以上変更する必要がない場合は、仮想エージェントデザイナーのヘッダーバーで [公開] をクリックします。

タスクの結果
トピックがアクティブになります。仮想エージェントクライアントに展開できます。

[カスタム入力プロパティ] シート
このシートを使用して、仮想エージェント でカスタム入力コントロールを定義します。

[カスタム入力プロパティ] シート

カスタム入力プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。カスタムコントロール定義を追加する必要がある場合は、[カスタムコントロール定義] リンクをクリックします。
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム入力プロパティ	説明
	たとえば、スライダー入力コントロールを作成している場合は、スライダーの値を定義します。これらの値には、スライダーの最小値と最大値、スライドのデフォルト値、スライダーで使用されるアイコンなどが含まれます。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
応答ハンドラー関数	会話サーバーでの入力応答の処理方法を定義するスクリプト関数。
応答転写関数	会話の転写に記録された入力コントロール応答のメッセージを提供するスクリプト関数。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
詳細 (オプション)	
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

[安全なカスタム入力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント のカスタム入力コントロールでパスワードなどの安全な入力を指定します。

重要: 仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

[安全なカスタム入力プロパティ] シート

安全なカスタム入力プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

安全なカスタム入力プロパティ	説明
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、1 つ以上のパスワードを求める場合は、各パスワードの値を定義します。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
ワークフロースタジオ オブジェクトを呼び出します	カスタムコントロールからの安全な入力を渡すことができる ワークフロースタジオ アクションまたはサブフロー。 ワークフロースタジオ のアクションまたはサブスクリプションフローの詳細については、「アクション」および「サブフロー」を参照してください。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の ワークフロースタジオ コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される ワークフロースタジオ のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションまたはサブフローの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、ワークフロースタジオ で表示します。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数を指定します。安全なフィールド (password2 タイプ) のチェックボックスは自動的にオンになり、これらのフィールドは必須になります。[文字列] フィールドのチェックボックスをオンにすると、フィールドは必須になりますが、安全ではありません。password2 データタイプを使用するフィールドのみが安全です。 選択したフィールドごとに、アクションまたはサブフローで指定された対応する入力応答変数名を指定します。たとえば、ワークフロースタジオ アクションには *oldPassword* 入力と *newPassword* 入力が含まれます。入力応答オブジェクトは次のようになります。 `{ "old_password": "1234", "new_password": "5678" }`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全なカスタム入力プロパティ	説明
	この例では、*oldPassword* プロパティに「`old_password`」と入力し、*newPassword* プロパティに「`new_password`」と入力します。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細 (オプション)	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 • セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 • システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

関連情報

- ワークフロースタジオのアクション
- ワークフロースタジオのサブフロー
- パスワード (双方向暗号化) デザインの検討

[カスタム出力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント でカスタム応答コントロールを定義します。

[カスタム出力プロパティ] シート

カスタム応答プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタム応答プロパティ	説明
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、スライダー入力コントロールを作成している場合は、スライダーの値を定義します。これらの値には、スライダーの最小値と最大値、スライドのデフォルト値、スライダーで使用されるアイコンなどが含まれます。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
詳細 (オプション)	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

仮想エージェントと ワークフロースタジオ ワークフローの統合

ServiceNow® 仮想エージェント の会話ワークフローを ServiceNow ワークフロースタジオ の会話ワークフローと統合することができます。これらのワークフローは、仮想エージェントの会話で使用できます。

ワークフロースタジオ アクションとサブフローは、次のように統合できます。

- アクションまたはサブフローを仮想エージェントの会話に追加します。
- 仮想エージェントの会話で別の製品用に作成されたアクションを使用します。
- 会話内でワークフローを直接呼び出す会話を作成します。たとえば、ユーザーはカタログ要求の実行、インシデントの作成、情報の安全な入力を行うことができます。

仮想エージェントの会話では、アクションを使用して、アプリケーション (ワークフロースタジオ など) でカスタムビルドされたワークフローや、統合ハブで利用可能なサードパーティアプリケーションや製品のワークフローをトリガーすることができます。ワークフロースタジオ と統合ハブを使用してビルドされた統合は、高レベルの復元力とパフォーマンスを確保するのに役立ちます。

ワークフロー内のアクションの応答が遅い、または待機中のように見える場合、トピック作成者には関連するエラーメッセージが表示されます。

デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 120 秒ごとに会話フローをチェックします。スケジュール済みジョブの詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

この間隔は必要に応じて変更できます。間隔を変更するには、「アクションワークフローのタイムアウトの指定」を参照してください。

統合ハブで利用可能なサードパーティ製品のワークフローの統合

統合ハブを使用して、エンドツーエンドのデジタルワークフローを作成し、Now Platform® をサードパーティのアプリケーション、プラットフォーム、またはデータと統合するプロセスを自動化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、ServiceNow Store で入手可能な 100 件のビルド済みスポークのいずれかを使用できます。これらのビルド済みスポークには、Microsoft Azure、Workday、Okta などの一般的なアプリケーション用のスポークが含まれています。

ServiceNow 統合ハブの詳細については、「ServiceNow IntegrationHub – ServiceNow を任意のシステムとネイティブに統合する (ServiceNow IntegrationHub – natively integrate ServiceNow with anything)」を参照してください。

トピックへのワークフローの追加

アクションユーティリティを使用して、ServiceNow ワークフロースタジオ ワークフローを仮想エージェントトピックに統合します。アクションノードは、仮想エージェントの会話で使用される必須のワークフロースタジオ ワークフローをトリガーします。

始める前に

まだない場合は、仮想エージェント トピックを作成する。

次の機能をよく理解してください。

- ワークフロースタジオ のコンセプトとタスク。詳細については、「ワークフロースタジオ」を参照してください。
- ルックアップユーティリティ、スクリプトアクションユーティリティなどの仮想エージェントデザイナーユーティリティ。

  これらのユーティリティを使用して、仮想エージェントの会話内のアクションを制御します。これらのユーティリティの詳細については、「仮想エージェントデザイナーのユーティリティ」を参照してください。

- 仮想エージェントコントロール。次のいずれかを入力するように求められる場合があります。
  - テキスト文字列
  - データピル
  - データピルが埋め込まれた文字列
  - 文字列を返すスクリプト

  詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[トピック] ページで、使用するトピックをクリックします。
2. パレットの [ユーティリティ] セクションから、アクションユーティリティアイコン ( ) をキャンバス上の会話フローの適切な場所にドラッグアンドドロップします。
   これで、アクションユーティリティが会話フローのノードになり、[アクションユーティリティのプロパティ] パネルが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクションユーティリティのプロパティ] シート

プロパティ	説明
ノード名	このアクションノードの名前。
ワークフロースタジオ オ	次の ワークフロースタジオ コンポーネントのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ブジェクトを呼び出します	◦ アクション：再利用可能な操作。 ◦ サブフロー：一連の再利用可能なアクション、データ入力、およびデータ出力からなる自動化されたプロセスです。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の ワークフロースタジオ コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される ワークフロースタジオ のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、ワークフロースタジオ で表示します。
応答を待ちますか？	仮想エージェントが指定されたアクションからの応答を待ってから続行するかどうかを決定する切り替えスイッチ。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 パスワードが必要なオプションの場合は、[パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを有効にして、ユーザーにパスワードの入力を求めます。安全な入力では、password2 データタイプを使用する必要があります。入力は安全にマスクされ、他のユーザーが表示することはできません。 注: 仮想エージェントデザイナー の *Array.Reference* 入力データタイプは、フローデザイナー の *List.[Table]* 入力データタイプに対応します。詳細については、「アクションの入力データタイプと出力データタイプ」を参照してください。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細 (オプション)	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 ◦ システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
件付きで表示します	

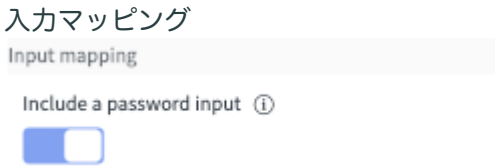
4. [保存] をクリックします。

仮想エージェントの安全なパスワード入力

[アクションユーティリティのプロパティ] シートの [パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを使用すると、仮想エージェント の会話で使用するパスワードを安全に入力できます。

ワークフローで入力として password2 タイプが検出されると、[アクションユーティリティのプロパティ] シートに [パスワードを含める **(Include a password)]** 切り替えスイッチが表示されます。

注: 以前のリリースでは、文字列データタイプの入力でもこの切り替えスイッチが表示されていました。San Diego リリース以降では、password2 データタイプのみがサポートされています。パスワード入力を使用する既存のアクションがある場合は、password2 を使用するように更新します。



この切り替えスイッチを有効にすると、サポートされているクライアントに関するメッセージと、次のことを実行できるフィールドが表示されます。

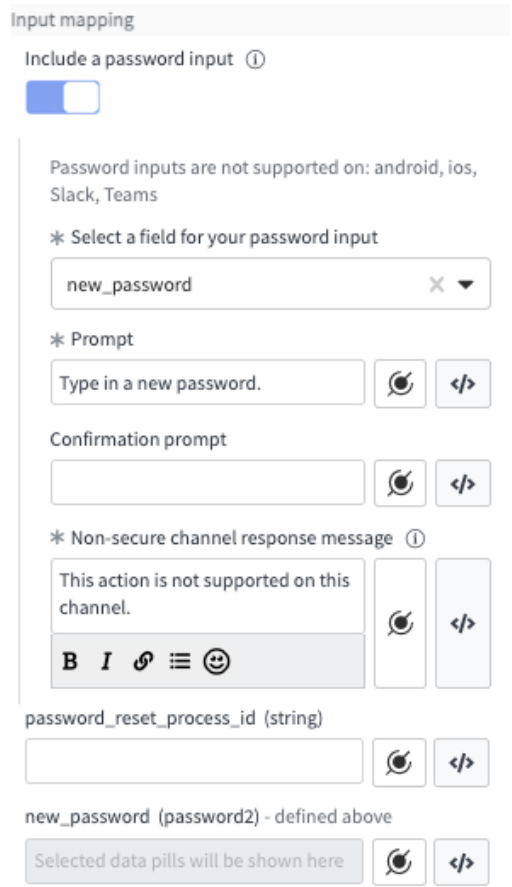
- 安全にするフィールドを指定する
- パスワード関連のプロンプトに使用するテキストを入力する
- 確認プロンプトのテキストを入力する
- 安全でないチャネルに関するメッセージに使用するテキストを入力する

重要: 仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードの詳細フィールド



これらのパスワード入力タイプフィールドは、表示されるフィールドが、ワークフロースタジオ での作成時にアクションに対して設定されたフィールドにマップされるという意味で動的です。password2 フィールドは、一部読み取り専用になっていることがあります。

ワークフロースタジオ のパスワード関連のデザインの検討については、「パスワード (2 通りの暗号化) デザインの検討」を参照してください。

パスワード関連の入力が安全に処理される方法について、次の点に注意してください。

- ユーザーのみがパスワードを表示できます。他には誰も表示できません。
- パスワードはサーバー上のメモリに保持され、ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローに安全に渡されます。
- ユーザーがチャネルにパスワードを入力する際に、テキストを非表示アイコン ( ) を切り替えて、パスワードを表示または非表示にできます。
- ServiceNow アドミニストレーターは、特定のチャネルをセキュアとしてマークできます。トピック作成者がセキュアとしてマークされていないチャネルを含めようとすると、警告メッセージが表示されます。

  セキュアなチャネルの作成の詳細については、「仮想エージェントの対話型カスタムチャット統合の構成を作成する」を参照してください。

- キュー、テーブル、およびログで、パスワードはマスクされます (読み取り不能)。

安全な入力のための ワークフロースタジオ のスコープ対象のアプリケーション要件

仮想エージェントトピックに安全な (password2) 入力を実装するには、以下のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントトピックに安全な入力を追加するには、次の 2 つの方法があります。

- 安全な (password2 タイプ) 入力を持つ ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローを使用する安全なカスタム入力コントロールを作成します。
- 単一の password2 フィールドを入力として持つ ワークフロースタジオ アクションまたはサブフローを参照するトピックに、アクションユーティリティノードを追加します。

キー管理フレームワーク (KMF) をインストールし、インスタンス用に構成する必要があります。安全なフィールドを使用するスコープ対象のアプリケーションには、次のものも必要です。

- *sys_kmf_crypto_module* レコードと、関連する対称キーのラップ/ラップ解除 *sys_kmf_module_crypto_spec* レコード
- 次のプロパティを持つ *sys_kmf_crypto_caller_policy* レコード：
  - ポリシー名：<自動生成される名前を変更>
  - 暗号化されたモジュール：*com_glide_cs_glideencrypter*
  - タイプ： *Scope*
  - ターゲットスコープ：<アプリケーションのスコープ>
  - アプリケーション：<スコープ対象のアプリケーションの名前>
  - アクティブ：*true*
  - 結果：*Track*
- 1 つ以上の password2 入力フィールドを受け入れる ワークフロースタジオ アクションまたはサブフロー
- password2/KMF パスワードをラップ解除する、ワークフロースタジオ アクションの次のようなスクリプトステップ。

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMM
ETRIC_UNWRAPPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data =
 op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

KMF による password2 暗号化の詳細については、「KMF による Password2 暗号化」を参照してください。

アクションワークフローのテスト

このタスクを使用して、統合アクションワークフローが会話で意図したとおりに完了していることを確認します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

アクションワークフローのテストについて

トピック作成者は、会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation_list] テーブルでテスト結果を確認することもできます。

このタスクについて

ワークフローをテストすると、プレビューのみのメッセージを含むテスト結果プレビューペインが表示されます。これらのメッセージには、「 」の「表示」 ワークフロースタジオというリンクが含まれています。このリンクをクリックすると、フロー実行の詳細レポートに移動します。このレポートを使用して、次のことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- フロー実行の詳細を表示します。
- ワークフロースタジオ でアクションの結果を確認します。
- 仮想エージェントに返される内容を確認します。

> **注:** トピック作成者のみが [表示先] リンクにアクセスできます ワークフロースタジオ 。非本番環境では、このリンクはデフォルトで利用可能です。本番環境では、トピック作成者は、ワークフロースタジオ オブジェクトごとに [sys_flow_execution_setting] テーブルにレコードを作成して、このリンクへのアクセスを有効にする必要があります。このリンクは、password2 入力が使用される会話では使用できません。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、テストするアクションを含むトピックを開きます。
3. [テスト] をクリックします。
   テストウィンドウのアクションの応答が遅い、または待機中のように見える場合、関連するエラーメッセージが表示されます。

   デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 120 秒ごとに会話フローをチェックします。スケジュール済みジョブの詳細については、「スケジュール済みジョブ 」を参照してください。

   この間隔は必要に応じて変更できます。間隔を変更するには、「アクションワークフローのタイムアウトの指定」を参照してください。
4. アクションユーティリティノードのトラブルシューティング：
   - フロー実行の詳細レポートを表示します。
   - 会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation_list] テーブルを確認します。
5. 作業が終了したら、[保存] をクリックします。

アクションワークフローのタイムアウトの指定

ワークフロースタジオ 統合ハブ アクションワークフローがタイムアウトするまでの時間の長さを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動します。
2. フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
3. [新規] をクリックして、*`com.glide.cs.fdih.interactive.timeout`* プロパティを追加します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：`com.glide.cs.fdih.interactive.timeout`。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
説明	このプロパティの説明を入力します (例: 仮想エージェント ワークフロースタジオ統合ハブワークフローのタイムアウト（秒))。
タイプ	[整数] を入力します。
値	ワークフローアクションがタイムアウトするまでの秒数を入力します。デフォルト値は 120 秒です。

b. [送信] をクリックします。

ライブエージェントでの仮想エージェントの使用

会話には人間の介入が必要な場合があります。これが発生した場合は、エージェントチャットでユーザーをライブエージェントに転送できます。

ライブエージェントへの仮想エージェント会話の転送

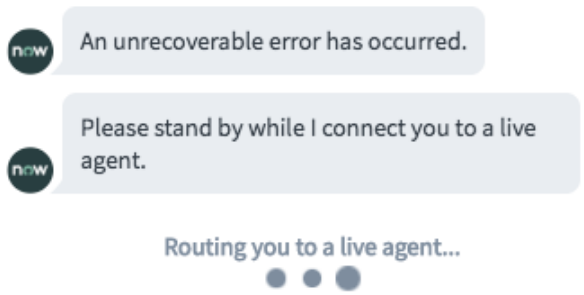
仮想エージェント会話がライブエージェントに転送されるときに使用されるチャットサポートインターフェイスなどの、ライブチャットサポートを管理します。

注: Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) は、チャットサポート用の Glide Conversation Server プラグイン (com.glide.cs) を自動的にアクティブ化します。

仮想エージェントでの会話は、複数の方法でライブエージェントに転送されます。この転送は、回復不能なエラーが発生したときに自動的に行われますが、トピック内のスクリプトを使用して、またはユーザーが手動でオプションを選択したときにトリガーすることもできます。

エラーが発生した場合のライブ エージェントへの自動転送

会話中にエラーが発生すると、会話は自動的にライブエージェントに転送されます。



注: エージェントチャットを使用する予定がない場合は、必ずエージェントチャットの設定で非アクティブ化します。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

トピック内のスクリプトによってトリガーされたライブエージェントへの自動転送

サポートエージェントが会話を処理するようにしたい場合は、*vaSystem.connectToAgent()* メソッドを使用するスクリプトをトピック内に作成できます。このメソッドは、ライブエージェントへの転送をトリガーします。このオプションは、顧客のネガティブな感情、優先度の高いリクエスト、またはトピックプロセスの範囲外のリクエストを含む会話に役立つことがあります。例：

```
(function execute() {
    if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
        if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
           vaSystem.connectToAgent()
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        }
    }) ()
```

このスクリプトのアクションコントロールは、インシデントの影響とユーザーの緊急性に基づいて、ライブエージェントに会話を転送します。このスクリプトでは、`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドを次のように使用します。

- エージェントワークスペース では、`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドはキューのスケジュールと、エージェントがオンラインかどうかを確認します。
- コネクトサポート では、`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドはキューのスケジュールのみを確認します。

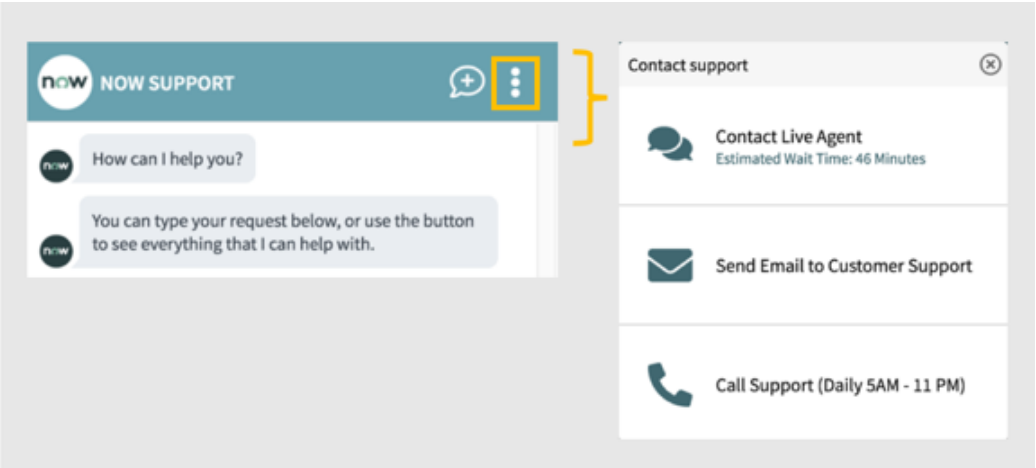
注: `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` メソッドは、スキルセットに関係なく、エージェントがオンラインかどうかのみをチェックします。

サポートへの問い合わせオプションを使用したライブエージェントへの手動転送

[サポートへの連絡] オプションを選択し、次に [ライブエージェントに連絡する] を選択して、会話をライブエージェントに転送できます。

注: 仮想エージェントメッセージ統合を実行しているユーザーは、`Hi` または `agent` コマンドを入力して、ライブエージェント転送オプションにアクセスする必要があります。環境がライブエージェント用に構成されていない場合、`agent` コマンドは機能しません。詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

仮想エージェントの [サポートへの連絡] オプション



仮想エージェントとの会話を転送する仕組み

仮想エージェントと会話中のユーザーの場合、ライブエージェントへの切り替えはシームレスに転送されます。転送が自動またはユーザーによって手動でトリガーされると、会話はエージェントチャットの設定に基づいて、適切なチャットサポートインターフェイスに自動的にルーティングされます。エージェントチャットの設定では、アドミニストレーターは、ライブエージェントの転送中にユーザーに表示される一般的なメッセージも定義します。

エージェントワークスペースを使用している場合、会話は自動的にルーティングされ、利用可能なライブエージェントに割り当てられます。コネクトサポートを使用している場合、会話は、指定されたチャットサポートキューにルーティングされます。

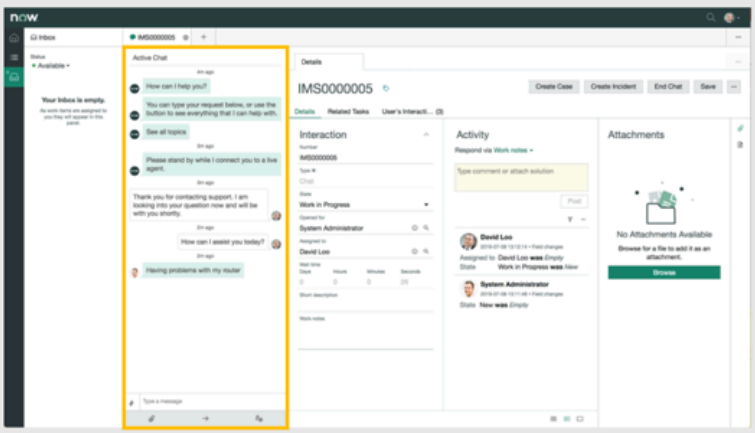
注: 仮想エージェントから転送する場合は、少なくとも 1 人のライブエージェントが対応可能である必要があります。そうでない場合、エンドユーザーには「`no agents available`」というメッセージが表示され、会話は転送されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース でのライブエージェントへの転送

エージェントワークスペース を使用している場合は、「高度な作業アサイン」で定義されているように、仮想エージェントの会話は、チャットサービスチャネルの構成と、エージェントがサポートするキューに基づいて、利用可能な認定済みエージェントに自動的に転送されます。

Switch to Live Agent
(User)

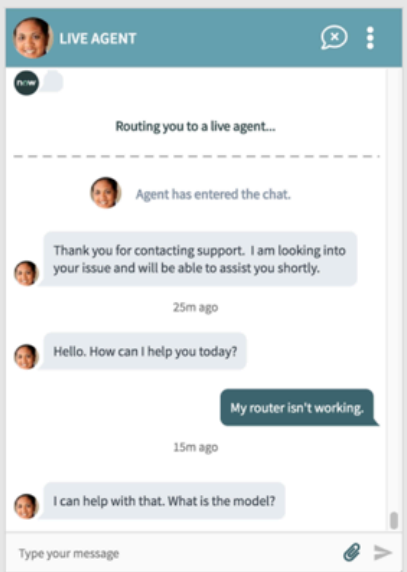


Workspace Agent Chat
(Support agent)

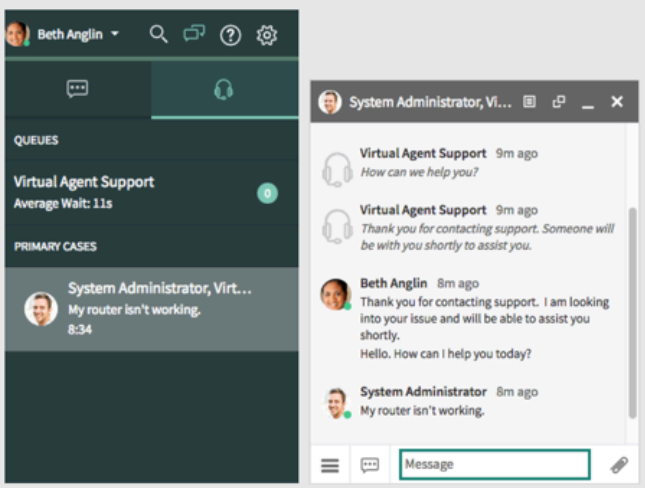
ユーザー側では、エージェントとの会話は仮想エージェント (クライアント) インターフェイスで継続されます。エージェントワークスペースでは、チャットアサイン先がエージェントの受信ボックスに表示されます。エージェントがアサイン先を承認すると、エージェントは会話に参加し、ユーザーとやり取りします。

コネクトサポート でのライブエージェントへの転送

コネクトサポートを使用している場合、仮想エージェントとの会話は適切なチャットサポートキューにルーティングされます。ユーザー側では、エージェントとの会話は仮想エージェントクライアントインターフェイスで継続されます。コネクトサポート では、エージェントが転送されたユーザーのキューを受け入れて会話に参加し、ユーザーと対話します。



Switch to Live Agent
(User)



Connect Chat
(Support agent)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前のリリースでは、アドミンは [チャットのセットアップ] フォームを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、および IT Service Management のデフォルトのチャットキューをアサインするか、またはデフォルトのキューがアサインされていない場合に仮想エージェントの会話が自動的にルーティングされるグローバルキューをアサインしていました。アドミニストレーターがコネクトサポートで定義するこれらのキューは、チャットキュー [chat_queue] テーブルに格納されます。履行者インターフェイスとしてコネクトサポートを使用しており、チャット設定を変更する必要がある場合の詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

ユーザーの感情

設定すると、ユーザーの感情分析が仮想エージェントまたはライブエージェントの会話で実行されます。ユーザーの感情は、インタラクションインサイト [sys_cs_interaction_insight] テーブルに保存されます。詳細については、「インタラクションインサイトテーブル」を参照してください。

仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結

要求者によって破棄された仮想エージェントおよびエージェントチャットの会話は、スケジュール済みジョブ [*Time Out Abandoned VA Conversations*] によって自動的に終了されるまで開いたままになります。このジョブは毎日 1 時間ごとに実行されます。

破棄された仮想エージェントおよびライブエージェント会話のデフォルトのタイムアウト期間は、2 時間 (7200 秒) です。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブは 1 時間ごとに実行され、デフォルトの (または設定された) タイムアウト期間よりも長く開いている会話を見つけて終了します。

アドミニストレーターは、システムプロパティを追加 *com.glide.cs.conversation_idle_timeout*することで、仮想エージェント とライブエージェントの会話を終了するためのデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。このプロパティで指定するタイムアウト値は、チャットチャネル (Microsoft Teams、Slack、Workplace from Facebook など) やメッセージングチャネル (SMS など) を含む、サポートされている仮想エージェントおよびライブエージェントチャネルのすべての会話に適用されます。詳細については、「仮想エージェントとライブエージェントの会話のタイムアウト期間の変更」を参照してください。

複数のチャットチャネルで仮想エージェントとエージェントチャットを使用している場合は、チャットチャネルの *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* プロパティで設定されたタイムアウト値を上書きするチャネルレベルのアイドルタイムアウト値を追加できます。詳細については、「チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き」を参照してください。

必要に応じて、[破棄された VA 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned VA Conversations)] ジョブを実行する時間を変更することもできます。

> **注:** キーワードまたは NLU を使用している場合は、「`さようなら`」や「`終了`」などのインテント (会話の終了) に関連付けられたフレーズを使用して会話の終了トピックを開始できます。適切なフレーズを入力してもチャットが閉じない場合は、セットアップトピックの NLU モデルが公開されていないか、アサインされていない可能性があります。

仮想エージェントとライブエージェントの会話のタイムアウト期間の変更

com.glide.cs.conversation_idle_timeout プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェント会話が開いた (アイドル状態の) ままになる時間を指定します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長く開いている仮想エージェントおよびライブエージェントの会話が終了されます。

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 次のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`
説明	このプロパティの説明を入力します：`すべての会話のアイドルタイムアウト時間（秒）`
タイプ	[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェントの会話が開いたままになる秒数を入力します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブはアイドル状態の会話を閉じるために 3600 秒ごと (毎時) 実行されるため、この値は 7200 秒未満である必要があります。 たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、破棄された会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。

b. [送信] をクリックします。

チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き

チャネルの会話タイムアウト値を設定するには、[*com.glide.cs.conversation_idle_timeout*] プロパティを上書きするチャネル固有の会話タイムアウト値を追加します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長く開いている、チャネルの仮想エージェントまたはライブエージェントの会話が終了されます。

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] テーブルで、変更するチャネルレコードを探し、[会話のアイドルタイムアウト] フィールドをダブルクリックします。
3. 要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェントの会話がチャネルで開いたままになる秒数を入力します。

   たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、チャネルで破棄された会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。
4. 値を保存します。

[破棄された VA 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned VA Conversations)] スケジュール済みジョブの変更

この毎時のスケジュール済みジョブの実行時間を変更するか、またはスケジュール済みジョブにその他の調整を行うには、以下を実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[Time Out Abandoned VA Conversations (放棄された VA 会話のタイムアウト)] レコードを開きます。
2. [スケジュール済みスクリプト実行] フォームで、スケジュール済みジョブが実行される時間を変更します。または、タイミングを調整する方法によっては、必要に応じてフォームの他のフィールドを変更します。

   たとえば、ジョブの実行間隔を変更するには、[実行] フィールドで [定期的] を選択します。次に、ジョブを実行する [繰り返し間隔] ([日] および [時間]) と、間隔の [開始] の日付を指定します。このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

   ジョブが指定された時間と頻度で実行されます。

転送トピックブロックを使用した 仮想エージェント での転送のトラッキング

ServiceNow® 仮想エージェント でビルド済みの転送トピックブロックを使用して、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題を追跡します。インシデント回避パターンとメトリクスは、 仮想エージェントの有効性を最適化および分析するのに役立ちます。

転送は、 仮想エージェント がライブエージェントの支援を必要とせずに問題を解決するのに役立つセルフサービスオプションまたはナレッジベース記事にユーザーを自動的にリダイレクトする場合に発生します。その結果、ユーザーがインシデントを作成する必要がなくなる可能性があります。ただし、必要であれば、仮想エージェント はユーザーに関連する質問をし、それから正しいアサイン先グループにインシデントを作成できます。このワークフローは、ライブエージェントが関与する必要がないため、より効率的になります。

仮想エージェントの転送トラッキングはデフォルトで有効になっていますが、特定の転送メトリクスをキャプチャするには、転送構成と転送パターンを設定する必要があります。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。

転送構成を使用して、転送パターンをグループ化します。転送構成は、1 つ以上の転送パターンで構成できます。転送パターンは、転送メトリクスをトラッキングするために会話内の仮想エージェントアクティビティを分類します。たとえば、 仮想エージェントがタスクテーブルにタスクを作成せずにユーザーをメールリストに追加してワークフローを完了するとします。このアクティビティは、自己解決型の転送パターンとして分類できます。

各転送パターンの転送メトリクスを表示できます。転送パターンは、会話で次のような転送の結果につながる可能性があります。

- 確認済みの転送：仮想エージェントがユーザーに解決策を提供し、これによりユーザーのインシデントの作成やライブエージェントへの転送が転送されました。
- 潜在的な転送：仮想エージェントがユーザーに解決策を提供したかどうかは不明です。たとえば、会話で検索結果がユーザーに表示される場合などです。
- 転送なし：仮想エージェントで解決策が提供されず、ユーザーがインシデントを作成したか、ライブエージェントに転送されました。

新しい転送パターンを作成するか、または **VA** のデフォルトの転送構成で次のビルド済みの転送パターンを使用できます。

回避パターン	アクティビティ	結果
VA-Search-served	仮想エージェントは検索結果をユーザーに表示しました。	潜在的な回避

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

回避パターン	アクティビティ	結果
VA-Triage & Created	仮想エージェントは、正しいアサイン先グループにインシデントを作成します。このアクションにより、アサインの精度が向上します。たとえば、仮想エージェントはユーザーの会話で払い戻しに関連するインテントを識別し、一般的なインシデントではなく払い戻しインシデントを作成します。	確認済みの回避
VA-Self-Resolving	仮想エージェントは、インシデントを作成せずに独自にワークフローを完了します。たとえば、仮想エージェントはユーザーを配布リストに追加します。	確認済みの回避
VA-Intercept & Resolved	仮想エージェントは、ユーザーによって作成されたインシデントをインターセプトし、インシデントをクローズするための解決策を提供します。例として、インシデントの自動解決がインシデントを解決する場合があります。	確認済みの回避

転送設定で作成した転送構成と転送パターンは、転送トピックブロックにマップされます。たとえば、ビルド済みのイシュー自動解決トピックは、転送トピックブロックを使用して転送を追跡します。詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」と「仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック」を参照してください。

転送メトリクスが生成され、転送メトリクス [ssa_deflection_metric] テーブルに保存されます。転送メトリクスを表示するには、セルフサービスアナリティクスフレームワークの [転送メトリクス] モジュールに移動します。

注: セルフサービスアナリティクスフレームワークには、セルフサービスアナリティクスコアプラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) が必要です。詳細については、「セルフサービスアナリティクスのアクティブ化」を参照してください。

回避メトリクス

また、会話型アナリティクスダッシュボードの [概要] タブで、転送メトリクスを可視化したものを表示することもできます。詳細については、「従来 - 対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

転送の構成とパターンの作成

転送設定を設定して、仮想エージェントの会話トピックの転送トピックブロックにマップできる転送構成と転送パターンを作成します。これらの転送は、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題の追跡に役立ちます。

始める前に
転送トピックブロックを使用した 仮想エージェント での転送のトラッキング を見直します。

https://www.youtube.com/watch?v=YMAaTSzPhwM&list=PLkGSnjw5y2U79gjQuQW-2GBqzEccwFkWH&index=21 転送トラッキングの詳細については、このビデオをご覧ください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 仮想エージェントアナリティクスダッシュボードのコンポーネント (パフォーマンスアナリティクスウィジェットなど) の構成については、「コンポーネントの追加と構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
   [対話型インターフェースの設定] ページが新しいタブで開きます。
2. 移動先 仮想エージェント > 転送メトリクス > すべて表示.
3. 転送メトリクスのトラッキングをアクティブ化するには、[アクティブ化] の切り替えをオンにします。
4. 新しい転送構成を作成するには、[新規] をクリックします。
5. [転送構成を作成] フォームで、次の転送構成プロパティを入力します。

フィールド	説明
名前	転送構成の短くて意味のある名前。
説明	転送構成に関する簡単な説明。

6. [保存] をクリックします。
   新しい転送構成が作成されます。
7. 転送構成に新しい転送パターンを追加するには、転送パターンを追加する転送構成を選択します。
8. [新規] をクリックします。

   [転送パターンを作成] フォームで、次の転送パターンプロパティを入力します。

フィールド	説明
名前	転送パターンの短くて意味のある名前。
結果	仮想エージェント会話の転送の結果。
プライマリアクティビティテーブル	転送パターンで分類しているアクティビティに関連付けられているテーブル。たとえば、仮想エージェントがアクティビティのタスクの作成を回避するのに役立つ場合は、タスクテーブルを指定できます。

   注: さまざまな転送をトラッキングするために使用される汎用パターンを作成する場合は、[プライマリアクティビティテーブル] フィールドを空のままにすることができます。

   各アクティビティに関連付けられているプライマリアクティビティテーブルは、特定のビジネスエリアの転送率の計算に役立ちます。たとえば、仮想エージェントが 42 の VPN の問題を解決し、全体で 100 の VPN インシデントが作成された場合、VPN の問題の転送率は 42/142、つまり 30 パーセントです。

9. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント API の使用

ServiceNow® 仮想エージェントAPI アプリを使用して、任意のチャットインターフェイスま]たはボットを ServiceNow® 仮想エージェントまたはエージェントチャットと統合します。このアプリは ServiceNow® Store から入手できます。

概要

仮想エージェント API は REST API です。この API は、Paris リリースから仮想エージェントで提供される会話型カスタムチャット統合フレームワークに基づいてビルドされています。API を使用すると、ServiceNow 開発者、上級ユーザー、およびアドミニストレーターは、次のいずれかの方法で仮想エージェントを使用できます。

スタンドアロンボット

仮想エージェントを、エンタープライズと、または対話型インターフェースをサポートする他のサードパーティチャットインターフェイスと統合するスタンドアロンボットとして使用します。

エンドユーザーは、この統合を使用して、複数のチャネルを通じて仮想エージェントおよびエージェントチャットとやり取りできます。

セカンダリボット

プライマリボットにより複数の特殊なボットが管理されている環境では、仮想エージェントをセカンダリボットとして使用します。

このシナリオでは、プライマリボットがエンドユーザーに代わってセカンダリボットとの通信を管理します。プライマリボットは、IBM Watson Assistant、Microsoft LUIS、または自家製のプライマリボットなどです。

ServiceNow ボットなどのセカンダリボットは、サービスチケットや予約など、特定のタイプのエンドユーザー要求を処理する場合があります。

ボットインターコネクト

多様なチャット環境でプライマリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクト を使用します。ボットインターコネクト は統一されたチャットエクスペリエンスを作成し、ServiceNow から利用可能な複数のチャネルとさまざまなエンタープライズタスクにエンドユーザーがアクセスできるようにします。

仮想エージェント API は、サーバー間の統合を作成する場合に便利です。ただし、既存のチャットインターフェイスでレンダリングする必要がある、サポートされていないコントロールの変換が必要な統合の場合は、カスタムチャット統合フレームワークの使用を検討してください。

仮想エージェント API の URL 形式や、サポートされている要求および応答パラメーターなどの機能の詳細については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

仮想エージェント API を使用してエクスペリエンスを向上させる (仮想エージェントアカデミーのビデオ)

仮想エージェント API の仕組み

次の図は、REST API がどのようにサードパーティチャットインターフェイスまたはプライマリボットからのユーザー入力を処理し、ボット応答を生成するかを示しています。

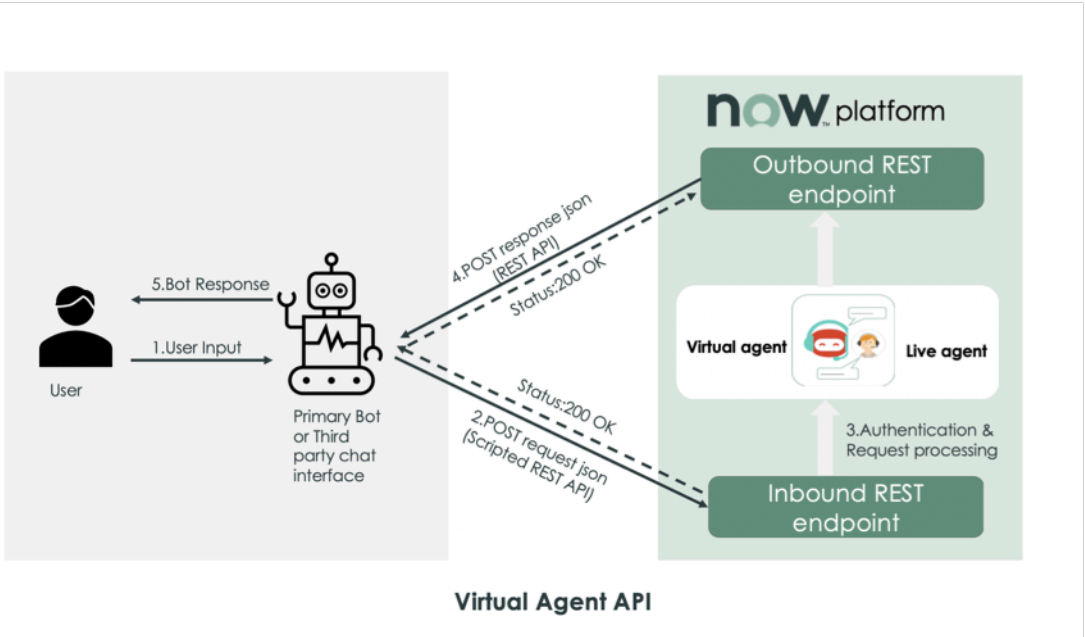
1. ユーザーは、プライマリボットまたはサードパーティのチャットインターフェイスに入力します。
2. ボットは、POST 要求の JSON を (スクリプト化された REST API を介して) 受信 REST エンドポイントに送信します。
3. Now Platform は、仮想エージェント またはライブエージェントに 送信される要求を認証して処理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. Now Platform は、送信 REST エンドポイントから (REST API を介して) POST 応答 JSON をボットに送り返します。
5. プライマリボットまたはサードパーティのチャットインターフェイスに、ユーザーへの応答が表示されます。

仮想エージェント **API** の受信および送信 **REST** エンドポイント



仮想エージェント API のデモンストレーションと FAQ を確認するには、Community サイトの「仮想エージェント API 入門 (Getting Started with Virtual Agent APIs)」を参照してください。

制限事項

仮想エージェント API は、次の機能をサポートしていません。

- この仮想エージェント API 統合によるチャットの自社用カスタム設定

バージョンとリリースの互換性

仮想エージェント **API** のバージョンとリリースの互換性

バージョン	互換リリース
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome 機能のサブセットは Quebec と互換性があります。
1.3.0	Quebec

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント **API** のバージョンとリリースの互換性 (続く)

バージョン	互換リリース
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

注: 仮想エージェント API には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

仮想エージェント **API** 機能

仮想エージェント API を使用すると、仮想エージェントとエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くをチャット環境に統合できます。機能のサポートは、ServiceNow リリースと API のストアアプリバージョン番号によって異なります。

仮想エージェント API の要求と応答テンプレートの詳細、および一般的なユースケースの例については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

主な機能

バージョン 1.0.9 以降の仮想エージェント API の主な機能は次のとおりです。

- 静的認証、ハッシュ認証、およびトークンベース認証を使用したプロバイダー認証
- パーソナライズされたエクスペリエンスのための、ServiceNow アカウントへのユーザー ID の自動リンク
- エージェントチャットでのライブエージェントへの仮想エージェントの転送
- 次の戦略によるボット間の統合におけるインテント分類：
  - プライマリボットはユーザーのインテントを決定し、対応するトピックがユーザーに表示されるように、ユーザー要求を仮想エージェントに送信します。
  - プライマリボットは、インテントを検出して予測信頼スコアを返すことができるように、ユーザーの発言を仮想エージェントに送信します。信頼スコアが高いほど、予測されたトピックがユーザーの発言とより正確に一致していることを示します。

バージョン **1.0.12** の機能

アイドル状態のボット間会話を自動的に終了

アイドル状態が 1 時間を超えている会話を自動的に終了することができます。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブは毎日 1 時間ごとに実行され、要求者が破棄したアイドル状態の会話を自動的に終了します。

仮想エージェントインタラクションレコードの会話進捗状況と理由コード

ユーザーまたはプライマリボットが会話を終了すると、仮想エージェントはステータスコードと理由コードをインタラクションレコードに記録します。たとえば、エンドユーザーは「**End**」と入力して会話を停止するか、**[X]** ボタンをクリックしてチャットを閉じることができます。

会話の終了時に通知

仮想エージェントまたはエージェントチャットの会話が終了すると、プライマリボットに通知されます。プライマリボットが会話を制御する必要がある場合にも、プライマリボットに通知されます。仮想エージェントは次のフラグを使用します。

- *completed*：仮想エージェントまたはライブエージェントとの会話が終了したときに送信されます。
- *takeControl*：プライマリボットが制御する必要がある場合に送信されます。これは通常、仮想エージェントが 2 回連続して試行した後に会話のインテントを判断でき

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ない場合に発生します (デフォルト値)。*va.bot.to.bot.take.control_times* システムプロパティを追加して、仮想エージェントが会話インテントを決定しようと試みるデフォルトの試行回数を変更できます。

詳細については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

インテントによる変更

- 仮想エージェントで NLU が有効になっている場合は、インテント一致の NLU 信頼スコアを共有します。
- エンドユーザーがプライマリボットによるインテント一致に基づいてトピックに直接ジャンプできるようにします。

バージョン 1.3.0 の機能

バージョン 1.3.0 以降、仮想エージェント API はシステムプロパティ (*va.bot.to.bot.logging_enabled*) としてのログ記録をサポートしています。

ストアリリース 2.0.x で利用可能な仮想エージェント API 機能

仮想エージェント API バージョン 2.0.x では、仮想エージェントおよびエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くにアクセスできます。これには、リッチコントロールのサポートや通知が含まれます。

追加のリッチコントロールのサポート

仮想エージェント API は、次のリッチコントロールをサポートするようになりました。

ブールコントロール

ブールコントロールは、ローカリゼーションを容易にするために応答を文字列 (*Yes* または *No* のいずれか) として返します。

トピックのローカリゼーションの詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

仮想エージェント API は、ブールコントロール用の次の JSON 例を送信します。

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "Boolean",
      "group": "DefaultPicker",
      "required": true,
      "nluTextEnabled": false,
      "label": "Sample Response for boolean control",
      "options": [
        {
          "label": "Yes"
        },
        {
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
          "label": "No"
        }
      ]
    }
  ],
  "score": 1
}
```

カスタムコントロール

カスタムコントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。カスタムコントロールの詳細については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。

テーブルボット応答コントロール

テーブルボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「テーブルボット応答コントロール」を参照してください。

すべてのレコードが仮想エージェント API から一度に返されます。仮想エージェントは、API クライアントからの応答を待って次のコントロールを送信します。*paginationBreak* プロパティを使用して、レコードをチャンクでユーザーに表示します。たとえば、*paginationBreak* が 10 に設定されている場合、ユーザーには一度に 10 件のレコードが表示されます。クライアントが次のコントロールに移動する準備ができたら、「*DONE*」を送信する必要があります。

仮想エージェント API は、テーブルボット応答コントロール用の次の JSON 例を送信します。

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Yes",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputTable",
      "group": "DefaultOutputTable",
      "label": "Sample Table Rich control",
      "headers": [
        "Number",
        "Short description"
      ],
      "data": [
        [
          "INC0000005",
          "CPU load high for over 10 minutes"
        ],
        [
          "INC0000015",
          "I can't launch my VPN client since the last software
 update"
        ],
        [
          "INC0000025",
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
          "Need to add more memory to laptop"
        ],
        [
          "INC0000035",
          "Reset my password"
        ],
        [
          "INC0000055",
          "SAP Sales app is not accessible"
        ],
        [
          "INC0009005",
          "Email server is down."
        ]
      ],
      "paginationBreak": 10,
      "totalSearchResultsCount": 6,
      "navigationBtnLabel": "Click for more"
    }
  ],
  "score": 1
}
```

HTML ボット応答コントロール

HTML ボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「HTML ボット応答コントロール」を参照してください。

仮想エージェント API は、HTML ボット応答コントロール用の次の JSON 例を送信します。

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Yes",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputHtml",
      "group": "DefaultOutputHtml",
      "style": "inline",
      "height": 100,
      "width": 100,
      "value": "<html> <body> Sample Response for Html control
 </body> </html> ",
      "imageUrl": null,
      "imageHeight": 0,
      "imageWidth": 0,
      "links": null
    },
    {
      "uiType": "InputText",
      "group": "DefaultText",
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      "required": true,
      "nluTextEnabled": false,
      "label": "some text",
      "maskType": "NONE"
    }
  ],
  "score": 1
}
```

複数回答ボット応答コントロール

複数回答ボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「複数回答ボット応答コントロール」を参照してください。

仮想エージェントAPI は、複数回答ボット応答コントロールに次の JSON 例を送信します。

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "MultiPartOutput",
      "group": "DefaultMultiPartOutput",
      "navigationBtnLabel": "Click for more",
      "content": {
        "uiType": "OutputText",
        "value": "Text response from multiflow control
 example",
        "maskType": "NONE"
      }
    }
  ],
  "score": 1
}
```

リッチテキストのサポート

リッチテキストを使用するトピックがサポートされるようになりました。リッチテキストには、太字または斜体のテキスト、ハイパーリンク、箇条書き、絵文字が含まれます。

その他の エージェントチャット の機能

仮想エージェント API は、エージェントチャットへの転送時に次の機能をサポートするようになりました。

エージェント名とアバターを渡す

プライマリボットがライブエージェントにチャットを転送すると、仮想エージェントは、エージェント名とアバターをプライマリボットに送信できます。これをアクティブにするには、エージェントチャット設定で [エージェントの名前とアバター] をアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージペイロードの例は次のようになります。

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into
 your question now and will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```

詳細については、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

ライブエージェント待機時間

ライブエージェントへの転送時、プライマリボットは待機時間を受信してユーザーに表示できます。これを有効にするには、エージェントチャット設定の [ライブチャットの待機ステータス] フィールドで [待機時間] を選択します。*spinnerType* の値が *wait_time* に設定されます。[ライブチャットの待機ステータス] が [なし] に設定されている場合、*spinnerType* の値は *none* になります。

仮想エージェント API は、ペイロードの *body* パラメーターで次の JSON 例を送信します。

```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```

詳細については、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

プライマリボットから仮想エージェントへのチャット履歴の送信

プライマリボットは、チャット履歴をライブエージェントに渡して、エージェントによる会話のコンテキストの確認を可能にできます。

仮想エージェントは、メッセージ履歴を HTML に変換してから画像に変換します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変換された画像は、チャットの最初のメッセージとしてライブエージェントに送信されます。
- プライマリボットは、最初の要求でメッセージ履歴を送信する必要があります。最初の要求の後の他の要求では、メッセージ履歴ペイロードは無視されます。
- テキストメッセージのみがサポートされます。
- プライマリボットは任意の URL をテキストメッセージの値として渡すことができますが、ライブエージェントはそれを画像の一部としてのみ表示できます。ライブエージェントではリンクをクリックできなくなります。

メッセージ ペイロードの例：

```
{
   "value": "Help me with password reset",
   "displayName": "able",
   "type": "text"
   "isBotMessage": false,
  }
```

注: 前の例で、*type* は大文字と小文字を区別するため、*text* の値を指定する必要があります。

プライマリボットからの強化された要求

仮想エージェント API は、プライマリボットからの次の要求をサポートするようになりました。

システムパラメーターとコンテキスト変数

プライマリボットはシステムパラメーターとコンテキスト変数を入力として渡すことができ、仮想エージェントはこれらのパラメーターを受け入れます。*liveagent_devicetype*、*liveagent_requester_session_language*、*liveagent_topic*、*top* などのシステムパラメーターがサポートされます。カスタムコンテキスト変数とエージェントチャットコンテキスト変数もサポートされます。

メッセージ ペイロードの例：

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
   "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」と「チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。

ユーザーのタイムゾーン

ユーザーのタイムゾーンを要求ペイロードに渡して設定します。一度設定すると、そのタイムゾーン設定はリセットされるまで保持されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ ペイロードの例：

```
{

  "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
  "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
  "token": "xxxxx",
   "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
   "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

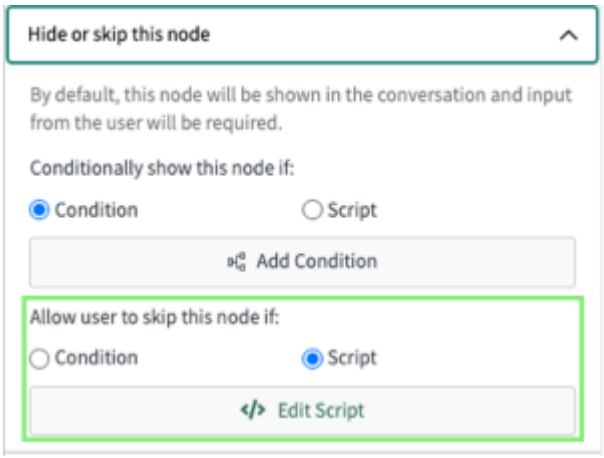
この機能を使用する場合は、次の点を考慮してください。

- 日付と時刻をユーザーのタイムゾーンに変換するには、会話がオープン (現在) である必要があります。
- プライマリボットは、次のいずれかの形式で日付と時刻を送信する必要があります。
  - タイムゾーン名。たとえば、*Asia/Kolkata*、*America/New_York* などです。
  - 日時 24 時間形式。例： *YYYY-MM-DD HH:MM:SS*
- 仮想エージェント API は、設定するタイムゾーンが [sys_user] テーブルに格納されている値と異なる場合でも、プライマリボットによって指定されたタイムゾーンを使用します。
- ユーザーのタイムゾーンを設定するには、*SET_TIMEZONE* アクションを送信します。タイムゾーン名が有効でない場合、タイムゾーン値はデフォルトで UTC 時間に設定されます。*2021-02-16 20:13:13* など。

ノードスキップのサポート

トピックでそのように設定されている場合、仮想エージェント API はノードのスキップをサポートします。たとえば、 仮想エージェントデザイナー では、ユーザー入力コントロールをスキップ可能として指定できます。 **[Advanced** (詳細)] > このノードを非表示またはスキップ エリアにあります。

ユーザーがノードをスキップできる条件またはスクリプト



ノードをスキップ可能として定義する詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

ノードがスキップ可能としてマークされている場合、ボットはそのオプションをユーザーに提示します。ユーザーがスキップした場合、次の例に示すように、プライマリボットがスキップコマンドを渡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

同期ハンドシェイクのサポート

注: これらの要件は、仮想エージェント API のバージョン 2.0.x に適用されます。同期ハンドシェイク機能を強化するには、ライブエージェント転送やその他の拡張機能をサポートするバージョン 3.0.x にアップグレードします。詳細については、「同期ハンドシェイクの機能拡張」を参照してください。

有効にすると、仮想エージェントはプライマリボットに応答を同期的に配信します。同期モードで仮想エージェントとの通信を有効にするには、ハンドシェイクを機能させるために次の機能を手動でオフにする必要があります。

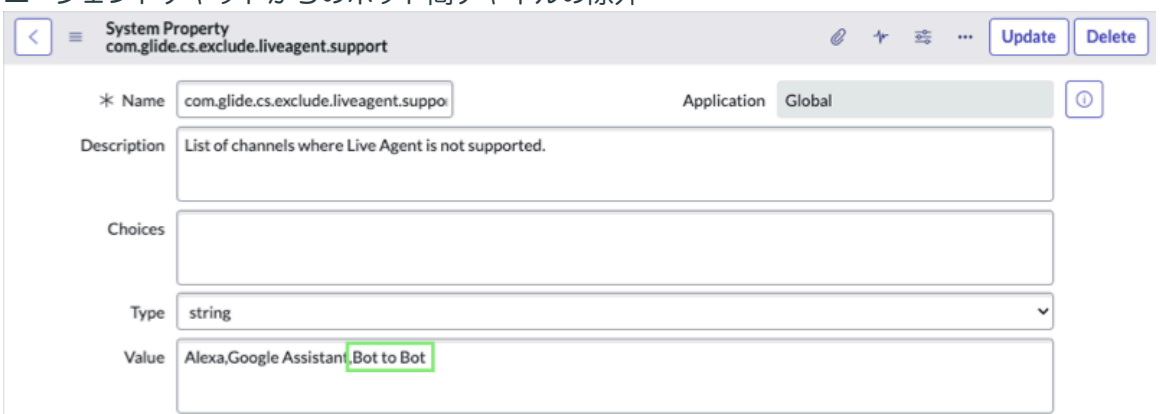
- エージェントチャット
- 通知
- 入力インジケーター

注: 次の機能を使用するトピックは、同期モードではサポートされていません： ファイルアップロード、 アクション ユーティリティ、および一時停止トピックブロック。

これらの機能を無効にして同期サポートを有効にするには、次の手順を実行します。

1. エージェントチャットからボット間チャネルを除外します。
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
   b. *`com.glide.cs.exclude.liveagent.support`* システムプロパティを選択して開きます。
   c. 「*`Bot To Bot`*」を [値] フィールドに追加します。

エージェントチャットからのボット間チャネルの除外



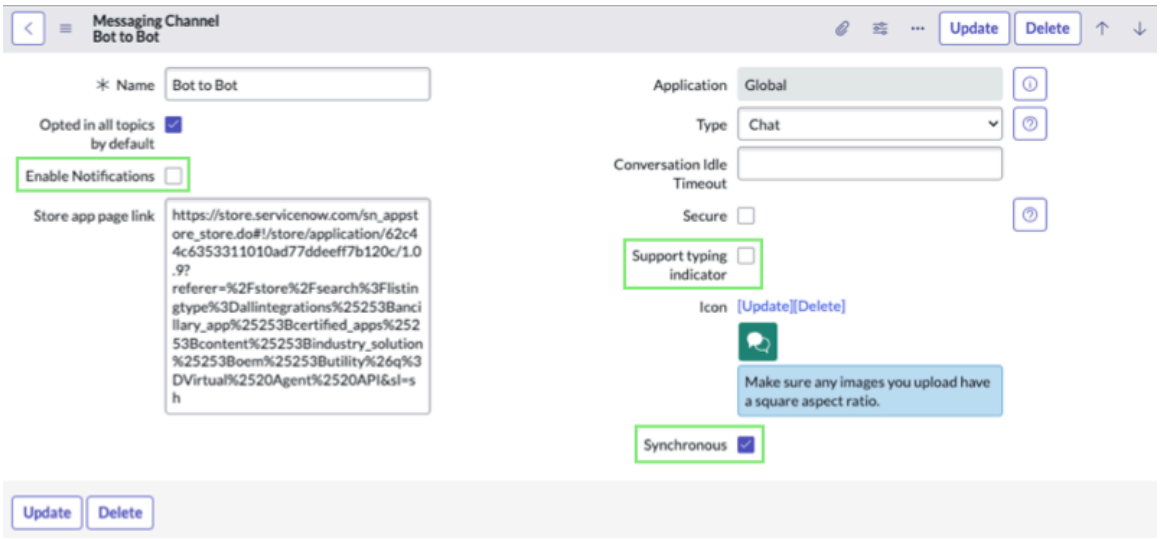
   d. [更新] をクリックします。
2. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。
3. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 無効にするには、[通知の有効化] チェックボックスをオフにします。
5. 無効にするには、[入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオフにします。
6. [同期] チェックボックスをオンにします。

同期サポートを有効にしたボット間チャネル



注: [同期] フィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。

7. [更新] をクリックします。

通知サポート

非同期モードで有効になっている場合、仮想エージェント API を使用して、ボット間チャネルで次のタイプの通知を送信します。

- 簡易：テキストのみの通知。簡易通知は、到着するとすぐに配信されます。
- 画像カード：サーバーにアップロードされた画像、または URL で指定された画像。
- レコードカード：テーブル内のレコードから指定された列。
- アクション可能：ユーザーに特定のアクションを実行する機会を提供します。アクション可能な通知がキューに格納されます。ユーザーは *Show Notification* コマンドを送信することで、オンデマンドでそれらを取得できます。

詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

仮想エージェント API は、簡易通知用に次の JSON の例を送信します：

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
      "uiType": "OutputCard",
      "group": "DefaultOutputCard",
      "templateName": "Notification",
      "data":
 "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":
\"[Heading]A notification has arrived. You can
 continue the conversation after viewing the
 notification.\",
\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can
 continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
    }
  ],
  "completed": true,
  "score": 1
}
```


仮想エージェント API は、画像カード通知用に次の JSON の例を送信します：


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputCard",
      "group": "DefaultOutputCard",
      "templateName": "Notification",
      "data":
 "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":
\"[Heading]A notification has arrived. You can
 continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after
 viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
    }
  ],
  "completed": true,
  "score": 1
}
```


仮想エージェント API は、レコードカード通知用に次の JSON の例を送信します：


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputCard",
      "group": "DefaultOutputCard",
      "templateName": "Notification",
      "data":
 "{\"sys_id\":
\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification has
 arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",
\"enableLink\":true,\"message\":\"[message]A notification has
 arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short
 description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03e
b092\"}"
    }
  ],
  "completed": true,
  "score": 1
}
```


ボット間チャネルの通知はデフォルトで無効になっています。これらを有効にするには、次の操作を実行します。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。
2. ボット間レコードを開きます。

   プロンプトが表示されたら、レコードの編集を有効にします。

3. [通知を有効にします] チェック ボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

アドミニストレーターは、*com.glide.cs.per_notification_user_limit* プロパティを変更することで、通知ごとの受信者数を制限できます。デフォルト値は 1,000 です。

トピック名を使用したトピックの切り替え

トピック ID またはトピックインテント ID を使用してトピックを切り替えるだけでなく、トピックまたはトピックインテント名を使用することもできます。トピック ID またはトピック名のいずれかのみを送信することをお勧めします。現在、いずれかが正しくない場合、またはボットが指定されたトピックに既に存在する場合、仮想エージェントは応答を送信しません。使用法は、使用しているモードによって次のように異なります。

- NLU トピックディスカバリー：トピックインテント名または ID を使用します。
- キーワードトピックディスカバリー：トピック名または ID を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プライマリボットは、トピック名とともに *SWITCH* アクションを送信して、特定のトピックに直接切り替えることができます。

メッセージペイロードの例：

```
{
  "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
  "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
  "action":"SWITCH",
  "topic":{
   "name": "Topic Name"
   },
  "userId": "beth"
}
```

入力インジケーターのサポート

ユーザーおよびライブエージェントの入力インジケーターを有効にすることができます。現在、入力インジケーターは次のように表示されます。

- ユーザーが入力しているときにエージェントに表示される
- ボットが応答を準備しているときにユーザーに表示される

入力インジケーターが有効な場合、仮想エージェント API は **StartTypingIndicator** および **EndTypingIndicator** アクションを応答ペイロードで送信します。例：

```
{
    "uiType":"ActionMsg",
    "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

ユーザー入力インジケーターをライブエージェントに送信するには、クライアントが *TYPING* アクションを送信する必要があります。ユーザーが入力を終えたら、クライアントは *VIEWING* アクションを送信する必要があります。例：

```
{
  "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
  "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
    "action": "TYPING/VIEWING",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

入力インジケーターを有効にするには、次の手順に従います。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. [入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

ストアリリース 3.0.x で利用可能な仮想エージェント API 機能

仮想エージェント API バージョン 3.0.x では、仮想エージェントおよびエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くにアクセスできます。これには、プライベート URL からファイルをアップロードする機能や同期ハンドシェイクの機能拡張などが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

破棄された仮想エージェントの会話の終了

エラーが原因で会話が不完全な場合、仮想エージェントはプライマリボットに制御を依頼することができます。*takeControl* フラグが *true* の場合、仮想エージェントは (セカンダリボットとして) 会話を自動的に終了します。プライマリボットが会話を開始する場合、`"hi"/START_CONVERSATION` のアクションメッセージを送信できます。

次の状況では、プライマリボットに制御を依頼することができます。

- アイドルタイムアウト：インタラクションステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [アクティビティなし]です。
- 技術的な問題：インタラクションのステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [ボットの問題 `(Bot issues)`] です。
- 無効なユーザー入力：インタラクションステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [無効なユーザー入力 `(Invalid user input)`] です。

プライマリボットに制御を求めるには、ペイロードの本文にある *takeControl* フラグを *true* の値でプライマリボットに送信します。

メッセージペイロードの例：

```
{
  "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
  "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
   "message": {
      "text":"invalid3",
       "typed":true
       }
   "body":[{
       "uiType":"OutputText",
       "group":"DefaultText",
       "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering
 this?"
       },
       {
       "uiType":"Boolean",
       "group":"DefaultPicker",
       "required":true,
       "nluTextEnabled": false,
       "label":"Choose a value",
       "options":[
          {"label":"Yes"},
          {"label":"No"}
          ]
       }],
    "takeControl":true,
    "score":0
}
```

仮想エージェント **API** 応答時間の改善

仮想エージェント API 応答には、「Take Control」や「NLU Score」などのパラメーターが含まれます。これらのパラメーターは、応答の準備中に処理されます。

バージョン 3.9.0 以降では、仮想エージェント API 応答から [Take Control] および/または [NLU Score] パラメーターを除外して、応答時間を改善できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント API 応答から [Take Contro] および [NLU Score] パラメーターを除外するには、次の手順を実行します。

1. 移動先 すべて > **sys_cs_custom_adapter_property.list**.
2. *enable_take_control* および *send_nlu_score* のプロパティを検索します。
3. *enable_take_control* プロパティの値を false に設定して「Take Control」設定を除外し、*send_nlu_score* プロパティの値を false に設定して、応答の処理中に「NLU Score」計算を除外します。これらのプロパティはデフォルトで true に設定されています。

トピックの切り替えエラーとトラブルシューティングの改善

トピックの切り替えは、次のいずれかの理由で失敗することがあります。

- 要求に、トピック名とトピック ID (キーワードトピックディスカバリー) またはトピックインテント名とトピックインテント ID (NLU トピックディスカバリー) の両方が含まれています。いずれか一方を指定します。
- 要求に無効なトピックかインテント名、または ID が含まれています。
- トピック/インテント名または ID は有効ですが、非アクティブであるかトピックでないため、仮想エージェントで実行できません。たとえば、名前または ID がトピックブロックまたはカスタムコントロールオブジェクトを参照している場合などです。
- 要求されたトピックが既に実行されています。
- 要求されたトピックは有効ですが、セキュリティ条件によりアクセスできません。たとえば、トピックの実行がチャネルで許可されていない場合や、その他のアクセス制御条件が適用されている場合などがあります。

トピックの切り替えに失敗した場合、仮想エージェント API は、同期的に使用しているか非同期的に使用しているかにかかわらず次のように応答します。

- トピックの切り替えに失敗すると、会話を続行できないことを示すメッセージが表示されて会話が終了します。会話はオープンステータスのままではなくなります。
- 前の要求は処理済みとしてマークされるため、タイムアウトを待たずに新しい要求を行うことができます。
- 失敗の理由は、システムログテーブル (自動テストフレームワーク **(ATF)** > システムログ > エラー).

同期ハンドシェイクの機能拡張

バージョン 3.0.x 以降、仮想エージェント API はライブエージェントへの転送を同期的に行うことができます。ユーザーまたはエージェントが会話を終了すると、仮想エージェントへの転送も同期的に行われます。一部のシステムメッセージと待機時間メッセージも同期的に送信されます。

ライブエージェントへの同期転送を使用するには、次のガイドラインに注意してください。

- 仮想エージェントの応答エンドポイントを構成します。エージェントチャットのメッセージは、指定したエンドポイントに配信されます。
- インスタンスの通知は手動でオフにする必要があります。
- ライブエージェントへの同期転送を使用している場合、仮想エージェント API は、入力インジケーターが有効になっている場合は送信します。

```
{
  "uiType": "ActionMsg",
  "actionType": "StartTypingIndicator",
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

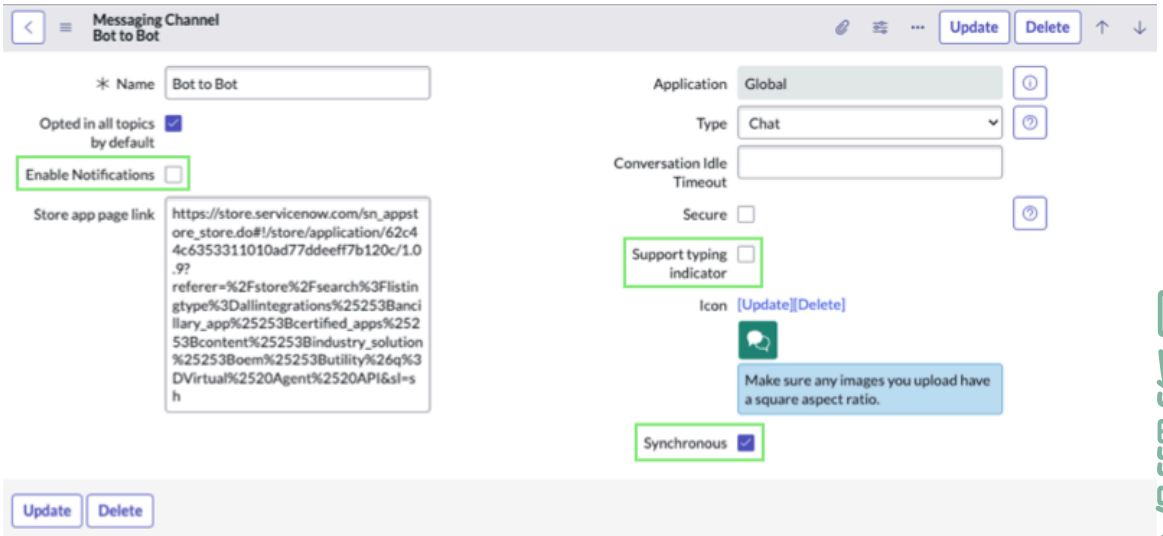
```
}
```

- 次の機能を使用するトピックは、同期モードではサポートされていません： ファイルアップロード、 アクション ユーティリティ、および一時停止トピックブロック。

これらの機能を無効にして同期サポートを有効にするには、次の手順を実行します。

1. 移動先 すべて > **sys_cs_channel.list**.
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. 無効にするには、[通知の有効化] チェックボックスをオフにします。
4. 同期モードでライブエージェントへの転送を行わない場合は、[入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオフにして無効にします。
5. [同期] チェックボックスをオンにします。

同期サポートを有効にしたボット間チャネル



6. [更新] をクリックします。

アクションメッセージのサポート

ServiceNow® 仮想エージェントのセカンダリボットにメッセージを渡すだけでなく、プライマリボットまたはチャットクライアントはエージェントチャットを介してエージェントにメッセージを渡すことができます。要求の本文で渡された *action* パラメーターを使用して、コンテンツの処理方法を指定します。

仮想エージェント API は、次のアクションメッセージタイプをサポートしています。

サポートされているアクションメッセージタイプ

actionType 値	説明
ChatSubHeader	次のいずれかが発生したことを示す送信メッセージ： • 動的翻訳が失敗しました。 • ライブエージェントのオートパイロットが開始され、完了しました。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているアクションメッセージタイプ (続く)

actionType 値	説明
StartSpinner	メッセージが AI 検索 や汚い言葉フィルターなどの非同期プロセスのために処理待ち状態になっているときにスピナーを開始する送信メッセージ。
EndSpinner	以前に送信されたスピナーを停止する送信メッセージ。
StartTypingIndicatorActionMsg	(エージェントがチャットを受け入れた後に) ユーザーまたはエージェントが入力を開始したことを示す送信メッセージ。
EndTypingIndicatorActionMsg	ユーザーまたはエージェントが入力を停止したことを示す送信メッセージ。
SubscribeToSupportQueue	会話がサポートキューに設定されていることを示します。
SubscribeToChatPresence	ライブエージェント会話が開始されたことを示す送信メッセージ。
SwitchToLiveAgent	ライブエージェントが会話を受け入れたことを示す送信メッセージ。
SwitchToVirtualAgent	ライブエージェントセッションが終了し、会話が仮想エージェントに戻されたことを示す送信メッセージ。
SwitchConversation	通知が送信されたことを示す送信メッセージ。これにより新しい会話が作成されるため、仮想エージェントは新しい会話に切り替わります。
System	次のいずれかを示す送信メッセージ： • ライブエージェントが cat を入力しました。 • ライブエージェントまたはユーザーのいずれかがチャットをクローズしました。 • ライブエージェントとの会話がタイムアウトしました。

silentMessage フラグのサポート

サイレントメッセージは、応答を必要としないメッセージです。仮想エージェント が *silentMessage=true* の要求を受信した場合、仮想エージェント がサイレントモードをオフにする要求 (*silentMessage=false*) を受信するまで、その後のすべてのボットメッセージは非表示になります。

プライマリボットからのメッセージペイロードの例：

```
{
   "token": "BOT_TOKEN",
   "botToBot": true,
   "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
   "clientVariables": {},
   "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
   "silentMessage": "true",
   "timestamp": 1623916324820,
   "timezone": "GMT",
   "userId": "abel.tuter",
   "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: *silentMessage=true* の場合、通知は配信されません。

プライベート URL からの安全なファイルアップロード

仮想エージェント API は、プライベート URL からの最大 1 GB のサイズのファイルアップロードをサポートしています。プライマリボットは、ユーザー ID、オプションのプロバイダーアプリケーション ID、およびファイルの名前を渡す必要があります。次のガイドラインに従ってください。

- プロバイダーアプリケーション ID はオプションです。
- ユーザー ID とプロバイダーアプリケーション ID は、ペイロードのファイル名の前に送信する必要があります。
- エンドユーザーは、*glide.attachment.role* プロパティで指定されたロールを持っている必要があります。詳細については、「ファイルを添付するために必要なロール」を参照してください。
- 基本認証または OAuth 認証はサポートされていますが、メッセージ認証はサポートされていません。

プライマリボットからのメッセージペイロードの例：

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

仮想エージェント API は、次の JSON の例を送信します：

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

仮想エージェント API 要求と応答の変換のサポート

仮想エージェント API は、要求ペイロードと応答ペイロードの相互変換仮想エージェント API をサポートします。これは、プライマリボットにすべてのセカンダリボットで共通の応答テンプレートがある場合に役立ちます。詳細については、「仮想エージェント API の要求と応答の変換」を参照してください。

複数のプロバイダーアプリケーションの構成のサポート

仮想エージェント API により、仮想エージェント API を使用する複数のプライマリボットがあり、それらを区別する必要があるユースケースをサポートするように、複数のプロバイダーアプリケーションを構成できます。詳細については、「複数のプロバイダーアプリケーションの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist エクスペリエンスのサポート

仮想エージェント API の Now Assist エクスペリエンスは、複数のプロバイダーチャネルで生成 AI スキルを提供します。詳細については、「での Now Assist エクスペリエンスの有効化 仮想エージェント API」を参照してください。

仮想エージェント API のインストール

仮想エージェント API アプリをインストールして、任意のチャットインターフェイスまたはボットを ServiceNow® 仮想エージェントまたはエージェントチャットと統合します。

始める前に

バージョン 2 より前のバージョンからアップグレードしていて、インスタンスに認証が必要な場合は、アップグレードする前にカスタマイズを元に戻す必要があります。これらのバージョンでは、認証がオンになっている場合、アップグレードはスクリプト化された REST サービスをスキップします。詳細については、「カスタマイズを元に戻す」を参照してください。

次の要件を満たす必要があります。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の仮想エージェント API アプリケーションリストを確認してください。
- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインがアクティブになっていることを確認します。これにより、会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter) プラグインがアクティブになります。

  このプラグインの詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

注: 仮想エージェント API には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて

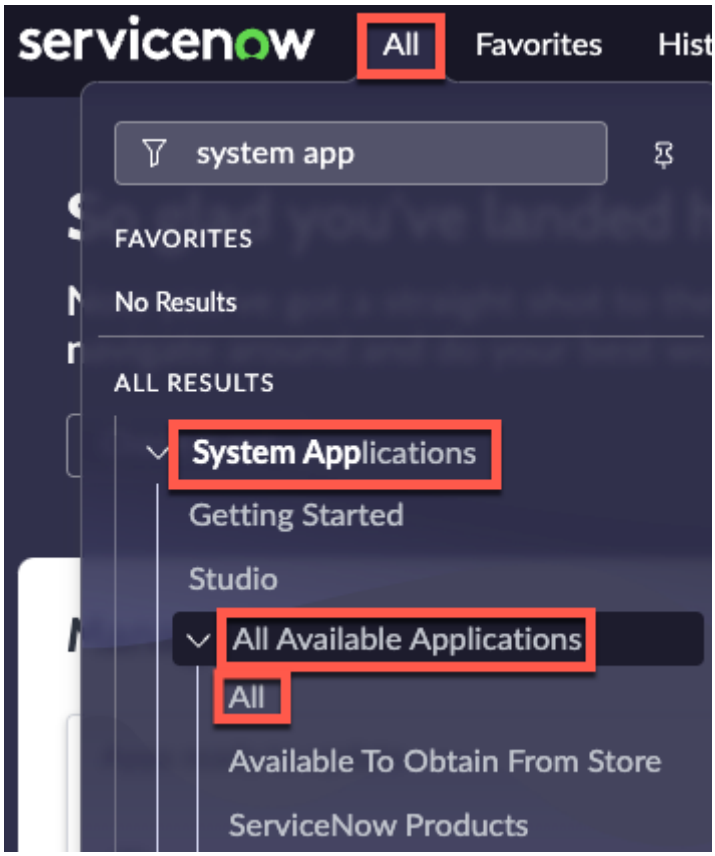
ボット間コントロール [sys_cs_bot_to_bot_control] テーブルは、仮想エージェント API とともにインストールされます。このテーブルは、トピック内の特定のタスクが実行された回数を追跡します。このテーブルをデバッグに使用できます。たとえば、仮想エージェントが特定のコントロールまたはトピックでスタックしているかどうかを判断するために使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、仮想エージェント API アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

次のタスク
受信 REST エンドポイントの確認と受信認証の構成

受信 REST エンドポイントの確認と受信認証の構成

仮想エージェント API をインストールした後、スクリプト化された REST API リソースに移動してエンドポイントを確認し、認証を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

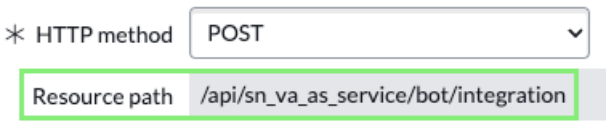
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

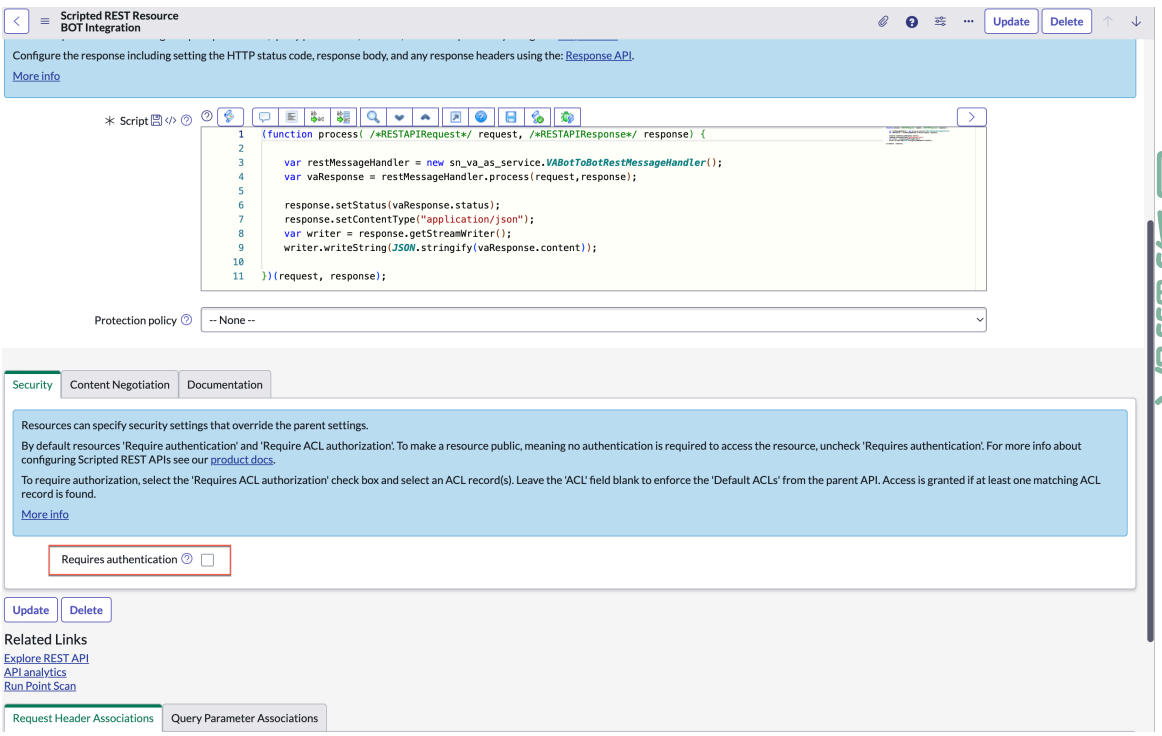
1. 移動先 すべて > **System Web Services** > スクリプト **Web** サービス > スクリプト済み **REST API**.
2. **VA** ボット統合レコードを選択して開きます。
3. [リソース] タブで、**BOT** 統合レコードを開きます。
4. 受信 REST API リソースの詳細を確認します。

   形式は *https://<customer instance>/api/sn_va_as_service/bot/integration* です。



   要求パラメーターと送信例の説明については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

5. [セキュリティ] タブで、[認証が必要] チェックボックスをオンにします。



6. 基本認証、OAuth 認証、ハッシュ、または静的トークンのいずれかの方法を使用してプロバイダー認証を設定します。

   注: [認証が必要] を選択した場合、基本認証または OAuth 認証によるゲストの使用はすぐに利用可能です。ユーザーアカウントのリンクをサポートするには、静的認証またはハッシュトークンベースの認証を使用する必要があります。トークンベースの認証 (静的またはハッシュ) は、基本認証または OAuth 認証の有無にかかわらず使用できます。トークンは、要求本文またはヘッダーのいずれかで渡すことができます。トークンが両方の場所で指定されている場合、ヘッダーのトークンが受け入れられます。

   次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 基本認証または OAuth 認証を設定します。

  OAuth 認証およびスクリプト済み REST API の可能なセキュリティ構成の詳細については、「受信 REST で OAuth を有効にする」を参照してください。

- メッセージ認証を設定します。これには、静的トークンまたはハッシュトークンの設定、プロバイダー認証の設定、およびチャネル ID の設定が含まれます。詳細については、「受信通信用のメッセージ認証の設定」を参照してください。

次のタスク
メッセージ認証を使用している場合は、受信通信用のメッセージ認証の設定。

仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成。

受信通信用のメッセージ認証の設定

基本認証または OAuth 認証の代わりに仮想エージェント API のメッセージ認証を設定できます。メッセージ認証には、静的トークンまたはハッシュトークンの設定、プロバイダー認証の設定、およびチャネル ID の設定が含まれます。

始める前に
「受信 REST エンドポイントの確認と受信認証の構成」の手順に従ってください。

必要なロール：admin

手順

1. トークンタイプに応じて、次のいずれかを実行し、トークンを構成します。
   - 静的トークン：
     a. [すべて] に移動して、フィルターに「`token_verification.list`」と入力します。
     b. [新規] をクリックします。
     c. [トークン検証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (`B2BTestAppAuthToken` など)。
説明	認証トークンの説明 (`B2B テストアプリケーション認証トークン`など)。
トークン	一般的なプログラミング言語またはスクリプティング言語を使用して生成した認証トークンを入力するか、関連リンクの [保護トークンを生成] をクリックします。

     d. [送信] をクリックします。
   - ハッシュトークン：
     a. [すべて] に移動し、フィルターに「`hash_message_verification.list`」と入力します。
     b. [新規] をクリックします。
     c. [ハッシュメッセージの検証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (`B2BTestAppAuthToken` など)。
説明	認証トークンの説明 (`B2B テストアプリケーション認証トークン`など)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

d. [送信] をクリックします。

2. トークンベース認証のプロバイダー認証を設定します。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「`message_auth.list`」と入力します。

b. [新規] をクリックします。

c. [メッセージ認証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (`B2B Auth トークン`など)。
プロバイダー	プロバイダーの名前。
グループ名	必須ではありません。
サービスポータル	必須ではありません。
着信メッセージの検証	作成した静的トークンまたはハッシュメッセージトークンを選択します。
送信メッセージの作成	このフィールドは、現在仮想エージェント API ではサポートされていません。作成した静的トークンまたはハッシュメッセージトークンを選択します。
送信サービスのトークン	このフィールドは、現在仮想エージェント API ではサポートされていません。

d. [送信] をクリックします。

3. チャネル ID を設定します。

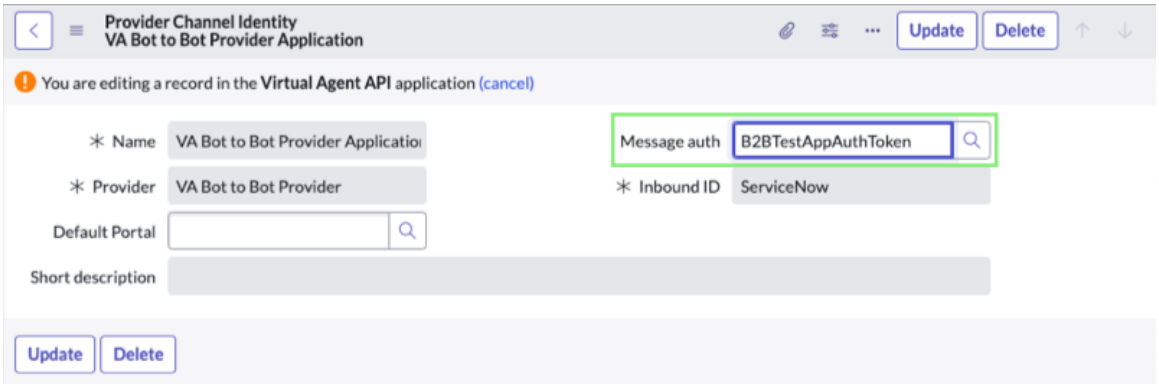
a. [すべて] に移動して、フィルターに「`sys_cs_provider_application.list`」と入力します。

b. **VA** ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを選択して開きます。

c. [プロバイダーチャネル ID] フォームで [メッセージ認証] フィールドを探し、前に設定したメッセージ認証を選択します。

自動翻訳

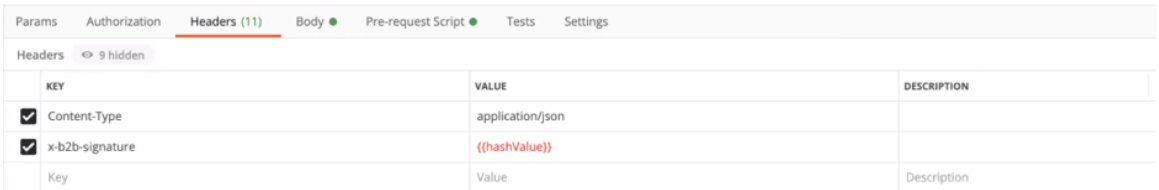
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [更新] をクリックします。

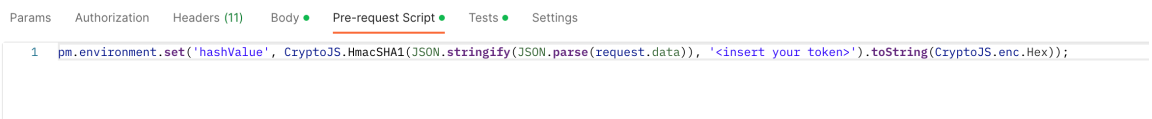
4. ハッシュトークンベースの認証のみの場合、要求ヘッダーで **x-b2b-signature** を送信します。値は要求ペイロードの *HmacSHA1* エンコード値で、ServiceNow インスタンスで作成されたトークンを使用します。たとえば、Postman で次の手順を実行します。

a. ヘッダーで、**x-b2b-signature** を `{{hashValue}}` に設定します。



b. [事前要求スクリプト (Pre-request Script)] エリアで、次のようにトークンを設定します。

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert
 your token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```



次のタスク
仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント **API** の出力応答 **REST** エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント応答の投稿先となる送信エンドポイント URL を指定します。送信認証を構成します。

始める前に

必要に応じて、プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルでトークン検証のメッセージ認証を指定します。
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **System Web Services** > 送信 > **REST** メッセージ。

2. VA ボット間レコードを選択して開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

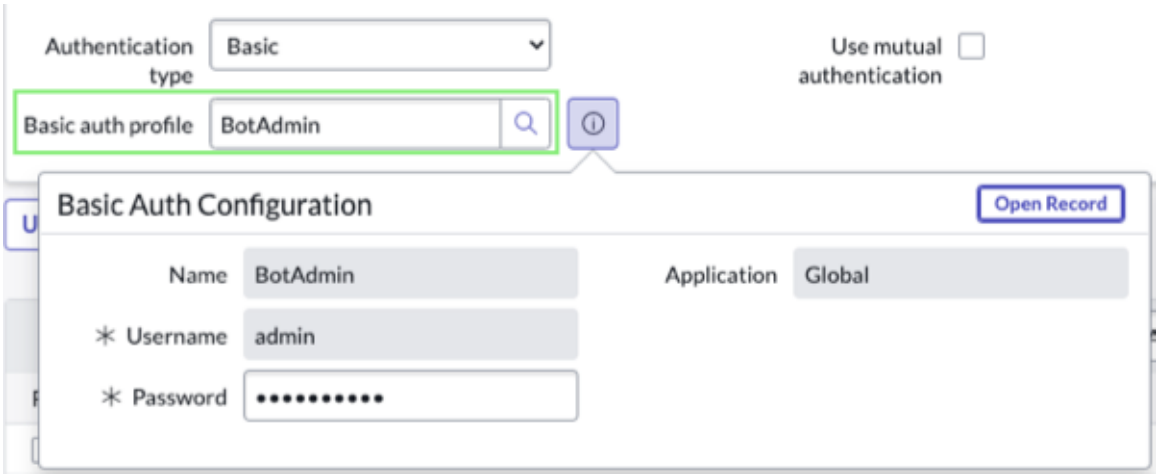
3. [エンドポイント] フィールドに、サードパーティボットの応答エンドポイントを入力し、[更新] をクリックします。

   これはプライマリボットサーバーのエンドポイントであり、ServiceNow ボットから別のボットまたは別の ServiceNow インスタンスに応答を送信する必要があります。

   例：`http://<customer instance>/demo/rest/service/nowbot/processResponse`

4. [認証] タブで、[認証タイプ] フィールドを [基本] または **[OAuth 2.0]** に設定し、[更新] をクリックします。

   - 基本：[基本認証プロファイル] フィールドで、基本認証プロファイルを選択または作成します。ユーザー名とパスワードが含まれます。



   - OAuth：**[OAuth** プロファイル] フィールドで、OAuth プロファイルを選択または作成します。変更を保存した後、関連リンクリストで **[OAuth** トークンの取得] をクリックします。

   ベーシック認証の構成の詳細については、「ベーシック認証を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。OAuth 2.0 の構成の詳細については、「OAuth を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。

5. エンドポイント呼び出しから返された JSON 応答を確認します。
   仮想エージェント API 応答パラメーターと成功した応答例の説明については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

仮想エージェントのボット間の統合

仮想エージェント API は、複数のボットを使用する環境をサポートしています。この状況では、プライマリボットはサードパーティのセカンダリボット (ServiceNow ボットなど) と通信します。

プライマリボットとのボット通信には、次の 2 つのタイプがあります。

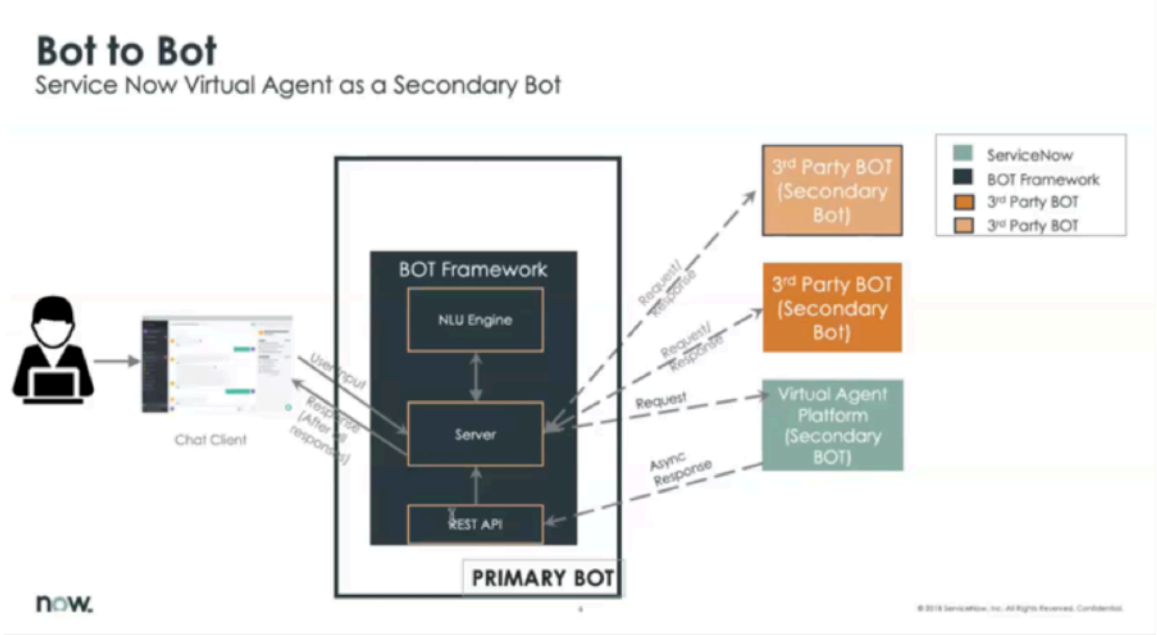
- プライマリボットがエンドユーザーの要求 (インテント) を理解すると、プライマリボットはその要求を適切なセカンダリボットにルーティングし、対応するトピックが表示されます。
- プライマリボットがユーザー要求のルーティング先を決定できない場合、プライマリボットはユーザーの要求をすべてのセカンダリボットにブロードキャストできます。各セカンダリボットは、エンドユーザーのインテントを決定するための予測信頼スコアを返します。プライマリボットは、予測信頼スコアが最も高いセカンダリボットに要求をルーティングします。

どちらのシナリオでも、ServiceNow ボットは、要求が完了したとき、または要求の処理を続行できないときに、プライマリボットに通知します。プライマリボットは、会話が完了したことをエンドユーザーに通知するか、さらにサポートを提供するかを決定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとするボット間エコシステム



ServiceNow セカンダリボットは、REST エンドポイントを介して標準の要求と応答を使用します。ボットフレームワークまたは ServiceNow ボットとの統合を求めるエンタープライズアプリを介して要求が受信されると、要求に対する応答が API を介して要求システムに非同期で送信されます。仮想エージェントは、チャネルのライブエージェントもサポートしています。

ボット間統合のプロパティ

システムプロパティを追加 して、以下を設定できます。

- バージョン 1.3 以降：仮想エージェント API のログ記録
- 仮想エージェント 応答を取得しようとした回数
- ボット正規化スコア

ボット間のプロパティ

プロパティ	説明	デフォルト値
va.bot.to.bot.logging_enabled	バージョン 1.3 以降：仮想エージェント API のログ記録を有効にするオプション。ログ記録を有効にするには、値を *True* に設定します。	False
va.bot.to.bot.take.control_times	コントロールがプライマリボットに戻されるまで、仮想エージェントが応答の取得を試行する回数。	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	プライマリボットが要求を適切なボットにルーティングするためにインテントを使用しない場合に、仮想エージェントによって返される予測信頼スコアの正規化に使用される値。	1

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイドル状態のボット間会話の終結

ボット間の統合 (仮想エージェント API) では、1 時間を超えて「アイドル」状態になっている破棄された会話は、スケジュール済みジョブ [*Time Out Abandoned B2B Conversations*] によって自動的に終了されます。このジョブは毎日 1 時間ごとに実行されます。

破棄されたボット間会話のデフォルトのタイムアウト期間は、1 時間 (3600 秒) です。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブは、1 時間 (3600 秒) を超えてオープンになっているボット間の会話をすべてクローズします。アドミニストレーターは、システムプロパティを追加 *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*することで、アイドル状態のボット間会話のデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。

このプロパティで指定するタイムアウト値は、仮想エージェントに関連するすべてのボット間会話に適用されます。

アイドル状態のボット間会話のタイムアウト期間の変更

com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、破棄されたボット間会話が開いた (アイドル状態の) ままになる時間を指定します。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長くアイドル状態にあるボット間会話が終了されます。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：*com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*
説明	このプロパティの説明を入力します：`すべてのボット間会話のアイドルタイムアウト期間 (秒)`
タイプ	[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、破棄されたボット間会話が開いたままになる秒数を入力します。 たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、破棄されたボット間会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。

4. [送信] をクリックします。

[破棄された **B2B** 会話のタイムアウト **(Time Out Abandoned B2B Conversations)**] スケジュール済みジョブの変更

この毎時のスケジュール済みジョブの実行時間を変更するか、またはスケジュール済みジョブにその他の調整を行うには、以下を実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[Time Out Abandoned B2B Conversations (破棄された B2B 会話のタイムアウト)] レコードを開きます。
2. [スケジュール済みスクリプト実行] フォームで、スケジュール済みジョブが実行される時間を変更します。または、タイミングを調整する方法によっては、必要に応じてフォームの他のフィールドを変更します。

   たとえば、ジョブの実行間隔を変更するには、[実行] フィールドで [定期的] を選択します。次に、ジョブを実行する [繰り返し間隔] ([日] および [時間]) と、間隔の [開始] の日付を指定します。このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

   ジョブが指定された時間と頻度で実行されます。

複数のプロバイダーアプリケーションの構成

仮想エージェント API を使用して複数のプライマリボットがあり、それらを区別する必要があるユースケースをサポートするように、複数のプロバイダーアプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

仮想エージェント API アプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_provider_application**.
2. [新規] をクリックして、新しいプロバイダーアプリケーションを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	「VA API カスタムボット」などのプロバイダーアプリケーションの名前。
プロバイダー	プロバイダーとして **[VA ボットとボット間のプロバイダー (VA Bot to Bot Provider)]** を選択します。
受信 ID	要求メッセージで使用される一意の受信 ID (例：custom_1)。
メッセージ認証	受信通信用のトークン付きメッセージ認証の設定。詳細は、「受信通信用のメッセージ認証の設定」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。
5. 移動先 すべて > **System Web Services** > **REST** メッセージ.
6. [新規] をクリックし、新しい REST メッセージを作成します。
7. REST メッセージレコードで、フォームフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	REST メッセージレコードの名前。これは、新しく作成されたプロバイダーアプリケーションと同じでなければなりません。
エンドポイント	プライマリボットの応答エンドポイント。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [送信] をクリックします。
9. [HTTP メソッド] セクションで、[新規] をクリックして新しいメソッドを作成するか、デフォルトの GET メソッドを上書きできます。

フィールド	説明
名前	HTTP メソッドの名前。「`postMessage`」と入力します。
HTTP メソッド	**[POST]** を選択します。
エンドポイント	プライマリボットの応答エンドポイントを入力します。
認証タイプ	要件に応じて基本認証または OAuth 2.0 認証を構成します。ベーシック認証の構成の詳細については、「ベーシック認証を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。OAuth 2.0 の構成の詳細については、「OAuth を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。

10. 新しく作成されたプロバイダーアプリケーションを使用するには、 仮想エージェント API 要求の *appInboundId* パラメーターでプロバイダーアプリケーションの受信 ID を渡します。
仮想エージェント API 要求ごとに *appInboundId* パラメーターでプロバイダーアプリケーションの受信 ID を渡す必要があります。新しく作成されたプロバイダーアプリケーションを使用するサンプル仮想エージェント API 要求を次に示します。

```
{
    "userId": "adminuser1",
    "emailId": "admin@example.com",
    "action": "START_CONVERSATION",
    "message": {
        "text": "",
        "typed": true
    },
    "appInboundId": "custom_1",
    "contextVariables": {
        "app_name": "test"
    }
}
```

送信 HTTP ログを表示して、応答エンドポイントが呼び出されたことを確認することで、構成をテストできます。

仮想エージェント API の要求と応答の変換

仮想エージェント API で提供されるスクリプト化された拡張ポイントを通じて、仮想エージェント API の要求と応答をサポートされている形式に変換できます。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化済みの拡張点
   - sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイントは、要求を処理する前に、プライマリボットペイロードを標準の仮想エージェント API でサポートされている形式に変換します。sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイントは、仮想エージェント API 応答を、プライマリボットでサポートされている形式に変換します。
   - どちらのスクリプト済み拡張ポイントにも、*shouldTransform* と *transform* の 2 つのパラメーターがあります。*shouldTransform* は、実装が実行されるかどうかを決定するために使用されます。*transform* は、要求または応答を変換するために使用されます。
2. 要求ペイロードを変換する場合は、次の手順を実行します。

   a. sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイントを選択

   b. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。

   c. 要件に従って拡張ポイントスクリプトを更新します。
   sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイントでは、要求パラメーターは *payload* と *headers* の 2 つのキーを持つオブジェクトです。*payload* はプライマリボットから受信した要求ペイロードで、*headers* は要求ペイロードで送信されたヘッダーです。実装例を次に示します。

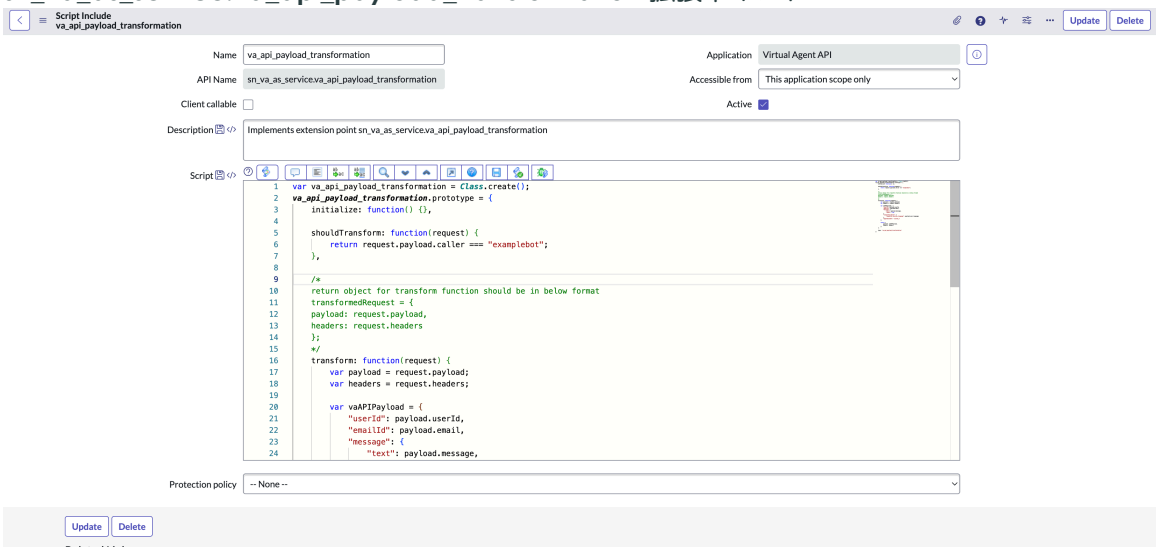
```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

    /*
    return object for transform function should be in the following
 format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
 "userId": payload.userId,
 "emailId": payload.email,
 "message": {
     "text": payload.message,
     "typed": true
 },
 "contextVariables": {
     "requester_session_language": payload.user_language
 },
 "appInboundId": "custom_1"
    };
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    return {
 payload: vaAPIPayload,
 headers: headers
    };
},
```

sn_va_as_service.va_api_payload_transformation 拡張ポイント



d. [更新] をクリックします。

3. 応答ペイロードを変換する場合は、次の手順を実行します。

a. sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイントを選択

b. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。

c. 要件に従って拡張ポイントスクリプトを更新します。
sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイントでは、応答パラメーターは inputPayload と responsePayload の 2 つのキーを持つオブジェクトです。*inputPayload* は仮想エージェント API から受信した要求ペイロードで、*responsePayload* は変換された応答のビルドに使用できる仮想エージェント API からの応答です。要求ペイロードの appInboundId フィールドを使用して、true または false を返すかどうかを決定します。実装例を次に示します。

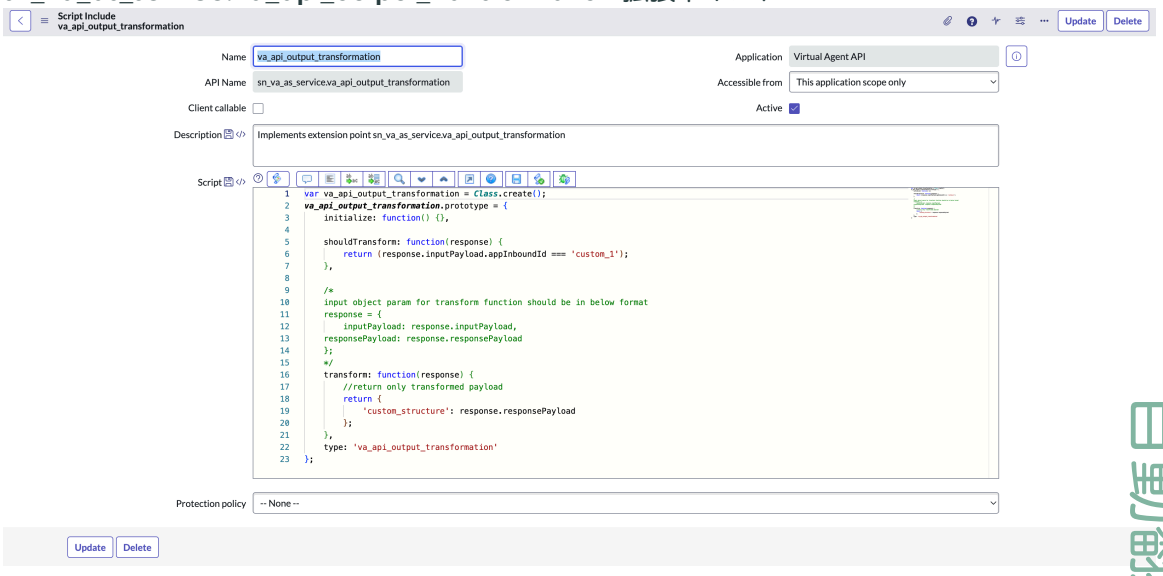
```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(response) {
 return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
    },

    /*
    input object param for transform function should be in the
 following format
    response = {
        inputPayload: response.inputPayload,
 responsePayload: response.responsePayload
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    };
    */
    transform: function(response) {
 //return only transformed payload
        return {
     'custom_structure': response.responsePayload
 };
    },

    type: 'va_api_output_transformation'
};
```

sn_va_as_service.va_api_output_transformation 拡張ポイント



d. [更新] をクリックします。

での **Now Assist** エクスペリエンスの有効化 仮想エージェント **API**

仮想エージェント API で Now Assist エクスペリエンスを有効にして、複数のプロバイダーチャネルで生成 AI スキルをサポートします。

始める前に

仮想エージェントに Now Assist を設定します。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_now_assist_deployment_channel.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
ドキュメントテーブル	ドロップダウンリストからプロバイダーチャネル ID を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
Now Assist 展開	仮想エージェントの Now Assist を選択します。
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

4. [送信] をクリックします。

構成内での 仮想エージェント ボットインターコネクト の使用

仮想エージェント ボットインターコネクト を使用して、複数のチャネル間で統一されたチャットエクスペリエンスを作成します。Google Dialogflow、Microsoft Power Virtual Agents、ServiceNow® 仮想エージェント などのセカンダリボットをサポートできます。

仮想エージェント ボットインターコネクト は、多様なチャット環境でプライマリボットとして機能します。これによってチャットをよりシンプルにし、エンドユーザーにとって統一されたチャットエクスペリエンスを作成することができます。仮想エージェント ボットインターコネクト によって、ServiceNow から利用可能な複数のチャネルとさまざまなエンタープライズタスクにエンドユーザーがアクセスすることが可能になります。

ボットインターコネクト には次のメリットがあります。

- Google Dialogflow や Microsoft Power Virtual Agents などのサードパーティ製ボットとの統合が完了。
- 他のインスタンスの ServiceNow 仮想エージェント ボットと簡単に統合可能。
- 他のサードパーティ製ボットをセカンダリボットとしてシステムに追加する機能。
- ボットインターコネクト でのユーザー認証とアカウントのリンク。
- プライマリおよびセカンダリボットによってサポートされているすべてのスキルを対象とするボットインターコネクト のインテントディスカバリー。
- プライマリボットとセカンダリボット間の LLM トピック会話
- 会話が一度に 1 つのボットで行われる。
- レポートとアナリティクスを統合する共通の会話モデルとデータストレージが ボットインターコネクト によって提供される。

注: 仮想エージェント ボットインターコネクト には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

サポートされているコントロール

すべての入力コントロールとボット応答コントロールがサポートされています。

機能とデフォルトの動作

言語サポート

ボットインターコネクト の応答は翻訳されません。ボットインターコネクト はユーザー言語をセカンダリボットに渡すため、セカンダリボットからその言語で応答が返ってくることを想定しています。たとえば、プライマリボットにドイツ語を話すユーザーがいて、セカンダリインスタンスがドイツ語にローカライズされていた場合、ドイツ語の応答がプライマリボットに返されます。

セカンダリボットからのタイムアウト値

このタイムアウト値は、プライマリボットがセカンダリボットからの応答を待機する最大の時間です。[ボットインターコネクト トピックブロック] プロパティでカスタムのタイムアウト値 (ミリ秒単位) を渡すと、これを上書きできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. プライマリインスタンスのシェルトピックで、[ボットインターコネクトトピックブロック **(Bot Interconnect Topic Block)]** ノードを選択します。
2. [追加のパラメーター (文字列) **(Additional Params (String))]** エリアで、[スクリプト] アイコン (</>) をクリックします。
3. 次のスクリプトを追加します。

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

この例では、30000 は 30 秒と同じです。

4. トピックを保存して公開します。

終了された会話

ユーザーが ボットインターコネクト で会話をクローズしたり、ボットインターコネクト の会話がタイムアウトしたりすると、セカンダリボットで会話がクローズされます。

注: Microsoft Power Virtual Agents では会話は常に開いたままになります。

デバッグログ

ボットインターコネクト インスタンスのデバッグログを有効にするには、*sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* システムプロパティを *true* に設定します。ほとんどのログに添付された会話 ID とファイル名が表示されます。

セカンダリボットトピックからプライマリボットに出力を渡す

ボットインターコネクト シェルトピックのセカンダリボット会話の出力に、カスタムロジックを適用できます。

カスタム変換マップのサポート

開発者は、*getTransformerMap* メソッドを使用してカスタム変換マップを渡すことができます。カスタム変換マップを使用すると、デフォルトの変換ロジックを上書きできます。

Google Dialogflow の DialogflowInboundTransformer スクリプトインクルードの例：

```
/** Custom transformation map based on control types in
 DialogFlow messenger **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned
 in Dialogflow custom response payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、テキスト、情報、説明などはセカンダリボットに対応するコントロールタイプです。指定されたメソッド (*transformText* など) は、コントロールタイプの変換を行うために呼び出されます。セカンダリボット応答ごとに、仮想エージェントは *getControlType* メソッドを使用して、セカンダリボットメッセージの変換マップで指定されたコントロールタイプを返します。Google Dialogflow の受信トランスフォーマーは、これの使用方法の良い例を示します。

呼び出された変換メソッドが存在しない場合、仮想エージェント API はそれをエラーとして記録します。

ライブエージェント接続

プライマリインスタンスでライブエージェント接続を有効にして、仮想エージェントのインタラクションをセカンダリインスタンスのライブエージェントにルーティングします。考えられる接続シナリオは次のとおりです。

- インタラクションに対応する一致するエージェントがプライマリインスタンスにない場合、ボットインターコネクト はライブエージェント接続で設定された一致条件を評価し、インタラクションをセカンダリインスタンスの適切なライブエージェントにルーティングします。
- 一致する接続が 1 つしかない場合、インタラクションはその接続にルーティングされ、エージェントの可用性がセカンダリインスタンスでチェックされます。
- 一致する接続が複数ある場合、ユーザーには定義された順序でオプションが表示され、選択した接続に接続されます。
- セカンダリインスタンスで利用可能な一致するエージェントが存在しない場合は、次のメッセージが表示されます：「利用可能なエージェントがありません。後でもう一度お試しください。(There are no agents available. Please try again later.)」。
- セカンダリインスタンスに利用可能な一致するエージェントが存在する場合、ユーザーはインタラクションに対応できる、その利用可能なライブエージェントにリダイレクトされます。

会話がプライマリインスタンスで開始された場合、オートパイロットモードは現在、セカンダリインスタンスではサポートされていません。セカンダリインスタンスのライブエージェント接続は、セカンダリインスタンスが非同期モードの場合にのみ機能します。

自動翻訳

仮想エージェント ボットインターコネクト のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ボットインターコネクト アプリケーションをインストールできます。アプリケーションは ServiceNow® Store から利用できます。

始める前に

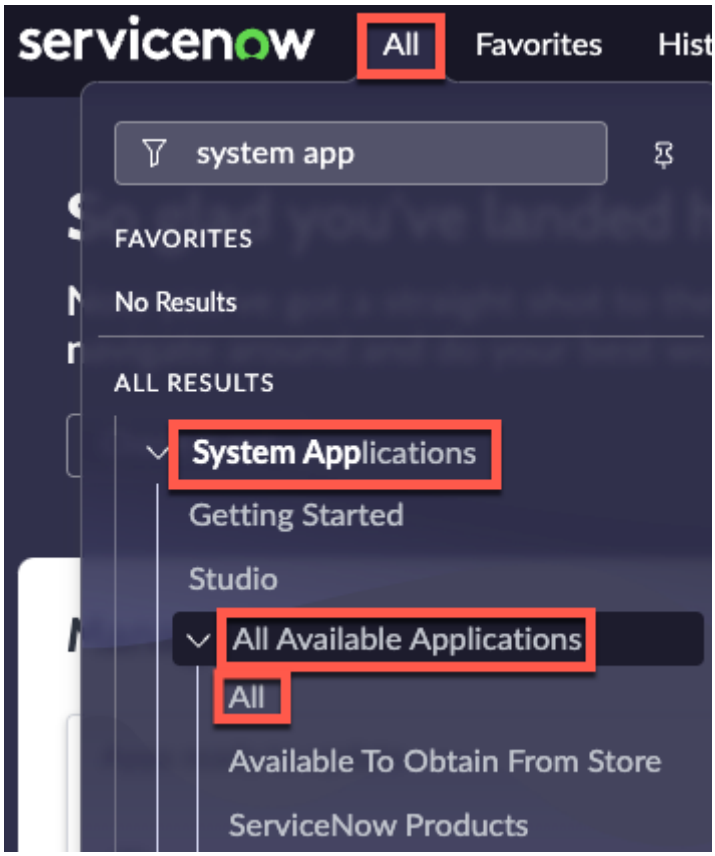
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の ボットインターコネクト アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ボットインターコネクト アプリケーション (sn_va_bot_ic) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

仮想エージェント ボットインターコネクト で **Google Dialogflow** をセカンダリボットとして使用

ボットインターコネクト を使用すると、ServiceNow® 仮想エージェント をプライマリボット、Google Dialogflow をセカンダリボットとして使用できます。Google Dialogflow で利用可能なすべてのスキルとトピックが、ServiceNow® 仮想エージェント 用に設定されたチャネルで利用可能になり、そこから実行可能になります。

必須条件

このボット構成には次のものが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Xanadu ServiceNow のインスタンス
- 仮想エージェント ボットインターコネクト ストアアプリケーション
- Google Dialogflow のアカウント

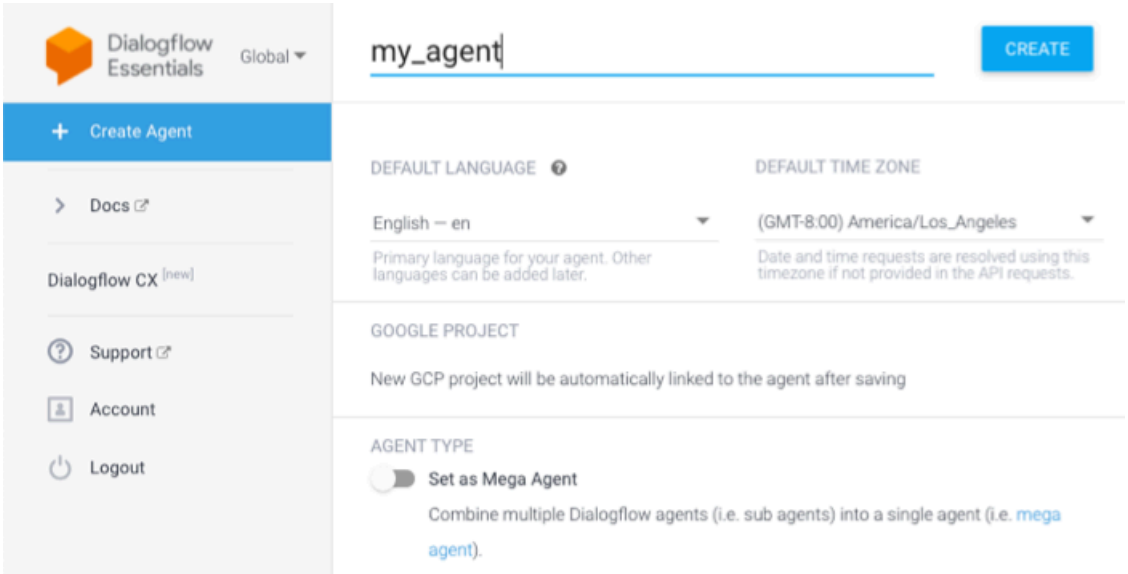
Google Dialogflow で新しいエージェントを作成する

仮想エージェント ボットインターコネクトで Google Dialogflowを使用するには、最初に Google Dialogflow で新しいエージェントを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Google Dialogflow で新しいエージェントを作成します：https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent

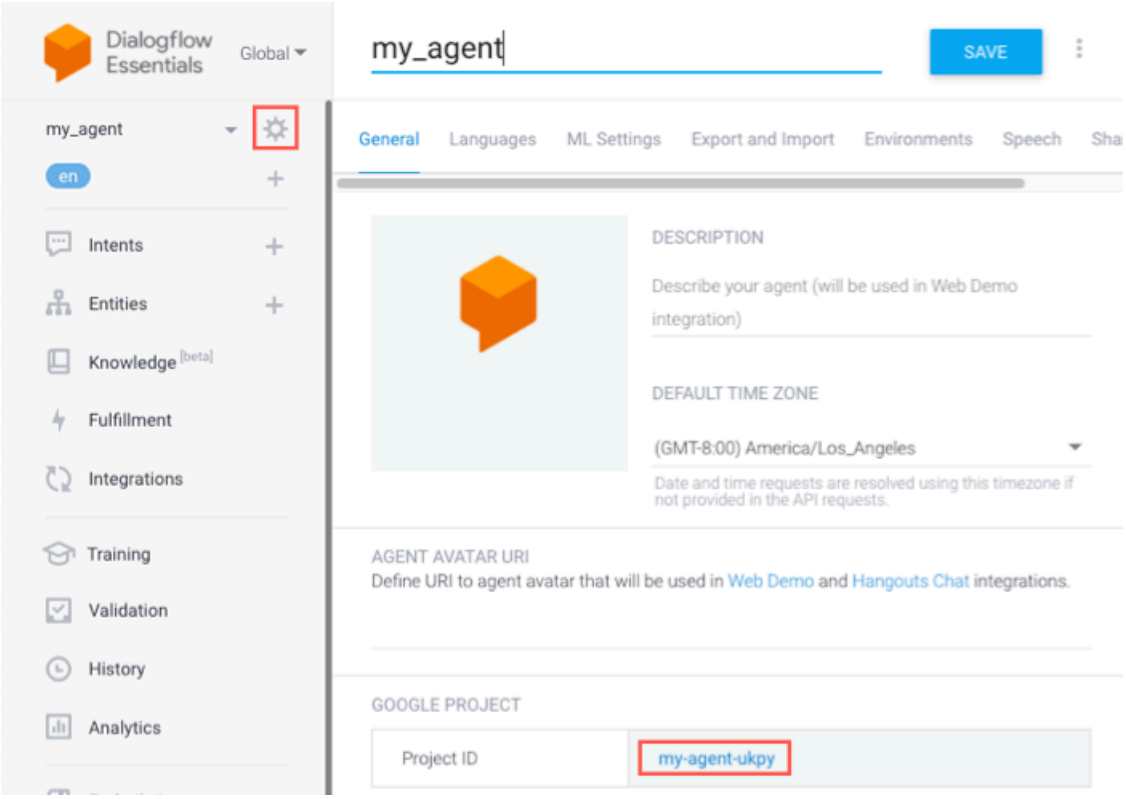


これにより新しい Google プロジェクトも作成されます。

2. エージェント設定アイコンをクリックし、[全般] タブでプロジェクト ID を見つけます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. プロジェクト ID をクリックします。
   プロジェクトのダッシュボードが開きます。

Google Dialogflow プロジェクトのサービスアカウントと秘密鍵を作成する

仮想エージェント ボットインターコネクト で Google Dialogflow を使用するための 2 つ目のステップは、Google Dialogflow に新しいエージェントのサービスアカウントと秘密鍵を作成することです。

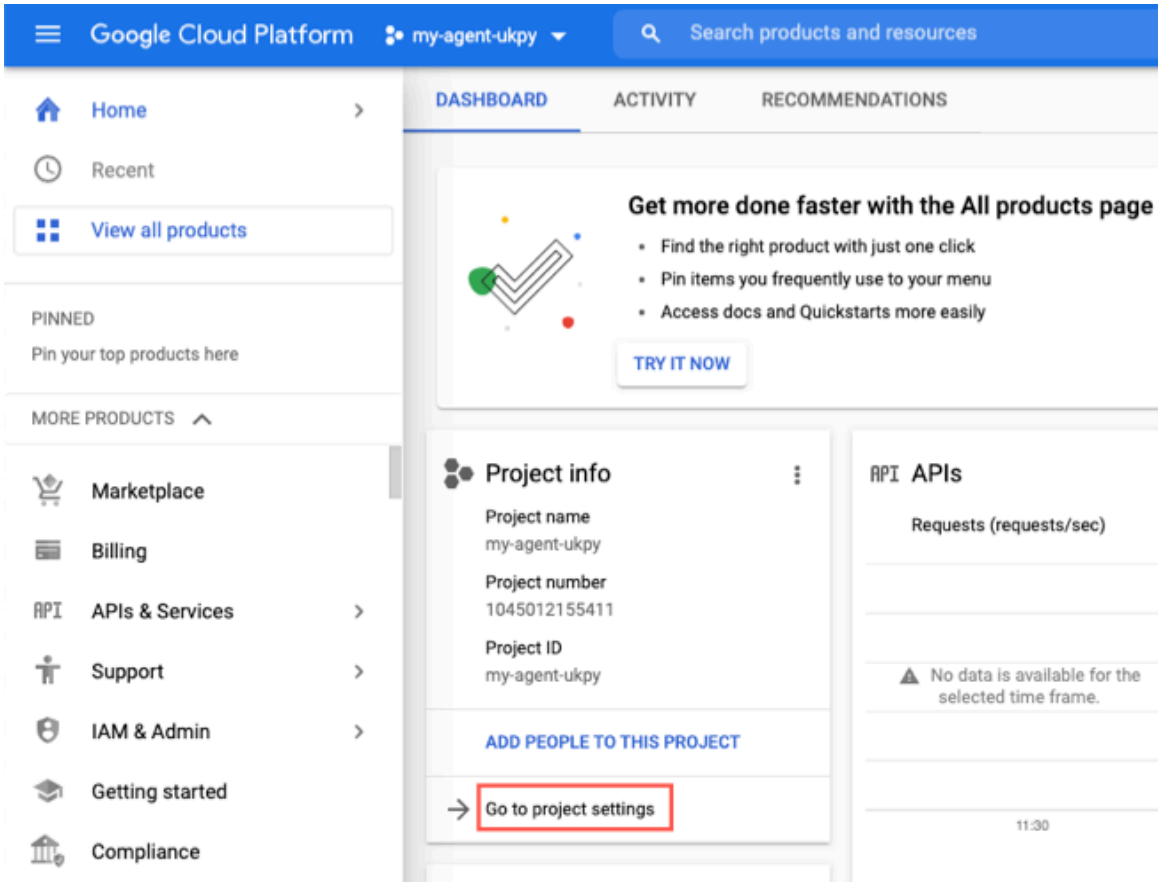
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

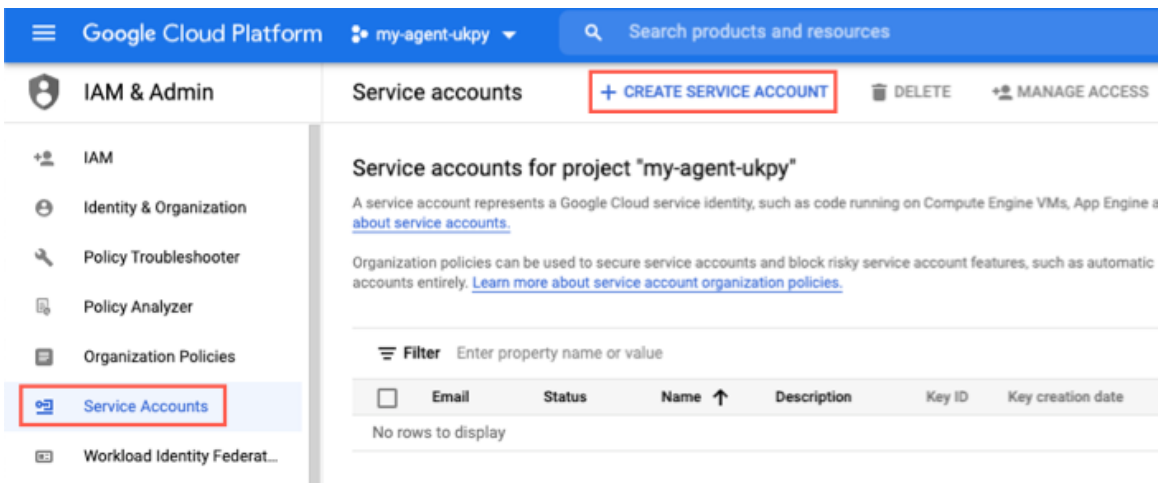
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プロジェクトダッシュボードページで、[プロジェクト設定に移動] をクリックします。



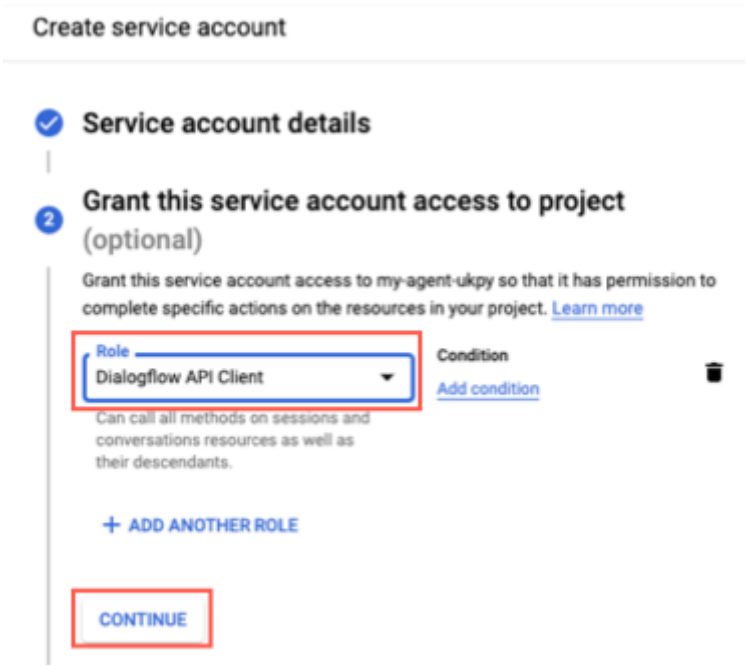
2. [IAM とアドミン] ページで、[サービスアカウント] をクリックします。
3. [+サービスアカウントを作成] をクリックします。



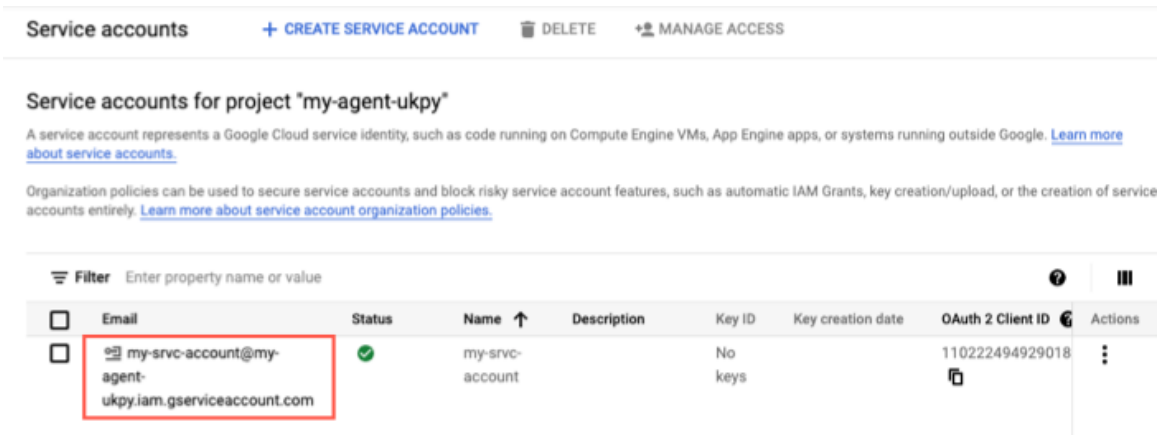
4. 名前を入力し、[作成して続行] をクリックします。
5. [ロールの選択] で、 ダイアログフロー > **Dialogflow API** クライアント.
6. [続行] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [完了] をクリックします。
8. [メール] 列のレコードのリンクをクリックします。

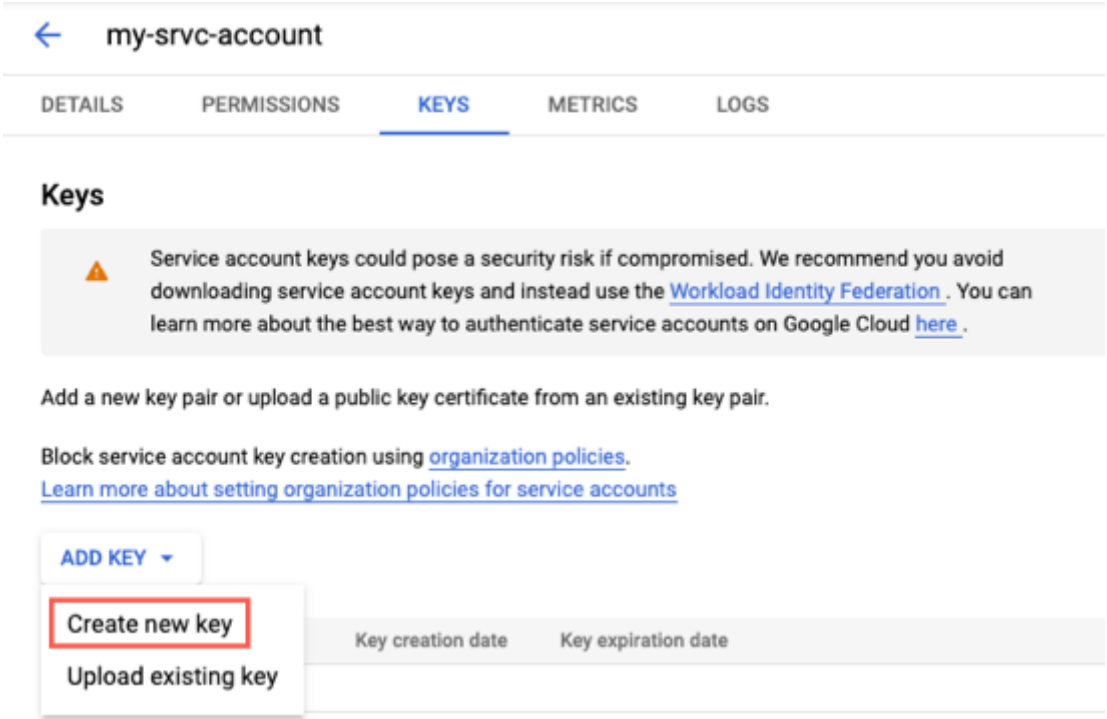


[サービスアカウントの詳細] ページが開きます。

9. [キー] タブをクリックします。
10. クリック キーを追加 > 新しいキーを作成.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



11. キータイプの入力を求められたら、**[JSON]** を選択し、[作成] をクリックします。
    JSON ファイルがコンピューターにダウンロードされます。

JSON 秘密鍵ファイルからの Java Keystore ファイルの生成

仮想エージェント ボットインターコネクト で Google Dialogflow を使用するための 3 つ目のステップは、前のステップで作成した JSON 秘密鍵から JKS ファイルを生成することです。

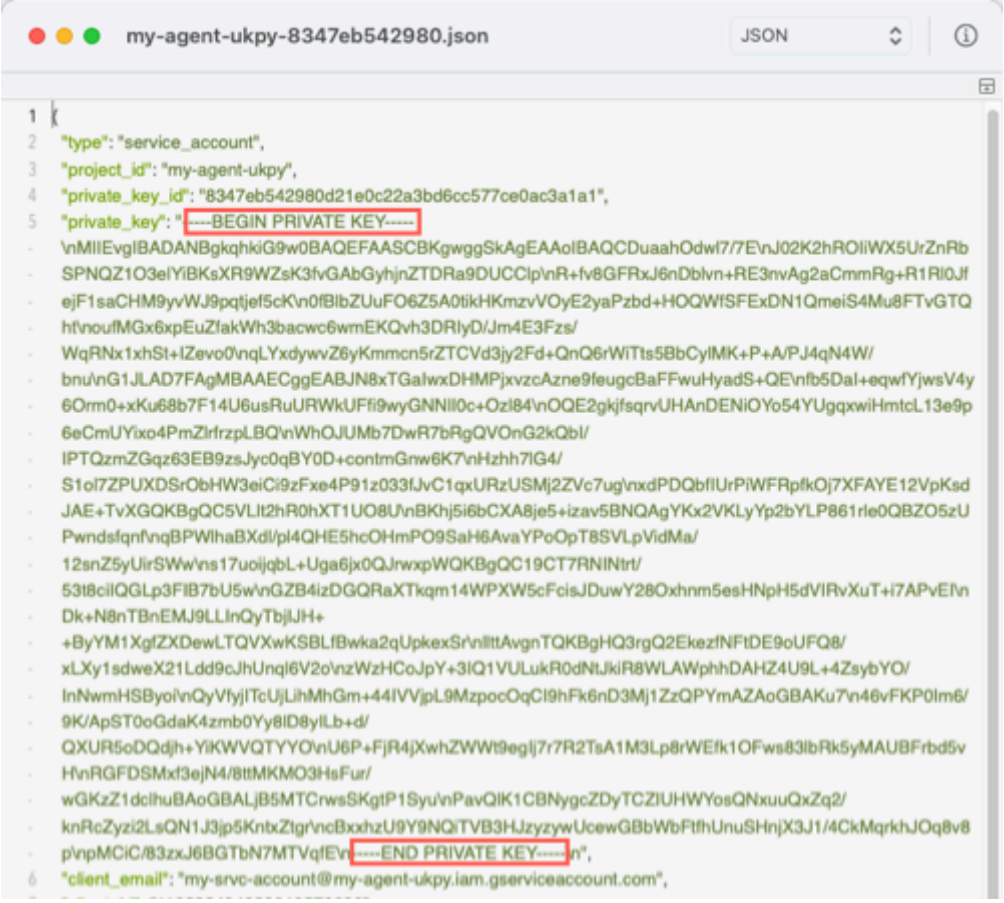
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. テキストエディターで、前の手順でダウンロードした JSON 秘密鍵ファイルを開きます。
2. 「BEGIN PRIVATE KEY」セクションで始まり「END PRIVATE KEY」セクションで終わる秘密鍵のテキストをコピーします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次の方法で鍵から改行文字 (\n) を削除します。
   a. テキストエディットやメモ帳などのテキストエディターに鍵のテキストを貼り付けます。
   b. クリック 編集 > 検索 > 検索と置換 または 編集 > 危険を.
   c. [検索] フィールドに「`\n`」と入力します。
   d. [置換] フィールドで、`Ctrl + Enter` または `Alt + Enter` を押します。
   e. [すべて置換] をクリックします。
   鍵のテキストが改行付きでフォーマットされます。
4. フォーマットされた秘密鍵のテキストを `.pem` ファイルとして保存します。
   たとえば、`privatekey.pem` です。
5. Web ブラウザで、JSON ファイルの *`client_x509_cert_url`* パラメーターに記載されている URL を開きます。
   例：https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com。証明書ページが開きます。
6. JSON ファイルに表示されるものと同じ秘密キー ID を持つ証明書をコピーします。
7. ステップ 3 で説明したとおりに、証明書の \n を改行に置き換えます。
8. フォーマットされた証明書を `.pem` ファイルとして保存します。
   例：`certificate.pem`。
9. 秘密鍵ファイルと証明書ファイルの両方を含むフォルダーに移動します。
10. ターミナルウィンドウを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Mac OS では、フォルダーを右クリックまたは Ctrl キーを押しながらクリックし、[フォルダーに新規ターミナル] を選択します。

b. Windows では、フォルダーを右クリックし、[ターミナルで開く] を選択します。

11. ターミナルのコマンドプロンプトで、次のように JKS ファイルを作成します。

a. 次のコマンドを入力します。

```
openssl pkcs12 -export -in [証明書ファイル名] -inkey [秘密鍵ファイル名]
-certfile [証明書ファイル名] -out testkeystore.p12
```

たとえば、certificate.pem が証明書の名前で、privatekey.pem が秘密鍵の名前の場合は、次のようになります。

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem
-certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

b. パスワードの入力を求められたら、任意のパスワードを 6 文字以上で入力します。

`testkeystore.p12` という名前の PKCS 12 ファイルが作成されます。

c. 次のコマンドを入力します。

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype
pkcs12 -destkeystore dialogflow.jks -deststoretype JKS
```

パスワードの入力を複数回求められます。前のステップで作成したものと同じパスワードを使用します。

タスクの結果
JKS ファイルが作成されます。

仮想エージェント ボットインターコネクトインスタンスで **Google Dialogflow** への接続を設定する

仮想エージェント ボットインターコネクト で Google Dialogflow を使用するための 4 つ目のステップは、ServiceNow® インスタンスで接続を設定することです。

始める前に
JSON 秘密鍵ファイルからの Java Keystore ファイルの生成。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. [接続および資格情報エイリアス] ページで、[ボットインターコネクトダイアログフローの統合 **(Bot Interconnect Dialogflow Integration)]** レコードをクリックします。
3. [関連リンク] から、[新しい接続および資格情報の作成] をクリックします。
4. 前の手順でダウンロードした JSON ファイルを使用してフォームに入力します。

[接続および資格情報エイリアス] の [新規レコード] フォーム

フィールド	説明
接続名	認証情報の名前。`Dialogflow Connection` など。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
プロジェクト ID (project_id)	JSON ファイルの *project_id* パラメーターに対応する値。*my-agent-ukpy* など。
サービスアカウントメール (client_email)	JSON ファイルの *client_email* パラメーターに対応する値。*my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com* など。
秘密鍵 ID (private_key_id)	JSON ファイルの *private_key_id* パラメーターに対応する値。*8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1* など。
キーストアパスワード	前のステップで Java Keystore (JKS) ファイルを作成したときに使用したパスワード。
キーストア	前のステップで作成した JKS ファイルを選択します。

5. **[OAuth** トークンを作成して取得] をクリックします。

Google Dialogflow のトピックを呼び出す仮想エージェント ボットインターコネクトシェルトピックの作成

Google Dialogflow のセカンダリボットのトピックにアクセスするには、少なくとも 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する必要があります。

始める前に

Google Dialogflow で 1 つ以上のインテントを作成します。詳細については、Dialogflow のドキュメント を参照してください。

仮想エージェント ボットインターコネクトインスタンスで Google Dialogflow への接続を設定する。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

Google Dialogflow インテントを ボットインターコネクトと統合する方法は 2 つあります。

- Dialogflow インテントごとに 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する。

  NLU トピックの場合、仮想エージェントのトピックそれぞれが 1 つの Dialogflow インテントと同じ名前です。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの Dialogflow インテントがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント トピックを作成することになります。

  LLM トピックの場合、ボットインターコネクトのトピックそれぞれが、対応する Google Dialogflow のトピックと同じ名前と説明を持っています。

- 複数の Dialogflow インテントを単一の 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックにマッピングします。このシナリオは、NLU トピックにのみ適用されます。

  Dialogflow インテントに対する 仮想エージェントトピックを作成し、それに応じて名前を付けます。「**DG** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピックディスカバリーの方法に応じて、Dialogflow インテントがキーワードまたは発言としてトピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つの Dialogflow インテントがある場合は、両方のフレーズをキーワードとしてトピックに追加するか、トピックの対応するインテントに発言として追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. Dialogflow インテントに対するトピックを作成します。
   NLU トピックの場合、対応するServiceNow 仮想エージェントインテントに、キーワードまたは発言として Dialogflow インテントの名前を含めます。LLM トピックの場合、 ボットインターコネクト トピックのトピック名と説明は、Google Dialogflow トピックのトピック名と説明と一致する必要があります。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	NLU トピックの場合は [ボットインターコネクト] トピックブロックを選択し、LLM トピックの場合は **[Bot Interconnect - LLM]** トピックブロックを選択します。
アクション名	次のように入力します：`sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration`
アクションタイプ	`subflow` と入力します。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

次のタスク
構成をテストします。ボットインターコネクト が展開されているチャネルから、セカンダリボットで利用可能なトピックを実行できます。

仮想エージェント ボットインターコネクト で **Microsoft Power Virtual Agents** をセカンダリボットとして使用する

ボットインターコネクト を使用すると、ServiceNow® 仮想エージェント をプライマリボット、Microsoft Power Virtual Agents をセカンダリボットとして使用できます。Power Virtual Agents で利用可能なすべてのスキルとトピックが、ServiceNow® ボットインターコネクト 用に設定されたチャネルで利用可能になり、そこから実行可能になります。

必須条件

このボット構成には次のものが必要です。

- Xanadu ServiceNow のインスタンス
- 仮想エージェント ボットインターコネクト ストアアプリケーション
- テスト用の Microsoft Power Virtual Agents アカウント

Visual Studio Code を使用して **Microsoft Azure** に **JavaScript** 関数を作成する

Power Virtual Agents を仮想エージェント ボットインターコネクト とともに使用するには、ボットインターコネクト のサンプルコードファイルを使用して Microsoft Azure に JavaScript 関数を作成する必要があります。

始める前に
Microsoft Azure アカウントが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

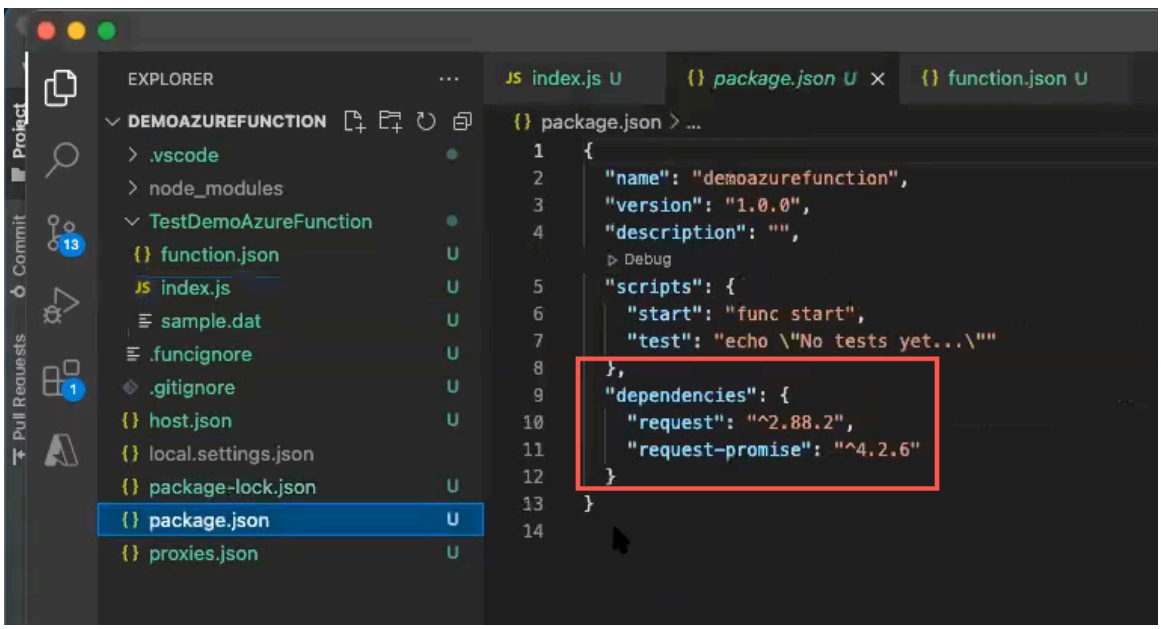
自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure にサインインし、JavaScript 関数を作成します。
この作業では、環境の構成とローカルプロジェクトの作成を行います。次を参照してください。Microsoft ドキュメント 詳しくは。
2. 「ServiceNow ボットインターコネクトセットアップを使用して Microsoft Power Virtual Agents 用の Azure 関数をセカンダリボットとして作成する(Create an Azure Function for Microsoft Power Virtual Agents as Secondary bot with Servicenow Bot Interconnect setup) (KB1112368) 」にアクセスして、次の操作を行います。
   a. 添付の `index.txt` ファイルのコードを Azure プロジェクトの `index.js` ファイルにコピーします。
   b. 添付の `function.txt` ファイルのコードを Azure プロジェクトの `function.json` ファイルにコピーします。
   c. 両方のファイルを保存します。
3. *`request-promise`* ライブラリーをインストールします。
   a. コマンドラインウィンドウで、Azure プロジェクトを作成したフォルダーにディレクトリを変更します。
   たとえば、「`cd DemoAzureFunction`」と入力します。
   b. プロンプトで「`npm install --save request`」と入力する
   c. プロンプトで「`npm install --save request-promise`」と入力する

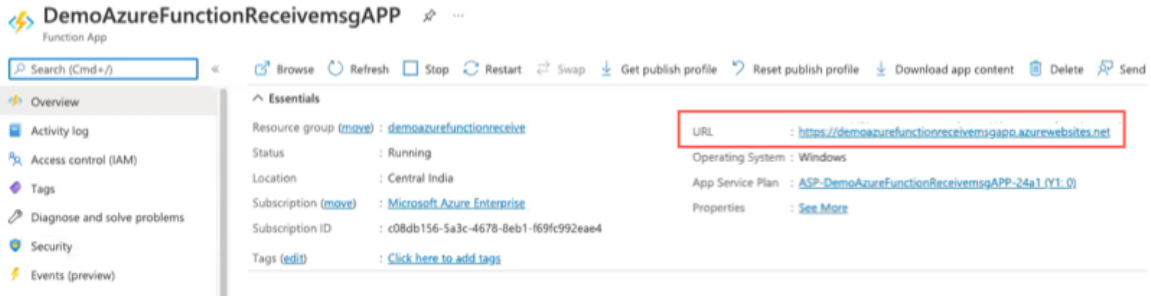
   プロジェクトの `package.json` ファイルに依存関係が追加されます。



4. の説明に従って、プロジェクトを Azure にデプロイします。 Microsoft ドキュメント .
5. Azure ポータルから、[すべてのリソース] に移動します。
6. 作成した機能アプリの名前をクリックします。
7. 関数の [概要] ページで、関数の URL をコピーし、後のステップで使用するように置いておきます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure 関数の URL は、ServiceNow インスタンスのセカンダリボットのエンドポイントとして使用します。



Microsoft Power Virtual Agents で Direct Line 秘密鍵を見つけてコピーする

仮想エージェント ボットインターコネクト で Power Virtual Agents を使用するには、Power Virtual Agents アカウントで Direct Line セキュリティキーを見つけてコピーする必要があります。

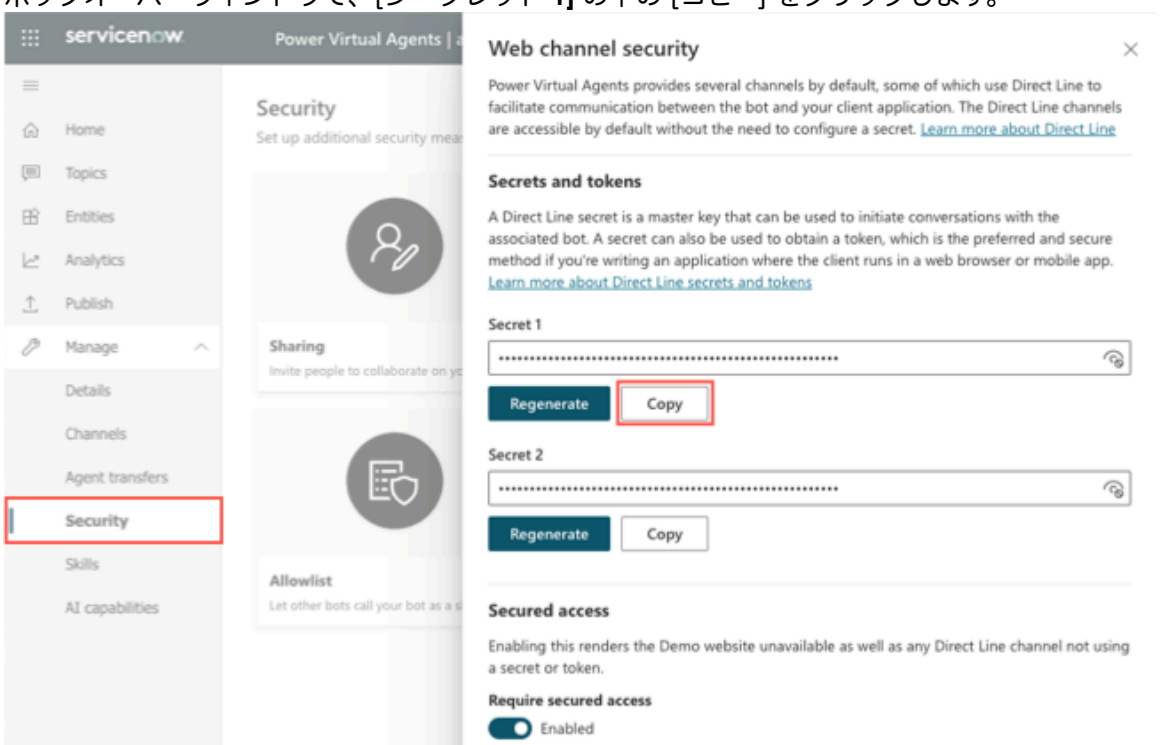
始める前に
少なくとも 1 つのボットを持つ Microsoft Power Virtual Agents のアカウントが必要です。

Visual Studio Code を使用して Microsoft Azure に JavaScript 関数を作成する。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Power Virtual Agents のアカウントにログインします。
2. 移動先 管理 > セキュリティ.
3. **[Web** チャネルセキュリティ**(Web channel security)]** タイルをクリックします。
4. ポップオーバーウィンドウで、[シークレット **1]** の下の [コピー] をクリックします。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント ボットインターコネクト インスタンスに **Direct Line** 秘密鍵を追加する

仮想エージェント ボットインターコネクト で Power Virtual Agents を使用するには、ボットインターコネクト インスタンスに Direct Line セキュリティキーを認証情報として追加する必要があります。

始める前に

Microsoft Power Virtual Agents で Direct Line 秘密鍵を見つけてコピーする。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[Bot Interconnect DirectLine** 認証情報 **(Bot Interconnect DirectLine Credentials)]** レコードをクリックして開きます。
3. 認証情報関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 作成する認証情報のタイプを尋ねられたら、[ボットインターコネクトの静的トークン認証情報 **(Bot Interconnect Static Token Credential)]** をクリックします。
5. フォームの以下のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	`Power VA Direct Line key` など、認証情報の一意の名前。
ヘッダー	[認証] のままにします。
静的トークン	`Bearer` とスペース込みで入力し、その後に Power Virtual Agents の Direct Line 秘密鍵を入力します。 たとえば、次のように入力します。 `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. [送信] をクリックします。
7. 戻る すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
8. **[Bot Interconnect DirectLine** 取得メッセージ **(Bot Interconnect DirectLine Credentials)]** レコードをクリックして開きます。
9. [関連リンク] から、[新しい接続および資格情報の作成] をクリックします。
10. ダイアログボックスで、フォームに入力します。

フィールド	説明
セカンダリボット名	Power Virtual Agents のボットを指す一意の名前。
セカンダリボットのエンドポイント	前のステップでコピーした Azure 関数の URL。 たとえば、`https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net` と入力します。
ヘッダー	`dlsecret` と入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
静的トークン	前のステップで Power Virtual Agents からコピーした Direct Line の鍵。

11. [作成] をクリックします。

Microsoft Power Virtual Agents のトピックを呼び出す 仮想エージェント ボットインターコネクト シェルトピックを作成する

Power Virtual Agents のセカンダリボットのトピックにアクセスするには、少なくとも 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する必要があります。

始める前に
Microsoft Power Virtual Agents で 1 つ以上のトピックを作成します。

仮想エージェント ボットインターコネクト インスタンスに Direct Line 秘密鍵を追加する。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Microsoft Power Virtual Agents のトピックを ボットインターコネクト と統合する方法は 2 つあります。

- Power Virtual Agents のトピックごとに 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成する。

  この NLU トピックのケースでは、仮想エージェントのトピックそれぞれが 1 つの Power Virtual Agents のトピックと同じ名前です。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの Power Virtual Agents のトピックがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント トピックを作成することになります。

  この LLM トピックのケースでは、ボットインターコネクト のトピックそれぞれが、対応する Power Virtual Agents のトピックと同じ名前と説明を持っています。

- Power Virtual Agents の複数のトピックを単一の 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックにマッピングします。このシナリオは、NLU トピックにのみ適用されます。

  Power Virtual Agents のトピック用に 1 つの 仮想エージェント トピックを作成し、それに応じて名前を付けます。「**PVA** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピックディスカバリーの方法に応じて、Power Virtual Agents のトピックがキーワードまたは発言としてトピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つの Power Virtual Agents のトピックがある場合は、両方のフレーズをキーワードとしてトピックに追加するか、トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. Power Virtual Agents のトピック用にトピックを作成します。
   NLU トピックの場合、対応するServiceNow 仮想エージェントインテントに、キーワードまたは発言として Power Virtual Agents のトピックの名前を含めます。LLM トピックの場合、ボットインターコネクト トピックのトピック名と説明は、Power Virtual Agents トピックのトピック名と説明と一致する必要があります。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	NLU トピックの場合は [ボットインターコネクト] トピックブロックを選択し、LLM トピックの場合は **[Bot Interconnect - LLM]** トピックブロックを選択します。
アクション名	次のように入力します：`sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler`
アクションタイプ	`subflow` と入力します。

追加のパラメーター (文字列)	次の手順を実行します：
	a. スクリプトアイコン (</>) をクリックします。
	b. [追加のパラメーター (文字列)] ウィンドウで、次のコードを追加します。
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. [保存] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

次のタスク
構成をテストします。ボットインターコネクト が展開されているチャネルから、セカンダリボットで利用可能なトピックを実行できます。

注: Power Virtual Agents では会話は常に開いたままになります。

ServiceNow 仮想エージェントの 仮想エージェント ボットインターコネクト セカンダリボットとしての使用

仮想エージェント ボットインターコネクト を使用すると、ServiceNow® 仮想エージェントをプライマリボット、ServiceNow 仮想エージェントをセカンダリボットとして使用できます。

必須条件

ServiceNow 仮想エージェントを 仮想エージェント ボットインターコネクト のセカンダリボットとして構成するには、次のセットアップが必要です。

- 2 つの Xanadu ServiceNow インスタンス。
- プライマリインスタンス：仮想エージェント ボットインターコネクト ストアアプリケーション
- セカンダリインスタンス：
  - 仮想エージェント API v3.8.x 以降
  - セカンダリインスタンスの 仮想エージェント API は同期モードまたは非同期モードである必要があります。

ServiceNow 仮想エージェントをセカンダリボットとして同期または非同期モードで使用

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして ボットインターコネクト との同期または非同期モードで使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして同期または非同期モードで使用できます。「セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効化する」または「セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効化する」を参照してください。

セカンダリの **ServiceNow** 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効化する

ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクト で使用するため、セカンダリ ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. セカンダリインスタンスで [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに `sys_cs_channel.list` と入力します。
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. [同期] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

セカンダリの **ServiceNow** 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効化する

ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクト で使用するため、セカンダリ ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. セカンダリボットインスタンスで、 すべて > **System Web Services** > 送信 > **REST** メッセージ.
2. VA ボット間レコードを選択します。
3. [エンドポイント] フィールドで、 仮想エージェント 応答が投稿されるプライマリ ServiceNow® インスタンスの送信エンドポイント URL を指定します。 `http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
4. [認証] タブで、[認証タイプ] フィールドを [基本] または [OAuth 2.0] に設定します。
ベーシック認証プロファイルと OAuth 2.0 プロファイルの構成の詳細については、「ベーシック認証を使用して REST メッセージを構成する」および「OAuth を使用して REST メッセージを構成する」をそれぞれ参照してください。
5. [更新] をクリックします。
6. [HTTP メソッド] セクションで、 postMessage メソッドを選択し、エンドポイント URL を指定します。 `http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
7. [更新] をクリックします。

仮想エージェント ボットインターコネクト で接続と資格情報を作成する

ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント ボットインターコネクトで使用するには、ボットインターコネクト (プライマリ) インスタンスで接続と資格情報 のレコード を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	「`SNow Secondary Bot`」など、一意の名前を入力します。
認証情報	現時点では空白のままにします。
接続エイリアス	デフォルト値を使用します。
接続URL	セカンダリインスタンスの 仮想エージェント API の URL を入力します。たとえば、`https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration` などです。

5. [送信] をクリックします。
6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
7. [認証情報] ページで、[新規] をクリックします。
8. タイプとして [ボットインターコネクトのハッシュトークン認証情報 **(Bot Interconnect Hash Token Credential)]** または [ボットインターコネクトの静的トークン認証情報 **(Bot Interconnect Static Token Credential)]** をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証情報の一意の名前を入力します。たとえば、`SNowSecondaryBotToken` などです。
静的トークン	
ヘッダー	`Token` と入力します。
静的トークン	パスワードを入力します。
ハッシュトークン	
ヘッダー	`x-b2b-signature` と入力します。
アルゴリズム	**[HmacSHA1]** を選択します。

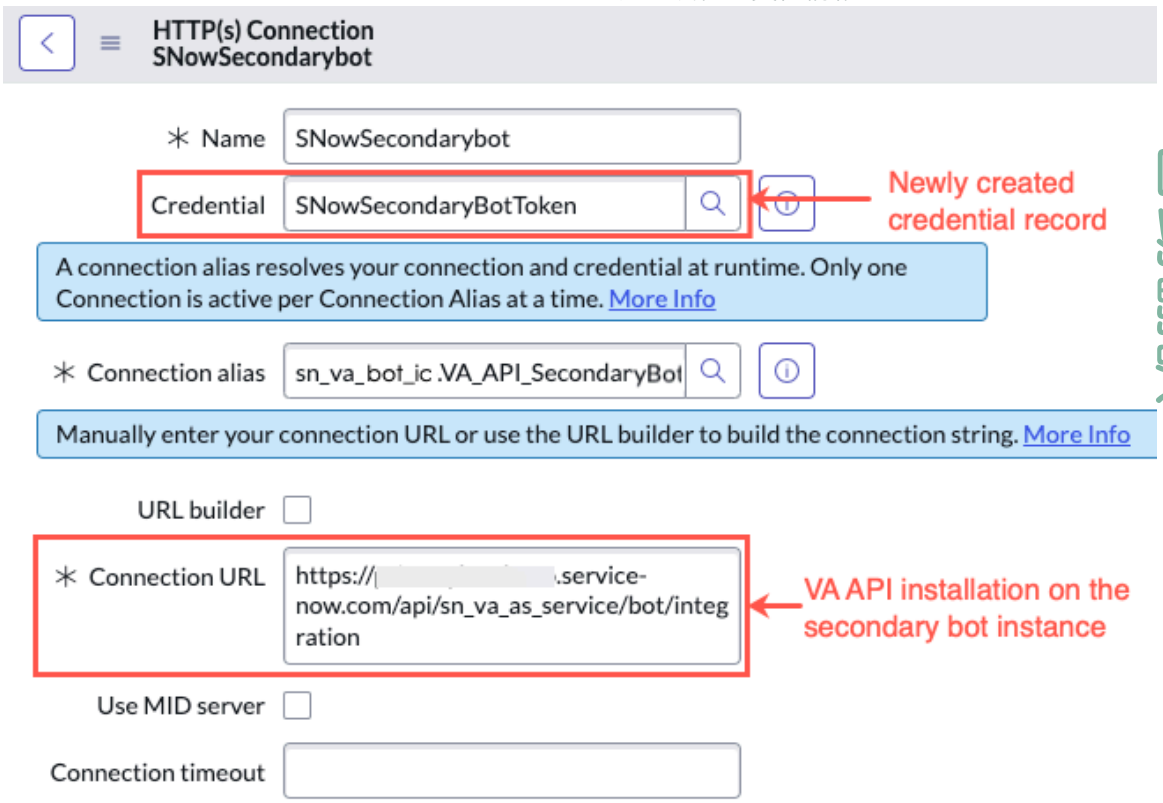
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ハッシュシークレット	ハッシュシークレットを入力します。
認証アルゴリズム	使用するアルゴリズムを選択します。たとえば、[セカンダリボットのハッシュトークン認証**(Secondary Bot Hash Token Auth)**] などです。

10. [送信] をクリックします。
11. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
12. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)**] レコードをクリックして開きます。
13. [接続] 関連リストで、以前のステップで作成した新しい接続レコードを開きます。
14. [認証情報] フィールドに、静的トークンまたはハッシュトークンを含むレコードの名前を入力します。
    たとえば、`SNowSecondaryBotToken` などです。

ServiceNow ボットインターコネクトインスタンス内の接続と資格情報レコード



15. [更新] をクリックします。

仮想エージェント ボットインターコネクト で接続と資格情報を作成する

仮想エージェント ボットインターコネクト (プライマリインスタンス) に接続と資格情報を作成し、セカンダリボットで添付ファイルをアップロードできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	`SNowSecondaryBotAttachment` のような一意の名前を入力します。
認証情報	現時点では空白のままにします。
接続エイリアス	デフォルト値を使用します。
接続 URL	セカンダリインスタンスの URL を入力します。たとえば、「`https://secondary-instance-name.service-now.com/`」と入力します。

5. [送信] をクリックします。
6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
7. [認証情報] ページで、[新規] をクリックします。
8. タイプとして [基本認証情報] または **[OAuth 2.0** 認証情報] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

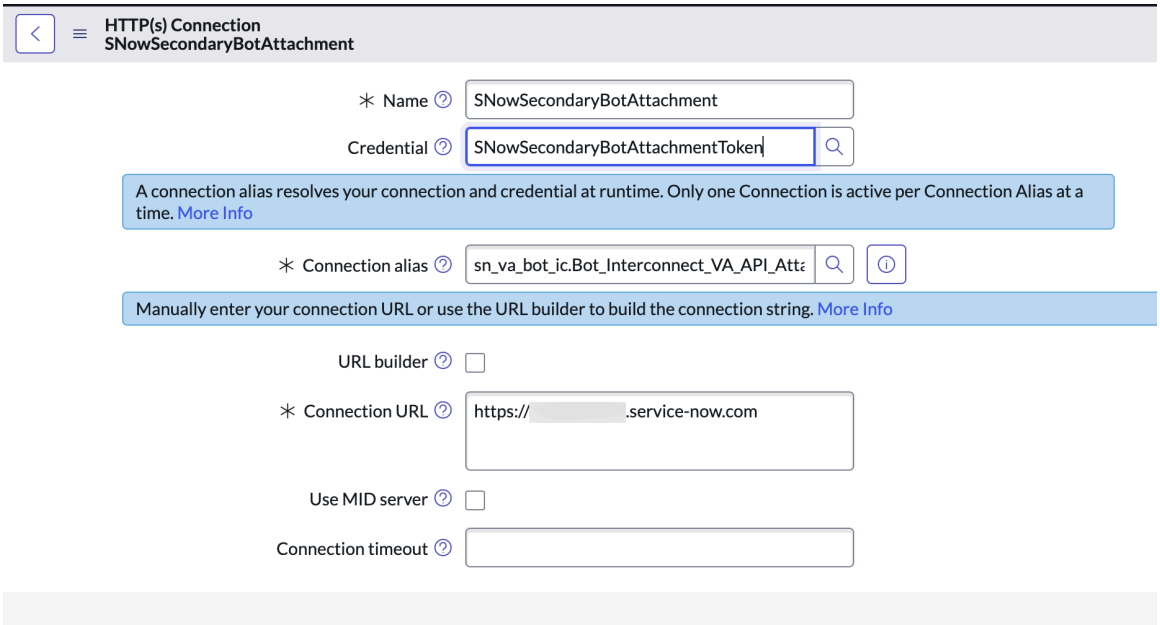
フィールド	説明
名前	認証情報の一意の名前を入力します。たとえば、`SNowSecondaryBotAttachmentToken`。
基本認証情報	
ユーザー名	ベーシック認証情報として送信するユーザー名を入力します。
パスワード	ベーシック認証情報として送信するパスワードを入力します。
OAuth 2.0 認証情報	
OAuth エンティティプロファイル	[OAuth プロファイル] フィールドで、送信する認証情報を指定する OAuth 2.0 プロファイルを選択します。

10. [送信] をクリックします。
11. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
12. [ボットインターコネクト **VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
13. [接続] 関連リストで、以前のステップで作成した新しい接続レコードを開きます。
14. [認証情報] フィールドに、静的トークンまたはハッシュトークンを含むレコードの名前を入力します。
    たとえば、`SNowSecondaryBotAttachmentToken`。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow ボットインターコネクトインスタンス内の接続と資格情報レコード



15. [更新] をクリックします。

ServiceNow セカンダリインスタンスでの認証トークンの作成

仮想エージェント ボットインターコネクト で ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして使用するには、セカンダリインスタンスで認証トークンを作成します。

始める前に

仮想エージェント ボットインターコネクト で接続と資格情報を作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて

セカンダリインスタンスの認証タイプ (静的またはハッシュ) とトークンまたはハッシュシークレットが、ボットインターコネクト インスタンスのタイプおよびトークンまたはハッシュシークレットと同じであることを確認します。

手順

1. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「token_verification.list 」と入力します。
2. [トークン検証] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トークン検証フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの一意の名前 (`SNSecondaryBotToken` など)。
トークン	ボットインターコネクト (プライマリ) インスタンスで指定した静的トークンまたはハッシュシークレット。

4. [送信] をクリックします。
5. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「message_auth.list 」と入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [メッセージ認証] ページで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (`SNtoSNAuthtoken`など)。
プロバイダー	プロバイダーの名前 (`ServiceNowProvider` など)。
グループ名	プロバイダーの分類に使用される名前。
サービスポータル	SlackやMicrosoft Teamsなどの仮想エージェント統合のユーザーをサービスポータルのログインページにリンクするには、このフィールドを設定します。フィールドが空の場合、 仮想エージェント はユーザーをインスタンスのログインページにリダイレクトします。
着信メッセージの検証	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、`SNSecondaryBotToken` などです。
送信メッセージの作成	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、`SNSecondaryBotToken` などです。
送信サービスのトークン	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、`SNSecondaryBotToken` などです。

8. [送信] をクリックします。
9. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「sys_cs_provider_application.list 」と入力します。
10. VA ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを開きます。
11. [メッセージ認証] フィールドで、作成したメッセージ認証レコードの名前を選択します。
たとえば、**SNtoSNAuthtoken** などです。
12. [更新] をクリックします。

仮想エージェント のセカンダリトピックを呼び出す 仮想エージェント ボットインターコネクト シェルトピックの作成

仮想エージェント ボットインターコネクト で ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして使用するには、ボットインターコネクト に少なくとも 1 つのシェルトピックを作成する必要があります。

始める前に

ServiceNow 仮想エージェント のセカンダリインスタンスでトピックを作成して公開します。

セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードまたは非同期モードを有効化します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
セカンダリ仮想エージェントのトピックを ボットインターコネクト と統合する方法は 2 つあります。

- セカンダリ仮想エージェントトピックごとに 1 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成します。

  NLU トピックの場合、ボットインターコネクト のトピックそれぞれが、対応するセカンダリ仮想エージェントのトピックと同じ名前と説明を持っています。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つのセカンダリ仮想エージェントトピックがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを作成することになります。

  LLM トピックの場合、ボットインターコネクト のトピックそれぞれが、対応するセカンダリ仮想エージェントのトピックと同じ名前と説明を持っています。

- 複数のセカンダリ仮想エージェントトピックを単一の 仮想エージェント ボットインターコネクト トピックにマッピングします。このシナリオは、NLU トピックにのみ適用されます。

  仮想エージェント ボットインターコネクト トピックを 1 つ作成し、それに応じた名前を付けます。たとえば、「**SVA** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピックディスカバリーの方法に応じて、セカンダリ仮想エージェントトピックがキーワードまたは発言として ボットインターコネクト シェルトピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つのセカンダリ仮想エージェントトピックがある場合は、両方のフレーズをキーワードとして ボットインターコネクト トピックに追加するか、ボットインターコネクト トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 仮想エージェント のプライマリインスタンスにトピックを作成します。
   NLU トピックの場合、対応する ボットインターコネクト インテントに、キーワードまたは発言としてセカンダリ仮想エージェントトピックの名前を含めます。LLM トピックの場合、ボットインターコネクト トピックのトピック名と説明は、セカンダリ仮想エージェントトピックのトピック名と説明と一致する必要があります。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	NLU トピックの場合は [ボットインターコネクト] トピックブロックを選択し、LLM トピックの場合は **[Bot Interconnect - LLM]** トピックブロックを選択します。
アクション名	◦ セカンダリボットが同期モードで構成されている場合は、「`sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handler`」と入力します。 ◦ セカンダリボットが非同期モードで構成されている場合は、「`sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handler`」と入力します。
アクションタイプ	`subflow` と入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
非同期応答トランスフォーマー	セカンダリボットが非同期モードで構成されている場合は、「`sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handler`」と入力します。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

プライマリインスタンスでのライブエージェント接続の有効化

プライマリインスタンスでライブエージェント接続を有効にして、インタラクションをセカンダリインスタンスのライブエージェントにルーティングします。

始める前に

*com.glide.cs.external.agent.chat.enabled*システムプロパティを有効になっていることを確認します。デフォルトでは有効ではありません。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ライブエージェント接続.
2. [新規] を選択して接続を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

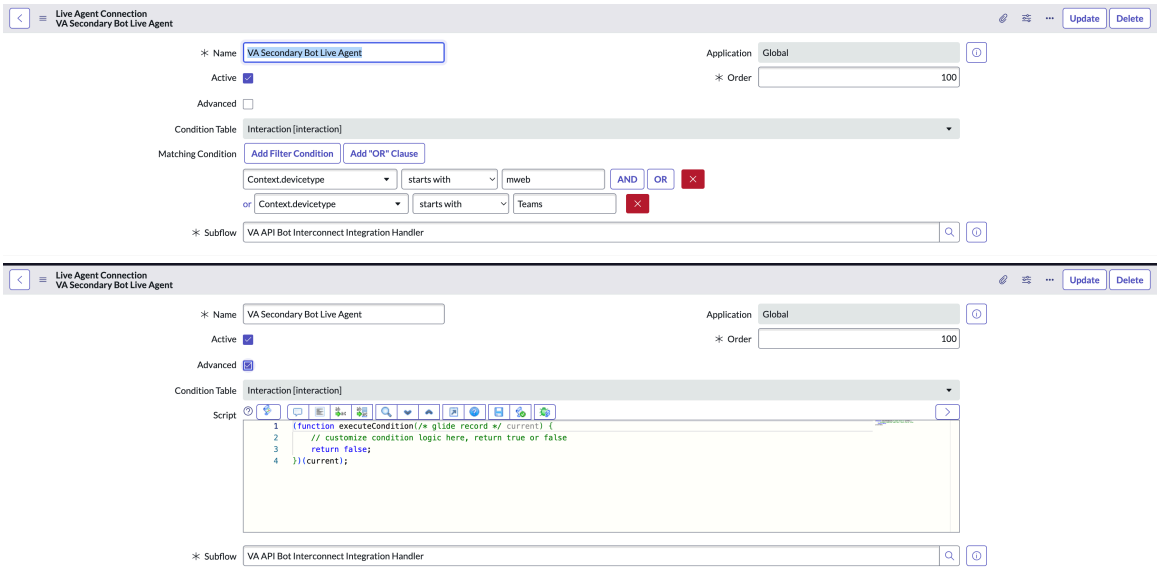
[ライブエージェント接続] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	接続の名前
アクティブ	接続を有効にするチェックボックス
順序	一致するライブエージェント接続が複数ある場合、このフィールドに入力された値によって、一致する接続がユーザーに表示される順序が決まります。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、[スクリプト] フィールドが開きます。スクリプトエディターで JavaScript を使用して条件を指定できます。
条件テーブル	一致条件を選択するために使用されるテーブル。デフォルトでは [インタラクション] テーブルが選択されています。
一致条件	インタラクションをこのライブエージェント接続にルーティングするための条件。条件ビルダーを使用して条件を追加します。条件で使用されるフィールドは、インタラクションテーブルからのものです。
スクリプト	このライブエージェント接続にルーティングされるインタラクションの条件を指定する JavaScript スクリプト。スクリプトエディターで、条件は true と評価される必要がありま

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	す。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンになっている場合にのみ有効になります。
サブフロー	サブフローは、要求をセカンダリインスタンス要求形式に変換し、要求をセカンダリインスタンスにルーティングします。**[VA API** ボットインターコネクト統合ハンドラー **(VA API Bot Interconnect Integration Handler)]** を選択します。



4. [送信] をクリックします。

仮想エージェント ボットインターコネクト を **ServiceNow** 仮想エージェント セカンダリボットでデバッグする

仮想エージェント ボットインターコネクトと仮想エージェントセカンダリボット統合のワークフロースタジオ実行をデバッグします。

始める前に

次のシステムプロパティを有効にします。

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = true
- *glide.outbound_http_log.override* = true
- *glide.outbound_http_log.override.level* = all

詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ボットインターコネクト インスタンスで、仮想エージェントで作成したシェルトピックを変更します。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

   b. 前のステップで作成したシェルトピックを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [フロー] タブで、[ボットインターコネクトのトピックブロック (Bot Interconnect Topic Block)] を選択します。

d. [追加のパラメーター (文字列)] フィールドで、スクリプトアイコン ( ) をクリックし、次のコードを追加します。

```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```

e. [保存] をクリックします。

f. トピックを保存します。

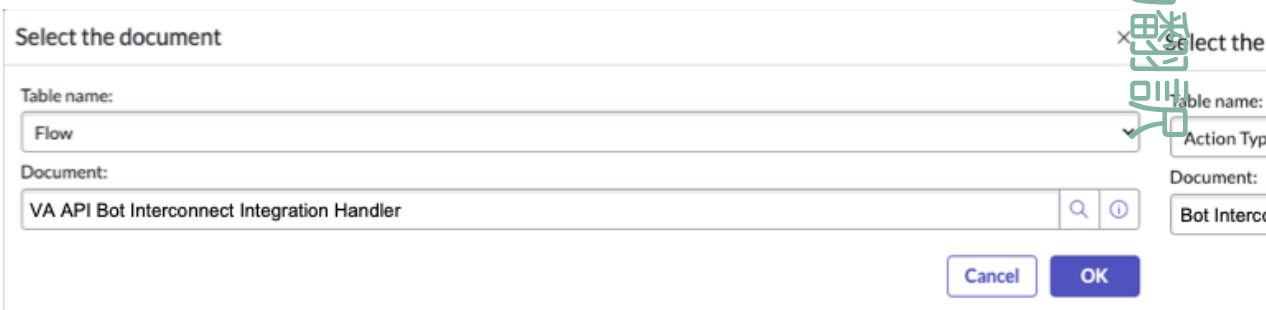
2. ワークフロースタジオ で実行コンテキストのデバッグを有効化します。

a. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー > フロー管理 > 設定.

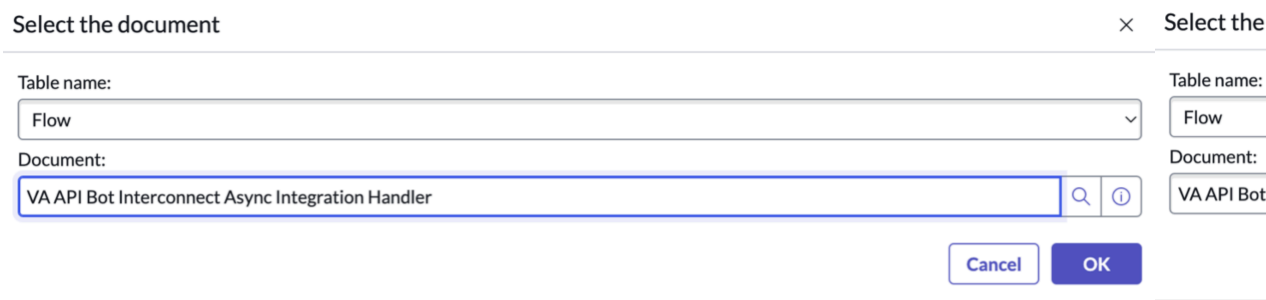
b. [設定] ページで、[新規] をクリックします。

c. [フロー/サブフロー/アクション] フィールドで、[検索] アイコン ( ) をクリックします。

d. [ドキュメントを選択] フォームのフィールドに入力します。
セカンダリボットが同期モードの場合は、次のフローデザイナードキュメント設定を追加します。



セカンダリボットが非同期モードの場合は、次のフローデザイナードキュメント設定を追加します。



e. **[OK]** をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. **[Reporting]** フィールドで、[開発者トレース] を選択します。

g. [送信] をクリックします。

タスクの結果
デバッグのための追加のログと ワークフロースタジオ の実行を表示できます。

仮想エージェント のローカリゼーションオプション

ServiceNow プラットフォームは、言語やロケールに関係なく、国際的な 仮想エージェント ユーザーにサービスを提供するためのいくつかの方法を提供します。会話を専門的にローカライズするか、動的機械翻訳を使用するか、その 2 つを組み合わせます。

直接的かつ動的な言語サポート

チャット対象者が多様な場合は、可能な限りそれぞれの言語でサポートする必要があります。1 つのオプションは、トピックを目的の言語に翻訳できるリンギストを使用して、専門的にすべてをローカライズすることです。このオプションはユーザーに最高の結果をもたらしますが、多くの場合、最もコストがかかります。利用可能なもう 1 つのオプションは、言語検出と動的機械翻訳を組み合わせて使用することです。翻訳されたトピックとモデルを使用する代わりに、動的翻訳はサードパーティの機械翻訳に接続します。会話中に、ユーザーの発言と応答がインスタンスのプライマリ言語に翻訳され、すべての結果がセッションのユーザーの言語に翻訳されます。次のリストに示すように、すべてのオプションに長所と短所があります。機械翻訳をアクティブ化する前に、コストとメリットを慎重に比較検討し、展開目標に合わせて適切な期待を設定する必要があります。

直接言語サポート (プロフェッショナルローカリゼーション)

直接言語戦略では、プロのリンギストがエンティティ、インテント、文字列、キーワード、および語彙を構成し、ユーザーの発言を構成されたコンテンツと照らし合わせるために使われます。プロが会話の内容と直接一致する翻訳を提供するため、翻訳されたコンテンツの精度が高くなります。翻訳自体に加えて、プロは NLU 語彙機能 を使用して、ユーザーの単語やフレーズを詳しく定義できます。たとえば、`MS` などの頭字語を入力すると、`Microsoft` 語彙アイテムとして定義できます。

プロの翻訳は 仮想エージェントデザイナー に直接実装されます。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

プロのリンギストの翻訳と対応する **ServiceNow** 言語プラグインの使用

利点	制約
• より正確な翻訳 • サポートされている言語の場合、NLU インテントとエンティティはローカライズされる	• ビルドし、維持するのにより多くのリソースが必要 • 完了するのにより長い時間がかかる • 実装コストが高い • 5 つの言語で NLU インテントとエンティティをサポート • 12 の言語で NLU インテントのみをサポート • 範囲が拡大されると、通常、拡張できない • 簡単には拡張できない

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロのリンギストの翻訳と対応する **ServiceNow** 言語プラグインの使用 (続く)

利点	制約
	詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。

動的言語検出と機械翻訳

動的機械翻訳は、すべてのコンテンツをリアルタイムで翻訳する翻訳サービスに依存しています。翻訳の精度は翻訳サービスに依存します。翻訳サービスでは、通常、会話または文のコンテキストに基づいて単語を翻訳しますが、使用するアルゴリズムに対して最低限のコンテキストしか提供されない場合があります。この場合、精度が低下する可能性があります。翻訳から単語を除外したり、特定の同義語に語彙を関連付けたりする機能については、翻訳サービスプロバイダーにお問い合わせください。

サポートされている **ServiceNow** 言語プラグインでの動的翻訳の使用

利点	制約
• 実装コストの削減 • 完了時間の短縮 • 人によるメンテナンスの削減 • ServiceNow は、基本的な翻訳を含む 22 言語のプラグインを提供	• 制限されたスケーラビリティ • 制限された拡張性 • 5 つの言語で NLU インテントとエンティティをサポート • 12 の言語で NLU インテントのみをサポート 詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。

ServiceNow プラットフォームでサポートされていない言語の動的機械翻訳では範囲が指定されますが、ユーザーエクスペリエンスの品質が低下する可能性があります。

サポートされていない言語での動的翻訳の使用

利点	制約
• 実装コストの削減 • 完了時間の短縮 • 人によるメンテナンスの削減 • 多数の言語をサポート • 高い拡張性 • 高度に拡張可能	• ユーザーエクスペリエンスが異なる可能性がある • 誤訳の可能性があるためユーザーに提供する成果が下がる可能性がある

複数言語展開戦略

ユーザーベースのニーズに応じて、ユーザーエクスペリエンスとアクセスの両方を最大化するためのソリューションを組み合わせることができます。たとえば、優先言語を専門的にローカライズし、他の言語を動的に翻訳することができます。たとえば、6 言語の話者がユーザーの 95% を占める場

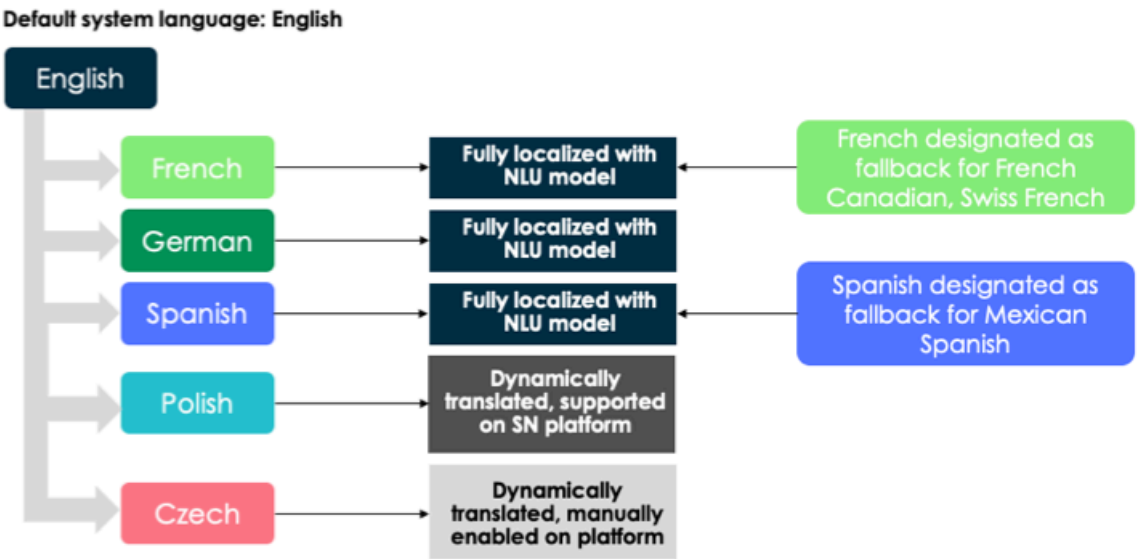
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合、リンギストにより 6 言語に翻訳することができます。残りの 5% には 動的翻訳 を使用することができます。

翻訳された言語を代替言語として指定することで、ロケールのサポートを有効にすることもできます。たとえば、メキシコにいるスペイン語のユーザーをサポートするには、そのロケールの代替言語としてスペイン語を指定します。

次の例では、NLU モデル、インテント、およびエンティティを含む、フランス語、ドイツ語、およびスペイン語が専門的にローカライズされています。このローカライズされたコンテンツは、最高のユーザーエクスペリエンスを提供します。ポーランド語は ServiceNow プラットフォームの言語としてサポートされており、プラグインをインストールしてアクティブ化すると、翻訳されたコンテンツが含まれます。この架空のシナリオでは、ポーランド語のコンテンツが占める割合が低いため、ポーランド語のコンテンツを動的に翻訳するようビジネス上の決定が行われました。NLU モデルはローカライズされていないため、このエクスペリエンスの品質は異なる場合があります。代わりに、発言は英語に動的に翻訳され、NLU トピックディスカバリーは英語モデルで実行されます。チェコ語は現在 ServiceNow プラットフォームでサポートされていないため、動的な機械翻訳が唯一のオプションです。アドミニストレーターは、言語としてチェコ語を追加し、仮想エージェント の言語に対して 動的翻訳 を有効にすることができます。

言語サポート戦略の例



ローカリゼーションインサイト

仮想エージェントデザイナー ページから動的翻訳とローカライゼーションインサイトを表示できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし 、[ローカリゼーションインサイト] をクリックします。

詳細については、「ローカライゼーションインサイトダッシュボード」を参照してください。

仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用

仮想エージェント の言語検出と機械翻訳の組み合わせを有効にすることで、多様なユーザーのチャットエクスペリエンスが向上します。ロケールの代替言語を指定したり、専門的にローカライズされていない言語や NLU トピックディスカバリーでサポートされていない言語を動的に翻訳したりすることができます。

チャットユーザーは、優先言語でより快適に会話できます。たとえば、仮想エージェント は、ユーザープロファイルで指定された優先言語でユーザーに挨拶します。ただし、ユーザーが別の言語で発言を入力すると、仮想エージェント は変更を検出し、代わりにその言語で会話を続行するように提案できます。ただし、多くの場合、特にゲストユーザーの場合、ユーザーはセッション言語を制御できません。再開可能なゲストセッションが有効になっていない場合、ゲスト会話は言語検出をサポー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トしません。このため、特に一部の言語にローカライズされていない会話がある場合、言語検出と動的機械翻訳でチャットエクスペリエンスを改善することができます。たとえば、日常的にスペイン語とフランス語にローカライズしている組織が、オランダ語とデンマーク語もサポートしたい場合があります。これらの言語の ServiceNow® インスタンスで 動的翻訳 を有効にできます。

言語検出を使用して、カスタム言語コードまたはロケール固有の言語コードをサポートすることもできます。たとえば、NLU トピックディスカバリーはメキシコスペイン語 (es-mx) をサポートしていませんが、スペイン語 (es) はサポートしています。メキシコスペイン語の代替言語としてスペイン語を指定すると、ユーザーに優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

動的翻訳 で言語が有効にされている場合、仮想エージェント はすべてのプラットフォーム翻訳を無視し、代わりに構成された機械翻訳サービスを使用します。一部の会話が専門的に翻訳されている場合、その特定の言語の動的翻訳を無効にする必要があります。NLU モデル、キーワード、およびトピックのプロの翻訳は、機械翻訳よりも正確で品質が高い可能性があります。動的翻訳を呼び出す前に、動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text] テーブルとメッセージ [sys_ui_message] テーブルがチェックされ、テキストが以前に翻訳されているか、または既にローカリゼーションレコードがあるかが確認されます。動的翻訳呼び出しは、どちらのテーブルにも翻訳が存在しない場合にのみ行われます。動的翻訳呼び出しが行われ、そのテキストが翻訳されると、その翻訳されたテキストは、将来使用するために動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text] テーブルに保存されます。以前に翻訳されたテキストを保存すると、サードパーティの翻訳サービスに対する動的翻訳の呼び出しが減ります。仮想エージェント の会話のローカライズの詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

ローカリゼーションプロセスでも 動的翻訳 を使用できます。プロのリンギストにより会話をローカライズしている場合は、一部のトピックと文字列を未翻訳のままにして、動的翻訳 を有効にすることができます。その言語での展開が完了したら、プロの翻訳の方が正確である可能性が高いため、動的翻訳 を無効にすることができます。

「Virtual Agent Academy: Dynamically translate languages in Virtual Agent (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントで言語を動的に翻訳する方法)」 仮想エージェントで動的翻訳を使用するデモについては、このビデオをご覧ください。

注: 動的翻訳 とは別に言語検出を使用できます。

仮想エージェント での言語検出および 動的翻訳

他の言語の 仮想エージェント の言語検出と 動的翻訳 を有効にすると、さまざまな多様なユーザーが仮想エージェント チャット環境にアクセスできるようになります。

インスタンスのデフォルトのシステム言語は、仮想エージェント のデフォルト言語と同じです。NLU が有効にされている場合は、NLU モデルのプライマリ言語でもあります。ユーザーがシステム言語として認識されない発言を入力した場合、結果はその言語の構成によって異なります。

言語検出および 動的翻訳 プロセス

言語の構成	仮想エージェント の結果
言語検出と動的翻訳が未構成	ローカライズされていない会話では、デフォルトのシステム言語がトピックとトピックのディスカバリーに使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語検出および 動的翻訳 プロセス (続く)

言語の構成	仮想エージェント の結果
言語検出は有効、動的翻訳は無効	検出された言語が代替言語で設定されたロケールまたは他の言語コードである場合、仮想エージェント は会話を代替言語に切り替えるかどうかをユーザーに尋ねます。 たとえば、検出された言語がメキシコスペイン語 (mx-es) で、代替言語としてスペイン語 (es) が指定されている場合、仮想エージェント は「会話をスペイン語に切り替えますか？」と尋ねます。([はい]/[いいえ]) ユーザーが [はい] を選択すると、代替言語がトピックのディスカバリーと表示に使用されます。これは会話が終了するまで続きます。 ユーザーが [いいえ] を選択すると、会話中に 仮想エージェント が再度表示されることはありません。
言語検出および 動的翻訳は有効	検出された言語が 仮想エージェント の [チャット設定]で動的翻訳に対して有効にされている場合、仮想エージェント は会話を優先言語に切り替えるかどうかをユーザーに尋ねます。 例：会話をデンマーク語に切り替えますか？([はい]/[いいえ]) ユーザーが [はい] を選択すると、発言は 仮想エージェント のデフォルト言語に翻訳されます。このプロセスでは、動的翻訳 で構成された機械翻訳ソフトウェアを使用します。トピックディスカバリーは、キーワードであるか NLU であるかにかかわらず、デフォルトの言語で行われます。一致するトピックはすべて、ユーザーの会話の言語に動的に翻訳されて表示されます。仮想エージェント は、ユーザーがその言語で発言の入力を続けることを想定し、その言語での表示を続けます。会話が終了すると、仮想エージェント は次のセッションでデフォルトの言語を使用します。 ユーザーが [いいえ] を選択すると、会話中に 仮想エージェント が再度表示されることはありません。

仮想エージェント による異なる言語の発言の検出

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語検出と動的機械翻訳のプロセスは、次の原則に従って動作します。

- 言語検出は会話ごとに 1 回のみ発生します。

  ユーザーが会話の途中で言語を変更しようとすると、仮想エージェント は「理解できませんでした」というメッセージを返します。

- 会話がクローズされると、次のセッションでプライマリ言語が復元されます。
- ユーザーの検出言語がプライマリ言語と同じ場合、ユーザーは言語を切り替えるように要求されません。
- ユーザーの検出言語に代替言語が指定されておらず、動的翻訳が有効にされていない場合、会話はプライマリ言語で続行されます。
- ユーザーの検出言語がインスタンスで有効にされていない場合、会話はプライマリ言語で続行されます。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

注: AI 検索 の結果は翻訳されません。

動的翻訳 および エージェントチャット

動的翻訳 が 仮想エージェント で有効にされているけれども、エージェントチャット でオフにされている場合、ユーザーに表示される内容はライブエージェントに表示されます。ユーザーが別の言語で会話を開始し、プロンプトで切り替えることを選択した場合、ライブエージェントにはユーザーが選択した言語で会話が表示されます。そのため、エージェントと顧客の両方が混乱する可能性があります。この問題を解決するには、エージェントチャット でも 動的翻訳 をオンにすることを検討してください。詳細については、「エージェントチャットの動的翻訳 の構成」を参照してください。

サポート対象の言語

より良い結果を得るには、動的翻訳を使用する言語ごとに ServiceNow 言語プラグインをインストールします。言語プラグインの詳細リストについては、「言語のアクティブ化」を参照してください。

ServiceNow プラットフォームで現在サポートされていない言語の動的翻訳を有効にすることができます。詳細については、「サポート対象外の言語に 動的翻訳 を有効にする」を参照してください。

サポートされているチャネル

仮想エージェント の 動的翻訳 は、次のチャネルで現在サポートされています。

- ServiceNow Web クライアント
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

注: 仮想エージェント トピックテストウィンドウでは、Microsoft Teams または他のアダプターからのユーザーの発言が `sysparm_search_text` として識別される場合があります。動的翻訳 はこのコンテンツも翻訳します。

次のチャネルは 仮想エージェント の 動的翻訳 をサポートしていません。

- ServiceNow モバイルクライアント
- WhatsApp
- LINE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件

動的機械翻訳を有効にするには、ServiceNow® 言語プラグインと 動的翻訳 プラグインをインストールします。次に、インスタンスの 動的翻訳 を設定します。

言語の動的機械翻訳を有効にする前に、インスタンスに 動的翻訳 をインストールして設定する必要があります。

1. アドミンとして、次のプラグインをインストールします。
   - Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
   - 仮想エージェント の 動的翻訳 (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)

     注: このプラグインの値が **True** に設定されていることを確認してください。必要に応じて変更してください。

   - 動的翻訳で展開する各言語の ServiceNow® 言語プラグイン。

     注: 動的翻訳 の言語は sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent テーブルに格納されます。

   詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。
2. 仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化 (NLU トピックディスカバリーを使用している場合)。

   注: NLU 検出およびディスカバリーの値は sys_cs_general_settings テーブルに格納されます。Vancouver の時点では、ServiceNow NLU が利用可能な NLU ドライバーです。

プラグインがインストールされると、次の翻訳サービスプロバイダーが事前設定されます。

- Microsoft Azure
- Google 翻訳

他の翻訳サービスプロバイダーの設定

動的翻訳 アプリケーションで他の翻訳サービスプロバイダーを次のように設定できます。

1. 翻訳サービスプロバイダーと統合する。
2. 動的翻訳で翻訳ツール構成を作成する 。
3. (Optional) 言語コードマッピングを作成 して、翻訳者の言語コードを ServiceNow® 言語コードにマップします。

次のステップ

動的翻訳 サービス統合認証情報の設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳 サービス統合認証情報の設定

翻訳サービスの認証情報と接続を設定します。

始める前に

仮想エージェントで 動的翻訳を使用するための前提条件を満たします。

必要なロール：admin

手順

1. Translator サービスエイリアスの認証情報を作成します。
   詳細については、次のトピックを参照してください。
   - Microsoft Translation エイリアスの認証情報を作成します
   - Google Translation エイリアスの認証情報を設定
2. Translator サービスエイリアスの接続を作成します。
   詳細については、次のトピックを参照してください。
   - Microsoft Translation エイリアスの接続を作成します
   - Google Translation エイリアスの接続属性を設定

次のタスク

動的翻訳 での翻訳サービスのアクティブ化

動的翻訳 での翻訳サービスのアクティブ化

優先する 動的翻訳 プロバイダーをアクティブ化し、翻訳と言語検出の両方のデフォルトサービスとしてマークします。

始める前に

仮想エージェントで動的翻訳を使用するための前提条件を満たします。

動的翻訳 サービス統合認証情報の設定。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 動的翻訳 > 機械翻訳エンジン構成.
2. 翻訳サービスの名前を選択してレコードを開きます。
3. [翻訳ツール構成 (Translator Configuration)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [設定] タブで、[翻訳のデフォルトとしてマーク] を選択します。
5. [設定] タブで、[検出のデフォルトとしてマーク] を選択します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク

仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする

仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする

仮想エージェント のチャット設定で 1 つ以上の言語に対して 動的翻訳 を有効にします。

始める前に

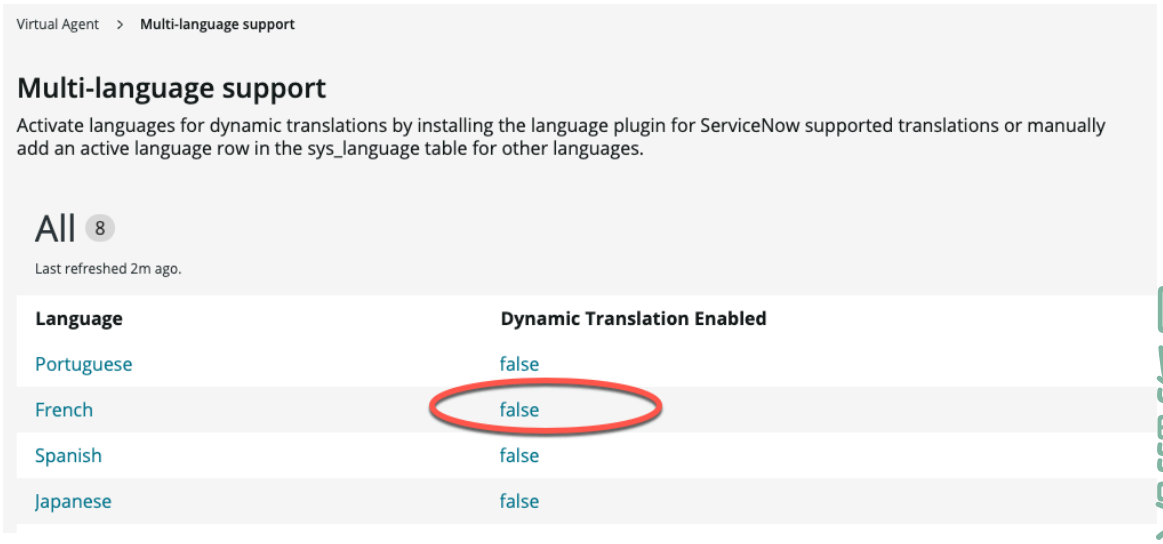
「仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件」の説明に従って、動的翻訳 のプラグインをインストールして設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

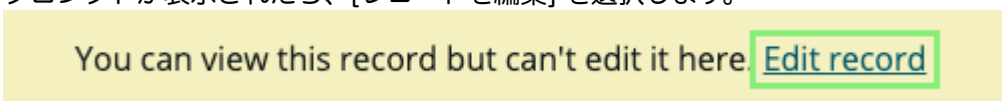
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. マルチ言語サポートカードで、次の操作を行います。
   a. [言語検出] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。
   b. [動的言語翻訳] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。
   c. [すべて表示] を選択します。
   [多言語サポート] ページが開きます。インスタンスにインストールされているすべての言語がリストされます。
4. [動的翻訳が有効] 列で、有効にする言語に **false** を選択します。



   a. プロンプトが表示されたら、[レコードを編集] を選択します。



   b. [動的翻訳が有効] を選択します。

   c. [更新] を選択します。

   d. [多言語サポート] ページに戻り、有効にする他の言語でこれらのステップを繰り返します。

5. オプション: ゲストユーザーの言語検出を有効にします。
   このシステムプロパティが **off** に設定されている場合、動的翻訳 はゲストユーザーに対して機能しません。

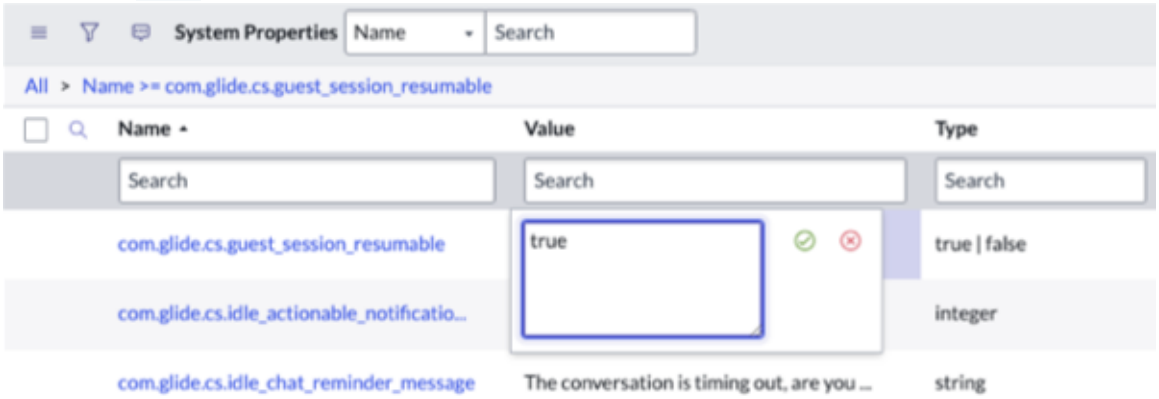
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. [名前] フィールドで、*`com.glide.cs.guest_session_resumable`* を検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [値] 列で、`true` に設定を変更します。



サポート対象外の言語に 動的翻訳 を有効にする

ServiceNow® プラットフォームは複数の言語をサポートしていますが、仮想エージェントで追加の言語の動的機械翻訳を有効にすることができます。

始める前に

「仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件」の説明に従って、動的翻訳 のプラグインをインストールして設定します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

ServiceNow® プラットフォームにインストールされている任意の言語プラグインに対して 動的翻訳 を設定できます。インストールすると、仮想エージェント チャット設定のマルチ言語サポートカードで言語を設定できるようになります。プラグインのない言語をサポートする場合は、言語 [sys_language] テーブルに追加できます。追加すると、その言語の動的機械翻訳を有効にすることができます。

多言語サポートオプションとそのトレードオフの詳細については、「仮想エージェント のローカリゼーションオプション」を参照してください。カスタムローカライズの詳細については、「カスタム翻訳」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターで「`sys_language`」と入力します。
2. [言語] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	言語の名前とロケール (該当する場合)。例：スペイン語 (メキシコ)。
アクティブ	インスタンスで言語が有効にされていることを示すチェックボックス。
ID	言語の BCP 47 コード。例：**es-MX**。
テキストの向き	言語のテキストの方向。オプションは、[左から右] または [右から左] です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォールバック	翻訳が利用できない場合に使用される言語。NLU トピックディスカバリーを使用している場合は、言語プラグインをインスタンスにインストールし、NLU に対してアクティブ化する必要があります。 たとえば、言語がメキシコスペイン語の場合、代替言語としてスペイン語を指定できます。

4. [送信] をクリックします。
5. オプション: ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、仮想エージェント システムメッセージの一部を新しい言語に翻訳します。

   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「`sys_ui_message.list`」と入力します。

   b. 次のキーを翻訳します。
      - 現在の会話を終了してもよろしいですか？
      - 新しい会話を開始するには、ここをクリックしてください
      - 連絡先オプションを閉じる
      - [言語名] (たとえば、英語またはドイツ語)
      - 自動通知を無効化
      - 会話を終了
      - {0} を入力していることが検出されました。{0} で会話を続行しますか？☒
      - 数秒前
      - なし
      - 現在、利用できるチャットエージェントがありません
      - オプションを選択してください。
      - 要求を入力してください
      - ここに回答を入力してください
      - 送信
      - 新しい会話を開始
      - 入力を開始し 下記のトピックリストをフィルターする
      - サポートオプション
      - あり

      注: 追加する言語でサポートされている代替言語を指定する場合は、[メッセージ] テーブルの [キー] を翻訳する必要はありません。たとえば、メキシコスペイン語を追加すると、代替言語としてスペイン語を指定できます。スペイン語の言語プラグインには、これらのメッセージの翻訳がすでに含まれています。詳細については、「ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する」を参照してください。

6. 言語が追加されたら、仮想エージェント設定でその言語の動的翻訳を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する

トピック、キーワード、および NLU 予測に使用する 仮想エージェント に代替言語を指定して、言語ロケールのサポートを提供します。たとえば、ServiceNow® プラットフォームはメキシコスペイン語 (mx-es) をサポートしていませんが、スペイン語 (es) をサポートしています。これは、ユーザーエクスペリエンスを向上させるための代替言語として指定できます。

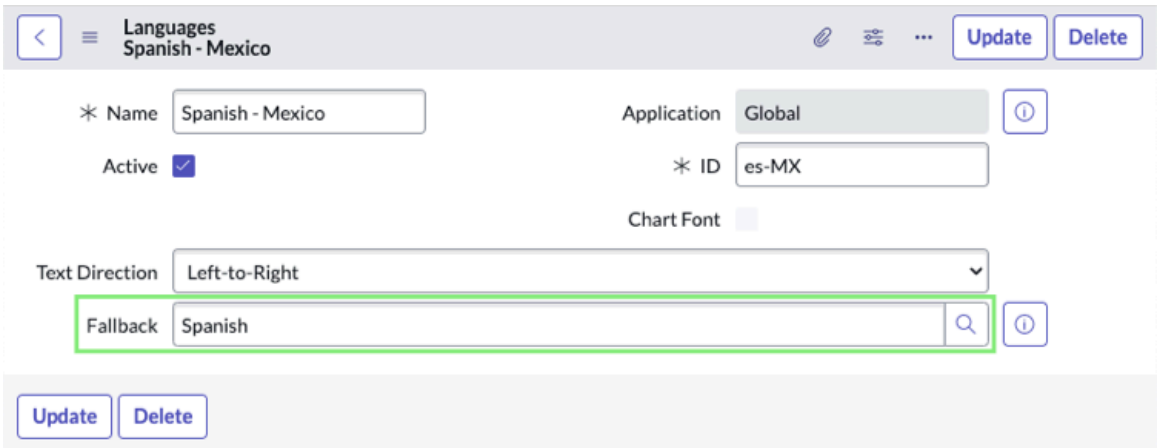
始める前に

代替言語プラグインがインスタンスにインストールされている必要があります。インストールすると、言語 [sys_language] テーブルで使用できるようになります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. 多言語サポートカードで、[言語検出] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。
4. [すべて表示] を選択します。
5. 言語の名前を選択してレコードを開きます。
6. ページ上部の [レコードを編集] を選択します。
7. [フォールバック] フィールドで、検索アイコン (🔍) をクリックし、利用可能な言語を選択します。



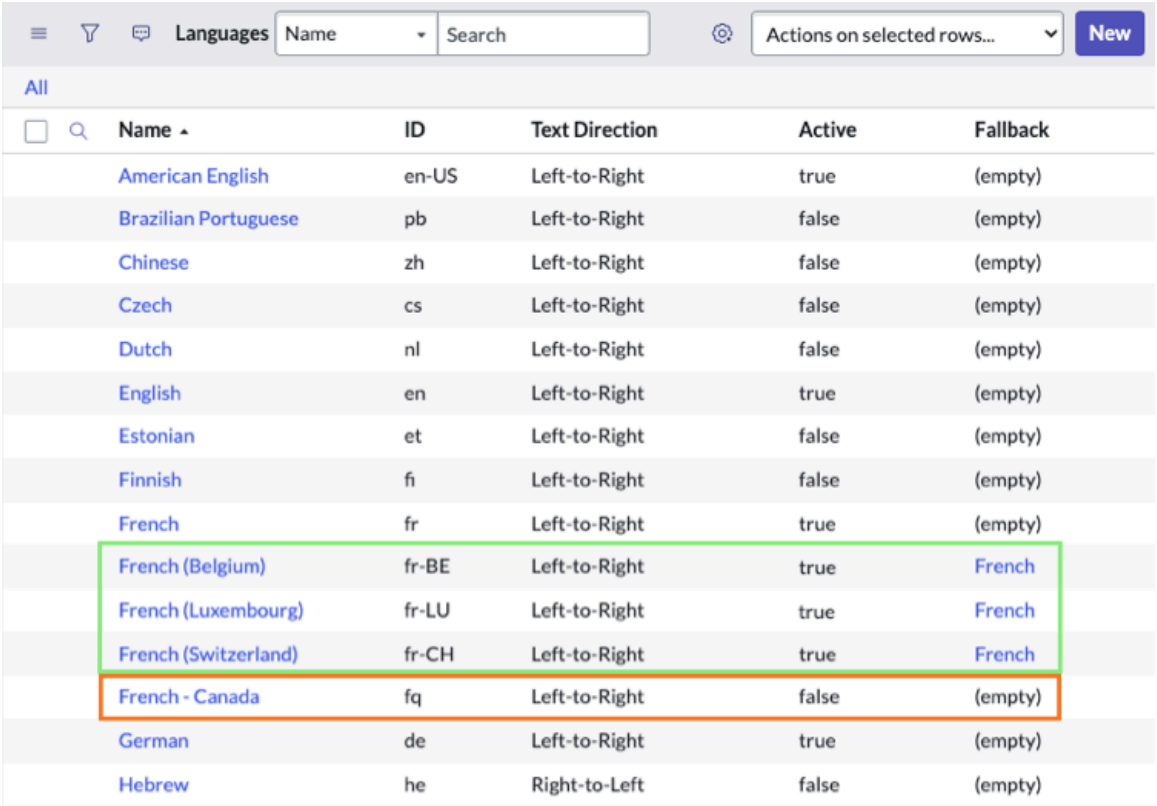
8. [更新] をクリックします。

タスクの結果

カスタムロケールは、代替言語と一緒に言語 [sys_language] テーブルに表示されます。言語コード (ID) は、仮想エージェント が検出できる言語を示します。次の例では、3 つのフランス語ロケールがフランス語を代替言語として使用しています。フランス語 (カナダ) のみが未構成のままになっています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Languages | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

仮想エージェントの会話のローカライズ

ServiceNow プラットフォームには、ニーズに応じて、仮想エージェントの会話をローカライズする方法が複数用意されています。ローカリゼーションフレームワーク を使用して、機械翻訳、サードパーティプロバイダー、またはその両方を使用しているかにかかわらず、翻訳プロセスのすべての要素を管理します。

仮想エージェントトピックの翻訳プロセスを標準化して追跡するには、ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用します。このフレームワークを使用すると、会話を翻訳するためのビジネスプロセスを定義できます。これを使用して、以下を設定します。

- ローカリゼーション要求の履行方法。

  オプションには、機械翻訳、翻訳管理システム (TMS)、ファイルのエクスポートとインポートが含まれます。

- プロセスの各ステップの責任者。

  仮想エージェントは以下のロールを使用します。

  - ローカリゼーション要求者
  - ローカリゼーション履行者
  - ローカリゼーションエディター

- プロセスのビジネスルール：
  - 自動翻訳と公開
  - 翻訳と公開に必要な承認

詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。ローカライゼーションロールの詳細については、「仮想エージェントのローカライゼーションロール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックのローカライズ

ローカリゼーションのプロセスフローは、トピックに使用しているトピックディスカバリーの方法によって異なります。トピックディスカバリーには、主に次の 2 つのタイプがあります。

- キーワードトピックディスカバリー

  ローカリゼーションフレームワーク を使用すると、チャット会話およびトピックに関連付けられたキーワードが翻訳されます。

- 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックディスカバリー

  トピックで NLU を使用する場合は、トピックとモデルグループの両方をローカライズする必要があります。仮想エージェントデザイナーから翻訳を要求すると、トピックとオプションのキーワードが翻訳されます。NLU ワークベンチ からモデルグループの翻訳を要求する必要があります。そのプロセスの詳細については、「多言語モデルの翻訳」を参照してください。

  トピックとセカンダリモデルがローカライズされたら、公開する前にモデルをトピックにマップすることが必要になる場合があります。

必須条件

重要: 現在、トピックテキストやボット応答などの翻訳可能な文字列には埋め込み引用符を含めることはできません。埋め込み引用符を含む文字列はローカライズできません。

翻訳の管理を開始する前に、次のことを行います。

- サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。

  ローカリゼーションフレームワーク もデフォルトでインストールされます。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

- ローカリゼーションフレームワーク で使用する翻訳モードを構成します。

  機械翻訳、翻訳管理システム (TMS)、またはメールでの送信を構成できます。詳細については、「翻訳モード」を参照してください。

- 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合は、仮想エージェント設定で言語を有効にします。

  詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

- 必要に応じて、NLU モデルグループにセカンダリ言語を追加します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。
- チームメンバーグループにローカリゼーションロールをアサインします。

  ユーザーには、翻訳プロセスの責任に基づいて異なるロールがアサインされます。詳細については、「仮想エージェントのローカライゼーションロール」を参照してください。

モデル別の言語の管理

インスタンスで NLU が有効になっている場合は、モデルおよび言語別に翻訳を表示および管理できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[言語の管理] をクリックします。モデルと言語を選択すると、次のことができます。

- 翻訳ステータスの表示
- 翻訳の要求
- 翻訳の表示または編集
- 翻訳のテスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[NLU 翻訳を管理] をクリックすると、NLU ワークベンチ のモデル管理ページに簡単にアクセスできます。

詳細については、「NLU トピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックのローカライズ」を参照してください。

仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化

言語固有の NLU モデルを使用する場合は、インストールされている言語を [サポートされている NLU 言語] リストで有効にする必要があります。[有効] 列に true が表示されている場合、言語は有効です。英語はデフォルトで有効になっています。

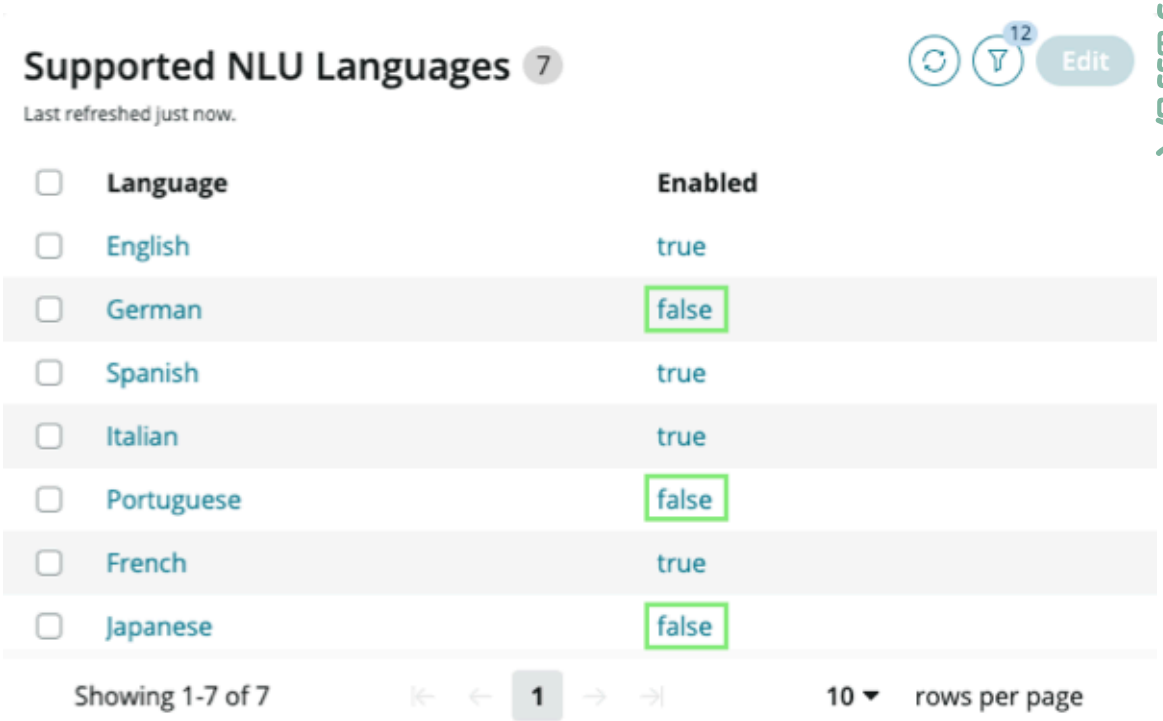
始める前に

サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. [自然言語理解 (NLU)] で、[ビューの設定 **(View settings)]** をクリックします。
4. [サポートされている NLU 言語] リストで言語を検索します。
5. 言語の [有効] 列に **false** と表示されている場合は、リンクを選択して言語の NLU プロパティを開きます。
   たとえば、次の画像では、ドイツ語、ポルトガル語、および日本語が有効にされていません。



6. [有効] チェック ボックスをオンにします。
7. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーワードトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、仮想エージェントの会話とキーワードをローカライズするプロセスを管理します。

始める前に

仮想エージェントのコンポーネントを翻訳するための前提条件を確認します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

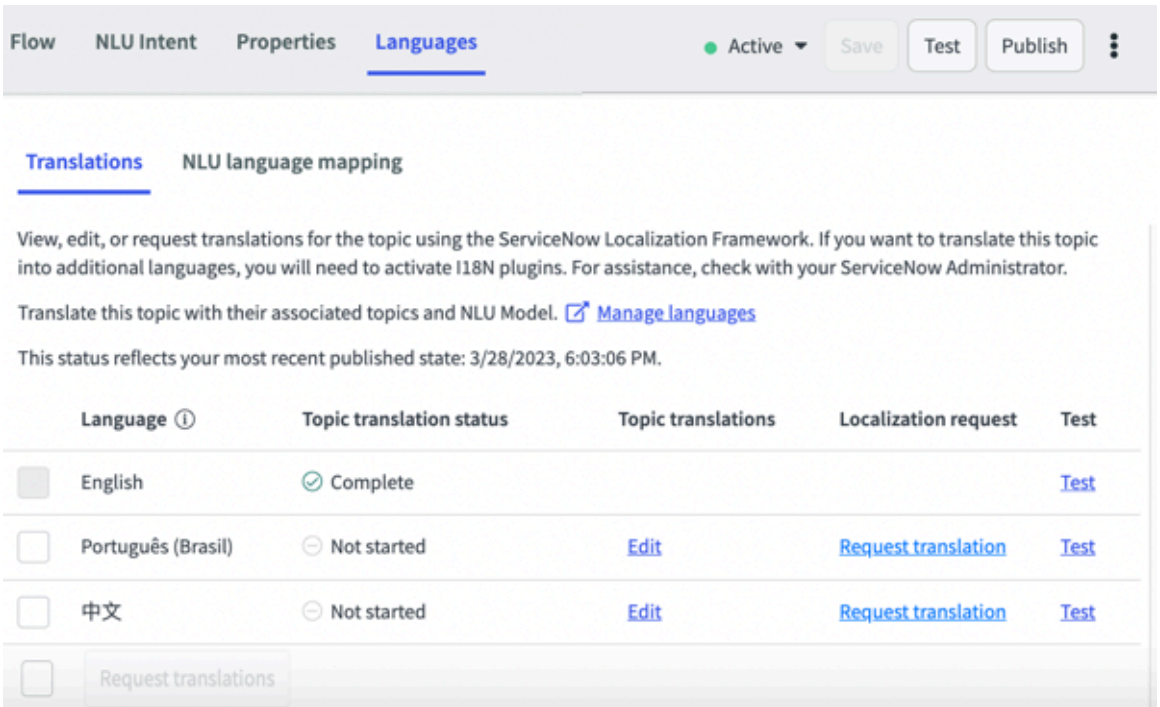
仮想エージェントトピックが公開され、希望どおりの方法で実行されていることを確認します。ローカリゼーションに送信する前に調整を行います。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 翻訳するトピックを開きます。
3. [言語] タブをクリックします。
   インストールされアクティブ化されている言語のみが表示されます。ローカライズプラグインをアクティブ化する方法については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

   注: Now Platform は、インターフェイス機能とビルド済みトピックの翻訳を提供します。そのため、一部のトピックでは、言語が部分的に翻訳されたものとして表示されることがあります。



4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 次のようにして翻訳を要求します。
     a. 該当するチェックボックスをオンにして、[翻訳を要求] をクリックします。
     b. プロンプトが表示されたら、選択を確定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳レコードが作成され、翻訳ステータスが [処理中 **(In progress)]** に変更されます。翻訳タスクは、ローカライゼーション履行者ロールを持つユーザーにアサインされます。ローカリゼーションフレームワーク の履行プロセスの詳細については、「ローカリゼーションタスクの実行 」を参照してください。

- で翻訳を直接編集する 仮想エージェントデザイナー.

タスクの結果

翻訳が完了すると、仮想エージェントアドミニストレーターは、トピックの [言語 (Languages)] タブまたは [言語を管理 (Manage languages)] ページから、翻訳を表示、ロック解除、または編集できます。

翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。

NLU トピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用する仮想エージェントの会話をローカライズするプロセスを管理します。

始める前に

仮想エージェントのコンポーネントを翻訳するための前提条件を確認します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

仮想エージェントトピックが公開され、希望どおりの方法で実行されていることを確認します。ローカリゼーションに送信する前に調整を行います。

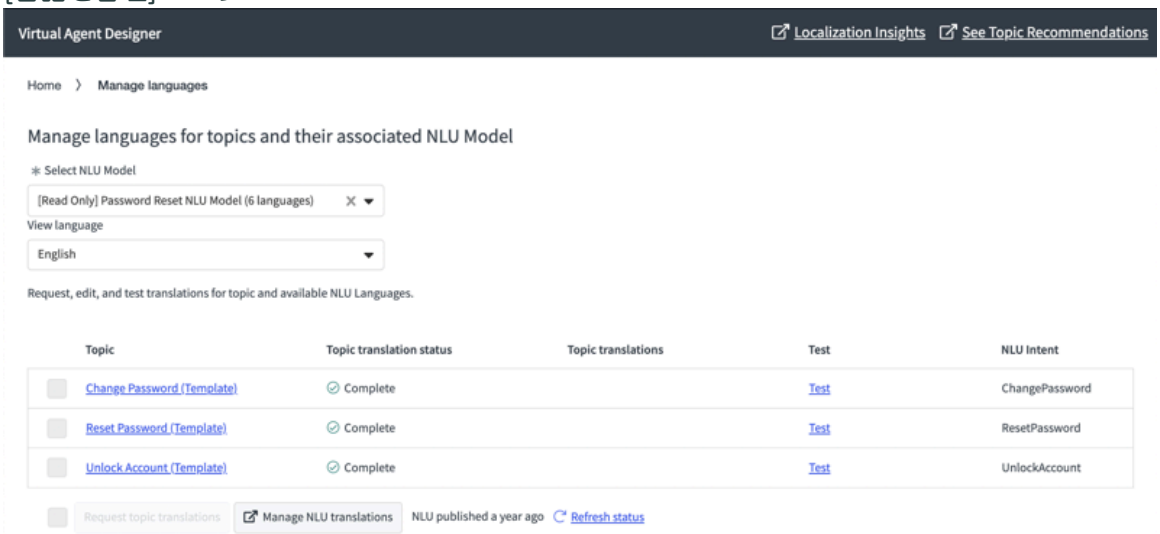
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [言語を管理] をクリックします。
3. **[NLU** モデルを選択] リストで、管理するモデルグループを選択します。
   トピックにマップされたインテントがページに表示されます。
4. [言語を表示] リストで、言語を選択します。
   選択した言語での各トピックの翻訳ステータスがページに表示されます。トピック名を選択して 仮想エージェントデザイナー でトピックを開いたり、翻訳を表示または編集したり、翻訳されたコンテンツをテストしたりできます。[トピックの翻訳ステータス] 列には、ローカライゼーションプロセスにおけるトピックの現在のステータスが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[言語を管理] ページ



[トピックの翻訳ステータス] 列に [公開が必要] と表示されている場合は、翻訳のために送信する前にトピックを公開する必要があります。

> **注:** Now Platform は、インターフェイス機能とビルド済みトピックの翻訳を提供します。そのため、一部のトピックでは、言語が部分的に翻訳されたものとして表示されることがあります。

5. 次のいずれかの操作を行います。
   - 翻訳するトピックのチェックボックスをオンにして、[トピックの翻訳を要求] をクリックします。プロンプトが表示されたら、選択を確定します。

     翻訳レコードが作成され、翻訳ステータスが [処理中 **(In progress)**] に変更されます。翻訳タスクは、ローカライゼーション履行者ロールを持つユーザーにアサインされます。ローカリゼーションフレームワーク の履行プロセスの詳細については、「ローカリゼーションタスクの実行」を参照してください。

     > **注:** トピックが既にローカライズされている場合、対応するチェックボックスは使用できません。

   - 翻訳を直接編集します。
6. **[NLU** 翻訳を管理] をクリックします。
   モデルが NLU ワークベンチ で開きます。モデルグループの翻訳を要求します。詳細については、「多言語モデルの翻訳」を参照してください。

タスクの結果

翻訳が完了すると、仮想エージェントアドミニストレーターは、トピックの [言語 (Languages)] タブまたは [言語を管理 (Manage languages)] ページから、翻訳を表示、ロック解除、または編集できます。

翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。ただし、モデルグループも翻訳して公開するまで、言語固有のインテントマッチングは利用できません。

次のタスク

場合によっては 、トピックをセカンダリモデルまたは言語固有のモデルにマップすることも必要になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳が完了したら、ローカライズされた NLU モデルをテストできます。

セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ

仮想エージェントトピックをモデルグループのセカンダリモデルにマップするか、またはサポートされている各言語のスタンドアロンの単一言語 NLU モデルにマップします。

始める前に

ServiceNow NLU を使用している場合は、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を確認して、NLU モデルグループについて理解してください。

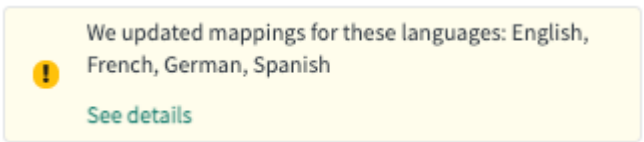
必要に応じて、 NLU ワークベンチ のモデルグループにセカンダリ言語を追加して、モデルの言語固有のバージョンを作成します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理) 」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

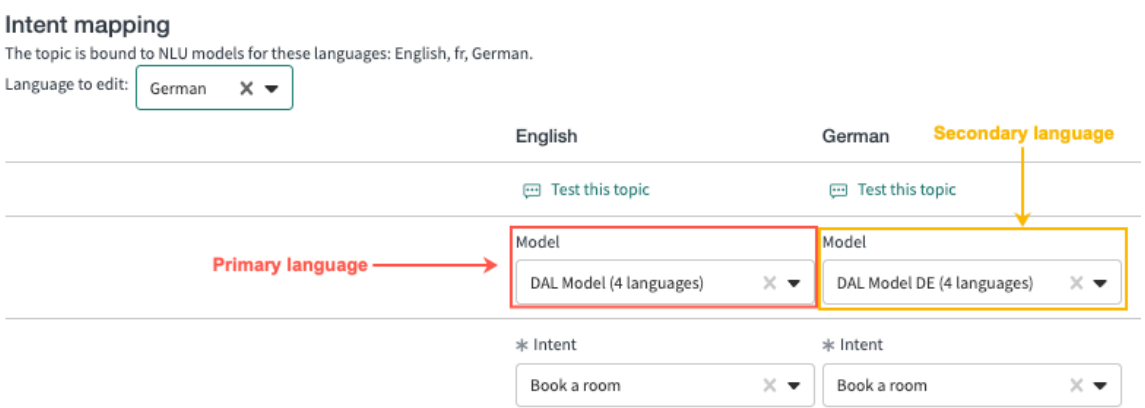
このタスクについて

別のモデルグループの一部である言語のセカンダリモデルを選択すると、トピック全体のマッピングが変更されます。セカンダリモデルは、プライマリ言語と同じモデルグループの一部である必要があります。セカンダリ言語がモデル内の唯一の言語である場合 (したがってプライマリ言語である場合)、セカンダリ言語に対して別のモデルとインテントを選択できます。

モデルグループマッピングの更新を知らせるメッセージ



プライマリ言語とセカンダリ言語を持つモデルグループにマップされたトピック



詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

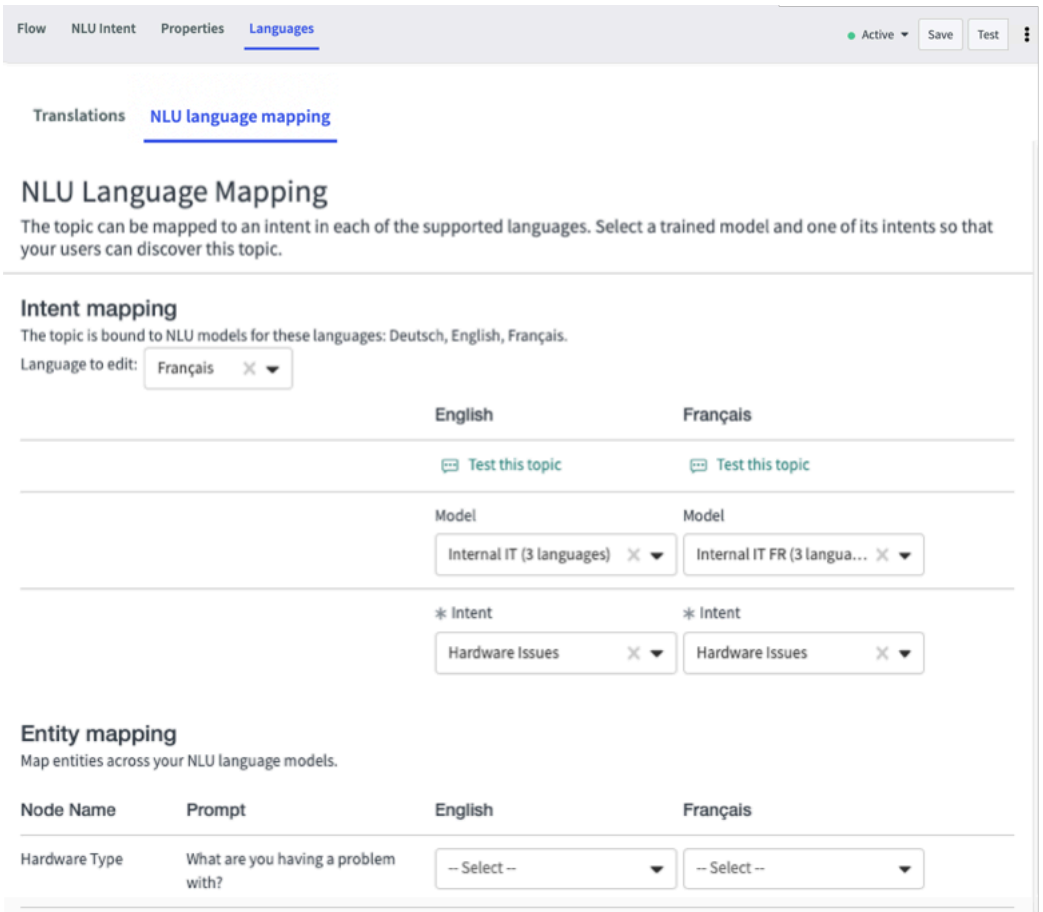
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー トピックを開きます。
2. [言語] タブを開き、**[NLU** 言語マッピング] タブを選択します。
   最初の列は、現在のセッション言語に基づく NLU マッピングです。たとえば、英語を使用している場合、最初の列は [英語] です。
3. [編集する言語] リストで、マップする言語を選択します。
   一覧表示される言語は、仮想エージェントの設定で有効にした NLU 言語に基づいています。言語を選択すると、[インテントマッピング] セクションと、該当する場合は [エンティティマッピング]

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションに列が表示されます。たとえば、[フランス語] を選択すると、[フランス語] 列が表示されます。



4. [インテントマッピング] セクションを更新します。
   a. [モデル] 行で、選択した言語の NLU モデルを選択します。
   b. [インテント] 行で、選択した言語の NLU インテントを選択します。
5. 該当する場合は、[エンティティマッピング] セクションを更新します。
   言語ごとに、モデルのエンティティをトピックの入力ノードにマップします。会話では、これらのノードにエンティティ値が自動的に入力されます。
6. [保存] をクリックします。

次のタスク

トピックと NLU モデルの翻訳のテスト

トピックと **NLU** モデルの翻訳のテスト

翻訳された仮想エージェントトピックとローカライズされた NLU モデルをテストして、会話で想定どおりに機能することを確認します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

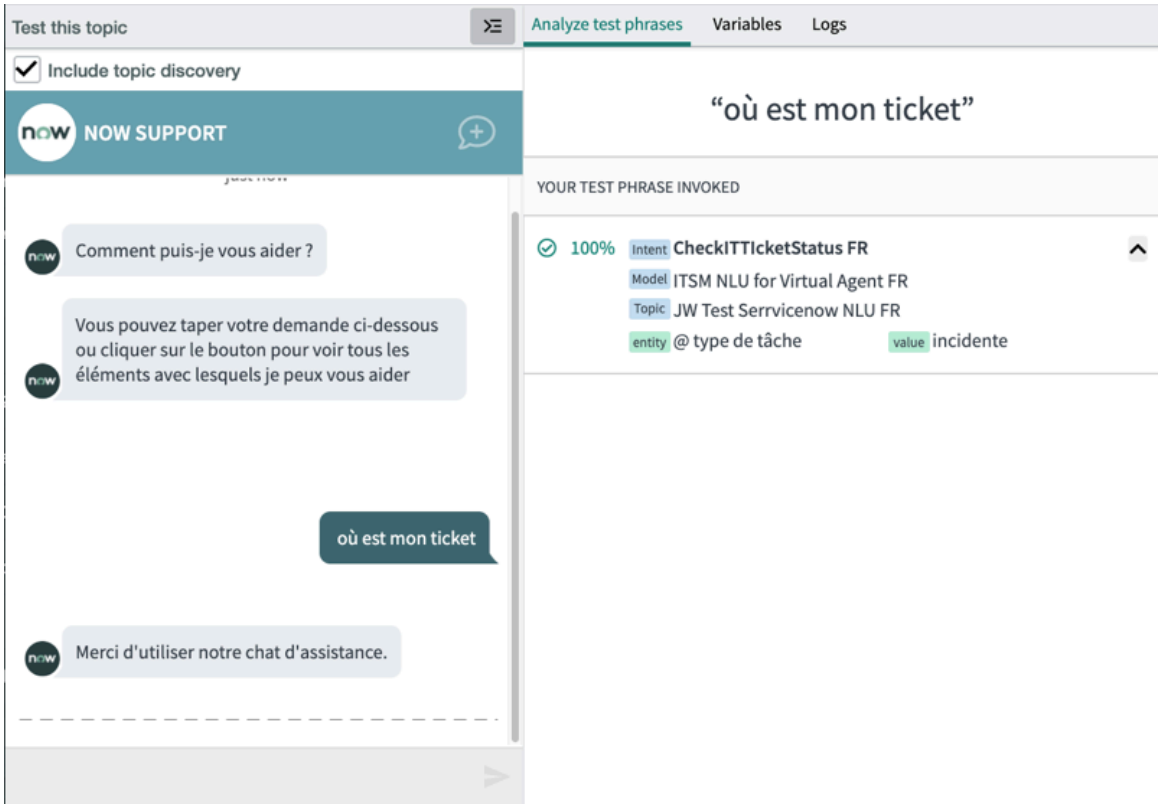
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [言語を管理] をクリックします。
3. **[NLU** モデルを選択] リストで、テストするモデルグループを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [言語を表示] リストで、言語を選択します。
5. インテントの [テスト] 列で、[テスト] をクリックします。
6. 表示されたテストウィンドウで会話を実行し、[テスト] タブで結果を確認します。
   チャットテストウィンドウの使用の詳細については、「NLU/キーワードトピックのテスト」を参照してください。

   Example
   次の画像は、フランス語の翻訳をテストする方法を示しています。



7. ウィンドウを閉じてテストを終了します。

次のタスク
テスト結果を使用して、必要に応じてトピックを変更します。トピックと NLU 言語マッピングを調整しながらテストを続行します。

トピックの準備ができたら、トピックを公開してユーザーが利用できるようにします。NLU マッピングのすべてまたは一部を公開できます。トピックの公開の詳細については、「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

ヒント: [言語を管理] ページおよび仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページから"ローカリゼーションインサイトを表示できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし 、[ローカリゼーションインサイト] をクリックします。

仮想エージェントトピックの翻訳の編集

仮想エージェントの admin ユーザーは、翻訳を仮想エージェントデザイナーで直接編集および公開できます。

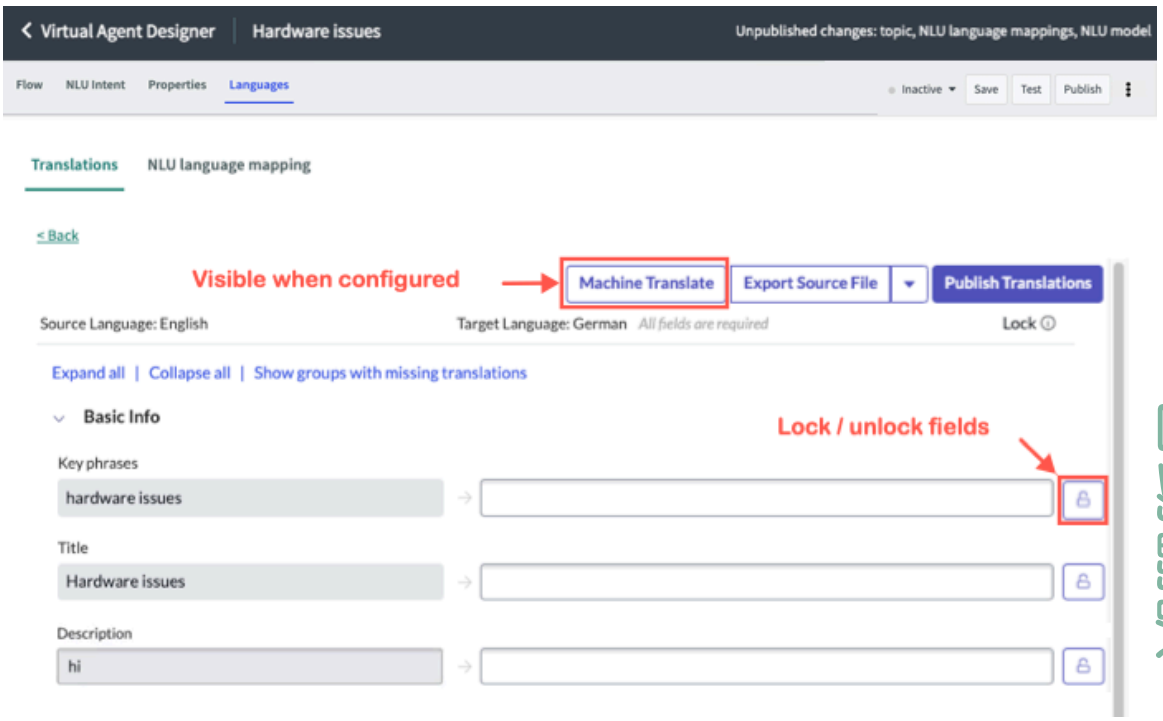
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、公開されたトピックを開き、[言語] タブをクリックします。
   - (NLU のみ)移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[言語の管理] をクリックして、モデルと言語を選択します。
2. [トピックの翻訳] 列で、[編集] をクリックします。

   Example
   [翻訳を編集 (Edit Translations)] フォームが開きます。



3. [翻訳を編集 (Edit Translations)] フォームで、次の操作を行うことができます。
   - フィールドのロックを解除して、フォームに翻訳を直接入力します。
   - ローカリゼーションフレームワーク で構成されている場合は、機械翻訳を使用してフィールドに入力します。

     機械翻訳を設定する方法については、「翻訳ツール構成を作成」を参照してください。
   - 翻訳用に第三者に送信するファイルをエクスポートします。

     [ソースファイルをエクスポート] をクリックし、ファイルタイプを選択します。[ファイルをエクスポート] をクリックすると、ダウンロードが開始されます。
   - 翻訳サービスから受け取った翻訳済みファイルをインポートします。

     [ソースファイルをエクスポート] リストから、[翻訳ファイルをインポート] を選択します。
4. 翻訳を公開する準備ができたら、[翻訳を公開] をクリックします。

タスクの結果
翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックで自然言語理解 (NLU) を使用する場合は、ローカライズされたモデルをトレーニングします。それらをトピックにマップする必要がある場合もあります。次に、ローカライズされたモデルをテストして公開し、ネイティブスピーカーがローカライズされたインテントにアクセスできることを確認します。詳細については、「セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ」と「トピックと NLU モデルの翻訳のテスト」を参照してください。

複数のトピックの一括翻訳の要求

複数のモデル間で一度に多数の仮想エージェントトピックを翻訳する必要がある場合は、[sys_cs_topic] テーブルリストビューを使用して翻訳を要求できます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_topic.list**.
2. 翻訳するトピックレコードを選択します。
3. ページの下部にある [選択した行のアクション] リストで、[翻訳を要求] を選択します。
4. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、言語を選択します。

   ローカリゼーションフレームワーク にインストールされアクティブ化されている言語のみが表示されます。ローカリゼーションプラグインをアクティブ化する方法については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

ローカリゼーションのための仮想エージェントの会話の作成

仮想エージェントスクリプトでローカライズメソッドを使用してコンテンツを翻訳できるようにします。ローカライズメソッドは、翻訳が見つからない場合に元のテキストを表示するように設計されています。これらのメソッドは、翻訳が作成される前にコードに適用できます。

メッセージコンテンツのローカライズ方法

`gs.getMessageLang` メソッドにより、現在のユーザー向けに選択された言語のテキストの翻訳バージョンが、メッセージ テーブル [sys_ui_message] でチェックされます。翻訳済みバージョンが見つからない場合は、デフォルト言語 (英語) が返されます。

このコードでは、`first_name` 変数の値が動的に追加された挨拶が出力されます。

```
(function execute() {
        return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

次の例は、同じコードがローカライゼーションの対象として書き直されたことを示しています。

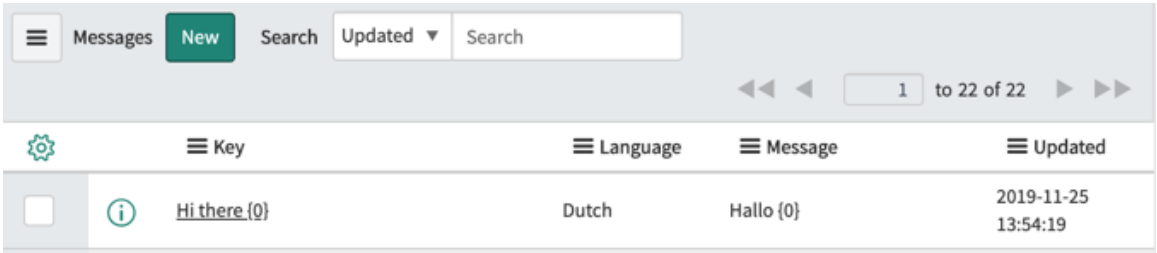
```
(function execute() {
         return gs.getMessageLang('Hi there {0}',
 vaContext.getRequesterLang()), [vaInputs.first_name]);
})()
```

2 番目の例では、`gs.getMessageLang` メソッドを使用しています。テキストは前の例と同じですが、形式が変更されています。かっこ内の数字は変数 `[vaInputs.first_name]` のプレースホルダとして機能し、コンマの後にアレイ内にリストされます。`gs.getMessageLang` メソッドは、キーの値が `Hi there {0}` と一致し、言語の値が要求者の言語と一致するレコードを、[メッセージ] テーブルで検索します。このメソッドにより、レコードの [メッセージ] フィールドに格納されているテキストの翻訳済みバージョンが返されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 言語値は、ISO 標準の 2 文字の言語コードを使用します。詳細については、「ISO 639.1 言語コード」を参照してください。

メッセージテーブルの翻訳レコードの例



注: コンテンツは公開されたトピックについてのみ翻訳されます。未公開のトピックをプレビューするときは、コンテンツは翻訳されて表示されません。

NLU サービスの言語サポート

エンティティ抽出は、特定の言語の ServiceNow® NLU モデルでのみサポートされています。残りの言語は、インテントマッチングのみをサポートしています。IBM Watson Assistant または Microsoft LUIS を使用している場合、サポートされる言語は異なります。

現在サポートされている言語のリストは、Open NLU ドライバー言語 [open_nlu_driver_language] テーブルで確認できます。

VA NLU 言語 [sys_cs_nlu_language] テーブルには、仮想エージェントで現在有効になっている言語がリストされます。

注: 完全なエンティティ抽出をサポートしていない言語を選択すると、エラーメッセージが表示されます。

サポートされていない言語コードの場合は、NLU 予測の代替言語を指定できます。たとえば、ユーザーの検出言語がメキシコスペイン語 (es-mx) で、インスタンスで有効にされている場合は、スペイン語 (es) を代替言語として指定できます。詳細については、「ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する」を参照してください。仮想エージェント の 動的翻訳 を有効にすることもできます。詳細については、「仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用」を参照してください。

サポートされている **NLU** 言語

サービス	サポート対象の言語
ServiceNow NLU	インテントマッチングおよびエンティティ認識の場合： • 英語 • フランス語 • ドイツ語 • 日本語 • スペイン語 インテントマッチングのみの場合： • 英語 • 中国語 (簡体字) • デンマーク語 • オランダ語

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされている **NLU** 言語 (続く)

サービス	サポート対象の言語
	• フィンランド語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • ポルトガル語 (ブラジル) • スペイン語 • スウェーデン語
IBM Watson Assistant	• 英語 • 中国語 (簡体字) • オランダ語 • フランス語 • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ポルトガル語 • スペイン語
Microsoft LUIS	• 英語 • 中国語 (簡体字) • オランダ語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ポルトガル語 (ブラジル)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされている **NLU** 言語 (続く)

サービス	サポート対象の言語
	• スペイン語 • トルコ語
Google Dialogflow ES	• 英語 • 中国語 (簡体字) • 繁体字中国語 • オランダ語 • フィンランド語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • ポルトガル語 • ポルトガル語 (ブラジル) • ロシア語 • スペイン語 • スウェーデン語 • タイ語 • トルコ語

仮想エージェントのローカライゼーションロール

ローカライゼーションプロセスでユーザーのスコープに従ってローカライゼーションロールをアサインします。ユーザーは、自分のロールに基づいて、翻訳の要求、翻訳要求の履行、翻訳の編集を行うことができます。

ローカライゼーションプロセスは、次の基本的なフローに従います。

1. トピックはソース言語 (英語など) で開発およびリリースされます。
2. トピックは、要求によって、または仮想エージェントデザイナーで直接編集して翻訳されます。

   NLU モデルを使用している場合は、モデルも翻訳する必要があります。このプロセスの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

3. 翻訳はテストされ、公開されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのロール特権は、このプロセスにおけるユーザーの役割によって異なります。これらのロールは ローカリゼーションフレームワーク でも定義されます。詳細については、「ローカリゼーションフレーム ロール」を参照してください。

サブスクリプション管理の詳細については、「 サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理 」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

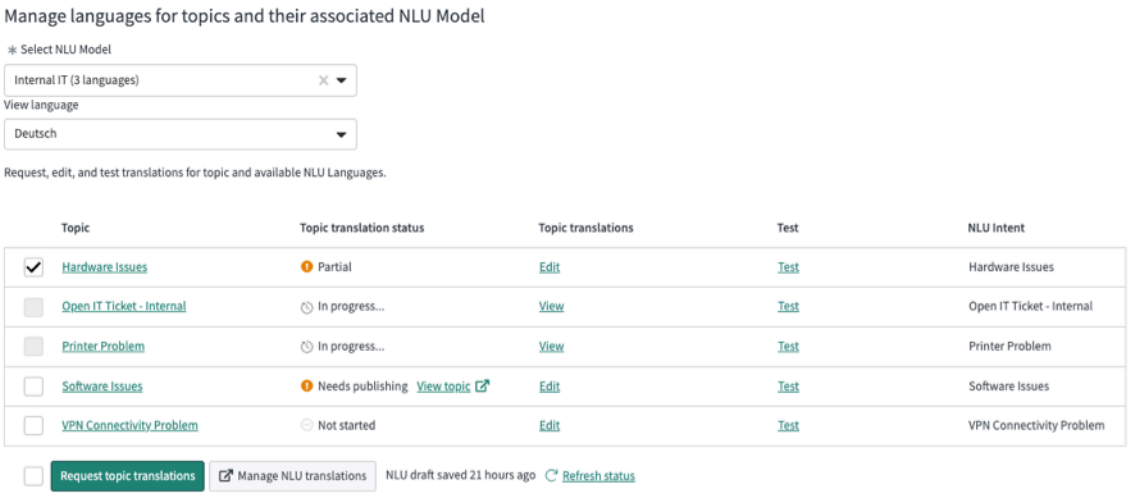
仮想エージェントのアドミン権限

仮想エージェントの admin ロールには、デフォルトで、ローカライゼーション要求者とローカリゼーションエディターのロールが含まれます。ユーザーは次の操作を実行できます。

- 翻訳の要求
- 既存の翻訳済みコンテンツの表示
- 翻訳済みコンテンツのロック解除と編集 (翻訳が処理中である場合を除く)

このユーザーはローカライゼーションタスクを利用できません。

仮想エージェントの **admin** ロールを使用した [言語を管理] ページ



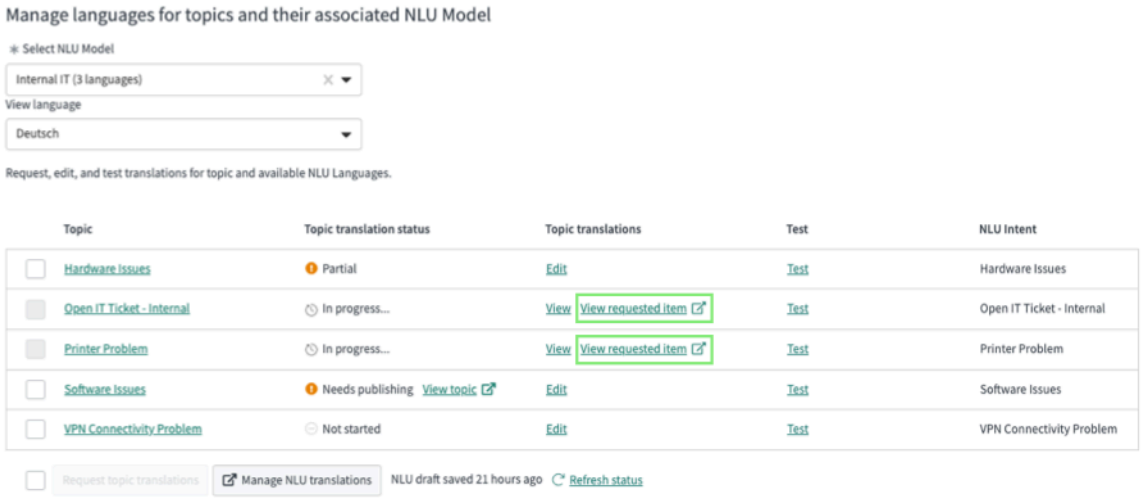
ローカライゼーション履行者権限

ローカライゼーション履行者ロールには、仮想エージェント特権がない場合があります。その場合、ユーザーはアサインされた ローカリゼーションフレームワーク タスクにのみアクセスできます。

仮想エージェントアドミニストレーターがローカライゼーション履行者ロールを持っている場合、[言語を管理] ページでは、作成されたローカライゼーションタスクをユーザーが表示できます。

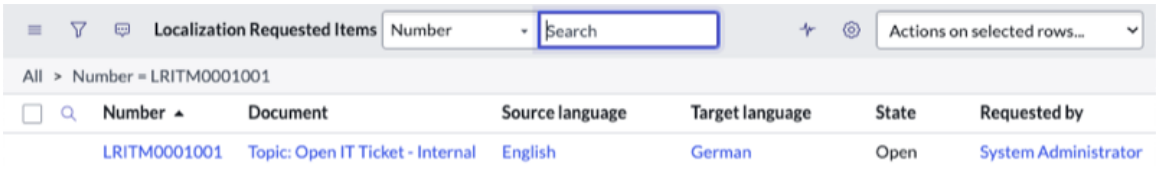
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントアドミンおよびローカライゼーション履行者ロールを使用した [言語を管理] ページ



[要求されたアイテムを表示] をクリックして、新しいウィンドウでローカライゼーション履行タスクを開きます。

ローカライゼーション要求タスク番号



ローカリゼーション要求者 **[localization_requestor]**

すべての仮想エージェントコンポーネントの 1 つ以上の言語への翻訳を要求します。ローカリゼーションインサイトも表示できます。仮想エージェントの admin [virtual_agent_admin] ロールには、デフォルトでこのロールが含まれています。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ローカライゼーション履行者 **[localization_fulfiller]**

要求された仮想エージェントトピックの翻訳を提供します。フローに応じて、任務にはローカリゼーションフレームワークタスクの翻訳の編集、サードパーティとのやり取り、翻訳のロード、検証、公開が含まれます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ローカリゼーションエディター **[localization_editor]**

仮想エージェントデザイナーで翻訳を直接編集します。NLU admin [nlu_admin]、および仮想エージェントの admin [virtual_agent_admin] ロールには、デフォルトでこのロールが含まれています。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

仮想エージェントの **admin [virtual_agent_admin]**

デフォルトでは、ローカライゼーション要求者とローカリゼーションエディターのロールが含まれます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント 翻訳テーブル

仮想エージェント は [sys_translated_text] テーブルと [sys_ui_message] テーブルを使用して、翻訳されたテキストを保存します。

仮想エージェント が使用する翻訳テーブル

テーブル	説明
翻訳されたテキスト [sys_translated_text]	フィールドタイプが translated_text または translated_html のフィールドの翻訳を格納します (辞書エントリーを参照)。 [sys_cs_topic] テーブルには、英語のキーワードとトピックタイトルが含まれています。[sys_translated_text] テーブルから翻訳をプルします。 テキストコンテンツを異なる言語に翻訳する方法の詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」および「テキストフィールドの翻訳」を参照してください。
メッセージ [sys_ui_message]	仮想エージェントトピックのメッセージに対する専門家による翻訳を保存します。 ビルド済みトピックはすでに翻訳されていますが、インスタンス用に作成したすべてのコンテンツについて翻訳を提供する必要があります。メッセージテーブルの詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。
動的翻訳のテキスト翻訳 [sys_cs_dynamic_translation_text]	メッセージ [sys_ui_message] テーブルで見つかった翻訳のコピーと、以前に動的に翻訳されたメッセージを保存します。 この表示専用テーブルは、 仮想エージェント プラグインの動的翻訳がインストールされ、 仮想エージェント での動的翻訳機能が有効になっている場合にのみ使用できます。このテーブルは、メッセージ [sys_ui_message] テーブルに格納されている最新の翻訳が参照されるように、24 時間ごとにクリアされます。Text Translations for Dynamic Translation [sys_cs_dyamic_translation_text] テーブルと 仮想エージェント の動的翻訳の連携の詳細については、「 仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用」を参照してください。

仮想エージェント と他のチャネルの統合

従業員や顧客が既にいる場所に接続して、仮想エージェントの機能を統合して拡張できます。従業員と顧客は Web ポータル、Now® Mobile アプリ、およびコラボレーションツール (Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger コンシューマーアプリ、Workplace エンタープライズメッセージアプリ、よく使われる他のチャットアプリやメッセージングアプリなど) を利用しています。

での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント

会話型カスタムチャット統合フレームワークは、ServiceNow® 仮想エージェントを任意の対話型インターフェースに表示するためのスクリプト可能な API と構成で構成される強力なフレームワークです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムチャット統合の仕組み

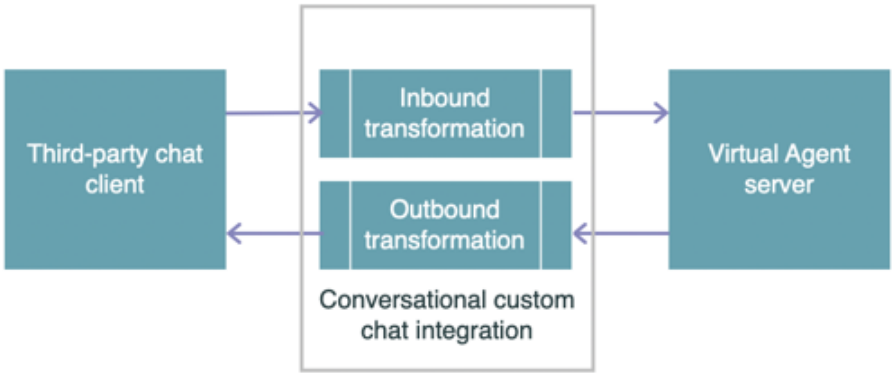
仮想エージェントチャットサーバー (VACS) は、機能拡張やプラグインを使用せずに次のチャットクライアント統合をサポートします。

- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistant
- ServiceNow® サービスポータル
- ServiceNow® Now Mobile

リストにないチャットクライアントを使用している場合は、会話型カスタムチャット統合フレームワークを使用してカスタム統合を作成できます。

対話型インターフェースをサポートする任意のチャネル (Web ポータル、モバイルアプリ、Slack、Microsoft Teams、SMS、その他のチャネル) を使用して、これらのチャネルに ServiceNow® 仮想エージェントを追加できます。

会話型カスタムチャット統合を使用すると、エンドユーザーのチャットエクスペリエンスを管理および制御できます。このフレームワークにより、チャットクライアントから VACS にメッセージを変換し、またチャットインターフェイスで適切に表示される形式で VACS からチャットクライアントに再び変換できます。



この変換は、一連の ワークフロースタジオ スクリプトによって実行されます。ワークフロースタジオの使用方法の詳細については、「ワークフロースタジオ」を参照してください。

会話型カスタムチャット統合フレームワークを使用した基本的な統合

基本的なカスタムチャット統合を構成するには、次のリンクを使用できます。

Telegram Messenger を使用したカスタムチャット統合の例を確認するには、ServiceNow 開発者サイトの「Telegram のデモと統合 (Telegram demo and integration)」を参照してください。(デモにアクセスするにはログインが必要な場合があります。)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの対話型カスタムチャット統合の構成を作成する

カスタムチャット構成統合フレームワーク (CCCIF) を使用して、サードパーティのチャットクライアントをサポートする対話型カスタムチャット統合を作成し、仮想エージェントチャットサーバー (VACS) に接続できるようにします。

始める前に

Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がまだアクティブになっていない場合は、アクティブ化します。このプラグインは、カスタムチャット統合のために会話型カスタムチャット統合のプラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) を自動的にアクティブ化します。

必要なロール：admin

このタスクについて

チャットクライアントを仮想エージェントと統合するには、次の構成手順に従い、アクションスクリプトを ワークフロースタジオ に追加します。

> **注:** CCCIF は 統合ハブ を使用します。トランザクションは、 統合ハブのクォータにカウントされます。

手順

1. 統合のために新しいチャネルを作成するか、既存のチャネルを更新します。
2. 統合のために新しいプロバイダーを構成します。
3. メッセージ認証を設定します。
4. チャネル識別子を作成します。
5. 着信 (ユーザー入力) 変換と送信 (ボット応答) 変換のリッチコントロールを選択します。
6. カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する。
7. アクションスクリプトを作成します。

カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する

カスタムチャット統合のために、新しいチャネルを作成するか、既存のチャネルを更新します。チャネルは、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルで定義されます。

始める前に

Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がまだアクティブになっていない場合は、アクティブ化します。このプラグインは、カスタムチャット統合のために会話型カスタムチャット統合のプラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) を自動的にアクティブ化します。

> **注:** 対話型カスタムチャット統合フレームワーク (CCCIF) は統合ハブを使用します。トランザクションは、 統合ハブのクォータにカウントされます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_channel.list`」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] ページで、[新規] をクリックします。
   または、既存のチャネルを選択して開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	モバイルアプリ、SMS などのチャネルの名前。
デフォルトですべてのトピックにオプトイン	このチャネルですべてのトピックを利用可能にするオプション。
通知の有効化	このチャネルで通知をオンまたはオフにするオプション。
ライブエージェントのみ	仮想エージェント ボットをバイパスしてライブエージェントと会話を開始するためのオプション。
ストアアプリページのリンク	このフィールドは空のままにする必要があります。
タイプ	チャネルタイプ。 ◦ チャット：標準のチャットエクスペリエンス ◦ メッセージング：長時間の会話 ◦ 電話：電話 (オーディオ) での会話 ◦ **Walk-up**：対面での会話
会話のアイドルタイムアウト	要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントおよびエージェントチャットの会話がチャネルで開いたままになる秒数。 このチャネル固有の値で次の設定が上書きされます。 ◦ デフォルトのアイドル会話タイムアウト値 (7200 秒) ◦ デフォルトのタイムアウト値を上書きするために *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* システムプロパティで設定されたアイドル会話タイムアウト値 アイドル会話タイムアウトの詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。
確保	パスワードなどの機密データの処理をサポートするためにチャネルを保護するオプション。
入力インジケーターをサポート	このチャネルの入力インジケーターを表示するオプション。フラグは、エージェントとボットインジケーターの両方に適用されます。
アイコン	このフィールドは空のままにする必要があります。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する

カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する

カスタムチャット統合のために新しいプロバイダーを作成します。プロバイダーは、接続 [sys_cs_provider] テーブルで定義されます。

始める前に
カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
セットアップした各統合に対して新しいプロバイダーを構成します。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「`sys_cs_provider.list`」と入力します。
2. [接続] ページで、[新しいカスタム] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	プロバイダーアプリケーションの名前。例：`VA SMS Twilio Adapter`
プロバイダー属性アクション	プロバイダー属性アクションスクリプトの名前。プロバイダー属性アクションスクリプトは、プロバイダー認証トークン、ユーザー識別子、ユーザー入力、およびコンテキスト変数を返すことができます。
応答プロセッサアクション	応答プロセッサアクションスクリプトの名前。応答プロセッサアクションスクリプトは、プラットフォームアクションを実行します。たとえば、送信メッセージに対して受信した応答に基づくメッセージステータスの更新などです。
バージョン	プロバイダーのバージョン。フレームワークは、必要な入力をアクションとサブフローに送信し、必要な出力を処理できます。2 つのバージョンがあります。 ◦ **1.0.0**：プロバイダーで明示的に定義されていない場合に想定されるバージョン。 ◦ **1.1.0**：(プロバイダーチャネル ID からの) `outbound_token` 入力パラメーターが送信者サブフロー/アクションの発動に追加されました。
HTML から画像への変換が必要	HTML ボット応答を画像とリンクに変換するオプション。HTML レンダリングをサポートしていないチャットインターフェイスに使用されます。
アカウントのリンクを許可	アカウントを既存の ServiceNow® プロファイルにリンクするオプション。
チャネル	このプロバイダーがサポートしており、統合がビルドされるチャネル。
送信者アクション	送信者アクションスクリプト。送信者アクションスクリプトは、要求をバンドルしてから、ワークフロースタジオ または統合ハブを介して非同期に応答を送信します。
送信者サブフロー	送信者サブフロースクリプト。このスクリプトは、要求をバンドルし、ワークフロースタジオ (FD) または 統合ハブ (IH) を介して非同期に応答を送信します。
コンテキストアクション	コンテキストアクションスクリプトの名前。コンテキストアクションスクリプトは、カスタムコンテキストアクションをサポートしています。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する

ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、カスタムチャット統合用にメッセージ認証を設定できます。これは、ハッシュメッセージ検証 [hash_message_verification] テーブルで構成されます。

始める前に

カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する。

必要なロール：admin

このタスクについて

ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、メッセージ認証を設定できます。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「`hash_message_verification.list`」と入力します。
2. [ハッシュメッセージの検証] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (TwilioSMSTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「Twilio SMS Testing application Auth Token」など)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

4. [送信] をクリックします。
5. [すべて] に移動して、フィルターに `message_auth.list` と入力します。
6. [メッセージ認証] ページで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (「VA Twilio SMS Test App Message Authentication」など)。
プロバイダー	Twilio などのプロバイダー。
グループ名	プロバイダーチャネルのグループまたはチームの名前。
サービスポータル	アカウントのリンク時にユーザーを認証のためにサービスポータルへリダイレクトするオプション。
着信メッセージの検証	作成されたハッシュメッセージトークン。
送信メッセージの作成	作成されたハッシュメッセージトークン。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
送信サービスのトークン	チャットクライアントの REST エンドポイントを呼び出すために使用される送信者サブフローに渡されるトークン。REST API を使用してメッセージを送信する場合に送信トークンを使用します。

8. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する

カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する

プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルにカスタムチャット統合のチャネル識別子を作成します。

始める前に
カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する。

ドメインセパレーションを使用している場合は、チャネル識別子を作成する前に、使用するドメインにスコープを変更します。ドメイン ID は [sys_cs_provider_application] テーブルに格納され、コンテキストパラメーターとして 仮想エージェント サーバーに渡されます。これにより、ユーザーのドメインが設定されます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「`sys_cs_provider_application.list`」と入力します。
2. [プロバイダーチャネル ID] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

名前	チャネル ID の名前。例：`VA SMS Twilio Adapter`
プロバイダー	前の手順で設定したプロバイダーアプリケーションの名前を選択します。例：`VA SMS Twilio Adapter Pro`。
デフォルトポータル	ServiceNow レコードへのチャットリンクがデフォルトで開かれるポータル。これには、仮想エージェント 通知および AI 検索 の結果に使用されるカード内のリンクが含まれます。
メッセージ認証	前のステップで設定したチャネル識別子のメッセージ認証を選択します。
受信 ID	ボットの識別子。たとえば、電話番号です。
簡単な説明	チャネル識別子の説明。

4. [送信] をクリックします。
5. オプション: 追加のチャネル識別子を作成するには、これらのステップを再度実行します。

次のタスク
カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする

カスタムアダプタ構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルに、リッチコントロールのレコードを作成します。リッチコントロールに送信トランスフォーマー実装がない場合、応答がエンドユーザーに返されず、そのユーザーのチャットエクスペリエンスが不十分になる可能性があります。

始める前に

カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて

会話のチャネルで使用するリッチコントロールのマッピングを作成する必要があります。たとえば、ファイルのアップロードと画像の応答とともに、入力テキスト応答と出力テキスト応答をサポートする *DefaultText* のマッピングが必要な場合があります。チャネルがコントロールをサポートしていない場合は、マップする必要はありません。たとえば、SMS はビデオ応答をサポートしていません。デフォルトの各リッチコントロールの説明については、「カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「`sys_cs_custom_adapter_config.list`」と入力します。
2. [カスタムアダプタ構成] ページで、 [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
プロバイダー	作成したプロバイダー。
コントロールタイプ	デフォルトのリッチコントロールタイプ。 たとえば、DefaultPicker リッチコントロールタイプは、ファイルピッカー、トピックピッカー、およびブールコントロールにマップします。コントロールのタイプの詳細については、「カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール」を参照してください。
着信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの受信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前。 例：`sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer`
送信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの送信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前。 例：`sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer`

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する

スクリプト化済み REST API を作成し、スクリプト化済み REST リソースを追加し、セキュリティとコンテンツネゴシエーションを設定し、REST API のレート制限を設定します。

始める前に

カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする。

必要なロール：admin

手順

1. REST API を作成します。

   a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > スクリプト **Web** サービス > スクリプト済み **REST API**.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	API の名前。例：`ACME Mobile App Chat Adapter`。
API ID	API 識別子。例：`acme_chat`。
保護ポリシー	スクリプトの保護ポリシー。 ▪ 読み取り専用：スクリプトは表示専用です。 ▪ 保護：パスワード権限を持つユーザーはスクリプトを編集できます。
アプリケーション	スクリプトレコードが含まれるアプリケーション。デフォルトでグローバルが選択されています。
API 名空間	API が属する名前空間。この値は、現在のアプリケーションスコープによって異なります。

   d. [送信] をクリックします。

   e. オプション: 新しいレコードを開いて [関連リンク] に移動し、[バージョニングの有効化] をクリックしてから **[OK]** をクリックします。
   [更新] をクリックして変更を保存します。

2. スクリプト化済み REST リソースを新しい REST API に追加します。
   スクリプト化済み REST リソースにより、作成したスクリプト化済み REST API が定義されます。

   a. 作成した REST API レコードを開き、[関連リンク] の下の [リソース] タブに移動します。

   b. [新規] をクリックします。
   要求からペイロードを取得してから、ハイブリッドキューに書き込みます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
API 定義	親 API の名前。
アプリケーション	スクリプトレコードが含まれるアプリケーション。
名前	API REST リソースの名前。例：**ACME** チャット。
API バージョン	API バージョン。例：**v1**。 このフィールドは、REST API のバージョニングを有効にした場合にのみ表示されます。
アクティブ	REST リソースを有効にするオプション。
HTTP メソッド	POST、GET などの HTTP メソッド。
相対パス	リソースの相対パス。
スクリプト	REST リソースのスクリプト。
保護ポリシー	スクリプトの保護ポリシー。 ▪ 読み取り専用：スクリプトは表示専用です。 ▪ 保護：パスワード権限を持つユーザーはスクリプトを編集できます。

スクリプト化済み REST リソースの例：

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/
 response) {
    var body = request.body;
    var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
 application/x-www-form-urlencoded in this example
    // get the provider application sys id. this can be done via a
 glide query using incoming data such as where the original message is
 being sent to. or it can be hard-coded such as this example.
    var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
    // the time of receipt is recorded for analytics purposes
    var d = new Date();
    var logTime = d.getTime();
    // add this message to the VA Server queue for processing
    var queued =
 sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
 JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers),
 logTime);
    if (queued == false) {
 response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process
 the request.'));
    }
})(request, response);
```

3. スクリプト化済み REST リソースのセキュリティとコンテンツネゴシエーションを設定します。認証と要求の形式を設定することを選択します。カスタム統合が認証に依存していない場合は、次のように削除できます。
   a. スクリプト化済み REST リソースの新しいレコードで、[セキュリティ] タブに移動します。
   b. [承認が必要] をオフにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [コンテンツネゴシエーション] タブをクリックしてから、[サポートされる要求フォーマットを上書き] を選択します。

d. [送信] をクリックします。

4. REST API のレート制限を設定して、受信要求のレートを定義します。

a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > レート制限ルール.

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	レート制限ルールの一意の名前。
REST API	前のステップで作成した REST API。
バージョン	REST API のバージョンです。リストされた値は選択した REST API によって異なります。
リソース	指定されたバージョンのリソース。リストされた値は選択したバージョンによって異なります。
アクティブ	レート制限ルールが有効であることを示すチェックボックス 。 レート制限ルールは、作成されるとデフォルトで直ちに有効になります。レート制限ルールを無効にしてレート制限の適用を停止したり、レート制限ルールを有効にしてレート制限の適用を再開したりすることができます。
1 時間当たりの要求制限	1 時間あたりに許可される最大要求数です。 **注:** このフィールドの値を更新すると、Now Platform により要求数が 0 にリセットされ、現在の時間内の違反がすべて削除されます。
適用先	このルールで制限を受けるユーザー。[すべてのユーザー] を選択します。

d. [送信] をクリックします。

次のタスク

カスタムチャット統合のアクションスクリプトを作成する

カスタムチャット統合のアクションスクリプトを作成する

カスタムチャット統合でチャットプロセスを介して通信するために必要な変換を設定します。

始める前に

カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する。

注: ライブエージェントとの会話中に、チャットクライアントに関連するすべてのアクションメッセージが要求者に対して表示されます。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. に移動します。 すべて > プロセスの自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [アクション] タブをクリックします。
3. 会話型カスタムチャット統合を完了するために必要なアクションを作成 します。
   スクリプトの例とともに、アクションスクリプトで使用される入力と出力の詳細については、「仮想エージェントのアクションスクリプト」を参照してください。

カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール

入力リッチコントロールと出力リッチコントロールは、カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルのカスタムチャット統合にマップされる必要があります。リッチコントロールに送信トランスフォーマー実装がない場合、応答がエンドユーザーに返されず、そのユーザーのチャットエクスペリエンスが不十分になる可能性があります。

次のデフォルトのリッチコントロールは、入力および出力リッチコントロールにマップされます。*uiType* パラメーターは、仮想エージェントデザイナー で会話をビルドするために使用されるトピックコントロールを参照します。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール

リッチコントロール	説明
ActionRichControl	このコンポーネントは、会話で発生するさまざまなイベントやアクションを処理します。アクションによっては、すべてのチャネルに適用されない場合があります。たとえば、 StartSpinnerActionMsg は SMS では無視されます。 ServiceNow® 仮想エージェントは、このフレームワークで次のタイプのアクションメッセージを生成します。カスタムチャットインターフェイスは、特定のアクションメッセージタイプのみを認識します。 • SeparatorActionMsg || actionMsg instanceof • SystemActionMsg || actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg || actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg || actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg || actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg || actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg || actionMsg instanceof EndSpinnerActionMsg • SubscribetoSupportQueue || actionMsg instanceof • SubscribeToChatPresence || actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg || actionMsg instanceof ActionRichControl は、これらのメッセージを *actionMsg* 要素内で折り返します。したがって、ActionRichControl の 1 つの送信トランスフォーマーで、これらのメッセージをすべて処理できます。このコン

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明
	ポーネントには着信トランスフォーマーは必要ありません。
agentInfo パラメーター	リッチコントロールがライブエージェントから送信される場合、*agentInfo* 属性がリッチコントロールに追加されます。 例： `{ uiType: "someType", group: "someGroup" agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases. ... }`
DefaultPicker	ファイルピッカー、トピックピッカー、およびブールコントロールにマップします。 例： `{ uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean", group: "DefaultPicker", nluTextEnabled: true/false, promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker) label: "The question for the list", // always filled itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached options: [{ label: "display label prompt", value: "the value required to satisfy the question", description: "a description of value_1 item" attachment: "www.foo", enabled: true/false }, ...] }`  オプションの *order* パラメーターを使用すると、昇格されたトピックを表示する順序を指定できます。例：  `"options": [{ label: "Check IT Ticket Status", value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明

	<pre>order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value:
	"ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value:
	"2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true
	}
	]</pre>

DefaultText	入力テキスト、出力テキスト、およびファイルのアップロードコントロールにマップします。
	
	例：
	<pre>{
	uiType:
	"InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType:
	"file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" //
	null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}</pre>

DefaultDate	日付/時刻コントロールにマップします。
	
	<pre>{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}</pre>

DefaultOutputLink	マップ先リンク応答コントロール。 例：

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明

	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

DefaultOutputImage	マップ先画像の応答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

DefaultOutputCard	マップ先カード応答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	マップ先 HTML 応答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	マップ先テーブル応答コントロール。 例： { uiType: "OutputTable", group: "DefaultOutputTable", label: "Table Title", headers: ["Column 1", "Column 2"],

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明
	navigationBtnLabel: "See next", data: [["foo1", "foo2"], ["bar1", "bar2"]] }

DefaultGroupedPartsOutputControl	マップ先複数回答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "GroupedPartsOutputControl",
	group:
	"DefaultGroupedPartsOutputControl"
	groupPartType: "Link",
	header: "header message",
	values: [
	{
	action: "www.foo",
	description: "description",
	label: "link_1 label",
	context: "ITSM"
	},
	...
	]
	}

DefaultMultiPartOutput	マップ先複数回答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

DefaultCustomControl	マップ先カスタムコントロール。 例： { uiType: "CustomControl", group: "DefaultCustomControl", name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明
	required: true/false, uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function"; }

仮想エージェントのアダプタカードスタイルの変更

アダプタカードは、アダプタカード [sys_cs_adapter_card] テーブルで定義されます。各カードには、サポートされている各チャネルのテンプレートがあり、正しい表示が保証されます。組織のスタイル要件に合わせてチャネルテンプレートを変更できます。

始める前に

アダプタカードテンプレートは、アダプタカードテンプレート [sys_cs_adapter_card_template] テーブルに保存されます。このテーブルは、[アダプタカード] テーブルから関連リストとして利用できます。たとえば、YouTube ビデオカードアダプタには、Web クライアント、iOS、および Android デバイス用の 3 つのデフォルトのテンプレートがあります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_adapter_card.list`」と入力します。
   [アダプタカード] ページが開きます。
2. [カード名] 列のエントリを選択します。
3. [アダプタカードテンプレート] 関連リストで、表示または変更するチャネルを選択します。
   たとえば、**[Web** クライアント] または **[Android** デバイス] のアクティブリンクを選択して、対応するスタイルシートを表示します。
4. [テンプレートの定義] フィールドで変更を行います。
5. [更新] を選択します。

カスタムチャット統合用にサポートされている 仮想エージェント および エージェントチャット 機能

チャット統合フレームワークでは、堅牢な会話エクスペリエンスを実現するため、多数の 仮想エージェント 機能と エージェントチャット 機能がサポートされています。

ユーザー認証、許可、および安全な接続のセットアップ

メッセージの同期認証

プロバイダー認証は同期的です。要求の成功コードと失敗コードを含む応答が即時に返されます。構成情報については、「メッセージの同期認証」を参照してください。

> **注:** Paris リリース以降、非同期認証はサポートされなくなりました。

アカウントの自動リンク

ユーザーのサードパーティーアカウントを ServiceNow® プロファイルに自動リンクできるようにします。この機能は、ユーザーに対しアカウントを手動でリンクするように

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

指示するプロンプトをバイパスします。アカウントがリンクされていない場合、会話はゲストモードで行われます。構成情報については、「ビルド済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク」を参照してください。

仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント応答の送信先となる送信エンドポイント URL を指定し、送信認証を構成します。構成情報については、「トークンを使用した送信認証」を参照してください。

安全なデータ転送

パスワードなどの機密データをマスクし、統合フレームワークを介して安全に転送できます。

信頼できるメディアドメイン

信頼できるメディアドメインを使用して、添付ファイルをアップロードする前に添付ファイルの URL を確認します。構成情報については、「安全なファイルアップロードのための信頼できるメディアドメインの設定」を参照してください。

リッチコントロール変換

着信変換スクリプトおよび送信変換スクリプトによるリッチコントロール変換を使用して、充実した独自のチャネルの会話エクスペリエンスを設計します。すべての標準リッチコントロールがサポートされています。仮想エージェントのコントロールの詳細については、次のセクションを参照してください。

- 仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール
- 仮想エージェントデザイナー ボット応答
- 仮想エージェントデザイナーのユーティリティ

サポートされている仮想エージェントチャット機能

カスタムチャット統合フレームワークにこの機能を実装する場合、構成またはスクリプティングは不要です。

すべての標準仮想エージェントコントロールのサポート

- コンテキスト変数、システムパラメーター、またはユーザーのタイムゾーンをユーザー入力とともに渡します。
- デフォルトでは、仮想エージェントはユーザー要求を一度に 1 つずつ処理します。最初の要求が完了する前にユーザーが 2 番目の要求を送信すると、2 番目の要求は無視されます。これは、ユーザーがライブエージェントに接続している場合には適用されません。
- クライアントからの重複する要求を無視します。

キーワードまたは 自然言語理解 (NLU) を使用するトピックディスカバリー

カスタムチャット統合では、インスタンスでの仮想エージェントの設定に応じて、キーワードまたは NLU によるトピックディスカバリーを利用できます。

標準チャットと長時間の会話

チャネルは、チャットまたはメッセージングとして設定できます。長時間の会話の詳細については、「メッセージングチャネルでの非同期チャットの使用」を参照してください。

カスタム仮想エージェントチャットエクスペリエンス

ユーザーが仮想エージェントを実行する特定のコンテキスト向けにカスタムチャットエクスペリエンスを定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

動的翻訳

動的翻訳が有効になっている場合、メッセージが翻訳されていることを示すメッセージがチャットクライアントに表示されます。

仮想エージェントおよびエージェントチャットのシステムメッセージをカスタマイズ

システムメッセージは、ユーザーへの挨拶やライブエージェントへの転送など、会話の一般的な状況でボット応答として使用できる、ビルド済みメッセージのセットです。アドミニストレーターは、ビジネスニーズに合わせてメッセージテキストを上書きできます。

通知

統合フレームワークを介して簡易通知とアクション可能通知の両方を配信します。

アイドル状態のエージェントの会話の標準タイムアウト

システムプロパティ *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* を追加することで、仮想エージェントとライブエージェントの会話を終了するためのデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。

仮想エージェント インタラクションレコード

チャネル (sys_cs_channel.Name)、チャネルタイプ (sys_cs_channel.Type)、プロバイダー (sys_cs_provider.Name)、プロバイダー識別子名 (sy_cs_provider_application.Name)、およびプロバイダーチャネル ID (sys_cs_provider_application.InboundID) フィールドは、レポートに使用できます。

API レート制限

プラットフォームのレート制限機能を使用して、API 呼び出しの実行レートを制御する機能。

API バージョニング

プロバイダーのバージョンを指定します。フレームワークは、必要な入力をアクションとサブフローに送信し、必要な出力を処理できます。詳細については、「カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する」を参照してください。

プロバイダーチャネル ID レベルでの URL ナビゲーションのためのデフォルトポータルを指定

プロバイダーチャネルの場合は、チャットリンク (出力カード内のリンク、仮想エージェント通知および AI 検索結果のカードのリンクなど) を開くポータルを指定します。プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルのデフォルトポータルの設定の詳細については、「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。URL ナビゲーションの詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

サポートされているエージェントチャット機能

すべての標準ライブエージェントコントロールのサポート

- 仮想エージェントからライブエージェントへの転送、またはユーザーによるライブエージェントへの直接アクセス
- ライブエージェント開始後の存続メッセージ
- ライブエージェントのインタラクション履歴 (チャットのトランスクリプト)
- 仮想エージェントをバイパスしてライブエージェントとの会話を開始するためのチャネルレベルのフラグ

エンドユーザーに対するライブエージェントステータス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントの可用性
- 次のエージェントの待ち時間
- エージェント名とアバターがエージェントチャットの設定で有効に設定されている場合に、エージェント名とアバターを表示します。

仮想エージェントをバイパスしてライブエージェントとの会話を開始するためのチャネルレベルのフラグ

メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [ライブエージェントのみ] オプションを有効にして、会話をライブエージェントに直接ルーティングし、仮想エージェントの会話挨拶をスキップします。エージェントが利用できない場合は、[対応可能なエージェントがいません] というメッセージがユーザーに対して表示されます。チャネル設定情報については、「カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する」を参照してください。

エージェントチャット設定で有効になっている場合にエージェントのアバターと名前を渡す

エージェントチャット設定で [エージェント名とアバター] フィールドが有効になっている場合、カスタムチャット統合フレームワークでは、チャットでのエージェント名とアバターの表示がサポートされます。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

チャット前およびチャット後のサーベイ

以下の基準を満たしている場合は、エージェントがチャットを終了した後でチャット後のサーベイが自動的に実行されます。

- 仮想エージェントフィードバックセットアップトピックが有効になっている。
- ライブエージェントがサポートするキューとチャットサービスチャネルが、高度な作業アサインで構成されている。

メッセージの同期認証

着信メッセージ認証は、メッセージがハイブリッドキューに追加される前に実行されます。

次のコードをプロバイダー属性スクリプトに実装する必要があります。詳細については、「仮想エージェントのアクションスクリプト」を参照してください。

例：メッセージの同期認証

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId,
 payload, JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
    response.setStatus(401);
    response.setContentType("test/xml")
    var writer = response.getStreamWriter();
    writer.writeString(
```

トークンを使用した送信認証

認証 API から送信者スクリプトに送信トークンを渡します。

セキュアなフィールドには、`maskType` メタデータフィールドが「SECURE」として含まれています。クライアントは次のスクリプトを適切に処理できます。

例：送信認証トークンスクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var results = inputs.result;
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        var sendInputs = {
            app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
            channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
            messages: JSON.stringify(results)
        };


 sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_
send_sms', sendInputs);
        //return
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter
_sender_handler', sendInputs);


    } catch (e) {
        gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
        gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
```

メッセージ配信順序

プロバイダーチャネル [sys_cs_provider] テーブルで [メッセージの順序を維持] オプションを有効にして、メッセージ配信順序を制御します。カスタムアダプターメッセージ [sys_cs_ca_message] テーブルでメッセージの順序とステータスを確認できます。

プロバイダーチャネルテーブルで [メッセージの順序を維持] オプションを有効にすると、送信者サブフローは、その前の送信者サブフローの完了後にのみ発生します。これにより、メッセージが送信された順序で配信されます。

メッセージはカスタムアダプターメッセージ [sys_cs_ca_message] テーブルに保存されます。このテーブルは夜間にクリーニングされます。カスタムチャット統合フレームワーククライアントがメッセージを受信していない場合は、このテーブルでメッセージ配信ステータスを確認できます。

- 処理中
- 処理待ち：未処理
- 完了
- エラー：送信メッセージの処理に関する問題があります。送信者サブフローが呼び出されたときに発生した統合ハブの問題が原因である可能性があります

仮想エージェントのアクションスクリプト

ユーザーデータを VACS に渡し、変換を適用し、応答をチャットインターフェイスエンドポイントに戻すには、必須の ワークフロースタジオ アクションとサブフロースクリプトのセットを作成する必要があります。

プロバイダーおよび着信/送信スクリプト

チャット機能は Twilio などのプロバイダーにより提供されます。ユーザーアクションスクリプトでは、プロバイダーアクションの実行のほかに、チャットボットまたはカスタム会話の着信/送信トランスフォーマーアクション用に会話型カスタムチャット統合が構成されます。各スクリプトの例が用意されています。これには、各スクリプトの実行内容の説明と、アクション入力およびアクション出力が含まれています。スクリプト JSON の例もあります。

ワークフロースタジオ を使用して、サーバーメッセージとクライアントメッセージを変換するスクリプトを構築します。プロバイダー、送信者、および着信/送信トランスフォーマースクリプトが必要です。追加のスクリプトを使用して、チャットに機能を追加することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプト

スクリプト名	目的	必須 (Y/N)
プロバイダー属性	プロバイダー認証トークン、ユーザー識別子、ユーザー入力、およびコンテキスト変数が含まれています。	Y
送信者アクション	要求をバンドルし、ワークフロースタジオ または 統合ハブを介して応答を非同期に送信します。	Y
応答プロセッサ	送信メッセージに対して受信した応答に基づいて、メッセージステータス更新などのプラットフォームアクションを実行します。☒	N
コンテキストアクション	コンテキストアクションをサポートします。	N
アカウントのリンクアクション	アカウントのリンクが成功したかどうかに関するコールバックを提供します☒	N
送信トランスフォーマー	チャットサーバーでサポートされているコントロールを、チャットインターフェイス固有のレンダリングに変換します。	Y
着信トランスフォーマー	オプション。デフォルトのリッチコントロールがチャットプロバイダーに適用される場合は、これらのリッチコントロールを使用できます。入力コントロールごとに個別の着信変換を指定する必要はありません。デフォルトの動作が機能しない場合は、特定の仮想エージェントサーバーコントロールに対し、独自の着信変換でデフォルトを上書きできます。	Y

プロバイダー属性アクションスクリプト

プロバイダー属性アクションスクリプトは、受信メッセージからデータを抽出します。このスクリプトは、会話型カスタムチャット統合プロトコルを認識し、着信メッセージの内容、送信者のユーザーID、およびオプションの認証トークンを出力します。

注: プロバイダー属性アクションスクリプトにコンテキストアクションが含まれている場合、スクリプトには request_context.contextual_action と request_context.typed_value の両方が必要です。これにより、(コンテキストアクションに一致する) ユーザー入力が転写に含まれます。request_context.typed_value を設定しないと、そのメッセージの内容は転写に含まれません。

プロバイダー属性アクションスクリプトの入力/出力

入力	出力
• ヘッダー (JSON)：要求ヘッダー • ペイロード (JSON)：要求本文	• トークン (文字列)：認証トークン • provider_user_id (文字列)：送信者の名前 (Slack メッセージのユーザー名など)。 • request_context (JSON)：実際に受信した内容。

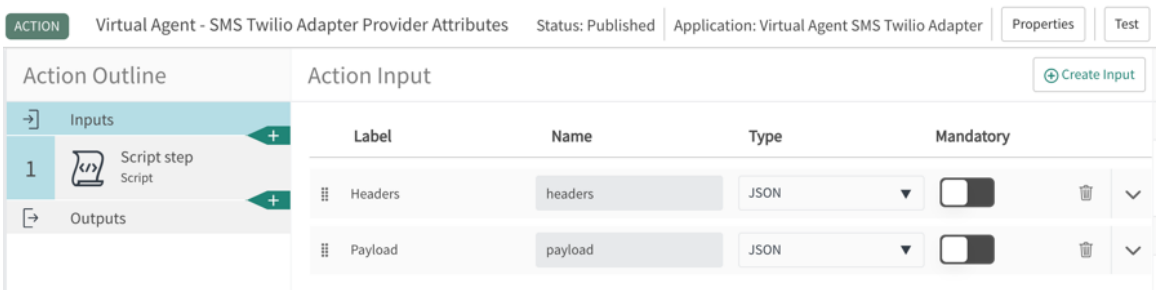
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

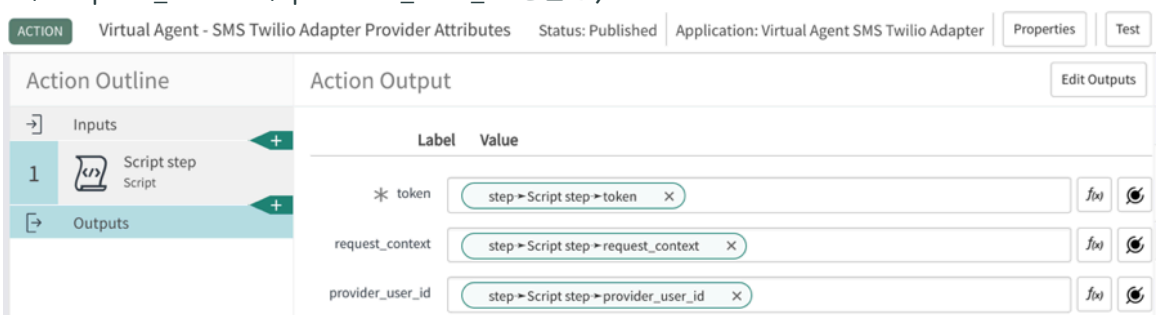
プロバイダー属性アクションスクリプトの入力/出力 (続く)

入力	出力
	◦ typed_value：あらかじめ入力されている内容 (質問への回答など)。 ◦ attachment_value.url：添付ファイルの URL。 ◦ attachment_value.content_type：添付ファイルのコンテンツタイプ。 ◦ attachment_value.name：添付ファイルのファイル名。 ◦ コンテキストアクション：実行するアクション (END_CONVERSATION、START_CONVERSATION、AGENT など)。このスクリプトは、受信メッセージを調べます。認識されるキーワードがある場合は、いずれかのアクションを設定できます (outputs.request_context.contextual_action = "END_CONVERSATION"; など)。フレームワークはこのキーワードを認識し、コンテキストアクションスクリプトを呼び出します。 ◦ context_vars：会話に渡すコンテキスト変数 (`outputs.request_context.context_vars = {language: "en"};` など)。

例：ワークフロースタジオ のプロバイダー属性アクションスクリプトの入力 (ヘッダーとペイロードを含む)



例：ワークフロースタジオ のプロバイダー属性アクションスクリプトの出力 (トークン、request_context、provider_user_id を含む)



例：プロバイダー属性アクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var headers = (inputs.headers);
    var payload = (inputs.payload);
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    // check if an authentication token was included. this is optional.
    var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
    outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

    var data = payload.data;
    var request_context = {};
    // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw
 text
    if (data['MediaUrl0']) {
        var attachment_value = {};
        attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
        attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
        attachment_value.name =
 smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
        request_context.attachment_value = attachment_value;
    } else {
       request_context.typed_value = data['Body'];
    }

    // set the mandatory outputs
    outputs.request_context = request_context;
    outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

送信者アクションスクリプト (Quebec で廃止。送信者サブフローを参照)

送信者アクションスクリプトは、プロバイダーにメッセージを送信する方法を認識しています。このスクリプトは ワークフロースタジオ または 統合ハブ サブフローを非同期に呼び出す必要があります。仮想エージェントは、外部要求の送信を試行する代わりに、メッセージの処理を続行するために解放されます。

送信者アクションスクリプトの入力

入力	出力
• 結果 (JSON)：送信するメッセージの配列。 • ペイロード (JSON)：要求者から受信した最後のペイロード。 • app_inbound_id (文字列)：送信者の識別子 (SMS の「発信元 (From)」の電話番号など)。 • channel_user_id (文字列)：受信者の識別子 (SMS の「発信先 (To)」の電話番号など)。	なし

例：送信者アクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var results = inputs.results;
    // transform the inputs to something this custom subflow knows about
    var sendInputs = {
        app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
        channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
        messages: JSON.stringify(results)
    };
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    // invoke an asynchronous subflow which will send the external
 request. so this sender script will immediately return,
    // freeing up the chat server thread to do further message processing
 while putting the external request work on the
    // Workflow Studio/Integration Hub

 sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_
send_sms', sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

送信者サブフロースクリプト

送信者サブフロースクリプトは、プロバイダーにメッセージを送信する方法を認識しています。このスクリプトは ワークフロースタジオ または 統合ハブサブフローを非同期に呼び出す必要があります。仮想エージェントは、外部要求の送信を試行する代わりに、メッセージの処理を続行するために解放されます。サブフローを作成するときには、サブフロー内でアクションが別のアクションを呼び出すことがないようにしてください。

```
}else{
  outputs.sendmessage = true;
  messages = inputs.results.results;
  outputs.from = from;
  outputs.to = to;
  outputs.messages = getMessages(messages);
}
```

コンテキストアクションスクリプト

コンテキストアクションスクリプトは、仮想エージェントトピック内でライブエージェントにすぐにハンドオフするために、特別なキーワードアクション (「`agent`」の入力など) を実行します。

コンテキストアクションスクリプトの入力

入力	出力
• conversation_id (文字列)：会話 ID。 • request_context (JSON)：実行するアクション (END_CONVERSATION、START_CONVERSATION、AGENT など) を含むプロバイダー属性スクリプトから渡される要求。	なし

例：コンテキストアクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "AGENT") {
    sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウントリンクアクションスクリプト

アカウントリンクアクションスクリプトには、リンクするユーザーの識別子が含まれています。スクリプトには、リンク先のアカウントも含まれています。

アカウントリンクアクションスクリプトの入力

入力	出力
• provider_user_id (文字列)：リンクするユーザーの識別子 (SMS の場合の電話番号など)。 • status (文字列)：成功/失敗。 • user_id (文字列)：リンク先のアカウントの ServiceNow user_sys_id。	なし

例：アカウントリンクアクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
  var value = richControl.value;
  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

応答プロセッサアクションスクリプト

応答プロセッサアクションスクリプトは、メッセージ送信要求に対する応答に基づく特別なアクションを実行します。フレームワークは、基本的なメッセージステータストラッキングを既に実行しています。

応答プロセッサアカウントアクションスクリプトの入力

入力	出力
• message_id (文字列)：この応答に関連付けられている sys_cs_message レコードの識別子。 • headers (JSON)：受信したヘッダー。 • body (文字列)：受信した本文。 • status code (整数)：受信した HTTP ステータスコード。	なし

例：応答プロセッサアクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id
 + ", status_code = " +
      inputs.status_code + ", headers = " +
 JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " + inputs.body);
})(inputs, outputs);
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信トランスフォーマースクリプト

送信トランスフォーマースクリプトは、仮想エージェントの送信メッセージを、会話型カスタムチャット統合に関連するプロトコルに変換します。

入力。

- rich_control (JSON)：変換する必要がある仮想エージェントサーバーリッチコントロールコンポーネント。
- payload (JSON)：要求者から受信した最後の応答。

出力。

result (文字列)：送信するプロバイダーに適したコンポーネントメッセージ。

例：送信トランスフォーマースクリプト

送信トランスフォーマー名	スクリプトの例

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのテキスト送信トランスフォーマー	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  outputs.result = rich_control['label'];`
	`})(inputs, outputs);`

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのリンク送信トランスフォーマー	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var richControl = (inputs.rich_control);`
	`  var value = richControl.value;`
	`  outputs.result = richControl.header + ': '`
	`+ value.action;`
	`})(inputs, outputs);`

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのピッカー送信トランスフォーマー	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  var options = rich_control['options'];`
	`  if (options && options.length > 0) {`
	`  var optionsLength = options.length;`
	`  var picker = rich_control['label'] ||`
	`"";`
	`  for (var x = 0; x < optionsLength;`
	`x++) {`
	`  picker += "\n" + (x+1) + ": " +`
	`options[x].label;`
	`  }`
	`  }`
	`  outputs.text_message = picker;`
	`})(inputs, outputs);`

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのマルチリンク送信トランスフォーマー	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  var linkResult = rich_control['header'];`
	`  var totalValues =`
	`rich_control['values'].length;`
	`  for (var i = 0; i < totalValues; i++) {`
	`  linkResult = linkResult + '\n';`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：送信トランスフォーマースクリプト (続く)

送信トランスフォーマー名	スクリプトの例
	`var linkValue = rich_control['values'][i]; linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action']; } outputs.result = linkResult; })(inputs, outputs);`
仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのカード送信トランスフォーマー	`(function execute(inputs, outputs) { var richControl = (inputs.rich_control); var data = JSON.parse(richControl.data); var tableTitle = data.title; var fields = data.fields; var subtitle = data.subtitle; var url = data.url; var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n"; for (var i= 0; i<fields.length; i++) { message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue); } message += url; outputs.result = message; function getCardLine(key, value) { if (value == '' || value == null || key == '' || key == null) return; return key + ": " + value + "\n"; } })(inputs, outputs);`

着信トランスフォーマースクリプト

着信トランスフォーマースクリプトは、会話型カスタムチャット統合の着信メッセージを、仮想エージェントが認識するプロトコルに変換します。これにより、ユーザーに提示されるリッチコントロールに挿入する必要がある値が決定します。

入力。

- request_context (JSON)：プロバイダー属性スクリプトから渡された要求。
- rich_control (JSON)：元の「質問」を含む、要求者に送信された最後のリッチコントロール。

出力。

result (JSON)：仮想エージェントサーバーで想定されている結果。要求者がトピックピッカーに応答している場合は、トピックの sys_id です。要求者が入力テキストに応答している場合は、テキスト応答です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- value：sys_id またはテキスト値。
- search_text：要求者が想定されていないものを選択した場合に使用されるテキスト。たとえば、ユーザーがトピックピッカーコンポーネントに応答して、NLU が役立つ可能性がある内容 (「どのオプションも私に必要なものに一致しません」など) を入力した場合などです。

例：着信トランスフォーマースクリプト

着信トランスフォーマー名	スクリプトの例

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのテキスト着信トランスフォーマー
 	
目的：提示される InputText の質問に対するテキスト応答を検索します。
	(function execute(inputs, outputs) {
	  var requestContext = inputs.request_context;
	  var richControl = inputs.rich_control;
	  var typedValue = requestContext['typed_value'];
	  var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	  var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	  var result = {};
	  if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	    if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	      result.url = attachmentValue.url;
	      result.content_type = attachmentValue.content_type;
	      result.name = attachmentValue.name;
	      result.headers = attachmentValue.headers;
	    } else if (typedValue) {
	      result.url = typedValue;
	      var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	      if (typeof contentType === 'undefined')
	        gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	      else
	        result.content_type = contentType;
	    } else {
	      gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	    }
	  }
	  result['value'] = typedValue;
	  result['search_text'] = '';
	  outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのピッカー着信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) { var request_context = inputs.request_context;

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：着信トランスフォーマースクリプト (続く)

着信トランスフォーマー名	スクリプトの例

目的：ユーザーがこのピッカーの質問に対して選択したオプションの sys_id を検索します。このスクリプトは、送信トランスフォーマーと同じアルゴリズムを使用します。オプションが選択されておらず、ユーザーが代わりに何かを入力した場合、このインスタンスで「search_text」が有効になっていると、「search_text」が設定され、NLU にフィードされます。	<pre>(function(inputs, outputs) {
	  var rich_control = inputs.rich_control;
	  var selectedValue = request_context["typed_value"];
	  var result = {};
	  result["value"] = "";
	  result["search_text"] = "";
	  if (rich_control['options']) {
	  var options = rich_control['options'];
	  var optionsLength = options.length;
	  selectedValue === Number(selectedValue)
	  if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	  var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	  result["value"] = selectedOption.value;
	  } else {
	  result["search_text"] = request_context["typed_value"];
	  }
	  }
	  outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);</pre>

安全なファイルアップロードのための信頼できるメディアドメインの設定

仮想エージェントは信頼できるメディアドメインを使用して、添付ファイルをアップロードする前に添付ファイルの URL を確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタムチャット統合の場合は、プロバイダー [sys_cs_provider] テーブルまたはプロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルのいずれかに、信頼できるメディアドメインを指定します。プロバイダーチャネル ID テーブルの信頼できるメディアドメインの値によって、プロバイダーテーブルの対応する値が上書きされます。

Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook などのビルド済みの統合では、プロバイダー [sys_cs_provider] テーブルに、デフォルトの信頼できるメディアドメイン値がプロバイダーレベルで設定されます。信頼できるメディアドメインのデフォルト値を変更するには、プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルで、別の信頼できるメディアドメインを指定します。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_provider_application.list** > プロバイダーチャネル **ID** をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロバイダーチャネル **ID**] フォーム

名前	チャネル ID の名前。例：`VA SMS Twilio Adapter`
プロバイダー	以前に設定したプロバイダーアプリケーションの名前を選択します。例：`VA SMS Twilio Adapter Pro`。
メッセージ認証	チャネル識別子のメッセージ認証。
受信 ID	ボットの識別子。たとえば、電話番号です。
信頼できるメディアドメイン	プロバイダーの 1 つ以上の信頼できるドメインをカンマで区切ったリスト。例： `twilio.com, slack.com` **注:** 信頼できるドメインのサブドメインも、信頼できます。このリストにサブドメインを指定する必要はありません。 このフィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。 セキュリティ上の理由から、仮想エージェントは、会話の添付ファイルの URL が、ここに指定されている信頼できるドメインのものであることを確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。 仮想エージェントがドメインを信頼しなかったために添付ファイルのアップロードが失敗した場合、仮想エージェントは、添付ファイルのアップロードが失敗した理由をエンドユーザーに通知しません。 **注:** 信頼できるドメインの場合、カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、それを上書きします。
簡単な説明	チャネル識別子の説明。

3. [送信] をクリックします。
4. オプション: 同じ手順を使用して追加のチャネル識別子を作成します。

ボットメッセージの作成

チャネル固有のボットメッセージを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャネル統合 > 接続 をクリックし、接続を選択します。
2. [プロバイダーチャネル **ID**] タブで、プロバイダーチャネル ID を選択します。
3. [ボットメッセージ] テーブルで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ボットメッセージ] フォーム

フィールド	説明
名前	ボットメッセージの名前
値	ボットメッセージがトリガーされたときに表示されるテキスト
説明	ボットメッセージの説明 (ようこそメッセージや画像アップロードの説明メッセージなど)
メッセージ タイプ	デフォルトでは [ボットメッセージ] が選択されています。
プロバイダーチャネル ID	プロバイダーチャネル ID を選択します。

5. [送信] を選択します。

ボットメッセージの実装

ボットメッセージ API を使用して、チャネル固有のボットメッセージを実装します。

ボットメッセージ **API**

ボットメッセージをカスタムチャット統合に組み込むには、次の API を使用します。

例：ボットメッセージの実装

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
    // fetch the bot message using bot messages api
    var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId,
 inboundId);
    if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
        var botMessage = botMessages[botMessageName];
        botMessage = botMessage.trim();
        if (botMessage) {
            return botMessage;
        }
    }
}
```

カスタムコントロールの統合

統合で、カスタムコントロールフレームワークを使用してビルドされたカスタムコントロールを実装して利用します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
カスタムコントロールをプロバイダーチャネルにマップします。

ワークフロースタジオ で作成されたカスタムコントロールの実装

フローデザイナー で作成されたカスタムコントロールを実装するには、次のスクリプト例を使用します。

例：カスタムコントロールのサポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
{
    uiType: "CustomControl",
    group: "DefaultCustomControl",
    name: "The name of the Custom Control
 (sys_cs_custom_control.name)",
    required: true/false,
    uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null
 if not
    isInput: true/false, // whether to wait for a response
 value or if just output
    serializedControlData: "User defined JSON from
 generateControlData function";
}
```

例：カスタムコントロールスクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var rich_controls = inputs.rich_control;
    //this is the data returned from the 'serialized control
 data function' defind in designer
    var serializedControlData =
 rich_control['serializedControlData'];
    // if this rich control will require a response to move
 forward in topic flow
    var isInput = rich_control['isInput'];
    // if the component is suggesting using a Seismic control
 (web) that handles this
    var uxComponentDefinitionId =
 rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
    // the name of the custom control
    var name - rich_control['name'];

    // 1) now perform some logic to transform this data into a
 custom ui (slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
    // 2) attach to outputs, i.e.
 outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

    // basic flow is to take the
 serializedControlData/Name/compId(optional) and create a
 custom UI component here
    // that your client understands (i.e. a slack rich form
 payload)
})(inputs, outputs);
```

カスタムコントロールのプロバイダー固有の変換の実装

カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルの [サブタイプ] フィールドを使用して、各カスタムコントロールのプロバイダー固有の変換を実装できます。必要に応じて、新しいバージョンのカスタムコントロールを公開するか、またはビルド済みの ServiceNow カスタムコントロール (デフォルトカスタムコントロールとも呼ばれます) を公開できます。これには、適切な受信および送信 ワークフロースタジオ アクションスクリプトの公開と、カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルの構成の更新が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow カスタムコントロールの独自のバージョンを公開する場合は、カスタムアダプター構成テーブルのカスタムコントロールレコードを、独自の着信および送信アクションスクリプト名で上書きします。
- 同じサブタイプのレコードは 1 つだけ使用できます。同じカスタムコントロールが 2 人の異なる関係者によって実装されている場合、既存のレコードを新しい着信および送信トランスフォーマーで更新できるのは 1 人だけです。

注: 既存のカスタムコントロールレコードを上書きすると、システムでは新しいバージョンのカスタムコントロールが使用されます。たとえば変換スクリプトは、複数のカスタムコントロール (時間ピッカーや認証など) を変換できます。着信変換と送信変換が異なる時間ピッカーコントロールを追加すると、新しい時間ピッカーコントロールが使用されます。カスタムコントロールの元のバージョンに戻すことはできません。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「`sys_cs_custom_adapter_config.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[カスタムアダプター構成] フォーム

フィールド	説明
プロバイダー	カスタムチャット統合のチャネル識別子の名前詳細については、「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。
コントロールタイプ	設計したカスタムコントロールを選択します。カスタムコントロールの場合、タイプは常に DefaultCustomControl です。 カスタムコントロールの詳細については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。
サブタイプ	カスタムコントロールの名前。
着信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの着信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前 (sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer など)。
送信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの送信トランスフォーマーの名前アクションスクリプトの名前 (sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transforme など)。

4. [送信] を選択します。

複数ステップ応答

複数ステップ応答の例には、カルーセルの一連の画像や日付コントロールがあります。

マルチパートコントロール richControl には、コントロールを変換するときに使用できる次の属性があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- content：現在のステップで提示する必要があるリッチコントロール。
- navigationBtnLabel：ユーザーがクリックして次のステップに移動するための [次へ] または [その他] ボタンのラベル。

例：

```
{
        uiType: "MultiPartOutput",
        group: "DefaultMultiPartOutput",
        navigationBtnLabel: "Go next",
        content: {
                uiType: "OutputHtml",
                style: "inline",
                type: "html",
                height: 100,
                width: 100,
                value: "<div>html</div>"
        }
}
```

送信変換スクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {

    try{
      var richControl = inputs.rich_control;
      var payload = inputs.payload;

      var content = richControl.content;
      var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
      var uiType = content.uiType;
      var partResult = null;

      switch (uiType) {
        case "OutputText":
          partResult =
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transfor
mer', {
              rich_control : content,
              payload : payload
            });
          break;
        case "OutputLink":
          partResult =
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_t
ransformer', {
              rich_control : content,
              payload : payload
            });
          break;
        case "OutputImage":
          partResult =
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transfo
rmer', {
              rich_control : content,
              payload : payload
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            });
          break;
        case "OutputHtml":
          partResult =
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transfor
mer', {
              rich_control : content,
              payload : payload
            });
          break;
        default:
          break;
      }
      partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
      outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
    }
    catch(e){
      gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " +
 e.message);
      throw e;
    }

  })(inputs, outputs);
```

着信変換スクリプト

```
  (function execute(inputs, outputs) {
    try {
      var requestContext = inputs.request_context;
      var typedValue = requestContext.typed_value;
      outputs.result = typedValue;
    } catch(e) {
       gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " +
 e.message);
       throw e;
    }
  })(inputs, outputs);
```

複数回答出力コントロール

ユーザー入力を取得するために複数のステップを使用するコントロールを実装します。

マルチ出力コントロールのコンテキストデータを構成するには、次の API を使用します。

一般的なユースケース

1. ピッカーのページネーションを実現する：次に進む/前に戻るためのボタンに基づいて着信時に更新された page_no、pagination_length が、送信時に読み取られます。
2. 日付ピッカーの段階的な応答 (例：年、月、日の順に選択)。

次の API は、着信トランスフォーマーと送信トランスフォーマーでのみ使用できます。

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData,
 providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId,
 providerUserId);
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId,
 providerUserId)
```

ピッカーコントロールの送信トランスフォーマーは、現在のページの詳細をユーザー contextData に保存できます。

```
 var paginationData = {
          "page_index": 1,
          "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination",
 paginationData, providerAppId, providerUserId, );
```

ピッカーコントロールの着信トランスフォーマーは、現在のページの詳細をユーザー contextData から取得できます。

```
var paginationData =
 sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

ピッカーコントロールの送信トランスフォーマーのコード例

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var control = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;
    var appId = payload.appId;
    var userId = payload.userId;

    var paginationData =
 sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
 userId);
    paginationData = JSON.parse(paginationData);
    //First time when the outbound picker is called when selecting the
 topic.
    if (paginationData == null) {
        paginationData = {
            'page_index': 1,
            'pagination_length': 5
        };
        sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control',
 paginationData, appId, userId);
    }

    var page_index = paginationData['page_index'];
    var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
    var start = (page_index - 1) * pagination_length;
    var end = page_index * pagination_length;

    if (control['options']) {
        var options = control['options'];
        var optionsLength = options.length;
        if (end > optionsLength)
            end = optionsLength;
        var picker = control["label"] + ":";
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        if (start > 0)
            picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
        for (var x = start; x < end; x++) {
            gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
            picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
        }
        if (end < optionsLength)
            picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
    }
    outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
Example Picker Control Inbound Tranformer
(function execute(inputs, outputs) {

    var request_context = inputs.request_context;
    var rich_control = inputs.rich_control;
    var appId = request_context.appId;
    var userId = request_context.userId;

    var selectedValue = request_context["typed_value"];
    var result = {};
    result["value"] = "";
    result["search_text"] = selectedValue;

    var options = rich_control['options'];

    var paginationData =
 sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
 userId);
    paginationData = JSON.parse(paginationData);

    switch (selectedValue) {
        case 'prev': {
            --paginationData["page_index"];
            result["send_prev_control"] = true;
        }
        break;
    case 'next': {
        ++paginationData["page_index"];
        result["send_prev_control"] = true;
    }
    break;
    default: {
        var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
        if (paginationData["page_index"] != undefined &&
 paginationData["pagination_length"] != undefined) {
            var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
 paginationData["pagination_length"];
            if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex <
 highestOptionInPage) {
                var selectedOption = options[selectedIndex];
                result["value"] = selectedOption.value;
                result["search_text"] = "";
            }
        } else {
            var selectedOption = options[selectedIndex];
            result["value"] = selectedOption.value;
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            result["search_text"] = "";
        }
    }
    }
    sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control',
 paginationData, appId, userId);
    outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

以前のコントロールをクライアントに送信する

以前のコントロールをクライアントに送信する機能を提供します。

クライアントから要求されたときに以前のコントロールをサーバーから送信するには、2 つの方法があります。

- 着信変換で、結果に `validation_message` を設定します。以前のコントロールは、`validation_message` に指定されたメッセージとともに再度送信されます。
- 着信トランスフォーマーで、結果の `send_prev_control` を true に設定すると、以前のコントロールが再送信されます。この方法は複数ステップコントロールに使用します。

スクリプト例：

```
(function execute (inputs, outputs) {
  var result = {};
  var request_context = inputs.request_context;
  var typed_value = request_context ['typed_value'];
  if (typed_value.index0f("#") > -1)
    result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter
 special character '#'";
  result["value"] = typed_value;
  result["search_text"] = "";
  outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

スキップオプションの実装

リッチコントロールを使用して、ユーザーが質問をスキップするオプションを提供します。

リッチコントロール `\nType SKIP to skip question` を使用して、ユーザーが質問をスキップするオプションを提供します。スキップオプションを設定するには、2 つの方法があります。

- プロバイダー属性スクリプトで、`_skip_internal` を使用してコンテキストアクションサービスをトリガーし、質問をスキップします。
- プロバイダーのコンテキストアクションをマップし、`// request_context.contextual_action = "SKIP"` を使用して質問をスキップします。ユーザー入力をコンテキストアクションにマッピングする方法の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

スクリプト例：

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    outputs.result = richControl['label'];
    if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] !=
 "OutputText") { // new
      outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    } // new
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var headers = (inputs.headers);
        var payload = (inputs.payload);
        var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
        outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers,
 payload));
        var data = payload.data;
        var request_context = {};
        if (data['MediaUrl0']) {
            var attachment_value = {};
            attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
            attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
            attachment_value.name =
 smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
             request_context.attachment_value = attachment_value;
        } else {
           var b = data['Body']; // new
           request_context.typed_value = b; // new
           if (b === "SKIP") { // new
             request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
             //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
           } // new
        }
        outputs.request_context = request_context;
        outputs.provider_user_id = data.From;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : "
 + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
      sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

ブランディングをチャットクライアントに渡す

カスタムブランディングをカスタムチャット統合に渡します。

ブランディングの詳細については、「仮想エージェントボットのブランディングを設定」を参照してください。`sn_cs.VASystemObject.getSettings` を使用して、ブランディングを適用します。

スクリプト例：

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding =
 sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

カスタムチャット統合のコンテキストアクション

動作が事前定義されているコマンドを、ユーザーにわかりやすい特定のキーワードにマップして、ユーザー入力として渡すことができます。この入力は、チャットで最も適切な応答のために、サポートされているコンテキストアクションにマッピングされます。

コンテキストアクションの概要

ユーザー入力をコンテキストアクションにマップするには、2 つの方法があります。

- カンマ区切りのキーワードから利用可能なコンテキストアクションへの UI ベースのマッピング。例：Hi, Hola - 会話を開始
- ユーザーアクションから利用可能なコンテキストアクションへのスクリプトベースのマッピング。例：ユーザーが [開始] メニューをクリックする - 会話を開始

利用可能なコンテキストアクション

ビルド済みコンテキストアクション

名前	説明
エージェント	ライブエージェントへの転送を要求するコマンド
さようなら	ライブエージェントまたは仮想エージェントとの会話を終了するコマンド
ヘルプ	ボットの使い方に関するヘルプを要求するコマンド
こんにちは。	会話を開始または終了するコマンド
ログアウト	ServiceNow からユーザーメッセージングアカウントのリンクを解除するコマンド
Notifications	通知の受信を登録または登録解除するコマンド
再起動	進行中またはエラーが発生したボットの会話を終了し、新しい会話を開始するコマンド
スキップ	オプションの質問をスキップするコマンド
通知	通知オプトイン設定にアクセス
登録	現在のチャネルの通知を登録
登録解除	現在のチャネルの通知を登録解除

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストアクションのマッピング

ユーザー入力をベースシステムコンテキストアクションにマップします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテキストアクション [sys_cs_contextual_action] テーブルを使用して、チャット統合で使用されるコマンドを確認します。コマンドのキーワードを追加できます。ビルド済みコマンドの各レコードには、次の情報が含まれています。

コンテキストアクションのフィールド

フィールド	説明
名前	コマンドの名前。
コマンド	コマンドのキーワード。複数のキーワードをカンマで区切って追加できます。
説明	コマンドの説明
適用	コマンドが使用されるアプリケーション： • 仮想エージェントのみ • エージェントチャットのみ • 仮想エージェント および エージェントチャット

手順
1. [すべて] に移動し、フィルターに「`sys_cs_contextual_action.list`」と入力します。
2. リストからコンテキストアクションを選択します。
3. [コマンド] フィールドにキーワードをカンマで区切って追加します。
   例： `エージェント, ライブエージェント, エージェントに転送`。
4. オプション: 特定のメッセージングチャネルをコンテキストアクションから除外します。
   a. [新規行を挿入...] テキストを選択します。
   b. 虫眼鏡を選択します。
   c. コンテキストアクションから除外するメッセージングチャネルを選択します。
   d. 緑色のチェックマークを選択して保存します。
5. [更新] を選択します。

次のタスク
各チャネルに固有のボットメッセージの作成。

入力インジケーター

ボットまたは ライブエージェントが要求者への応答を準備しているときに、入力インジケーターを表示します。

仮想エージェントが要求を処理すると、[入力インジケーター開始 (Start typing indicator)] アクションが呼び出されます。仮想エージェントが要求処理を完了すると 仮想エージェントが出力コントロールまたは入力コントロールを処理する前に、[入力インジケーター終了 (End typing indicator)] アクションが呼び出されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらのアクションは、defaultText コントロールの送信変換を呼び出します。次の例は、defaultText コントロールの送信変換で入力インジケーターがどのように処理されるかを示しています。

例：入力インジケータースクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var richControl = inputs.rich_control;
        var actionType = richControl.type;
        if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
            outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
        }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
            outputs.result = '{activity:{type: "message" , text:
 "Finished typing"}}'
        }
       /* Handle other type of control */
    } catch (e) {
        gs.error("Error in default action outbound transformer : " +
 e.message);
        throw e;
    }
})
```

メッセージアプリとの仮想エージェント統合

ユーザーが、サポートされているサードパーティのメッセージアプリで仮想エージェントボットの会話を実行できるようにします。ServiceNow Store から入手可能な Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration アプリを使用して、ServiceNow インスタンスでこれらのメッセージアプリを構成します。

注: Slack、Microsoft Teams、および Workplace の Conversational Integration アプリ、その他のコンシューマーアプリおよび音声アプリは、オンプレミスインスタンスではサポートされていません。

アドミンセットアップ

仮想エージェント Conversational Integration アプリを使用して、インスタンスに対してメッセージアプリを構成します。以下の基本的なインストール手順を実行して、仮想エージェントボットをセットアップします。

1. ServiceNow Store から、Conversational Integration メッセージアプリをインストールします。これは ServiceNow 仮想エージェントにビルド済みです。このアプリを独自の ServiceNow インスタンスに関連付けます。

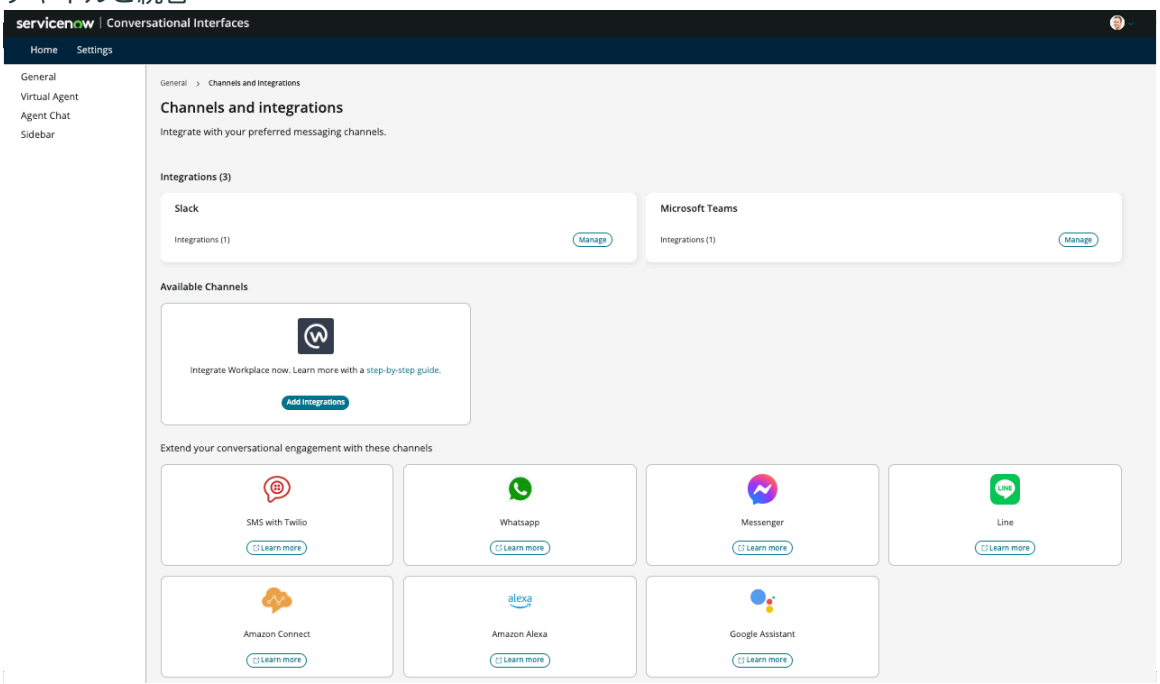
   詳細については、「仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合」を参照してください。

2. ServiceNow Store からのインストール後に、ServiceNow インスタンス上の Slack、Microsoft Teams、Workplace、LINE、Twilio、WhatsApp、Facebook Messenger、Alexa、Google Assistant、Google Business Messages、Amazon Connect 向けの Conversational Integration アプリがインストール可能になったら、これらのアプリをインストールします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルと統合



3. 必要に応じて、仮想エージェントの会話でユーザーに対して表示されるシステムメッセージを構成します。これらのメッセージ統合で使用される一般的なコマンドをカスタマイズすることもできます。

メッセージ統合における会話型インターフェイス

Conversational Integration アプリ (Slack、Microsoft Teams、および Workplace) の仮想エージェントインターフェイスは、Web ベースのインターフェイスに似ています。ただし、サードパーティのメッセージアプリでは、使用されるコマンドや、特定のインターフェイスコントロールの表示方法などに違いがあります。

メッセージ統合の一般的なコマンド

コマンド	説明
`Hi`	新しい会話を開始するか、または会話を終了します。
`agent`	新しい会話を開始するか、またはライブエージェントへの転送を要求します。
`さようなら`	ライブエージェントとやり取りする前、ライブチャット中、またはライブチャットの終了直前など、任意の時点でライブチャットの会話を終了します。
`help`	役立つコマンドの簡単なリストを表示します。
`logout`	メッセージ統合から、ServiceNow アカウントのリンクを解除します。
`notification` または `notifications`	通知登録または通知登録解除を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コマンド	説明
`restart`	現在の会話を終了し、新しい会話を開始します。

メッセージ統合のインストール後に、これらのコマンドをカスタマイズできます。このためには、チャネル固有ページでインストールされているチーム/コミュニティの [構成] ボタンを使用します。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページでは、統合チャネルとインスタンスへのインストールに利用可能なチャネルの数を確認できます。
4. 特定のチャネルの [管理] ボタンをクリックし、 [設定] タブに移動します。
5. [コンテキストアクション] の [ビューの設定] ボタンをクリックします。
6. 変更するコマンドレコードを選択して、必要に応じて更新します。

Conversational Integration アプリでの仮想エージェントのシステムメッセージングの構成

仮想エージェントとエージェントチャットの会話でユーザーに対して表示されるデフォルトのメッセージを変更できます。メッセージのカスタマイズの詳細については、「仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更」を参照してください。

会話における入力コントロールとボット応答のレンダリング

仮想エージェントデザイナーの入力コントロール (カルーセルなど) は、メッセージアプリのボットの会話において Web ベースのインターフェイスとはレンダリングの方法が異なります。たとえば、Workplace の日時ピッカーコントロールは、ユーザーが日付と時刻を選択するためのボタンを表示します。同様に、画像の応答や複数回答コントロールなどの特定のボット応答コントロールも、サードパーティのメッセージアプリではレンダリングの方法が異なります。これらの相違点の詳細については、仮想エージェントデザイナー 入力コントロール、ボット応答、およびユーティリティの説明を参照してください。

添付ファイル

ライブエージェントの会話では、ユーザーおよびエージェントは、プロンプトが表示されたときに任意のタイプの添付ファイルをアップロードして交換できます。

サービスポータルへのユーザー認証のリダイレクト

ビルド済みの Conversational Integration (メッセージアプリ、コンシューマーアプリ、および音声アプリ) のインストール後に、ServiceNow インスタンスの代わりに、未認証のエンドユーザーがユーザー認証ステップ (ユーザーアカウントのリンク) を実行する サービスポータル を指定できます。リンクされたアカウントがないユーザーは、メッセージアプリケーションで仮想エージェントを続行する前に、認証を完了します。

始める前に

インスタンスとの仮想エージェントメッセージ統合をインストールします。インストールする統合 (Slack、Microsoft Teams、Workplace、LINE、Twilio、WhatsApp、Facebook Messenger、Alexa、Google Assistant、Amazon Connect) ごとに、システムによってプロバイダー認証 [provider_auth] テーブルにレコードが作成されます。プロバイダー認証テーブルを使用して、ユーザー認証を行うサービスポータルを指定します。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`provider_auth.list`」と入力します。
2. [プロバイダー認証] テーブルで、インストールしたメッセージ統合のレコードを開きます。
3. [サービスポータル] フィールドで、ユーザー認証が実行されるサービスポータルを選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
未認証ユーザーは、メッセージ統合で初めて仮想エージェントとの会話を開始するときに、[プロバイダー認証] テーブルでプロバイダーに対して指定されているサービスポータルにリダイレクトされます。サービスポータルにログインすると、 リンクする ServiceNow アカウントをメッセージングアプリケーションに.

IBM Watson Assistant チャット統合を構成する

Web ベースのチャットクライアントでダイアログスキル (IBM Watson Assistant で作成された会話) を実行するように、IBM Watson Assistant トピックをセットアップします。このトピックは、仮想エージェント の会話中に交換された情報を IBM Watson Assistant に返します。

始める前に

- IBM Watson Assistant では次の操作を行います。
  - IBM Watson Assistant ワークスペースでダイアログスキル (会話) を作成します。スキルには、ダイアログと、定義したすべてのインテントおよびエンティティが含まれます。
  - [スキル] タイルに移動し、[タイル] メニューから [**View API Details (API** の詳細を表示)] を選択します。スキルの詳細とサービス認証情報を表示します。次のアイテムをコピーします：スキル **ID**、ワークスペース **ID**、ユーザー名、およびパスワード。これらのアイテムは、この統合を設定するために必要です。
- IBM Watson Assistant 統合プラグイン (com.glide.cs.ibm.watson.assistant) をアクティブ化します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
このトピックでは、仮想エージェントで IBM Watson Assistant ダイアログを実行します。自然言語理解 (NLU) (NLU) を有効にしたり、IBM Watson Assistant NLU を 仮想エージェント の NLU サービスプロバイダーとして設定したりする必要はありません。

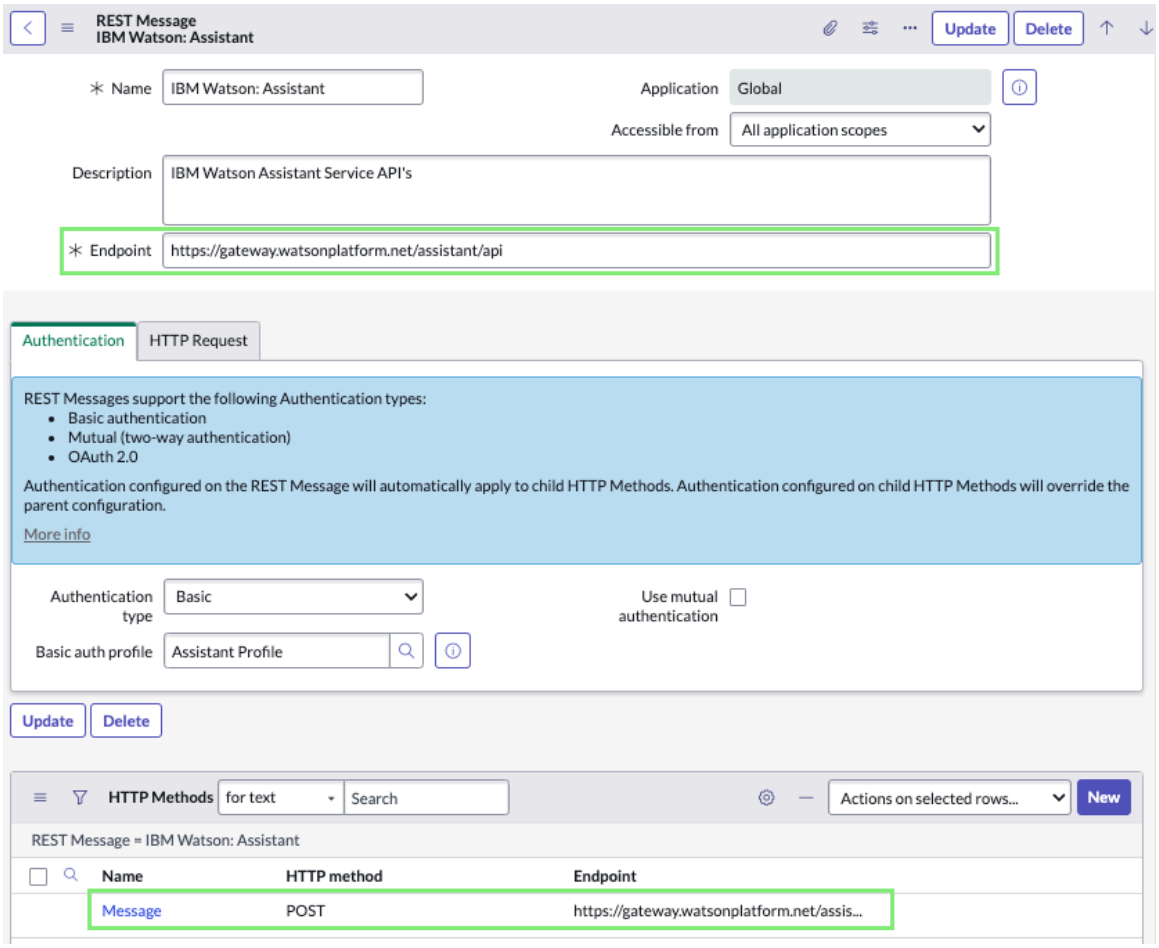
手順

1. ServiceNow インスタンスで watson_assistant.workspaceID システムプロパティを更新します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
   b. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、watson_assistant.workspaceID プロパティを探します。
   c. 既存の [値] をスキルの [ワークスペース **ID**] に置き換え、[更新] を選択します。
2. IBM Watson Assistant の REST メッセージが IBM スキルの正しい認証エンドポイントを提供していることを確認します。
   a. 移動先 **System Web Services** > 送信 > **REST** メッセージ.
   b. IBM Watson Assistant のレコードを選択して、[REST メッセージ IBM Watson Assistant] フォームを開きます。

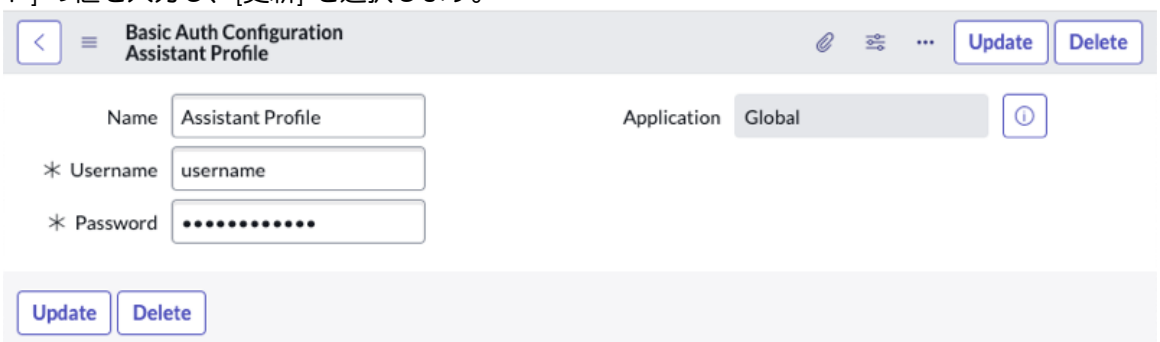
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [エンドポイント] フィールドと [認証] タブに表示される [エンドポイント] 列に、IBM WATSON アカウントの正しいエンドポイント URL が設定されていることを確認します。



3. [認証] タブの [基本認証プロファイル] フィールドで、Assistant プロファイルレコードを開きます。
4. [基本認証構成] フォームに、IBM Watson Assistant サービス認証情報の [ユーザー名] と [パスワード] の値を入力し、[更新] を選択します。



5. IBM スキルのトピックを公開します。

a. 移動先 対話型インターフェース > 仮想エージェント > 見ています

b. [トピック] ページで、IBM Watson Assistant トピックを選択して [トピックのプロパティ] ページを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このトピックの [キーワード] が IBM Watson Assistant で、[カテゴリ] が IBM であることに注意してください。

c. [トピックのプロパティ] ページで [公開] を選択して、仮想エージェント Web クライアントにトピックを展開します。

6. 次のいずれかの方法で、仮想エージェント Web クライアントのデフォルトトピックを設定します。
   - サービスポータル クライアントでその IBM Watson Assistant トピックがデフォルトのトピックとして開かれるように指定する URL を、次のように指定します。

     例：`https://<使用するインスタンスの URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<sys_id>` (*<sys_id>* は、公開された IBM Watson Assistant トピックの sys_id)。`sysparm_skip_load_history` パラメーターでは、Web クライアントの会話履歴がロードされません。

   - 仮想エージェント ウィジェットの右上隅にある編集 (鉛筆) アイコンをクリックして、サービスポータル ウィジェットを構成します。

     ウィジェットインスタンスのパラメーターを使用してデフォルトのトピックを設定するには、[仮想エージェント クライアントの **URL** パラメーター] フィールドに「`sysparm_topic = sys_id`」 (*<sys_id>* は公開された IBM Watson Assistant トピックの sys_id) と入力し、[保存] を選択します。

     注: トピックの sys_id は、トピック [sys_cs_topic] テーブルにあります。

重要:

`sysparm_topic` パラメーターは、サービスポータルのチャットクライアントに指定されたトピックをロードするか、IBM Watson Assistant のチャット統合 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic および com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 プラグイン) を使用する場合にのみ使用してください。このパラメーターでは、ユーザーは新しい会話を開始したり、ライブエージェントに転送したりできません。また、コンテキストメニューも無効になり、他のサードパーティチャットクライアントはサポートされません。

Assistant V2 API の IBM Watson Assistant チャット統合の構成

IBM Watson Assistant の Assistant V2 API を使用して作成されたダイアログスキル (会話) を実行できるように、IBM Watson Assistant チャット統合を構成します。V2 API により、仮想エージェント Web チャットクライアントがトピックを実行できるようになります。このチャットクライアントは、Watson Assistant のインテント曖昧性除去機能を使用してトピックディスカバリーを改善します。

始める前に

IBM Watson Assistant v2 API チャット統合では、Web チャットクライアントはワークスペースではなくアシスタントと通信します。ワークスペースはダイアログスキルと呼ばれます。IBM Watson Assistant の詳細については、IBM Watson Assistant ドキュメントの「v2 API への移行」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

この統合は、Web チャットクライアントで IBM Watson Assistant ダイアログを仮想エージェントトピックとして実行します。自然言語理解 (NLU) (NLU) を有効にしたり、IBM Watson Assistant NLU を 仮想エージェント の NLU サービスプロバイダーとして設定したりする必要はありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

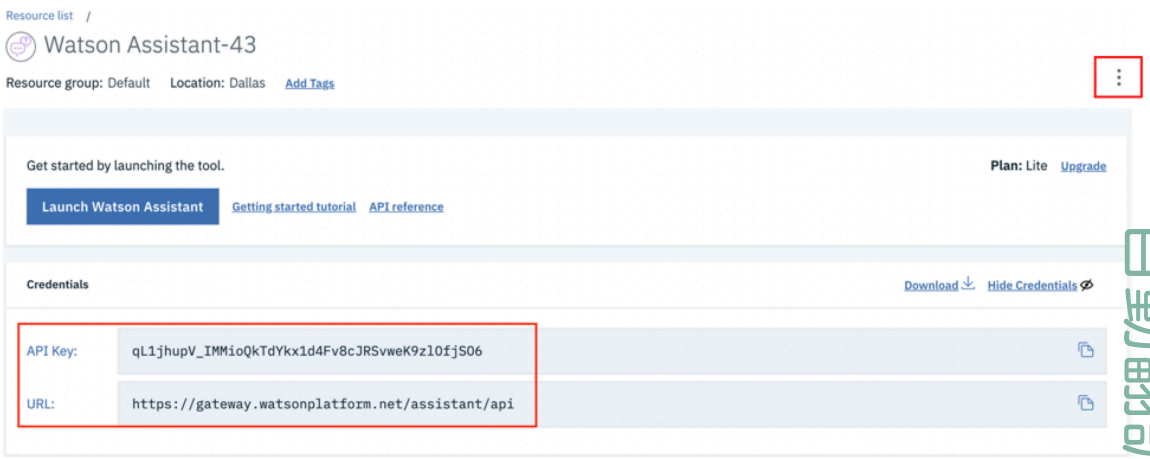
IBM Watson Assistant V2 API により、Web チャットクライアントが Watson Assistant のインテント曖昧性除去機能を使用できるようになります。これにより、インテント予測の誤判定を削減できる可能性があります。ユーザーの発言が曖昧な場合、IBM Watson Assistant はユーザーが意図する内容に一致する可能性が高い追加のインテントを提示します。たとえば、ユーザーの発言が「レストラン」の場合、IBM Watson Assistant は 「レストランの予約」や「レストランのレビュー」など、考えられる他のインテントを提示できます。

手順

1. IBM Watson Assistant を構成します。

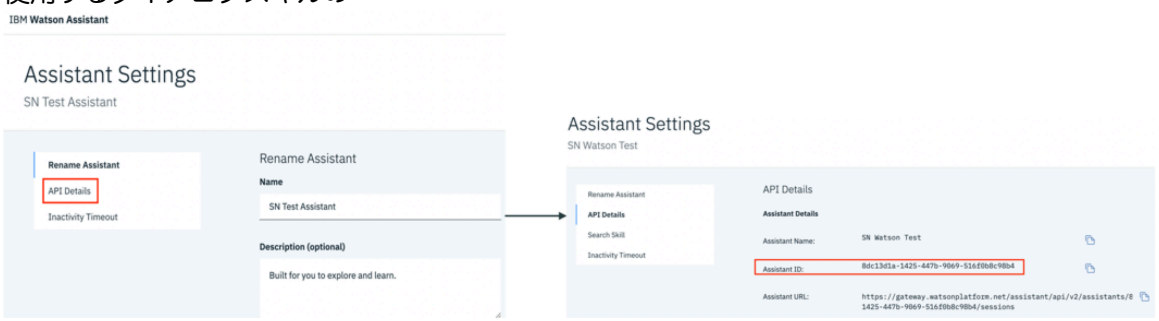
   a. 自分のアシスタントを作成して、ダイアログのスキルを追加します。
   詳細については、IBM Watson Assistant ドキュメントの「アシスタントの作成」を 参照してください。

   b. [リソースリスト (Resource list)] ページで、チャット統合を設定するために必要な API キーと URL を見つけて記録します。



   c. 縦に並んだ 3 つのドットアイコン を選択し、[設定]を選択します。
      - **[API** の詳細] タブを選択します。
      - [Assistant の設定 (Assistant Settings)] ページで、**[Assistant ID]** キーを見つけます。

      使用するダイアログスキルの



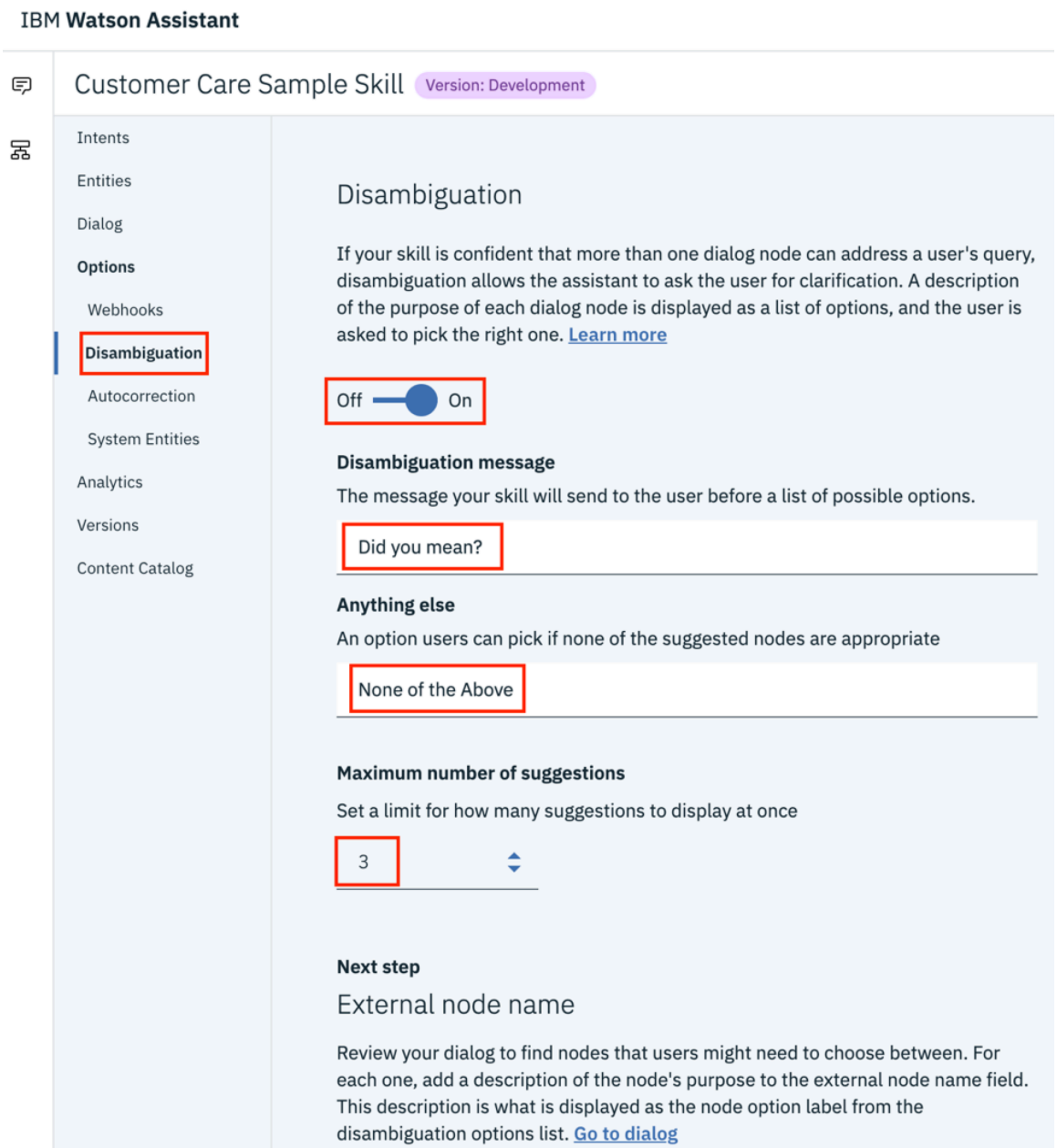
2. IBM Watson Assistant で曖昧性除去機能を有効にします (Premium および Plus のユーザーのみ)。スキルごとに曖昧性除去機能を有効 (または無効) にできます。また、曖昧性除去メッセージと、エンドユーザーに対して表示する提案の数を指定することもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. パネルのスキルツリーアイコン を選択して、スキルにアクセスします。

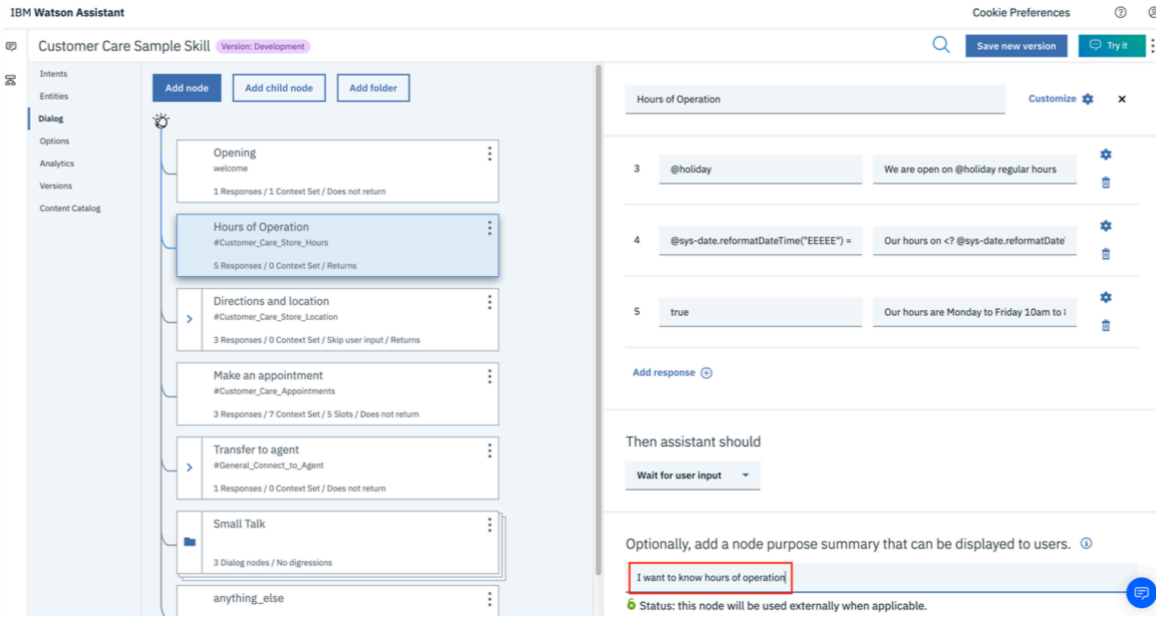
b. 移動先 オプション > 曖昧 性 解消 をクリックして曖昧性除去を有効にし、曖昧性除去機能を設定します。
次の例は、設定できる曖昧性除去機能 (曖昧性除去メッセージ、エンドユーザーに対して表示される提案の数など) 示しています。



3. [ダイアログ] に移動し、曖昧性除去機能を適用するノードを選択し、そのノードがインテント提案の 1 つである場合にユーザーに対して表示されるノードの概要を指定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 使用する ServiceNow インスタンスで、次のプラグインを有効にします。
   - Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) (まだ有効化されていない場合 (サブスクリプションが必要))
   - IBM Watson Assistant 統合 V2 プラグイン (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. 仮想エージェントデザイナーで、 IBM Watson Assistant V2 トピックを公開します。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

   b. [トピック] ページで、IBM Watson Assistant V2 トピックを選択して [トピックのプロパティ] ページを開きます。
   このトピックの [キーワード] が IBM Watson Assistant V2 であることに注意してください。

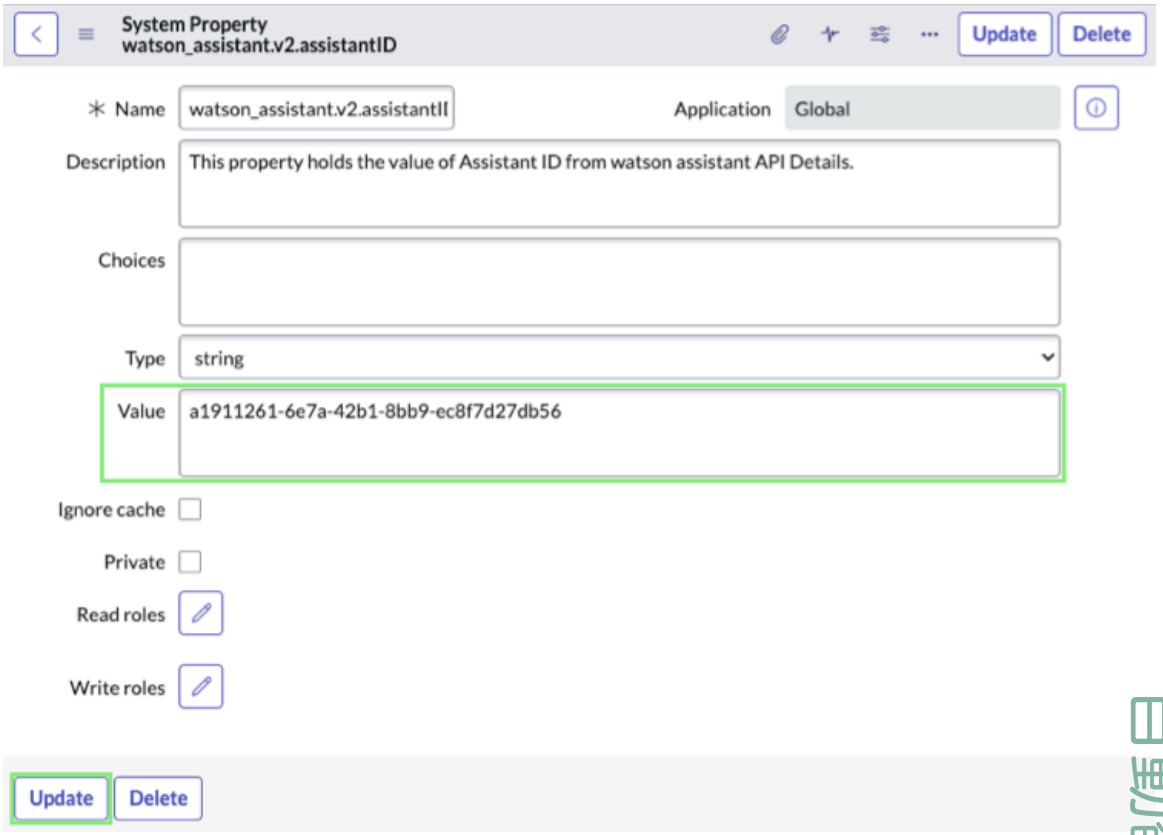
   c. [トピックのプロパティ] ページで [公開] を選択して、仮想エージェント Web クライアントにトピックを展開します。

6. [すべて] に移動してから、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
7. 次のプロパティを更新します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

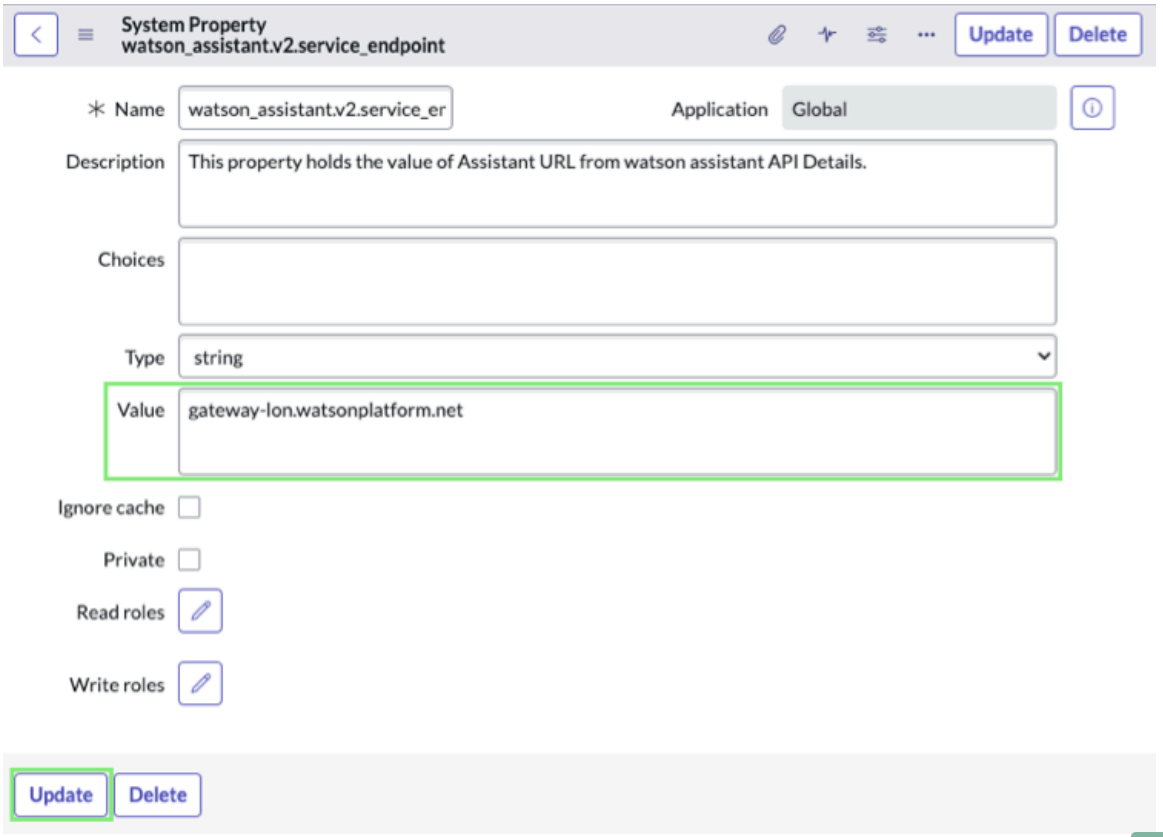
- *watson_assistant.v2.assistantID*— [値] フィールドに、アシスタントの Watson Assistant ID を入力し、[更新] をクリックします。



- *watson_assistant.v2.service_endpoint*— [値] フィールドで、既存の値を Watson Assistant URL に置き換え、[更新] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: [値] フィールドに、サービスインスタンスの URL のロケーション部分のみを指定できます。たとえば、IBM Watson サービスエンドポイントのベース URL が https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api の場合、[値] フィールドにはサービスインスタンスのロケーション (`gateway.watsonplatform.net`) のみを入力できます。

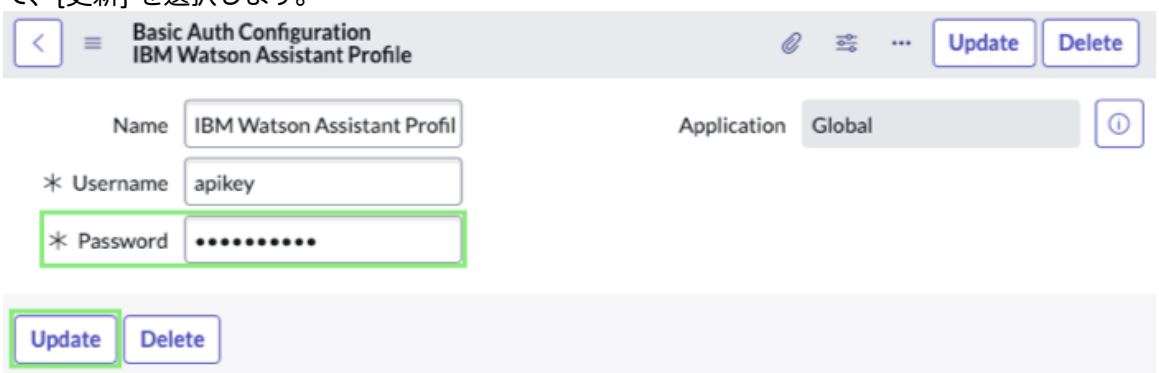
Watson Assistant が Dallas 以外のデータセンター (Washington DC など) でホストされている場合、ベース URL は https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api です。[値] フィールドに「`gateway-wdc.watston.platform.net`」と入力します。

8. Watson Assistant API キーを IBM Watson Assistant プロファイルのパスワードとして設定します。

   a. [すべて] に移動し、フィルターに `sys_auth_profile_basic.list` と入力します。

   b. IBM Watson Assistant プロファイルレコードを開きます。

   c. [基本認証構成] フォームの [パスワード] フィールドに Watson Assistant API キーを入力して、[更新] を選択します。



自動翻訳

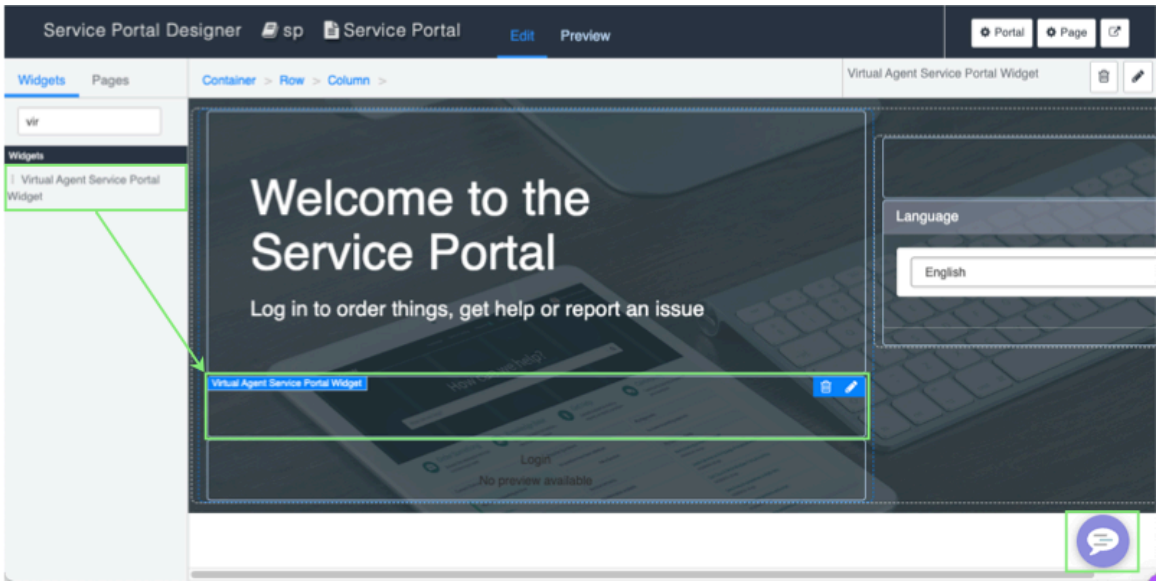
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 仮想エージェント (Web チャット) クライアントを サービスポータル に追加します。

   a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

   b. [デザイナー] を選択し、サービスポータルのランディングページを選択します。

   c. 仮想エージェントウィジェットを検索し、ウィジェットを枠で囲まれている領域にドラッグします。
   紫色のチャットアイコンが右下隅に表示されます。



10. 右上隅の編集 アイコンを選択して仮想エージェントウィジェットを構成します。チャットクライアントに渡される URL パラメーターを設定し、フローティングチャットボタンの色を変更します。

    a. [仮想エージェントクライアントの **URL** パラメーター] フィールドに *sysparm_skip_load_history=true* パラメーター (これにより、チャットクライアントにトピック履歴が表示されなくなります) と、実行する公開済みの IBM Watson Assistant V2 トピックの sys_id を指定した *sysparm_topic* パラメーターを入力します。
    トピックの sys_id は、トピック [sys_cs_topic] テーブルにあります。

    サービスポータルでのインスタンスの動作を構成しない場合は、チャット Web クライアントを開くときに *sysparm_topic*および *sysparm_skip_load_history* パラメーターを含むインスタンス URL を指定できます。例：`https://<使用するインスタンスの URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<sys_id>` (*<sys_id>* は、公開された、実行対象の IBM Watson Assistant V2トピックの sys_id)。

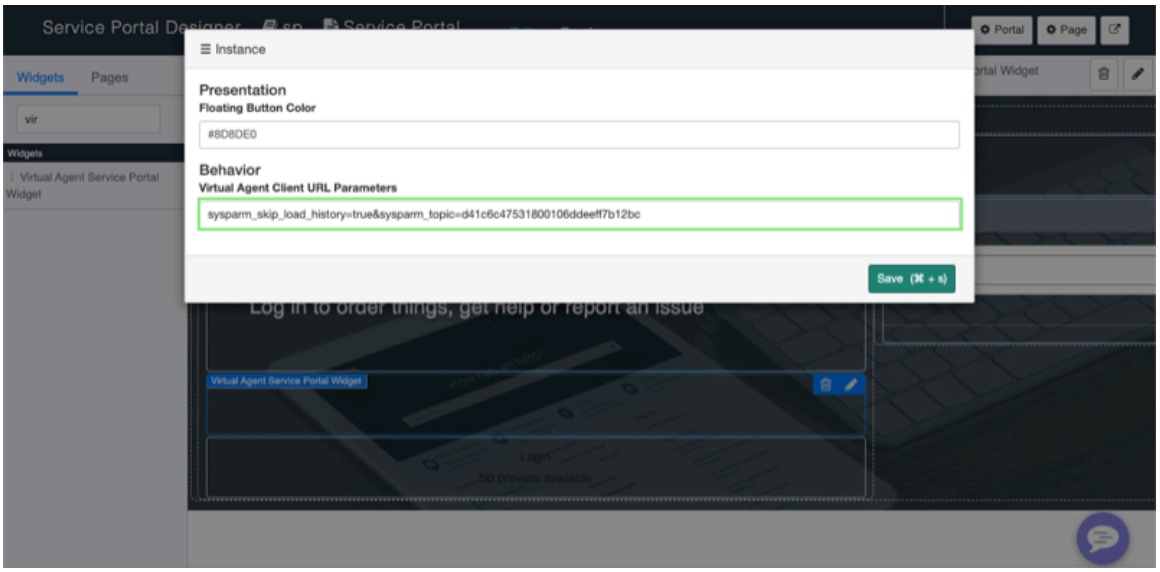
> **重要:**
>
> `sysparm_topic` パラメーターは、サービスポータルのチャットクライアントに指定されたトピックをロードするか、IBM Watson Assistant のチャット統合 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic および com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 プラグイン) を使用する場合にのみ使用してください。このパラメーターでは、ユーザーは新しい会話を開始したり、ライブエージェントに転送したりできません。また、コンテキストメニューも無効になり、他のサードパーティチャットクライアントはサポートされません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. フローティングボタンの色を変更するには、[フローティングボタンの色] フィールドに新しい色 (RGB 16 進数形式) を入力します。

c. [保存] を選択します。



11. 曖昧性除去機能がトピックに対して機能することをテストします。

自動翻訳

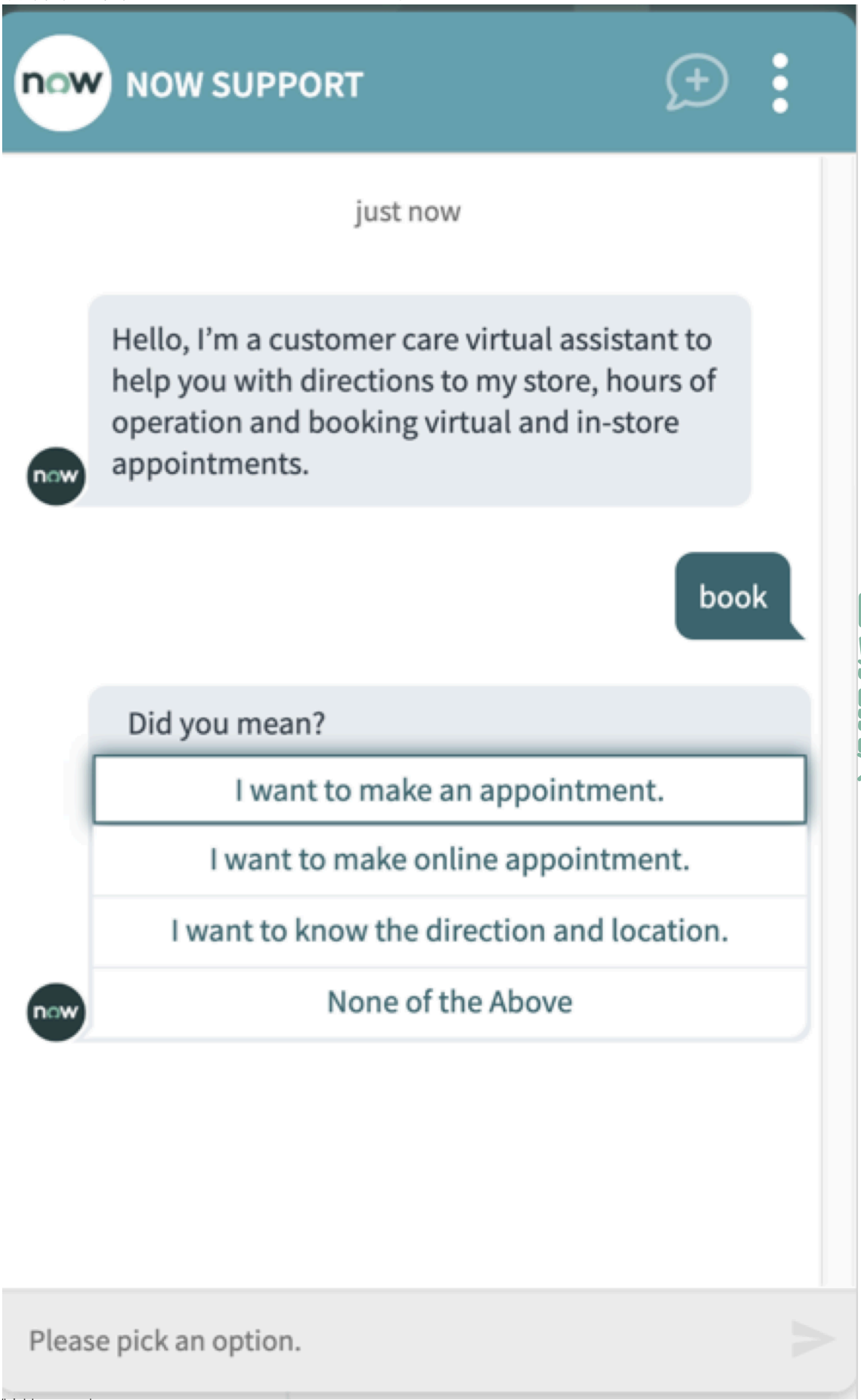
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Watson Assistant スキルと少なくとも 2 つのダイアログノードで曖昧性除去が有効になっていることを確認してください。次の例で、仮想エージェントは、ユーザーが選択できる 4 つの追加インテントを提供します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

曖昧性除去機能が設定されているトピックの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビルド済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク

仮想エージェントでは、アカウントのリンクによって、サポートされているチャットまたはメッセージアプリケーションのユーザーが ServiceNow ユーザープロファイルにマップされます。アカウントの自動リンクではメッセージングユーザーが認証されます。これにより、ユーザーは ServiceNow レコードが含まれる 仮想エージェント トピックに自動的にアクセスできるようになります。必要に応じて、ユーザーは ServiceNow アカウントとのリンクまたはリンク解除を手動で実行することもできます。

アカウントの自動リンクの仕組み

Slack、Microsoft Teams、および Workplace from Facebook 向けの Conversational Integration では、メッセージングユーザーを各自の ServiceNow アカウントに自動的にリンクするアカウントの自動リンクを有効にするオプションがあります。[メッセージアプリの統合] ページでアカウントの自動リンク機能を有効にすると、ユーザーが仮想エージェントとやり取りするときに ServiceNow アカウントにリンクするように求められることがありません。

以前のリリースでは、メッセージングユーザーは ServiceNow アカウントにリンクするか、またはゲストとして続行するように求められていました。ただし、Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration では、アカウントの自動リンクを有効にした場合に、ユーザーがメッセージングアカウントと ServiceNow アカウントに同じメールアカウントを使用していれば、ユーザーがメッセージングアカウントを ServiceNow アカウントに手動でリンクすることはありません。自動リンク中に、仮想エージェントはメッセージングユーザーのメールアカウントを、ユーザー [sys_user] テーブルで各自のプロファイルに定義されているメールアカウントにマップします。メールアカウントが一致すると、ユーザーは自動的にリンク (認証) され、ボットとの会話を開始するときに **[ServiceNow** へのリンク] ボタンは表示されません。

メッセージング統合では、ユーザーは引き続き、ボットとの会話中に **logout** コマンドを使用して ServiceNow アカウントとのリンクを解除できます。ただし、リンク解除後のすべての会話では、仮想エージェントからアカウントをリンクするように求められます。仮想エージェントとやり取りするときに、ServiceNow アカウントにリンクするか、ゲストユーザーとして続行するように求められます。

アカウントの自動リンク

ユーザーのサードパーティアカウントを ServiceNow® プロファイルに自動リンクできるようにします。

sys_cs_provider.list でアカウントの自動リンクを有効にできます。この機能は、ユーザーに対しアカウントを手動でリンクするように指示するプロンプトをバイパスします。

> **注:** アカウントのリンクは、インスタンスへの Microsoft Teams のインストールに使用されたものと同じドメインに属するユーザーのみが可能です。他のドメインのユーザーを自動リンクするには、グローバルドメインを使用して Microsoft Teams インストールが行われるようにします。

ナビゲーションフィルターで、「`sys_cs_provider.list`」と入力します。リンクする接続レコードを選択します。[アカウントのリンクを許可] ボックスをオンにしてから、表示される [ユーザーの **ServiceNow** プロファイルの自動リンク] ボックスをオンにします。[アカウントアクションをリンク] フィールドに、対応するアカウントリンクスクリプトを入力します。

例：アカウント自動リンクスクリプト

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
    email_id = response_body &&
 JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
    var gr = new GlideRecord("sys_user");
    gr.addQuery("email",email_id);
    gr.query();
    while(gr.next()){
        sysUserId = gr.getUniqueValue();
    }
}
if(sysUserId){
    outputs['status'} = 'Success';
    outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
    outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

仮想エージェントの会話用の **ServiceNow** ユーザーアカウントとメッセージアプリケーションのリンクを解除する

必要な場合、ServiceNow ユーザーアカウントを、Now 仮想エージェント用に使用されているメッセージアプリからリンク解除できます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
選択した Slack、Microsoft Teams、または Workplace 向けの Conversational Integration からアカウントのリンクを解除すると、ServiceNow アカウントとメッセージアプリの関連付けが解除されます。アカウントをリンク解除した後は、ServiceNow データベース内のレコードを照会または変更する仮想エージェントの会話に参加できなくなります。

手順

1. メッセージアプリ内から、「`logout`」と入力します。
2. アプリケーションナビゲーターから、 セルフサービス > プロファイル.
3. [リンクされたアカウントを表示] 関連リンクをクリックします。
4. [リンクされたアカウント] ページで、メッセージ統合をリンク解除するチェックボックスをオンにします。
5. [選択した行のアクション] を選択し、[アカウントのリンクを解除] をクリックします。
   ServiceNow アカウントと仮想エージェントメッセージ統合の間のリンクが無効になります。

   注: 自分のアカウントのリンクを解除した場合でも、仮想エージェントの公開会話は実行できます。

6. アカウントをもう一度リンクするには、関連するメッセージ統合についてステップ 1 ～ 3 を繰り返し、[選択した行のアクション...] で [アカウントをリンク] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNowの会話用に 仮想エージェント ユーザーアカウントをメッセージ アプリケーションにリンクする

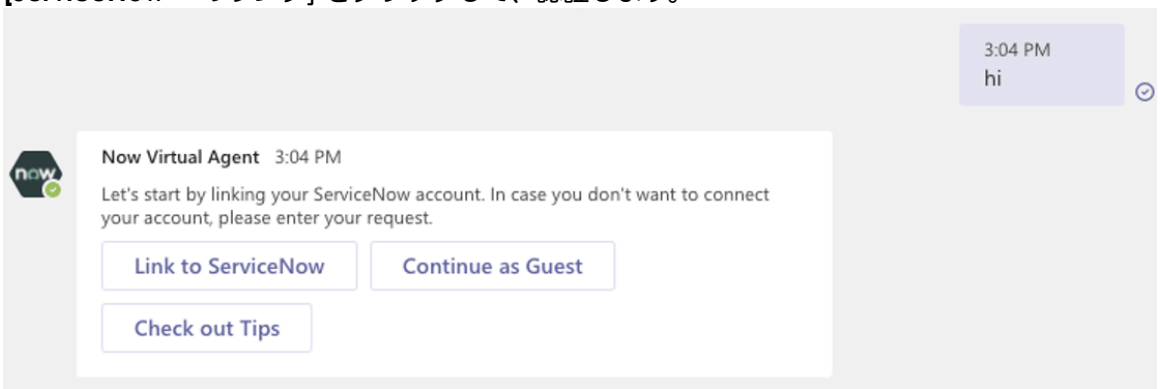
ServiceNow アカウントをサードパーティのメッセージアプリケーションへリンクして、ServiceNow レコードを使用する非公開の仮想エージェントトピックにアクセスします。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
仮想エージェントボットを初めて使用する場合、メッセージングアカウントと ServiceNow アカウントの両方に同じメールアカウントが定義されていれば、メッセージングアカウントは ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。ただし、(**logout** コマンドを使用して) メッセージングアカウントを ServiceNow アカウントからリンク解除した場合、それ以降は仮想エージェントセッションを開始するたびに、ボットでは ServiceNow アカウントにリンクするか、ゲストとして続行するかを選択するオプションが表示されます。認証ステップ (リンク) は、インスタンスまたは特定のサービスポータル (アドミンによって設定されている場合) で行われます。

手順

1. メッセージ アプリケーションを開きます。
2. 仮想エージェントボットを検索します。
3. 仮想エージェントボットとの会話を開始します。
   その後、ボットは、認証 (**ServiceNow** へのリンク)、 ゲストとして続行、または チェックアウトのヒントを使用するためのオプションを提供するプロンプトを表示します。
4. **[ServiceNow** へのリンク] をクリックして、認証します。



   認証では、インスタンス、またはアドミンが設定した特定のサービスポータルに誘導されます。まだインスタンスまたはサービスポータルにログインしていない場合は、ログイン認証情報を入力するように求められます。

   注: ユーザーがリンク解除されているか、ゲストとして続行している場合、通知は無効になります。また、公開されているトピックのみが検出可能です。

   チェックアウトのヒント

5. アカウント間のリンクの [確認] または [拒否] を求めるメッセージが表示されたら、[確認] を選択してアカウントのリンクを許可します。
6. 確認後、インスタンスユーザーレコードに移動します。

   画面上部に確認メッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

サービスポータルへユーザー認証をリダイレクトする

仮想エージェントメッセージチャネルにおけるトピックの可視化を制御する

チャネルからトピックを除外する条件スクリプトを使用して、仮想エージェントメッセージチャネル内のトピックの表示を抑制します。

始める前に

必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

このタスクについて

トピックの条件スクリプトでは、コンテキスト変数を使用して、このトピックを除外するメッセージチャネルを特定します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、更新するトピックを選択するか、新しいトピックを作成します。
3. [トピックのプロパティ] ページの [条件] フィールドで、このトピックを除外するメッセージチャネル (Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook、または Facebook Messenger) を特定する条件スクリプトを入力します。

   次のスクリプト例を使用できます。このスクリプトには、トピックを除外するメッセージチャネル (Slack、Microsoft Teams、Workplace、および Facebook Messenger) を指定する *vaContext.deviceType* 変数が含まれています。

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType
 === 'Teams' || vaContext.deviceType=='Facebook' ||
 vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

4. トピックのプロパティを保存するには、[保存] をクリックします。

タスクの結果

トピックを公開すると、トピックは、トピック条件スクリプトで指定した仮想エージェントチャネルを除き、仮想エージェントメッセージチャネルに展開されます。キーワードまたはインテント (NLU を使用している場合) はトピックをトリガーしません。

仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合

Slack、Microsoft Teams、Workplace などのエンタープライズメッセージングアプリを ServiceNow® 仮想エージェント と統合すると、アプリが ServiceNow インスタンスに関連付けられ、企業全体で会話が促進されます。

Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration を ServiceNow Store から入手できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams との対話型統合

要求者が Microsoft Teams アプリケーションを使用してMicrosoft Teamsまたはライブエージェントとチャットできるようにします。ServiceNow Store から入手できる Microsoft Teams との対話型統合 アプリを使用して、インスタンスを Microsoft Teams に関連付けます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

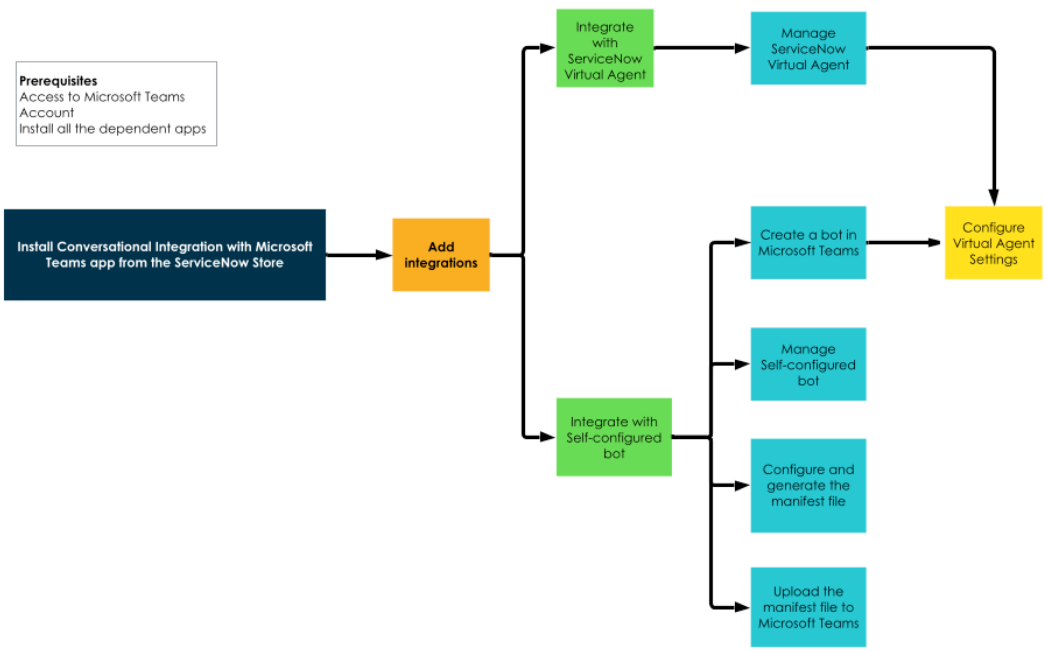
概要

会社の Microsoft Teams アカウントを使用してエンドユーザーを仮想エージェントまたはライブエージェントに接続するには、Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションを使用します。開始するには、「Microsoft Teams との対話型統合 のインストール」を参照してください。

重要:

- インスタンスが GovtCommunityCloud (GCC) 環境にある場合、詳細については「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- インスタンスがオーストラリアの SPP (ServiceNow Protected Platform) 環境にある場合、詳細については「ServiceNow Protected Platform (SPP) で Microsoft Teams 統合を有効にする」を参照してください。
- Microsoft Teams Graph スポークは 統合ハブ トランザクションを消費するため、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用すると、統合ハブ トランザクションのカウントに影響します。Microsoft は Microsoft Teams API の使用も収益化しているため、そのような使用は Microsoft 365 サブスクリプションのカウントにも影響します。詳細については、「サイドバー と Microsoft Teams」を参照してください。

Microsoft Teams との対話型統合のワークフロー



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 仮想エージェント と Microsoft Teams の統合

ServiceNow 仮想エージェント は Microsoft Teams アプリケーションと統合できます。

Microsoft Teams との対話型統合 のインストール

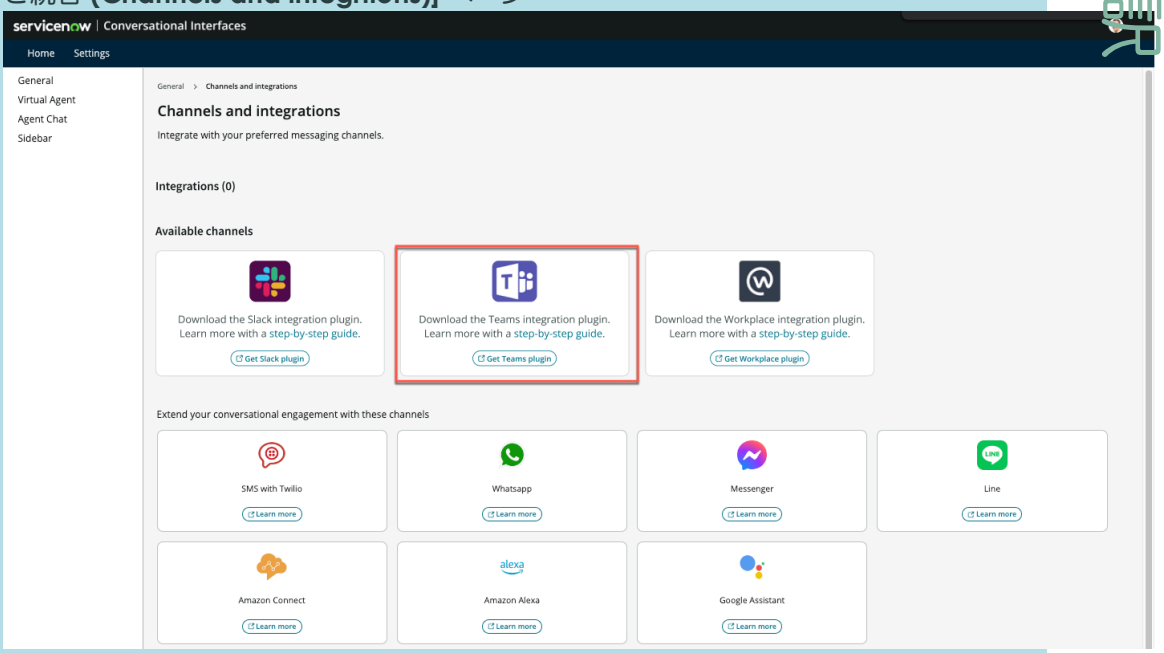
admin ロールをお持ちであれば、Microsoft Teams (sn_va_teams) アプリケーションをインストールして Now 仮想エージェント と統合できます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このチャネル統合でサポートされている機能を使用するには、2023 年 2 月のストアリリースにアップグレードする必要があります。
- Microsoft Teams との対話型統合 を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して 仮想エージェント のすべての機能をアクティブ化するか、または 仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して 仮想エージェント の制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。
- ServiceNow® Store から Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールします。

重要: ServiceNow Store から Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールすると、ServiceNow インスタンスで統合用のアプリが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Microsoft Teams アプリがリストされます。

Microsoft Teams との対話型統合 アプリがインストールされる前の [チャネルと統合 **(Channels and integrtions)**] ページ



Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールすると、[統合] セクションに Microsoft Teams が表示され、構成を続行できます。

- 必要なロール：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- Microsoft Teams アドミニストレーター (次のいずれか)：グローバルアドミニストレーター、アプリケーションアドミニストレーター、またはクラウドアプリケーションアドミニストレーター

このタスクについて
仮想エージェントを Microsoft Teams とともに使用する際の次のガイドラインを確認してください。

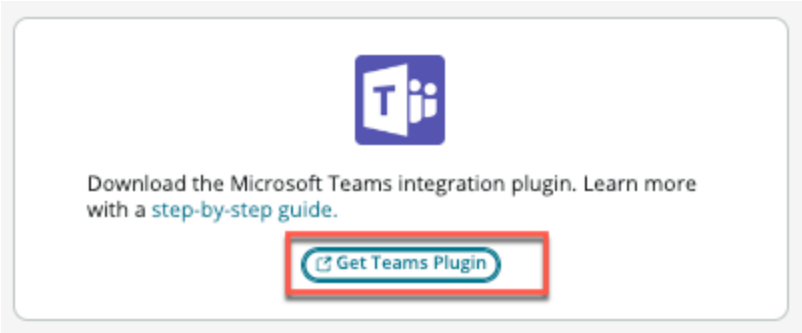
- Microsoft Teams アプリにより、インストール元の ServiceNow インスタンスと、統合が実行される Microsoft Teams テナントとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。

  統合をインストールする予定のインスタンスごとに、別々の Microsoft Teams テナントを使用します。非本番インスタンスでテストしてインスタンスをクローンする予定の場合は、クローンターゲットで再度構成手順を実行して、ボットを新しいインスタンスに関連付けるようにしてください。これらの手順を再度実行すると、元の非本番インスタンスとテナントの統合が解除されます。

- Microsoft Teams アプリでは、Microsoft Office 365 アカウント以外のユーザーメールアカウントを許可する Microsoft Teams プレミアムアカウントをサポートしません。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams カードで、**[Teams** プラグインを取得 **(Get Teams plugin)]** をクリックします。



   Microsoft Teams との対話型統合 ServiceNow Store ページにリダイレクトされます。
4. 画面の右上隅にある [取得] をクリックします。

   注: プラグインを取得するには、ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Microsoft Teams との対話型統合 ServiceNow Store ページで、[インストールを要求] をクリックします。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。
   [インスタンスを検証] をクリックして、指定したインスタンスを検証することもできます。
7. [要求] をクリックします。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

次のタスク
ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合

Now 仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Microsoft Teams と統合します。

始める前に

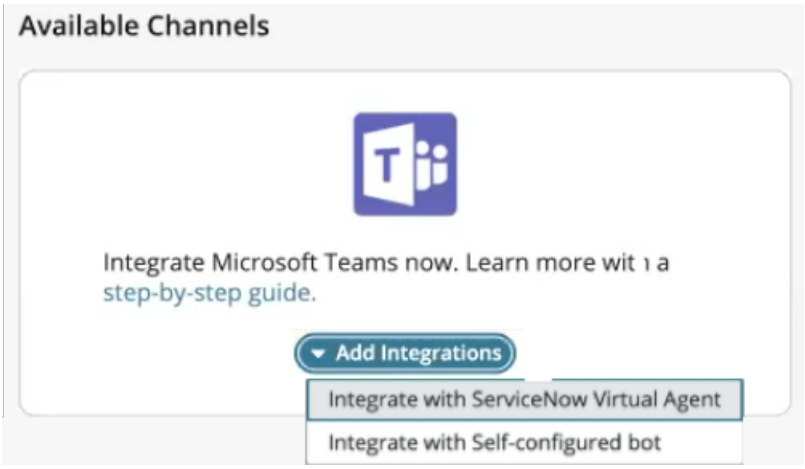
統合を追加する前に、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

   注: [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。

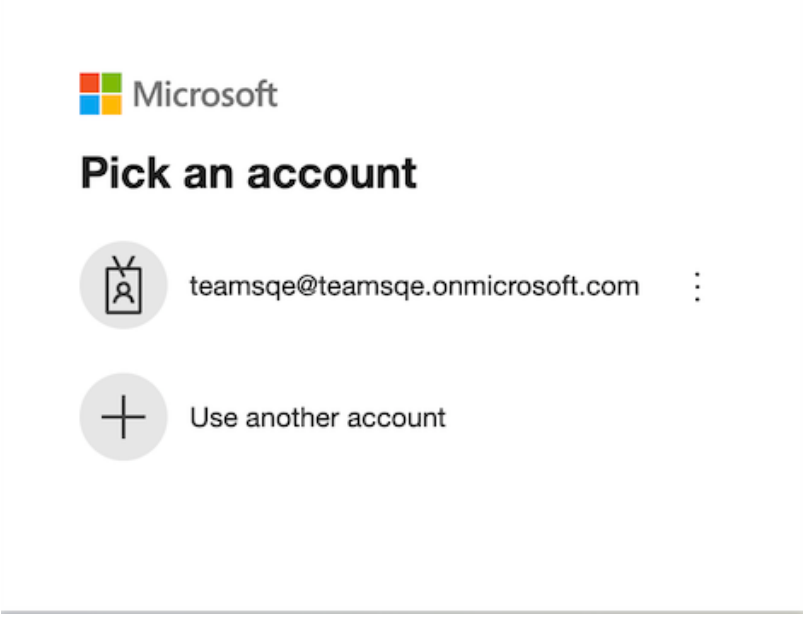


4. [統合を追加 **(Add Integrations)]** ドロップダウンから、**[ServiceNow** 仮想エージェントとの統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [Microsoft アカウントを選択] 画面で、統合に使用する Microsoft Teams アカウントを選択しま



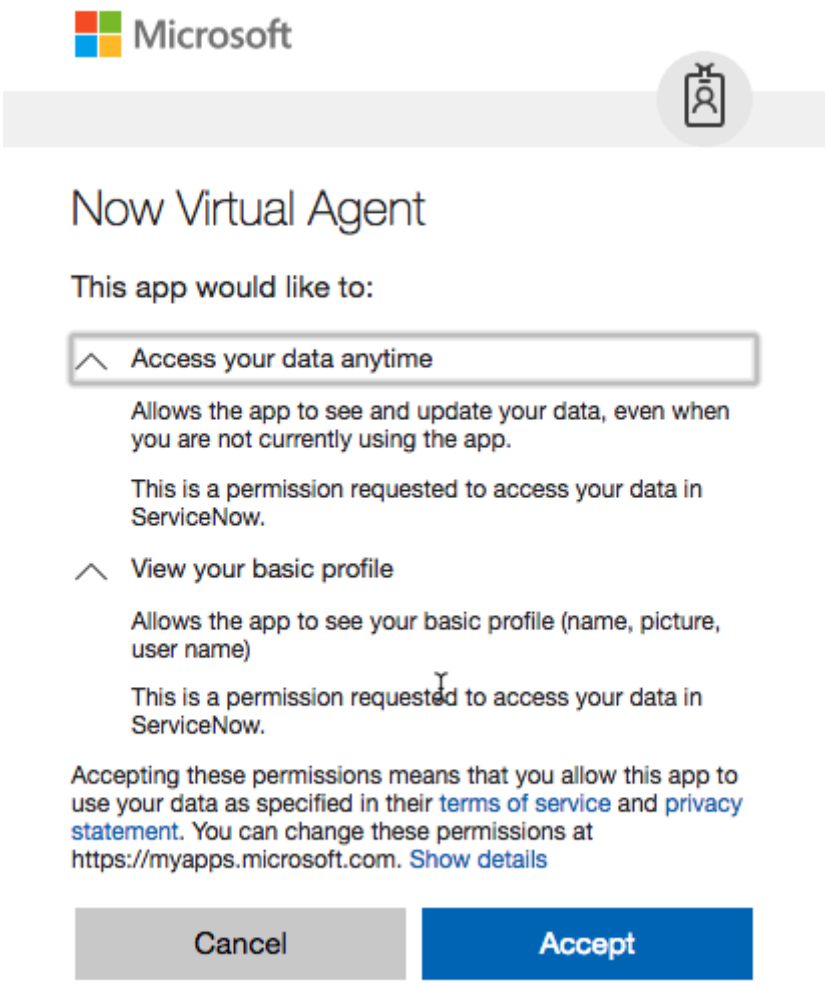
す。

6. 選択した Microsoft Teams アカウントにログインします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ServiceNow[仮想エージェント] 画面で、[承認] を選択してアプリの権限を承認しま



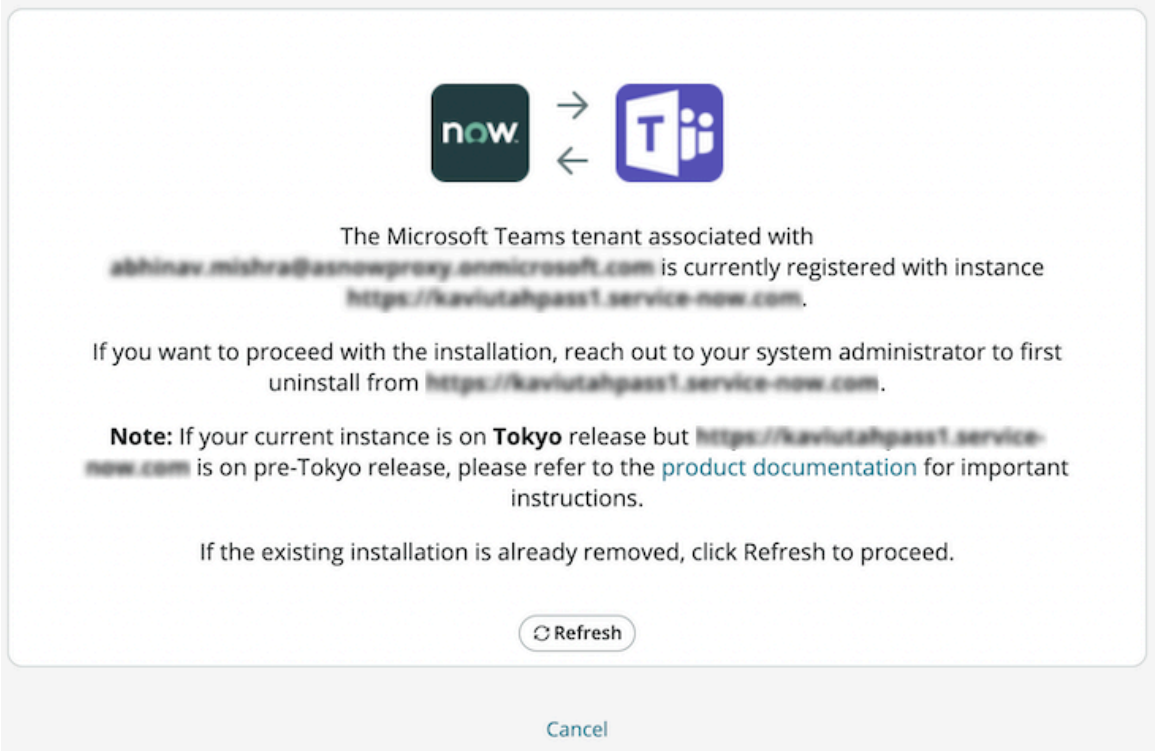
す。

8. 選択したテナントがすでに仮想エージェントに割り当てられている場合は、まず以前に関連付けられたインスタンスからアンインストールする必要があります。

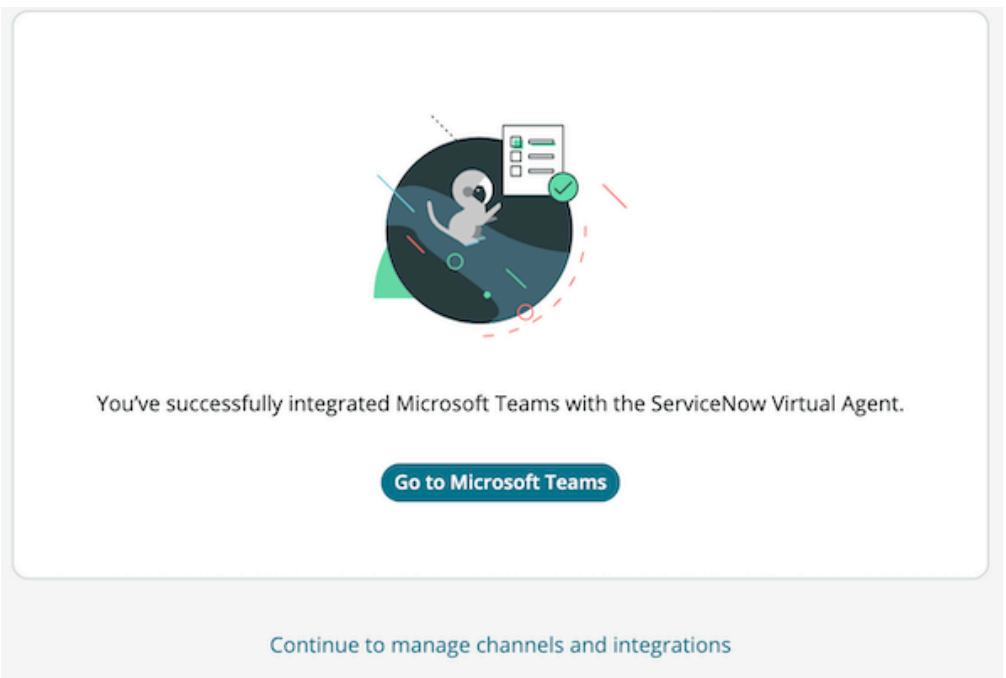
   注: Tokyo リリース以降、Microsoft Teams テナントが既に別の ServiceNow インスタンスに関連付けられている場合。新しいインスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、以前に関連付けたインスタンスをアンインストールすることが求められます。詳細については、「Microsoft Teams 統合の上書き」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



バックグラウンドでインストールが開始します。インストールが完了すると、Microsoft Teams の Now 仮想エージェント統合が正常にインストールされたことを示すメッセージが表示されます。



9. **[Microsoft Teams** に移動する] を選択して、Microsoft Teams アプリを管理します。
10. [チャネルと統合の管理を継続 **(Continue to manage channels and integrations)]** を選択して、ServiceNow インスタンスの統合を管理します。

    Microsoft Teams アプリケーションが統合のリストに表示されます。

次のタスク
ServiceNow® インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、ServiceNow® 仮想エージェント ボットに対して [ServiceNow® 仮想エージェント] アイコンの [統合を追加

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

(Add Integrations)] を選択するか、[Microsoft Teams チャネル管理] ページで [統合を追加 **(Add Integrations)]**ドロップダウンを選択します。

詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

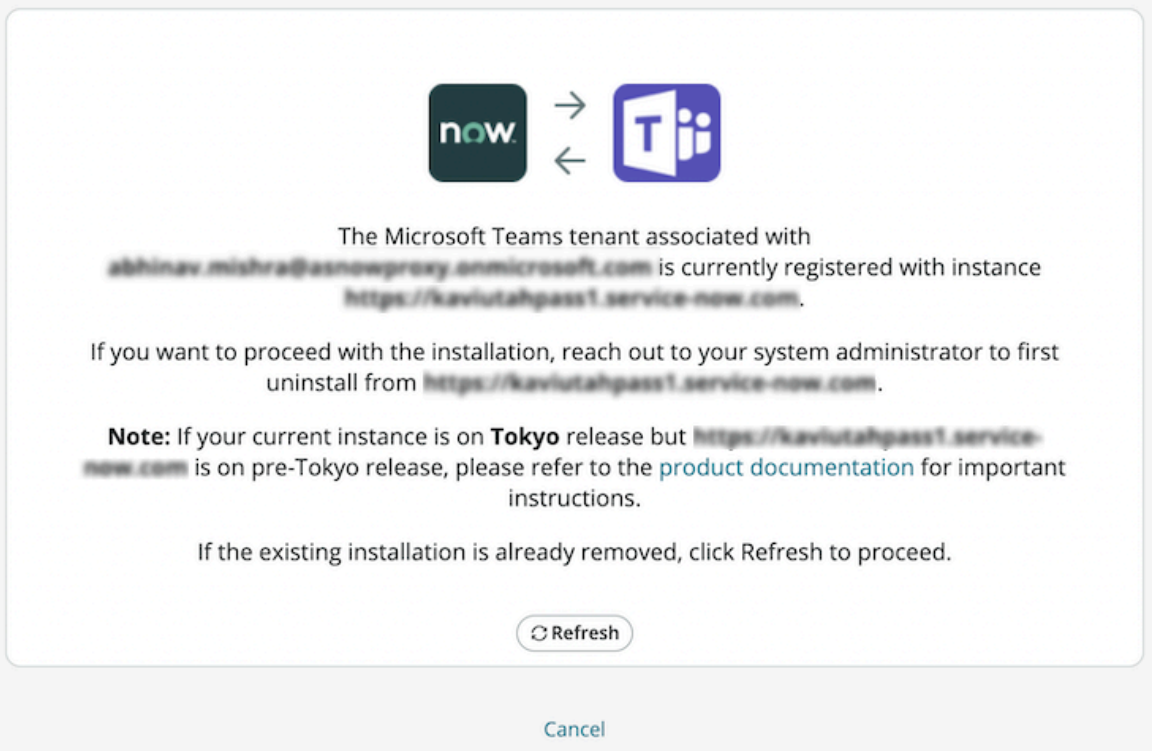
Microsoft Teams 統合の上書き

Microsoft Teams との仮想エージェント統合を上書きします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Tokyo リリースの前には、アドミンは、インスタンスに関連付けられている Microsoft Teams インストールを、別の ServiceNow インスタンスで上書きできました。

Tokyo リリース以降は、Microsoft Teams テナントを新しい ServiceNow インスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、以前に関連付けたインスタンスからテナントをアンインストールします。



重要: Microsoft Teams との対話型統合 の削除 の説明は、両方のインスタンスが Tokyo 以降のリリースと互換性がある場合にのみ適用されます。ServiceNow のいずれかのインスタンスが Tokyo リリースにあり、別のインスタンスが Tokyo より前のリリースにある場合は、以下のステップに従います。

手順

1. ServiceNow インスタンスの左側のナビゲーションフィルターに、「`sys_properties_list`」と入力します。
2. システムプロパティ *`sn_va_teams.enable_va_override`* を検索して開きます。

注: このシステムプロパティが見つからない場合は、(アドミンとして) 作成する必要があります。

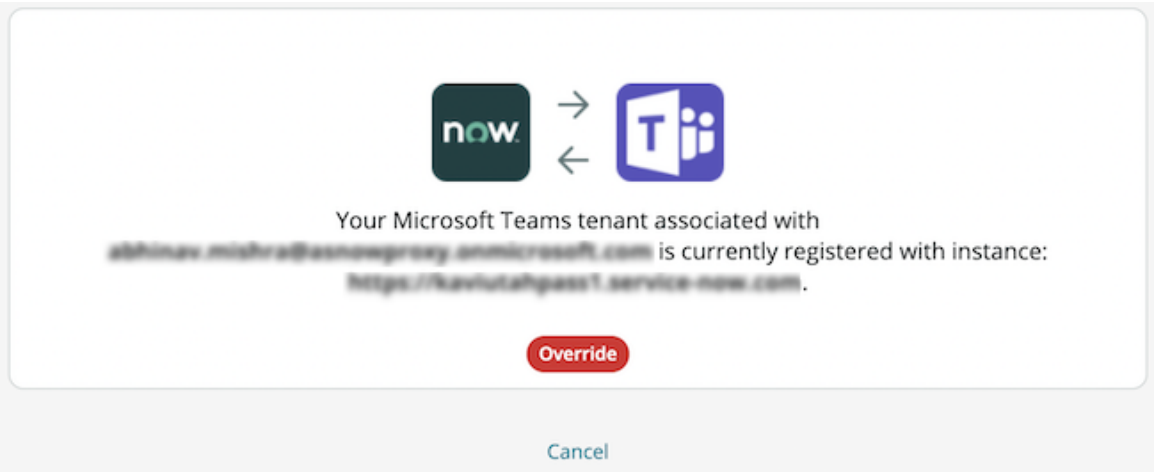
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. システムプロパティ値を **true** に設定して、[上書き] ボタンを有効にします。

   注: デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は **false** に設定されています。

4. インスタンスを新しいテナントに関連付けるには、[上書き] を選択しま



す。

ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理

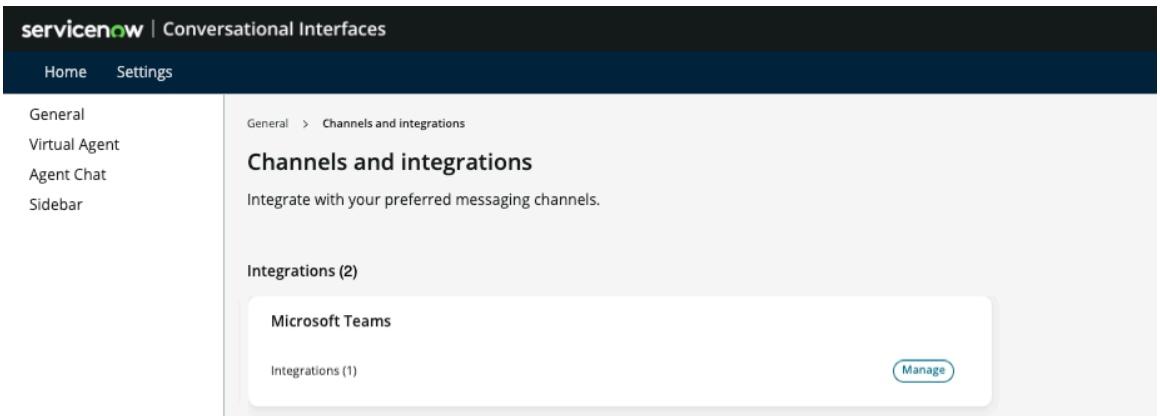
ServiceNow® 仮想エージェント ボットのブランディングを管理し、Microsoft Teams との統合後に ServiceNow インスタンスのボットメッセージをカスタマイズします。

始める前に

- 必要なロール：
  - virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
  - Microsoft Teams 管理者 (次のいずれか)：グローバル管理者、アプリケーション管理者、またはクラウドアプリケーション管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。



[管理] を選択すると、ボットを管理できる [Microsoft Teams チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、ServiceNow 仮想エージェントボットに対して ServiceNow 仮想エージェントの統合を追加アイコンをクリックするか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの右上で [統合を追加] ドロップダウンをクリックするか、**[ServiceNow 仮想エージェントと統合 (Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。
5. ボットを管理アイコン をクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択します。
選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。
6. Now 仮想エージェント ボットをブランディングするには、[ブランディング] タブを選択します。
ボットのブランディングの詳細については、「Microsoft Teams での ServiceNow 仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。
7. [ボットメッセージ] タブを選択して、ボットメッセージを作成および編集します。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

Microsoft Teams での ServiceNow 仮想エージェントボットのブランディングの構成

公開済みの Microsoft Teams ボットアプリである ServiceNow 仮想エージェントブランディングを構成できます。ユーザーは、Microsoft Teams 本番ボットの名前とアイコンのデフォルトの ServiceNow ブランディングを柔軟にカスタマイズできます。

始める前に

- Microsoft Teams テナントと Microsoft Teams アドミンセンターへのアドミンアクセス権があることを確認します。
- 仮想エージェントがインスタンスにインストールされていることを確認します。
- Microsoft Teams との対話型統合 ストアアプリがインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. へのログイン Microsoft Teams アドミンセンター。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. アプリのリストで、検索バーを使用して Now 仮想エージェント アプリを検索し、開きます。
4. [鉛筆] アイコン をクリックし、[カスタマイズ可能] を選択してアプリをカスタマイズします。
5. [カスタマイズ] パネルでは、アプリ名、簡単な説明、カラーアイコン、アウトラインアイコン、およびアクセントカラーを編集できます。

   注: 各フィールドのファイルサイズと形式の制限については、ツールヒントに従ってください。アプリのカスタマイズ機能の詳細については、Microsoft のドキュメント も参照できます。

6. [適用] をクリックします。
[アプリケーションを公開] ポップアップが表示されます。
7. [公開] をクリックします。

   注: アプリに加えた変更が反映されるまでには、最大 24 時間かかる場合があります。

複数の ServiceNow インスタンスと単一の Microsoft Teams テナントの統合

ServiceNow® 仮想エージェントで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できるようにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teamsと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Microsoft Teams テナントとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、仮想エージェントは 1 つの Microsoft Teams テナントと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合するワンクリックインストールをサポートしています。この統合を有効にすると、仮想エージェントでは複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できます。Microsoft Teams テナントのインスタンスごとにボットを作成することで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できます。

次に行うこと

1. プラグイン Microsoft Teams との対話型統合
2. Microsoft Teams でのボットの作成
3. 単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合
4. Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成
5. マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

Microsoft Teams でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Microsoft Teams でボットを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Teams にログインして、Developer Portal に移動します。
2. 開発者ポータルページで、 ツール > ボット管理.
3. [新規ボットの作成] をクリックし、任意のボット名を入力して、[追加] をクリックします。
4. 作成したボットを開き、[構成] タブをクリックします。
5. [エンドポイントアドレス] で、[ボットエンドポイントアドレス] フィールドにインスタンスの URL を入力し、[保存] をクリックします。
   例：`https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events`。

   注: <instancename> を、Microsoft Teams と統合している ServiceNow インスタンスの名前と置き換えます。 マルチインスタンスのシングルテナント統合の場合は、Microsoft Teams テナントでのボットとの統合にセカンダリ ServiceNow インスタンスを使用します。

6. [クライアントシークレット] に移動し、[ボットのクライアントシークレットを追加] をクリックします。
7. このステップでのみ表示されるため、[生成された新しいクライアントシークレット] ポップアップからクライアントシークレットの値をコピーし、**[OK]** をクリックします。
8. 移動先 **Developer Portal** > ツール > ボット管理 をクリックし、作成したボットのボット ID をコピーします。
9. Microsoft Teams でボットに関する次の詳細情報を取得し、仮想エージェントと統合します。
   - テナント ID: の指示に従ってください Microsoft Teams ドキュメント 、テナント ID をフェッチします。
   - クライアント ID (アプリ ID)：クライアント ID は、ステップ 8 で説明したとおりにコピーしたボット ID。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クライアントシークレット：ステップ 7 で説明したとおりにコピーしたシークレット。
- ボット名：ステップ 3 で入力したボットの名前。

10. **Enter** キーを押して保存します。

次のタスク
単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合。

単一の **Microsoft Teams** テナントと自己設定ボットとの統合

複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合するには、Microsoft Teams テナントで複数のインスタンスを作成します。単一の Microsoft Teams テナントで複数のボットをサポートする ServiceNow 仮想エージェント アプリケーションを使用して、Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションをインストールします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin と Microsoft Teams テナントアドミン

このインストールでは、単一の Microsoft Teams テナントの (複数のボットのうちの) 1 つのボットと統合するために、本番ボットと統合されたインスタンス以外の ServiceNow インスタンスが必要です。

> **注:** 単一の Microsoft Teams テナントとの統合に使用する ServiceNow インスタンスは、1 つの ServiceNow インスタンスのみを 1 つのテナントと統合する主要な方法で Microsoft Teams との対話型統合 をインストールするために使用したインスタンスであってはなりません。

Microsoft Teams テナントで、統合する ServiceNow インスタンスごとにボットが作成されていることを確認します。詳細については、「Microsoft Teams でのボットの作成」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリ ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「ボットの詳細を取得」を参照してください。

   > **注:** この情報は、ServiceNow インスタンスでボットを設定するときに使用します。

2. ServiceNow アドミニストレーターとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスでボットを設定します。

   > **注:** virtual_agent_admin により、複数のインスタンスを持つボットまたは ServiceNow インスタンスの本番以外のボットをインストールし、仮想エージェント のすべての機能を利用可能にし、複数の ServiceNow インスタンスの 1 つを単一の Microsoft Teams テナントと統合できる柔軟性が実現します。

   a. ServiceNowインスタンス (単一のMicrosoft Teamsテナントでボットと統合するためのセカンダリインスタンス) にログインし、 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

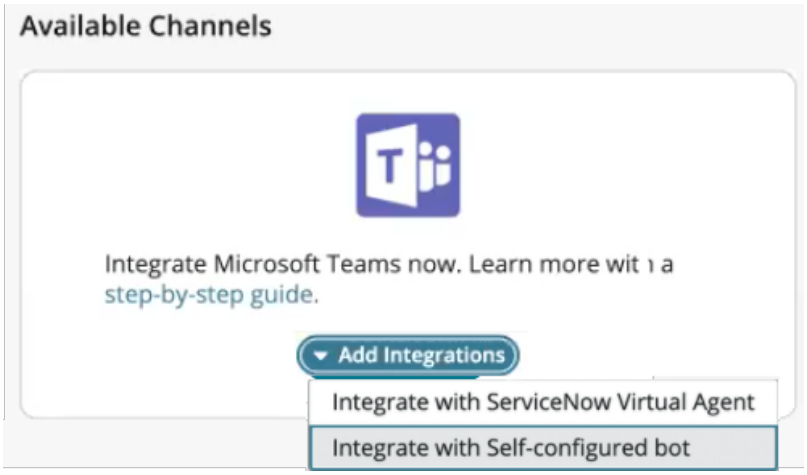
   b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

   c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

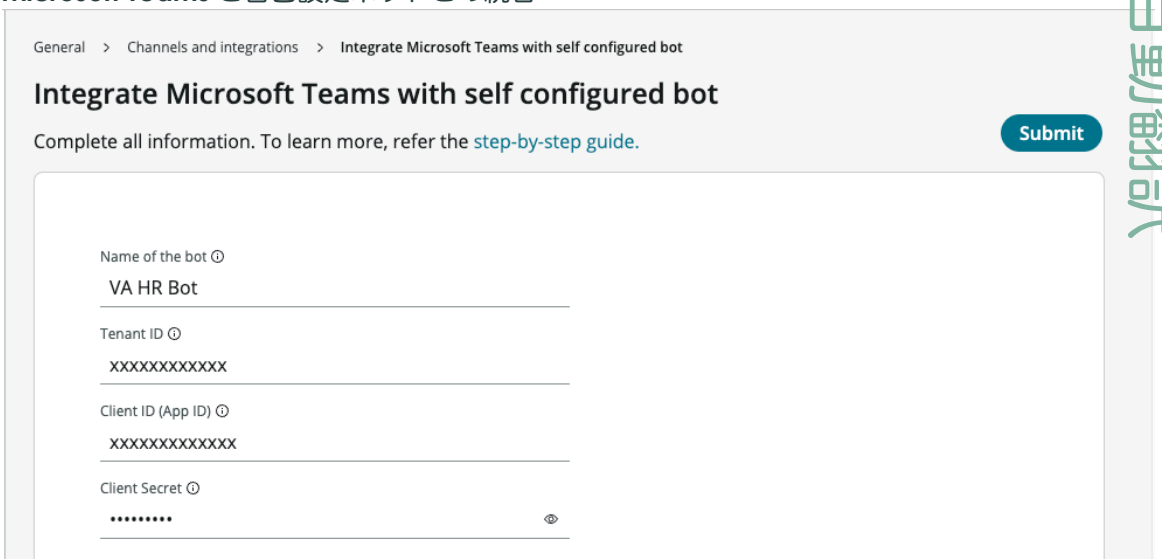
注: [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。



d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

e. [Microsoft Teams を自己設定ボットと統合] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID**]、[クライアント **ID** (アプリ **ID**)]、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] をクリックします。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合

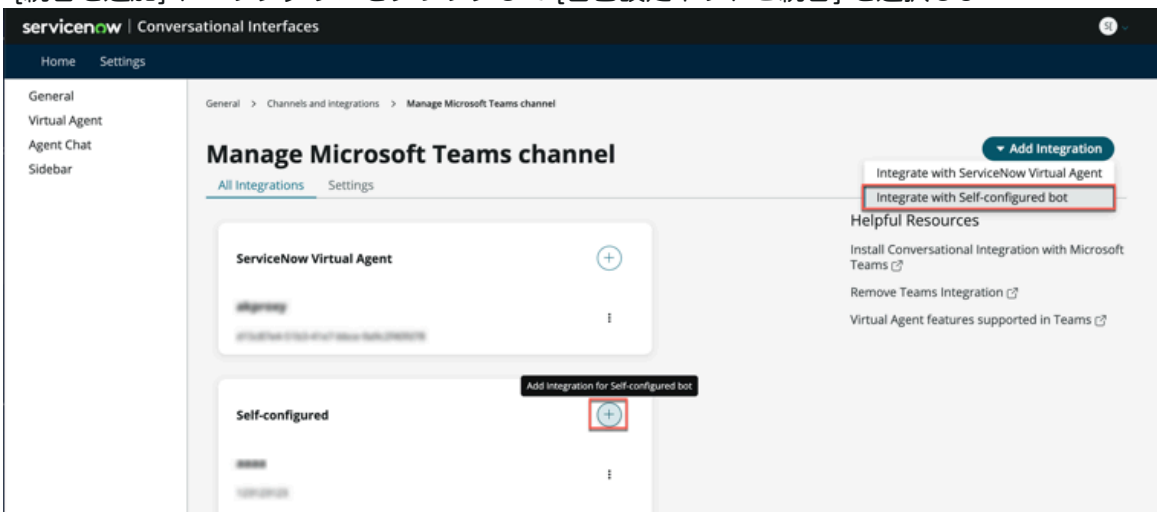


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 統合する追加のボットごとに、ステップ 1 と 2 を繰り返します。

ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対して [自己設定ボットの統合を追加 (Add integration for Self-configured bot)] アイコンをクリックするか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンをクリックして [自己設定ボットと統合] を選択します。



ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク

- Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成。
- マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

Microsoft Teams メッセージ拡張の構成

Microsoft Teams メッセージ拡張を構成して、ユーザーが AI 検索を使用してコンテンツ (ナレッジ記事やカタログアイテム) を検索し、1 対 1 またはグループチャットで情報を共有できるようにします。Microsoft Teams とのベースシステム仮想エージェント統合の場合、この機能はデフォルトで有効になっています。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミニストレーターには、メッセージ拡張に表示される検索結果の数を構成し、ゲストユーザーのアクセスレベルを制御するオプションがあります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション をクリックして、メッセージ拡張に表示される検索結果の数を設定します。
2. [検索結果の制限] フィールドで、メッセージ拡張に表示する検索結果の数を調整し、[更新] を選択します。
   メッセージ拡張は、ユーザーが検索を実行したとき、AI 検索がその数の結果を見つけることができれば、制限と同じ数の新しい結果を生成します。たとえば、制限を 8 に設定していても、AI 検索で 6 件の結果しか見つからない場合は、6 件のアイテムが表示されます。
3. ゲストユーザーのアクセスを制御するには、[すべて] > [システムのプロパティ] > [すべてのプロパティ] に移動し、*message_extension_guest_access_only* を選択します。
   フラグが true に設定されている場合、メッセージ拡張はゲストユーザーに表示される結果のみを返します。プロパティが true に設定されている場合は、公開されているアイテムのみが返されま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。デフォルトでは、この値は false に設定されています。つまり、ユーザーはアクセスできるすべての検索結果を表示できます。一方、システムプロパティ値を true に設定すると、ユーザーは公開されている検索結果にのみアクセスできます。このシステムプロパティは、共有すべきでない内容をユーザーが誤って共有しないようにする場合に便利です。通常、値を変更する必要はありません。自己設定ボットの場合、詳細については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」の手順を参照してください。

自己設定ボットを使用した仮想エージェントと **Microsoft Teams** の統合

独自のボットを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams と統合できます。自己設定方法では、Microsoft ストアで公開されているデフォルトの Now 仮想エージェントアプリをインストールせずに統合を有効する別の方法を顧客に提供します。事前公開されたアプリとは異なり、自己設定ボットはコラボレーションプロキシアーキテクチャをバイパスします。

自己設定方法では、次の場合にソリューションが提供されます。

- コラボレーションプロキシの使用で問題が発生している可能性がある、米国から遠く離れた場所で ServiceNow インスタンスを実行している法人顧客。
- ServiceNow Government Community Cloud (GCC) の顧客。

> **注:** Microsoft Azure は、GCCHIGH および DOD (米国国防総省) のボットフレームワークをサポートしています。ボットフレームワークのサポートの詳細については、「仮想エージェント の Microsoft Teams for GCC-H または DoD との統合」を参照してください。

事前に公開されたボットを既にインストールしている法人顧客で、単一の Microsoft Teams テナント内で複数の ServiceNow インスタンスを統合する場合は、「単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合」を参照してください。

必須条件

仮想エージェントを Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが San Diego リリースにアップグレードされたことを確認します。
- 商用ユーザーの場合は、Microsoft 365 が商用環境にあることを確認します。規制された市場ユーザーの場合、Microsoft 365 が GCC 環境にあることを確認します。
- インスタンスで以前に Microsoft Teams との対話型統合 のインストールを試みていません。

  以前に Quebec および上記のリリースで統合のインストールを試みたことがある場合は、この ナレッジベース 記事を参照して残りのインストールアイテムを削除してください。

  以前に Quebec より前のリリースで統合のインストールを試みた場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡して手動クリーンアップを依頼してください。

- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限があることを確認します。

次に行うこと

1. プラグイン Microsoft Teams との対話型統合
2. Microsoft Teams でのボットの作成
3. 自己設定ボットと Microsoft Teams for GCC との統合。
4. Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成
5. マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン **Microsoft Teams** との対話型統合

Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインである Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams] プラグインを有効にし、その追加プラグインを確認して会話デザインの他の機能を有効にします。

これらの追加のプラグインをアクティブ化するには、virtual_agent_admin または admin ロールと external_app_install_admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

注: Microsoft Teams に必要な追加のプラグインの有効化を確認する前に、次の手順を実行していることを確認します。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインのインストール。

  Glide 仮想エージェントプラグインの有効化の詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

- ServiceNow® Store から Microsoft Teams との対話型統合 アプリをダウンロードしています。

  アプリのダウンロードの詳細については、ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 を参照してください。

- Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams] プラグインを ServiceNow インスタンスにインストールしています。

  Microsoft Teams との対話型統合 のインストールの詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合 のインストール」を参照してください。

Microsoft Teams との対話型統合 の次のプラグインを確認します。

- Microsoft Teams Graph Spoke **[sn_msteams_ahv2]**：プラグインは [sn_va_teams] の一部として自動的にインストールされます。ServiceNowインスタンスで、 システム定義 > プラグインのインストール履歴 [sn_msteams_ahv2] を検索してプラグインを見つけます。インストールされていない場合は、最初に ServiceNow Store から要求して、ServiceNow インスタンスにプラグインをインストールする必要があります。
- MS Teams - App Core **[com.snc.msteams.app.core]**：プラグインは [sn_va_teams] の一部として自動的にインストールされます。ServiceNowインスタンスで、 システム定義 > プラグインのインストール履歴 [com.snc.msteams.app.core] を検索してプラグインを見つけます。プラグインがインストールされている場合は、先に進むことができます。インストールされていない場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡します。

関連情報

Microsoft Teams でのボットの作成

自己設定ボットと **Microsoft Teams for GCC** との統合

Microsoft Teams テナントで作成したボットを ServiceNow インスタンスにインストールして、仮想エージェントと統合する必要があります。ServiceNow 仮想エージェントアプリケーションを使用して、Microsoft Teams との対話型統合 をインストールして構成します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または Microsoft Azure admin。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このインストールでは、Microsoft Teams テナントの自己設定ボットと統合するために ServiceNow インスタンスが必要です。

ServiceNow インスタンスと統合する Microsoft Teams テナントでボットが作成されていることを確認してください。詳細については、「Microsoft Teams でのボットの作成」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリ ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「ボットの詳細を取得」を参照してください。

   注: この情報は、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定するときに使用します。

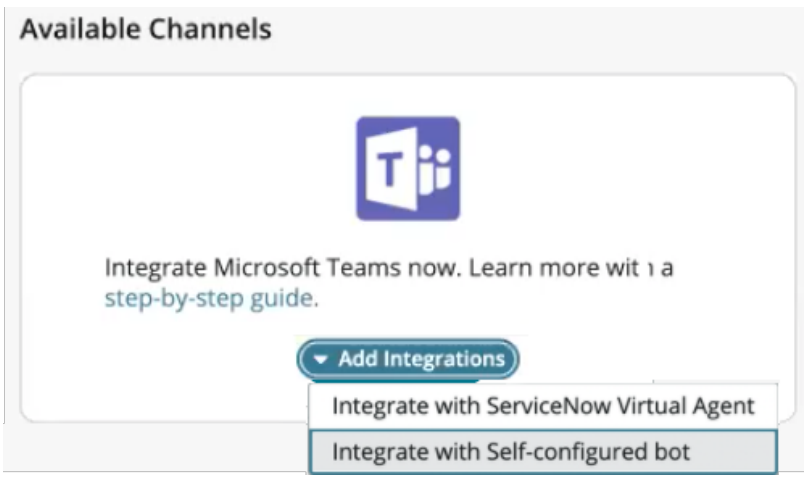
2. ServiceNow アドミニストレーターとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定します。

   a. ServiceNowインスタンスにログインし、 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

   b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

   c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

   注: [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。



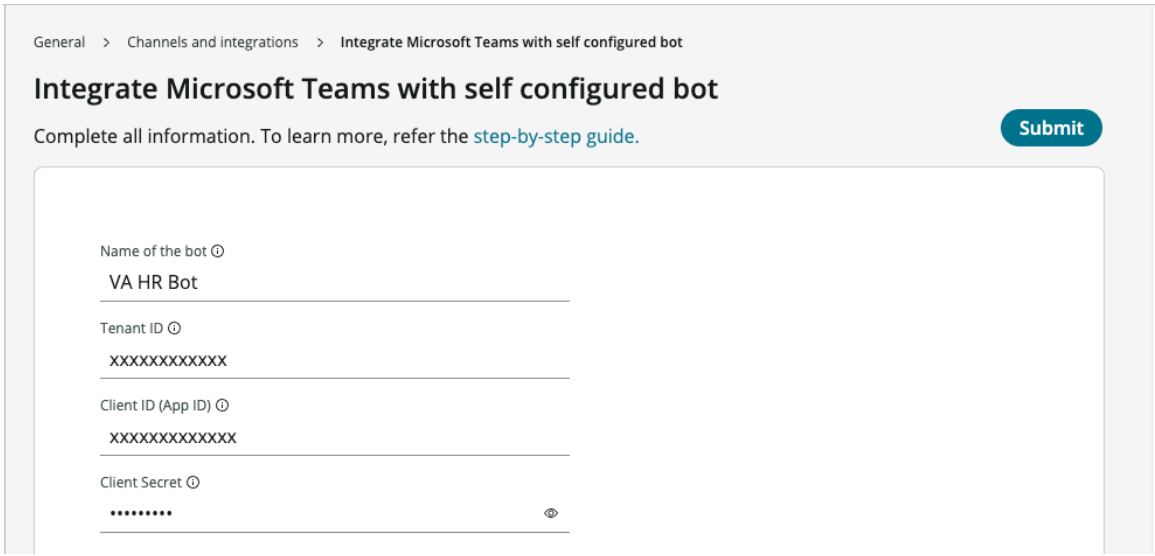
   d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

   e. [Microsoft Teams を自己設定ボットと統合] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID]**、[クライアント **ID** (アプリ **ID)]**、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合



注: 複数の ServiceNow インスタンスを所有していて、追加のインスタンスに追加のボットを統合する場合は、上記のステップを繰り返してボットを追加および統合します。

ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対して [自己設定ボットの統合を追加 (Add integration for self-configured bot)] アイコンを選択するか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンを選択して [自己設定ボットと統合] を選択します。

詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク
Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成。

Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成

マニフェストファイルを自動生成し、Microsoft Teams アプリのブランディングをカスタマイズして、仮想エージェントを組織で利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
新しい Microsoft Teams UI の自動マニフェストファイルジェネレーターは、アドミニストレーターの入力に基づいてボット ID を自動的に入力し、他の設定 (ブランディングなど) を更新します。マニフェストファイルジェネレーターはさらに、マニフェストパッケージをワンクリックでダウンロードすることもできます。

- マニフェストファイルを生成する前に、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを作成する (または作成済みであることを確認する) 必要があります。その後、作成した自己設定ボットごとにマニフェストパッケージを生成できます。
- マニフェストフォームが保存されると、アドミニストレーターは次の 3 つのファイルを含むマニフェスト zip パッケージをダウンロードできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- manifest.json
- color.png
- outline.png

マニフェストフォームは何度でも編集し、再ダウンロードすることができます。

注: この機能は、Microsoft Teams との仮想エージェント統合を設定する場合にのみ適用されます。ITSM または HR 機能を備えた ServiceNow for Microsoft Teams を使用する場合は、[ボットの構成] ページの [追加の **ITSM** および **HR** 統合を有効にする計画] の横にある [詳細] リンクを選択します。これにより、ここでマニフェストの構成を続行する代わりに、別のモジュールでマニフェストを構成できます。詳細については、「マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルとルーティング] セクションの [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [自己設定ボット] セクションで、ボット管理アイコン () を選択します。
   メッセージ拡張を有効にしておらず、初めてアクセスする場合は、Microsoft Teams 統合のメッセージ拡張機能をオンにできるようになったことを通知する、[新機能アラートをオンにする (Turn on new feature alert)] メッセージが表示されます。
5. [構成] タブで [構成を編集] を選択し、フォームのフィールドに入力します。

ボットの構成 - **VA Microsoft Teams** マニフェスト

フィールド	説明
短い名前	アプリの短い表示名。 **注:** 名前が 30 文字を超えないようにしてください。
フルネーム	アプリのフルネーム。アプリの短い名前が 30 文字を超える場合に使用されます。 **注:** フルネームが 100 文字を超えないようにしてください。
ボット (クライアント) ID	一意の Microsoft で生成された識別子。 このフィールドは自動的にボット作成手順に関連付けられ、変更できません。
簡単な説明	アプリエクスペリエンスの簡単な説明。スペースが限られている場合は、簡単な説明を使用します。 **注:** 簡単な説明は 80 文字を超えないようにしてください。
完全な説明	アプリの詳細な説明。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 詳細な説明は 4000 文字を超えないようにしてください。
有効なドメイン	アプリが Microsoft Teams にロードすることが想定される Web サイトの有効なドメインのリスト。 **注:** 現在、ServiceNow ドメインのみがサポートされています
バージョン	Microsoft Teams への増分マニフェスト送信を追跡するアプリの特定のバージョン。 例：1.0.0 (各小数点以下最大 2 桁を使用)。 **注:** 新しいバージョンごとに大きい番号を入力してください。
アクセントカラー	アウトラインアイコンの背景として使用する色。 **注:** 値はハッシュタグ (#) で始まる有効な HTML カラーコードである必要があります。例：#293E40。
カラーアイコン	ほとんどの Microsoft Teams シナリオで表示するアプリのアイコン。 次のオプションを選択できます。 ◦ [デフォルトのアイコンを使用 **(Use Default icon)]**：このオプションを使用して、カラーアイコンをデフォルトのカラーアイコンに戻します。 ◦ [カスタムアイコンを使用]：選択したアイコンのカラーにカラーアイコンを変更します。 **注:** アイコンのカラーを変更するには、必ず 192 x 192 ピクセル未満の `.png` 画像ファイルのみをアップロードします。
アウトラインアイコン	アプリの使用中にアプリバーに表示されるアイコン。 次のオプションを選択できます。 ◦ [デフォルトのアイコンを使用 **(Use Default icon)]**：アウトラインアイコンをデフォルトのアウトラインアイコンに戻します。 ◦ [カスタムアイコンを使用]：選択したアイコンでアウトラインアイコンを置き換えます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アウトラインアイコンを変更するには、必ず 32 x 32 ピクセル未満の .png 画像ファイルのみをアップロードします。
メッセージ拡張	ユーザーが Microsoft Teams クライアントのメッセージ作成領域から結果を検索して共有できるようにするメッセージ拡張。

各フィールドの詳細については、Microsoft Teams のドキュメント を参照してください。

6. [保存] を選択します。
マニフェストファイルが保存されているボット構成ページにリダイレクトされ、ダウンロードできるようになります。

注:

ダウンロードページで [構成を編集] をクリックしてマニフェストファイルを編集し、必要なだけ何度でも再ダウンロードすることもできます。更新されたフォームを正常に保存するためには、新しいマニフェストごとに [バージョン] フィールドに前より大きい数字のバージョン番号を入力します。

7. [ボットの構成] ページの該当のパッケージで、[ダウンロード] ボタンを選択してパッケージファイルをダウンロードします。

注:

ダウンロードページで [構成を編集] をクリックしてマニフェストファイルを編集し、必要なだけ何度でも再ダウンロードすることもできます。ただし、更新されたフォームを正常に保存するためには、新しいマニフェストごとに [バージョン] フィールドに前より大きい数字のバージョン番号を入力します。

次のタスク
マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開。

マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

生成したマニフェストファイルを Microsoft Teams にアップロードし、アプリエクスペリエンスをテストして、Microsoft グローバルアプリストアで利用できるようにします。

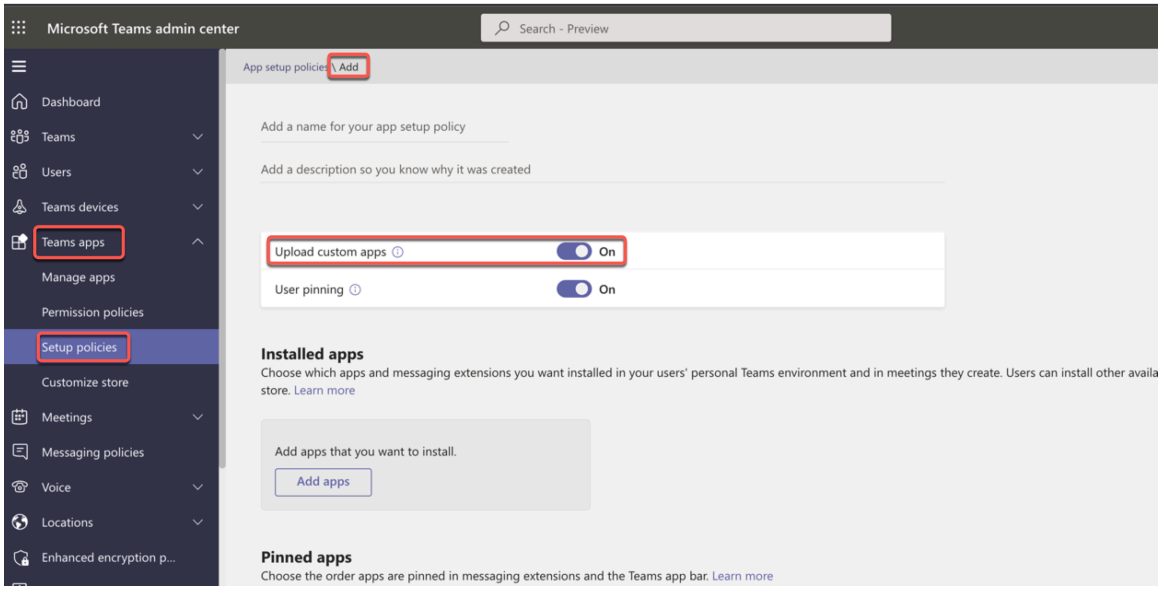
始める前に
必要なロール：admin

作成した自己設定ボットは、ServiceNow 事前公開済みアプリである ServiceNow仮想エージェントとは異なり、Microsoft グローバルアプリストアでは利用できません。Microsoft Teams 内でアプリエクスペリエンスをテストするには、アプリを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。アップロードすると、選択したチームにアプリが追加され、チームはボットとのエンドツーエンドの会話に参加できるようになります。

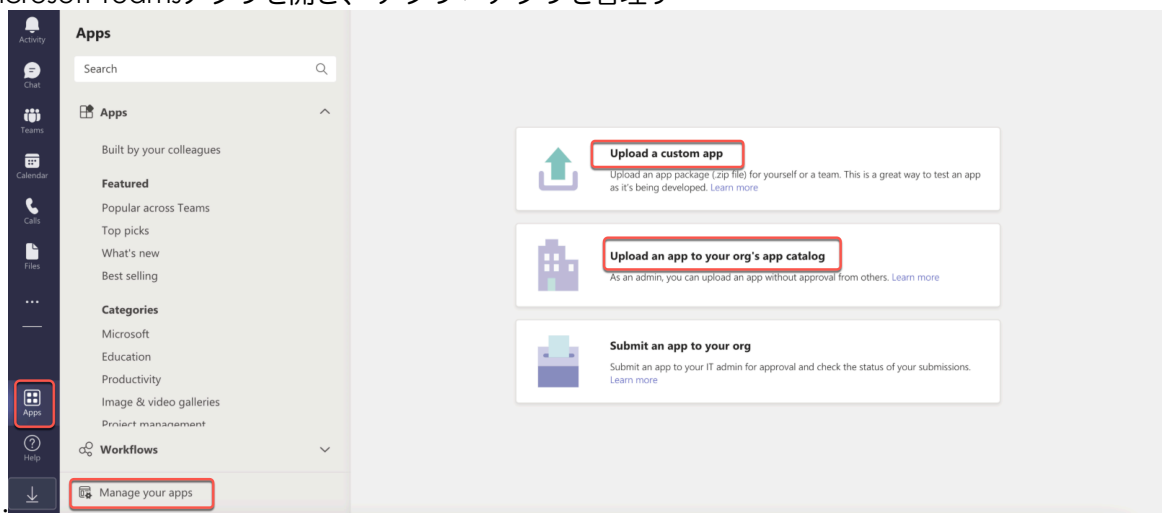
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アドミン認証情報を使用して Microsoft Teams アドミンセンター にログインし、 **Teams** アプリ > ポリシーをセットアップ.
2. [追加] をクリックして [カスタムアプリをアップロード] をオンにし (まだ有効にされていない場合)、ページの下部にある [保存] をクリックします。



3. Microsoft Teamsアプリを開き、 アプリ > アプリを管理する。



4. テストのために [カスタムアプリのアップロード **(Upload a custom app)]** を選択してから、[組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択して自己設定ボットを組織全体にリリースします。
5. zip ファイルをアップロードし、[追加]/[インストール] をクリックします。
6. ボットを正常に公開した後、左ペインにある 3 ドットメニューをクリックしてアプリを見つけます ([アプリを検索 (Find an app)] バーで検索します)。
Microsoft Teams でボットが正常に公開されました。これで組織でボットを利用できるようになり、ボットとのやり取りを開始できます。
7. Microsoft Teams アドミンセンターで次の手順を実行します。

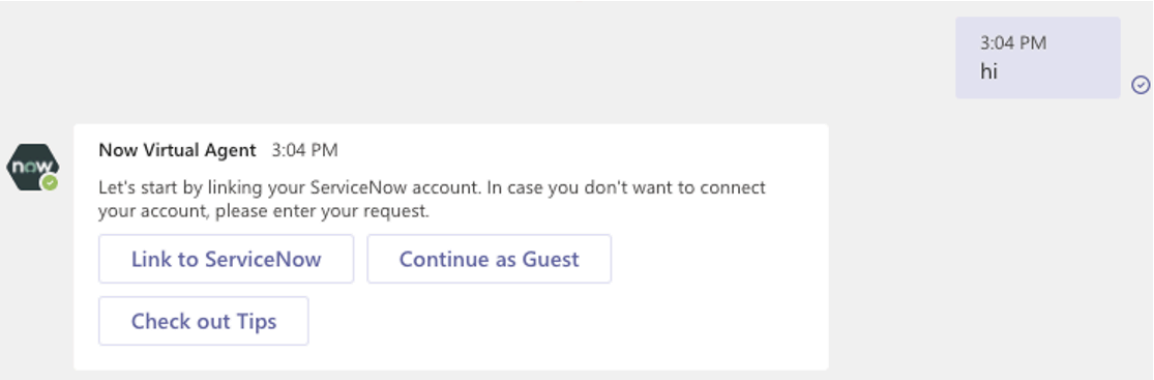
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [メッセージアプリ統合 UI (Messaging App Integration UI)] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] をオンにして事前リンクを有効にした場合、ユーザーは「hi」と入力しなくても事前リンクされます。アカウントの事前リンクの詳細については、「Microsoft Teams との統合に仮想エージェント要求者を事前にリンクする」を参照してください。このチェックボックスをオフにした場合は、次の手動アカウントのリンクプロセスを使用します。

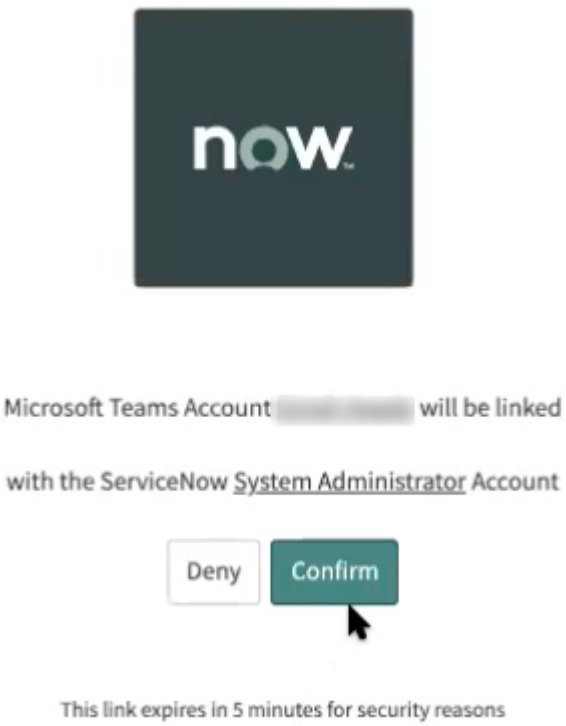
a. 「`hi`」と入力して、ボットとのやり取りを開始します。
ボットは、認証のためのオプション (**[ServiceNow** へのリンク]、[ゲストとして続行]、[チェックアウトのヒント] など) を示すプロンプトを表示します。

Microsoft Teams ボット応答



[ServiceNow へのリンク] オプションを選択する場合、ユーザーが ServiceNow インスタンスの認証情報を入力する必要があります。ServiceNow アカウントへリンクすることを選択すると、アカウントのリンクを確認するように求める次の画面が表示されます。

ServiceNow アカウントへの **Microsoft Teams** アカウントへのリンク

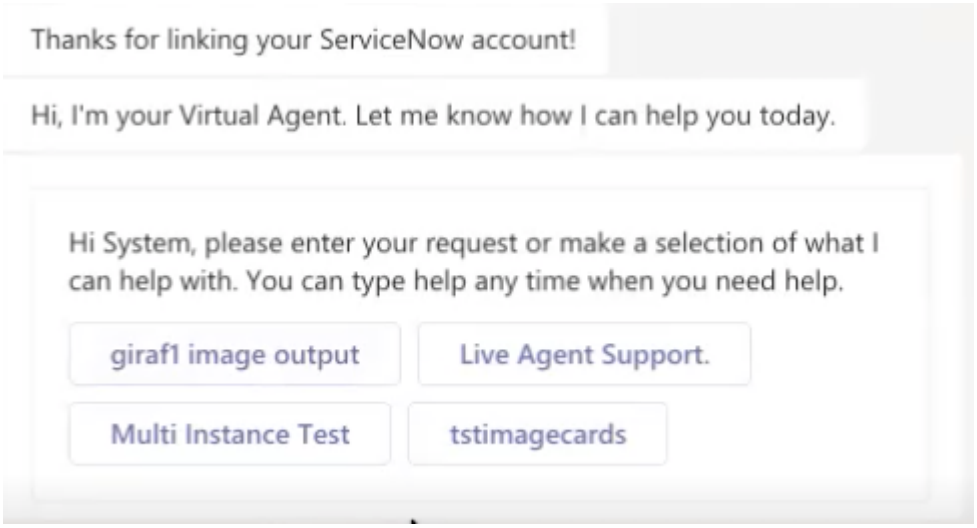


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウントのリンクにより、Microsoft Teams アカウントが、Microsoft Teams との対話型統合と統合された ServiceNow インスタンスの ServiceNow アカウントに関連付けられます。リンクされたアカウントを持つユーザーは、ServiceNow の情報とレコードを使用する仮想エージェントトピックを実行できます。

Microsoft Teams テナントにリンクされた **ServiceNow** アカウント



ServiceNow アカウントをリンクしない場合は、公開トピックのみにアクセスして実行できます。

b. ServiceNow インスタンスでボットを構成します。
詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

次のタスク

自己設定の方法を使用して Microsoft Teams を仮想エージェントと正常に統合しました。追加の ITSM と HR の機能を Microsoft Teams で取得することに関心がある場合は、ServiceNow for Microsoft Teams で自己設定ボットを使用する方法 を参照してください。

仮想エージェント の **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** との統合

独自のボットを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams for GCC-H (Government Community Cloud- High) または DoD (国防総省) のお客様と統合できます。自己設定方法では、Microsoft ストアで公開されているデフォルトの Now 仮想エージェントアプリをインストールせずに統合を有効する別の方法を顧客に提供します。自己設定ボットは、コラボレーションプロキシアーキテクチャをバイパスします。

事前に公開されたボットを既にインストールしている法人顧客で、単一の Microsoft Teams テナント内で複数の ServiceNow インスタンスを統合する場合は、「単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合」を参照してください。

Microsoft GCC (GovtCommunityCloud) のお客様は、この手順を実行しないでください。代わりに、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

必須条件

仮想エージェントを Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow インスタンスが San Diego リリースにアップグレードされたことを確認します。
- 以前、インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリのインストールを試みたことがないことを確認します。

  以前に Quebec および上記のリリースで統合のインストールを試みたことがある場合は、この ナレッジベース 記事を参照して残りのインストールアイテムを削除してください。

  以前に Quebec より前のリリースで統合のインストールを試みた場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡して手動クリーンアップを依頼してください。

- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限があることを確認します。

次に行うこと

1. プラグイン Microsoft Teams との対話型統合。
2. Microsoft Teams for GCC-H ,または DoD でのボットの作成。
3. 自己設定ボットと Microsoft Teams for GCC-H または DoD との統合。
4. マニフェストファイルの自動生成および Microsoft Teams for GCC-H または DoD へのアップロード。

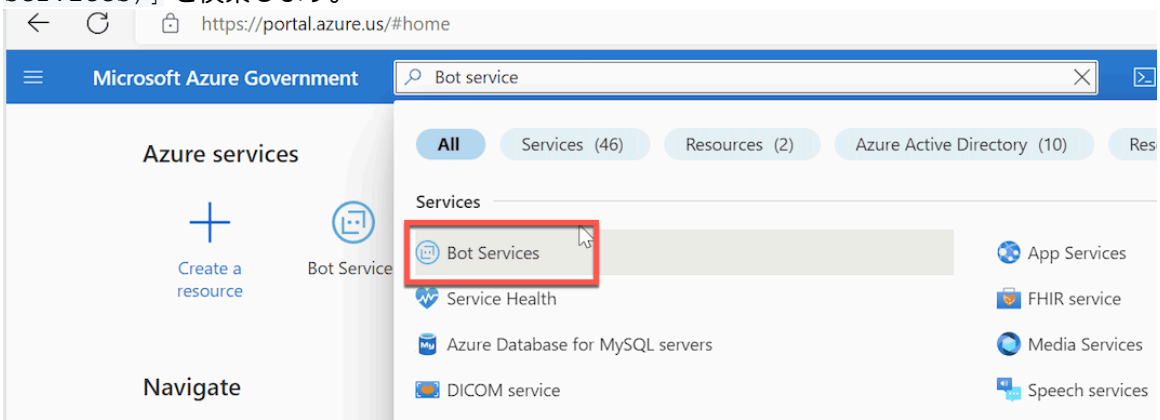
Microsoft Teams for GCC-H ,または DoD でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Microsoft Teams for GCC-H または DoD カスタマー で自己設定ボットを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

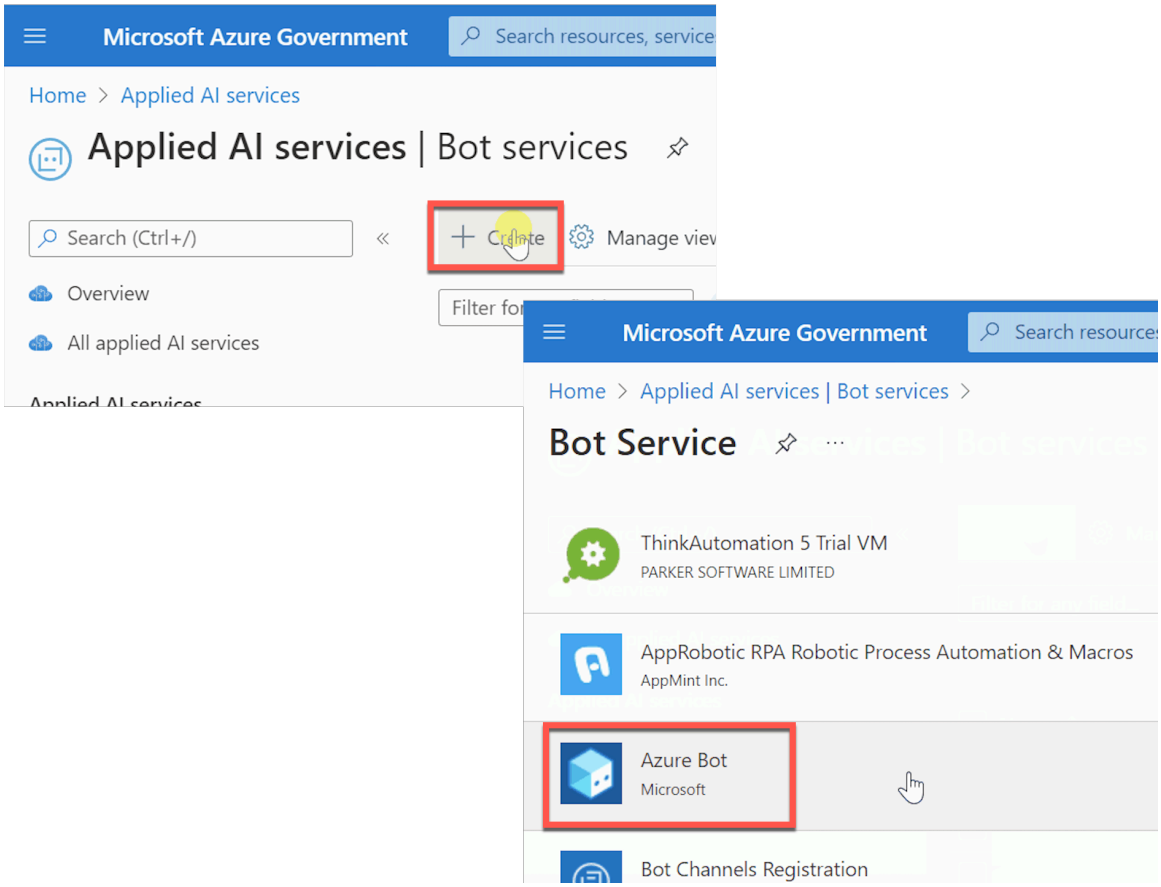
1. Azure ポータルホームページ にログインし、上部の検索バーで [ボットサービス (Bot services)] を検索します。



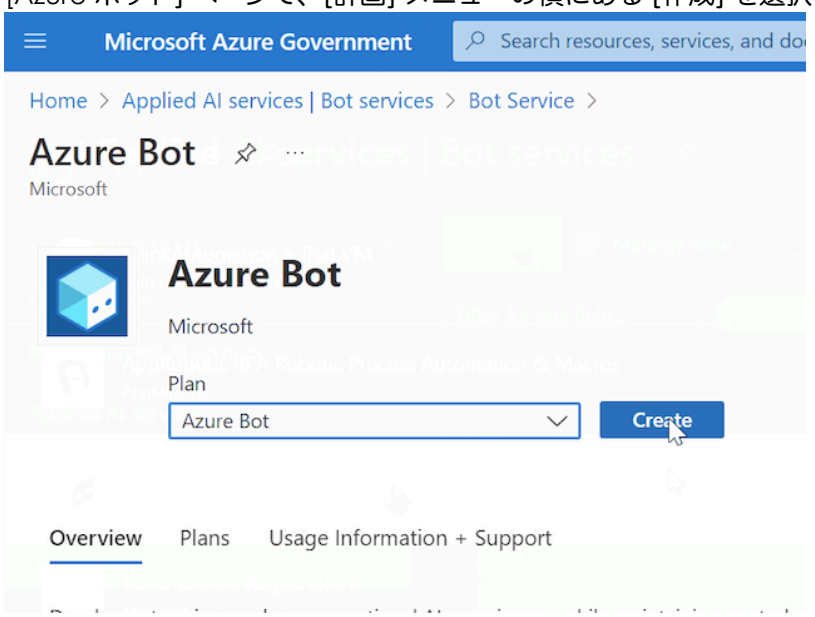
2. [ボットサービス (Bot services)] ページで、[作成] を選択し、**[Azure ボット (Azure Bot)]** を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



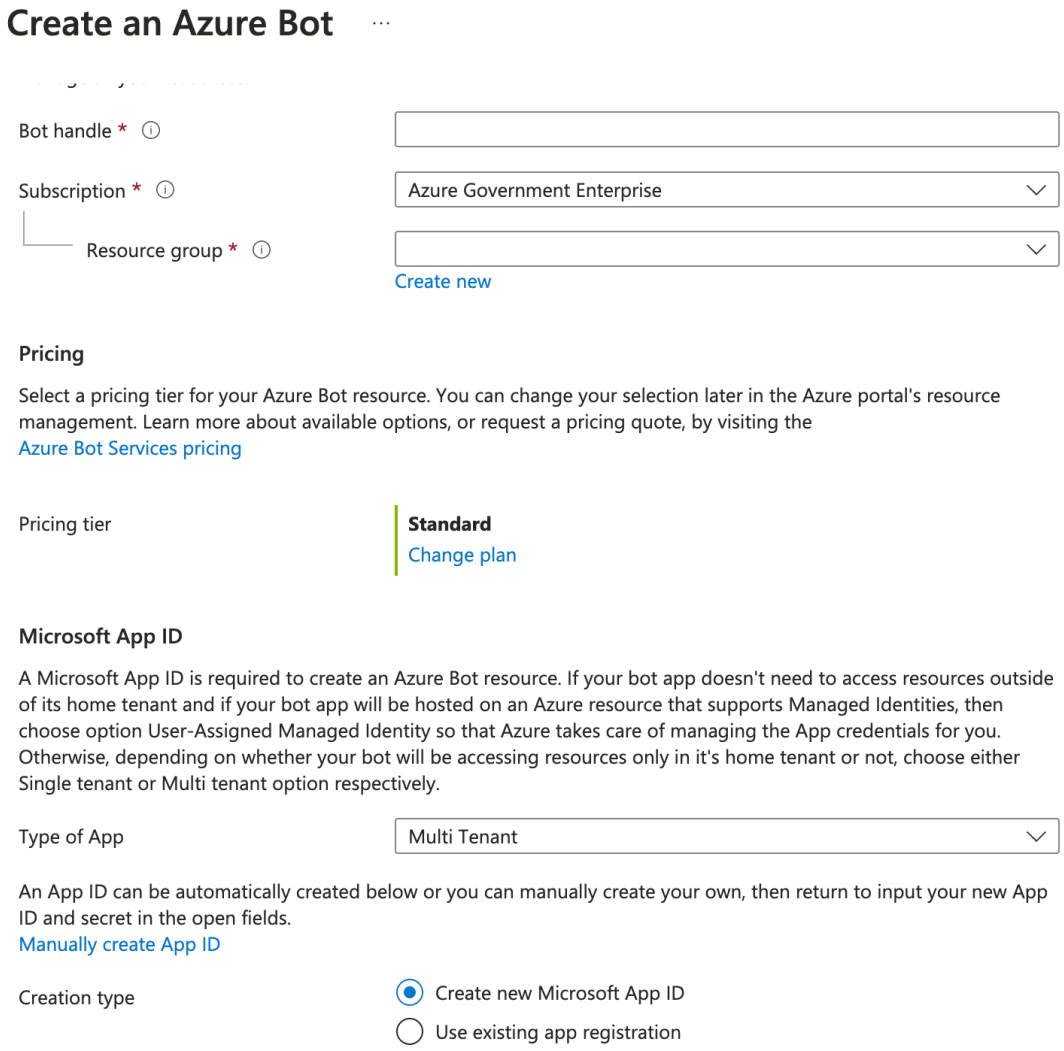
3. [Azure ボット] ページで、[計画] メニューの横にある [作成] を選択します。



4. フォームで、[ボットハンドル **(Bot Handle)**]、[サブスクリプション]、[リソースグループ]、[新しいリソースグループの場所 **(New resource group location)**]、および [価格設定 **(Pricing)**]の詳細を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



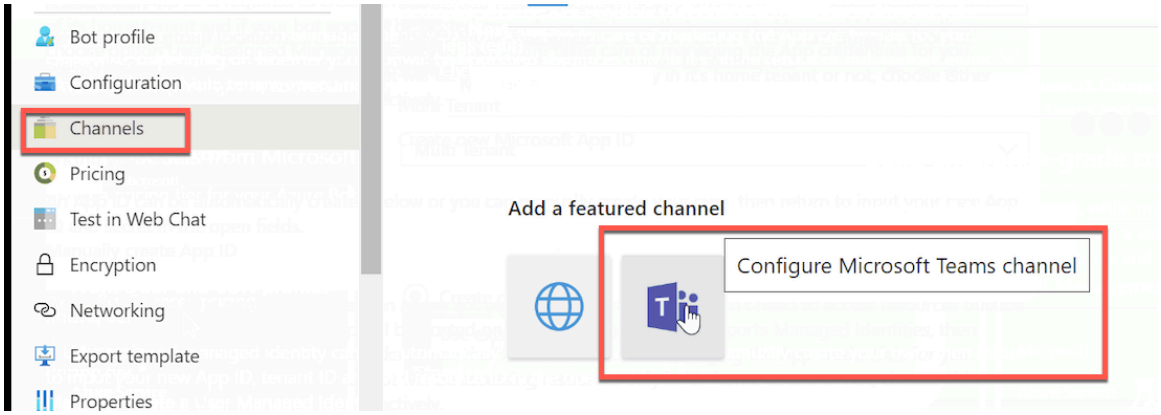
5. **[Microsoft** アプリ **ID]**で、[アプリのタイプ] リストからアプリケーションのタイプを選択します。マルチテナントアプリまたはシングルテナントアプリを作成できます。
6. [作成タイプ] ラジオボタンを選択します。

   注: 既存のアプリを使用している場合は、アプリのタイプが作成しているボットのタイプと同じであることを確認してください。マルチテナントアプリはマルチテナント Microsoft Teams ボットと連携し、その逆も同様であるため、この検証は重要です。

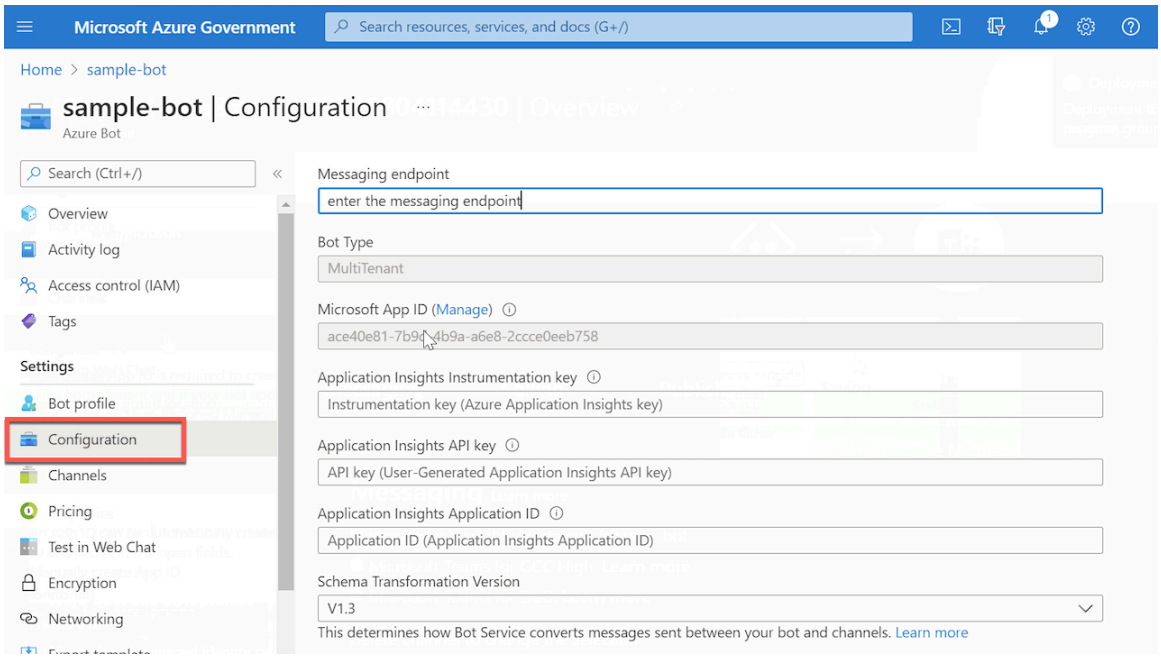
7. [レビュー + 作成] を選択します。
8. 表示された基本ボットの詳細を確認し、[作成] を選択します。
   ボットが正常に作成されると、[展開に成功しました `(Deployment succeeded)`] というメッセージが表示されます。
9. 左側のナビゲーションで [チャネル] を選択し、[お勧めのチャネルを追加 **(Add a featured channel)]** の下にある [Microsoft Teams] アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [Terms of Service] ポップアップで、[保存] を選択し、[同意]を選択します。
チャネルが保存されます。
11. 左側のナビゲーションで [構成] をクリックし、構成フォームに入力し、[適用] をクリックします。



> 注: [メッセージングエンドポイント **(Messaging endpoint)]** フィールドに、インスタンスの URL アドレスを入力します。
>
> 例：`https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events`。
>
> また、ドメインは `service-now.com` ではなく、異なる場合があります。たとえば、GCC のドメインは `servicenowservices.com` です。
>
> <instancename> を、Microsoft Teams と統合している ServiceNow インスタンスの名前と置き換えます。

12. 左側のナビゲーションで、[概要] をクリックします。
[概要] ページに移動するには、次の場所に移動して **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録 をクリックし、リストからアプリケーションを見つけて、次の詳細を取得します。
13. シークレット値コードを取得するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アプリケーションのアプリケーション (クライアント) **ID** とディレクトリ (テナント) **ID** をコピーしてメモします。

b. 左側のナビゲーションバーの [管理] で [証明書とシークレット **(Certificates & Secrets)]** をクリックします。

c. **[+** 新しいクライアントシークレット **(+ New client secret)]** をクリックし、[説明] と [有効期限] を追加し、[追加] をクリックします。

d. [値] フィールドのシークレット値コードをコピーしてメモします。

> **注:** シークレット値コードは 1 回のみ表示されます。

自己設定ボットと **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** との統合

登録済み Microsoft Teams ボットを ServiceNow インスタンスにリンクして、それを 仮想エージェント と統合します。ServiceNow 仮想エージェントアプリケーションを使用して、Microsoft Teams との対話型統合 をインストールして構成します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または Microsoft Azure admin。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリケーション ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。

   > **注:** この情報は、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定するときに使用します。

2. ServiceNow アドミニストレーターとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定します。

   a. ServiceNowインスタンスにログインし、 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

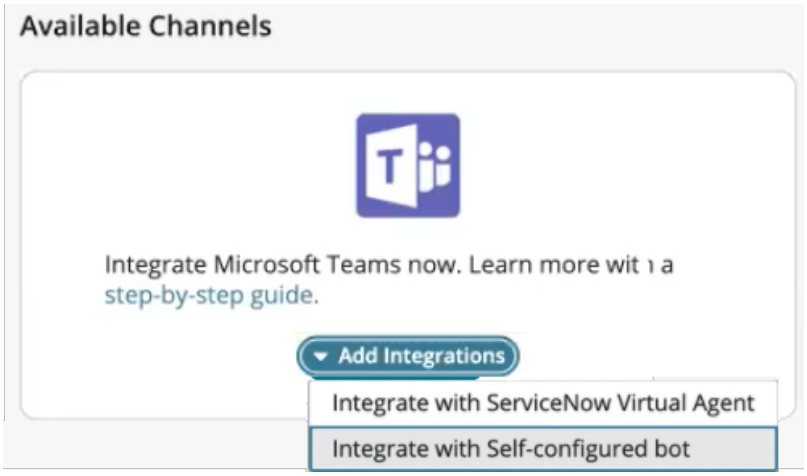
   b. [チャネル] の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

   c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

   > **注:** [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。

自動翻訳

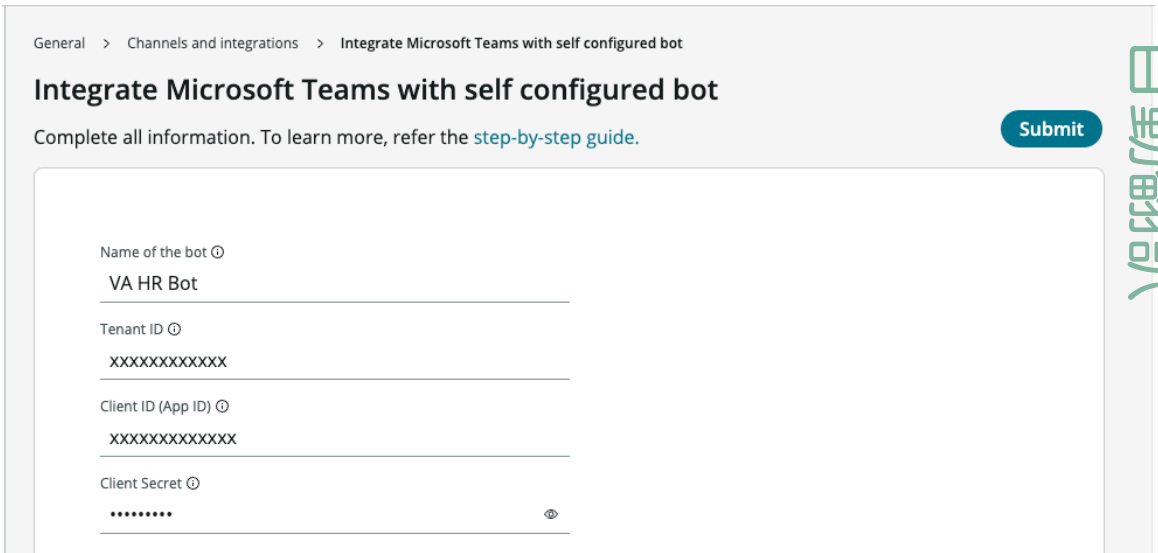
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

e. [Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合 (Integrate Microsoft Teams with self configured bot)] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID**]、[クライアント **ID** (アプリ **ID)**]、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] を選択します。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合

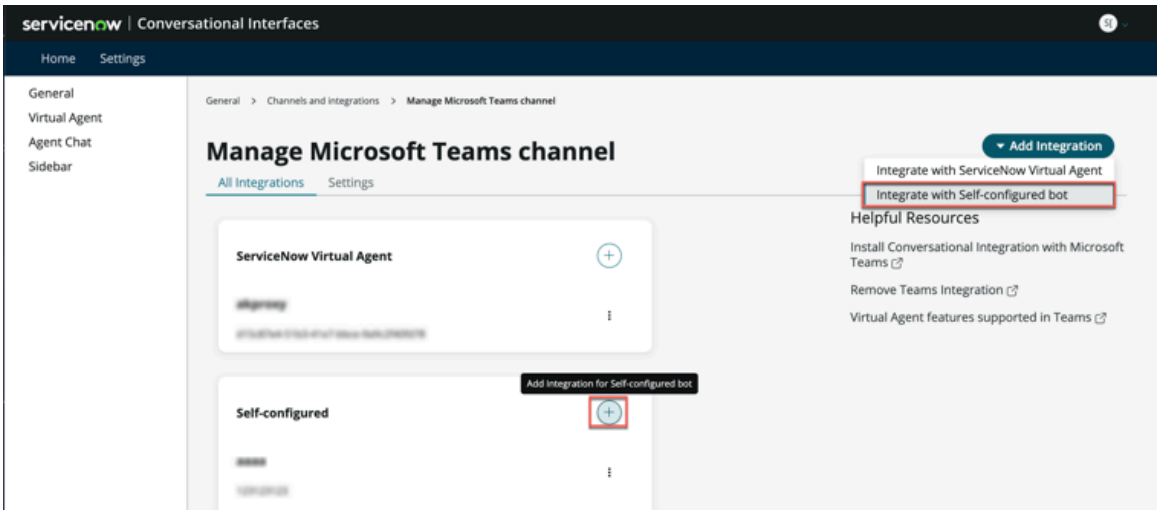


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 複数の ServiceNow インスタンスを所有していて、追加のインスタンスに追加のボットを統合する場合は、上記のステップを繰り返してボットを追加および統合します。

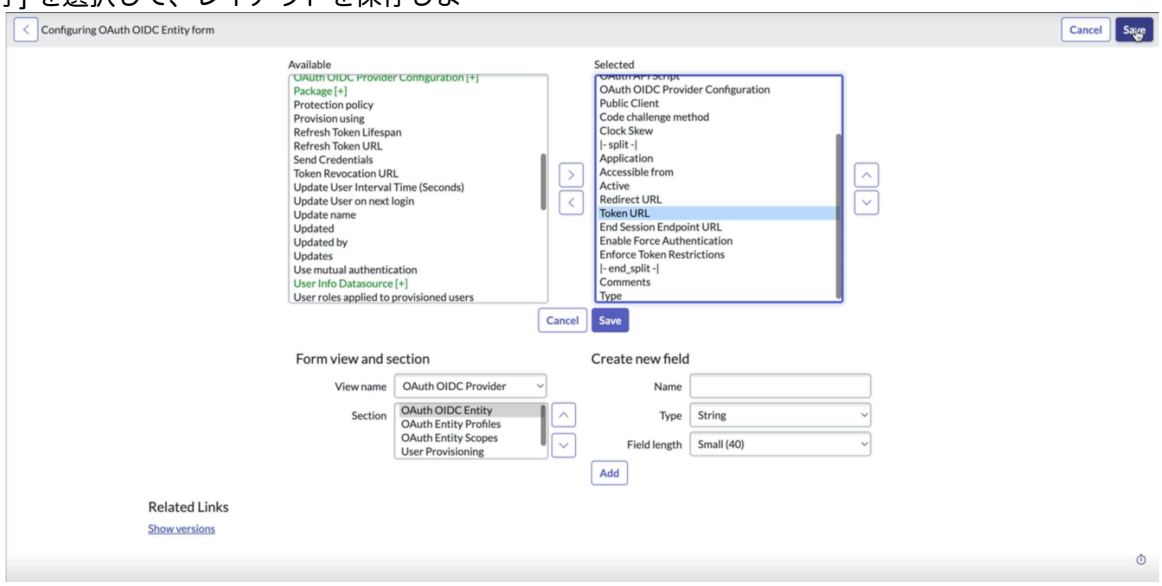
ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンを選択するか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンを選択して、[自己設定ボットと統合] を選択します。



詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

3. ServiceNowインスタンスで、 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリ をクリックし、**sample-msteams-oauth-consumer** を含むレコードを開きます。
4. ページ上部にある「 **OAuth OIDC** エンティティ 」というタイトルの灰色のバーヘッダーを右クリックして、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
5. [利用可能 **(Available)**]フィールドで [トークン **URL]** を検索し、それを[選択済み **(Selected)]**フィールドに追加してから、[リダイレクト **URL]** の下に移動します。
6. [保存] を選択して、レイアウトを保存しま



す。

OAuth OIDC エンティティレコードにリダイレクトされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. OAuth OIDC エンティティフォームで、ロックアイコンを選択して [トークン **URL**] フィールドのロックを解除し、デフォルト値を更新します。
   - マルチテナントアプリケーションの場合：`https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token`
   - シングルテナントアプリケーションの場合：`https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID>/oauth2/v2.0/token`
8. OAuth OIDC エンティティフォームを下にスクロールして、**[OAuth** エンティティスコープ] タブを選択し、OAuth スコープのデフォルト値を `https://api.botframework.us/.default` に更新します。
9. OAuth OIDC エンティティフォームで、**[OAuth OIDC** プロバイダー構成] フィールドの横にある情報アイコンを選択してから、[レコードを開く] を選択します。
10. OIDC プロバイダー構成フォームで、**OIDC** メタデータ **URL** を `https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration` に更新し、[更新] を選択します。

マニフェストファイルの自動生成および **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** へのアップロード

ServiceNow インスタンスでのボットの統合が完了したら、マニフェストファイルを構成して自動生成し、パッケージファイルを Microsoft Teams にアップロードして仮想エージェントとの会話を開始します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作成した自己設定ボットは、ServiceNow 事前公開アプリである ServiceNow 仮想エージェントとは異なり、Microsoft グローバルアプリストアでは利用できません。アプリを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。アップロードすると、選択したチームにアプリが追加され、自分とチームがボットとのエンドツーエンドの会話に参加できます。

注:

Microsoft Teams にカスタムアプリをアップロードする権限が必要です。有効にする方法については、「Microsoft」ドキュメントを参照してください。

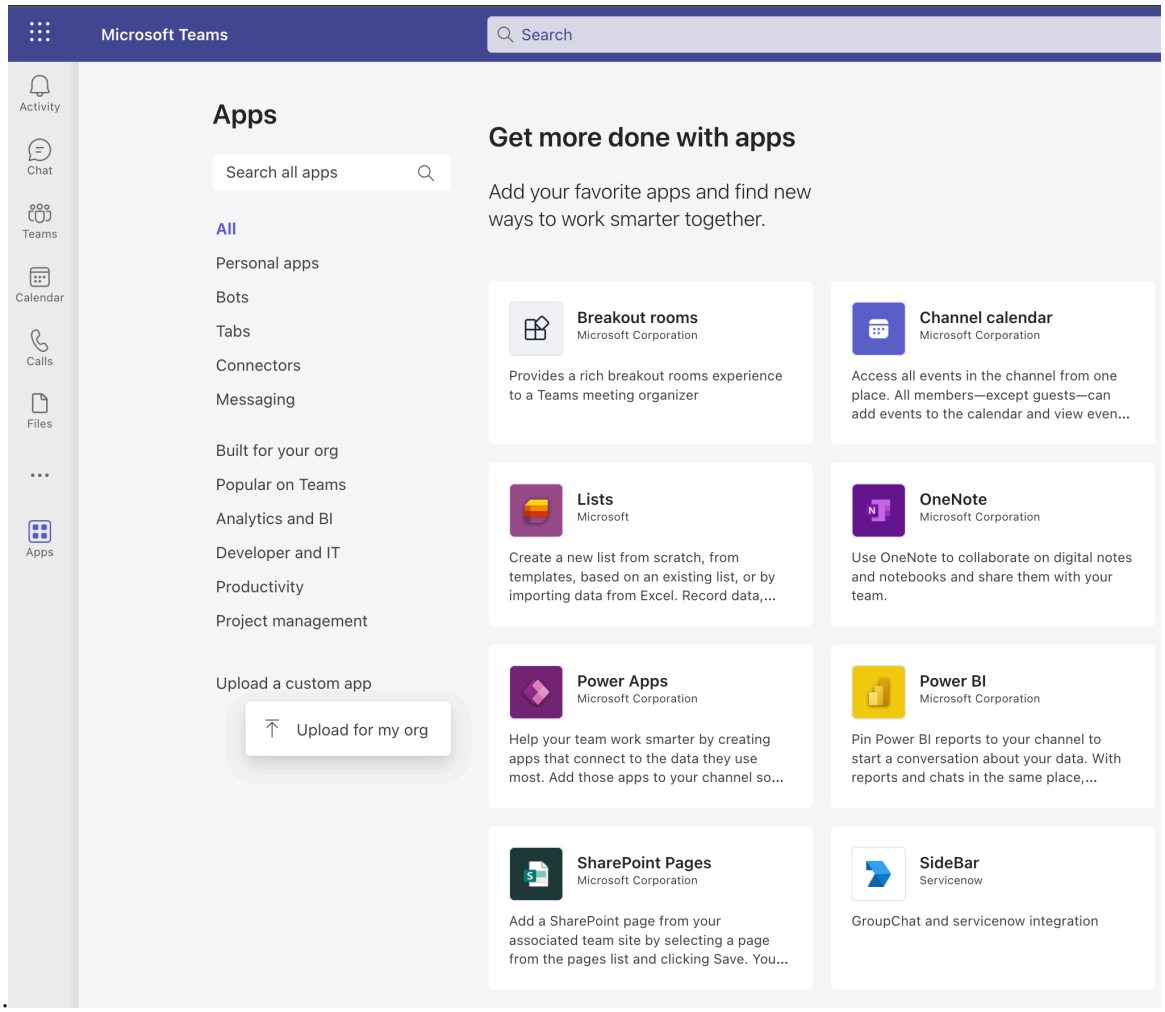
手順

1. ボットを構成し、マニフェストファイルを自動生成し、ServiceNow インスタンスでマニフェスト構成済みファイルをダウンロードする方法については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」を参照してください。
2. マニフェストファイルを Microsoft Teams から公開するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Microsoft Teamsアプリを開き、 アプリ > アプリを管理する



る.

b. [組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択して、自己設定ボットを組織全体にリリースします。

c. zip ファイルをアップロードし、[追加]/[インストール] をクリックします。

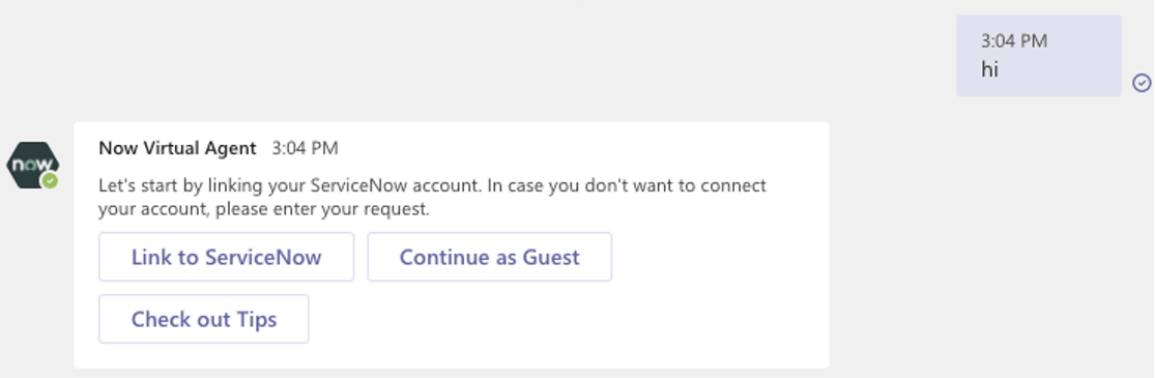
d. ボットを正常に公開した後、左ペインにある 3 ドットメニューをクリックしてアプリを見つけます ([アプリを検索 (Find an app)] バーで検索します)。
Microsoft Teams でボットが正常に公開されました。これで組織でボットを利用できるようになり、ボットとのやり取りを開始できます。

3. **注:** [メッセージアプリ統合 UI (Messaging App Integration UI)] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] をオンにして事前リンクを有効にした場合、ユーザーは「hi」と入力しなくても事前リンクされます。アカウントの事前リンクの詳細については、「Microsoft Teams との統合に仮想エージェント要求者を事前にリンクする」を参照してください。このチェックボックスをオフにした場合は、次の手動アカウントのリンクプロセスを使用します。

「`hi`」と入力して、ボットとのやり取りを開始します。
ボットは、認証のためのオプション (**[ServiceNow** へのリンク]、[ゲストとして続行]、[チェックアウトのヒント] など) を示すプロンプトを表示します。

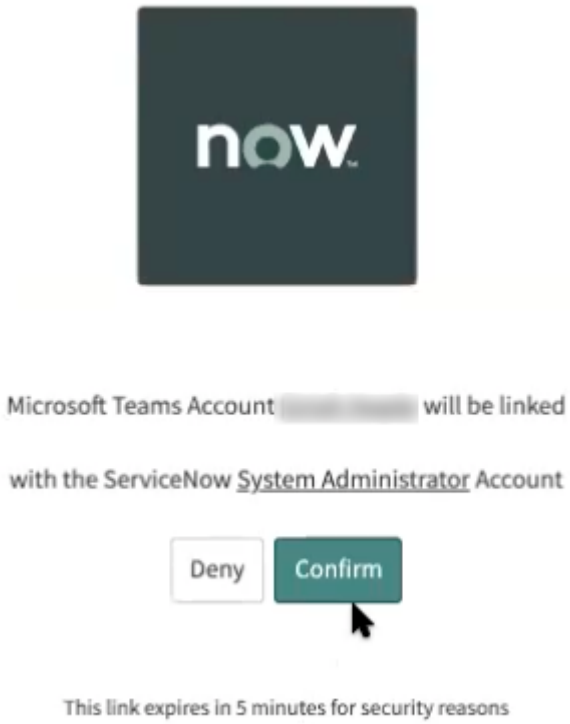
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams ボット応答



[ServiceNow へのリンク] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンスの認証情報を入力する必要があります。ServiceNow アカウントへリンクすることを選択すると、アカウントのリンクを確認するように求める次の画面が表示されます。

ServiceNow アカウントへの **MS Teams** アカウントのリンク

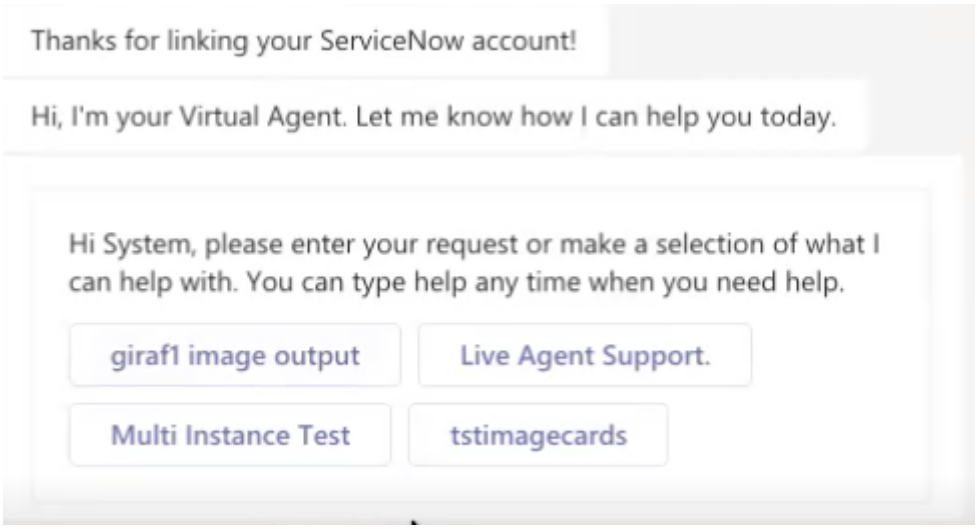


アカウントのリンクにより、Microsoft Teams アカウントが、Microsoft Teams との対話型統合と統合された ServiceNow インスタンスの ServiceNow アカウントに関連付けられます。アカウントがリンクされている場合、ServiceNow の情報とレコードを使用する仮想エージェントトピックを実行できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams テナントにリンクされた **ServiceNow** アカウント



ServiceNow アカウントをリンクしない場合は、公開トピックのみにアクセスして実行できます。

4. ServiceNow インスタンスでボットを構成します。
詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

次のタスク
自己設定の方法を使用して Microsoft Teams を仮想エージェントと正常に統合しました。追加の ITSM と HR の機能を Microsoft Teams で取得することに関心がある場合は、ServiceNow for Microsoft Teams で自己設定ボットを使用する方法 を参照してください。

Microsoft Teams と仮想エージェントの統合における **GCC-H** または **DoD** の制限事項

Microsoft Teams 政府機関向けコミュニティクラウド - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD)Microsoft Teams と仮想エージェントとの統合における制限について説明します。

制限事項

1. マニフェストバージョン：v1.10 以前。作成するテンプレートがバージョン 1.10 以前のバージョンであることを確認してください。
2. アダプティブカード：*sn_va_teams.send_image_as_data* システムプロパティを有効にして、GCC-High と統合されている Microsoft Teams の会話に画像をアップロードします。このシステムプロパティを、画像コントロールとカードコントロールに適用します。画像 URL を使用している場合は、そのソースが ServiceNow インスタンスであることを確認してください。

仮想エージェントでの **Now Assist** と **Microsoft Copilot** の統合

Microsoft Teams との対話型統合を使用してNow Assist 仮想エージェントをMicrosoft Copilotと統合し、生成 AI 会話エクスペリエンスを活用します。

Microsoft Copilot 統合では、Copilot の主要なユースケースが Microsoft Teams の拡張であるためMicrosoft Teams との対話型統合 アプリケーションを介したMicrosoft Teamsに、既存のセットアップおよび構成エクスペリエンスが使用されます。

デフォルトの Microsoft Teams との対話型統合 プラグイン (sn_va_teams) は、 Copilot と自動的に統合されます。統合を自動的に機能させるには、次のものがあることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インストールおよび構成されている Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーション のXanaduバージョン。以前のバージョンのアプリケーションがある場合は、 Xanadu リリースにアップグレードしてください。
- Microsoft Copilotライセンス。

  注:

  - 統合の前に、Microsoft TeamsテナントでCopilotが有効になっていることを確認してください。
  - Microsoft Copilot と統合するために ServiceNow インスタンスの構成を変更する必要はありません。

- Now Assist ライセンスと仮想エージェント内のNow Assistが設定されます。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

Microsoft Copilot を自己設定ボットと統合

自己構成ボットを使用して Microsoft Copilot に接続します。自己構成ボットを Microsoft Copilot と統合するプロセスは、自己構成ボットを Microsoft Teams と統合するプロセスと同様です。詳細については、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

ただし、自己設定ボットを Microsoft Copilotに使用する場合は、次の追加セットアップを完了する必要があります。

- 自己設定ボット には、作成時に 1 語のボット名 (MyIT や NowAssist など など) を指定します。現在の Copilot セットアップでは、1 語のボット名またはプラグイン名のみが認識されます。ボット名を 1 語にすることで、 Copilot 会話内のボット応答の信頼性が向上します。
- 仮想エージェント で Now Assist との Copilot 統合を有効にします。詳細については、「での Now Assist エクスペリエンスの有効化 仮想エージェント API」を参照してください。
- 関連するトピックをCopilotとの会話Now Assist 大規模言語モデル (LLM のNow LLM サービスに移行します。トピックを LLM に移行するには、LLM を有効にする必要があります。詳細については、「NLUトピックを LLM トピックに移行」を参照してください。

  注: LLM を有効にした後は、LLM トピックに関連する Copilot に対して特別な操作を行う必要はありません。自己設定ボットが Now Assist LLM によって検出可能である限り、プラグインまたはボットが使用中に応答するかどうかをCopilotおよび検証することも可能です。

- Microsoft Copilot で Now Assist を使用するには、ServiceNow インスタンスで AI 検索を有効にします。AI 検索の有効化の詳細については、「 ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の有効化 」を参照してください。
- 自己設定ボットのメッセージ拡張を有効にし、新しいマニフェストファイルを生成しMicrosoft Teamsにアップロードします。

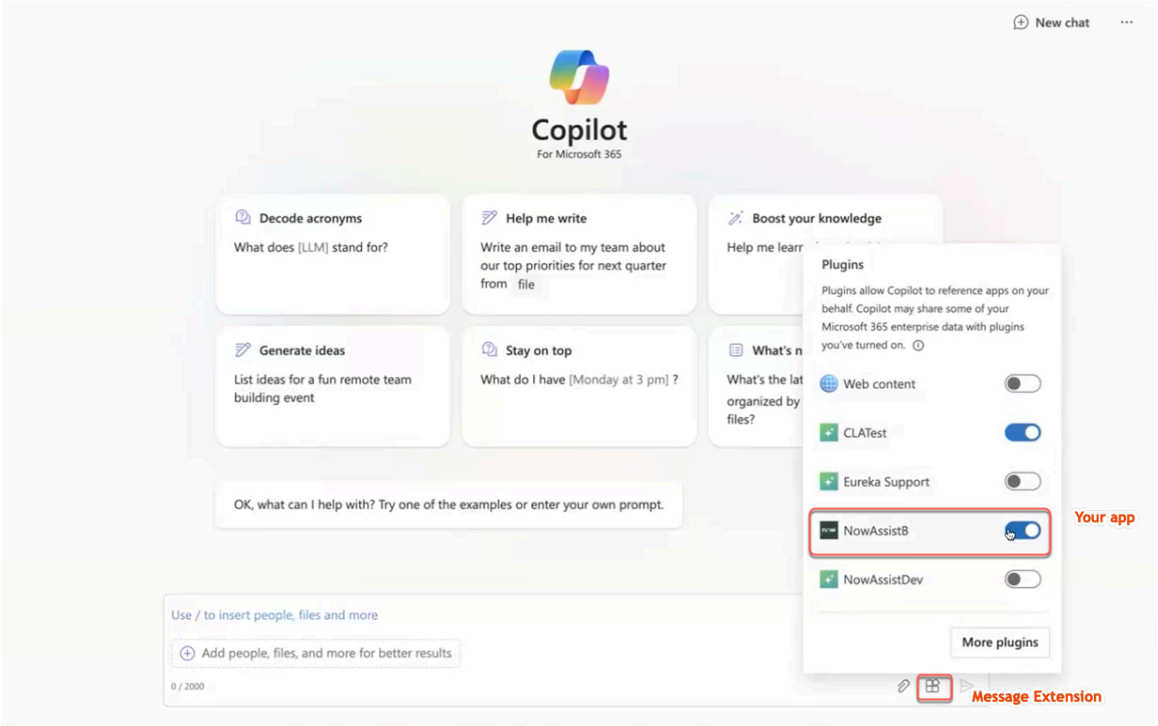
  Microsoft Copilot 統合のメッセージ拡張

  Microsoft Copilot統合は、既存のメッセージ拡張機能機能の上に構築されています。ServiceNow インスタンスでボットのメッセージ拡張機能を有効にする方法の詳細については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」を参照してください。

  メッセージ拡張機能が有効になっている場合、アイコン を選択すると、メッセージ拡張機能が有効なアプリのリストが表示されます。プラグインのリストから任意のアプリを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Copilot のメッセージ拡張



- ボットの動作を編集、カスタマイズ、強化して、ニーズを満たします。詳細については、「Copilot 拡張機能を作成またはアップグレードする際のガイドライン」 を参照してください。

Now Assist との 仮想エージェント 会話で **Microsoft Copilot**

Microsoft CopilotでNow Assistプラグインを使用して、生成 AI の会話中に bot または plugin の名前を入力してCopilotに接続します。

Copilot 会話

Copilot 統合は、仮想エージェント のような会話フローに従いません。非会話型フローを使用し、主にAI 検索に基づいて構築されたNow Assistで同期応答を提供します。したがって、検索用語 入力した用語 が AI 検索 に渡され、AI 検索から結果が返 されます。その後応答をレンダリングしiを MEssage xtensionでカードとして共有できるようになります。

Copilot内で使用できるampleプロンプト:

- `[botname] ラップトップの交換ポリシーについて教えてください。`
- `[botname] ラップトップの注文を手伝ってもらえますか?`

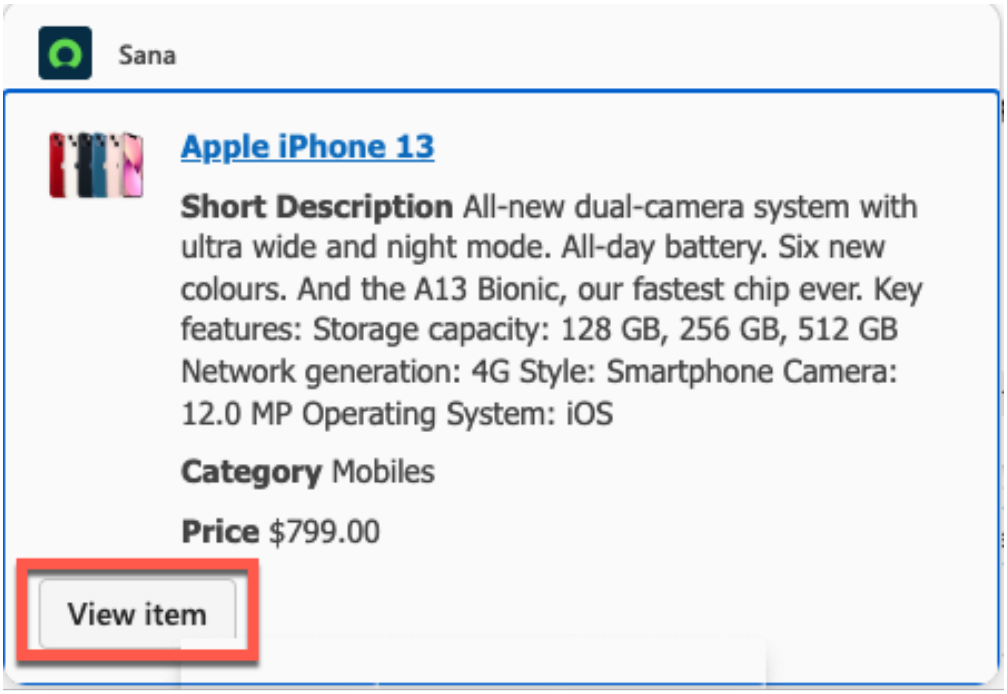
Microsoft Copilot とのチャットを開始するには、[メッセージを入力] フィールドにプラグイン名を 1 つの単語 (NowAssistA や NowAssistB など) として入力入力し、チャットで入力した要求がそれぞれのプラグインのインスタンスに到達して応答を提供することをCopilot 確認します。Now Assist を使用すると、ナレッジベース記事やカタログアイテム など を検索でき、検索の入力に基づいて結果が提供されます。たとえば、「iPhone」を検索した場合、生成AI 検索結果のリスト表示されます。リストからアイテムを選択し、選択した ユーザーと共有できます。共有されているカタログアイテムを受け取ったユーザーは、[アイテムを表示] を選択して表示できます。

注: アイテムの表示エクスペリエンスは、ブラウザで開くか、自己設定ボットでのみ使用している場合は [Microsoft Teams] タブ内で開くように構成できますCopilot。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテムを表示



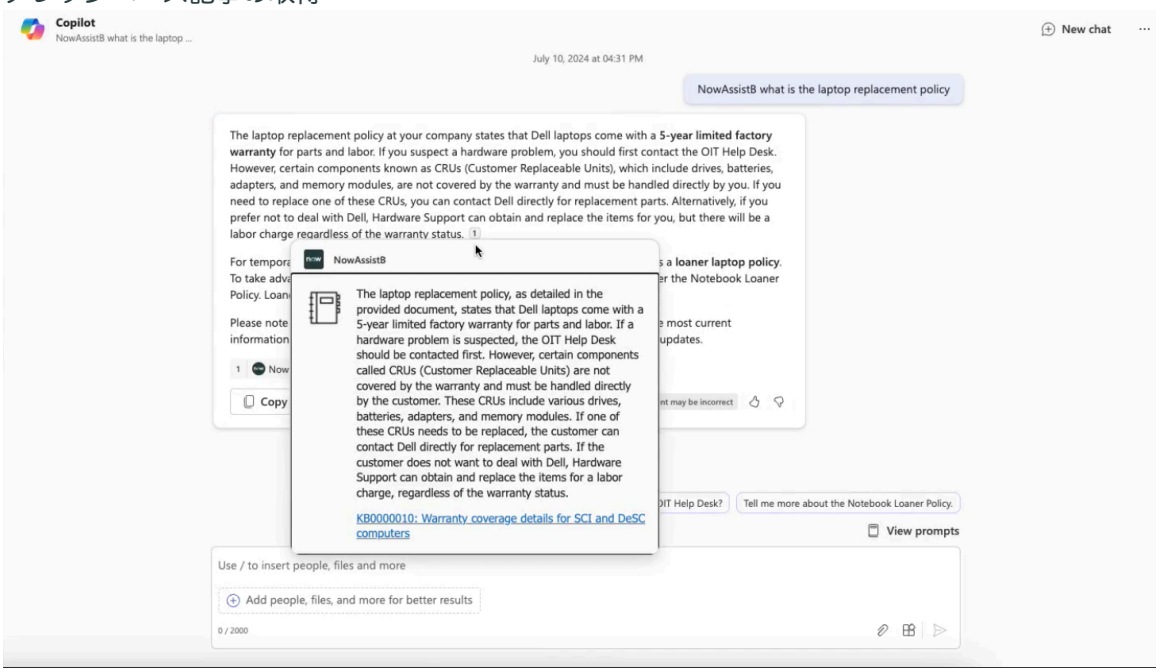
Now Assist の機能 Copilot

Microsoft Copilot 統合により、Copilot との生成 AI チャットを開始できます。次の機能を使用できます。

ナレッジベース記事の取得

質問 Microsoft Copilot 質問 Copilot 質問ds に関連する ナレッジベース 記事で詳細を確認できます。

ナレッジベース記事の取得



注: 応答に 15 秒以上かかる Copilot への入力要求はタイムアウトになります。

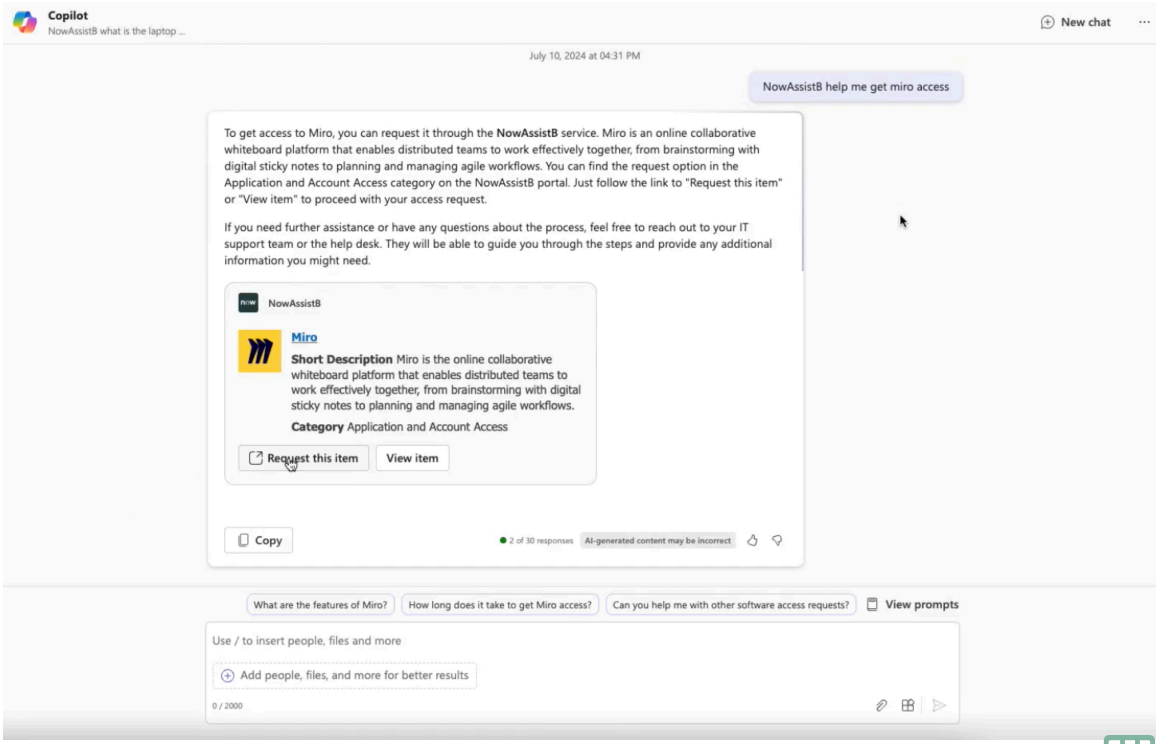
会話型カタログアイテムを要求する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Copilot を使用してカタログアイテムを要求します。

カタログアイテムの要求

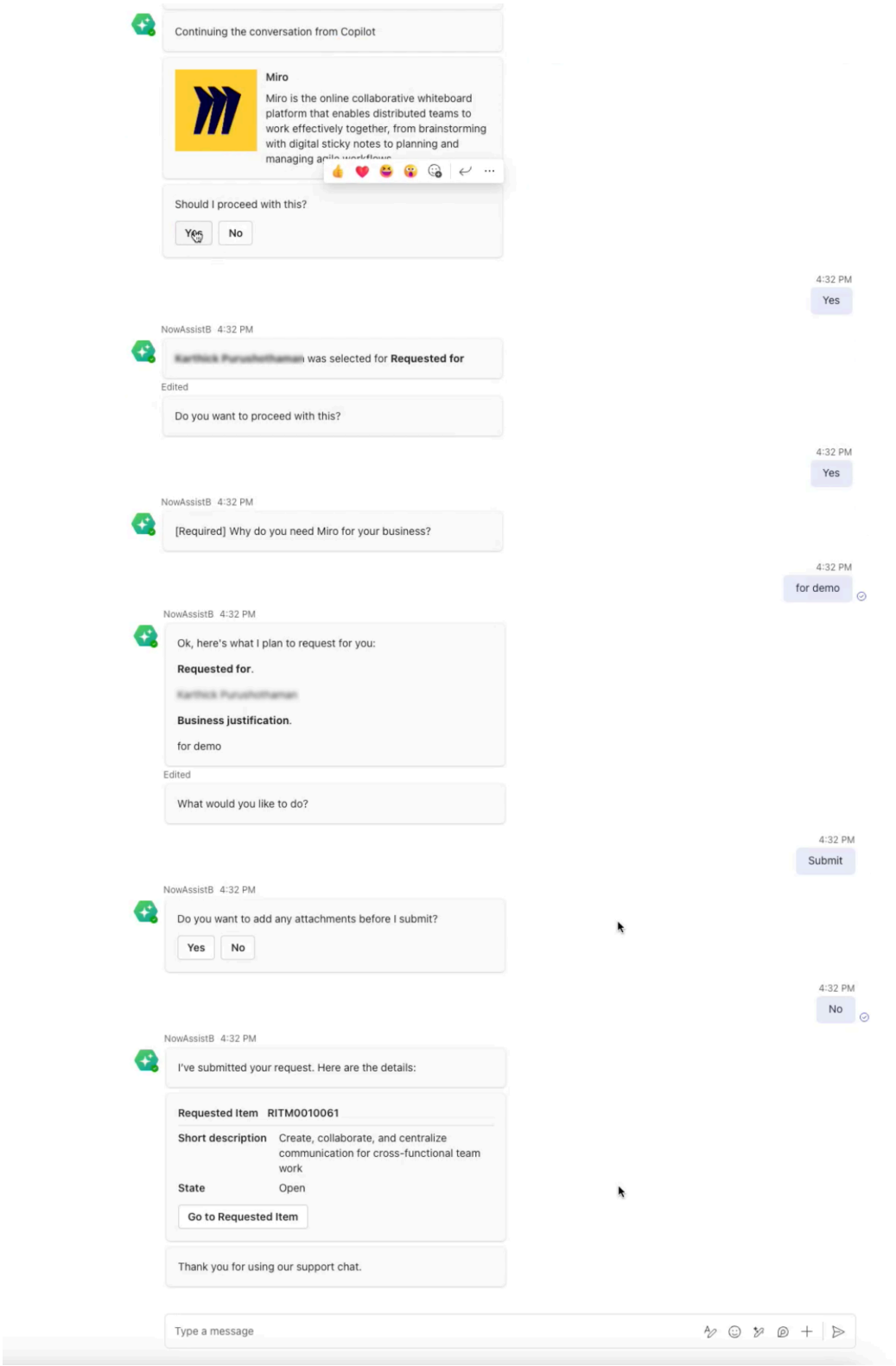


Copilotでは会話フローはありませんが、会話カタログが要求されると、Copilot はチャットを 仮想エージェント ボット (Copilot との接続に使用) プラグインの仮想エージェントNow Assist)に渡して会話を続行します。Copilot が要求を 仮想エージェントに渡すと、「Copilot からの会話の継続」メッセージが送信され、Copilot から要求しようとした会話カタログが invokes されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コパイロットから会話を続行



Microsoft Teams の仮想エージェントの構成

仮想エージェントと統合された Microsoft Teams ボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNow ユーザープロファイルをリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] をクリックします。
4. [設定] タブを選択します。
5. [リンク認証の有効化 (Enable Link Authentication)] セクションで、スマートリンクを使用してさまざまなリンクオープンエクスペリエンスを構成します。

   Microsoft Teams ボットのリンク認証を有効にする方法の詳細については、「Microsoft Teams でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成」を参照してください。

6. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンを左にスワイプすると、リンクされたユーザーの通知が無効になります。

   注: [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンは、デフォルトではオンになっています。

   [ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク] トグルボタンはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Microsoft Teams ボットに自動的にリンクします。

7. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

   注: これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

   - システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

     システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

   - コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

     コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

次のタスク

これで、仮想エージェントボットと Microsoft Teams テナントが統合され、ServiceNow インスタンスで使用できるようになりました。メッセージングユーザーは、ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。

- Microsoft Teams の仮想エージェント ボットが利用可能であることをユーザーに通知します。
- ユーザーのライブエージェントエクスペリエンスを改善するために、ライブチャットサポートの推定待ち時間の表示をアクティブ化できます。ユーザーがライブエージェントとのチャットを要求すると、カードにエージェントとの会話までのおおよその待ち時間が表示され、チャットをキャンセルするオプションがユーザーに対して表示されます。この機能をアクティブ化する方法についての詳細は、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成

Microsoft Teams のリンク認証とオープンエクスペリエンスは、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用するときに、エンドユーザーが ServiceNow リンクを操作するためのシームレスなエクスペリエンスを提供します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

リンク認証を有効にする前に、[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの [すべての統合 (All Integrations)] タブで Microsoft Teams 統合が利用可能であることを確認します。

Microsoft Teams メール ID がシステムユーザーのいずれかのメールと一致していることを確認します。

この手順を実施する際は、(グローバルスコープではなく) Microsoft Teams との対話型統合 スコープ内にいることを確認します。

このタスクについて

ポップアップまたは [Microsoft Teams] タブで開くようにスマートリンクを設定するには、アドミニストレーターはスマートリンクの設定に移行する前に、以下のリンク認証ステップを完了する必要があります。

注: リンク認証のステータスが非アクティブの場合、アドミニストレーターがリンクをポップアップまたは Microsoft Teams タブで開くように設定しても、リンクオープン動作は新しいブラウザタブに戻ります。したがって、リンク認証をアクティブ化することは、ポップアップと Microsoft Teams タブを使用するための前提条件です。

重要: インスタンスにカスタムドメインがある場合、スマートリンクは Now 仮想エージェント では機能しないことに注意してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルとルーティング **(Channels and routing)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] をクリックします。
4. [Microsoft Teams チャネルを管理] ページで、[設定] タブを選択します。
5. [リンク認証の有効化(Enable Link Authentication)] セクションの [ステップ **1]** の下。テナントの **SSO** を設定するには、[**Configure SSO** ボタンをクリックします。
   [シングルサインオン (SSO) の構成] ポップアップが開き、リンクをクリックするとテナントをインストールして SSO に許可するためのページに移動することが通知されます。[**Open** (開く)] をクリックします。

自動翻訳

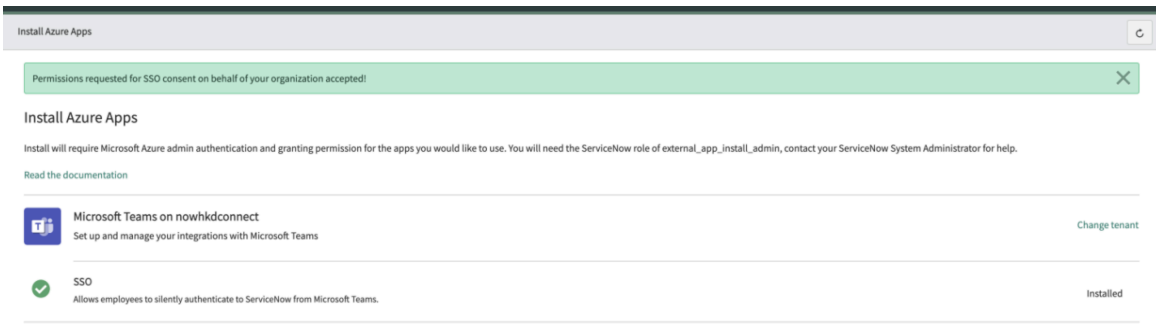
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シングルサインオンの構成に関する詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

注:

- SSO は、一度に 1 つの Microsoft Teams テナントでのみ有効にできます。SSO が別のテナントですでに有効になっている場合は、新しいテナントで SSO を有効にできるようにテナントを切り替えます。
- すでにテナントを構成していて、それを別のテナントに変更する場合は、[テナントを変更] をクリックすると実行できます。テナントを変更することを確認すると、テナントを変更するための Microsoft Teams ログインページが表示されます。

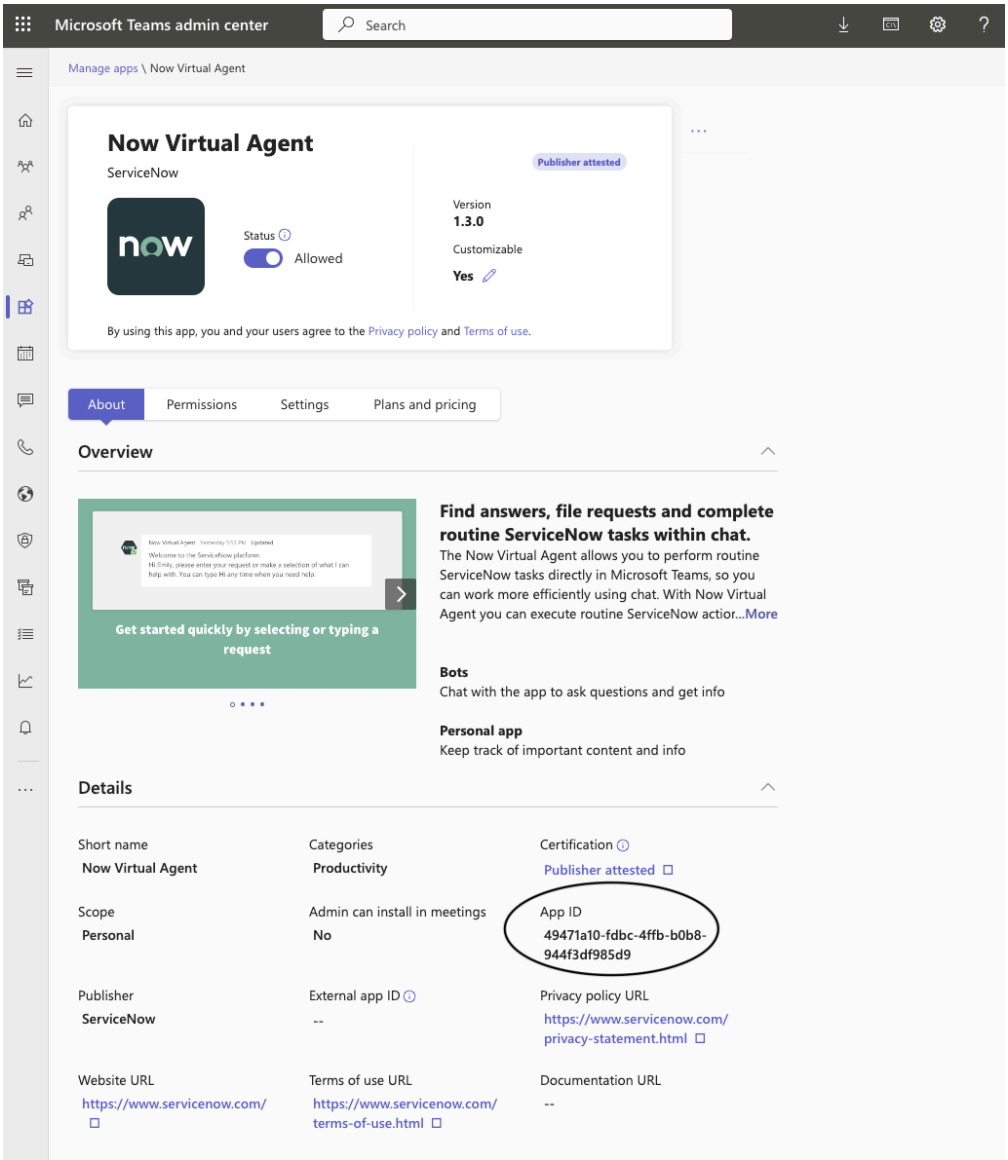
テナント情報を入力したら、[SSO] セクションの [認証] ボタンをクリックしたことを確認します。



6. SSO を設定した後、アプリ ID を入力する必要があります。
   アプリ ID を見つけるには、Microsoft Teams Admin Center にログインし、 [アプリケーションを管理]に移動して、構成するアプリを選択し、アプリ ID を取得します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: ServiceNow for Teams アプリを使用している場合は、ServiceNow for Teams のアプリ ID を検索し、外部アプリ ID を使用しないようにします。

7. [リンク認証] セクションの [ステップ 2：アプリ **ID** を入力] で、Microsoft Teams 管理センターから取得したアプリ ID を入力し、[保存] をクリックします。
アプリ ID が正常に保存されたという確認を受け取ります。SSO に対するステータスが緑色であることがわかります。

Microsoft Teams でのスマートリンクの構成

Microsoft Teams で仮想エージェントアプリのスマートリンクを構成して、さまざまなリンクオープンエクスペリエンスを有効にします。

アドミンは、管理コンソールのスマートリンク設定を使用して、リンクを開く 3 つのオプションのいずれかを Microsoft Teams で定義できます。

1. Microsoft Teams タスクモジュール/ポップアップ
2. Microsoft Teams タブ
3. 新しいブラウザタブ

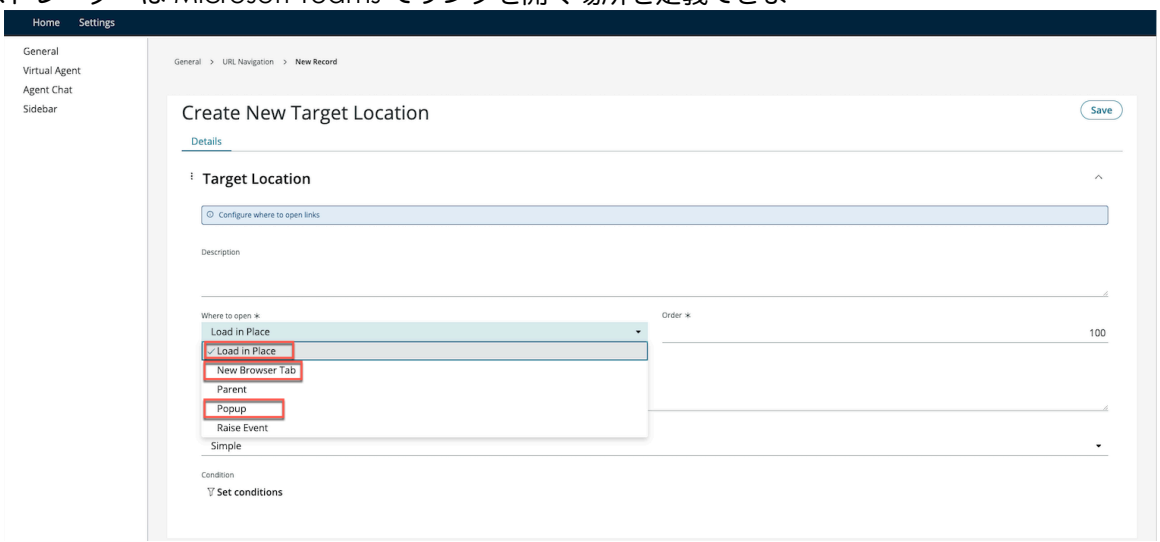
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク認証とシングルサインオン (SSO) のサポートにより、リンクのコンテンツをポップアップ、Microsoft Teams タブ、または新しいブラウザタブに表示できます。

Microsoft Teams のスマートリンクは、[ターゲットの場所] の URL ナビゲーションシステムアクションから設定できます。スマートリンクの構成の詳細については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

Microsoft Teams に適用できる 3 つの有効なリンクオープンオプションがあります。管理コンソールのスマートリンク設定により、アドミニストレーターは Microsoft Teams でリンクを開く場所を定義できます。



1. [ロード中]：Microsoft Teams タブ内でリンクが開きます。

   注:

   - 現在、ServiceNow リンクのみがサポートされています。
   - [ロード中] は常にアドミニストレーターが選択できるオプションですが、この機能は、アドミニストレーターが Microsoft Teams 内に追加のタブをすでにインストールしている場合にのみサポートされます (たとえば、ITSM/HR プラグインの一部としての [従業員センター] タブ)。
   - アドミニストレーターは、次の手順が完了していることを確認する必要があります。
     - MS Teams - App Core (com.snc.msteams.app.core) プラグインが ITSM/HR プラグインの一部としてインストールされ、追加のタブがすでに有効になっている。
     - *sn_va_teams.view_msft_tab* システムプロパティが [true] に設定されている。
     - ServiceNow インスタンスのリンク認証ステータスが緑である。

2. 新しいブラウザタブ：新しいブラウザタブ (Google Chrome、Safari などの新しいタブ) でリンクが開きます。
3. ポップアップ：Microsoft Teams のポップアップ/タスクモジュールでリンクが開きます。ポップアップが選択されている場合、アドミニストレーターはポップアップのサイズを [小]、 [中]、[大] から選択できます。デフォルトのサイズは [大] です。

   [ターゲットの場所] を使用してポップアップの設定を開始する前に、*sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module* システムプロパティの値が **true** であることを再確認します。前のステップでリンク認証ステータスがアクティブの場合、値は自動的に **true** に設定されます。このシステムプロパティの値が true の場合、ポップアップを使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。Microsoft Teams でポップアップを無効にする場合は、このプロパティの値を手動で **false** に設定できます。

> **注:** 現在、ServiceNow リンクのみがサポートされています。

ターゲットの場所レコードで条件が指定されていない場合、有効なリンクオープンメカニズムは、ホストアプリケーションに適した方法で Web クライアントと Microsoft Teams の両方に適用されます。たとえば、アドミニストレーターが条件なしで [ロード中] を使用して開くように URL パターンを指定した場合、Web クライアントのリンクは、最上位のブラウザフレームを更新して開きます (Web クライアントの一意の動作)。ただし、同じリンクは Microsoft Teams タブで開きます。

Web クライアントと Microsoft Teams の両方が顧客にとって有効なチャネルである場合、アドミニストレーターは条件フィールドでデバイスタイプ (Teams や mweb など) を指定することで、チャネルごとに異なるターゲットの場所を定義できます。デバイスタイプが [Teams] として指定され、他のデバイスタイプが指定されていない場合、その特定のターゲットの場所レコードは Microsoft Teams にのみ適用されます。

ServiceNow Protected Platform (SPP) で Microsoft Teams 統合を有効にする

Microsoft Teams との対話型統合 をインストールすると、Now Platform® は Tokyo リリースから商用環境および SPP (ServiceNow Protected Platform) 環境のボットタイプを動的に決定することで、インスタンス構成を簡素化します。

SPP 環境で Microsoft Teams と 仮想エージェント との統合をインストールして構成するプロセスは、商用環境で事前に公開されたボットをインストールして構成するプロセスと似ています。ただし、インストールする環境によって違いが生じるため、インストール環境に基づいてボットは利用可能になります。

SPP 環境のインスタンスで Microsoft Teams と 仮想エージェント との統合を完了すると、オーストラリアの Govt のお客様が **Now VirtualAgent** オーストラリア **SPP** ボットを使用できるようになります。

インストールと構成の詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合 のインストール」を参照してください。

Now Assist との 仮想エージェント 会話で Microsoft Teams

Now Assistは、Now 仮想エージェントボットまたはMicrosoft Teamsと統合された自己設定ボットとの会話中に、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを提供します。

LLM ベースの機能を備えたボットを有効にし、 Now Assistとの LLM ベースの会話を体験するには、まず Now 仮想エージェント ボットまたは自己設定ボットを Microsoft Teams と統合する必要があります。

Microsoft Teamsと 仮想エージェントの統合

仮想エージェントMicrosoft Teams は、Now 仮想エージェントボットまたは自己設定ボットと統合できます。

Microsoft Teams を Now 仮想エージェント と統合するには、「ServiceNow 仮想エージェント と Microsoft Teams の統合」を参照してください。

Microsoft Teamsを自己設定ボットと統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェント と Microsoft Teams の統合」を参照してください。

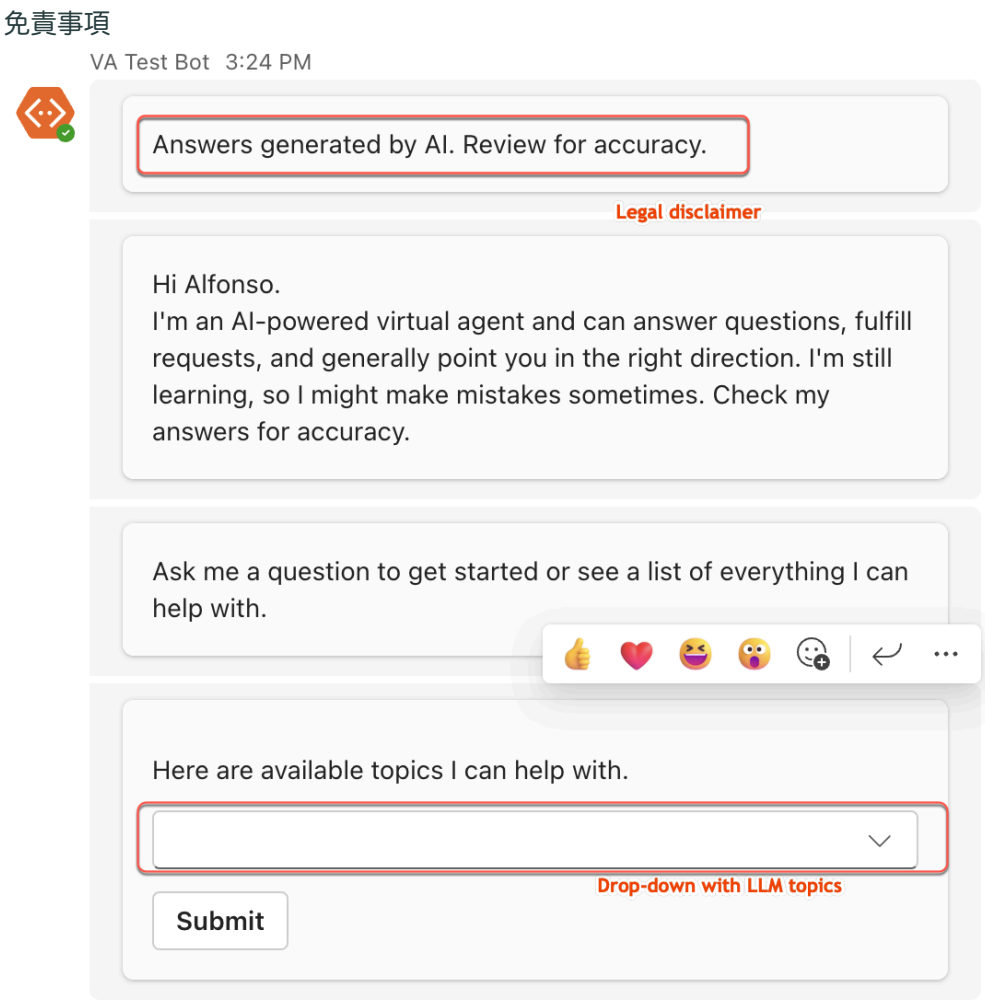
での Now Assist による会話エクスペリエンス Microsoft Teams

Now Assistは、次の機能を備えた新しいAI 検索エクスペリエンスをチャネルで提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 免責事項

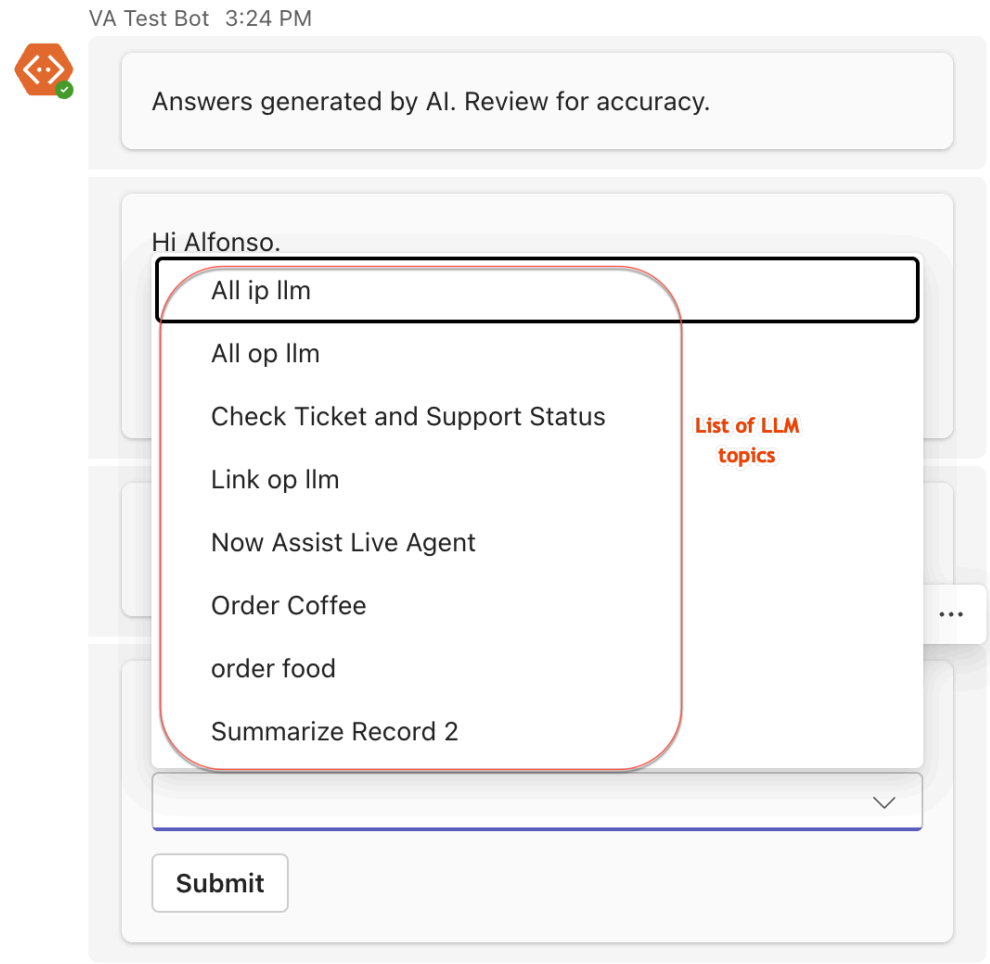
  Now Assist との会話の最初のメッセージには、AI によって生成されたメッセージであることを示す法的免責事項が表示され、その後にNow Assist挨拶メッセージと LLM 対応トピックが続きます。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピック

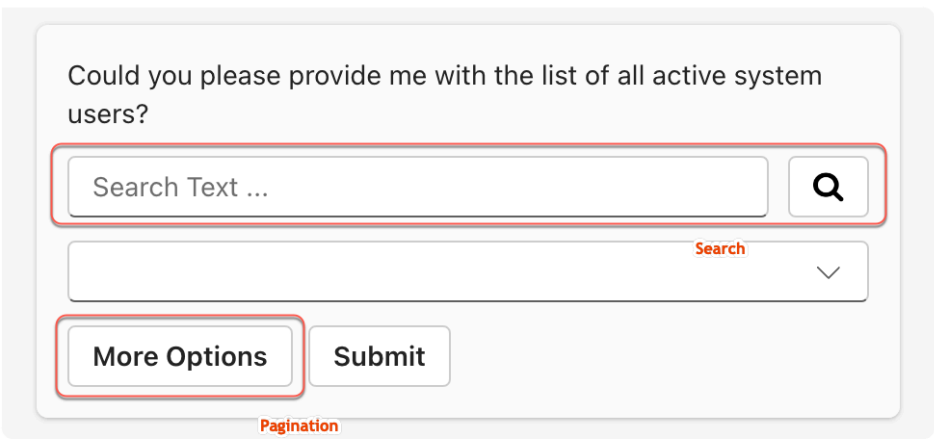


法的免責事項メッセージは、[sys_cs_custom_adapter_property] テーブルで定義された *support-system-action* プロバイダープロパティによって管理されます。デフォルトでは、プロバイダープロパティの値は **true** に設定されています。

- ページネーションと検索

  検索バーを使用して、複数の選択ページ間を移動し、特定のアイテムまたはユーザーを検索できます。

ページネーションと検索



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

LLM 対応トピックを選択すると、選択したトピックに関連する利用可能な選択肢と [その他のオプション] ボタンとともに検索バーが表示されます。検索バーを使用してアイテムまたはユーザーを検索するか、利用可能な選択肢からアイテムまたはユーザーを選択できます。利用可能なオプションをさらに検索する場合は、[その他のオプション]ボタンを使用して次のページに移動できます。以前にリストされた選択肢に戻りたい場合は、[前のオプション]ボタンを使用できます。

ユーザーまたはアイテムを検索した場合は、検索用語に関連する選択肢が表示されます。利用可能な選択肢から選択するか、検索とページネーションをリセットすることができます。

ヒント: 検索バーで Enter キーを選択すると、ページネーションと検索をリセットできます。

ページネーション機能と検索機能は、次のプロバイダープロパティによって管理されます。

- *picker_pagination_experience_supported*: Now Assistとの LLM 会話でページネーションエクスペリエンスを有効にします。このプロパティのデフォルト値は **true** です。
- *picker_pagination_limit*:選択肢を表示するためのアダプタのページ制限値を設定します。アダプターに設定できるページ制限の最大値は **100** です。

  たとえば、トピックの選択肢が 100 未満で、制限が 100 に設定されている場合、[その他のオプション] ボタンは表示されません。制限が 100 のときにトピックの選択肢が 100 を超える場合は、[その他のオプション] ボタンが表示されます。

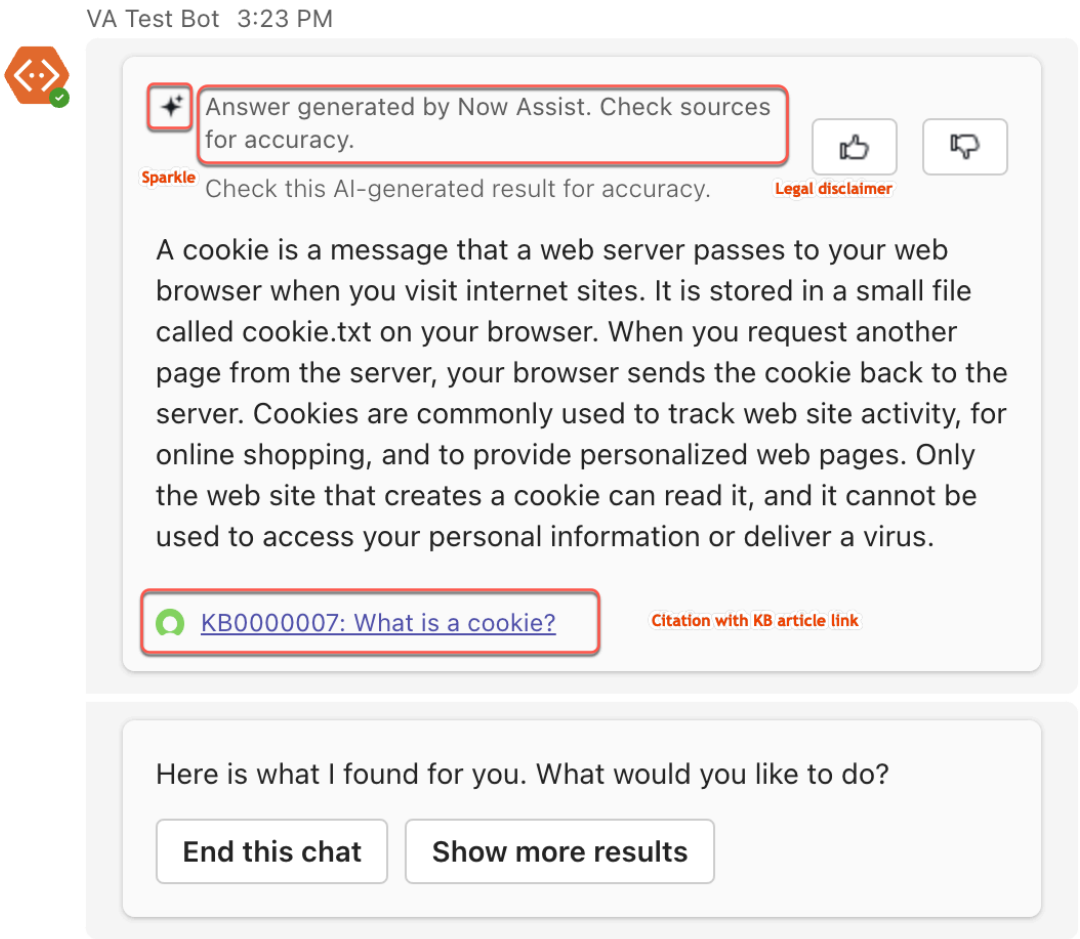
- 生成 **AI QnA** カード

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を使用して質問し、カード形式で LLM を介して Now Assist から回答を取得します。回答には、きらめく画像、法的免責事項、および質問に関する引用が表示されます。

生成 **AI QnA** カード



Microsoft Teams と統合されたボットの LLM を有効にする方法の詳細については、「仮想エージェント でNow Assistを有効にするMicrosoft Teams」を参照してください。

仮想エージェント で**Now Assist**を有効にする**Microsoft Teams**

Microsoft Teams と統合された仮想エージェント内のNow Assistを使用して、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを有効にします。

始める前に

Now LLM サービスを使用してAI 検索Now Assist会話できるようにしてください。AI 検索の有効化の詳細については、「 ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の有効化 」を参照してください。

必要なロール：admin

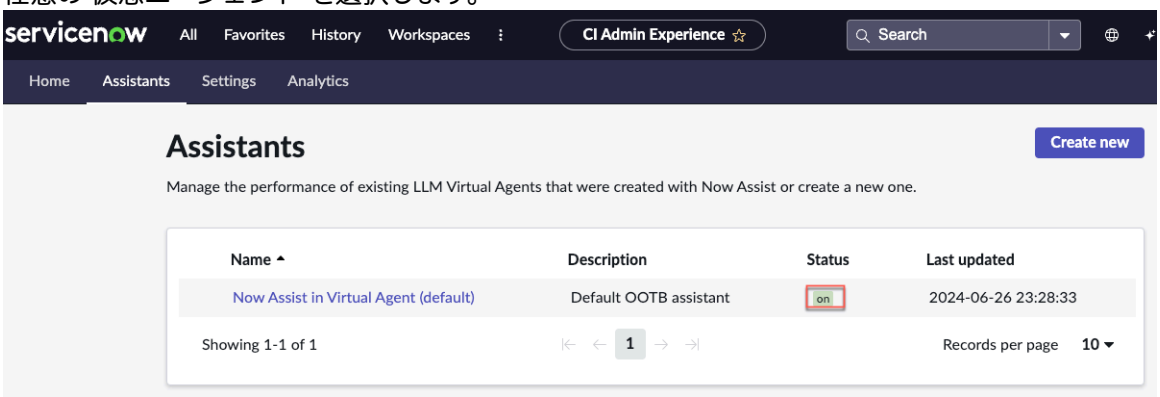
手順

1. ServiceNow インスタンスにログインし、次のいずれかのナビゲーションパスを使用して [Now Assist機能] ページに移動します。
   - すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** 機能.
   - すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
2. 「 Now Assist 機能」ページで、「 プラットフォーム」を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

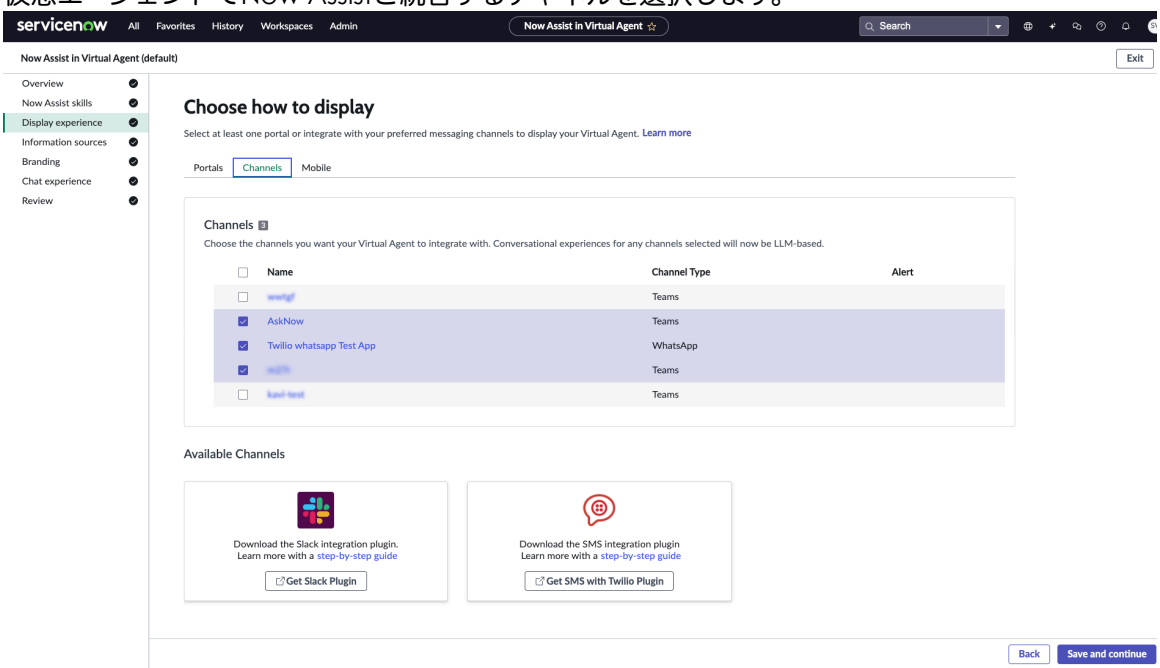
自動翻訳

3. [プラットフォームのスキル Now Assist] ページで、[詳細を表示] を選択します。
4. [会話エクスペリエンス (Conversational experience)] ページで、[仮想エージェントに **Now Assist** を設定 **(Set up Now Assist in Virtual Agent**)] を選択します。
仮想エージェントを選択するための [アシスタント] ページが表示されます。たとえば、 仮想エージェントの **Now Assist** (デフォルト) などです。
5. 任意の 仮想エージェント を選択します。



> **注:** 選択する前に、選択した 仮想エージェント が Microsoft Teams テナントと統合されていることを確認してください。

6. ボットページで、 表示エクスペリエンス > チャネル ペインから。
7. 仮想エージェントでNow Assistと統合するチャネルを選択します。



8. **[Save and Continue** (保存して続行)] を選択します。

Microsoft Teams の会話での仮想エージェント機能のサポート

Microsoft Teams アプリでは、会話、通知、AI 検索結果などを作成するための仮想エージェントデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント機能がサポートされます。

> **注:** Microsoft Teams との対話型統合はオンプレミスのインスタンスではサポートされていません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

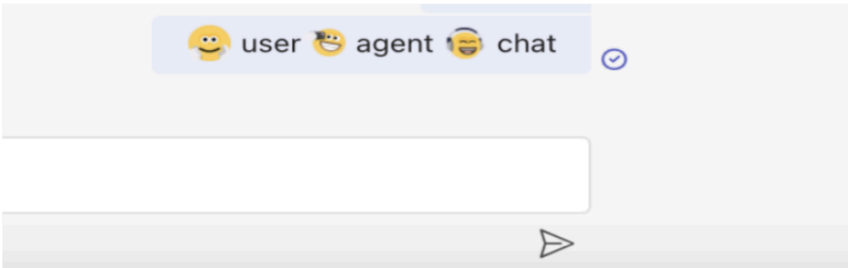
絵文字とテキスト

バージョン 4.0.1 以降では、ユーザーがライブエージェントとチャットして、絵文字を含むメッセージを送信すると、テキストが配信され、絵文字がエージェントワークスペースに表示されます。

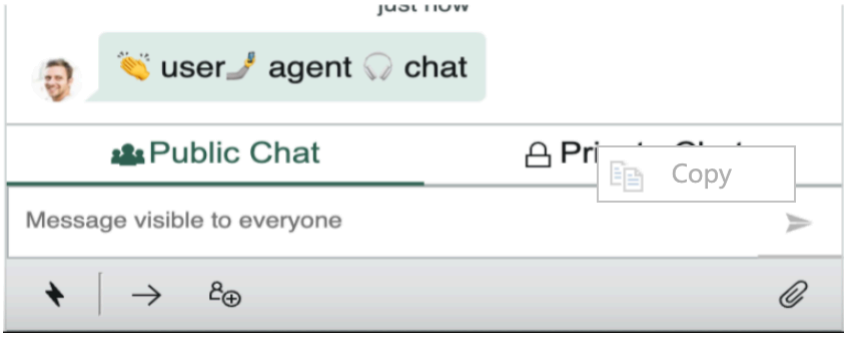
> **注:** エンドユーザーとライブエージェントが使用するプラットフォーム (アプリまたは Web ブラウザ) が異なるため、エンドユーザーが送信する絵文字とライブエージェントが受信する絵文字に違いがあります。

ユーザーは、次の例から、チャットの会話とエージェントワークスペースで絵文字がどのように表示されるかを理解できます。

チャット会話の絵文字



エージェントワークスペースの絵文字



AI 検索 結果

仮想エージェントの Now Assist は、AI 検索の結果を生成することができます。この結果は、Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として会話に表示されます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのデフォルトの AI 検索の構成では、Q&A (ナレッジベースとカタログアイテム) の検索結果が有効になります。ユーザーには、カードに提示された情報に満足したか不満であるかを示すオプションがあります。詳細については、「Genius 結果」を参照してください。

チャットリンクの URL ナビゲーション

Microsoft Teams アプリの仮想エージェントおよびライブエージェントの会話では、ServiceNow レコードへのリンクがベースシステムポータルで自動的に開きます。これには、出力カード、仮想エージェント通知、および AI 検索結果に表示されるリンクが含まれます。必要に応じて、アドミニストレーターはこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

機密ユーザーデータのマスク

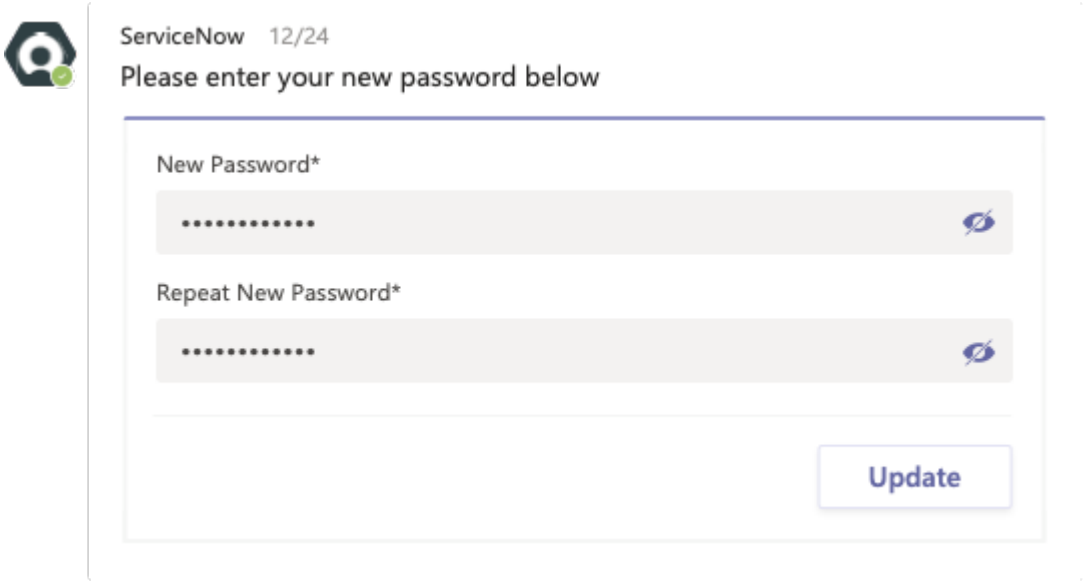
バージョン 2.0.0 以降、ユーザーが入力し、ボット応答で確認されたパスワードは、Microsoft Teams アプリでのパスワードリセットの会話中にマスクされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例は、パスワードが Microsoft Teams でどのようにマスクされるかを示しています。

パスワードのマスクの例



ファイルアップロードのサポート

バージョン 2.0.0 以降では、ユーザーは、Microsoft Teams の会話でペーパークリップアイコン を使用して添付ファイルをアップロードすることができます。

次の例は、Microsoft Teams チャットウィンドウにアイコンを添付する方法を示しています。

ファイル添付のサポート

信頼できるドメイン

プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値は、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、上書きします。

Microsoft Teams 会話のカタログオープンエクスペリエンス

バージョン 4.1.0 以降、ユーザーは会話中に Microsoft Teams アプリからカタログアイテムを要求できます。

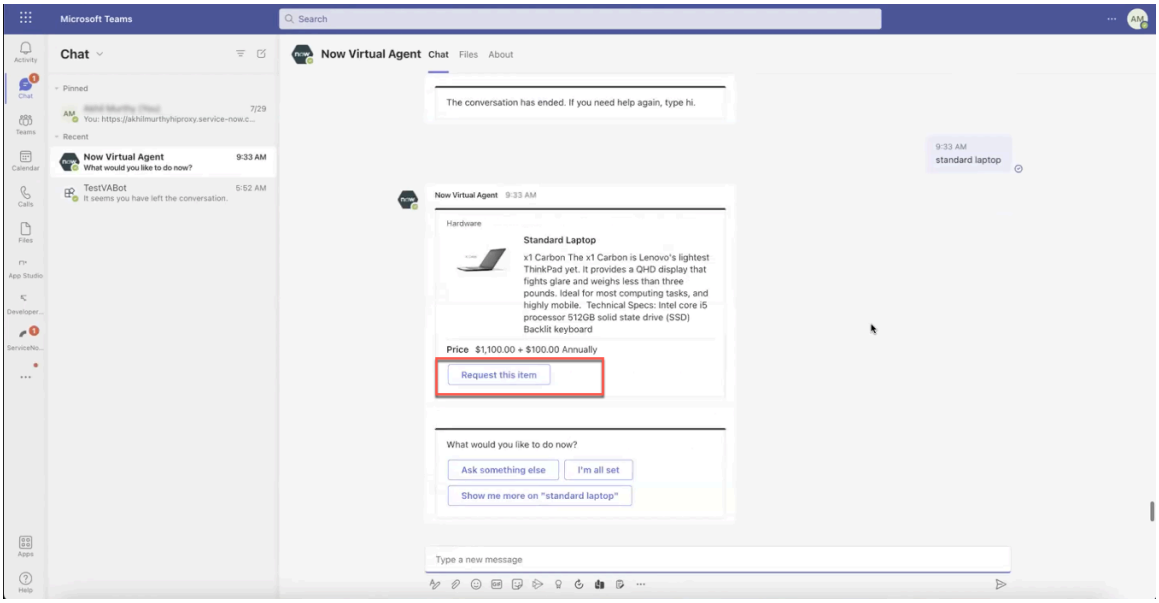
Microsoft Teams を使用した会話で [このアイテムを要求] ボタンを選択すると、カタログアイテムがポップアップウィンドウ (タスクモジュール) で開き、Microsoft Teams 内でアイテムの情報を表示して要求を送信できます。

次の例は、ユーザーがカタログアイテムを要求して表示する方法を示しています。

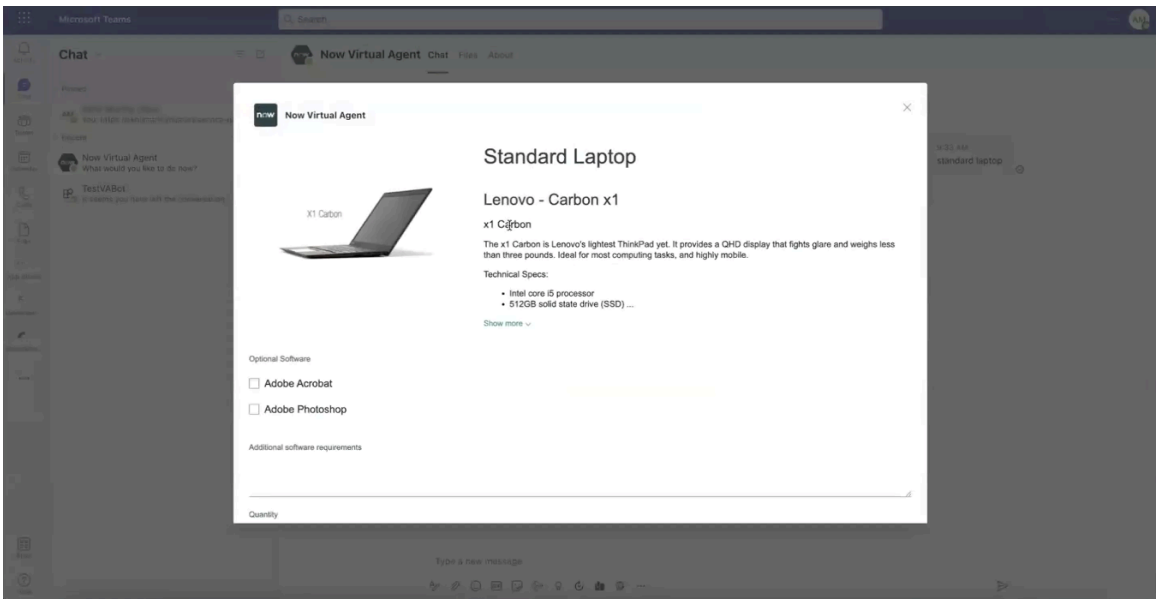
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの要求



カタログアイテムの表示



Microsoft Teams アプリケーションでのカスタムブランディング

Microsoft Teams ではアプリのカスタマイズがサポートされています。このため、アドミニストレーターは、Microsoft Teams との対話型統合で Now 仮想エージェントボットのブランディングをカスタマイズすることができます。アプリのカスタマイズの詳細については、次のリソースを参照してください。

- Microsoft Teams ドキュメントの Microsoft Teams でのアプリケーションのカスタマイズ に関する項目。
- ServiceNow Community の「MS Teams branding for the conversational integration (会話統合の MS Teams ブランディング)」。

Microsoft Teams の 仮想エージェントデザイナーユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答コントロールは、Microsoft Teams の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロール、画像ボット応答コントロールなどがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

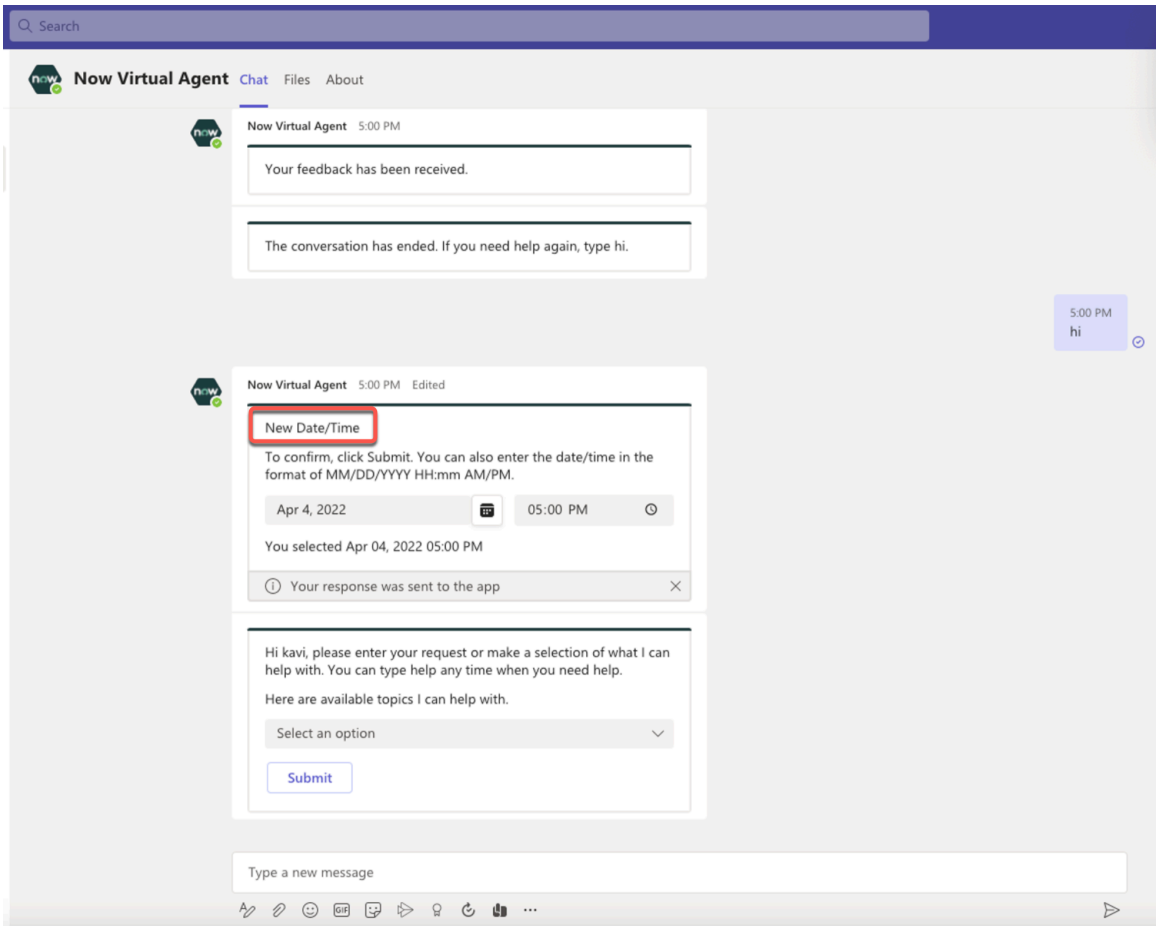
バージョン 2.0.0 以降では、更新されたカードと新しいビデオボット応答コントロールが Microsoft Teams の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

バージョン 3.0.10 以降では、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用して、ボットパフォーマンスを向上させ、より良い会話エクスペリエンスを実現するために、テキスト、リンク、日付カードなどの非カードボット応答コントロールがアダプティブカードに変換されます。

すべてのコントロールをアダプティブカードに変換するプロセスの一環として、ボット応答で受信した通知に表示されるコンテンツがカスタマイズされます。Microsoft Teams ボットは、該当する場合、メッセージコンテンツ、カードのタイトル、説明など、カードの通知コンテンツのプレビューを表示します。

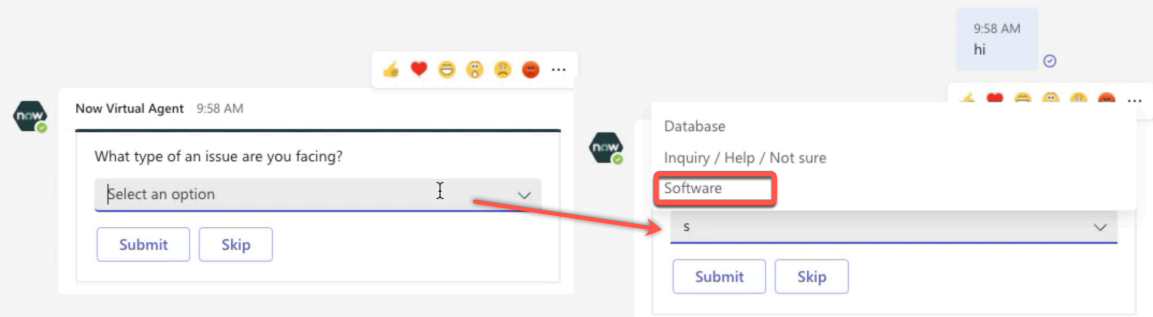
タイトル付きの通知



バージョン 3.0.10 以降では、Microsoft Teams ボットとの会話中に、ドロップダウンピッカーコントロールを使用して、リストから特定の選択肢を検索できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



バージョン 4.1.0 以降、Microsoft Teams の会話で仮想エージェントに応答を送信するときに表示される確認バナーをオフにするオプションがあります。

確認バナーをオフにするには、*sn_va_teams.hide_teams_response_message* システムプロパティの値を **true** に設定します (システムプロパティの値はデフォルトでは **false** に設定されています)。

Microsoft Teams でサポートされている仮想エージェント通知

Microsoft Teams アプリは、会話中の仮想エージェント通知をサポートしています。

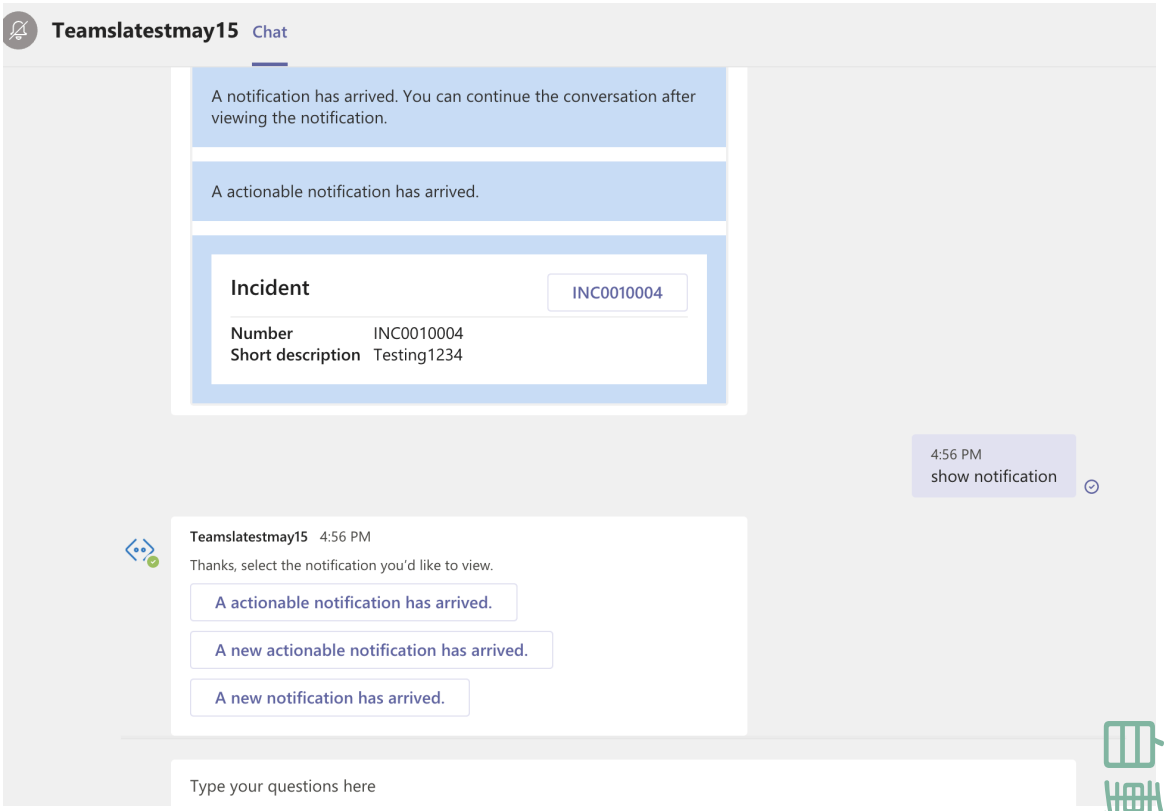
- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - アドミン：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。
- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次の操作を実行できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

Microsoft Teams での通知の表示



- 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

Microsoft Teams でサポートされていない仮想エージェント機能

Microsoft Teams との対話型統合 で仮想エージェントのサポートされていない機能を参照してください。

サポートされていない機能

仮想エージェントは、Microsoft Teams での会話中に次の機能をサポートしていません。

- コネクトサポート
- 位置情報管理トピックブロック

Microsoft Teams との統合に仮想エージェント要求者を事前にリンクする

Microsoft Teams との対話型統合 を実行する前に、仮想エージェント要求者を ServiceNow インスタンスに事前にリンクします。一括事前リンク機能を使用すると、仮想エージェントユーザーは、初期認証リンクプロセスを実行せずに、仮想エージェントとすぐにチャットを開始し、通知を受け取ることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- Microsoft Teams との対話型統合 のインストール。このとき **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションを有効にします。
- Microsoft Teams Graph スポークの設定
- Microsoft Active Directory スポークの設定 。

必要なロール：

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 次の Microsoft Teams アドミニストレーターロールのいずれか：
  - グローバルアドミニストレーター
  - アプリケーションアドミニストレーター
  - クラウドアプリケーションアドミニストレーター
- admin または schedule_admin (スケジュール済みジョブスクリプトを変更するため)

このタスクについて

[Microsoft Teams チャネルを管理] の [設定] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションが有効になっている場合、最大 10,000 ユーザーが一括で ServiceNow インスタンスに自動的に事前リンクされます。既存のユーザーは、初回実行時に事前リンクされます。新しく追加されたユーザーは、その後の毎日の実行時に事前リンクされます。

一括事前リンクを自動的に実行しないようにするには、[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] を無効にします。

Microsoft Teams と統合する前に仮想エージェントユーザーを ServiceNow インスタンスに一括で事前リンクすることには、次のメリットがあります。

- Microsoft Teams でのユーザーの ID が ServiceNow インスタンスのユーザーの ID に関連付けられている場合、仮想エージェントによって通知がユーザーに事前に送信されます。これは、ユーザーがすでに ServiceNow 仮想エージェントにリンクされている場合にも該当します。
- ユーザーが事前リンクされている場合、アプリで Microsoft Teams 通知が有効になっていると、ユーザーが Microsoft Teams アカウントにログインしていなくても通知がアプリにプッシュされます。

一括事前リンクは、**[MS Teams** の日次プレインストールジョブ **(MS Teams Daily Pre Install Job)]** スケジュール済みジョブにより自動的に実行されます。このジョブは、デフォルトでは毎日午前 1:00 に実行されますが、必要に応じてこの時刻を変更できます。デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時刻またはタイムゾーンを変更するには、**[MS Teams** の日次プレインストールジョブ **(MS Teams Daily Pre Install Job)]** の [スケジュール済みスクリプト実行] フォームにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[MS Teams** の日次プレインストールジョブ **(MS Teams Daily Pre Install Job)]** スケジュール済みジョブを検索してクリックし、選択したレコードの [スケジュール済みスクリプト実行] フォームを開きます。
3. [実行] フィールドで、実行時刻を希望する時刻に変更します。
4. [タイムゾーン] など、このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行 」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Teams との対話型統合 の自動リンクプロセスをカスタマイズすることもできます。詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合 の自動リンクのカスタマイズ」を参照してください。

Microsoft Teams との対話型統合 の自動リンクのカスタマイズ

ユーザー [sys_user] テーブルではなく、任意のカスタムテーブルでユーザーのメール ID を定義して、ユーザープロファイルの自動リンクをカスタマイズします。

始める前に

- ユーザー [sys_user] テーブルを拡張可能にします。
- ユーザー [sys_user] テーブルを拡張するカスタムメールフィールドがあるカスタムテーブルを作成します。
- カスタムテーブルのスコープが Microsoft Teamsであることを確認するか、それ以外の場合はクロススコープ権限を作成します。
- システムプロパティを *table_name.column_name* 形式で設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
自動リンクプロセスでは、ユーザーテーブルでメール ID を検索し、見つかった場合はユーザーをプロファイルに自動的にリンクします。現在のユーザー [sys_user] テーブルではなく、任意のカスタムテーブルで自動リンク/事前リンク用のメール ID を定義することで、自動リンクプロセスをカスタマイズすることもできます。自動リンクのためにユーザーのメール ID を読み取る必要がある列を定義する *sn_va_teams.auto_link_email_attribute* システムプロパティを使用することで、ユーザープロファイルの自動リンク処理をカスタマイズできます。

注:

- デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は empty に設定されています。<empty> に設定されている場合、ユーザーのメール ID が [sys_user] テーブルから取得されます。
- システムプロパティの値が *table_name.column_name* の形式で指定されている場合 (table_name と column_name はどちらもそれぞれの名前フィールドの物理名である必要があります)、値は指定された列名から読み取られます。
  例：**sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。

2. システムプロパティ *sn_va_teams.auto_link_email_attribute* を検索して開きます。
3. *table_name.column_name* の形式で値を入力し、レコードを保存します。
   レコードが保存されると、ボットとの会話を開始できます。

Microsoft Teams テナントの Microsoft Azure 条件付きアクセスを構成する

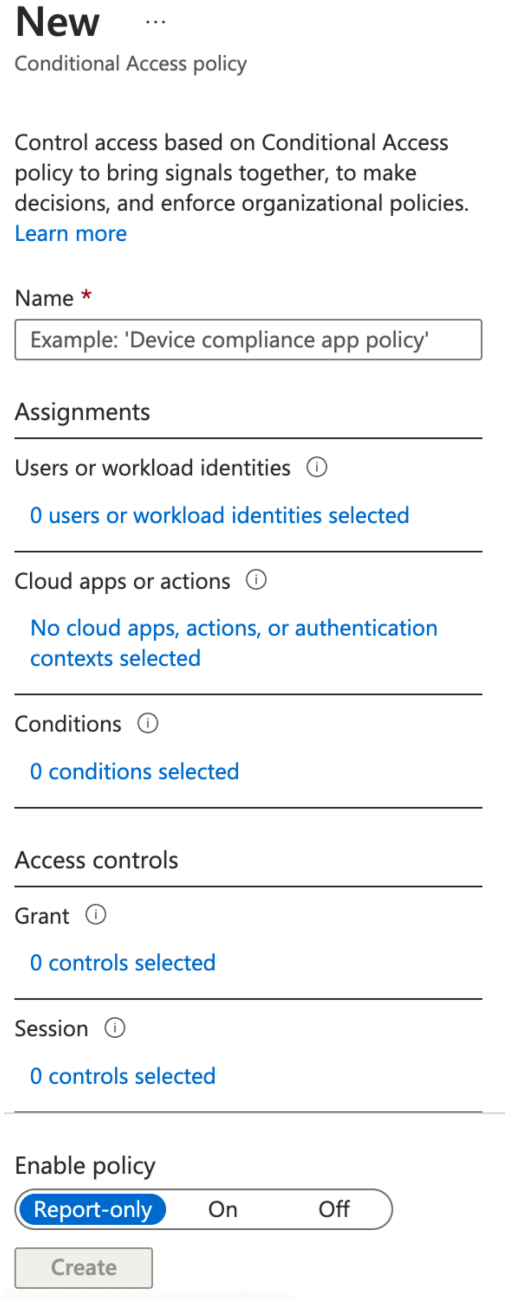
Microsoft Azure で条件付きアクセスを構成して、ユーザーが本番アプリケーションにアクセスできないようにする必要があります。条件付きアクセスにより、カスタム統合または個人インスタンス統合で本番統合が誤って上書きされないようにすることができます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin および Azure アドミンアクセス権を持つユーザー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. へのログイン Microsoft Azure portal .
2. **Azure AD** 条件付きアクセスを検索します。
3. 移動先 新しいポリシー > 新しいポリシーを作成 ポリシーに名前を付けます。

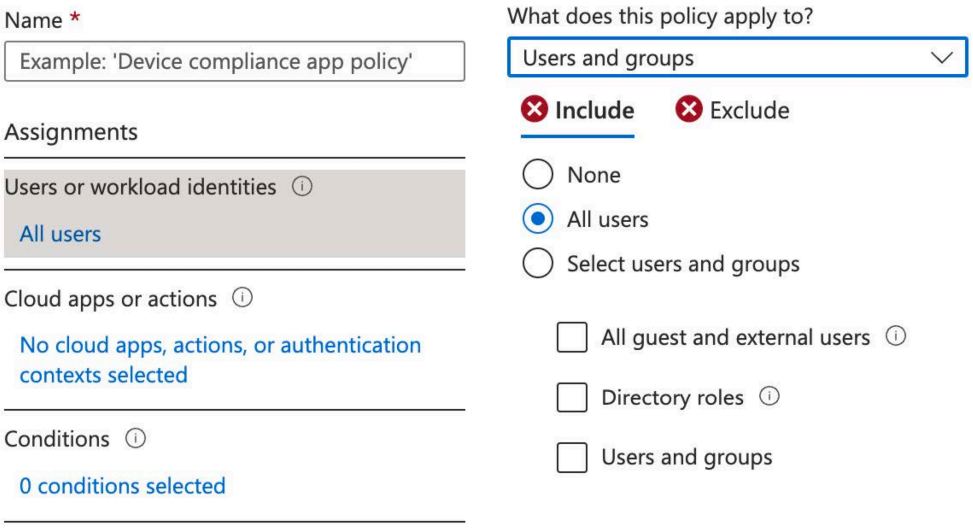


4. [ユーザー] または [作業負荷 ID (Workload identities)] で、**[0** ユーザーまたは作業負荷 **ID** を選択済み **(0 users or workload identities selected)]** をクリックします。
[このポリシーは何に適用されますか？ **(What does this policy apply to?)]** というポップアップが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

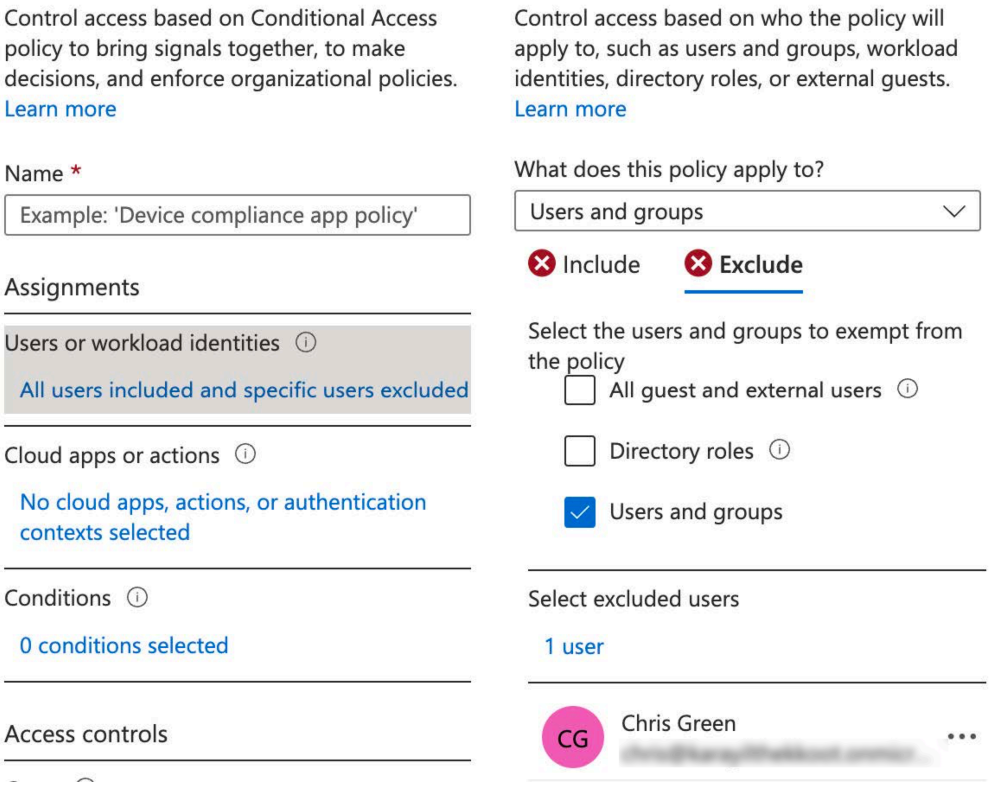
5. [インクルード] で [すべてのユーザー] を選択しま



す。

注: [すべてのユーザー] を選択すると、ユーザーが制限ポリシーに含まれます。

6. [除外] で [ユーザーとグループ] を選択して、テナントを上書きするアクセス権を持つアドミンユーザーを除外します。



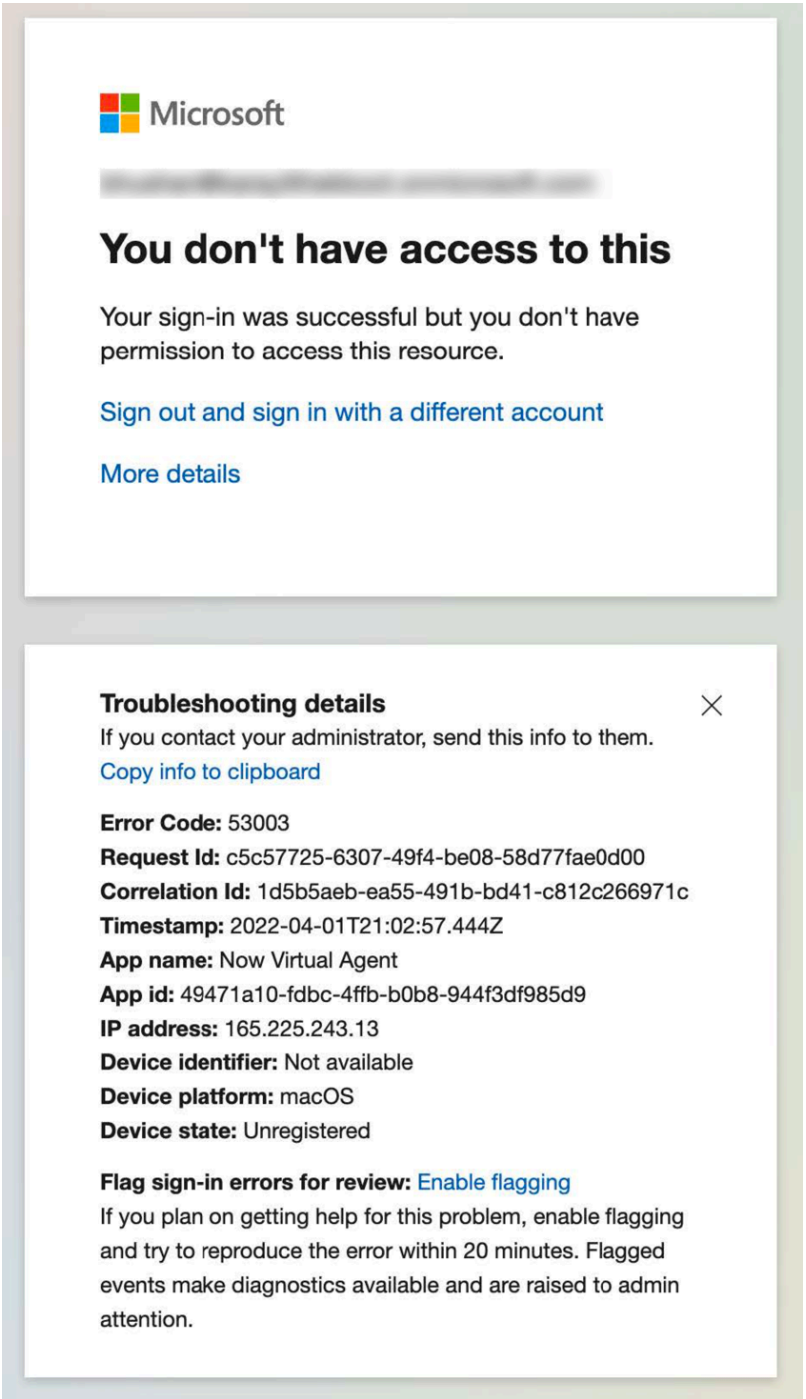
7. [除外されたユーザーを選択] で、**[0 ユーザーおよびグループを選択済み (0 users and groups selected)]** をクリックしてアドミンユーザーを選択し、[選択] をクリックします。
8. [クラウドアプリまたはアクション (Cloud apps or actions)] で、保護する資産を選択します。たとえば、NowBot、または Azure の ServiceNow ボットの名前は何でもかまいません。
9. [権限許可] で **[0 コントロールを選択済み (0 controls selected)]** をクリックし、[アクセスをブロック **(Block access)]** を選択します。
10. [ポリシーの有効化 (Enable policy)] セクションで、[オン] を選択して [レポートのみ] 機能をオンにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [作成] をクリックします。
    ACL (アクセス制御リスト) を設定してから同期するまでに約 15 分かかります。

タスクの結果
ポリシーが作成されて同期が完了すると、アドミン以外のユーザーが誤ってテナントを上書きするの



を制限します。

注: この制限は、制限付きユーザーによる Microsoft Teams または Now 仮想エージェントの使用には影響しません。

Microsoft Teams との対話型統合 の昇格されたトピックを構成する

Microsoft Teams ボットとの会話中にユーザーがすばやく使用できるように、昇格されたトピックを構成します。 Microsoft Teams チャネルの挨拶メッセージに表示する昇格されたトピックを最大 6 つ設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin または va_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] の [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で、[すべて表示] をクリックします。
   以前に構成した昇格されたトピックは、デフォルトのチャットエクスペリエンスに存在します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。デフォルトのチャットエクスペリエンスがインスタンスに存在する唯一の行である場合、昇格されたトピックは Web クライアント、 Microsoft Teams、および Slack に適用されます (以下で説明するように Microsoft Teams に一意の何かを設定しない限り)。

   Microsoft Teams に対して Web クライアントとは異なる一意の昇格されたトピックを設定する場合は、以下の手順に従います。
3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] ページで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい [挨拶のカスタム対応とセットアップ] を作成する

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。 例：Microsoft Teams チャットエクスペリエンス。
説明	チャットエクスペリエンスの説明。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または無効にします。
順番	昇格したトピックをチャットに表示する順序。
ドメイン	チャットエクスペリエンスのアプリケーションスコープ。
条件モード	ユーザーがこのチャットエクスペリエンスを取得する状況。 利用可能な条件モード： ◦ 詳細 ◦ シンプル
条件	チャットエクスペリエンスの条件モードを定義する条件。 **[devicetype] [is] [teams]** で簡単な条件を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [条件] ポップアップで **[devicetype] [is] [teams]** をデフォルトのチャットエクスペリエンスよりも高い順序で設定すると、 Microsoft Teams はこのエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを選択します。 この変更は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを引き続き継承する Web クライアントには影響しません。

5. [カスタムエクスペリエンスを作成] をクリックします。
6. 作成した [Microsoft Teams チャットエクスペリエンス] フォームに昇格されたトピックを追加します。

   a. [Microsoft Teams] フォームで、[昇格されたトピック **(Prompted Topics)]** タブをクリックしてから [トピックを追加] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

      新しい昇格されたトピックを作成する

フィールド	説明
トピック	選択されているトピックの名前。 検索アイコンを使用してトピックを選択します。
順番	選択したトピックの順番を入力します。

      注: Web クライアントと同様に、Microsoft Teams チャネルに最大 6 つの昇格されたトピックを設定できます。

   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
Microsoft Teams ボットとの会話を開始します。 Microsoft Teams チャネル用にセットアップした挨拶メッセージの後に、昇格されたトピックを表示できます。

Microsoft Teamsの昇格されたトピックを構成していない場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスの昇格されたトピックが表示されます。

Microsoft Teams と仮想エージェントの統合のための言語設定

仮想エージェントがユーザーの優先 Microsoft Teams 言語と同じ言語になるように、言語設定を行います。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

Microsoft Teams クライアントで Microsoft Teams 言語設定を行います。ServiceNow 言語は、ServiceNow インスタンスで通常使用される言語です。デフォルトでは、ユーザーの Microsoft Teams 言語設定は、両方の言語が異なる場合、ベースシステムのユーザー設定言語よりも優先されます。詳細については、「Microsoft Teams の設定を変更する」を参照してください。

一貫性を確保するには、同じ言語を使用します。Microsoft Teams のユーザー設定言語が ServiceNow インスタンスで利用可能な言語でない場合、インスタンスの言語がデフォルトの言語になります。

手順

ユーザーの以下のシステムプロパティ *sn_va_teams.use_teams_language* を設定して、優先する言語を変更します。

設定	説明
true	仮想エージェントに表示される言語は、Microsoft Teams で設定されたユーザーの優先言語に従います。
False	仮想エージェントに表示される言語は、ServiceNow インスタンスで設定されたユーザーの優先言語に従います。

ボットメッセージのローカライズ

ボットメッセージをローカライズして、ボットと会話するときに、選択した言語でメッセージを受信できるようにします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin

手順

1. ボットのプロバイダーチャネル ID レコードに移動し、[ボットメッセージ] タブを選択します。

   これらのボットメッセージの値が正確であることを確認します。

2. メッセージ [sys_ui_message.list] テーブルに移動し、[新規] をクリックします。

   注: 新しいメッセージを作成する前に、作成するメッセージがまだ作成されていないことを確認してください。

3. フォームで、詳細を入力します。

   新しいメッセージレコード

フィールド名	説明
キー	レコードのメッセージ。これがステップ 1 のボットメッセージ値と一致していることを確認してください。同じメッセージに対して異なる言語で複数の翻訳を作成する場合は、翻訳された各メッセージを個別に追加します。
言語	会話/メッセージの優先言語。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
メッセージ	優先言語に翻訳された重要なメッセージに相当します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

ボットとの新しい会話を開始します。ユーザーの優先言語の翻訳が提供済みであれば、翻訳されたメッセージがボットによってユーザーの優先 Microsoft Teams 言語で表示されます。

対話型インターフェース診断ツールを使用した **Microsoft Teams** の一般的なエラーと解決手順のキャプチャ

対話型インターフェース診断ツールは、Microsoft Teams との対話型統合 アプリのさまざまなカテゴリの情報 (プラグインの詳細、構成設定、システムプロパティ、統合の失敗など) を定義してキャプチャするためのヘルスレポートを実行し、ボットの会話を開始するために、ユーザーがこれらの設定の検証とレビューを行えるようにします。

ユーザーが健全性チェックスキャンを実行し、レポートに問題が表示されている場合、ユーザーは CI 診断ツールでボットが提供する推奨事項に基づいて問題を解決するためのアクションを実行できます。

一般的なエラーのグループ化

Microsoft Teams との対話型統合 アプリケーションのさまざまな側面のヘルスレポートを提供するために、最も一般的な問題は次のカテゴリにグループ化されています。

- Microsoft Teams が応答しない
- 通知
- 自動リンク
- 画像/HTML
- パフォーマンス
- インストール
- ライブエージェント

解決

対話型インターフェース診断ツールは、ユーザーが Microsoft Teams アプリで発生するエラーを解決するために使用されます。ナレッジベースの記事に問題の解決策が記載されており、これらの KB 記事のレコードは CI 診断ツールで作成されます。

注: Microsoft Teams では、診断トピックを利用するには、バージョン 1.1.0 の CI 診断ツールが必要です。

CI 診断ツールを使用してエラーを解決するには、次の手順を実行します。

1. Web クライアントにログインし、CI 診断ツールを開始します。

   CI 診断ツールには、選択肢として次のグループが表示されます。

   - エラーメッセージ
   - システムプロパティのルックアップ
   - プラグイン/機能の問題
   - 一般的な質問

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [プラグイン/機能の問題] を選択し、「`Microsoft Teams` との対話型統合」と入力するか、または関連するキーワードを入力して、検索用語に関連する利用可能なプラグインのオプションを取得します。

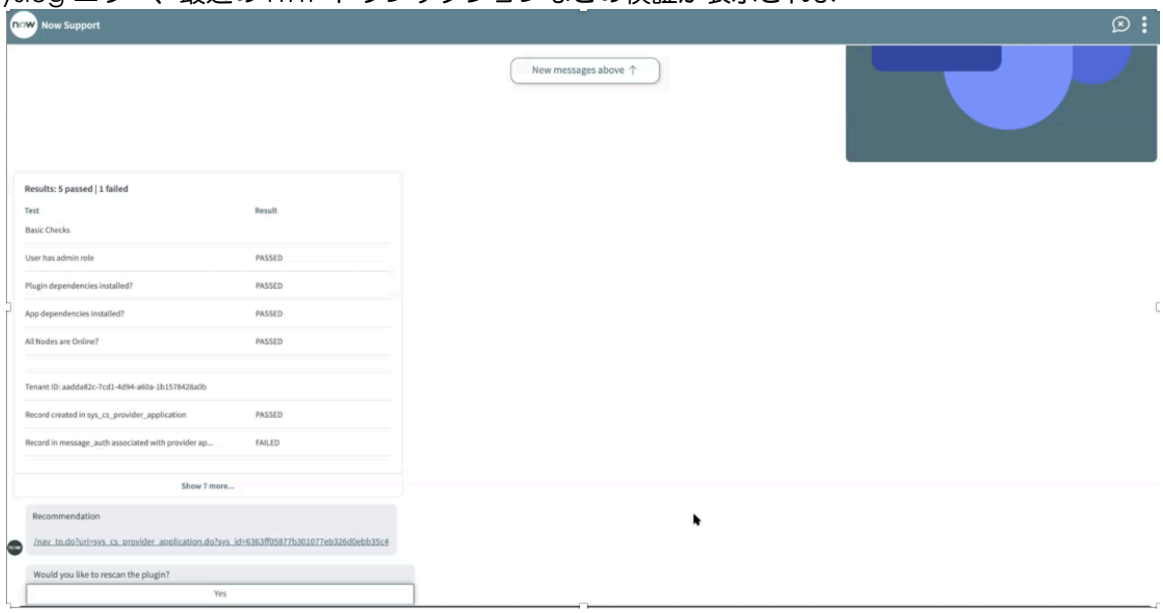
   Microsoft Teams アプリケーションのロゴが応答として表示されます。

3. Microsoft Teams が CI 診断ツールへの入力として提供された後、アプリの基本的な健全性チェックが実行され、レポートが生成されます。

   健全性チェックを実行して、次のことを確認します。

   - Microsoft Teams アプリプラグインがインストールされている。
   - プロバイダーアプリケーションレコードの検証。
   - メッセージ認証テーブルにすべてのレコードがある。
   - 依存プラグインを利用できる。
   - OIDC トークン検証レコードを利用できる。
   - [sys_cs_provider_application] テーブルにプロバイダー参照がない。

   健全性チェックスキャンが成功すると、最近のインストールエラー、最近の syslog エラー、最近の HTTP トランザクションなどの検証が表示されます。



4. 健全性チェックレポートには、問題に関連する可能性のある既存のナレッジベース記事を表示するオプションもあります。「はい」と入力して、問題の簡単な説明を入力します。

   たとえば、問題の説明として「画像」と入力すると、CI 診断ツールで画像に関連するナレッジベース記事が表示されます。リンクをクリックして、ナレッジベースの記事を表示します。

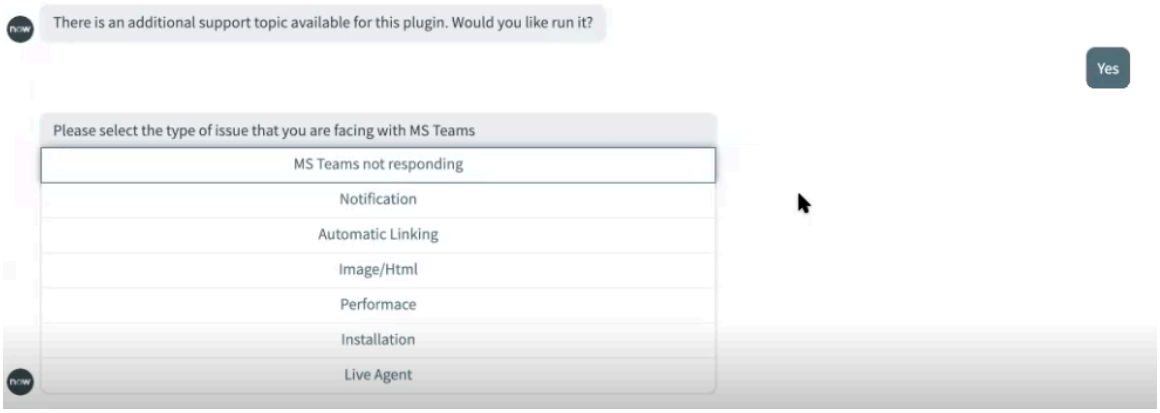
   追加のサポートに進むには、[いいえ] をクリックします。

5. CI 診断ツールは、Microsoft Teams プラグインで利用可能な追加のサポートトピックを提供します。[はい] をクリックして続行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の問題タイプの選択肢が表示されま



す。

たとえば、問題タイプのいずれかを選択すると、CI 診断ツールは、問題の原因を特定して解決するために、その問題タイプに関連する解決ステップを提供します。問題の詳細を確認するための関連するナレッジベース記事も表示されます。

最後に、CI 診断ツールで問題が解決したかどうかを確認するように求められます。問題が解決した場合は、[はい] をクリックします。

Microsoft Teams との対話型統合 の削除

ServiceNow 仮想エージェントボットまたは自己設定ボットと Microsoft Teams との統合を削除して、アプリと ServiceNow インスタンスとの関連付けを解除します。

始める前に

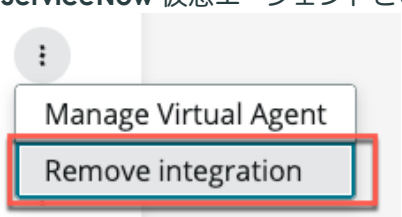
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [Microsoft Teams チャネルを管理] ページで、削除する統合 (Now 仮想エージェント ボットまたは自己設定ボット) を見つけて、ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[統合を削除] を選択します。

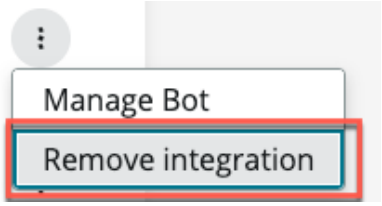
ServiceNow 仮想エージェントとの統合の削除



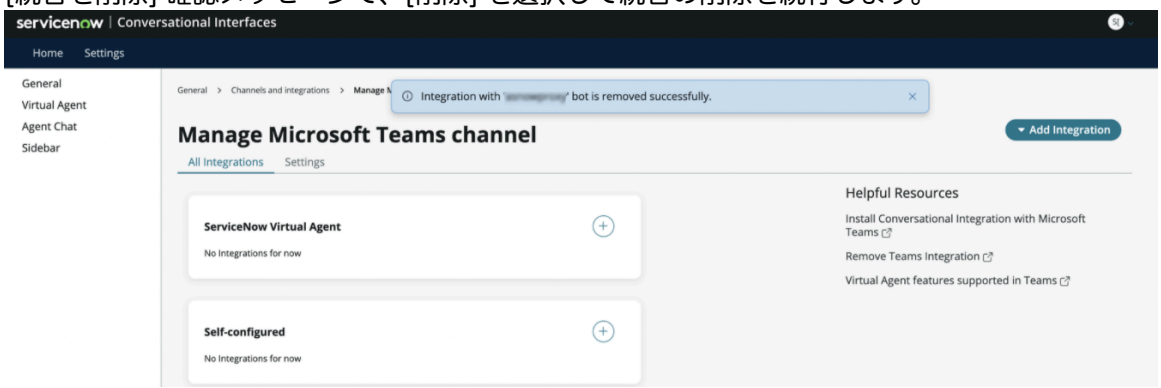
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己設定ボットとの統合の削除



5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] を選択して統合の削除を続行します。



選択された Microsoft Teams ボットと仮想エージェントの統合が削除されました。

Conversational Integration with Slack

要求者が Slack アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットできるようにします。

> **注:** 以前のリリースでは、Slack 向けのビルド済み仮想エージェントメッセージング統合は、仮想エージェントプラットフォームの一部でした。この統合は Conversational Integration with Slack アプリになり、 ServiceNow Store .

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

概要

会社の Slack ワークスペースを使用して要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントにコネクトするには、Conversational Integration with Slack アプリケーションを使用します。開始するには、こちらを参照してください。

ServiceNow 仮想エージェントと Slack の統合

ServiceNow® 仮想エージェント は Slack アプリケーションと統合できます。

Slackと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、 仮想エージェント は 1 つの Slack ワークスペースと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合するワンクリックインストールをサポートしています。このインスタンスはデフォルトで Now 仮想エージェント を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Conversational Integration with Slack をインストールする

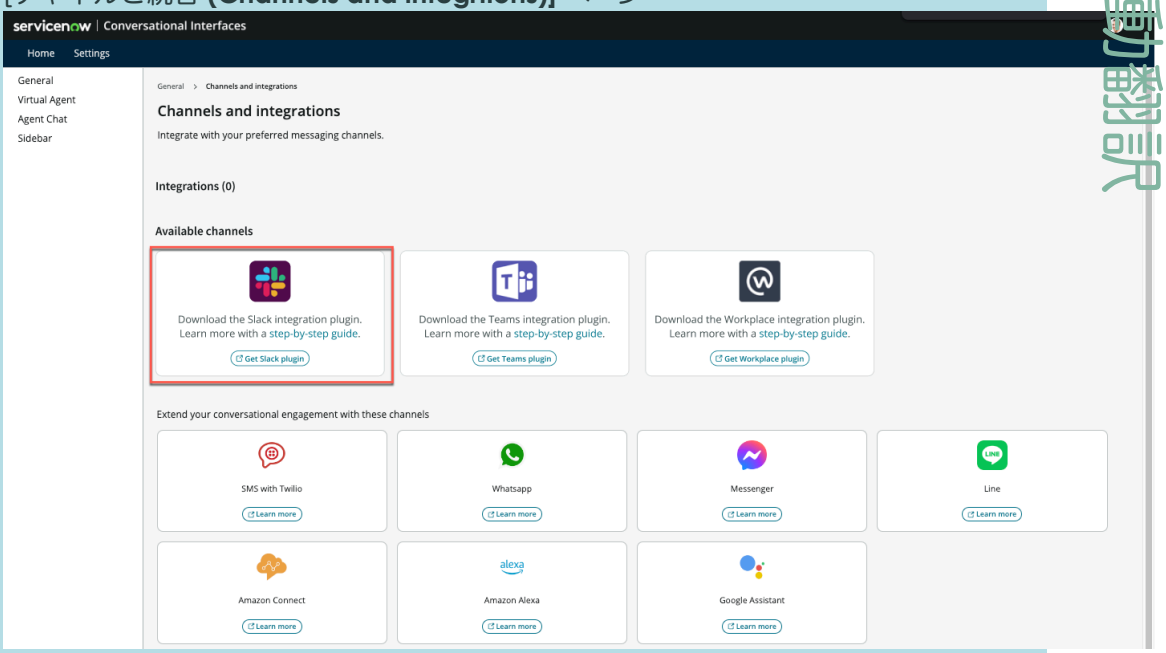
admin ロールをお持ちであれば、Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) アプリケーションをインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このチャネル統合でサポートされている機能を使用するには、Xanadu リリースにアップグレードする必要があります。
- Conversational Integration with Slack を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して仮想エージェントのすべての機能をアクティブ化するか、または仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して仮想エージェントの制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。
- ServiceNow® Store から Conversational Integration with Slack アプリをインストールします。

重要: ServiceNow Store から Conversational Integration with Slack アプリをインストールすると、ServiceNow インスタンスで統合用のアプリが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Slack アプリがリストされます。

Conversational Integration with Slack アプリがインストールされる前の [チャネルと統合 **(Channels and integrtions)**] ページ



Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_slack) をインストールすると、[統合] セクションに Slack が表示され、構成を続行できます。

必要なロール：virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントを Slack または Slack Enterprise Grid とともに使用するには、以下のガイドラインを確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

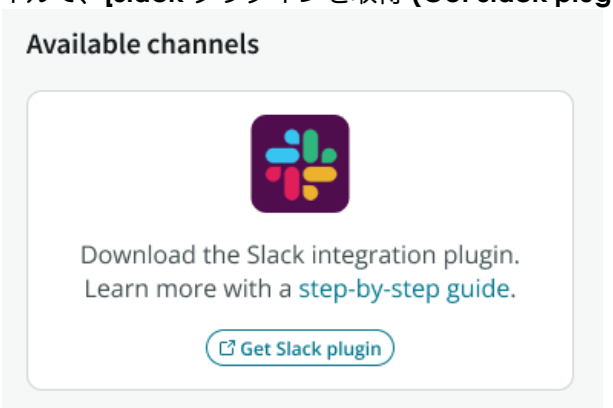
- Slack アプリにより、インストール元の ServiceNow インスタンスと、統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。
  - 統合をインストールする予定のインスタンスごとに、個別の Slack ワークスペースを使用します。
  - テスト用に非本番インスタンスを使用する場合は、自己設定ボットを使用します。

    詳細については、「ServiceNow インスタンスと自己設定ボットとの統合」を参照してください。

- Slack Enterprise Grid：Slack Enterprise Grid のワークスペースがある場合、エンドユーザーはワークスペース間を移動して、任意のワークスペースから仮想エージェントボットを使用できます。
  - テスト用に非本番インスタンスを使用する場合は、別のグリッドのワークスペースを使用するか、または非グリッドのワークスペースを使用します。
  - このストアリリースをインストールした後は次のようになります。
    - メッセージングユーザーは、ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。
    - 非本番環境でのテスト用にインスタンスのクローンを作成する場合、クローンされたターゲットでインストールをもう一度実行してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合] ページの Slack タイルで、**[Slack** プラグインを取得 **(Get Slack plugin)]** をクリックします。[チャネルと統合] の Conversational Integration with Slack ServiceNow Store ページにリダイレクトされます。



4. 画面の右上隅にある [取得] をクリックします。

   注: プラグインを取得するには、ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Conversational Integration with Slack ServiceNow Store ページで、[インストールを要求] をクリックします。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。
   [インスタンスを検証] をクリックして、指定したインスタンスを検証することもできます。
7. [要求] をクリックします。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ServiceNow 仮想エージェント と Slack のデータ連携。

ServiceNow 仮想エージェント と **Slack** のデータ連携

仮想エージェントボットを ServiceNow® インスタンスに追加して Slack と統合します。

始める前に

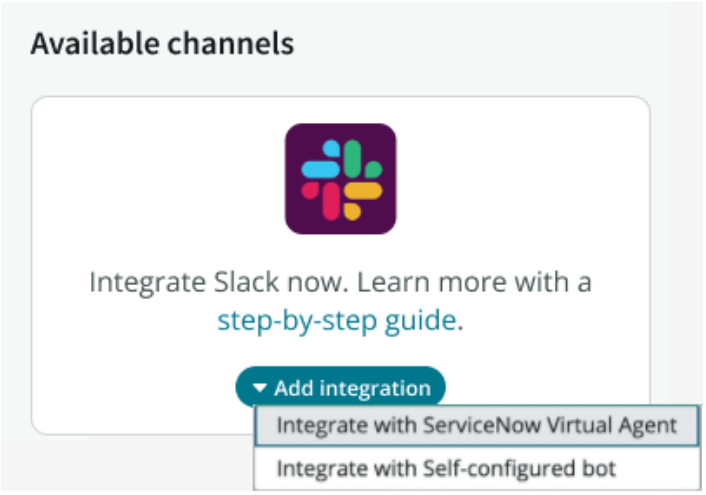
統合を追加する前に、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_slack) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Slack タイルの [利用可能なチャネル (Available Channels)] セクションで、[統合を追加 **(Add Integrations)]** を選択し、**[ServiceNow** 仮想エージェントとの統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。

   注: [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_slack) をインストールした後にのみ使用できます。



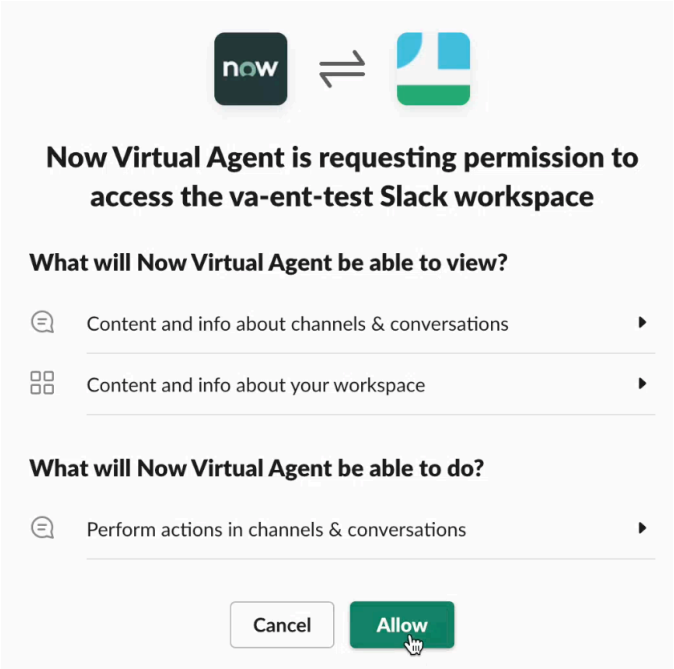
4. Slack ワークスペースの URL を入力して Slack ワークスペースにサインインし、[続行] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アクセス権がある Slack ワークスペースの名前を入力していることを確認してください。

5. ServiceNow® インスタンスにサインインします。
6. Slack がワークスペースへのアクセスを要求した場合は、[許可] を選択します。



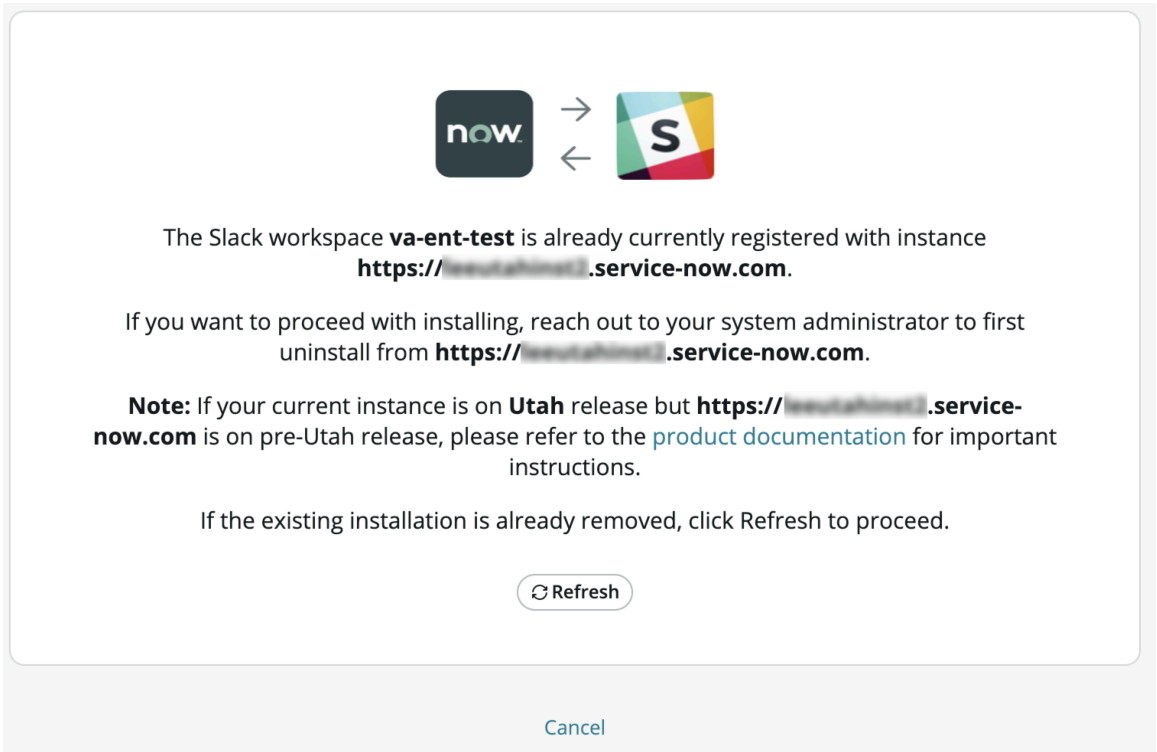
7. 選択したワークスペースがすでに仮想エージェントに割り当てられている場合は、まず以前に関連付けられたインスタンスからアンインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

Utah リリース以降、すでに別の ServiceNow インスタンスに関連付けられた Slack ワークスペースを新しいインスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、まず以前に関連付けたインスタンスをアンインストールすることが求められます。詳細については、「Slack 統合の上書き」を参照してください。



仮想エージェントが Slack ワークスペースに正常にインストールされると、完了メッセージが表示されます。

8. **[Slack** に移動] を選択して Slack アプリを管理します。
9. [チャネルと統合の管理を継続 **(Continue to manage channels and integrations)]** を選択して、ServiceNow インスタンスの統合を管理します。

   Slack アプリケーションが統合のリストに表示されます。

次のタスク

ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合する場合は、[ServiceNow 仮想エージェント] タイルでプラスアイコンを選択するか、[Slack チャネルを管理] ページで [統合を追加 **(Add integration)]** リストを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理」を参照してください。

Slack 統合の上書き

Slack との仮想エージェント統合を上書きします。

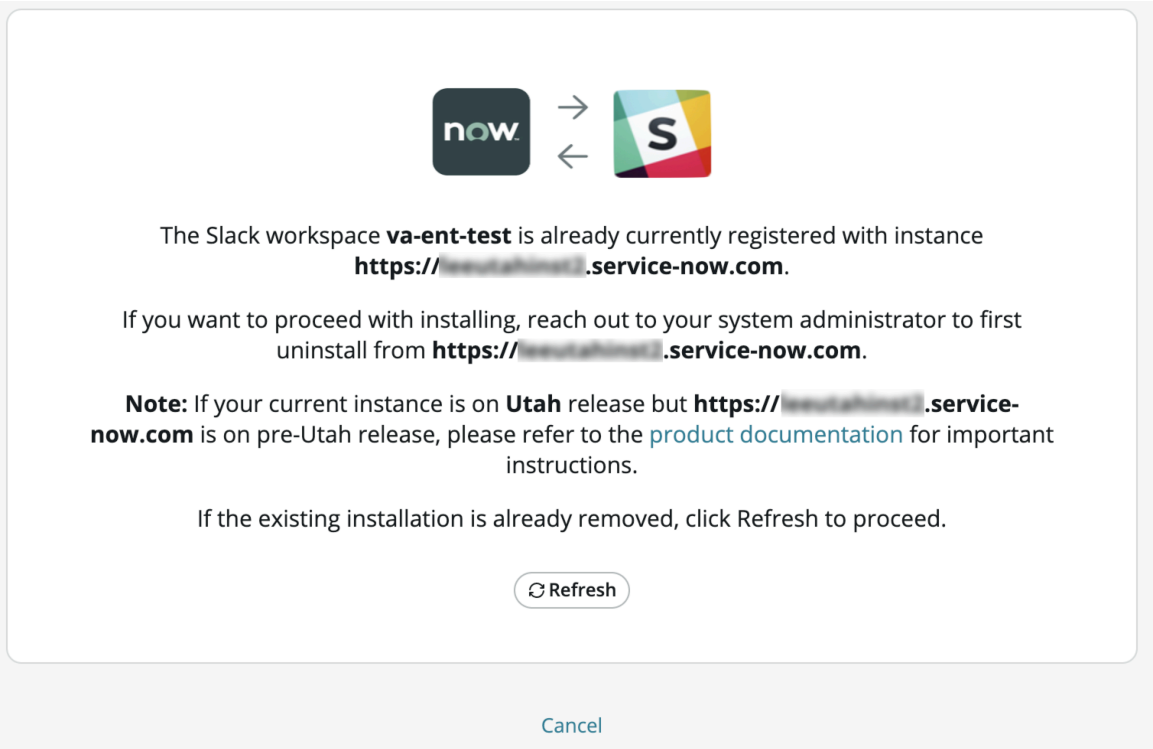
始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

Utah リリースの前には、admin は、特定のインスタンスに関連付けられている Slack インストールを、別の ServiceNow インスタンスで上書きできました。

Utah リリース以降、すでに別の ServiceNow インスタンスに関連付けられた Slack ワークスペースを新しいインスタンスに関連付ける場合は、アドミニストレーターに連絡して、まず以前に関連付けたインスタンスからアンインストールする必要があります。



重要: Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合の削除 の説明は、両方のインスタンスが Utah 以降のリリースと互換性がある場合にのみ適用されます。ServiceNow のいずれかのインスタンスが Utah リリースにあり、別のインスタンスが Utah より前のリリースにある場合は、以下のステップに従います。

手順

1. ServiceNow インスタンスの左側のナビゲーションフィルターに、「`sys_properties_list`」と入力します。
2. システムプロパティ *`sn_va_slack.enable_slack_override`* を検索して開きます。

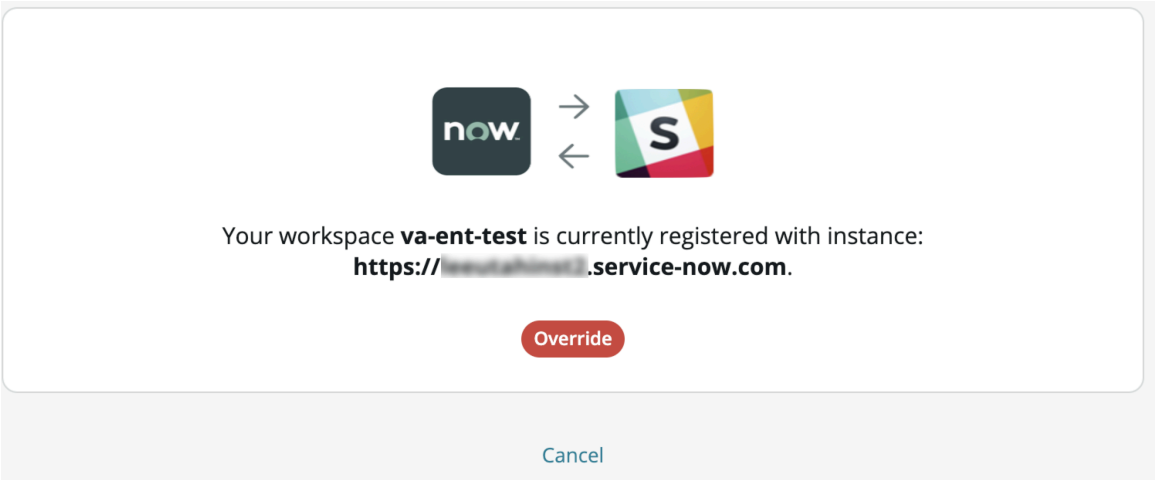
   注: このシステムプロパティが見つからない場合は、(アドミンとして) 作成する必要があります。

3. システムプロパティ値を **true** に設定して、[上書き] ボタンを有効にします。
   デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は **false** に設定されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. インスタンスを新しいテナントに関連付けるには、[上書き] を選択します。



ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理

Conversational Integration with Slack アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスのボット固有メッセージをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

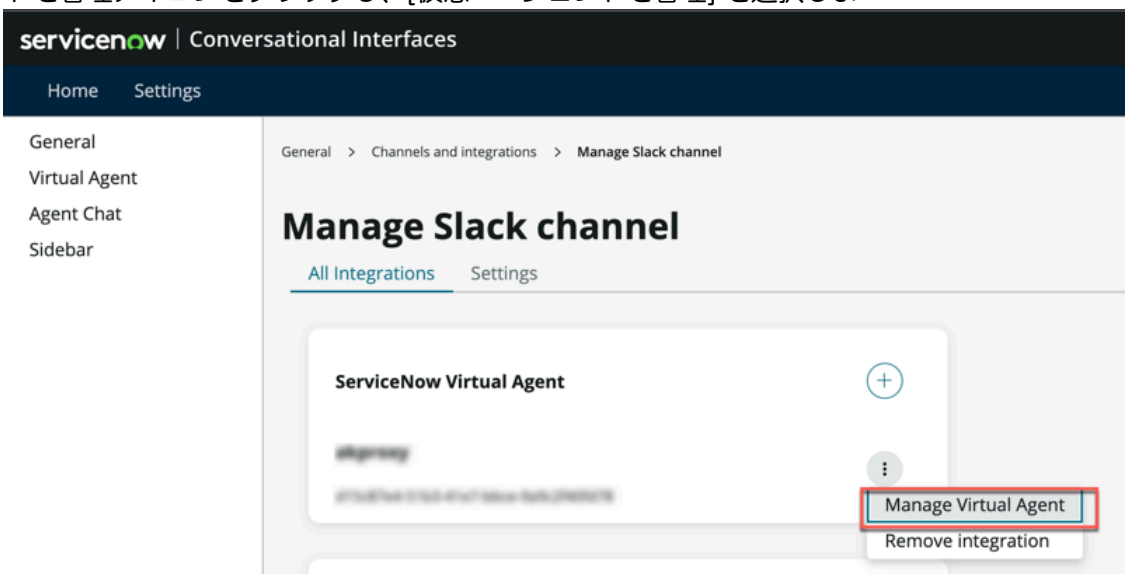
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. Slack タイルの [管理] をクリックします。
   [管理] を選択すると、ボットを管理できる [Slack チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。
4. ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合するには、ServiceNow 仮想エージェントに対して [ServiceNow 仮想エージェントの統合を追加します (Add integration for ServiceNow Virtual Agent)] を選択します。
   また、[Slack チャネルを管理] ページの右上にある [統合を追加] ドロップダウンを選択し、**[ServiceNow** 仮想エージェントと統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択することもできます。。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ボットを管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択しま



す。
選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。

6. ServiceNow 仮想エージェントボットをブランディングするには、[ブランディング] タブを選択します。
ボットのブランディングの詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

7. [ボットメッセージ] タブを選択して、ボットメッセージを作成および編集します。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成

Slack 仮想エージェント のデフォルトの ServiceNow ブランディングは、柔軟にカスタマイズできます。本番ボットの名前とアイコンを変更できます。

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

> **注:** Slack のブランディング機能は、2022 年 8 月のストアリリースから利用可能で、Tokyo リリース以降と互換性があります。ユーザーがこの機能を使用するには、Tokyo ファミリーリリースを使用しており、Conversational Integration with Slack アプリの 8 月のストアリリースをダウンロードしている必要があります。

ボットのブランディング設定を構成する前に、*com.glide.cs.enable_slack_branding* システムプロパティが true に設定されていることを確認してください。

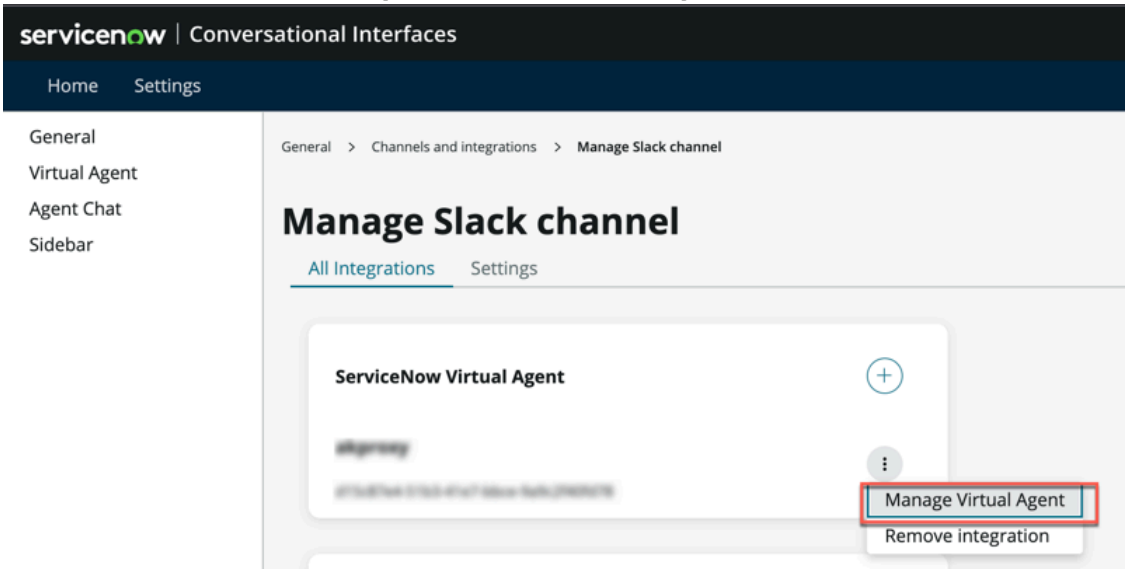
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** ページの [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ボット管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択しま



す。

5. [ブランディング] タブで、次の詳細を入力します。
   - ボット名：Slack 会話本文に表示される名前。

     [Slack でボット統合を構成] ページで、デフォルトのボット名を任意のボット名に変更し、[保存] をクリックします。

     注:
     - ボット名をデフォルトのボット名に戻す場合は、指定したボット名を削除し、[保存] をクリックします。ボット名は、Slack アドミンセンターで利用可能なボット名から取得されます。
     - ボット名をヘッダーや左ペインとは異なる名前にする場合は、別の名前を指定します。

   - アプリ名：Slack ヘッダーと左パネルに表示される名前。

     Slack ヘッダーと左パネルのアプリ名を変更するには、次のステップを実行します。

     - Slack アドミンセンター にログインします。
     - **Slack App Directory** に移動し、Slack 事前公開済みアプリを見つけます。
     - Slack アプリページで [構成] タブをクリックし、 [ボットユーザー] セクションに移動します。
     - [編集] をクリックしてボット名を編集します。
     - [ボット名を編集 (Edit bot name)] ポップアップで、ボット名を任意の名前に変更し、[変更内容を保存] をクリックします。

       注: ボット名を会話本文のボット名と一致させる場合は、同じボット名を指定します。

   - スラックボットアイコン：Slack の会話本文に表示されるアイコン。
     - デフォルトのアイコンを使用 **(Use default icon)**：[デフォルトのアイコンを使用 **(Use default icon)]** ラジオボタンを選択して、[保存] をクリックし、ボットアイコンをデフォルトのボットアイコンに戻します。
     - カスタムアイコンを使用：

       [カスタムアイコンを使用] ラジオボタンを選択して Slack ボットアイコンを変更し、[保存] をクリックします。

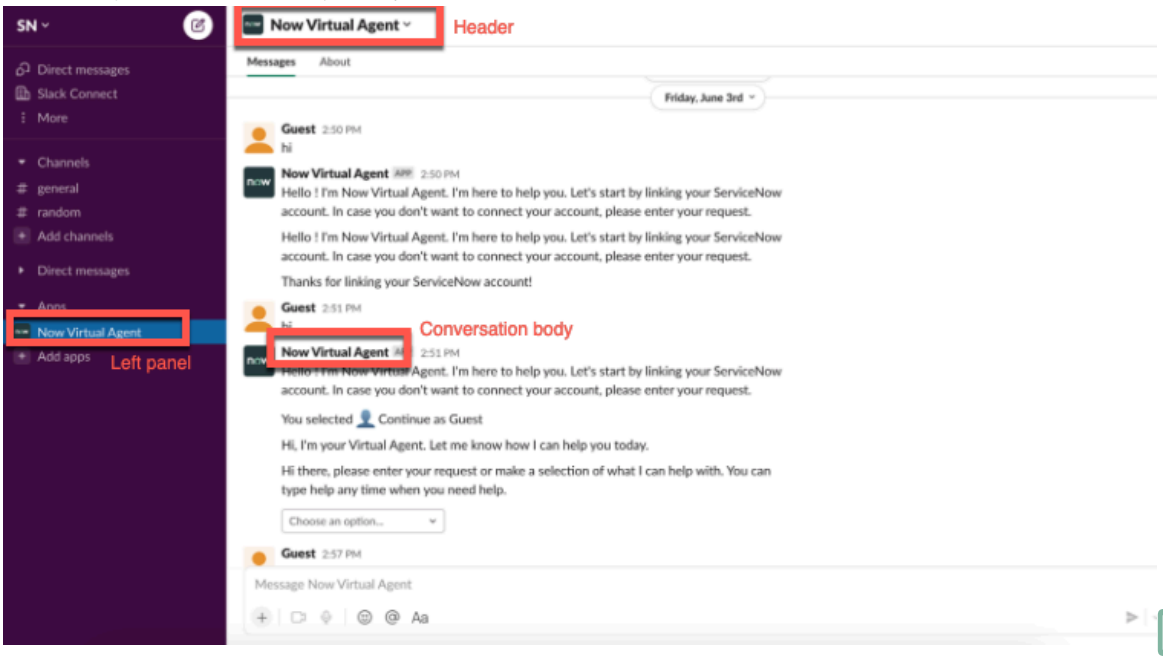
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像アイコンをアップロードする方法は 2 つあります。

- [イメージを添付] をクリックして画像アイコンを参照し、[保存] をクリックします。
- [代わりに画像 **URL** を使用] をクリックして画像アイコンの URL を入力し、[保存] をクリックします。

ブランド化された **Slack** 会話の本文



次のタスク

Slack ボットインターフェイスを開き、新しい会話を開始します。Slack の会話本文、ヘッダー、および左ペインでボット名が更新され、ボットアイコンが会話本文でのみ更新されているのがわかります。

Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合の削除

ServiceNow インスタンスから ServiceNow 仮想エージェント統合を削除して、Slack アプリの関連付けを解除します。

始める前に

必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

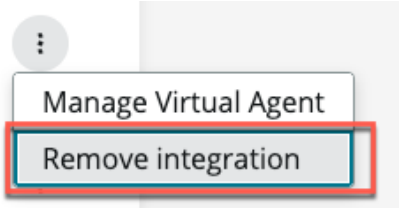
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integration)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。
4. [Slack チャネルを管理] ページで、ServiceNow インスタンスから削除する ServiceNow 仮想エージェント統合を見つけて、ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[統合を削除] を選択します。

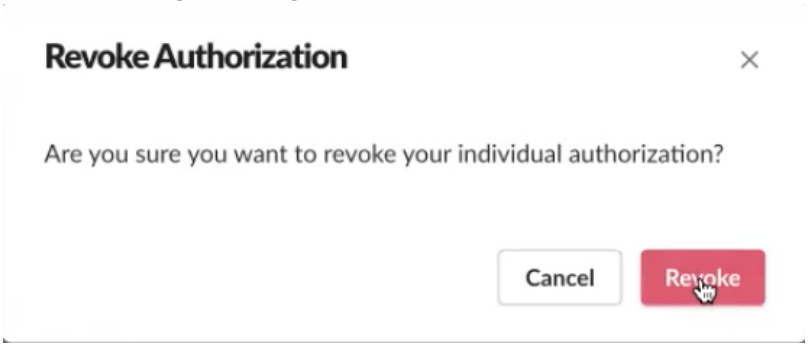
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 仮想エージェントとの統合の削除



5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] をクリックします。
   Slack App Directory にリダイレクトされます。
6. Slack App Directory で、[構成] タブに移動し、**[1 人の認定メンバー (1 Authorized member)]** に対して [すべて表示] をクリックします。
7. [1 人の認定メンバー (1 Authorized member)] ポップアップで [取り消し] をクリックします。
8. 確認メッセージで [取り消し] をクリックしま



す。
Now 仮想エージェントの認証が正常に削除されたことを示すメッセージが表示されます。
Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合が ServiceNow インスタンスから削除されます。

自己設定ボットと Slack ワークスペースの統合

ServiceNow® 仮想エージェントで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できるようにします。

Slackと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、仮想エージェントは 1 つの Slack ワークスペースと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合するワンクリックインストールをサポートしています。ただし、この統合を有効にすることで、 仮想エージェントでは複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できます。ターゲットの Slack ワークスペースのインスタンスごとにボットを作成することで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できます。

Slack でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Slack のターゲットのワークスペースで自己設定ボットを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

注: ユーザーには、ターゲットのワークスペースでボットを作成するための権限が必要です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Slack API にログインします。
2. [自分のアプリ **(Your Apps)**] に移動し、[新規アプリを作成 **(Create new app)**] をクリックします。
3. アプリ名を入力し、**[Slack** ワークスペース] を選択して [アプリを作成] をクリックします。
4. インタラクティブコンポーネントを構成します。

   a. 移動先 双方向性 > ショートカット をクリックし、[インタラクティビティ] をオンにします。

   b. 要求 **URL** を更新します。
   ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定する場合、要求 URL は `https://<instance-name>/api/now/v1/cs/adapter/slack/actions` でなければなりません。

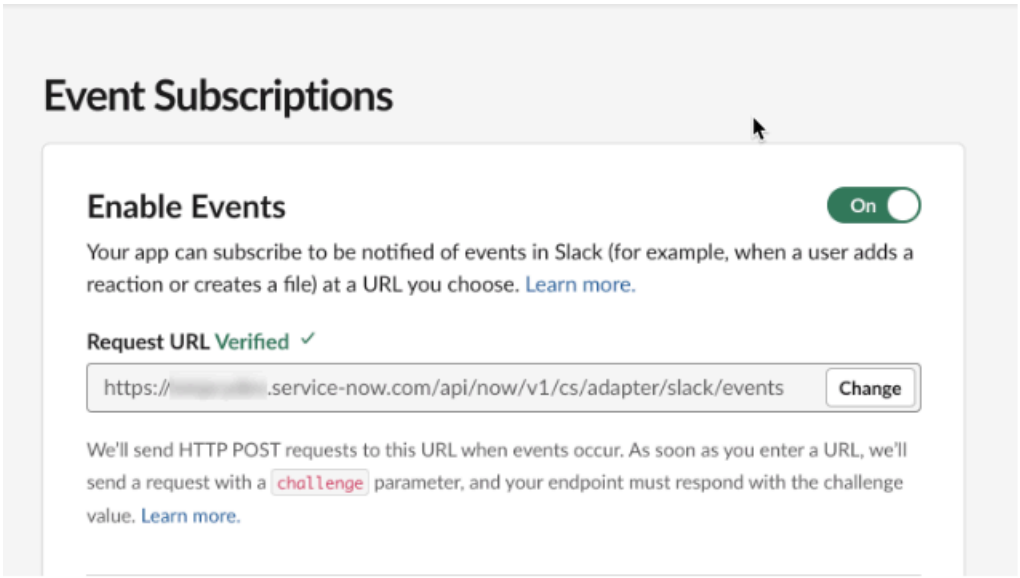
   c. [保存] をクリックします。

5. イベントサブスクリプションを構成します。

   a. 左側のメニューで [イベントサブスクリプション] をクリックし、[イベントの有効化 **(Enable Events)**] をオンにします。

   b. 要求 **URL** を更新します。
   ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定する場合、要求 URL は `https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events` でなければなりません。

   c. 要求 URL が検証されるまで待ちま



   す。

   d. [ボットイベントに登録 (Subscribe to bot events)] で、[ボットユーザーイベントを追加 **(Add Bot User Event)**] をクリックし、`message.im` を追加します。

   e. [保存] をクリックします。

6. [受信 **Webhook (Incoming Webhook)**] タブに移動し、[受信 **Webhook** を有効化 **(Activate Incoming Webhooks)**] トグルスイッチをスライドして有効にします。

自動翻訳

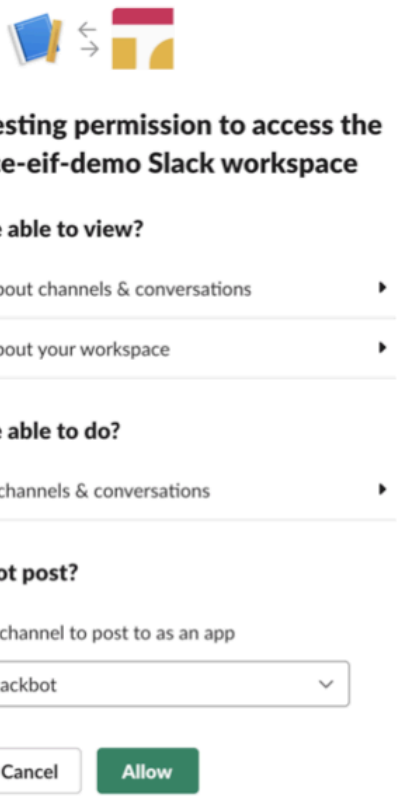
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. OAuth と権限を設定します。

   a. 左側のメニューから [OAuth & Permissions] をクリックし、 スコープ > ボットスコープ.

   b. **[OAuth スコープを追加 (Add an OAuth Scope)]** を選択し、次のスコープを追加します。
      - chat:write
      - files:read
      - files:write
      - im.history
      - incoming-webhook
      - team:read
      - users:read
      - users:read.email

8. **[OAuth と権限 (OAuth & Permissions)]** に移動し、[ワークスペースにインストール **(Install to Workspace)]** をクリックし、[許可] をクリックします。



自動翻訳

自己設定ボットの詳細の取得

Slack ワークスペースで作成したボットの詳細を取得して ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に

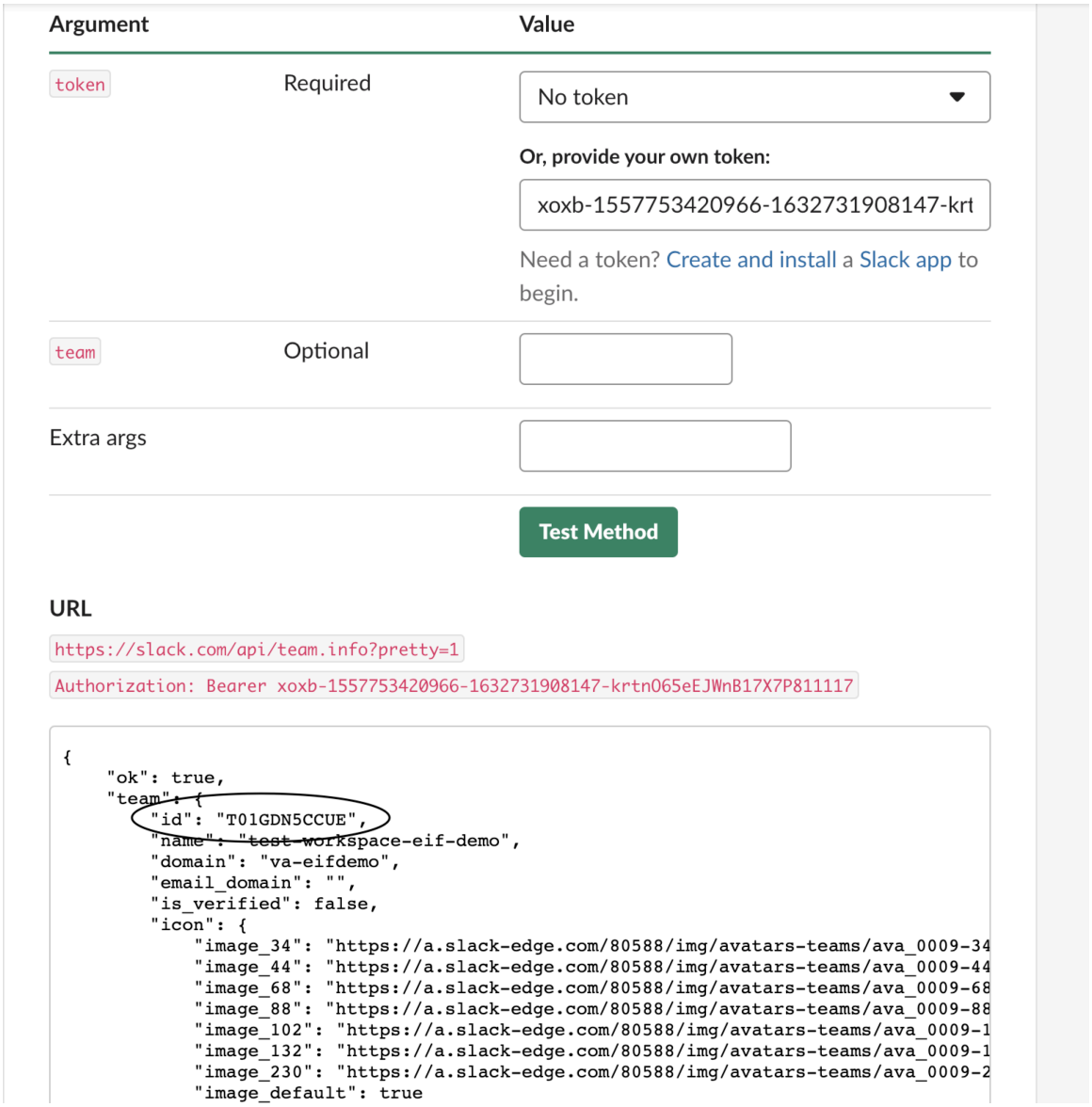
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Slack API にログインします。
2. [アプリ] をクリックし、ボットを選択して、 設定 > 基本情報 > 情報を表示 をクリックして、 アプリ名 (ボット名) をコピーします。
3. トークン引数にボットユーザー **OAuth** アクセストークンを入力し、[テストメソッド **(Test Method)]** をクリックして、チーム **ID** をコピーします。

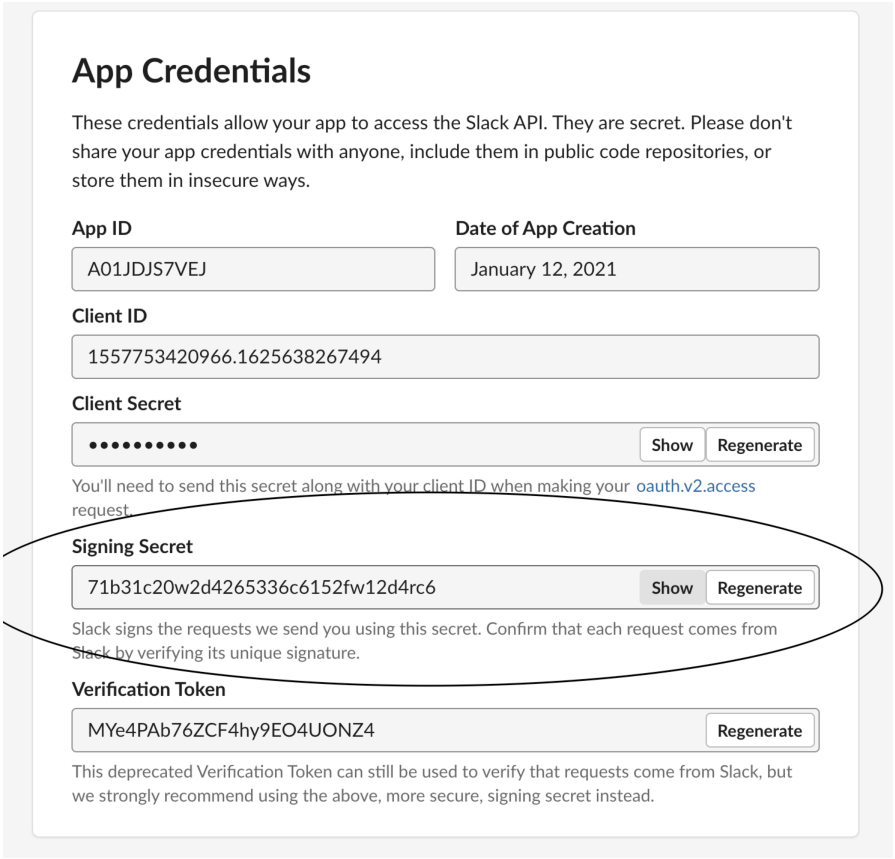
> 注: アクセストークンは Slack アプリの **[OAuth** と権限 **(OAuth & Permissions)]** にあります。



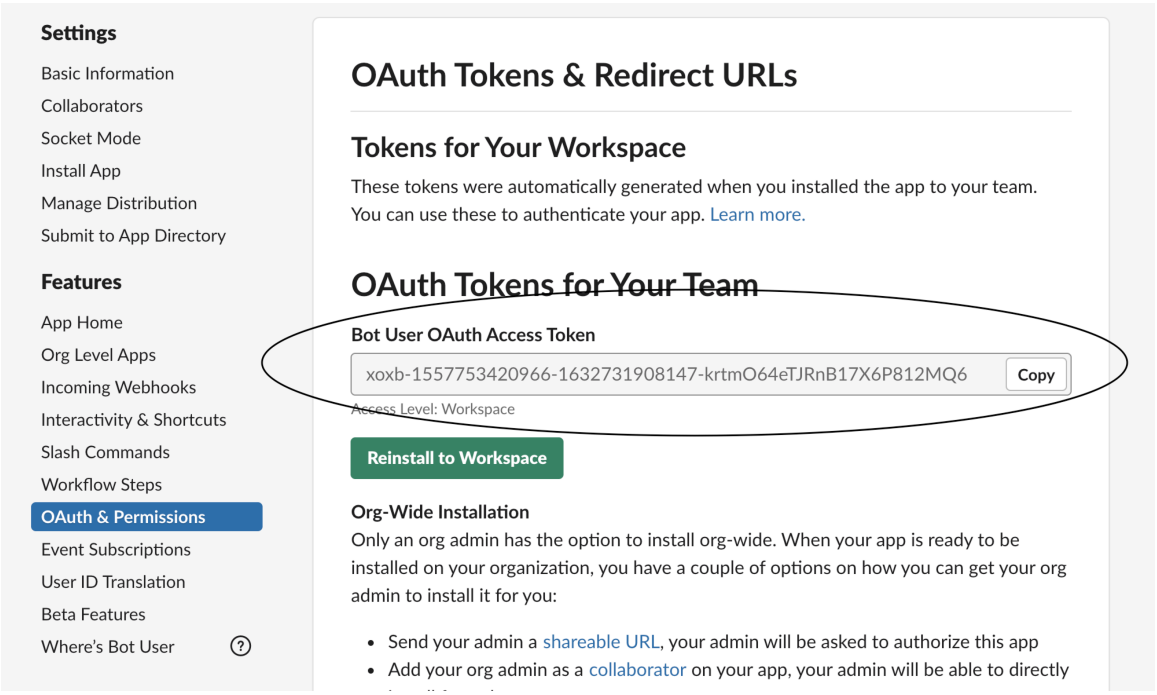
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. Slack ワークスペース (api.slack.com) の [基本情報] に移動し、[アプリ認証情報 **(App Credentials)]** の下にある署名シークレットをコピーします。



5. Slack ワークスペースの [OAuth と権限 (OAuth & Permissions)] に移動し、ボットユーザー **OAuth** アクセストークンをコピーします。



タスクの結果
これで、自己設定ボットとやり取りできるようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アプリ] セクションにボットが表示されない場合は、[アプリを追加 **(Add Apps)]** をクリックし、ボットを検索して選択します。「**hi**」と入力すると、応答を受信できます。

ServiceNow インスタンスと自己設定ボットとの統合

自己設定ボットを ServiceNow インスタンスに追加して、Slack との統合を完了します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin および Slack ワークスペースの admin

このインストールでは、(複数のボットのうちの) 1 つのボットと単一の Slack ワークスペースを統合するために、本番ボットと統合されたもの以外の ServiceNow インスタンスが必要です。

> **注:** 自己設定ボットを単一の Slack ワークスペースと統合するために使用する ServiceNow インスタンスは、ServiceNow 仮想エージェントを統合するために使用したインスタンスであってはなりません。

Slack ワークスペースでボットを作成し、ボットの詳細を取得して統合を完了していることを確認します。詳細については、「Slack でのボットの作成」を参照してください。

Slack で作成されたボットの名前、チーム ID、署名シークレット、およびアクセストークンの詳細を取得します。詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。この情報は、ServiceNow インスタンスでボットを設定するときに使用します。

手順

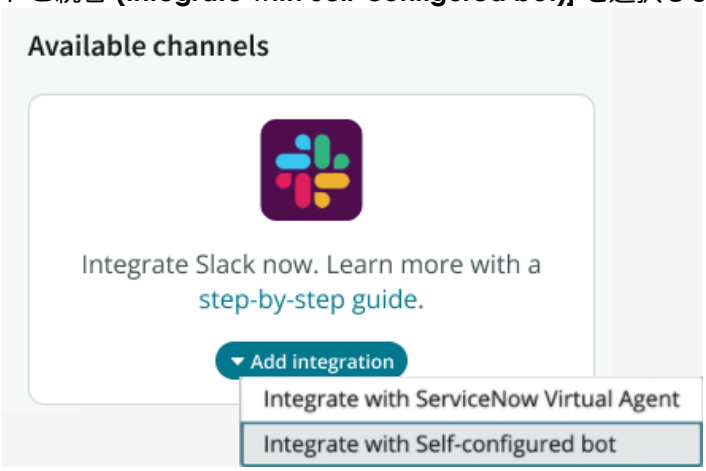
ServiceNow アドミンとして、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスでボットを設定します。

> **注:** virtual_agent_admin により、複数のインスタンスを持つボットまたは ServiceNow インスタンスの本番ボット以外のボットをインストールし、仮想エージェント のすべての機能を利用可能にし、複数の ServiceNow インスタンスの 1 つを単一の Slack ワークスペースと統合できる柔軟性も実現します。

a. ServiceNowインスタンスにログインし、 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

c. Slack タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] をクリックし、[自己設定ボットと統合 **(Integrate with Self-configured bot)]** を選択します。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

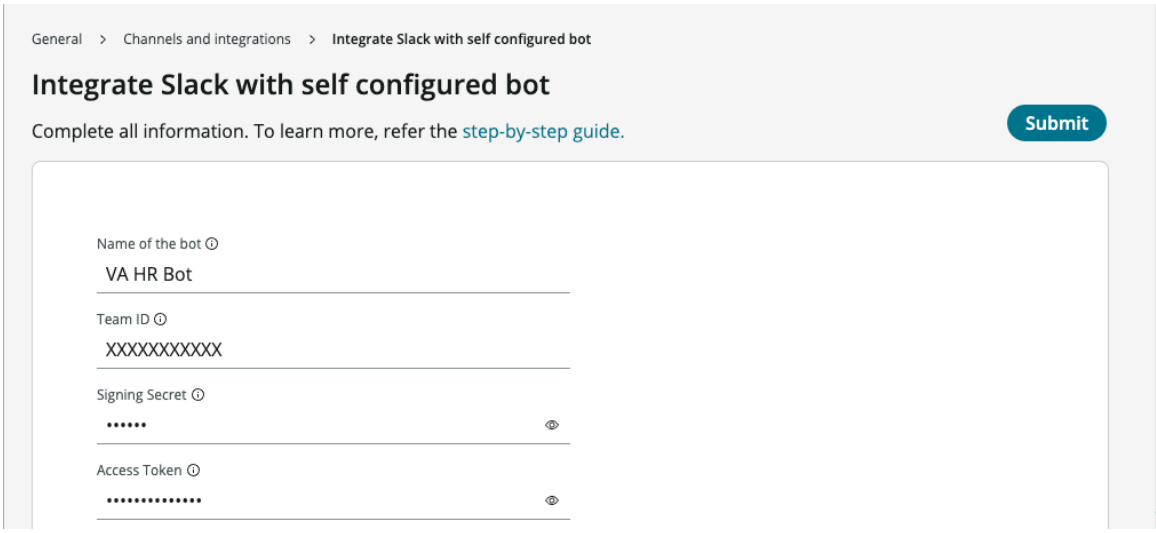
注: [統合を追加] ボタンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。インストールされているプラグインの取得の詳細については、「Conversational Integration with Slack をインストールする」を参照してください。

d. [Slack を自己設定ボットと統合] ページで、以下の詳細情報を Slack ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] をクリックします。

- ボットの名前
- **Team ID**
- 署名シークレット
- アクセストークン

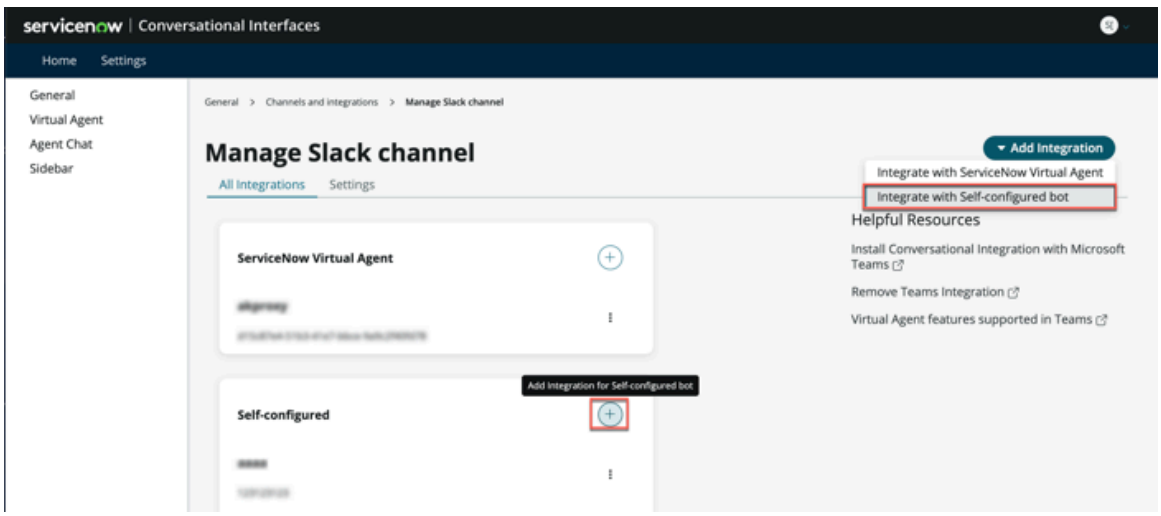
詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。

Slack と自己設定ボットページの統合



注: 統合する追加の ServiceNow インスタンスごとに、ステップ 1 と 2 を繰り返します。

ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンをクリックするか、[Slack チャネルを管理] ページの [統合を追加] ボタンをクリックして [自己設定ボットと統合] を選択します。



インストールが成功したことを示すメッセージを受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Slack との自己設定ボットの統合の管理

Conversational Integration with Slack アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスで自己設定ボット固有メッセージをカスタマイズします。

始める前に

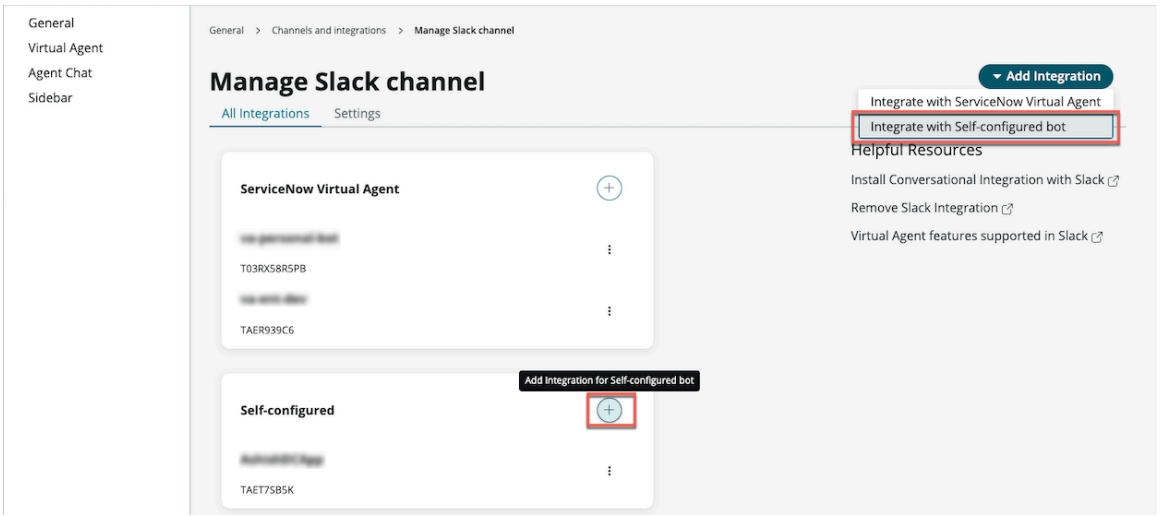
必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーション (Slack) のアドミン

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. Slack タイルの [管理] をクリックします。

   ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンをクリックするか、[Slack チャネルを管理] ページの [統合を追加] ボタンをクリックして [自己設定ボットと統合] を選択します。詳細については、次を参照してください。ServiceNow インスタンスと自己設定ボットとの統合



   [管理] をクリックすると、ボットを管理できる [Slack チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

4. ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[ボットを管理] を選択します。
   選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。
5. [構成] タブをクリックして、自己設定ボットをブランディングします。
   自己設定ボットのブランディングの詳細については、「自己設定ボットのブランディングの構成」を参照してください。
6. [ボットメッセージ] タブをクリックして、ボットメッセージを作成および編集します。
   詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

自己設定ボットのブランディングの構成

自己設定 Slack アプリのブランディングを構成します。Slack 自己設定ボットの名前とアイコンのデフォルトの ServiceNow ブランディングは、柔軟にカスタマイズできます。

始める前に

ブランディングオプションをカスタマイズする前に、Slack で仮想エージェントと自己設定ボットの統合が完了していることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. Slack アドミンセンター にログインします。
2. [自分のアプリ **(Your apps)**] をクリックし、ブランディング設定を変更するボットを選択します。
3. 移動先 設定 > 基本情報 > 情報を表示.
4. [情報を表示 (Display Information)] セクションでは、次の詳細を更新できます。

   a. アプリ名：自己設定ボットの名前。

   b. 簡単な説明：自己設定ボットを説明する短い文。

   c. アプリアイコンとプレビュー：会話本文の自己設定ボットを表す画像。

      注: アプリアイコンとしてアップロードする画像が 512 x 512 ピクセルから 2000 x 2000 ピクセルの正方形であることを確認します。

   d. 背景色：会話本文の [ボット] アイコンの背景色。

   e. 長い説明：[アプリの詳細 (App Detail)] ページに表示する自己設定ボットの説明。

5. [変更内容を保存] をクリックします。

自己設定ボットと **Slack** との統合の削除

ServiceNow インスタンスから自己設定ボットの統合を削除して、Slack アプリとの関連付けを解除します。

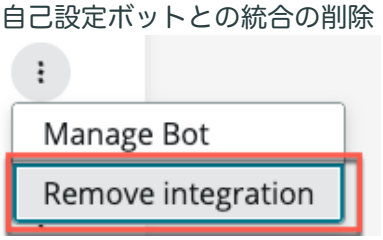
始める前に
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integration)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。
4. [Slack チャネルを管理] ページで、ServiceNow インスタンスから削除する 自己設定ボットの統合を見つけて、ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[統合を削除] を選択します。

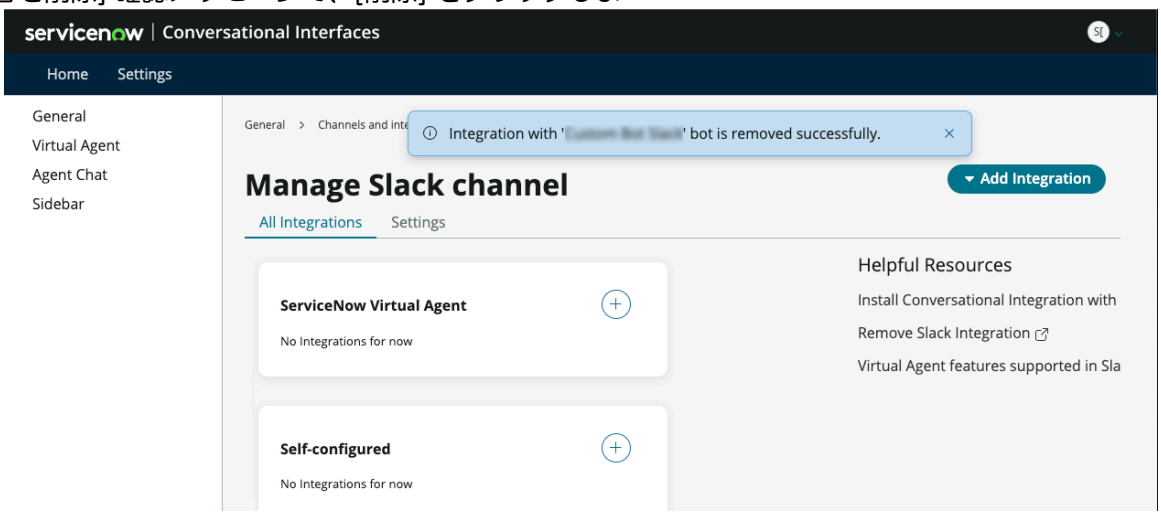
自己設定ボットとの統合の削除



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] をクリックしま



す。
Slack と自己設定ボットの統合が正常に削除されました。

Slack の仮想エージェントの構成

仮想エージェントと統合された Slack ボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNow ユーザープロファイルをリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。
4. [設定] タブを選択します。
5. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルスイッチをスライドすると、リンクされたユーザーの通知が無効になります。

   注:

   - [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルスイッチは、デフォルトではオンになっています。
   - **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] トグルスイッチはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Microsoft Teams ボットに自動的にリンクします。

6. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

   注: これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

   - システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

     システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

  コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

Now Assistと仮想エージェントSlack

Now Assistは、Now 仮想エージェントボットまたはSlackと統合された自己設定ボットとの会話中に、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを提供します。

LLM ベースの機能を備えたボットを有効にし、 Now Assistとの LLM ベースの会話を体験するには、まず Now 仮想エージェント ボットまたは自己設定ボットを Slack と統合する必要があります。

Slackと 仮想エージェントの統合

仮想エージェント は、Now 仮想エージェントボットまたは自己設定ボットのいずれかを使用してSlackと統合できます。

Slack を Now 仮想エージェント と統合するには、「ServiceNow 仮想エージェントと Slack の統合」を参照してください。

Slackを自己設定ボットと統合するには、「自己設定ボットと Slack ワークスペースの統合」を参照してください。

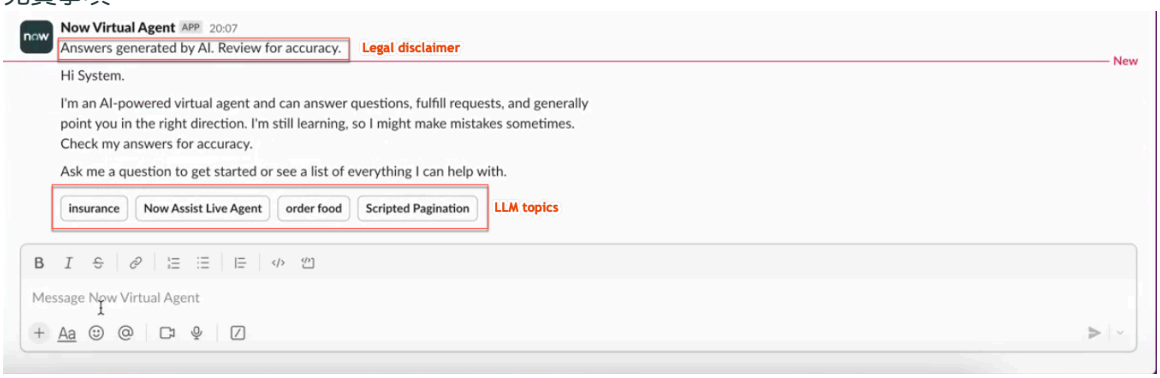
での Now Assist による会話エクスペリエンス Slack

Now Assistは、次の機能を備えた新しいAI 検索エクスペリエンスをチャネルで提供します。

- 免責事項

  Now Assist との会話の最初のメッセージには、AI によって生成されたメッセージであることを示す法的免責事項が表示され、その後にNow Assist挨拶メッセージと LLM 対応トピックが続きます。

  免責事項

  法的免責事項メッセージは、[sys_cs_custom_adapter_property] テーブルで定義された *support-system-action* プロバイダープロパティによって管理されます。デフォルトでは、プロバイダープロパティの値は **true** に設定されています。

- ページネーションと検索

  検索バーを使用して、複数の選択ページ間を移動し、特定のアイテムまたはユーザーを検索できます。

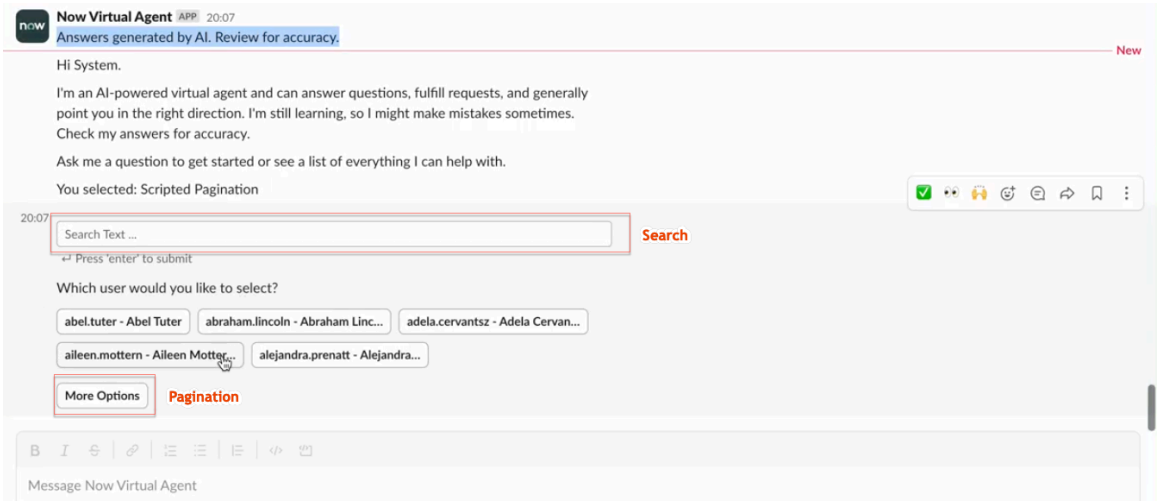
  LLM 対応トピックを選択すると、選択したトピックに関連する利用可能な選択肢と [その他のオプション] ボタンとともに検索バーが表示されます。検索バーを使用してアイテムまたはユーザー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を検索するか、利用可能な選択肢からアイテムまたはユーザーを選択できます。利用可能なオプションをさらに検索する場合は、[その他のオプション]ボタンを使用して次のページに移動できます。以前にリストされた選択肢に戻りたい場合は、[前のオプション]ボタンを使用できます。

ページネーションと検索



ユーザーまたはアイテムを検索した場合は、検索用語に関連する選択肢が表示されます。利用可能な選択肢から選択するか、検索とページネーションをリセットすることができます。

ヒント: 検索バーで Enter キーを選択すると、ページネーションと検索をリセットできます。

ページネーション機能と検索機能は、次のプロバイダープロパティによって管理されます。

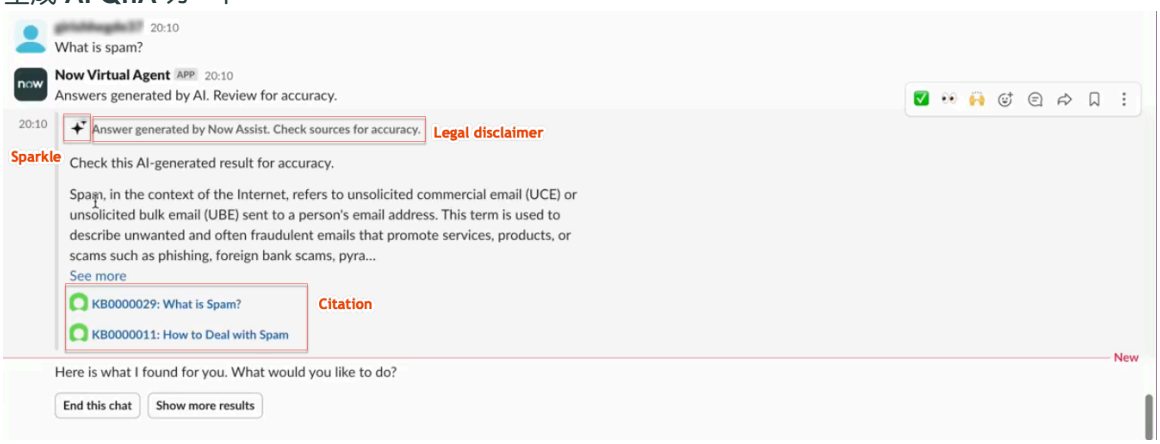
- *picker_pagination_experience_supported*: Now Assistとの LLM 会話でページネーションエクスペリエンスを有効にします。このプロパティのデフォルト値は **true** です。
- *picker_pagination_limit*:選択肢を表示するためのアダプタのページ制限値を設定します。アダプターに設定できるページ制限の最大値は **100** です。

  たとえば、トピックの選択肢が 100 未満で、制限が 100 に設定されている場合、[その他のオプション] ボタンは表示されません。制限が 100 に設定されている場合にトピックに 100 を超える選択肢がある場合は、[その他のオプション] ボタンが表示されます。

- 生成 **AI QnA** カード

この機能を使用して質問し、カード形式で LLM を介して Now Assist から回答を取得します。回答には、きらめく画像、法的免責事項、および質問に関する引用が表示されます。

生成 **AI QnA** カード



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack と統合されたボットの LLM を有効にする方法の詳細については、「仮想エージェント でNow Assistを有効にするSlack」を参照してください。

仮想エージェント で**Now Assist**を有効にする**Slack**

Slack と統合された仮想エージェント内のNow Assistを使用して、大規模言語モデル (LLM) ベースの会話エクスペリエンスを有効にします。

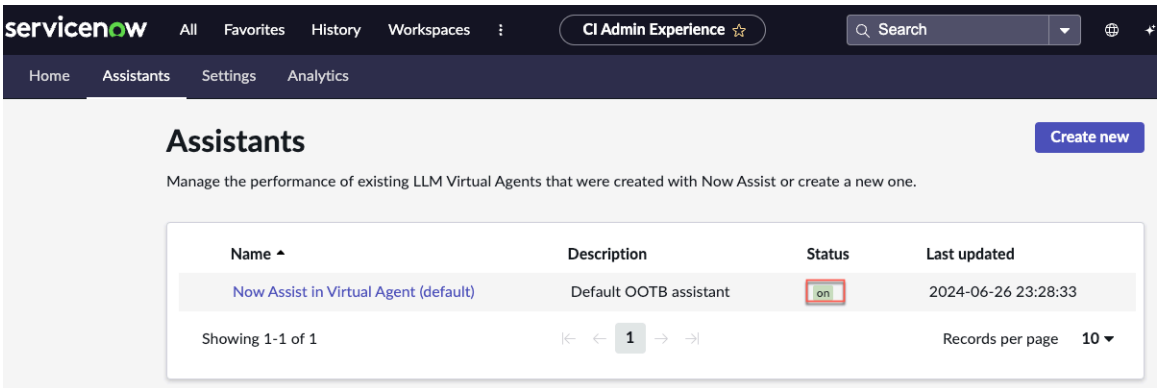
始める前に

Now LLM サービスを使用してAI 検索Now Assist会話できるようにしてください。AI 検索の有効化の詳細については、「 ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の有効化 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

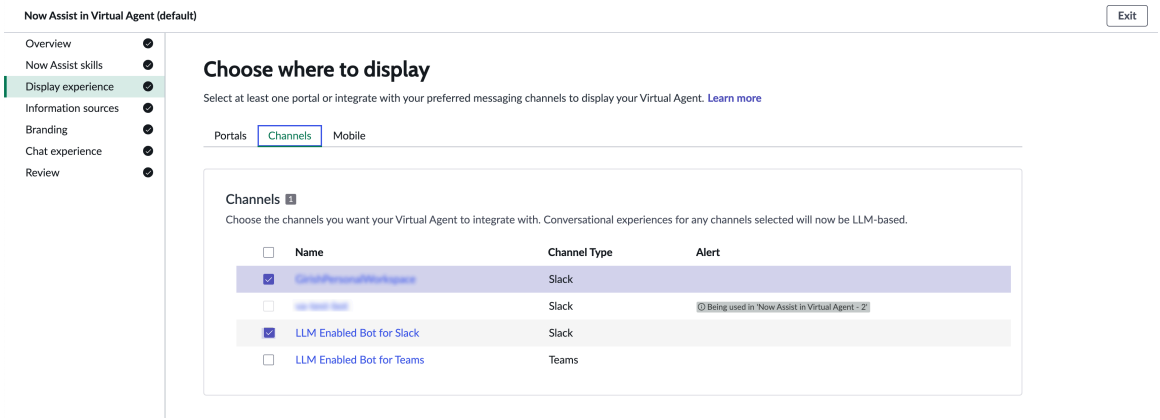
1. ServiceNow インスタンスにログインし、次のいずれかのナビゲーションパスを使用して [Now Assist機能] ページに移動します。
   - すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** 機能.
   - すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
2. 「 Now Assist 機能」ページで、「 プラットフォーム」を選択します。
3. [プラットフォームのスキル Now Assist] ページで、[詳細を表示] を選択します。
4. [会話エクスペリエンス (Conversational experience)] ページで、[仮想エージェントに **Now Assist** を設定 **(Set up Now Assist in Virtual Agent)**] を選択します。
   仮想エージェントを選択するための [アシスタント] ページが表示されます。たとえば、 仮想エージェントの **Now Assist** (デフォルト) などです。
5. 任意の 仮想エージェント を選択します。



> **注:** 選択する前に、選択した 仮想エージェント が Slack ワークスペースと統合されていることを確認してください。

6. ボットページで、 表示エクスペリエンス > チャネル ペインから。
7. 仮想エージェント で Now Assist と統合するチャネルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. **[Save and Continue** (保存して続行)] を選択します。

Slack の会話でサポートされている仮想エージェントの機能

仮想エージェントの機能 (AI 検索 結果、仮想エージェント通知、仮想エージェント会話の作成のための仮想エージェントデザイナーコントロールなど) は、Slack ボットの会話でサポートされています。

> **注:** Conversational Integration for Slack は、オンプレミスインスタンスではサポートされていません。

このセクションでは、Conversational Integration with Slack アプリでサポートされている仮想エージェントの主な機能について説明します。

AI 検索 結果

仮想エージェントは AI 検索 結果を生成できます。この結果は、Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として会話に表示されます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのデフォルトの AI 検索 構成では、Q&A (ナレッジベース) とカタログアイテムの検索結果が有効になります。

チャットリンクの URL ナビゲーション

Slack アプリの仮想エージェントおよびライブエージェントの会話では、ServiceNow レコードへのリンクがベースシステムポータルで自動的に開きます。これには、出力カード、仮想エージェント通知、および AI 検索 結果に表示されるリンクが含まれます。必要に応じて、アドミニストレーターはこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

信頼できるドメイン

カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、上書きします。

会話言語へのチャットのローカリゼーション

バージョン 5.0.1 以降、チャットは Slack UI で設定された顧客指定の会話言語にローカライズされますが、セッション言語は異なります。

会話言語への応答の翻訳は、関数 `gs::getMessageLang(str, lang)` を使用して行われます。ここで、Slack から取得された言語がこの関数を介してパラメーターとして渡されます。翻訳プロセスは、次の 3 つのユースケースで機能します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求された言語プラグインは ServiceNow インスタンスで利用できます。

  要求された言語プラグインが ServiceNow インスタンスで利用可能な場合、セッション言語はユーザーによって設定された会話言語に従います。

- 要求された言語のプラグインが存在しないとしても、代替が設定され、有効になります。

  要求された言語のプラグインがない場合は、[sys_language] テーブルで指定された代替言語が翻訳プロセスに使用されます。ただし、代替メカニズムを機能させるには、*glide_i18n.language_fallback_enabled* システムプロパティを有効にする必要があります。デフォルトでは、このプロパティの値は **false** に設定されています。代替メカニズムを有効にするには、**true** に設定します。詳細については、「代替言語の設定」を参照してください。

- 要求された言語のプラグインが存在しないとしても、代替は未設定であり有効になっていません。

  要求された言語のプラグインが存在せず、代替も未設定であり有効になってい場合、デフォルトの翻訳言語は英語になります。

Slack の 仮想エージェントデザイナーユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答は、Slack の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロールなどがあります。

仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答

バージョン 2.0.0 以降では、カードとビデオボット応答コントロールが Slack の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

複数のファイルタイプのアップロード

バージョン 5.0.2 以降では、デスクトップから、または 仮想エージェントでイメージピッカートピックの有効なリンクを提供することで、複数の画像ファイル (最大 10 個のファイル) をアップロードできます。リンクを介して、またはデスクトップからアップロードして、複数のファイル (最大 10 個のファイル) を 仮想エージェント トピックで共有することもできます。

ボットとの会話中に複数の画像ファイルまたはその他の添付ファイルをアップロードするには、それぞれ [画像ファイルタイプ **(Image file types)**] または [すべてのファイルタイプ **(All file types)**] を選択します。

注: Slack からライブエージェントを使用して複数のファイルを共有することもできます。

Slack でサポートされている仮想エージェント通知

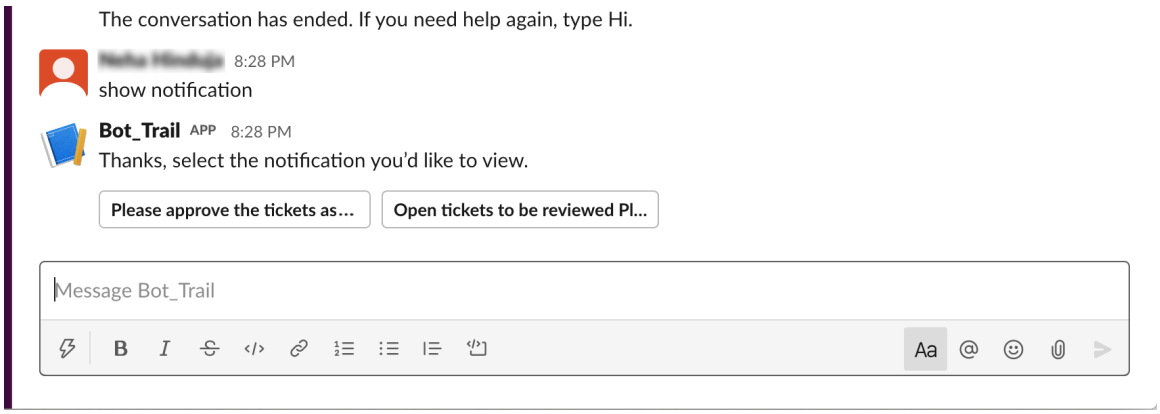
Slack アプリは、会話中の仮想エージェント通知をサポートしています。

- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - アドミン：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次のことを選択できます。
    - 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

      たとえば、ユーザーは **show notification** コマンドを使用して、表示する通知を選択できます。



    - 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

Slack でサポートされていない仮想エージェント機能

Conversational Integration with Slack で仮想エージェントのサポートされていない機能を参照してください。

サポートされていない機能

仮想エージェントは、Slack での会話中に次の機能をサポートしていません。

- コネクトサポート
- 位置情報管理トピックブロック

Slack との統合の前に仮想エージェント要求者を事前にリンクする

Conversational Integration with Slack を実行する前に、仮想エージェント要求者を ServiceNow インスタンスに事前にリンクします。一括事前リンク機能を使用すると、仮想エージェント ユーザーは、初期認証リンクプロセスを実行せずに、仮想エージェントとすぐにチャットを開始し、通知を受け取ることができます。

始める前に

- ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理。このとき **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションを有効にします。
- Slack スポークを設定します 。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 次の Slack アドミニストレーターロールのいずれか：
  - グローバルアドミニストレーター
  - アプリケーションアドミニストレーター
  - クラウドアプリケーションアドミニストレーター
- admin または schedule_admin (スケジュール済みジョブスクリプトを変更するため)

このタスクについて
[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションが有効になっている場合、最大 10,000 ユーザーが一括で ServiceNow インスタンスに自動的に事前リンクされます。既存のユーザーは、初回実行時に事前リンクされます。新しく追加されたユーザーは、その後の毎日の実行時に事前リンクされます。

一括事前リンクを自動的に実行しないようにするには、[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] を無効にします。

Slack と統合する前に仮想エージェントユーザーを ServiceNow インスタンスに一括で事前リンクすることには、次のメリットがあります。

- Slack でのユーザーの ID が ServiceNow インスタンスのユーザーの ID に関連付けられている場合、仮想エージェントによって通知がユーザーに事前に送信されます。これは、ユーザーがすでにServiceNow 仮想エージェントにリンクされている場合にも該当します。
- ユーザーが事前リンクされている場合、アプリで Slack 通知が有効になっていると、ユーザーが Slack アカウントにログインしていなくても通知がアプリにプッシュされます。

一括事前リンクは、**[Slack** の日次プレインストールジョブ **(Slack Daily Pre Install Job)]** スケジュール済みジョブにより自動的に実行されます。このジョブは、デフォルトではスケジュールされた時刻に実行されますが (時間はシステムアドミニストレーターのタイムゾーンで表示されます)、必要に応じて時間を変更できます。デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時刻またはタイムゾーンを変更するには、 **[Slack** の日次事前リンクジョブ **(Slack Daily Pre-Link Job)]** の [スケジュール済みスクリプト実行] フォームにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[Slack** の日次事前リンクジョブ **(Slack Daily Pre-Link Job)]** スケジュール済みジョブを検索してクリックし、選択したレコードの [スケジュール済みスクリプト実行] フォームを開きます。
3. [実行] フィールドで、実行時刻を希望する時刻に変更します。
4. [タイムゾーン] など、このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

Conversational Integration with Slack の昇格されたトピックを構成する

Slack ボットとの会話中にユーザーがすばやく使用できるように、昇格されたトピックを構成します。 Slack チャネルの挨拶メッセージに表示する昇格されたトピックを最大 6 つ設定できます。

始める前に
必要なロール：admin または va_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント設定] ページで、 [挨拶のカスタム対応とセットアップ] に移動し、[すべて表示] をクリックします。
   以前に構成した昇格されたトピックは、デフォルトのチャットエクスペリエンスに存在します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。デフォルトのチャットエクスペリエンスがインスタンスに存在する唯一の行である場合、昇格されたトピックは Web クライアント、 Microsoft Teams、および Slack に適用されます (以下で説明するように Slack に一意の何かを設定しない限り)。

   Slack に対して Web クライアントとは異なる一意の昇格されたトピックを設定する場合は、以下の手順に従います。
3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] ページで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい [挨拶のカスタム対応とセットアップ] を作成する

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。例：Slack チャットエクスペリエンス。
説明	チャットエクスペリエンスの説明。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または無効にします。
順番	昇格したトピックをチャットに表示する順序。
ドメイン	チャットエクスペリエンスのアプリケーションスコープ。
条件モード	ユーザーがこのチャットエクスペリエンスを取得する状況。 利用可能な条件モード： ◦ 詳細 ◦ シンプル
条件	チャットエクスペリエンスの条件モードを定義する条件。 **[devicetype] [is] [slack]** で簡単な条件を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [条件] ポップアップで **[devicetype] [is] [teams]** をデフォルトのチャットエクスペリエンスよりも高い順序で設定すると、 Slack はこのエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを選択します。 この変更は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを引き続き継承する Web クライアントには影響しません。

5. [カスタムエクスペリエンスを作成] をクリックします。
6. 作成した [Slack チャットエクスペリエンス] フォームに昇格されたトピックを追加します。 Slack に追加する前に、昇格されたトピックの文字数を確認します。トピック内のテキストが 30 文字に近いと、テキストが切り捨てられる場合があります。詳細については、次を参照してください。 Slack document .

   a. [Slack チャットエクスペリエンス] フォームで、[昇格されたトピック] タブをクリックしてから [トピックを追加] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   新しい昇格されたトピックを作成する

フィールド	説明
トピック	選択されているトピックの名前。 検索アイコンを使用してトピックを選択します。
順番	選択したトピックの順番を入力します。

   注: Web クライアントと同様に、Slack チャネルに最大 6 つの昇格されたトピックを設定できます。

   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
Slack ボットとの会話を開始します。 Slack チャネル用にセットアップした挨拶メッセージの後に、昇格されたトピックを表示できます。

Slackの昇格されたトピックを構成していない場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスの昇格されたトピックが表示されます。

Conversational Integration with Workplace from Facebook

要求者が Workplace from Facebook アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットできるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

会社の Workplace from Facebook アプリケーションを使用して要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントにコネクトするには、Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリケーションを使用します。開始するには、こちらを参照してください。

Conversational Integration with Workplace from Facebook をインストールする

アドミン ロールで Conversational Integration with Workplace from Facebook (sn_va_fb_workplace) アプリケーションをインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このメッセージング統合でサポートされている機能を使用するには、Xanadu リリースにアップグレードする必要があります。
- Conversational Integration with Workplace from Facebook を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して仮想エージェントのすべての機能をアクティブ化するか、または仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して仮想エージェントの制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。

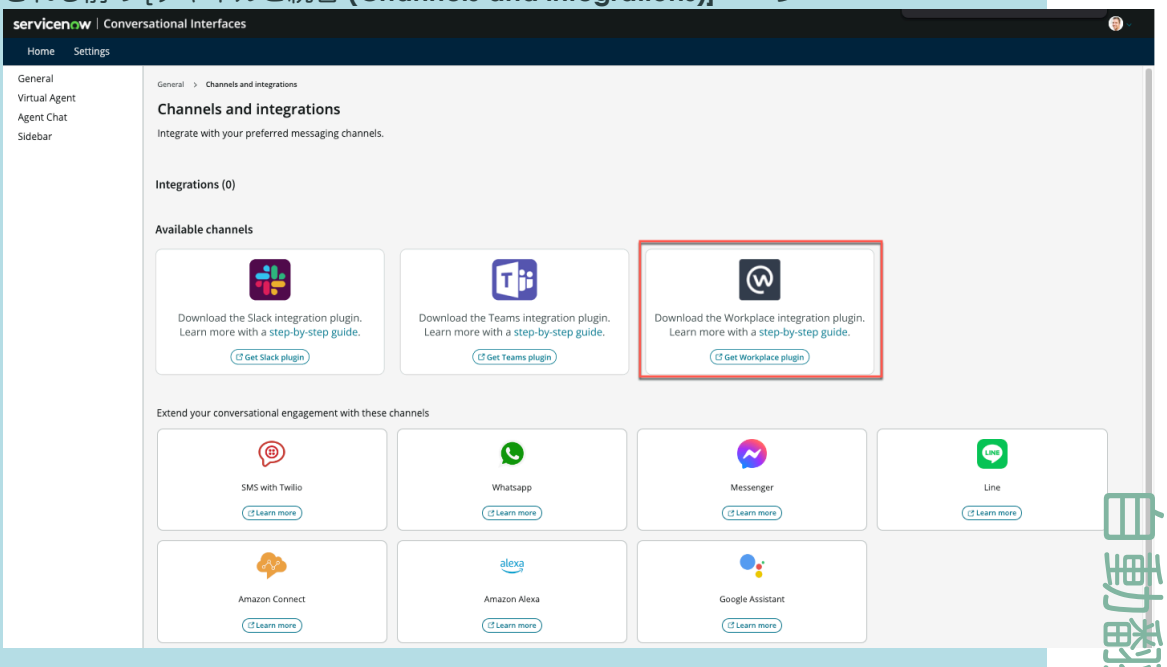
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow® Store から Conversational Integration with Workplace from Facebook をインストールします。

重要: ServiceNow Store から Conversational Integration アプリをインストールすると、[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページで対応する [インストール] ボタンが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Workplace from Facebook アプリがリストされます。

Conversational Integration with Workplace from Facebook がインストールされる前の [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] ページ

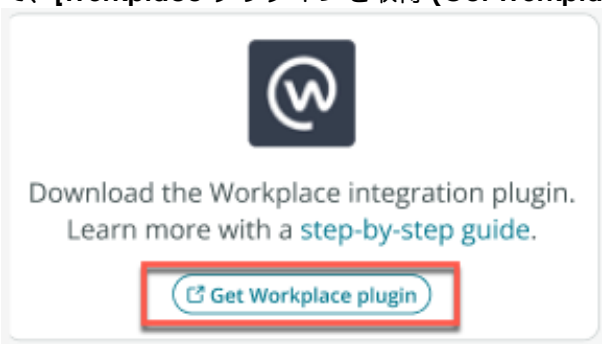


Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリをインストールすると、[統合] セクションに Workplace from Facebook が表示され、構成を続行できます。

必要なロール：virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、**[Workplace** プラグインを取得 **(Get Workplace plugin)]** をクリックします。



Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store ページにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 画面の右上隅にある [取得] をクリックします。

   注: プラグインを取得するには、ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store ページで、[インストールを要求] をクリックします。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。
   [インスタンスを検証] をクリックして、指定したインスタンスを検証することもできます。
7. [要求] をクリックします。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

次のタスク
ServiceNow 仮想エージェントと Workplace from Facebook との統合。

ServiceNow 仮想エージェントと Workplace from Facebook との統合

Now 仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Workplace from Facebook と統合します。

始める前に
必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

手順

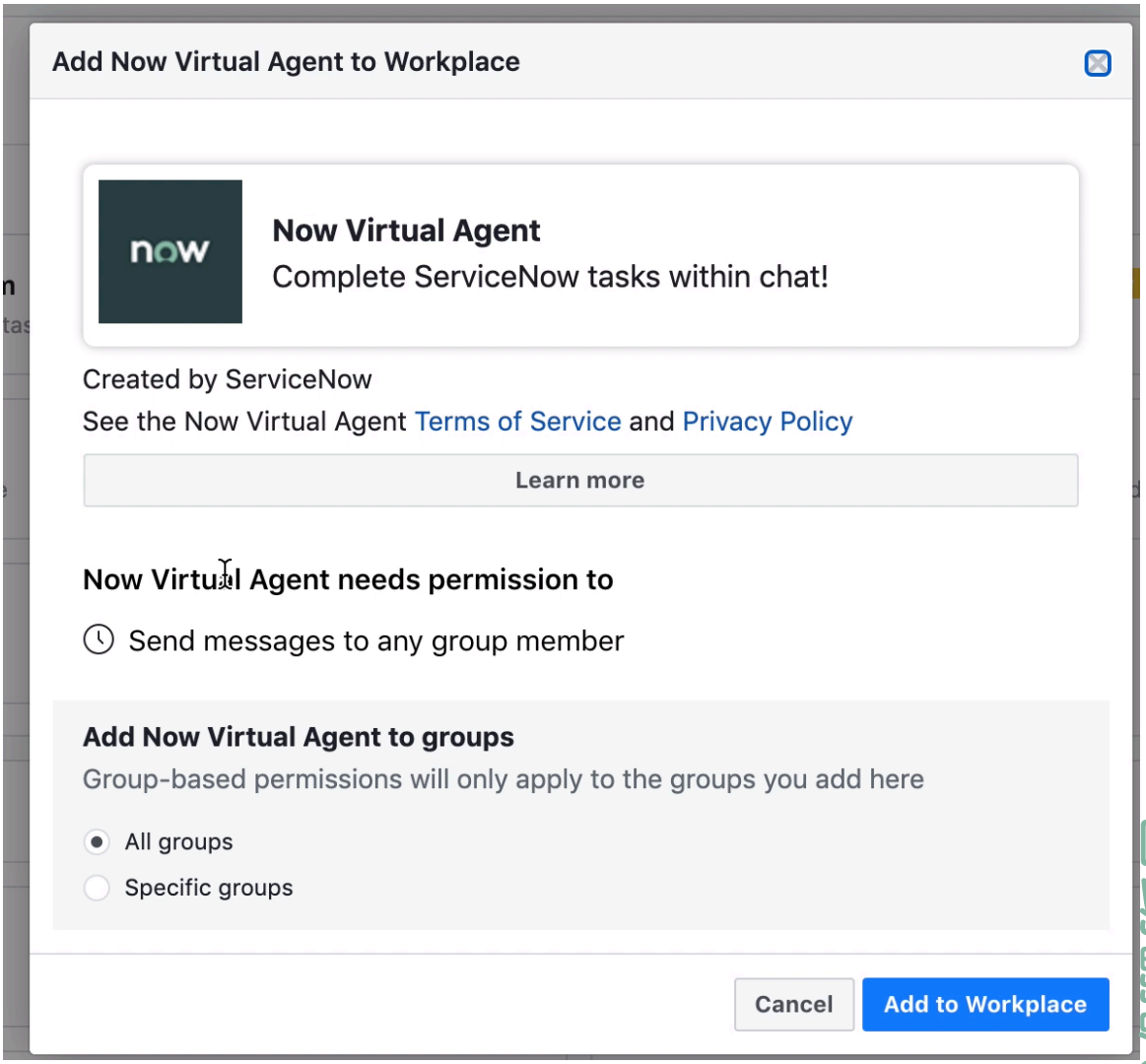
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] をクリックします。

   注: [統合を追加] ボタンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Workplace from Facebook プラグイン (sn_va_fb_workplace) をインストールした後にのみ使用できます。

   ボットを追加するための Workplace アドミンページが表示されます。
4. Workplace のログイン画面で、ログイン認証情報を入力します。
   Workplace の複数のアカウントがある場合、ログイン可能なアカウントがメニューに表示されます。アプリをインストールするアカウントを選択します。
5. 統合をインストールするための認証を必要とするウィンドウで、[ワークスペースに追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

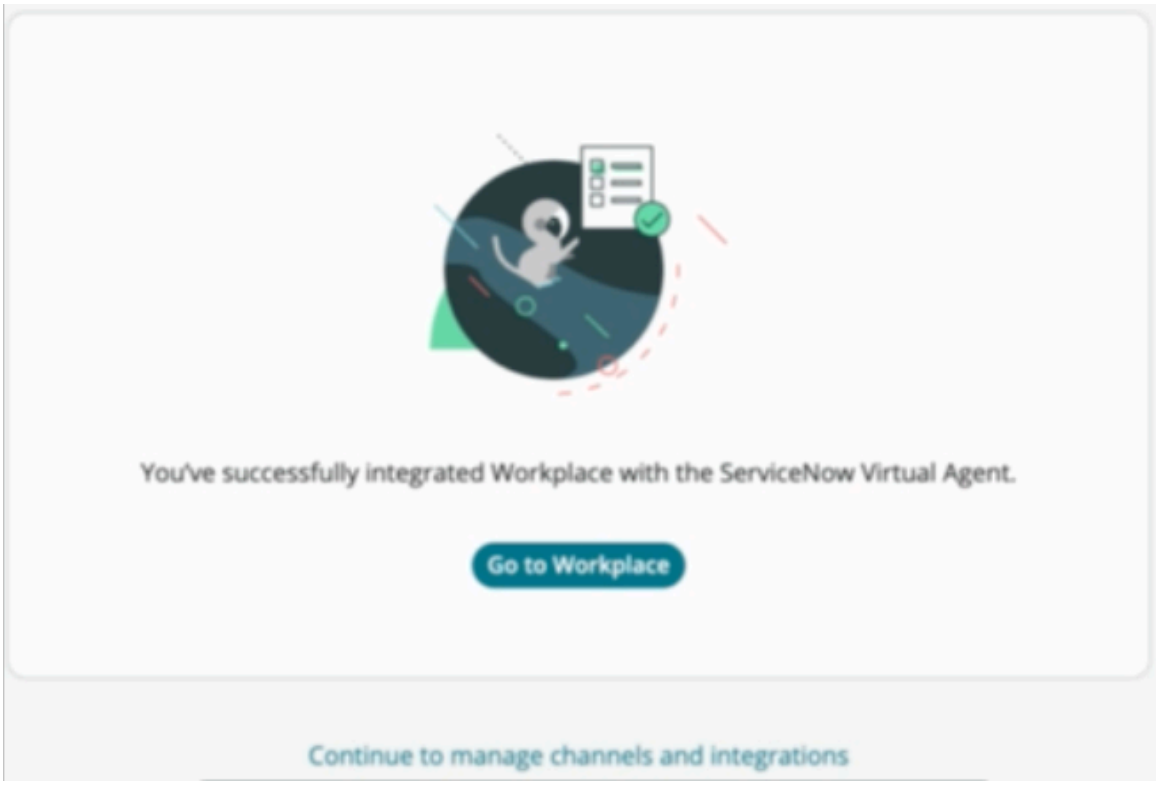


選択したワークスペースがすでにWorkplaceと統合されている場合、[保存] または [キャンセル] をクリックして、現在の割り当てをそのまま残します。

Conversational Integration with Workplace from Facebook を削除するには、「Conversational Integration with Workplace from Facebook のアンインストール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. インストールに関する確認メッセージが表示されたら、インストールを確認します。



タスクの結果
これで、仮想エージェントボットと Workplace from Facebook が統合され、ServiceNow インスタンスで使用できるようになりました。

ServiceNow 仮想エージェントと Workplace from Facebook との統合の管理

Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスのボット固有メッセージをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：

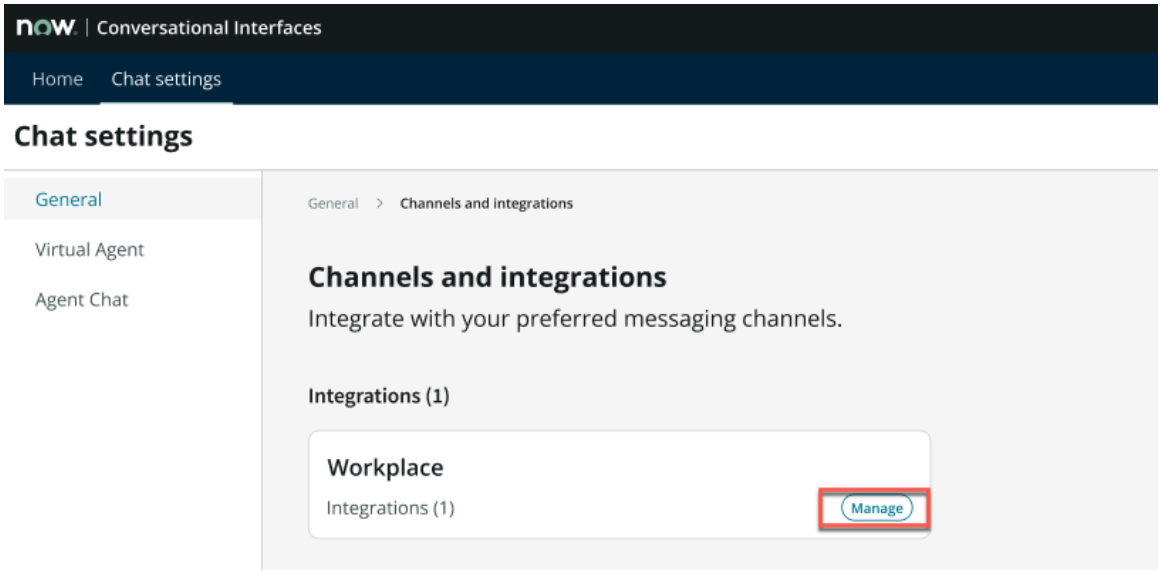
- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] 画面の Workplace タイルで、[管理] をクリックします。

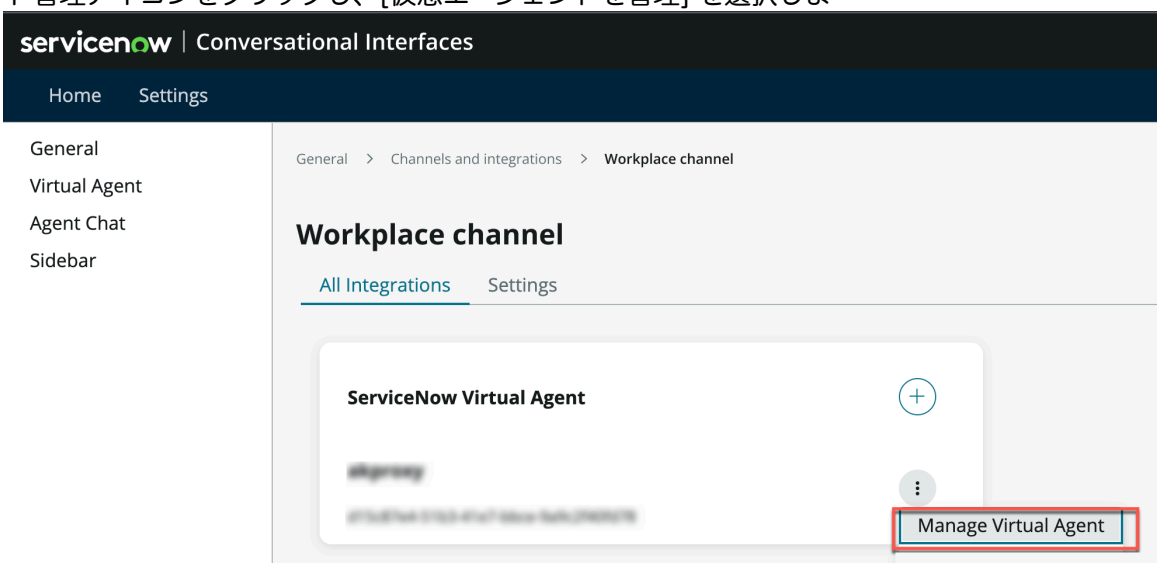
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[管理] をクリックすると、ボットを管理できる [Workplace チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

4. ボット管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択しま



す。
ボットメッセージを作成および編集できる [ボットメッセージ] ページにリダイレクトされます。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

Workplace from Facebook の仮想エージェントの構成

仮想エージェントと統合された Workplace from Facebook ボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNow ユーザープロファイルをリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Workplace タイルで、[管理] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [設定] タブを選択します。
5. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンを右にスワイプすると、リンクされたユーザーの通知が有効になります。

   注: [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンは、デフォルトではオンになっています。

   [ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク] トグルボタンはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Workplace from Facebook ボットに自動的にリンクします。

6. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

   注: これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

   - システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

     システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

   - コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

     コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

Conversational Integration with Workplace from Facebook でサポートされている仮想エージェント機能

Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリでは、会話、通知、AI 検索結果などを作成するための仮想エージェントデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント機能がサポートされます。

注: Conversational Integration with Workplace from Facebook はオンプレミスインスタンスではサポートされていません。

このセクションでは、Workplace from Facebook アプリでサポートされている仮想エージェントの関連機能について説明します。

仮想エージェントデザイナーのユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答コントロールは、Workplace の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロールなどがあります。

バージョン 2.0.0 以降では、カードとビデオボット応答コントロールが Workplace の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオを開くことができます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

AI 検索 結果

仮想エージェント は AI 検索 結果を生成できます。この結果は、Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として会話に表示されます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細に

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

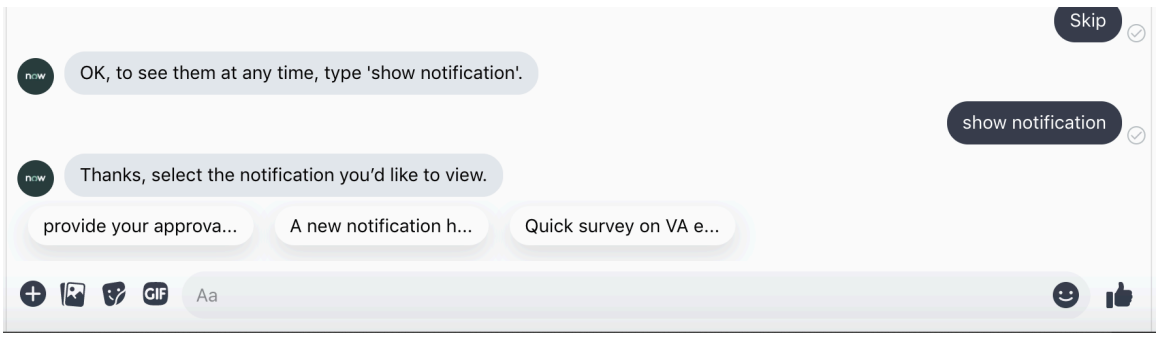
ついては、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのデフォルトの AI 検索 構成では、Q&A (ナレッジベース) とカタログアイテムの検索結果が有効になります。

仮想エージェント通知

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - アドミン：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。
- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次のことができます。
    - 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

      たとえば、ユーザーは **show notification** コマンドを使用して、通知を表示できます。

    - 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

チャットリンクの URL ナビゲーション

Workplace アプリの仮想エージェントおよびライブエージェントの会話では、ServiceNow レコードへのリンクがベースシステムポータルで自動的に開きます。これには、出力カード、仮想エージェント通知、および AI 検索 結果に表示されるリンクが含まれます。必要に応じて、アドミニストレーターはこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

信頼できるドメイン

カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、上書きします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされていない機能

- 昇格済みトピックとコネクトサポートはサポートされていません。
- 位置情報管理トピックブロックはサポートされていません。
- アカウントの事前リンクは Workplace from Facebook ではサポートされていません。

Conversational Integration with Workplace from Facebook のアンインストール

Conversational Integration with Workplace from Facebook をアンインストールし、アプリとインスタンスの関連付けを解除します。

始める前に
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミン

手順

1. Workplace from Facebook にログインします。
2. [管理] パネルをクリックします。
3. [統合] をクリックします。
4. Workplace from Facebook 統合のリストで、[**Now** 仮想エージェント] をクリックします。
5. Now 仮想エージェントの設定が表示されているウィンドウで、[アンインストール] をクリックします。
6. アプリをアンインストールするために認証が必要なウィンドウで、[アンインストール] をクリックします。

タスクの結果
Now 仮想エージェント は Workplace from Facebook の統合のリストに表示されなくなります。インスタンスは、Workplace from Facebook からアンインストール情報を受け取り、アプリ構成とユーザー情報が 15 日以内に削除されます。

仮想エージェントとコンシューマーメッセージングアプリの統合

LINE、Twilio、WhatsApp、Google Business Messages、Facebook Messenger などのエンタープライズメッセージングアプリを ServiceNow® 仮想エージェント と統合すると、アプリが ServiceNow インスタンスに関連付けられ、エンドツーエンドの会話が促進されます。

コンシューマーメッセーグアプリに対する仮想エージェント統合のセットアップ

顧客が各自のメッセージアプリを使用して会社のアカウントにいつでもメッセージを送信できるようにすることで、顧客がどこにいても有益な会話図行えるようにします。

Conversational Integrations は、SMS Twilio、WhatsApp (Powered by Twilio)、ServiceNow ストアの LINE、Facebook Messenger、および Google Business Messages のコンシューマーメッセージアプリで利用できます。

Twilio の対話型 SMS 統合

Twilio SMS で仮想エージェントの会話をホストし、仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットします。ServiceNow Store から入手できる Twilio の対話型 SMS 統合 アプリを使用して、インスタンスを SMS Twilio に関連付けます。

自動翻訳

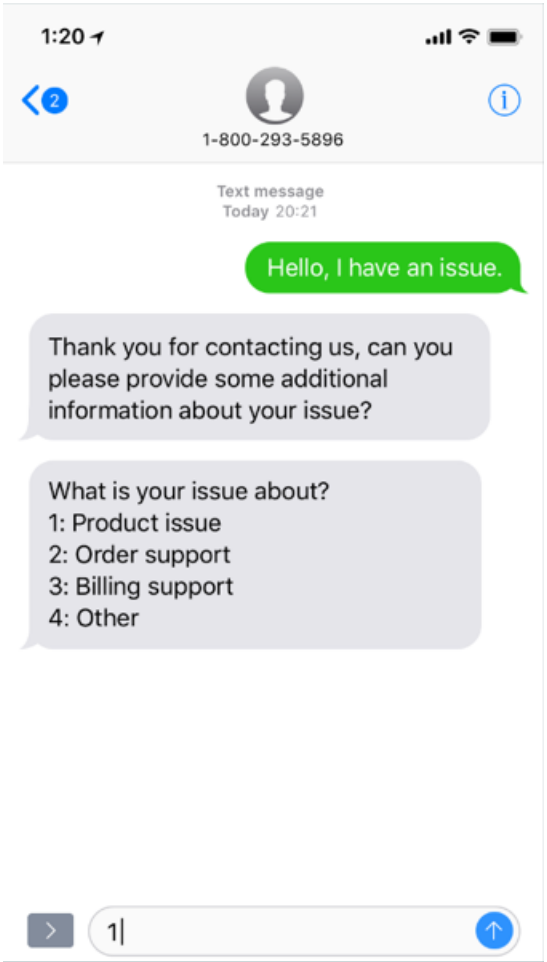
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

Twilio の対話型 SMS 統合を使用すると、ユーザーが Twilio の電話番号にメッセージを送信することで仮想エージェントとの会話を開始できます。

注: Twilio の対話型 SMS 統合 には ServiceNow TwilioDirect または Twilio 通知 と同じ電話番号を使用しないでください。代わりに、Twilio の対話型 SMS 統合 と ServiceNowTwilioDirect に別々の Twilio 番号を使用します。

仮想エージェントとの **SMS** 会話の例



ボットが会話をライブエージェントに転送する場合、エージェントは エージェントワークスペース で SMS メッセージに応答できます。

Twilio の対話型 SMS 統合 を設定した後、仮想エージェントデザイナー で SMS 会話トピックを作成できます。ツールの使用方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

サポートされているコントロール

Twilio の対話型 SMS 統合では、仮想エージェントデザイナーで利用可能なすべてのコントロールがサポートされているわけではありません。

Twilio SMS の会話では、次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

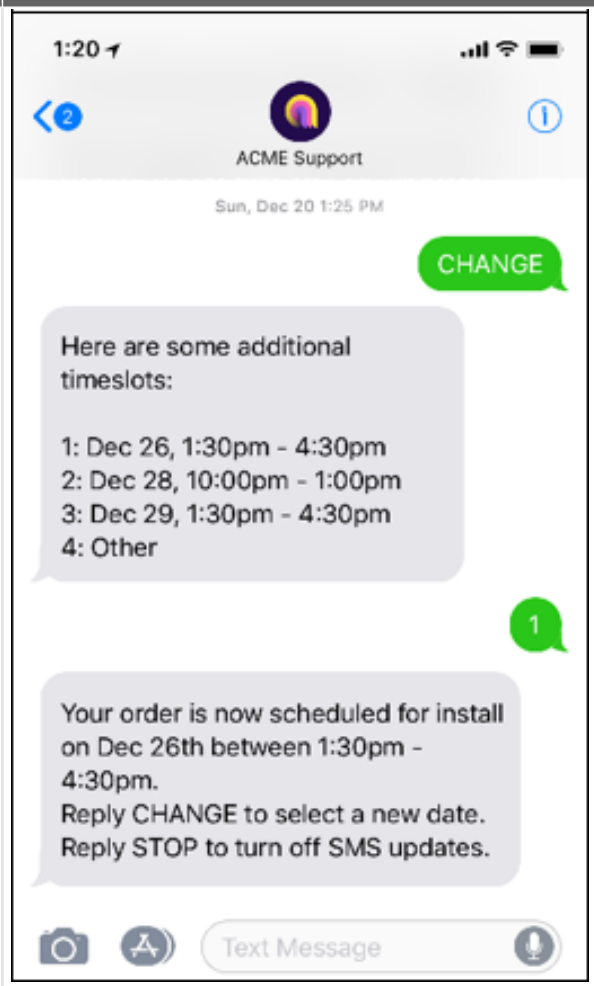
サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

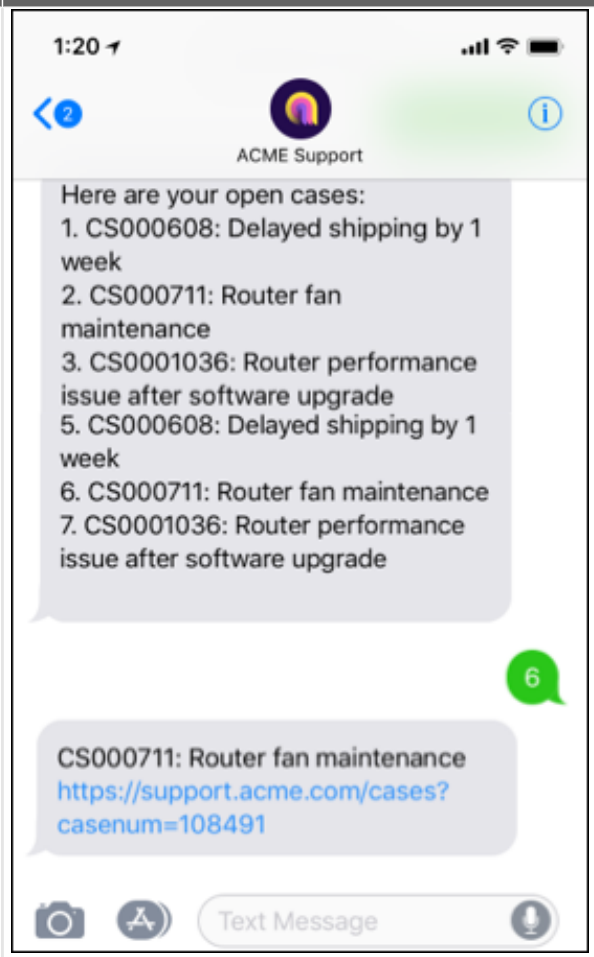
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

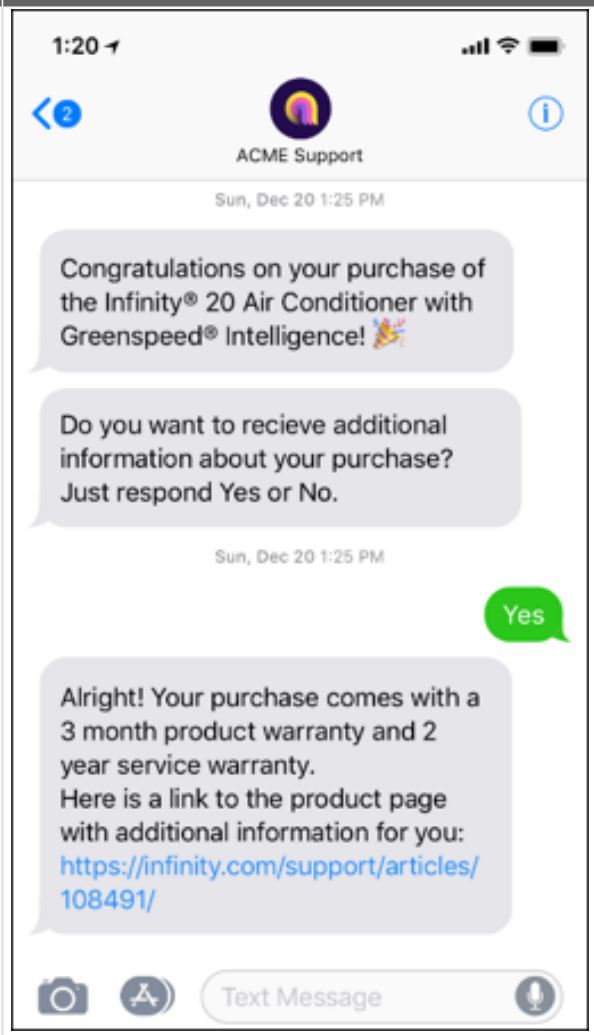
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

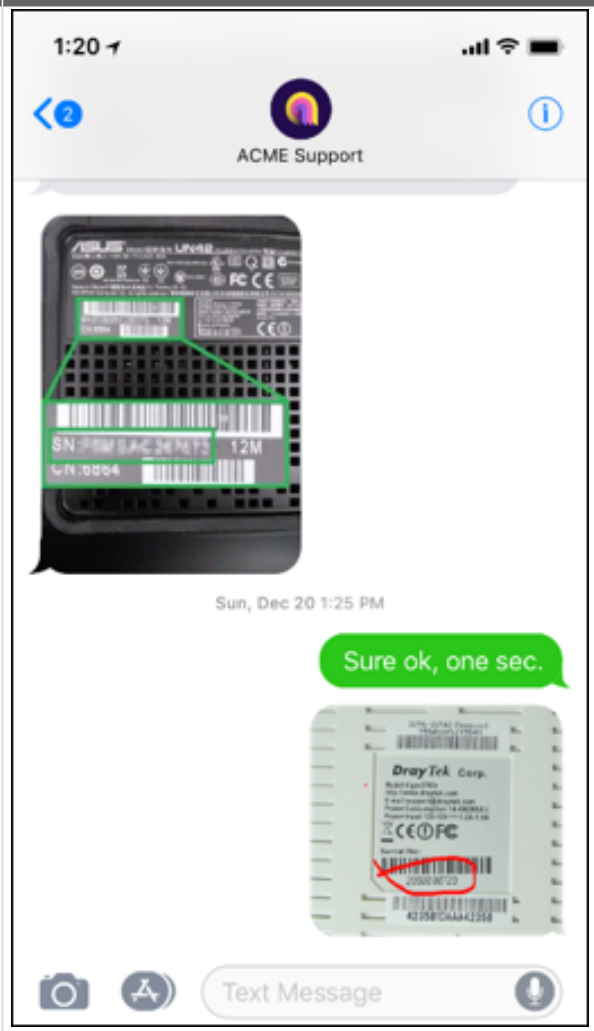
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 **注:** Twilio の対話型 SMS 統合 はすべてのファイルタイプをサポートしているわけではありません。SMS 会話では、画像のみの送信が可能です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール」を参照してください。

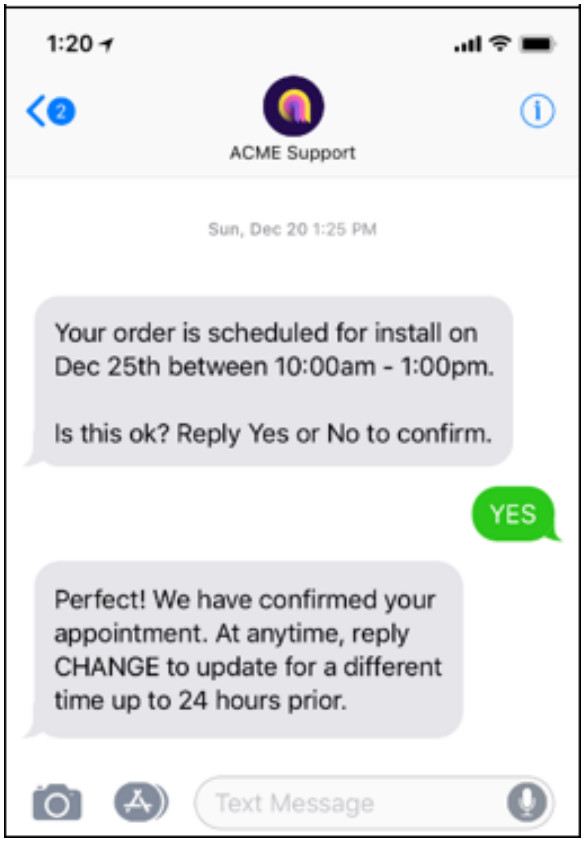
Twilio SMS の会話では、次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

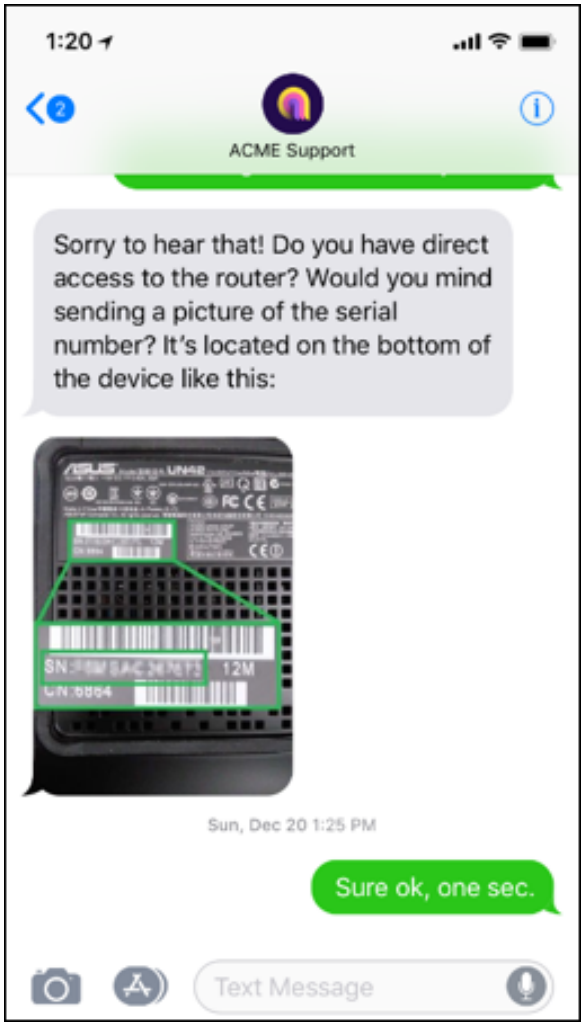
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
イメージ	ボットが画像をユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

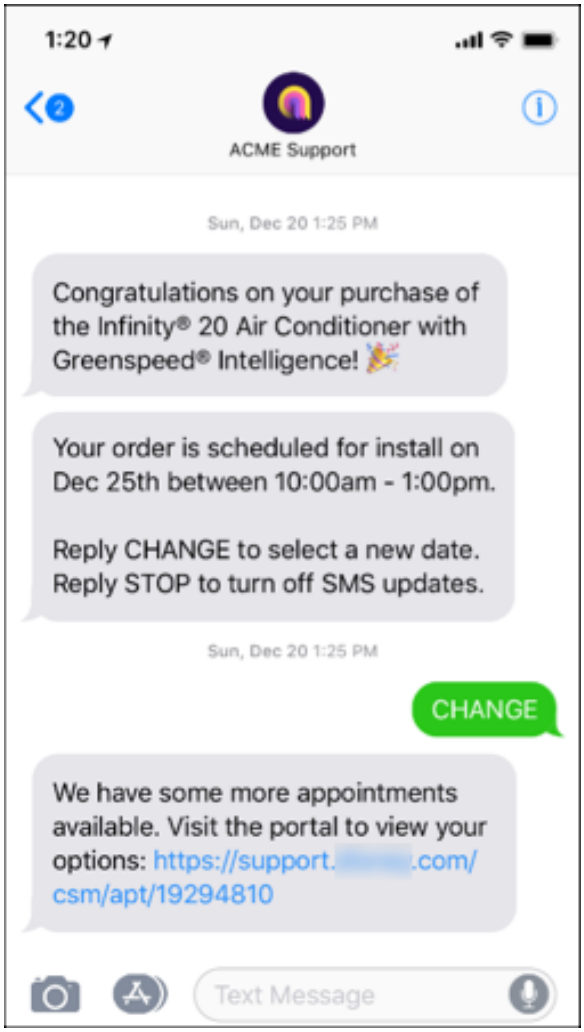
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

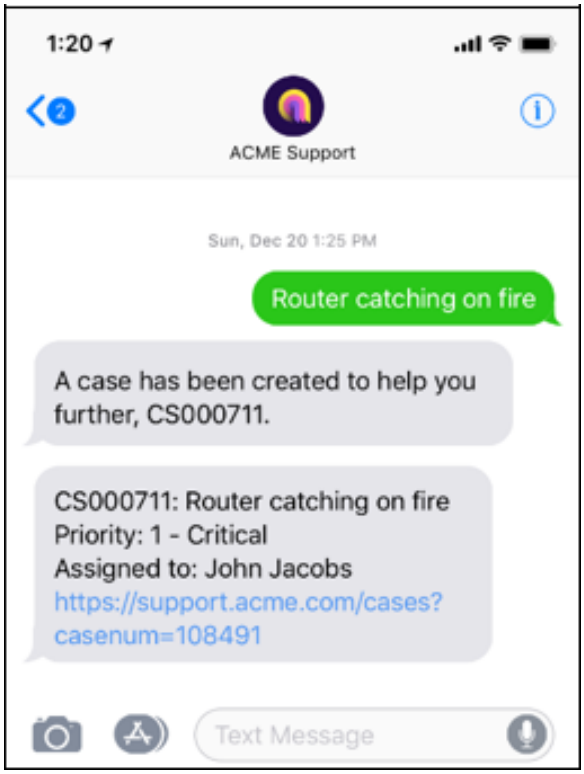
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
カード	ボットが、インスタンスのレコードから一部の情報を送信します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのボット応答」を参照してください。

ライブエージェントは、SMS の会話でユーザーに応答するときに、テキスト、カード、および画像の応答コントロールを使用できます。

SMS 更新通知のユーザーサブスクリプション

バージョン 1.1.1 以降、ServiceNow アカウントを持つユーザー (sys_user プロファイル) は、会話で SMS 更新の受信の開始または停止を選択できます。

> **注:** メッセージングチャネルの通知を、ServiceNow アカウントを持つユーザーに送信できます。顧客や顧客の連絡先などのその他の受信者はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。

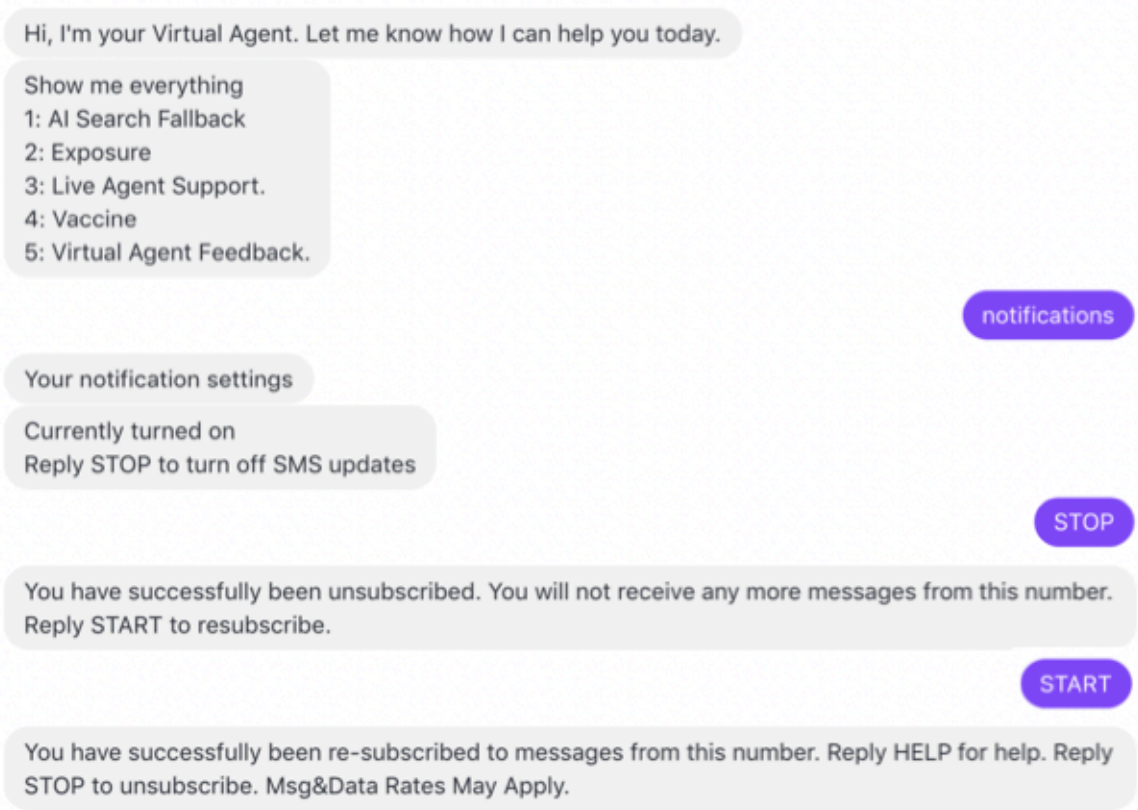
プライバシー規制に準拠するため、ユーザー通知はデフォルトでオフになっています。ユーザーは、次の方法でオプトインまたは設定を変更できます。

- アカウントの SMS 通知設定を確認するには、テキスト `Notification` を送信します。
- SMS 通知を受信するには、テキスト `START` を送信します。
- SMS 通知の受信を停止するには、テキスト `STOP` を送信します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS 通知設定の変更



仮想エージェントの通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

メッセージング通知のコンテンツの作成の詳細については、「仮想エージェント通知コンテンツの定義」を参照してください 。

Twilio の対話型 **SMS** 統合 のインストール

Twilio の対話型 SMS 統合 (sn_va_sms_twilio) アプリケーションをインストールして、SMS Twilio アプリケーションで仮想エージェントの会話をホストできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Twilio の対話型 SMS 統合 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Twilio の対話型 SMS 統合 (sn_va_sms_twilio) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

次のタスク
Twilio の対話型 SMS 統合の設定。

Twilio の対話型 SMS 統合の設定

Twilio と仮想エージェントを統合して、SMS ボットの会話に参加できるようにします。

始める前に
Twilio の対話型 SMS 統合を設定する前に、次のタスクを完了しておいてください。

1. 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントが付与されていることを確認してください。
   - 統合ハブ
   - Twilio スポーク
   - 対話型 SMS サービスチャネル
   - Twilio の対話型 SMS 統合

   詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .

2. インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
   - 統合ハブ
   - Twilio スポーク
   - 対話型 SMS サービスチャネル
   - Twilio の対話型 SMS 統合
3. Twilio スポークのセットアップ
4. Conversational Custom Chat Integration プラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) がインスタンスでアクティブになっていることを確認します。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順
1. ハッシュメッセージの検証レコードを作成します。

   a. ナビゲーションフィルターに「`Hash_message_verification.list`」と入力し、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (TwilioSMSTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「Twilio SMS Testing application Auth Token」など)
シークレット	Twilio 電話番号に関連付けられている認証トークン。

c. [送信] をクリックします。

2. メッセージ認証レコードを作成します。

a. ナビゲーションフィルターに「`message_auth.list`」と入力し、[新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (「VA Twilio SMS Test App Message Auth」など)。
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「`Twilio`」と入力します。
グループ名	受信者グループの名前。このフィールドは空白のままにします。
サービスポータル	メッセージ認証に関連付けられているサービスポータル。このフィールドは空白のままにします。
着信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。
送信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。このフィールドは空白のままにします。

c. [送信] をクリックします。

3. メッセージングプロバイダーアプリケーションレコードを作成します。

a. 移動先 対話型インターフェース > **Twilio** との **SMS** 統合 をクリックし、[**New**] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージングプロバイダーアプリケーション] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーが連絡するエンティティの名前 (「IT サービスデスク」など)。
電話番号	ユーザーが連絡する Twilio 電話番号。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 電話番号の前には必ず「+」記号と国コードを追加してください。例：+1818555485
メッセージ認証	作成したメッセージ認証。

c. [送信] をクリックします。

4. Twilio Console で、ステップ 3 で指定した電話番号の SMS 受信 Webhook を更新します。 Webhook を更新するには、 Twilio コンソールで電話番号に移動します。 電話番号 > マネージャー > アクティブな番号. 電話番号をクリックし、[メッセージング Webhook (Messaging web-hook)] フィールドに次のアドレスを入力します。

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

次のタスク

Twilio の対話型 SMS 統合を設定した後、仮想エージェントデザイナー で SMS 会話トピックを作成できます。ツールの使用に関する詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

関連情報

Twilio の対話型 SMS 統合 のインストール

ServiceNow Store アプリケーションのインストール

プラグインをアクティブ化する

Twilio の対話型 SMS 統合の使用

要求者が SMS 会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、Twilio の対話型 SMS 統合アプリケーションを構成して、SMS メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。

要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの SMS 会話を開始できます。

ライブエージェントは次のことができます。

- エージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして SMS 会話を受け入れ、要求者と会話します。
- エージェントワークスペースの受信ボックスから、[チャット] タイプのインタラクションで SMS チャット会話を開始し、要求者と会話します。
- ログインしている顧客の場合、システムは電話番号を顧客の連絡先と照合することで顧客を自動的に識別します。

SMS 会話の受け入れ

SMS サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。
- URL をリンクとして共有します。
- 画像を添付ファイルとして共有します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように SMS サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペースの受信ボックスの SMS 会話から作業アイテムを受け入れます。詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

SMS 会話の立ち上げ

エージェント発信用メッセージングインターフェイスアプリケーションが SMS メッセージングチャネルに対して構成されている場合、ライブエージェントは要求者との SMS 会話を開始できます。デフォルトでは、このアプリケーションは、エージェントがコンシューマーおよび顧客の連絡先担当者との SMS 会話を開始できるように構成されています。詳細については、「Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace (CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始)」および「Initiate SMS conversations from CSM Agent Workspace (CSM エージェントワークスペースからの SMS 会話の開始)」を参照してください。

SMS 認証の構成

アカウントリンクの 2 ファクター認証メカニズムとして Twilio の対話型 SMS 統合 をソフト PIN (SN) および Google Authenticator とともに使用して、すべてのユーザーを認証します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. ServiceNow インスタンスで、`sys_cs_provider.list` と入力し、**VA SMS Twilio** アダプターのプロバイダーレコードを開きます。
2. VA SMS Twilio アダプターのプロバイダーレコードで、 [アカウントのリンクを許可] チェックボックスをオンにします。
   [アカウントのリンクを許可] チェックボックスをオンにすると、[アカウントのリンクアクション] と [アカウントのリンク付けタイプ] オプションが設定されます。
3. [アカウントのリンクを許可] ドロップダウンから [検証の質問と **MFA]** を選択します。

   [検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、[自動リンクアクション] フィールドに値 **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account** が入力されます。

   [検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、エンドユーザーは、MFA (マルチファクター認証) OTP (ワンタイムパスワード) とともにソフト PIN を入力するように求められます。Google Authenticator は、セキュリティを強化するための SMS Twilio のデフォルトの MFA メソッドです。

   無効な入力/エラーが発生した場合は、ゲストユーザーとして会話を続行できます。成功すると、セッションは認証済みユーザーセッションに昇格します。

   また、 ワークフロースタジオ から自動リンクフローアクションを検索することもできます。

4. SMS Twilio プロバイダーのチャネルレコードの [この接続の **ID** とメッセージを定義します] セクションに移動し、[プロバイダープロパティ] タブをクリックして、次の必須の MFA プロバイダープロパティを構成します。
   - *verification_question_id*: SoftPIN 検証のデフォルトの sys_id。デフォルト値はカスタマイズできます。
   - *two_factor_methods*: [検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、Google Authenticator はデフォルトで 2 要素メソッドです。

     サポートされている値は **google_autheticator** または **sms** です。

     注: このプロパティ値を更新した場合、*mfa_question_id* プロパティ値を、対応する検証 ID の sys_id に更新する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *mfa_question_id*：2 要素メソッドに対応します。値は、Google Authenticator の検証タイプのデフォルトの sys_id です。

  注：two_factor_methods プロパティの値を **sms** に設定する場合は、このプロパティの sys_id を SMS 検証タイプに更新する必要があります。

  SMS 検証タイプ sys_id を取得するには、[検証タイプ] に移動し、 **SMS** コード検証タイプ sys_id レコードをコピーします。

5. SMS Twilioでアカウントのリンクを使用するには、「`sys_user.list`」と入力してユーザー [sys_user] テーブルに移動し、ユーザーを選択して、ユーザーの携帯電話番号を有効な着信携帯電話番号で更新します。
   着信電話番号が認証されると、システムはユーザーを認証し、電話番号をそれぞれのユーザー [sys_user] ID にリンクします。
6. ソフト PIN を登録するには、次の手順を実行します。
   ソフト PIN を設定すると、SMS を介して会話しようとするときに、この PIN を使用して本人確認ができます。
   a. ステップ 5 で選択したユーザーの代理操作を行い、 パスワードリセット > 登録.
   b. パスワードリセット登録レコードの [ソフト PIN 検証] タブで、[ソフト **PIN** を入力 **(Enter the Soft PIN)]** フィールドにソフト PIN を入力します。
   c. **[Authenticator** アプリ検証] タブで、[新しい **QR** コードを生成] をクリックして、Google Authenticator の QR コードを生成します (ダウンロードしている場合)。
   d. [送信] をクリックします。

   SMS に対して認証が有効になっている場合、SMS 会話でアクション可能な通知がトリガーされた場合でも、ユーザーはソフト PIN と MFA を入力してアクションを実行することを求められます。たとえば、インシデントが更新されると、SMS アプリでアクション可能な通知がトリガーされ、認証コード (ソフト PIN または MFA コード) を入力するように求められます。

SMS 認証のレート制限ポリシー

レート制限ポリシーは、無効または誤ったソフト PIN が 24 時間の間に 3 回連続して入力された場合にユーザーをロックアウトします。

レート制限ポリシー

SMS では、セキュリティ強化のために、レート制限ポリシーがデフォルトで有効になっています。構成するには、[すべて] に移動し、フィルターに「`sys_cs_provider.list`」と入力します。SMS レコードを開き、[プロバイダープロパティ] タブで次のプロパティを構成します。

- *softpin_lockout_enabled*：ソフト PIN ロックアウト機能を有効にします。デフォルト値は **true** です。
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*：ユーザーがソフト PIN を最大限に試行できる期間。

  注：最大期間は **24** 時間です。

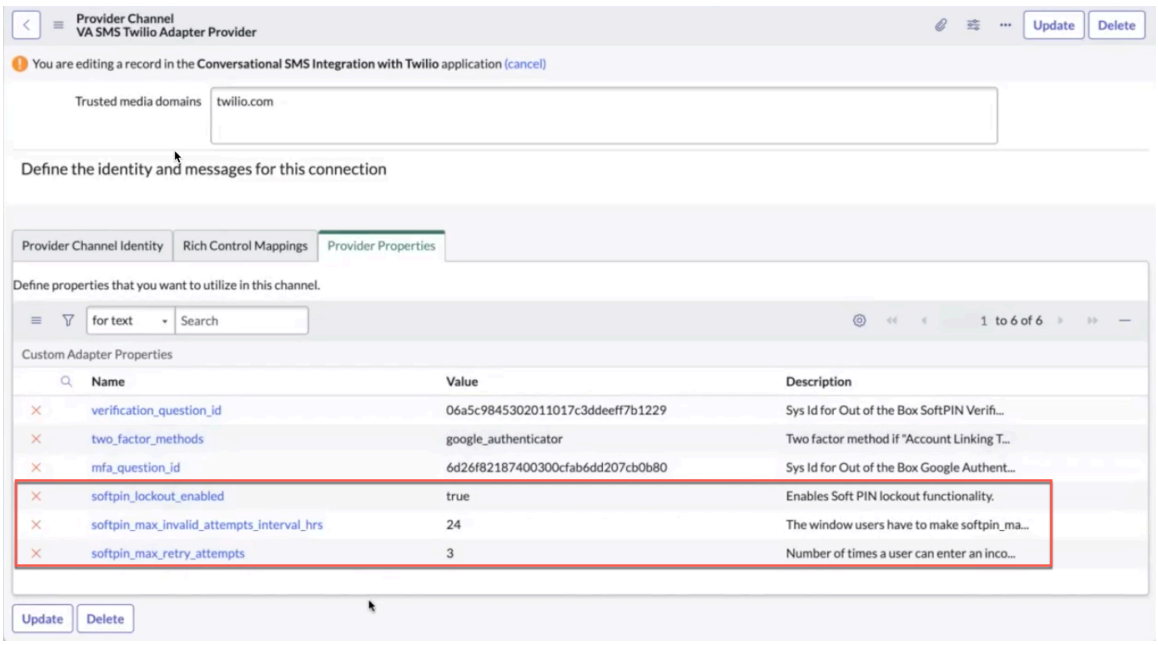
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *softpin_max_retry_attempts*：ユーザーアカウントがロックアウトされる前にユーザーが誤ったソフト PIN を試行できる回数。

  注: 最大試行回数は **3** です。

  アカウントがロックされている場合、新しい会話を開始するとゲストユーザーとして扱われます。ボットは、アカウントがロックされていることを確認します。公開トピックが提供されます。[検証プロファイルのセットアップ/リセット] 仮想エージェントトピックを使用してアカウントのロックを解除し、ソフト PIN と Google Authenticator をリセットすることもできます。



Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

ビジネスとのやり取りに WhatsApp メッセージアプリを使用する要求者とやり取りします。要求者には、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが含まれます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

要求者が ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントと WhatsApp チャットでやり取りできるようにします。このアプリケーションは、会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号を使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを開始するには、以下を参照してください。 Configure (構成) Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) の構成

要求者が仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションをインストールして設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用して WhatsApp メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール。
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)のセットアップ.
3. 仮想エージェントトピックを設計して WhatsApp チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態をクローズ WhatsApp チャットの会話.
5. オプション: ライブエージェントへの WhatsApp 会話の転送。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール

ビジネスが WhatsApp アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアプリケーションまたはプラグインが Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)とともにインストールされます。

Twilio Spoke (sn_twilio_spoke)

Twilio アプリでレコードを作成、更新、削除、および検索するために使用できる統合ハブのアクションを提供します。

このアプリケーションのアクティブ化の詳細については、「Twilio スポーク」を参照してください。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

複合オブジェクト (com.glide.cobject)

複合オブジェクトを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

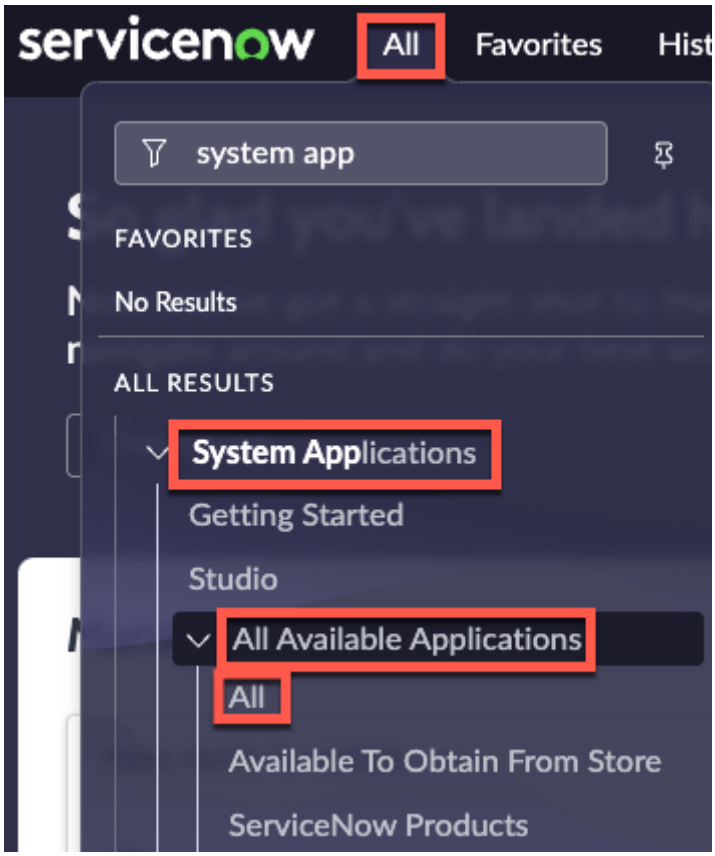
エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーション (sn_va_whatsapp_twi) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)のセットアップ

要求者をボットとの会話に参加させることができるように、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを設定します。ServiceNow 仮想エージェント と統合すると、 WhatsApp チャットで仮想エージェントまたはライブエージェントとやり取りできます。

始める前に

開始する前に、次の作業を行います。

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Twilio スポーク
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Twilio スポーク
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Twilio 番号を WhatsApp Business Profile にコネクトします 。
- Twilio スポークをセットアップ します。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. 会社の Twilio アカウントを ServiceNow インスタンスにコネクトします。

   a. Twilio Console にログインします。

   b. [コンソールダッシュボード (Console Dashboard)] ページの [プロジェクト情報 (Project Info)] ペインで、認証トークンをメモします。
   このトークンは、後で ServiceNow インスタンスで Twilio アカウントを認証するときに使用します。詳細については、Twilio のドキュメント を参照してください。

   c. Webhook URL を指定するには、 Twilio コンソールで プログラム可能なメッセージング > 送信者 > **WhatsApp** 送信者.
   Twilio アカウントで ServiceNow インスタンスにメッセージを送信できるようにするには、Webhook URL を次の形式で入力します：`https://<インスタンス名>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message`。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 有効な WhatsApp 対応の Twilio の電話番号をクリックします。

e. [Configure WhatsApp Number] ダイアログボックスの **[A MESSAGE COMES IN]** フィールドに、ServiceNow インスタンスの Webhook URL を入力し、**[Configure]** をクリックします。

2. Twilio アカウントからの受信ハッシュメッセージを認証するには、Twilio 認証トークンが保存されているハッシュメッセージ検証レコードを作成します。

a. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「`hash_message_verification.list`」と入力します。

b. [ハッシュメッセージの検証] リストで、[新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

[ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	ハッシュメッセージの検証 [hash_message_verification] テーブルで、会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けられている認証トークンが保存されているレコードの名前。例：`TwilioWhatsappTestAppAuthToken` 。
説明	レコードの説明です。例：`Twilio Whatsapp Testing application Auth Token`。
シークレット	会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けられている Twilio 認証トークン。

d. ハッシュメッセージの検証レコードの名前をメモしておきます。

e. [送信] をクリックします。

3. 着信メッセージレコードをメッセージ認証レコードに関連付けます。

a. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「`message_auth.list`」と入力し、[新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証 [message auth] テーブル内のレコードの名前。例：`VA Twilio WhatsApp Test App Message Auth`。
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「`Twilio`」と入力します。
グループ名	作成したグループの名前。
サービスポータル	作成したカスタマーサービスポータル。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。
着信メッセージの検証	ステップ 2 で着信ハッシュメッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードの名前。
送信メッセージの検証	ステップ 2 で着信ハッシュメッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードの名前。 注: [着信メッセージの検証] フィールドと [着信メッセージの検証] フィールドの値は同一です。

c. [送信] をクリックします。

4. メッセージ認証レコードを WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けます。

a. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_provider.list`」と入力します。

b. [プロバイダーチャネル] リストで、**WhatsApp** チャネルに対応する [名前] 列で **[Twilio]** をクリックします。
Twilio エントリがない場合は、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_provider_application.list`」と入力してリストを作成します。

c. [プロバイダーチャネル ID] 関連リストで、[新規] をクリックします。

d. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID]** フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーが連絡するエンティティの名前 (「IT サービスデスク」など)。
受信 ID	ユーザーが連絡する Twilio 電話番号。 注: 電話番号の前には必ず「+」記号と国コードを追加してください。例：+1818555485
メッセージ認証	ステップ 3 で作成したメッセージ認証。

e. [送信] をクリックします。

WhatsApp チャットの URL ナビゲーションの設定

エージェントが WhatsApp チャット会話でリンクを共有する場合は、共有するリンクが指すポータルをカスタマイズします。たとえば、ブランドのポータルや ServiceNow ポータルを指すようにリンクを設定できます。

始める前に
ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションをインストールします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

消費者サービスポータルプラグイン (`com.glide.service-portal.consumer-portal`) をアクティブにします。

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「`sys_cs_provider_application_list.do`」と入力し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID**] フォーム

フィールド	説明
名前	使用しているチャネルの名前。「`WhatsApp`」と入力します。
プロバイダー	プロバイダーの名前。「`WhatsApp`」と入力します。
デフォルトポータル	マッピングで使用されるポータル。ポータルのリストからポータルを選択します。
メッセージ認証	作成したメッセージ認証。
受信 ID	WhatsApp 電話 ID。例：`+1415XXXXXXX`

3. [送信] をクリックします。

次のタスク

URL ナビゲーションのセットアップの詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

WhatsApp チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、WhatsApp チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーが、ビジネスとのWhatsAppチャットで「`Notification`」と入力できます。ユーザーが、WhatsApp でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- アドミニストレーターは、ユーザーがポータルからの通知に登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「サブスクリプションベースの通知」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力コントロール

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
Web UI 画像カード出力	ボットは、レコードのコンテンツ (テキスト付きの画像を含む) をコンパクトな形式で送信します。
テーブル	ボット応答はテーブルとして表示されます。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

アイドル状態の **WhatsApp** チャットの終了

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、アイドル状態の会話を自動的に終了させることで、エージェントがアクティブな WhatsApp チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は WhatsApp メッセージアプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

アドミニストレーターは WhatsApp メッセージアプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout* システムプロパティに、要求者の最後の応答

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

ライブエージェントへの **WhatsApp** 会話の転送

要求者が開始した WhatsApp チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを構成します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール。
- 高度なワークアサインメントをアクティブ化 します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. WhatsApp サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`WhatsApp` を探します。
   c. **[WhatsApp]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. WhatsApp サービスチャネルのキューを構成して、WhatsApp チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`エージェント WhatsApp キュー (Agent WhatsApp Queue)` を検索します。
   c. [エージェント **WhatsApp** キュー **(Agent WhatsApp Queue)**]をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   注: デフォルトでは、*WhatsApp - Most Capacity* アサインルールはエージェント WhatsApp キュー (Agent WhatsApp Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. WhatsApp サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。

c. [在席状況]フォームの [グループに適用] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、[エージェント **WhatsApp** グループ **(Agent WhatsApp Group)]** グループを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

> **注:** [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

d. [更新] をクリックします。

詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) の使用

要求者が、仮想エージェントを通じて、WhatsApp のチャット会話を使用して、都合のよい方法でエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを構成して、WhatsApp メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「WhatsApp メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

- ライブエージェントは、要求者との WhatsApp チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの WhatsApp チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして WhatsApp チャット会話を受け入れます。
- ログインしている顧客の場合、システムは電話番号を顧客の連絡先と照合することで顧客を自動的に識別します。

WhatsApp チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との WhatsApp チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマー連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。「」を参照してください。 の設定 エージェントチャット 次の値のいずれか 従来のワークスペース .
- ビジネスイベントが発生した場合またはレコードが更新された場合に要求者に送信される通知をセットアップします。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

> **注:** 要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

WhatsApp チャット会話の受け入れ

WhatsApp サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

注: アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように WhatsApp サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペース の受信ボックスで WhatsApp チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの WhatsApp 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

プロバイダー通知の作成

次の手順を実行して、仮想エージェントおよびワークスペースプロバイダーのプロバイダー通知を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、[**New**] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー	
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。
テーブル	通知を受信するテーブル。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決ま

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 注: 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 注: メッセージングチャネルの通知は、ServiceNow アカウント (sys_user プロファイル) を持つユーザーにのみ送信されます。コンシューマーと顧客の連絡先はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。
フィールド内の受信者	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 注: このフィールドは、テーブルを選択した場合にのみ表示されます。
送信元ユーザーは含まれていますか？	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。
イベント Parm 1 に受信者は含まれますか？	Parm 1 にカンマ区切りの [sys_ids] リストが含まれているかどうかを選択するオプション
イベント Parm 2 に受信者は含まれますか？	Parm 2 にカンマ区切りの [sys_id] リストが含まれているかどうかを選択するオプション
テーブルから Parm 1 受信者を解決	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル 注: このフィールドは、[イベント Parm 1] を選択した場合にのみ表示されます。
テーブルから Parm 2 受信者を解決	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル 注: このフィールドは、[イベント Parm 2] を選択した場合にのみ表示されます。
高度なイベント条件	受信者が 2 つを超えるテーブルからのものである場合に選択するオプション。これらは動的条件です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] を選択します。

> **注:** 仮想エージェント通知には [送信] ボタンを使用します。[共通コンテンツを送信して追加] ボタンは他のユースケース用です。
>
> 異なるプロバイダーから提供されたすべての検証メッセージは保持されます。1 つのプロバイダーの警告メッセージは、別のプロバイダーの警告メッセージで上書きされることはありません。

WhatsApp メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、WhatsApp サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** との統合

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの WhatsApp チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、WhatsApp のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「WhatsApp とカスタマーサービス管理 (CSM) を Twilio で統合する」を参照してください。

Google Business Messages との対話型統合

ビジネスとのやり取りに Google Business Messagesアプリを使用する要求者とやり取りします。要求者には、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが含まれます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

要求者が ServiceNow® Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントと Google Business Messages チャットでやり取りできるようにします。このアプリケーションは、会社の Google Business Messages アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションで開始するには、「Google Business Messages との対話型統合 のインストール」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Google Business Messages との対話型統合 のインストール

ビジネスが Google Business Messages アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Google Business Messages との対話型統合 をインストールします。このアプリケーションは、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが Google Business Messages との対話型統合とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)

イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

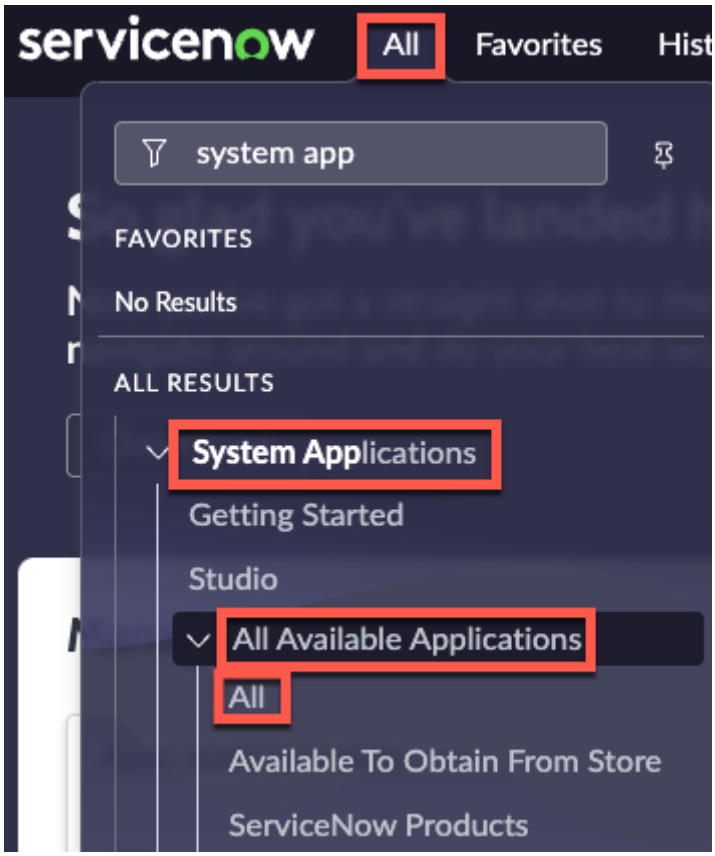
エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Google Business Messages との対話型統合 アプリケーション (com.sn.gbm.adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Google Business Messages との対話型統合 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

Google Business Communications での統合の設定

Google Business Messages を ServiceNow® インスタンスと統合するには、Google パートナーアカウントを ServiceNow® インスタンスにリンクする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- エージェントが作成された Google ビジネスコミュニケーションアカウント。
- プロバイダーチャネル ID。inbound_id は `<brand_id><agent_id>` です

手順

1. 送信認証を設定します。
   a. Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成
   b. Java KeyStore 証明書をGoogle Business Messagesに添付
   c. Google Business Messagesの JWT 署名キーを作成
   d. Google Business Messagesの JWT プロバイダーを作成
   e. Google Business Messages OAuth エンティティプロファイルへの JWT プロバイダーの追加
   f. Google Business Messages の送信メッセージ認証セットアップの作成
2. Google Business Messages の受信認証セットアップの作成
3. Google Business Messages のプロバイダー ID メッセージ認証の設定
4. Google Business Messages Webhook の統合

Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成

Java KeyStore (JKS) ファイルを作成して、Google から取得したセキュリティ証明書を暗号化します。

始める前に

- 必要なロール：admin
- サービスアカウントキーを含む JSON ファイルをGoogleからダウンロードします。JSON ファイルのダウンロードの詳細については、Google ドキュメントを参照してください。次に、サンプルの JSON ファイルを示します。

```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "project_id_thryf",
  "private_key_id": "8076192357512f2b4e5e2ad4525657546ef02",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvgIBADANBgkqhkiG9w0BAQBHAASCBKgwggSkAgEAAoIBAQCvvMULbWfJ
3rUv\nUYo00jzwOAdNpdg60BjBqWIstrugCI9zVY+AwKcnhuyZ7pq+Fqlff+kBe+SLumO7\
nHJtFkemUnGrn0parppfpK7J03r6x49U/FSxUuf9S4aFu7f5JsnpySaQDV7E9SHX9\nN2Cz
D3D/lld8029hY+rRY5KJVTI53PHL4vnhnhv3Fpc+1Cl+6i0EgwRgkUWa2s67\nLlS84Q7Mm
gNbFi50ryt5gNmnbEbfqZdt0wzSezFPVBYCRQ1ABN6C6nf5OL/PRBEn\ncUwSpjEiGyGaQw
wGavsSks6FkNwwPZevbCN2FUWZTNOHOOh/BAZSndlIDGgQDDx4\nsWlHO0HtAgMBAAECggE
ABgkCUuwbQmIC+yC1WsE/vZMx3nFAuSt8SQYL+Ap/x7Cm\n/6qYBZQcvghgE0Fk4SEcLS72
+Smb43NGaXWDgXK9nzmaGLWqC8X8njZjNbrHS0GX\nm4fRp1GqoXWlSpgT2KfdJyZqxxMJp
DxkNl0Zm83H/P1Y81GE2Ab9qqO4mAy5pj2C\nMBy3JFfTliMfurMGioxHdeuNAHFdvVA19Z
3EmOj85MMCNMTX9XDueCVrB569Zi2p\n1DPotN+5assPE4PjTaXzSzmZSWRKvWEpPC4Ms
V0V+KetkSqHTmnJu+9ciLpBur6N\n1dYap43gGO41xzLE1xn9tGgVsU2r57TYI7kZJlfk0Q
KBgQD2Qg9K0KA/Xwr5kkjE\naaH3bWj/gnMk2jAOhmxKL44RNtrXMR2iBtKvM58lUbd6Jpu
RLOF6EzFpOcVLmFyY\nK62UsK+3grpgV2tTACSqXs+3f4IUH5uS82Quj0VKOxUw7Em+XQ
6QS+4qzn/5gNYt\n5Z9BRy/XbPiQ3yL14sy2d3hxvQKBgQC2sIXZsGxHLw54eswk99fLEjk
9AT0jjB59\nhfkvwzE9PJU/3//
eAwMCjfeauuQaRMcIC0tuydE9xz1wNfSqL3fnG8XWo82oUENU\n7jI4mN6EUvLBNzGFIS9d
OeH4xThG3ct+UKdxtMD/o0BmQKyA33RVf5HK7BoHMD2z\n/a+HnbJb8QKBgQCNqMqrOwAz9
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
DSYBLKfajSl5OZ1tVEPbgQfFuzMcDbFaEzTZYmq\nX0prRsLR8QQe3H65MJw0YT4XTghUyD
zbvKSJ2Gn8otMcAK3YfUiaSRgscskdUmFo\nU2LZ9cjiPsKd9g8l1to937AOJ+QuXxLWLDV
Ek/LNdf43OGUgFWu1u1wp8QKBgH/k
\n5E+ZqrPKxZ6imPfoajHH+Do0+9A+77mAaQp+46GzH+kvr7iE8z5+lLDF1ZpuO8ft\n4Ek
XEFzndqNvonDh+lbYoo+47OjAB+MVPiNRIbYRO9D4CrrgmH/zXbcCmntCGou7\nev2nRNWy
PAtZi2pNBOw1+qLM1wvhQdEX8CJIy+yBAoGBAOugCml28tIuiD/JBCrb\nSbnqgNm1O7E2w
k6pck2SCLbqRzzvznWcul6o/s/KICUimniLX7WNEjwEWmH4Txu8\nlJSYcGFLBrbSWzflsM
lihPBjK3i7mdmg0wHixgDZZ06mK/ihdzT12rysAeSks5yI\nzpv4goFLhK7ZekHXzeWBw
stk\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email":
 "service-now-gbm-adapterv1@gbc-project_id_thryf.iam.gserviceaccount.co
m",
  "client_id": "112140475477899507405",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
  "auth_provider_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
  "client_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/solution-provider%4
0gbc-project_id_thryf.iam.gserviceaccount.com"
}
```

手順

1. JSON ファイルで、`private_key` 値に対して次のステップを実行します。
   a. `\n` 文字のエスケープを解除し、新しい行に置き換えます。
   b. 秘密キーを拡張子 .pem のファイルに保存します。
2. JSON ファイルで、`client_x509_cert_url` 値に対して次のステップを実行します。
   a. `client_x509_cert_url` に指定されたリンクを開きます。
   b. JSON ファイルに記載されている private_key_id に関連付けられている証明書の `\ n` 文字のエスケープを解除します。
   c. 証明書の値を拡張子 .pem のファイルに保存します。
3. openssl コマンドを使用して、最近作成された秘密キーと証明書ファイルを使用して PKCS 12 ファイルを作成します。

```
openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to
 private key]
```

   たとえば、gbm_cert.pem が証明書で、private_key.pem が秘密キーである場合、次のようになります。

```
openssl pkcs12 -export -in gbm_cert.pem -inkey private_key.pem
 -certfile gbm_cert.pem -out gbmkeystore.p12
```

   PKCS 12 ファイル、gbmkeystore.p12 が作成されます。
4. エクスポートパスワードまたはソースキーストアパスワードを指定します。

   注: パスワードは、JWT キーを作成するときに必要になるので、必ずメモしてください。

5. keytool コマンドを使用して、PKCS 12 ファイルから JKS ファイルを作成します。

```
keytool -importkeystore -srckeystore gbmkeystore.p12 -srcstoretype
 pkcs12 -destkeystore gbm.jks -deststoretype JKS
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: gbmkeystore.p12 は PKCS 12 ファイルで、gbm.jks は JKS ファイルです。

6. 宛先キーストアのパスワードを指定します。

注: Google Business Messages に JKS 証明書を添付する場合は、このパスワードを指定する必要があります。

Java KeyStore 証明書をGoogle Business Messagesに添付

有効な Java KeyStore (JKS) 証明書を Google Business Messages に添付して、JWT クライアント認証を有効にします。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 有効な Java KeyStore 証明書

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 証明書.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

X.509 証明書フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	証明書の識別子
期限切れ時に通知	証明書の有効期限が切れたときに通知を受信するユーザー。
有効期限切れ前に警告	証明書の有効期限が切れる前に通知を送信する日数。
アクティブ	証明書をアクティブ化するオプションです。
タイプ	証明書のタイプ**[Java** キーストア] を選択します。
数日中に期限切れ	証明書の有効期限が切れるまでの日数。
キーストアパスワード	証明書にアクセスするためのパスワードです。JKS 証明書の作成時に指定した宛先キーストアのパスワードを使用します。このパスワードの詳細については、Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成を参照してください。
簡単な説明	証明書のサマリー。

4. 添付ファイルの管理アイコンをクリックし、JKS 証明書を添付します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. JKS 証明書を検証するには、[ストア/証明書を検証] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

Google Business Messagesの JWT 署名キーを作成

Java KeyStore 証明書に JSON Web トークン (JWT) 署名キーを割り当てます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > **JWT** キー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT キーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT 署名キーの識別子です。
署名キーストア	キーを割り当てる有効な JKS 証明書です。
キー ID	キー ID は、複数のキーを使ってトークンに署名する際に、どのキーを使用するかを識別します。
署名アルゴリズム	キーで署名するためのアルゴリズムです。
署名キーパスワード	キーに関連するパスワードです。JKS 証明書の作成時に指定したエクスポートパスワードまたはソースキーストアパスワードを使用します。このパスワードの詳細については、Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成を参照してください。
アクティブ	キーをアクティブ化するオプションです。

4. [送信] をクリックします。

Google Business Messagesの JWT プロバイダーを作成

Google Business Messagesに JSON Web トークン (JWT) プロバイダーを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > **JWT** プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT プロバイダーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT プロバイダーの識別子です。
有効期限の間隔 (秒)	JWT プロバイダートークンの有効期間 (秒単位) です。`3600`を指定します。
署名構成	JWT 署名キーです。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. 標準要求の関連リストで、これらの要求の値を入力します。

請求

要求名	要求値
aud	https://oauth2.googleapis.com/token
iss	JSON ファイルの *`service_account_key.json`* からの *`client_email`* 値です。

6. [カスタム要求] 関連リストで、文字列タイプのスコープ要求を作成し、その値を `https://www.googleapis.com/auth/businesscommunications https://www.googleapis.com/auth/businessmessages` として入力します。
7. [更新] をクリックします。

Google Business Messages OAuth エンティティプロファイルへの JWT プロバイダーの追加

JWT プロバイダーをアプリケーションレジストリに追加して、コンシューマーまたは顧客との会話中に Google Business Messages 呼び出しを許可します。このプロセスは、Google Business Messages のメッセージを検証するために使用されるベアラートークンを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
最初の統合を実行する場合は、この手順を使用します。2 番目の統合の場合は、タイトルバーを右クリックして [挿入と維持] を選択し、新しいレコードを作成しますが、入力した情報を保持します。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Google Business Messages]** レコードを開きます。
3. **[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストに移動し、**[Google Business Messages** 初期プロファイル **(Google Business Messages initial profile)]** に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ここで作成した **JWT** プロバイダーをレコードに追加します。
5. [更新] をクリックします。

Google Business Messages の送信メッセージ認証セットアップの作成

Google OAuth 2.0 認証情報を構成して、Google Business Messagesのアクションを許可します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「`oauth_entity_profile_verification.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. OAuth エンティティプロファイル検証フォームで、フィールドに入力します。
4. ここで作成した名前と **oAuth** エンティティプロファイルを入力します。
5. [更新] をクリックします。

Google Business Messages の受信認証セットアップの作成

ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、Google Business Messages との対話型統合 のメッセージ認証を設定できます。これは、ハッシュメッセージ検証 [hash_message_verification] テーブルで構成されます。

始める前に
Google Business Communications での統合の設定

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「`hash_message_verification.list`」と入力します。
2. [ハッシュメッセージの検証] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (GBMAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「アプリケーション認証トークン」など)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

注: Webhook を設定するときに使用するため、シークレットを必ずメモしてください。

4. [送信] をクリックします。

Google Business Messages のプロバイダー **ID** メッセージ認証の設定

Google Business Messages アカウントに接続するプロバイダーチャネル ID レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「`message_auth.list`」と入力します。
2. レコードの名前を入力します。
   a. 受信検証の場合は、hash_message_verification レコードを入力します。
   b. 送信検証の場合は、oauth_entity_profile_verification レコードを入力します。
3. この `message_auth` レコードを `sys_cs_provider_application` テーブルの対応する `provider_identity` レコードに関連付けます。
4. [送信] をクリックします。

Google Business Messages Webhook の統合

Google Business Messages アカウントに Webhook を設定します。ユーザーがエージェントにメッセージを送信すると、そのメッセージは Webhook によって受信され、ServiceNow インスタンスにルーティングされます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. https://business-communications.cloud.google.com/console に移動します。
2. 構成するエージェントタイルをクリックします。
3. Webhook を開き、次の URL を追加します。`https://<sn_instance>/api/sn_gbm_adapter/google_business_messages_callback`
4. [クライアントトークン] で、インスタンスでの `[hash_message_verification]` レコードの作成中に入力されたシークレットを追加します。
5. [検証] をクリックします。

Google Business Messages チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、Google Business Messages チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーが、ビジネスとのGoogle Business Messagesチャットで「`Notification`」と入力できます。ユーザーが、Google Business Messages でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- アドミニストレーターは、ユーザーがポータルからの通知に登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「サブスクリプションベースの通知」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力コントロール

Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
テーブル	ボットは情報をテーブル形式で送信するため、ユーザーは情報をより体系的に確認できます。 たとえば、次のような情報を整理して表示できます。 • 予定サービスの変更 • 休業日 • 連絡先情報 • テストサイト
カード	ボットは、インスタンス上のレコードから選択した情報と、動画や画像などのリッチコンテンツをアップロードして表示します。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントへの **Google Business Messages** 会話の転送

要求者が開始した Google Business Messages チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを構成します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- 高度なワークアサインメントをアクティブ化 します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Google Business Messages との対話型統合 に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー 」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. Google Business Messages サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`Google Business Messages` を検索します。
   c. **[Google Business Messages]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル 」を参照してください。
2. Google Business Messages サービスチャネルのキューを構成して、Google Business Messages チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`Agent Google Business Messages Queue` を検索します。
   c. **[Agent Google Business Messages Queue]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   > **注:** デフォルトでは、*`Google Business Messages - Most Capacity`* アサインルールは Agent Google Business Messages Queue に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成 」と「作業アイテムキュー 」を参照してください。

3. Google Business Messages サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.
   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。
   c. [在席状況] フォームの [グループに適用 (Apply to groups)] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Agent Google Business Messages Group]** グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

d. [更新] をクリックします。

詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Google Business Messages との対話型統合 の使用

要求者が Google Business Messages のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。アドミニストレーターは、Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを構成して、Google Business Messages メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

- ライブエージェントは、要求者との Google Business Messages チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Google Business Messages チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして Google Business Messages チャット会話を受け入れます。
- ライブエージェントは、Google Business Messages で最大 30 日間、顧客との会話を続けることができます。

詳細については、「Google Business Messages との対話型統合 アプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

Google Business Messages チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との Google Business Messages チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマー連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。「」を参照してください。 の設定 エージェントチャット 次の値のいずれか 従来のワークスペース .
- ビジネスイベントが発生した場合またはレコードが更新された場合に要求者に送信される通知をセットアップします。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

> **注:** 要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

Google Business Messages チャット会話の受け入れ

Google Business Messages サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように Google Business Messages サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペース の受信ボックスで Google Business Messages チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの Google Business Messages 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

Google Business Messages との対話型統合 アプリと他のアプリケーションの統合

Google Business Messages アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、Google Business Messages サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Google Business Messages チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、Google Business Messages のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「Integrating Google Business Messages with Customer Service Managemen (Google Business Messages とカスタマーサービス管理 (CSM) の統合)」を参照してください。

LINE との対話型統合

ビジネスとのやり取りに LINE メッセージアプリを使用する要求者とやり取りします。要求者には、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが含まれます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

LINE との対話型統合 アプリケーションを使用して、ユーザー、システム、またはエージェントが開始した会話を進めます。このアプリケーションは、会社の LINE アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。LINE との対話型統合 アプリケーションで開始するには、「構成：LINE との対話型統合」を参照してください。

構成：LINE との対話型統合

ユーザーが仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、LINE との対話型統合 アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、LINE との対話型統合 アプリケーションを使用して LINE メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. LINE との対話型統合 のインストール。
2. LINE との対話型統合 のセットアップ.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 仮想エージェントトピックを設計して LINE チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態をクローズ LINE チャットの会話.
5. オプション: ライブエージェントへの LINE 会話の転送。

LINE との対話型統合 のインストール

ビジネスが LINE アプリで要求者とやり取りできるようにするため、LINE との対話型統合 をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 既存のお客様の場合は、必ず Rome リリース以上にアップグレードされている ServiceNow インスタンスに LINE との対話型統合 アプリケーションをインストールしてください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが LINE との対話型統合とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

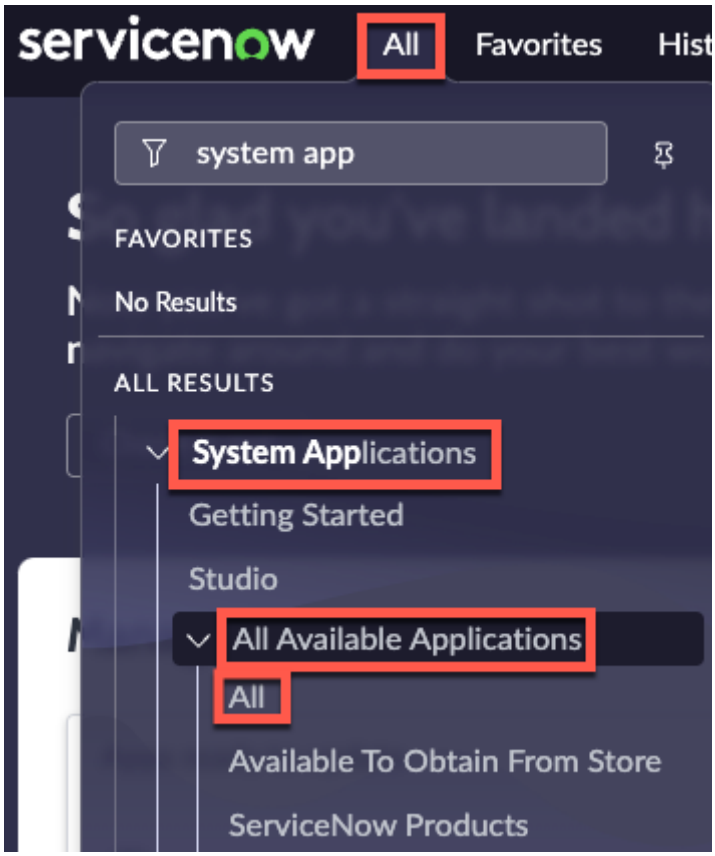
エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、LINE との対話型統合 アプリケーション (sn_va_line) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、LINE との対話型統合 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

LINE との対話型統合 のセットアップ

顧客をボットとの会話に参加させることができるように、LINE との対話型統合 アプリケーションを設定します。

始める前に

開始する前に、次の作業を行います。

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - LINE との対話型統合

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - LINE との対話型統合
- IHUB スポークユーティリティパックプラグイン (com.snc.ihub_spoke_util_pack) をアクティブ化します。詳細については、「プラグインをアクティブ化する 」を参照してください。
- LINE Developers コンソール で開発者アカウントを取得します。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

このタスクについて

LINE メッセージアプリでは、ServiceNow インスタンスで 1 つの LINE チャネルのみがサポートされています。ServiceNow インスタンスに別の LINE チャネルを設定する場合は、前に設定した LINE チャネルを削除してから、新しいチャネルを設定する必要があります。

手順

1. 会社の LINE アカウントを ServiceNow インスタンスに接続します。

   a. LINE Developers コンソール にログインします。

   b. LINE Developers コンソールでチャネルを作成します。

   c. チャネルシークレットとチャネルアクセストークンをメモしておきます。
   この情報は、後で ServiceNow インスタンスで LINE アカウントを認証するときに使用します。

   d. LINE アカウントが ServiceNow インスタンスにデータを送信できるようにするには、Webhook URL を入力して [検証] をクリックします
   LINE Developers コンソールの [Messaging API] タブの **[Webhook URL]** フィールドに Webhook URL を指定します。URL には `https://<インスタンス名>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line` という形式を使用します。

2. ServiceNow®インスタンスで、 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
3. LINE 統合セクションで、[管理] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Line チャネル統合 (Line Channel integration)] ページが開きます。

4. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を編集 **(Edit Integration)]** を選択します。
5. 必要に応じて、フォームでボットの名前を更新します。
6. LINE アカウントのチャネルシークレットとアクセストークンを入力します。
7. [送信] をクリックします。
   LINE アプリとの統合を確認する成功メッセージが表示されます。

LINE チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、LINE チャット会話中にプロンプトを表示し、ユーザーから情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、次を参照してください。 使用 仮想エージェントデザイナー.

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーが、ビジネスとのLINEチャットで「`Notification`」と入力できます。ユーザーが、LINE でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- アドミニストレーターは、ユーザーがポータルからの通知を登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「サブスクリプションベースの通知 」を参照してください。

ユーザー入力コントロール

LINE との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。 最大文字数は 5,000 文字です。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。 クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。ユーザーに対して一度に表示されるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.picker.choices* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「`はい`」または「`いいえ`」で応答できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。ファイルタイプに応じたファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。 カルーセルでは、画像のタイトルの文字数上限は 40 文字、画像のテキストの文字数上限は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.carousel.cards* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

LINE との対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
Web UI 画像カード出力	ボットは、レコードのコンテンツ (テキスト付きの画像を含む) をコンパクトな形式で送信します。
テーブル	ボット応答はテーブルとして表示されます。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

アイドル状態の LINE チャットの終結

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、エージェントがアクティブな LINE チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は LINE メッセージアプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

アドミニストレーターは LINE メッセージアプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.line_idle_timeout* システムプロパティに、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.line_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

ライブエージェントへの **LINE** 会話の転送

要求者 (顧客の連絡先担当者またはコンシューマー) が開始した LINE チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを設定します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- 高度なワークアサインメントをアクティブ化 します。
- LINE との対話型統合 のインストール。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを LINE との対話型統合 に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. Line サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`Line`を検索します。
   c. **[Line]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Line サービスチャネルのキューを構成して、LINE チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`エージェント Line キュー (Agent Line Queue)` を検索します。
   c. [エージェント **Line** キュー **(Agent Line Queue)]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** デフォルトでは、*Line - Most Capacity* アサインルールはエージェント Line キュー (Agent Line Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. Line サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。

   c. [在席状況]フォームの [サービスチャネル] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Line]** サービスチャネルを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

   d. [在席状況]フォームの [グループに適用] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、[エージェント **Line** グループ **(Agent Line Group)]** グループを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

      > **注:** [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

   e. [更新] をクリックします。

   詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

LINE との対話型統合 の使用

要求者が LINE のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、LINE との対話型統合 アプリケーションを構成して、LINE メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

次のオプションが使用可能です。

- アドミニストレーターは、システムが開始したメッセージを LINE チャット会話として配信するように設定できます。
- ライブエージェントは、要求者との LINE チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの LINE チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして LINE チャット会話を受け入れます。

LINE チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との LINE チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマ連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。「 従来のワークスペース での エージェントチャット の設定」を参照してください。
- セットアップ通知に送信する要求者次の場合ビジネスイベント発生した場合、またはレコードが更新されます。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

> **注:** 要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LINE チャット会話の受け入れ

LINE サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

注: アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように Line サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペースの受信ボックスで LINE チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの LINE 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

LINE との対話型統合 アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

管理者は、LINE との対話型統合 アプリケーションを使用して LINE メッセージアプリと他の ServiceNow アプリケーションを統合できます。要求者とエージェントが LINE メッセージアプリを使用してエージェントと会話できるようにすることができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

LINE との対話型統合 アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの LINE チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、LINE のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「LINE とカスタマーサービス管理 (CSM) の統合」を参照してください。

LINE との対話型統合の削除

LINE との対話型統合 アプリケーションは、不要になった場合は削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 検索項目 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
2. LINE 統合セクションで、[管理] をクリックします。
   [Line チャネル統合 (Line Channel integration)] ページが開きます。
3. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を削除] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリケーションとそのすべてのデータが削除されます。

Conversational Integration with Facebook Messenger

エージェントとのチャットに Facebook Messenger アプリを使用する要求者 (顧客の連絡先担当者やコンシューマーなど) とやり取りします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して、ユーザーが仮想エージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できるようにします。このアプリケーションは、会社の Facebook Messenger アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションで開始するには、「構成：Conversational Integration with Facebook Messenger」を参照してください。

お客様による使用に関する通知

お客様は、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを実装する責任を単独で担います。このアプリケーションを Facebook アプリで使用するには、Facebook 開発者サポートチームによるアプリのレビューが必要です。お客様は、このアプリレビュープロセスを完了する責任を担います。次に示す Facebook サイトのリンク先に、アプリレビュープロセス完了に関するガイダンスがあります。

1. Facebook プラットフォームポリシーの概要： https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook公開前のチェックリスト： https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook によるアプリケーションのレビューと送信のプロセス：https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

構成：**Conversational Integration with Facebook Messenger**

ユーザーが仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このタスクでは、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して Facebook Messenger メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. Conversational Integration with Facebook Messenger のインストール。
2. Conversational Integration with Facebook Messenger のセットアップ.
3. 仮想エージェントトピックを設計して Facebook Messenger チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態をクローズ Facebook Messenger チャットの会話.
5. オプション: ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Conversational Integration with Facebook Messenger のインストール

アドミンロールをお持ちであれば、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーション (sn_va_fb_messenger) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが Conversational Integration with Facebook Messengerとともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

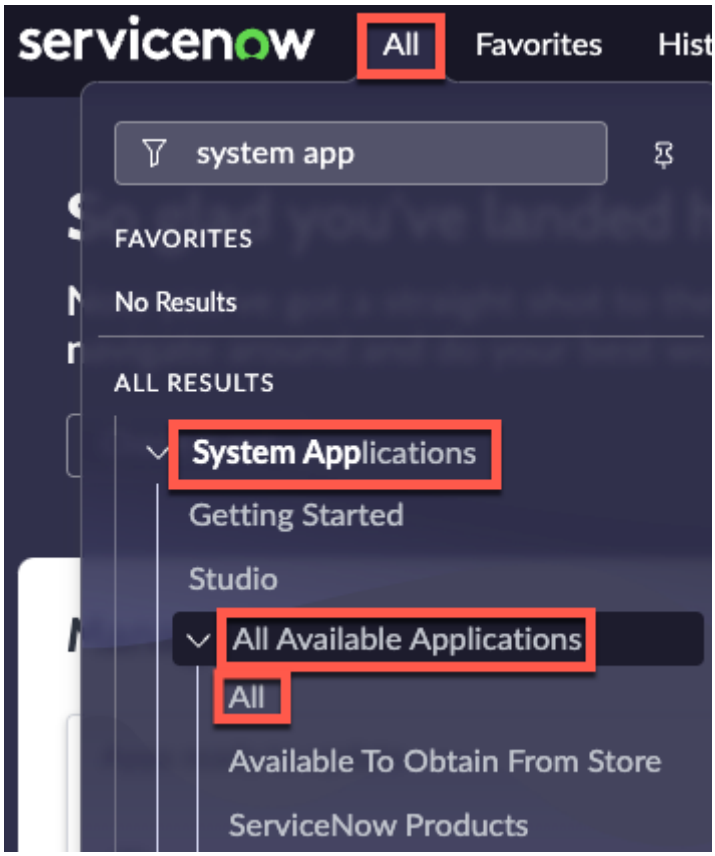
統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーション (sn_va_fb_messenger) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with Facebook Messenger をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Conversational Integration with Facebook Messenger のセットアップ

Facebook Messenger と ServiceNow インスタンスを Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して統合します。このアプリケーションを使用して、顧客をボットとの会話に参加させます。

始める前に

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Facebook Messenger

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Facebook Messenger
- Facebook Messenger の設定を完了します。
  1. を設定 Facebook 開発者アカウント .
  2. 作成 Facebook app .
  3. 送信する前に、「Messenger プラットフォームポリシー」と「公開前のチェックリスト」を確認してください。
  4. レビューのためにアプリを申請します 。
  5. 作成 Facebook ページ内の Facebook 以前に作成したアプリ .
  6. 有効化 Facebook Messenger .

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. 会社の Facebook Messenger サービスを ServiceNow インスタンスに接続します。

   a. にログインします Facebook 開発者アカウント をクリックし、作成した Facebook アプリを開きます。

   b. Webhook URL を入力して、Facebook アプリで ServiceNow インスタンスにデータを送信できるようにします。

      i. アプリの [Webhooks] セクションで [コールバック **URL** を追加 **(Add Callback URL)]** をクリックします。

      ii. [コールバック URL の編集 (Edit Callback URL)] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コールバック URL	Webhook の公開 URL。 Webhook URL を次の形式で入力します。 `https://<インスタンス名>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`
トークン	Webhook のトークン。 デフォルトでは、ServiceNow Webhook のトークンは `nowbot` です。admin ロールを持つユーザーは、*glide.cs.facebook_messenger_verify_token* システムプロパティを目的の値に設定してから、その値をこのフィールドに入力できます。*glide.cs.facebook_messenger_verify_token* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを文字列に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

iii. [確認して保存] をクリックします。

c. Facebook ページ ID とアクセストークンをメモしておきます。

i. [ページの追加または削除 **(Add or Remove Pages)]** をクリックし、Facebook ページを選択します。

ii. ページ名の下に表示されるページ ID をメモしておきます。

ページ ID をクリックすると、ID がクリップボードにコピーされます。

iii. [アクセストークン (Access Tokens)]セクションで、作成した Facebook ページの [トークンを生成 **(Generate Token)]** クリックします。

> **注:** 後で ServiceNow インスタンスでの Facebook Messenger の認証に使用するページアクセストークンをメモしておきます。

d. Facebook アプリを Facebook ページに登録します。

i. [Webhooks] セクションで、[サブスクリプションの追加 **(Add Subscriptions)]** をクリックします。

承認された各ページの [Webhook] セクションには、アプリが登録できるフィールドが含まれています。

ii. [ページサブスクリプションの編集 (Edit Page Subscriptions)]ダイアログボックスで、**[messages]** と **[messages_postbacks]** を選択します。

iii. [保存] をクリックします。

e. [基本設定 (Basic Settings)] のアプリシークレットをメモしておきます。

f. オプション: 顧客のタイムゾーンのタイムスタンプ付きのメッセージを送信するには、 ページ設定 > 詳細メッセージングをクリックし、[要求された機能] セクションで [タイムゾーン] オプションを選択し、選択したオプションの横に表示される [要求] をクリックします。

2. ServiceNow®インスタンスで、 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Facebook Messenger 統合セクションで、[追加] をクリックします。
   [Facebook Messenger チャネル統合] ページが開きます。
4. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を編集 **(Edit Integration)]** を選択します。
5. 必要に応じて、フォームでボットの名前を更新します。
6. Facebook Messenger アカウントのコールバック URL とトークンを入力します。
7. [送信] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリとの統合を確認する成功メッセージが表示されます。

Facebook Messenger チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、Facebook Messenger チャット会話中にプロンプトを表示し、ユーザーから情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。 最大文字数は 5,000 文字です。
静的選択	ユーザーは、事前定義の選択リストから項目を選択します。 クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。ユーザーに対して一度に表示されるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* システムプロパティ (場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル) で設定されます。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。 ファイルタイプのサイズ上限について、次の点に注意してください。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	注: アドミニストレーターが顧客のタイムゾーンを要求するオプションを設定している場合、選択された日時には顧客のタイムゾーンが反映されます。それ以外の場合は、UTC タイムゾーンで表示されます。タイムゾーン設定の詳細については、「1.f」を参照してください。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。 カルーセルでは、画像のタイトルの文字数上限は 40 文字、画像のテキストの文字数上限は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* システムプロパティ (場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル) で設定されます。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。 **注:** Web リンクは会話の URL ボタン として表示されます。
カード	ボットが、インスタンスのレコードから一部の情報を送信します。

注: エンドユーザーに対して表示する関連トピックがない場合、Facebook Messenger チャット会話で検索結果をボット応答として返すこともできます。詳細については、「AI 検索によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

アイドル状態の **Facebook Messenger** チャットの終結

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、エージェントがアクティブな Facebook Messenger チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は Facebook Messenger アプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

アドミニストレーターは Facebook Messenger アプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout* システムプロパティを、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

ライブエージェントへの **Facebook Messenger** 会話の転送

要求者 (顧客の連絡先担当者またはコンシューマー) が開始した Facebook Messenger チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを設定します。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- 高度なワークアサインメントをアクティブ化 します。
- Conversational Integration with Facebook Messenger のインストール。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Conversational Integration with Facebook Messenger に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. Facebook Messenger サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`Line`を検索します。
   c. **[Facebook Messenger]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Facebook Messenger サービスチャネルのキューを構成して、Facebook Messenger チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`エージェント Facebook Messenger キュー (Agent Facebook Messenger Queue)` を検索します。
   c. [エージェント **Facebook Messenger** キュー **(Agent Facebook Messenger Queue)]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** デフォルトでは、*Facebook Messenger - Most Capacity* アサインルールはエージェント Facebook Messenger キュー (Agent Facebook Messenger Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. Facebook Messenger サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。

   c. [在席状況]フォームの [サービスチャネル] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Facebook Messenger]** サービスチャネルを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

   d. [在席状況]フォームの [グループに適用] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、[エージェント **Facebook Messenger** キュー **(Agent Facebook Messenger Queue)]** グループを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

      > **注:** [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

   e. [更新] をクリックします。

   詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Conversational Integration with Facebook Messenger の使用

要求者が Facebook Messenger のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

アドミニストレーターは、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを構成して、Facebook Messenger アプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できます。

ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして Facebook Messenger チャット会話を受け入れます。

Facebook Messenger チャット会話の受け入れ

Facebook Messenger サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように Facebook Messenger サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペースの受信ボックスの Facebook Messenger チャット会話から作業アイテムを受け入れます。詳細については、「ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

Facebook Messenger メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

このトピックを読み、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能を確認してください。

アドミニストレーターは Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して、Facebook Messenger メッセージアプリと他の ServiceNow アプリケーションと統合し、要求者が Facebook Messenger メッセージアプリを使用してエージェントと会話できるようにすることができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できるようにします。詳細については、次を参照してください。 データ連携 Facebook Messenger カスタマーサービス管理 (CSM) .

Facebook Messenger との仮想エージェント統合の設定 (レガシー)

Facebook Messenger との仮想エージェント統合を構成し、アプリをインスタンスに関連付けます。

始める前に

すでに以下の要素があるはずです。

- Facebook ページ (詳細については https://www.facebook.com/pages/creation/ を参照)
- Facebook デベロッパーアカウント (詳細については https://developers.facebook.com/ を参照)
- Facebook アプリ (詳細については https://developers.facebook.com/quickstarts を参照し、生成されるアプリシークレットをメモしてください)

必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションのアドミニストレーター

手順

1. Facebook 開発者で、 メッセンジャー > 設定.

   a. [トークン生成] セクションを探します。

   b. ページリストから、作成した Facebook ページを選択し、生成されたページアクセストークンをメモします。

   c. [Webhook] セクションを探し、[**Webhook** をセットアップ] をクリックします。

   d. 表示される [新しいページサブスクリプション] ポップアップウィンドウの以下のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
コールバック URL	ServiceNow インスタンス URL の後に `/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`
トークンの検証	`今すぐ`
サブスクリプションフィールド	[メッセージ] と [**messaging_postbacks**] を選択します

e. [確認して保存] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「`hash_message_verification.list`」と入力します。

a. [ハッシュメッセージの検証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで `sample-fb-messenger-inbound-app-token` に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
説明	レコードの説明
シークレット	Facebook Messenger アプリのアプリシークレット (シークレットはアプリの作成時に生成されています)

c. [送信] をクリックします。

3. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「`token_verification.list`」と入力します。

a. [トークン検証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで `sample-fb-messenger-outbound-app-token` に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
説明	レコードの説明

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
トークン	Facebook Messenger アプリのページアクセストークン (この手順のステップ 1b から)

c. [送信] をクリックします。

4. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「`message_auth.list`」と入力します。

a. [メッセージ認証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで `sample-fb-messenger-app` に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
プロバイダー	プロバイダーの名前
着信メッセージの検証	[ハッシュメッセージの検証] フォームで指定された名前 (このトークンは、要求が実際にプロバイダーからのものであるかどうかを検証します)
送信メッセージの作成	[トークン検証] フォームで指定された名前 (このトークンでユーザーの代わりにプロバイダーとやり取りします)

c. [送信] をクリックします。

5. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「`sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list`」と入力します。

a. [Facebook Messenger アダプダー設定] ページで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
アプリタイプ	デフォルトは Facebook Messenger であり、変更できません
Messenger ページ ID	ページ ID (ページ ID は Facebook ページの URL にあります)
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで `sample-fb-messenger-app` に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
プロバイダー認証	[メッセージ認証] ページで指定された名前

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [送信] をクリックします。
7. ユーザーがプロファイルを ServiceNow プロファイルにリンクするように要求するかどうかを設定します。

   a. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. 移動して、[*va.messenger.account.auth*] をクリックします。

   c. [値] フィールドに「**true**」または「**false**」と入力します。

true	ユーザーに自分のアカウントを自分の ServiceNow プロファイルにリンクするように指示します。ユーザーは、アカウントを ServiceNow プロファイルにリンクすると、すべてのトピックにアクセスでき、ライブエージェントとチャットすることもできます。アカウントをリンクしていない場合、ユーザーがアクセスできるのはゲストトピックに限られます。
false	アカウントを ServiceNow プロファイルにリンクするようにユーザーに指示しません。ユーザーは、ゲストトピックにのみアクセスできますが、ライブエージェントと引き続きチャットできます。

   d. [更新] をクリックします。

仮想エージェント **Facebook Messenger** 統合のヘルプリンクの構成 (レガシー)

va.messenger.help.url システムプロパティを使用して、要求者が 仮想エージェント Facebook Messenger 統合で [ヘルプ] コマンドを使用するときに Web ヘルプページを開くリンクを作成します。

始める前に

- Facebook Messenger のユーザーに必要なヘルプコンテンツを提供する Web ページを決定します。
- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. アプリケーションスコープを [グローバル] に設定します。
2. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
3. [新規] をクリックします。
4. 次の手順を実行します。
   a. [名前] フィールドにシステムプロパティ名「*va.messenger.help.url*」を入力します。
   b. [説明] フィールドに、このプロパティの簡単な説明を入力します。
   c. [値] フィールドに、リンクを開く Web サイトページの URL を入力します。
   d. [送信] をクリックします。

タスクの結果

Facebook Messenger ユーザーが「`help`」と入力すると、*va.messenger.help.url* プロパティで指定された Web サイトの URL に移動します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Conversational Integration with Facebook Messenger の削除

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリは、不要になった場合は削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 検索項目 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
2. Facebook Messenger 統合セクションで、[管理] をクリックします。
   [Facebook Messenger チャネル統合] ページが開きます。
3. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を削除] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリケーションとそのすべてのデータが削除されます。

Apple Messages for Business との対話型統合

Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションにより、顧客は Apple デバイスを使用してあなたのビジネスに関与できます。Apple Messages for Business の対話型統合 は、Apple Pay、フォーム、タイムピッカー、認証などの豊富なメッセージング機能を提供します。

概要

要求者が ServiceNow® Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントと Apple Messages for Business チャットでやり取りできるようにします。このアプリケーションは、会社の Apple Messages for Business アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションの使用を開始する方法については、「Apple Messages for Business の対話型統合 のインストール」を参照してください。

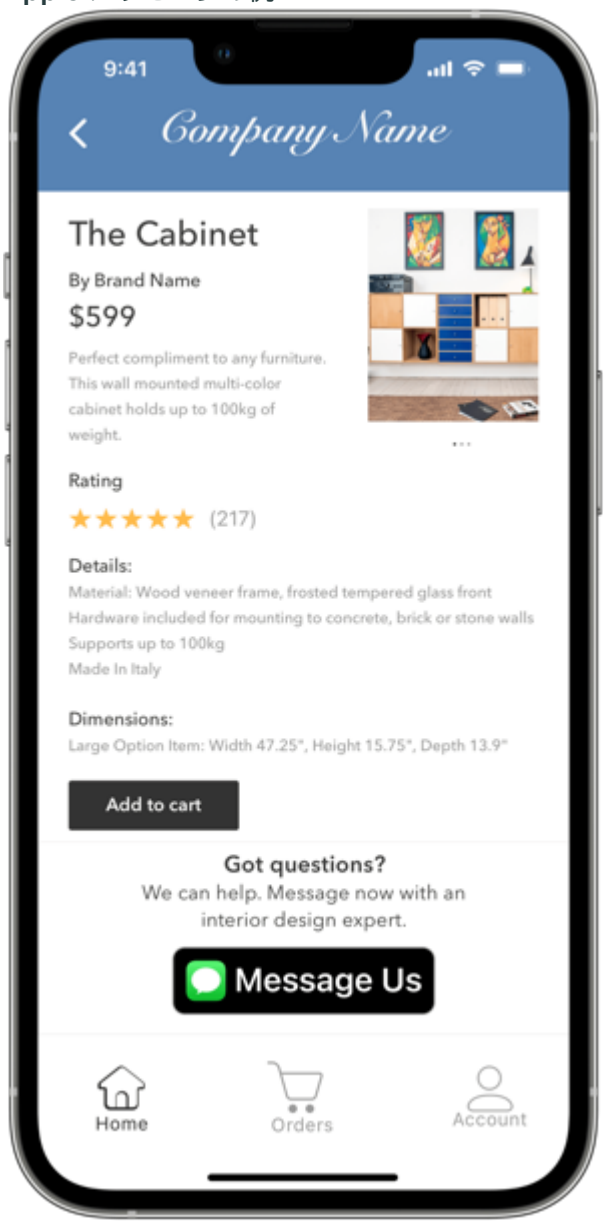
Apple Messages for Business エントリーポイント

顧客は、さまざまなエントリーポイントからエージェントとの会話を開始できます。これらの各エントリーポイントから、顧客は Apple メッセージアプリを起動してメッセージを作成できます。Web サイト、アプリ、またはソーシャルメディアページにカスタムボタンを追加すると、顧客は仮想エージェントまたはライブエージェントとの会話を開始できるようになります。利用可能なオプションの概要については、 Apple ドキュメント .

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Apple メッセージの例



- iMessage
- Apple Maps
- Apple Pay
- 検索
- Apple アプリ
- QR コード
- ソーシャルメディア

Apple Messages for Business インタラクティブ機能

Apple Messages for Business には、リストピッカー、タイムピッカー、認証、 Apple Pay などの一連のインタラクティブ機能が含まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクティブ機能

機能	説明
リッチリンク	画像またはビデオのプレビューを URL に追加します
クイック返信	ユーザーは 1 回のタップでインライン選択を行うことができます。これには、星による評価や、賛成/反対などの応答が含まれます。
リストピッカー	選択できるオプションのリストをユーザーに提供します。たとえば、旅行サイトでは、フライト、宿泊施設、レンタカー、予約などを表示できます。
タイムピッカー	ユーザーが予約、配送、サービスを選択できるタイムスロットを示します。 タイムピッカーを使用するには、 対話型予約 がインストールされている必要があります。
Apple Pay	メッセージ経由で Apple Pay 要求を送信します。 Apple Pay の設定の詳細については、 Apple ドキュメント .
認証	Apple Messages for Business は、サインイン認証をメッセージアプリに統合するための OAuth2 プロトコルをサポートしています。
iMessage アプリ	ユーザーは、連絡先にメッセージを送信するために使い慣れている iPhone のメッセージアプリから直接、あなたの組織とやり取りできます。
イメージ共有	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中に写真を送信できます。
ビデオ共有	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中にビデオを送信できます。
ドキュメント添付ファイル	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中に PDF ドキュメントを送信できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

Apple Messages for Business の対話型統合 の構成

要求者が仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションをインストールして設定します。

このタスクでは、Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを使用して Apple Messages for Business を ServiceNow インスタンスと統合するための一般的な手順を示します。

1. Apple Messages for Business の対話型統合 のインストール。
2. Apple Messages for Business 統合のセットアップ。
3. Apple Messages for Business チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. Apple Messages for Business の OAuth セットアップ を設定して、ID プロバイダー (IdP) による認証を有効にします。
5. Apple Messages for Business インタラクションで Apple Pay を有効にします。
   - Apple マーチャントアカウントの設定方法の詳細については、 Apple ドキュメント を参照してください。
   - 支払プロバイダー情報を ServiceNow® インスタンスに接続するには、「支払プロバイダー構成の完了」を参照してください。

Apple Messages for Business の対話型統合 のインストール

ビジネスが Apple Messages for Business アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Apple Messages for Business の対話型統合 をインストールします。このアプリケーションは、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- 次のものをレビュー Apple Messages for Business の対話型統合 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。
- での Apple Messages for Business アカウントの作成 Apple 事業者登録 .

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが Apple Messages for Business の対話型統合とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)

イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

次のアプリケーションとプラグインは、Apple Messages for Business の対話型統合 と一緒にインストールされませんが、特定の機能を使用するために必要です。

対話型予約 (sn_va_appt_schedul)

仮想エージェントの会話から予約、再スケジュール、キャンセルを行います。このアプリケーションは、Apple Messages for Business の時間ピッカー機能を使用するために必要です。

対話型チャネルの支払い方法フレームワーク (sn_va_payment_ctrl)

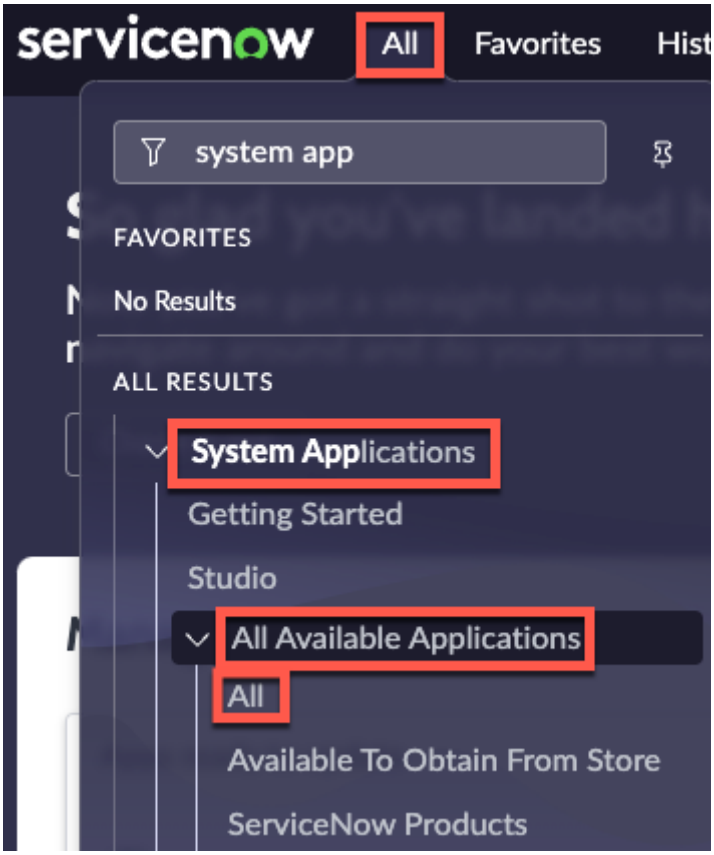
Apple Messages for Business のライブエージェントと仮想エージェントの会話に対して支払いフレームワークのカスタムコントロールを有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Apple Messages for Business アカウントが設定され、アクティブであることを確認します。
   次を参照してください。 Apple ドキュメント 詳細を参照します。
2. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



3. フィルター基準と検索バーを使用して、Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーション (sn.va.abc.adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

4. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

5. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
6. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

7. [インストール] を選択します。

Apple Messages for Business 統合のセットアップ

Apple Messages for Business を ServiceNow® インスタンスと統合するには、Apple Messages for Business アカウントを設定し、Apple Messages for Business メッセージングサービスプロバイダーアカウントを ServiceNow® インスタンスにリンクする必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 事業部門に Apple ID がまだない場合は作成します。必ず ServiceNow® Messaging Service Provider (MSP) を使用してください。

  注: ビジネス Apple ID の作成の詳細については、 Apple ドキュメント .

- Apple Messages for Business アカウントを作成します。

手順

1. 検索項目 Apple Messages for Business (register.apple.com)。
2. **[Messages for Business** アカウント **(Messages for Business Accounts)]**をクリックして、ビジネスアカウントに移動します。
3. **[Messaging Service Provider** 接続のテスト **(Test your Messaging Service Provider connection)]** をクリックし、[接続] をクリックします。
   Now Support ポータルにリダイレクトされます。必要に応じてログインします。
4. Now Support ポータルで、Apple Messages for Business アカウントと ServiceNow インスタンスの接続を完了します。

   a. ドロップダウンを使用して、Apple Messages for Business アカウントに接続するインスタンスを選択します。
   インスタンスに Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

   b. 接続に成功すると「インスタンス <インスタンス名> に関する要求が正常に送信されました (Your request on the instance <instance name> is successfully submitted)」というメッセージが表示されます。
   接続に失敗した場合は、Now Support のランディングページにリダイレクトされます。接続手順を繰り返して、もう一度お試しください。

5. 接続が完了したら、[インスタンスに移動 **(Go to instance)]** をクリックして顧客インスタンスに移動し、必要に応じてログインします。
6. Apple Messages for Business アカウントページで、プロバイダーアプリケーション名を入力します。
   これは、インスタンスでこの接続を識別するのに役立つ名前にする必要があります。
7. [インストールを完了 **(Complete installation)]** をクリックします。
   インストールが成功した場合は、インスタンスのホームページにリダイレクトされ、次のメッセージが表示されます：「ボットの登録に成功しました。ここにプロバイダーレコードを表示します。(Bot registration successful. View the provider record here.)」。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ID プロバイダー (IdP) を統合する場合は、Apple Messages for Business の OAuth セットアップ に移動します。

Apple Messages for Business の OAuth セットアップ

OAuth2 認証を使用して、ID プロバイダー (IdP) を Apple Messages for Business と統合します。

Apple Messages for Business を ServiceNow® インスタンスにコネクトする

Apple Messages for Business サイトで次の手順を実行して、Apple Messages for Business アカウントを ServiceNow® インスタンスにコネクトします。

1. Apple Messages for Business ページ (register.apple.com) に移動し、Messages for Business アカウントにログインします。
2. [統合 **OAUTH2** 認証 **(Integrated OAuth2 Authentication)]** セクションに移動します。
3. ID プロバイダー (IdP) からの認証 URL を **[OAuth URL]** フィールドに追加します。
4. IdP のトークン URL を [トークン **URL]** フィールドに追加します。
5. IdP のクライアント ID を [クライアント識別子 **(Client Identifier)]** フィールドに追加します。
6. 次を参照してください。 Apple ドキュメント Apple Messages for Business アカウントで OAuth2 認証を構成する方法の詳細については、こちらを参照してください。

ServiceNow® インスタンスで OAuth を設定する

1. ServiceNow® インスタンスに移動して、OAuth を設定します。
2. 次の手順を使用して、アプリケーションレジストリー (oauth_entity) テーブルに新しいレコードを作成します：「サードパーティ OAuth プロバイダーの使用 」。
   - 権限許可タイプ [認証コード] を使用します。
   - トークン **URL** を追加します。
3. 次の手順を使用して、[OAuth エンティティスコープ] (oauth_entity_scope) テーブルに新しいレコードを作成します：「OAuth スコープの指定 」。複数のスコープがある場合は、スコープごとに新しいレコードを追加し、スコープごとに対応するエンティティプロファイルスコープレコードを作成します。
4. 次の手順を使用して、接続および資格情報エイリアス (sys_alias) テーブルに新しいレコードを作成します：「接続情報および認証情報エイリアスの作成 」。この接続エイリアスは、次のステップで作成する http 接続レコードを取得するために使用されます。
5. 次の手順を使用して、HTTP(s) 接続 (http_connection) テーブルに新しいレコードを作成します：「HTTP(S) 接続を作成 」。
   - 接続のタイプ - [HTTP(S) 接続] を選択
   - 接続エイリアスを、前のステップで作成した `sys_alias` レコードに設定します。
   - 接続 URL を設定し、IdP に従って、ユーザー情報 API を取得します。(例： `https://<your-idp-app>.com/api/v1/users`)
6. アクションデザイナーを使用してプロファイルパーサーアクションを作成します。例については、次に示すコードスニペットを参照してください：「Apple Messages for Businessのプロファイルパーサーアクションの作成」。詳細については、「アクションのビルド 」を参照してください。
7. 次の手順を使用して、[プロバイダーアプリケーション認証] (sys_cs_provider_app_authentication) テーブルに新しいレコードを作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロバイダーチャネル ID をプロバイダーアプリ (`sys_cs_provider_application`) に設定します。
- OAuth エンティティプロファイルを OAuth プロバイダー (`oauth_entity`) レコードで作成された `oauth_entity_profile` レコードに設定します。
- プロファイル API 接続を、前に作成した `http_connection` レコードに設定します。
- プロファイル応答パーサーアクションを、定義した `sys_hub_action_type_definition` レコードに設定します。

Apple Messages for Businessのプロファイルパーサーアクションの作成

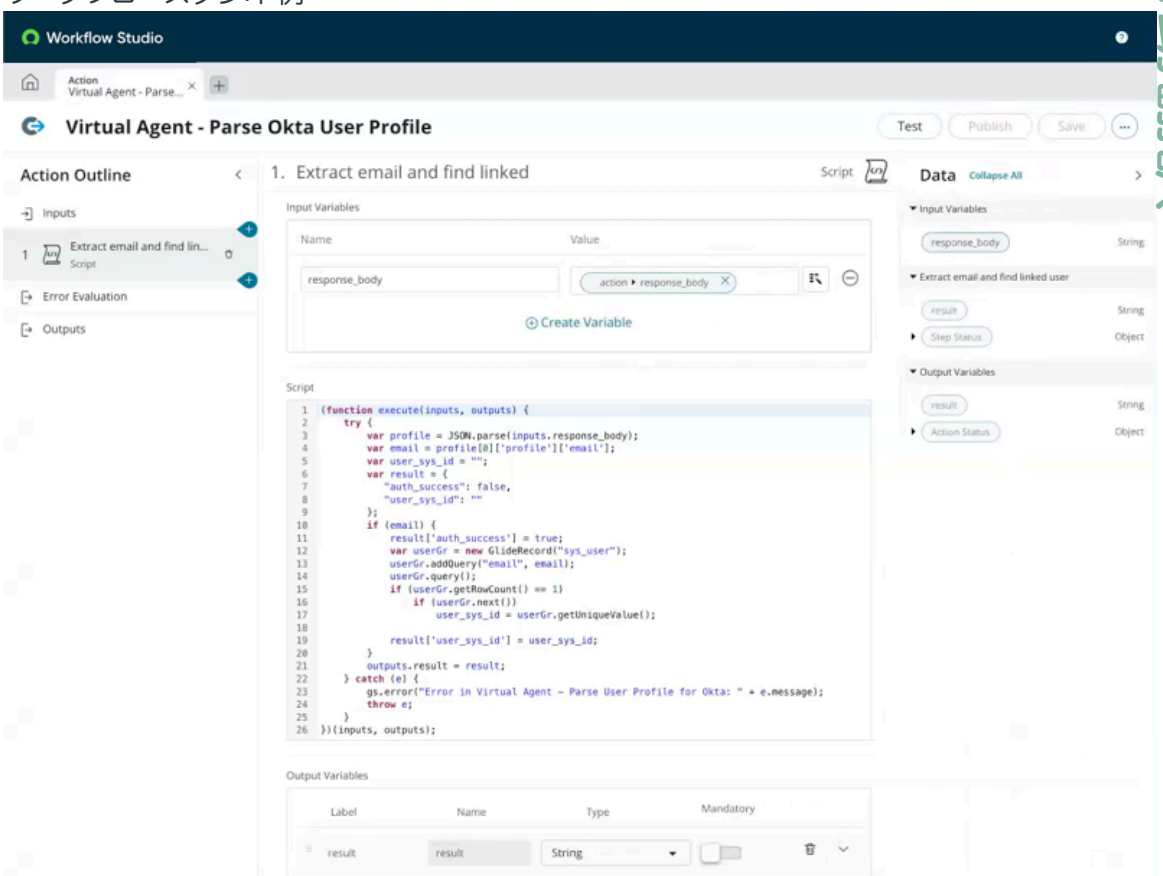
ここに指定された情報を使用して、ユーザー情報応答を解析し、Apple Messages for Business の対話型統合 の ServiceNow® インスタンスで対応するユーザーを検索するアクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 新しいアクションを作成するには、次の手順を参照してください。 ワークフロースタジオ でのアクションの作成 。
2. ワークフロースタジオ統合ハブで、[入力] フィールドを `response_body`（文字列）に設定します。

ワークフロースタジオ 例



3. 次のサンプルスクリプトを使用して、アクションのスクリプトを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
        var email = profile[0]['profile']['email'];
        var user_sys_id = "";
        var result = {
            "auth_success": false,
            "user_sys_id": ""
        };
        if (email) {
            result['auth_success'] = true;
            var userGr = new GlideRecord("sys_user");
            userGr.addQuery("email", email);
            userGr.query();
            if (userGr.getRowCount() == 1)
                if (userGr.next())
                    user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

            result['user_sys_id'] = user_sys_id;
        }
        outputs.result = result;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " +
 e.message);
        throw e;
    }
})(inputs, outputs);
```

4. [出力] フィールドを次のように設定します。

```
result = {
    "auth_success": false,
    "user_sys_id": "1234"
    };
```


支払プロバイダー構成の完了

[支払プロバイダー構成] テーブルに情報を入力して、支払プロバイダー情報を ServiceNow® インスタンスに接続します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

各支払プロバイダーには、認定用の独自の手順、またはマーチャントプロファイルの構成があります。詳細については、支払プロバイダーのドキュメントを参照してください。

手順

1. `sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list` に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

   すべての情報は、支払プロバイダーに入力した情報と一致する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

支払プロバイダー構成フォーム

フィールド	説明
名前	支払プロバイダーの名前。 例：Apple Pay、Google Pay、Strape
マーチャント名	支払プロバイダーからのマーチャント名。
マーチャント識別子	支払プロバイダーからのマーチャント ID。
支払ゲートウェイ URL	顧客のクレジットカードの詳細を処理する、ホストしている支払ゲートウェイの URL。
マーチャント機能	受け入れることができる支払いのタイプ。 例：デビット、クレジット、3DS
サポート対象ネットワーク	支払プロバイダーでサポートされているクレジットカードのタイプ。 例：Mastercard、Visa、American Express
プロトコルプロファイル	支払いを処理するために構成したプロファイルの名前。
注文追跡 URL	ユーザーが注文を追跡するためにアクセスできる URL。
出荷連絡先更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは出荷連絡先情報を更新できます。
代替 URL	ユーザーが注文情報にアクセスできるようにするための代替 URL。
支払方法更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは支払方法の設定を更新できます。
サポート対象国	販売先の国。
出荷方法更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは出荷方法の設定を更新できます。

3. [更新] をクリックします。

Apple Messages for Business 統合の削除

Apple Messages for Business と ServiceNow® インスタンスの統合を削除するには、Apple Messages for Business アカウントにログインし、 ServiceNow® インスタンスから Apple Messages for Business パートナーアカウントのリンクを解除する必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin

手順

1. 検索項目 Apple Messages for Business (register.apple.com)。
2. **[Messages for Business** アカウント **(Messages for Business Accounts)]**をクリックして、ビジネスアカウントに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ServiceNow® インスタンスからリンクを解除するビジネスアカウントを選択します。
4. **[Messaging Service Provider** 接続のテスト **(Test your Messaging Service Provider connection)]** をクリックし、[接続] をクリックします。
   Now Support ポータルにリダイレクトされます。必要に応じてログインします。
5. **[Apple Messages for Business**アカウントの接続を削除 **(Remove Apple Messages for Business Account connection)]** ページで、[接続を削除] をクリックします。
   新しいタブが開き、接続を削除することを確認します。
6. [接続を削除] をクリックします。
7. 削除に成功すると、インスタンスのホームページにリダイレクトされ、「ビジネスアカウントの登録が正常に削除されました」というメッセージが表示されます。

Apple Messages for Business チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、Apple Messages for Business チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

外部リンクとともに画像を表示する方法の詳細については、「仮想エージェントでのリンク展開の使用」を参照してください。

Apple Messages for Business には、アプリにネイティブな一連のインタラクティブな機能があります。これらのインタラクティブな機能の詳細については、「Apple Messages for Business との対話型統合」を参照してください。

ユーザー通知の同意

注:

Apple Messages for Business チャネルの通知はデフォルトでオフになっています。通知は必ずチャネルレベルで有効にしてください。

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーは Apple Messages for Business のチャットに「`Notification`」と入力して、Apple Messages for Business でビジネスに関する通知の受信に登録または登録解除するためのオプションが表示されたボット応答を受信できます。
- アドミニストレーターは、ユーザーがポータルからの通知に登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「サブスクリプションベースの通知」を参照してください。

ユーザー入力コントロール

Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。 **注:** すべての URL は許可されたドメインリスト (`sys_cs_hostname_allow_list`) テーブルに追加される必要があります。
テーブル	ボットは情報をテーブル形式で送信するため、ユーザーは情報をより体系的に確認できます。 たとえば、次のような情報を整理して表示できます。 • 予定サービスの変更 • 休業日 • 連絡先情報 • テストサイト
カード	ボットが、選択した情報をインスタンスのレコードからアップロードして表示します。レコードカード、ビデオカード、または大小の画像カードを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボット応答の構成方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

ライブエージェントへの **Apple Messages for Business** 会話の転送

要求者が開始した Apple Messages for Business チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度な作業アサイン アプリケーションを構成します。

始める前に

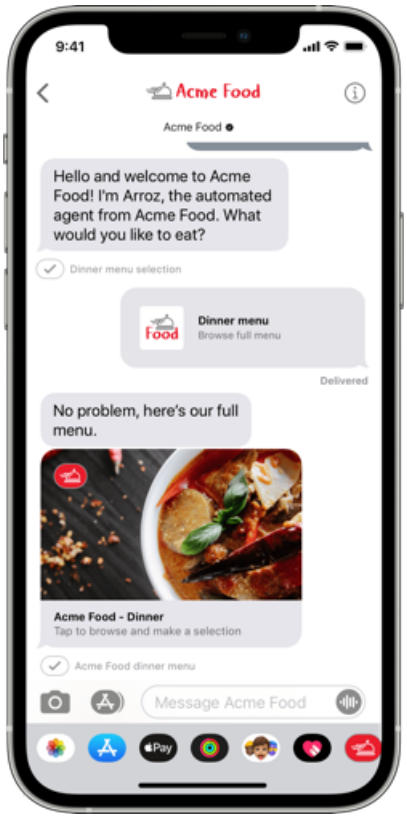
アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

- 高度なワークアサインメントをアクティブ化 します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Apple Messages for Business の対話型統合 に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー 」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

仮想エージェントを使用したメッセージング



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントを使用したメッセージング

手順

1. Apple Messages for Business サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`Apple Messages for Business` を検索します。
   c. **[Apple Messages for Business]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   f. `[Agent Apple Messages for Business Queue]` にエージェントを追加します。詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Apple Messages for Business サービスチャネルのキューを構成して、Apple Messages for Business チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、`Apple Messages for Business Queue` を検索します。
   c. **[Agent Apple Messages for Business Queue]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   注: デフォルトでは、*`Apple Messages for Business - Most Capacity`* アサインルールは Agent Apple Messages for Business Queue に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。
3. Apple Messages for Business サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.

b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。

c. [在席状況] フォームの [グループに適用 (Apply to groups)] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Agent Apple Messages for Business Group]** グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

> 注: [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

d. [更新] をクリックします。

詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Apple Messages for Business の対話型統合 の使用

要求者が Apple Messages for Business のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。アドミニストレーターは、Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを構成して、Apple Messages for Business メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Apple Messages for Business チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するためにエージェントワークスペースの受信ボックスから作業アイテムとして Apple Messages for Business チャット会話を受け入れます。
- ライブエージェントは、Apple Messages for Business で顧客が望む限り、顧客との会話を続けることができます。

詳細については、「Apple Messages for Business と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合」を参照してください。

Apple Messages for Business チャット会話の受け入れ

Apple Messages for Business サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージまたは iMessages を使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。
- 任意の URL を写真またはビデオのプレビューへのリンクとして共有します。
- 写真やビデオを共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

> 注: アドミニストレーターがチャット会話を転送できるように Apple Messages for Business サービスチャネルを構成している場合、エージェントワークスペース の受信ボックスで Apple Messages for Business チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの Apple Messages for Business 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Apple Messages for Business の対話型統合 アプリと他のアプリケーションの統合

Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、Apple Messages for Business サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Apple Messages for Business チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、Apple Messages for Business のチャット会話から開始された会話を承認できます。

仮想エージェントと 音声アシスト機能 チャネルの統合

サポートされているサードパーティの Contact Center アプリケーションおよび音声アシスタントベースのアプリケーションと統合することで、ユーザーが音声ベースの仮想エージェントボットの会話を実行できるようにします。ServiceNow® Store から入手可能な Conversational Integration アプリを使用して、これらの音声ベースのアプリを ServiceNow インスタンス用に構成します。

Conversational IVR (音声自動応答) は、サードパーティの Contact Center アプリケーションを ServiceNow インスタンスと統合します。これにより、ユーザーは仮想エージェントと音声ベースの会話を行うことができます。

音声アシスタントアプリケーションとの仮想エージェントの統合により、タッチコマンドまたは読み上げコマンドでのインタラクションが可能になります。詳細については、「Conversational Integration with Alexa」を参照してください。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR

ServiceNow のAmazon Connect 連携の対話型 IVR を使用すると、インスタンスで会話型音声自動応答 (IVR) を実行できます。ユーザーは、ServiceNow 仮想エージェントを使用して、電話チャネルを介してボットと会話できます。Amazon Connect 連携の対話型 IVR は、Amazon Connect 連携の対話型 IVR (com.sn.va.amz.connect) プラグインのインストールで利用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

ユーザーが、Amazon Connect との統合をビルドすることで、仮想エージェントとの IVR (音声自動応答) 会話を開始できるようにします。Amazon Connect 連携の対話型 IVR を使用すると、Amazon Connect を使用してユーザーが仮想エージェントと音声ベースの会話を行うことにより、この機能を提供できるようになります。この統合により、ユーザーはソフトフォンで ServiceNow AWA 高度な作業アサイン (AWA) を使用してエージェントに柔軟に接続することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話型 IVR のハイライト

- 仮想エージェントトピックを会話型 IVR として使用し、電話チャネルでの転送を有効にして、一貫したエンドユーザーエクスペリエンスを提供します。
- 会話型 VA-IVR への電話のルーティングを含む、真のオムニチャネルフローを有効にします。
- エスカレーションの場合、会話型インフラストラクチャを介して、AWA を使用してライブエージェントにスムーズにルーティングします。

Conversational Integration with Amazon Connect アプリケーションで開始するには、「Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール」を参照してください。

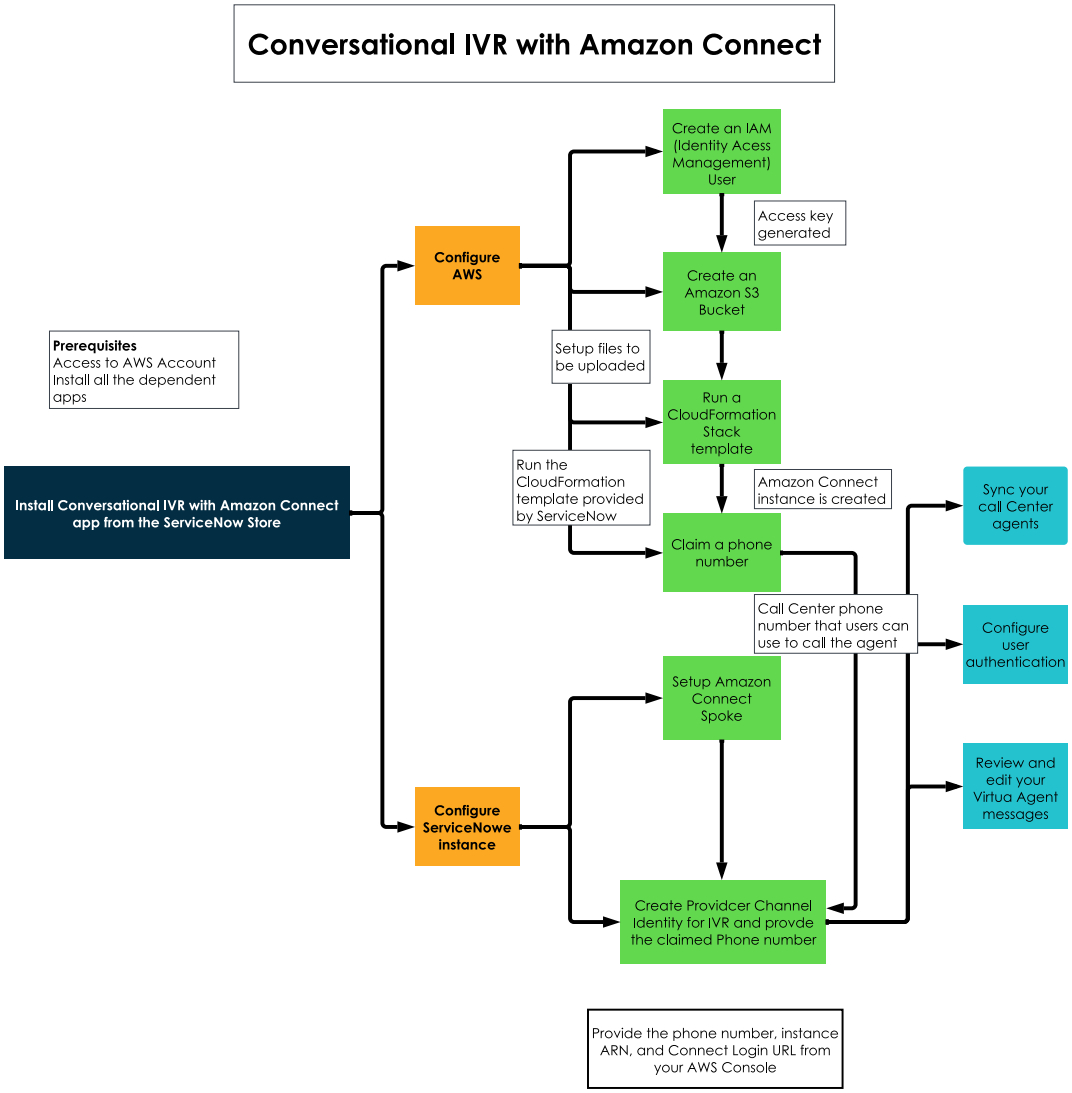
Conversational Integration with Amazon Connect のセットアップ

ユーザーが仮想エージェントと会話型音声自動応答を行えるようにするために、Conversational Integration with Amazon Connect アプリケーションをインストールして設定します。

1. Conversational Integration with Amazon Connect のビルド済みアダプタをインストールするには、「Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール」を参照してください。
2. まだ構成されていない Amazon Connect アカウントを設定するには、「Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定」を参照してください。
3. Conversational Integration with Amazon Connect を設定するには、「Amazon Connect 連携の対話型 IVR の構成」を参照してください。
4. 会話型 IVR 用のライブエージェント転送を設定するには、「エージェントの同期およびライブエージェント転送のセットアップ」を参照して ください。
5. ユーザー認証を設定するには、「会話型 IVR のユーザー認証の構成」を参照してください。
6. 最適な音声自動応答の Conversational Integration with Amazon Connect 設定を変更するには、「会話型 IVR のボットメッセージを管理する」を参照してください。
7. コールバック機能を設定するには、「チャネルのコールバック動作の構成」を参照して ください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR のワークフロー



Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール

仮想エージェントで音声自動応答 (IVR) を使用するために Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションをインストールします。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:** Amazon Connect 連携の対話型 IVR をインストールする前に、ServiceNow インスタンスに Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.custom.adapter) プラグインがインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. 左ペインで [仮想エージェント] を選択し、[コンタクトセンターへの仮想エージェントの追加] に移動します。
3. [インストール] をクリックします。
   ServiceNow Store に移動し、IVR を使用する Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを検索して取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
会話型 IVR を有効にするために AWS アカウントを設定する方法については、「Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定」を参照してください。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR とともにインストールされるコンポーネント

ServiceNow Store から Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションをインストールすると、追加の依存プラグインとスポークが自動インストールされ、音声自動応答の他の機能が有効になります。

プラグイン	説明
OpenFrame - (com.sn_openframe)	外部コミュニケーションシステムと ServiceNow インスタンスを統合させるためのインターフェイス。このプラグインは、ServiceNow 画面内のどこからでもアクセス可能で利用可能な UI フレームを提供します。
仮想エージェント API - (sn_va_as_service)	会社の Amazon Connect アカウントを使用して、ユーザーを仮想エージェントに接続します。
高度なワークアサインメント - (com.glide.awa)	対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいて作業アイテムを自動的にエージェントにアサインします。
Amazon Connect スポーク - (sn_amzn_connect_spk)(ih-amazon-connect-actions)	Amazon Connect との統合を簡素化します。
Amazon S3 スポーク - (ih-amazon-s3-action-pack)(ih-s3-actions)	Amazon S3 との統合を簡素化します。
Omnichannel Callback -：(sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	要求元がデジタルチャネルか電話かにかかわらず、一貫したオムニチャネルエクスペリエンスを提供します。

Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定

ServiceNow インスタンスで会話型 IVR 機能を有効にするには、サードパーティのコンタクトセンターアプリケーションを使用する必要があります。そのようなオプションの 1 つに、Amazon Web Services (AWS) プラットフォームの一部である Amazon Connect があります。 組織の AWS アカウントは、会話型 IVR 機能で使用できるようになる前に設定する必要があります。

AWS アカウントの設定

1. AWS コンソールで Conversational Integration with Amazon コネクト を実行するために必要な権限を ServiceNow ユーザーに付与するには、「IAM (ID およびアクセス管理) ロールにアクセス権を付与する」を参照してください。
2. Amazon S3 バケットを作成してオブジェクトを AWS アカウント内に格納するには、「Amazon S3 バケットの作成」を参照してください。

   これにより、構成を完了するために必要なファイルがホストされます。
3. AWS CloudFormation Stack を作成して、環境内で会話型 IVR 機能を安全かつ反復可能な方法で有効化するのに必要なすべてのインフラストラクチャリソースを記述およびプロビジョニングするために共通言語を提供するには、「Amazon CloudFormation スタックを作成する」を参照してください。

   ServiceNow によって提供されたテンプレートを入力すると、必要な構成が生成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 会話型 IVR を設定するための電話番号を要求するには、「電話番号の要求」を参照してください。
5. ソフトフォンを介したエージェントとユーザー間の会話をトランスクリプトとして保存するように ServiceNow インスタンスで Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを構成するには、「Amazon Connect のトランスクリプトのセットアップ」を参照してください。

IAM (ID およびアクセス管理) ロールにアクセス権を付与する

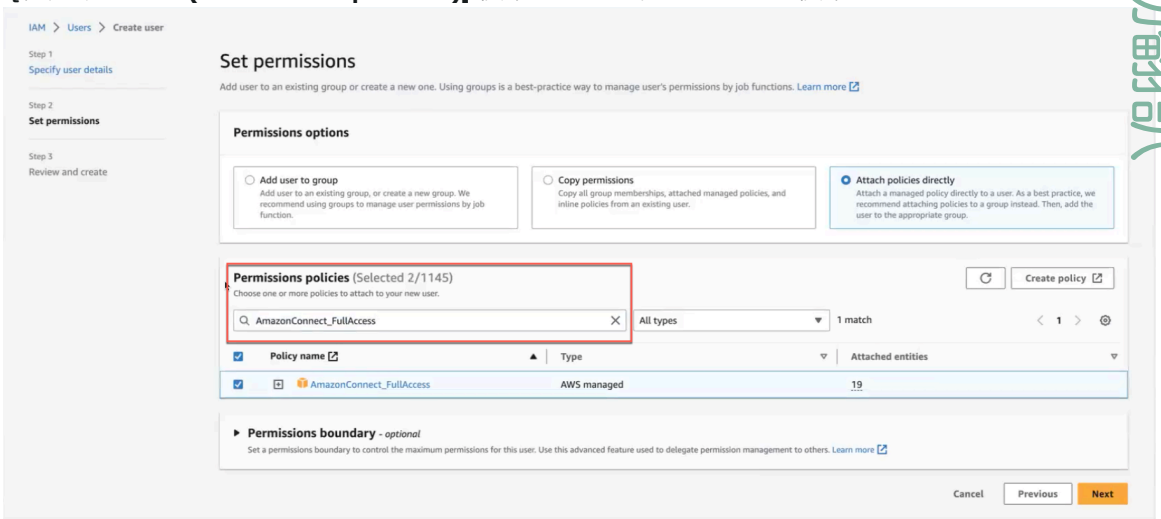
AWS コンソールで Conversational Integration with Amazon Connect を完了するために必要な権限を ServiceNow ユーザーに付与します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. AWS (Amazon Web サービス) アカウントにログインし、**IAM** を検索します。
2. [ユーザー] に移動します。
3. [ユーザーを追加] をクリックし、[ユーザー名] を入力して、[次へ] をクリックします。
4. [権限の設定] ページの [権限オプション] で、[ポリシーを直接添付 **(Attach policies directly)**] を選択し、次の権限を選択します。
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

   注: [権限ポリシー **(Permissions policies)**] 検索バーで添付ファイルを検索して選択できます。



5. 必要なロールを選択したら、[次へ] をクリックします。
6. [ユーザーを作成] をクリックします。

Amazon S3 バケットの作成

AWS アカウント内で会話型 IVR を構成するために必要なファイルを保存する Amazon S3 バケットを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: Amazon S3 バケットを作成する前に、ナレッジベース記事 から `Lambda` 関数、`Lex` ボット、`HelperLambda`の zip ファイルがダウンロードされていることを確認してください。

Amazon S3 バケットの詳細については、Amazon S3 のドキュメント を参照してください。

手順

1. AWS アドミンコンソールにログインします。
2. **[Amazon S3]** に移動し、[バケットを作成] をクリックします。
3. バケット名 (例：sn-ci-cc-amazon-connect-setup) を入力し、メモしておきます。
   このバケット名は、後のステージで CloudFormation スタックを作成する際に使用されます。
4. ドロップダウンで **[AWS** リージョン] を選択し、セットアッププロセス全体でこのリージョンが一貫性を維持するようにします。
5. [バケットを作成] をクリックします。
   インスタンスにある Amazon S3 バケットのリストにリダイレクトされます。
6. 作成したバケットを検索し、バケット名をクリックして開きます。
   バケット名をクリックすると、バケットの [オブジェクト] タブが表示されます。
7. [オブジェクト] タブで、[アップロード] をクリックします。
8. [ファイルを追加] をクリックし、ダウンロードした次のファイルを参照します。
   - Lambda 関数
   - Lex ボット
   - HelperLambda
   - プロンプト

   注:
   - プロンプトファイルは ServiceNowによって提供されていません。独自のプロンプトファイルを作成し、その名前をメモして、CloudFormation スタックの作成時に名前を指定する必要があります。プロンプト作成の詳細については、「https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html 」を参照してください。
   - また、アップロード中にファイルの名前を変更しないようにしてください。
9. アップロードしたすべてのファイルを選択し、[アップロード] を選択します。
   ファイルがアップロードされると、

   ```
   「アップロードに成功しました」
   ```

   というメッセージが表示されます。

Amazon CloudFormation スタックを作成する

会話型 IVR 機能を有効にするために必要なすべてのインフラストラクチャリソースをプロビジョニングする AWS CloudFormation スタックを作成します。ServiceNow によって提供されたテンプレートを入力すると、必要な構成が生成されます。

始める前に
必要なロール：admin

Amazon CloudFormation スタックを作成する前に、この ナレッジ記事 から Cloud Formation テンプレート (CFT) YAML ファイルをダウンロードし、S3 バケットリージョンと同じリージョンを選択していることを確認してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon CloudFormation スタックの作成の詳細については、Amazon CloudFormation のドキュメント を参照してください。

手順

1. Amazon Web Services Console にログインします。
2. 移動先 **CloudFormation** > スタック.
3. [スタックを作成] ドロップダウンをクリックして、[新しいリソースを使用 (標準) **(With new resources (standard))]** を選択します。
4. [スタックを作成 (Create stack form)] フォームの [テンプレートの準備 (Prepare template)] セクションで [テンプレートの準備完了 **(Template is Ready)]** を選択します。
5. [テンプレートリソース] セクションで、[テンプレートファイルのアップロード **(Upload a template file)]** を選択し、ダウンロードした CFT テンプレートを選択し、**[** 次へ] をクリックします。
   [スタックの詳細を指定 (Specify stack details)] ページが表示されます。
6. [スタックの詳細を指定 (Specify stack details)] ページで、スタック名 (例：sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack) を入力し、[パラメーター] セクションで次の詳細を指定します。

パラメーター

パラメーター	説明	値の例
AWS 構成		
S3 バケット名	IVR セットアッププロセス中に作成した S3 バケットの名前。 S3 バケットには、アップロードする必要があるファイルが含まれている必要があります。このパラメーターにそのバケット名を入力します。	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNowインスタンス構成		
ServiceNow インスタンス	この構成で使用されている ServiceNow インスタンスの URL。必ず `https://` を含めてください。	https://[instance-name].service-now.com
ユーザー名	ServiceNow インスタンスでベーシック認証構成を確立するために使用される ServiceNow ユーザーの名前。 このユーザー名を持つユーザーには、「sn_va_as_service.contact_center_api」ロールが必要です。	該当なし
パスワード	ServiceNow インスタンスでベーシック認証構成を確立するために使用される ServiceNow ユーザーのパスワード。	該当なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	値の例
トークンタイプ	この接続で使用されるトークンのタイプ。 トークンタイプがわからない場合は、[静的] を使用します。	静的/ハッシュ
トークン値	Amazon Connect と ServiceNow の間の接続のセキュアなトークン値。 **注:** 指定したトークンに英数字以外の値が含まれていないことを確認し、後で使用するためにトークン値を保存してください。	rLRU5tyNHVj39MdA
Amazon Connect インスタンス構成 -(既存の Amazon Connect インスタンスがある場合は無視)		
Amazon Connect インスタンスのエイリアス	作成される Amazon Connect インスタンスの名前。	該当なし
プロンプトオーディオ S3 ファイルキー	Amazon S3 バケットの作成にアップロードしたプロンプトファイルの名前を入力します。 プロンプトファイルは、顧客がエージェントに接続したときの着信音を含むオーディオファイルです。	該当なし
Amazon Connect インスタンスのアドミン構成 (オプション)		
ユーザー名	新しく作成された Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターを作成するための Amazon Connect ユーザー名を指定します。	該当なし
メール	Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターのメール。	該当なし
名	Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターであるユーザーの名。	該当なし
姓	Amazon Connect インスタンスのアドミニストレーターであるユーザーの姓。	該当なし
パスワード	アドミニストレーターとして Amazon Connect インスタンスにログインするためのパスワード。	該当なし

7. [次へ] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. スタックに指定したパラメーターを確認し、**[AWS CloudFormation** がカスタム名で **IAM** リソースを作成する可能性があることを承認します **(I acknowledge that AWS CloudFormation might create IAM resources with custom names)]**チェックボックスをオンにし、送信します
スタックは、Amazon Connect IVR のセットアップに必要なリソースを作成します。
9. CloudFormation スタックの進捗状況を確認し、プロセスが [CREATE_COMPLETE] ステータスで完了していることを確認します。
Cloud Formation スタックが作成されると、Amazon コネクトインスタンスが表示されます。

次のタスク
電話番号の要求。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR でのローカリゼーションの設定

サポートされている他の言語の仮想エージェントでローカリゼーションを使用するには、会話 IVR でローカリゼーションを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

AWS コンソールと ServiceNow インスタンスの両方で IVR セットアップが完了していることを確認してください。

手順

1. AWS マネジメントコンソールにログインし、 **SN_CI_CC_LexBot** という名前の **Amazon Lex**ボットを開きます。
2. Amazon IVR 連絡先の言語を変更します。

   a. AWS コンソールから Amazon Connect に移動します。

   b. インスタンスページで、コネクトインスタンスを開きます。

   c. 左側のナビゲーションバーでルーティングアイコン にカーソルを合わせ、[問い合わせフロー **(Contact flows)]** を選択します。

   d. **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow** を選択します。
   SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow は、会話 IVR に使用するためにユーザーに出荷されるデフォルトの連絡先です。

   e. 連絡先フローで、[音声を設定 **(Set voice)]** フローをクリックします。

   f. [音声を設定 (Set voice)] ポップアップで、[言語] ドロップダウンから追加した言語を選択し、[言語属性を設定 **(Set language attribute)]** チェックボックスをオンにします。
   英語 (米国) がデフォルトの音声言語であり、英語 (米国) の言語コードが LexBot に送信されます。その後、LexBot は英語 (米国) 言語からインテントを収集します。

   > **注:** 言語にはさまざまな方言があります。したがって、以前に追加したことのある方言を含む正しい言語を選択していることを確認してください。

   g. [保存] をクリックします。

   h. [公開] をクリックして、新しい言語で連絡先フローを公開します。

自動翻訳

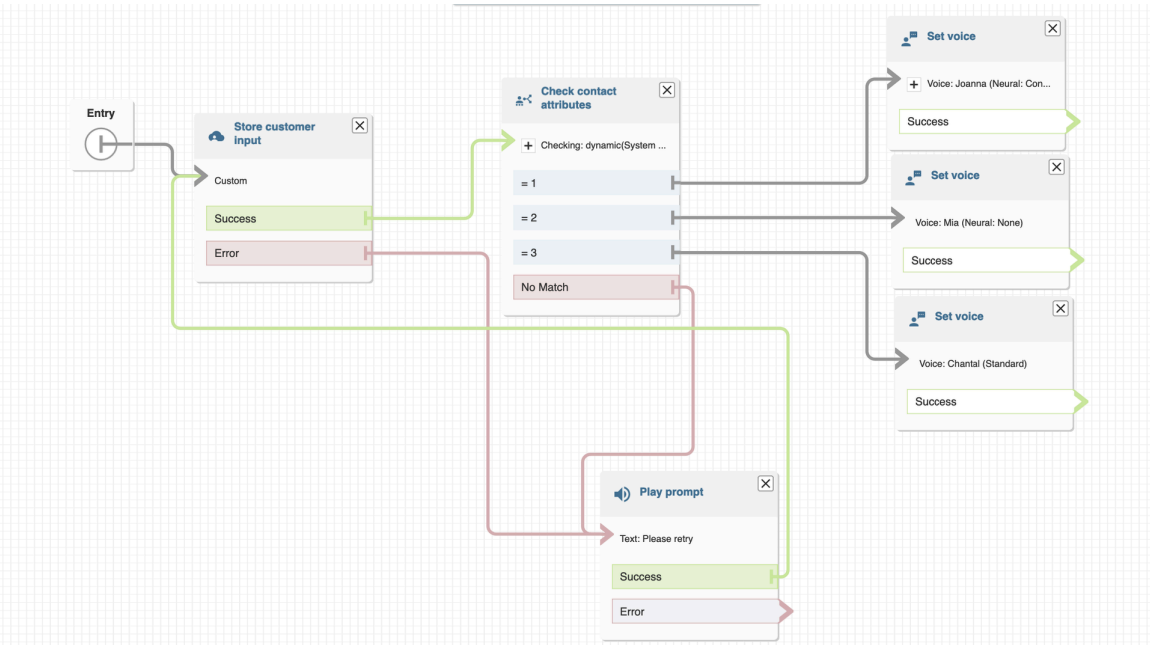
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[音声を設定] ブロックで言語属性を設定するプロセス全体は、仮想エージェント統合を 1 つの言語で使用する場合にのみ機能します。

すべての会話で言語を動的に選択する場合は、言語選択肢のリストを手動で追加してユーザーからの入力を取得し、[音声を設定] ブロックを使用して適切な言語コードを設定する必要があります。

次の画像はフローを示しています。

言語属性を設定するワークフロー



Conversational IVR のキーワードのカスタマイズ

仮想エージェントとの別の言語での会話を向上させるために、デフォルトで提供される IVR 統合固有のキーワードをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

AWS コンソールと ServiceNow インスタンスの両方で IVR セットアップが完了していることを確認してください。

手順

1. AWS アドミンコンソールにログインし、**SN_CI_CC_LexBot** という名前の **Amazon Lex**ボットを開きます。
2. デフォルトのキーワードをカスタマイズする場合は、**amz_ivr_keywords** スロットタイプを編集して優先値を指定できます。その方法は次のとおりです。

   a. [スロットタイプ] の [会話の構造 (Conversation structure)] セクションで、[スロットタイプを表示 **(View slot types)**] を選択します。

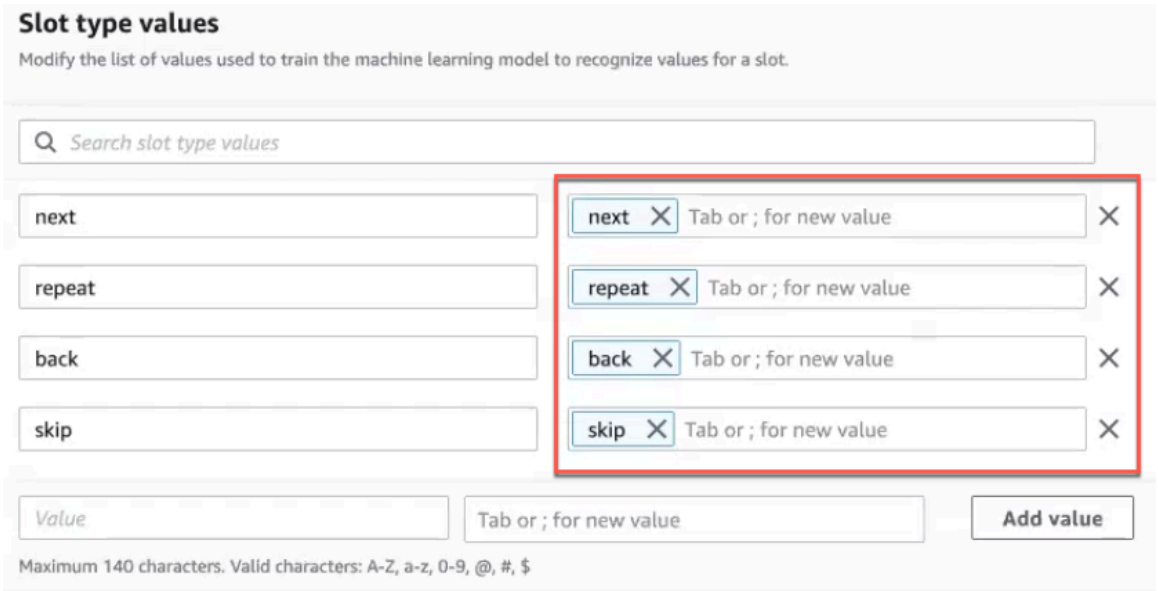
   b. [スロットタイプ] ページで、**[AMZ_IVR_KEYWORDS]** スロットタイプを選択します。
   スロットタイプは、IVR 統合固有のキーワード (**next**、**repeat**、**back**、**skip**) をカスタマイズするために使用されます。これらのキーワードは、仮想エージェントに話しかけて、ページネーションされたオプション/選択肢のリストを移動して、コントロールをスキップするときに使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: 右側の列の値のみを編集してください。左側の列の値は、言語に関係なく変更すべきでないため、編集しないでください。

デフォルトでは、スロットタイプの値 (右側の列) は英語です。右側の値が他方に適していない場合は、それらを同等の適切な値に変更します。この値は、仮想エージェントと会話するときに読み上げられます。



右側の列でスロットタイプの値を編集した場合は、インスタンスで対応するボットメッセージも必ず編集し、それらの変更を反映するようにしてください。詳細については、「会話型 IVR のボットメッセージを管理する」を参照してください。

c. [スロットタイプを保存 **(Save Slot type)**] をクリックし、ページの右上にある [ビルド] をクリックします。

注: 新しい変更を加えるたびに、スロットタイプを構築する必要があります。

言語が正常にビルドされ、[すべての言語] ページに、カスタマイズした言語に対して [正常にビルドされました **(Successfully built)**] ステータスが表示されます。

3. 新しいバージョンのボットを作成して、両方の言語を含めます。

a. 左側のナビゲーションで、[ボットバージョン **(Bot Version)**] を選択します。

b. [バージョン] ページで、右上の [バージョンを作成 **(Create version)**] を選択します。

注: ビルドされた言語のみがバージョンに含まれるため、バージョンを作成する前に、このボットで必要なすべての言語が [正常にビルドされました **(Successfully built)**] ステータスであることを確認してください。

c. [バージョンを作成 (Create version)] ページで、バージョンの [説明] を入力し、[作成] をクリックします。
1 つ上の番号を付けたバージョンが自動的に作成されます。たとえば、AWS インスタンスにデフォルトのバージョン 1 しかない場合は、バージョン 2 です。

4. 作成したバージョンを本番エイリアス 1 に関連付けます。

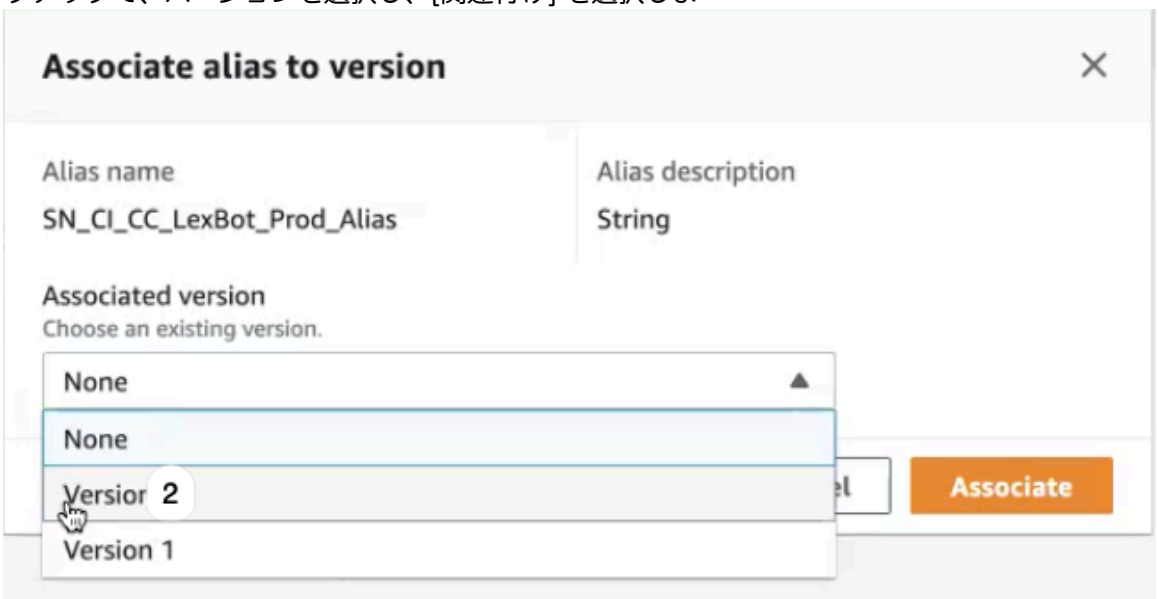
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 左ペインで、 展開 > エイリアス をクリックし、 新しくセットアップされた統合のバージョン 1 に関連付けられたデフォルトの本番エイリアスである SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias を選択します。

b. [エイリアス] ページで、[バージョンをエイリアスに関連付ける **(Associate version with alias)]** を選択し、カスタマイズする言語用に作成したバージョンを選択します。

注: 本番エイリアスが常に最新のバージョン番号を指すようにします。

c. [エイリアスをバージョンに関連付ける (Associate alias to version)] ポップアップで、バージョンを選択し、[関連付け] を選択します。



この時点で、カスタマイズした言語でボットを使用できるようになります。

自動翻訳

電話番号の要求

電話番号を要求して、IVR (音声自動応答) を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. AWS コンソールにログインし、作成した Amazon コネクトインスタンスを探します。
2. 管理者として Amazon Connect インスタンスにログインします。
3. 移動先 チャネル > 電話番号 をクリックし 、[番号の要求] をクリックします。
4. [電話番号を要求 (Claim Phone number)] フォームで、フリーダイヤル の国または **DID** (直通社内通話) プリフィックスを選択し、番号を選択します。
5. ナビゲーターの [電話番号] セクションから SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow に電話番号を要求します。
6. [説明] フィールドに任意の説明を入力し、[問い合わせフロー/IVR **(Contact flow / IVR)]** ドロップダウンで [SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow] を選択して、[保存] をクリックします。
   番号が公開されると、顧客が電話をかけて、仮想エージェントとの会話を開始することができます。
7. 移動先 ルーティング > キュー [**BasicQueue**]を選択します

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [BasicQueue の編集 (Edit BasicQueue)] ページの [設定] で、[デフォルトの発信者 **ID** 名] の名前を指定します。
9. [発信者 **ID** 番号 **(Outbound caller ID number)]** で、ステップ 4 で要求した電話番号を選択します。
10. [送信ウィスパーフロー **(Outbound whisper flow)]** で **[SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow]** を選択します。
11. [保存] をクリックします。

次のタスク

ServiceNow インスタンス内の発信者の要求を遂行するために、ボットとの自動発信者インタラクションを呼び出します。詳細については、「発信者との自動インタラクション用の連絡先フローの構成」を参照してください。

Amazon Connect のトランスクリプトのセットアップ

ソフトフォンを介したエージェントとユーザー間の会話をトランスクリプトとして保存するように Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- 音声トランスクリプトは、サードパーティプロバイダーである Amazon Connect によって [sys_cs_message] テーブルに保存されます。
- ユーザーとエージェント間のメッセージは、トランスクリプト API によって取得され、会話に添付されます。また、各メッセージの Amazon からの感情スコアは、ユーザーとエージェントの会話の全体的な感情を推論するために考慮されます。
- Utah から、進行中の電話のテキスト化されたメッセージをリアルタイムで保持する API を使用して、音声のトランスクリプトをリアルタイムで使用できます。メッセージは、以前の会話履歴 (有効な場合) とともにエージェントワークスペースのチャットパネルに表示され、エージェントが発信者と積極的に会話しているときにエージェントアシストや検索などの機能を活用できるようにします。リアルタイムトランスクリプトにトランスクリプト API を使用する方法の詳細については、「Voice Interaction Resource API」を参照してください。

  現在まで、トランザクションの量、約 500 万の発言/日/顧客に対応できるパフォーマンスを確保しています。

  また、音声通話に関連するすべての詳細を sn_openframe_phone_log テーブルの代わりに標準 CI テーブル (会話テーブルやインタラクションテーブルなど) に保存するようにシステムも更新しました。

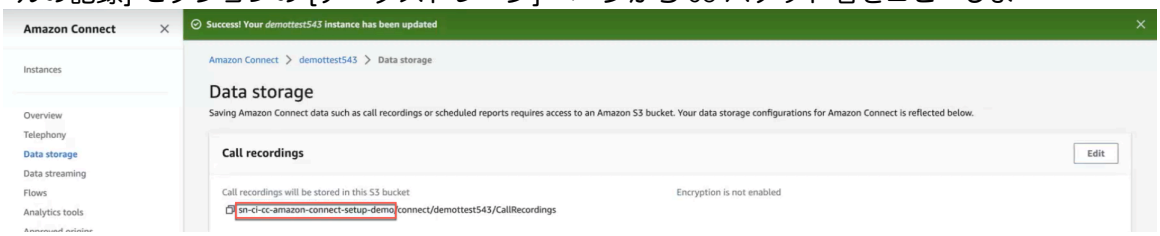
手順

1. AWS コンソールで Amazon Connect インスタンスページを開きます。
2. [アナリティクスツール **(Analytics tools)]** ページに移動して、**[Contact Lens** を有効化 **(Enable contact lens)]** をクリックします。
3. [保存] をクリックします。
4. 移動先 データストレージ > 通話記録 をクリックし、「 編集」をクリックします。
5. [通話記録 (Call recordings)] ページで、[通話記録を有効にする **(Enable call recording)]** を選択します。
   通話記録を有効にするには、[新しい **S3** バケットを作成 (推奨)] を選択して新しい S3 バケットを作成するか、 [既存の **S3** バケットを選択] を選択して既存の s3 バケットを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: この手順では、既存の S3 バケットを使用してトランスクリプトを作成する方法について説明します。

6. ドロップダウンから既存の S3 バケットの [名前] を選択し、[保存] をクリックします。
7. [コールの記録] セクションの [データストレージ] ページから S3 バケット名をコピーします。

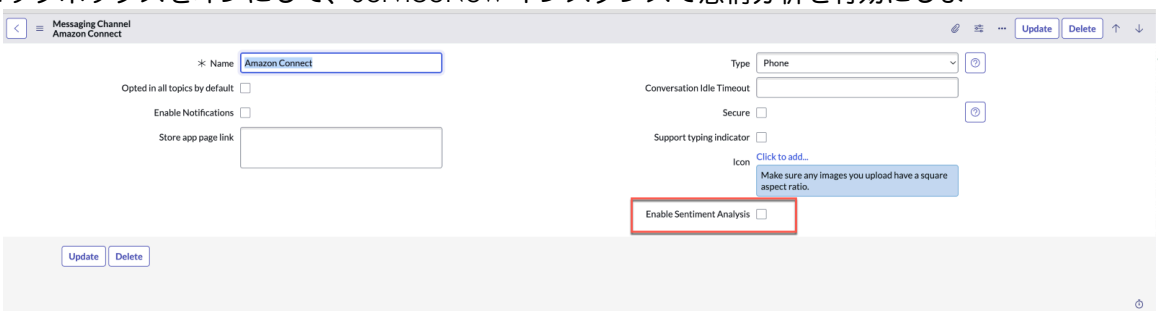


8. 移動先 **AWS Lambda** > 関数 をクリックし、**SN_CI_CC_ProcessRequest** 関数名を選択します。
9. [トリガーを追加] をクリックし、[ソースを選択] ドロップダウンで **[S3]** を選択します。
10. [バケット] ドロップダウンで、コピーしたバケット名を貼り付けます。
11. 確認チェックボックスをオンにして、[追加] をクリックします。
12. Google 感情分析を設定します。

    a. ServiceNowインスタンスにログインし、 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.

    b. フィルター基準と検索バーを使用して Sentiment Analysis (com.glide.cs.sentiment) アプリケーションを検索し、[インストール] をクリックします。

    c. Amazon Connect のメッセージングチャネルレコードで [感情分析の有効化] チェックボックスをオンにして、ServiceNow インスタンスで感情分析を有効にします。



    d. Google 感情分析 API の接続を作成します。

    - Google Cloud および Cloud Natural Language API でサービスアカウントを作成します。詳細については、「https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud 」を参照してください。
    - JSON ファイルをダウンロードし、JAVA キーストア証明書を作成します。詳細については、「Java KeyStore 証明書の作成 」を参照してください。
    - 移動先 ワークフロースタジオ > 接続 > **Google** 感情分析.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- JSON および生成された `.jks` ファイルを使用して、次のフィールドを設定します。
- [認証トークンを取得 **(Get Auth Token)]** をクリックします。

注: 以前に共有された接続の詳細は、個人の Google サービスアカウントに関連付けられています。新しいアカウントを設定して JSON キーファイルを取得するには、Google ドキュメント を参照してください。

この JSON キーファイルを取得すると、次のコードを使用して `.jks` ファイルを生成できます。

```
createJKS() {

  cd $(dirname $1)

  cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

  kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

  cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

  curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
 GCPNaturalLanguage_cert.pem;

  openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
 GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem
 -out GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

  keytool -importkeystore -srckeystore
 GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
 GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-
9e1ed1673139.json (Path of JSON Key)
```

Amazon Connect 連携の対話型 IVR の構成

Amazon Connect サービスプロバイダーを構成して、仮想エージェントと統合し、音声自動応答を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

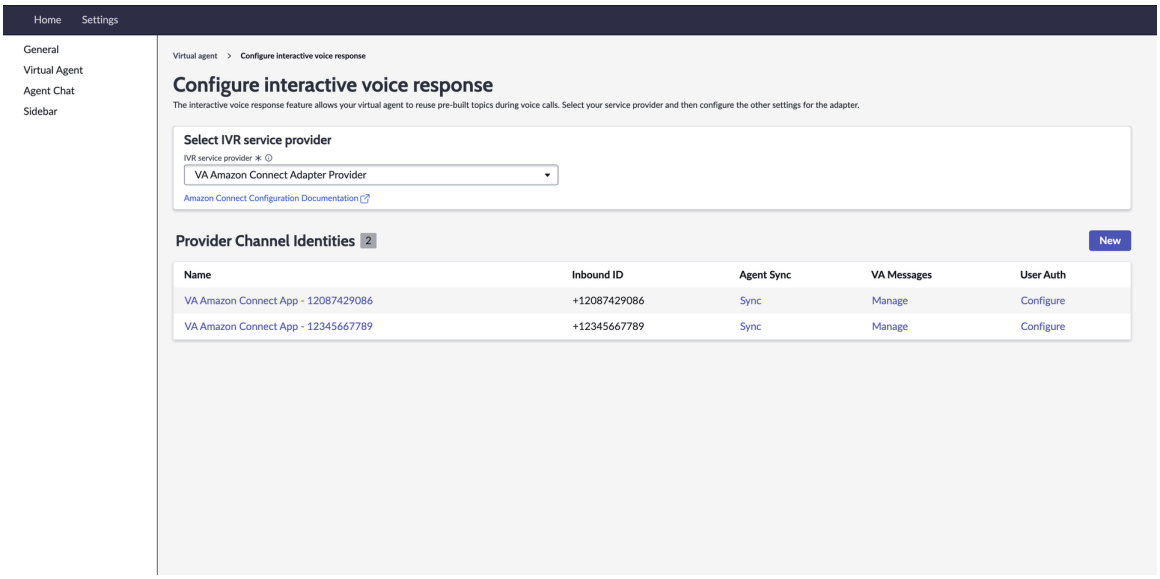
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェントの設定] ページで、[音声自動応答 **(IVR)** を構成 **(Configure your interactive voice response (IVR))]** タイルに移動します。

注: [仮想エージェントの設定] ページの [音声自動応答 **(IVR)** の構成] タイルを表示するには、Omni-Experience Standard Feature Set プラグイン (sn_oe_sfs) が更新されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ビルド済みアダプターを構成 (Configure pre-built adapter)] セクションで、**[IVR の設定]** をクリックします。
4. [IVR サービスプロバイダーを選択] ページで、ドロップダウンで IVR サービスプロバイダーとして **[VA Amazon Connect** アダプタープロバイダー] を選択します。

> **注:** VA Amazon Connect アダプタープロバイダーは、Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションのインストール時にデフォルトで使用できます。Amazon Connect アダプターを使用するには、ServiceNow Store から Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリを取得します。
>
> Amazon Connect 連携の対話型 IVR は複数のサービスプロバイダーアプリケーションをサポートしており、必要に応じて新しいアプリケーションを作成できます。



5. Amazon Connect の設定を完了するには、[プロバイダーチャネル ID] セクションからアプリケーション名を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

> **注:** AWS コンソールから、以下の Amazon Connect の認証情報をコピーして貼り付けます。

Amazon Connect 情報フォーム

フィールド	説明
識別子タイプ	このプロバイダーチャネル ID の識別子のタイプを示します たとえば、電話番号または ARN を使用して ServiceNow インスタンスで Amazon Connect を設定できます。
電話番号	このプロバイダーチャネル ID に構成されている電話番号

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ [電話番号] フィールドは、[識別子タイプ] ドロップダウンで [電話番号] を選択した場合にのみ使用できます。 ◦ Vancouver リリース以降、AWS アカウントから複数の電話番号を使用し、構成ごとにプロバイダー ID チャネルを作成して、複数の連絡先に対応できるようになりました。
インスタンス ARN	AWS コンソールからのインスタンス ARN。
静的/ハッシュトークン	AWS コンソールからの静的トークンまたはハッシュトークン。
トークンタイプ	[静的/ハッシュトークン] フィールドに指定されたトークンの確認。
Connect ログイン URL	AWS コンソールからのログイン URL。

7. [保存] をクリックします。

次のタスク

- エージェントの同期およびライブエージェント転送のセットアップ
- 会話型 IVR のユーザー認証の構成
- 会話型 IVR のボットメッセージを管理する

ServiceNow インスタンスにユーザーのソフト **PIN** とデバイスを登録する

ServiceNow インスタンスにユーザーのソフト PIN とデバイスを登録して、コールバック認証を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. ソフト PIN とデバイスを認証する必要があるユーザーの代理操作を行います。
3. 移動先 パスワードリセット > 登録.
4. [Amazon Connect の SoftPIN 検証] タブで、**[SoftPIN** を入力] フィールドに SoftPIN を入力し、[送信] をクリックします。
5. [Amazon Connect の SMS 検証 (SMS Verification for Amazon Connect)] タブで、ユーザーデバイスを許可します。

   a. [デバイスを選択] を選択します。

   b. フォームで、詳細を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS デバイスポップアップを追加する

フィールド	説明
デバイス名	認証するデバイスの名前。
電話番号	認証するユーザーの電話番号。
サービス プロバイダー	デバイスを認証するサービスプロバイダーの名前。

c. [送信] をクリックします。

次のタスク
電話番号を追加した後、デバイスを検証します。OTP がユーザーの電話番号に送信されます。

VA IVR 用 Amazon Connect スポークのセットアップ

会話型 IVR 用 Amazon Connect スポークを設定して、ServiceNow インスタンスを Amazon Connect と統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

Amazon Connect 連携の対話型 IVR 用 Amazon Connect スポークを設定するには、「Amazon Connect スポークのセットアップ」を参照してください。

エージェントの同期およびライブエージェント転送のセットアップ

Amazon Connect のインストールと設定が完了したら、エージェントを同期してライブ転送を有効にする必要があります。Amazon Connect に保存されているエージェントを ServiceNow エージェントと同期できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[ビルド済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR を設定 (Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] ドロップダウンで **[VA Amazon Connect** アダプタプロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、エージェントを同期する ID プロバイダーを選択します。
5. [Amazon コネクト情報] フォームの [コールセンターエージェントを同期] タイルで、[エージェントを同期] をクリックします。
6. 次のロールをエージェントに追加して、ServiceNow インスタンスと Amazon Connect アカウントと同期します。
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- interaction_agent
- agent_workspace_user
- sn_openframe_user
- awa_integration_user

ライブエージェント転送を処理する必要がある各ユーザーを、次の場所に移動してエージェント電話グループに追加します。 システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.

7. ServiceNow インスタンスのフィルターナビゲーションバーで、「`awa_presence_state.list`」と入力して在席状況テーブルを検索します。
8. [利用可能 **(Available)]** 状況を開き、電話サービスチャネルを [利用可能] フィールドから選択したフィールドに移し、[更新] をクリックします。
同期されたユーザーとしてログインして、エージェントがエージェントワークスペースで利用可能であることを確認し、同じ ServiceNow ユーザーで Amazon Connect インスタンスにログインして検証します。

会話型 IVR のユーザー認証の構成

音声アシスト機能 を使用して、エンドユーザーがログインしている ServiceNow ユーザーであることを認証する方法の認証レベルを設定する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[ビルド済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR を設定 (Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] セクションで **[VA Amazon Connect** アダプタプロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、ユーザー認証を編集する ID プロバイダーを選択します。
5. [Amazon Connect 情報 (Amazon Connect information)] フォームの [ユーザー認証を構成 (Configure user authentication)] タイルで、[認証を構成 **(Configure authentication)]** をクリックします。
6. [ユーザー認証方法のセットアップ (User authentication method setup)] フォームで、[認証の有効化 **(Enable authentication)]** トグルスイッチを右にスワイプします。

   注: ServiceNow インスタンスのアプリケーションスコープが Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションに設定されていることを確認してから、[ユーザー認証方法のセットアップ (User authentication method setup)] フォームを編集します。

7. [認証スタイル **(Authentication style)]** を選択します。
   - 電話：顧客の電話番号。

     注: ユーザーがログインするには、[sys_user] プロファイルの [勤務先電話] フィールドのレコードと一致する着信電話番号のみが必要です。

   - 電話 **+** ソフト **PIN**：認証のために事前設定されたソフト PIN が必要な顧客の電話番号。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 電話番号が一致するだけでなく、エンドユーザーが顧客の ServiceNow レコードに登録されている個人のソフト PIN を識別する必要もあります。

- 電話 + ソフト **PIN + MFA**：顧客の電話番号。ソフト PIN が必要であり、MFA (マルチファクター認証) によりセキュリティが強化されます。

> **注:** MFA を使用してエンドユーザー認証を持ち、電話番号が一致するだけでなく、エンドユーザーが顧客の ServiceNow レコードに登録されているユーザーの個人のソフト PIN を識別する必要もあります。

ソフト PIN または MFA を使用してエンドユーザーを設定するには、「ユーザーを自動登録する パスワードリセットプロセスを構成する」を参照してください。

8. 選択した認証スタイルに従って認証の詳細を入力します。
   - 検証の質問：任意の検証の質問を追加します。

     > **注:** このオプションは、電話 + ソフト PIN でのみ使用できます。

   - 検証 **PIN** の長さ：ソフト PIN の長さを設定します。

     > **注:** このオプションは、電話 + ソフト PIN でのみ使用できます。

   - ワンタイムパスワードの長さ：ワンタイムパスワードの長さを設定します。

     > **注:** このオプションは、電話 + ソフト PIN および 電話 + ソフト PIN + MFA でのみ使用できます。

   - ワンタイムパスワードの有効期限：パスワードの有効期限を設定します。

     > **注:** このオプションは、電話 + ソフト PIN および 電話 + ソフト PIN + MFA でのみ使用できます。

   値またはメッセージを変更すると、パスワードリセット検証レコードのレコードが更新されます。詳細については、「ユーザーを自動登録する パスワードリセットプロセスを構成する」を参照してください。

9. [保存] をクリックします。

会話型 **IVR** のボットメッセージを管理する

カスタムメッセージを編集して、会話が Conversational IVR 用に最適化されるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

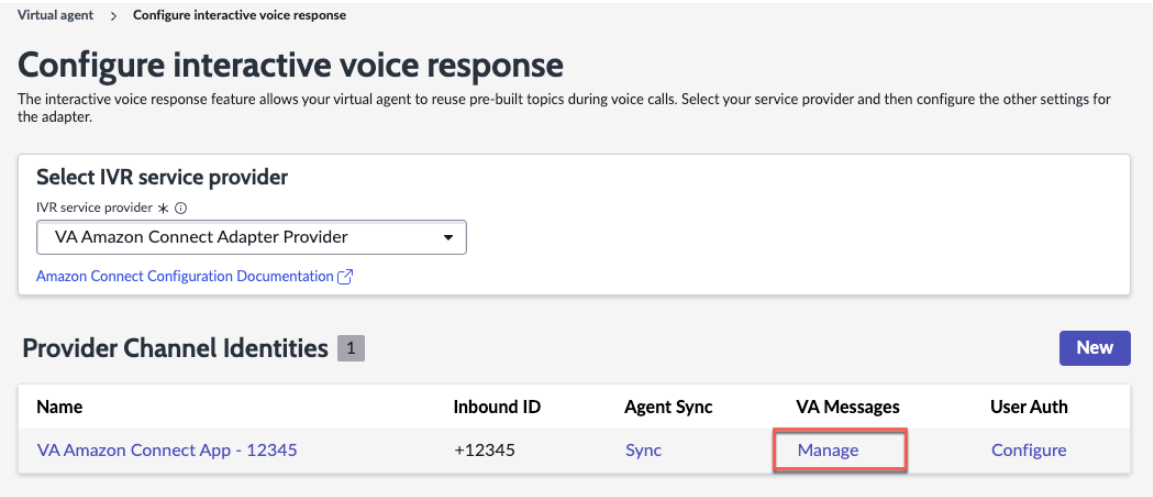
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 をクリックし、[チャット設定] タブから [仮想エージェント] を選択します。
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[ビルド済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR を設定 (Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] セクションで **[VA Amazon Connect** アダプタープロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [プロバイダーチャネル ID] で、カスタムメッセージを編集する ID プロバイダーを選択します。
5. [仮想エージェントメッセージのレビューと編集] セクションで、**[VA** メッセージのレビュー] をクリックします。

   さらに、ID プロバイダーに対して [VA メッセージ] 列の [管理] ボタンを選択することもできます。

Conversational IVR のカスタムメッセージを管理する



6. [カスタム仮想エージェントメッセージ] ページで、更新するカスタムメッセージを選択します。
7. メッセージの [値] を編集し、[更新] をクリックします。

会話型 **IVR** でサポートされていない仮想エージェント機能

Amazon Connect 連携の対話型 IVR でサポートされていない仮想エージェント機能を参照してください。

サポートされていない機能

チャットサーベイ：Amazon Connect 連携の対話型 IVR はサーベイをサポートしていますが、サーベイサマリーカードのコンテンツを読み込むことはできません。これは、IVR が現在サポートしていないカードタイプコントロールです。

Conversational IVR でサーベイを効果的に使用するには、IVR 会話に適用可能なサーベイを作成または設定するときに、[サマリーを表示] チェックボックスをオフにする必要があります。

Conversational Integration with Alexa

ServiceNow® Conversational Integration with Alexa により、ServiceNow® 仮想エージェントが仮想エージェントトピックを使用して Amazon Alexa 音声インターフェイスで要求者とやり取りできます。Conversational Integration with Alexa は仮想エージェントチャットボットとのやりとりにカスタム会話型チャット統合フレームワークを使用します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

ユーザーが、Conversational Integration with Alexa アプリケーションを使用して仮想エージェントとの Alexa 音声チャット会話を開始できるようにします。このアプリケーションは、会社の Alexa アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントに接続します。会社の Amazon アカウントを使用して、Alexa スキルに名前を付けて管理できます。またエンドユーザーが各自のアカウントを ServiceNow インスタンスにリンクできるようにします。トピックを変更せずに、仮想エージェントが音声で話しかける方法をカスタマイズすることもできます。

注: Conversational Integration with Alexa では、Alexa 対応のスクリーンベースのデバイスとスクリーンのないデバイスの両方がサポートされています。

Conversational Integration with Alexa アプリケーションで開始するには、「Conversational Integration with Alexa の構成」を参照してください。

Conversational Integration with Alexa の構成

ユーザーが仮想エージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with Alexa アプリケーションをインストールして設定します。

Conversational Integration with Alexa を構成して、Alexa 音声インターフェイスを介して仮想エージェントとやり取りできるようにします。

1. Conversational Integration with Alexa をインストールするには、「Conversational Integration with Alexa のインストール」を参照してください。
2. Conversational Integration with Alexa を設定するには、「Conversational Integration with Alexa のセットアップ」を参照してください。
3. Alexa での最適な音声チャットエクスペリエンスを実現するために仮想エージェントの設定を変更するには、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

Conversational Integration with Alexa のインストール

アドミンロールをお持ちであれば、Conversational Integration with Alexa アプリケーション (sn.va.alexa) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 必要なロール：external_app_install_admin、va_admin、または admin

このタスクについて

次のアプリケーションが Conversational Integration with Alexa とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

詳細については、「での会話型カスタムチャット統合の作成 仮想エージェント」を参照してください。

ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)

ServiceNow® 統合ハブ のアクションとフローの実行を有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational Integration with Alexa アプリケーション (sn_va_alexa) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされる予定である場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with Alexa をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] をクリックします。

Conversational Integration with Alexa のセットアップ

顧客をボットとの会話に参加させることができるように、Conversational Integration with Alexa アプリケーションを設定します。

始める前に

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Alexa

  詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Alexa
- Alexa の設定を完了します。
  1. Amazon 開発者アカウントを作成します。

     詳細については、次を参照してください。 Alexa ドキュメント .
  2. Alexa スキルの作成.

     詳細については、次を参照してください。 Alexa ドキュメント .
  3. Alexa スキルモデルの構築.

     詳細については、次を参照してください。 Alexa ドキュメント .
  4. Alexa スキルを構成します。

     詳細については、「Alexa スキルの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

。

5. 開発者コンソールでの Alexa スキルのテスト.

   詳細については、次を参照してください。 Alexa ドキュメント .

6. Alexa とのアカウントのリンク.

   詳細については、次を参照してください。 Alexa ドキュメント .

必要なロール：external_app_install_admin、va_admin、または admin

手順

1. プロバイダーチャネル ID レコードを Alexa アカウントに関連付けます。
   詳細については、「Alexa のプロバイダーチャネル ID レコードの作成」を参照してください。
2. 着信メッセージレコードをメッセージ認証レコードに関連付けます。
   詳細については、「Alexa のメッセージ認証の設定」を参照してください。

Alexa スキルの作成

Alexa 開発者コンソールを使用して、Alexa でホストされるスキルを作成します。Alexa スキルを作成すると、Alexa アプリの使用に向けて準備する際に役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [スキルを作成 **(Create Skill)]** をクリックします。
3. [スキル名 **(Skill name)]** フィールドにスキル名を入力します。
4. [デフォルト言語 (Default language)] リストから、スキルを追加するデフォルト言語を選択します。
5. [スキルを追加するモデルを選択 (Choose a model to add your skill)] で、[カスタム] を選択します。
6. [スキルのバックエンドリソースをホスティングする方法を選択 (Choose a method to host your skill's backend resources)] で、**[Alexa-Hosted (Node.js)]** を選択します。
7. [スキルを作成 **(Create skill)]** をクリックします。
8. スキルを追加するため、[新規作成 **(Start from Scratch)]** テンプレートを選択します。
9. [テンプレートで続ける **(Continue with Template)]** をクリックします。

   注: Alexa でホストされるスキルの作成には数分かかります。

10. スキルで、 インタラクションモデル > インテント > **JSON** エディター.
11. **JSON** エディターを次の JSON スクリプトに置き換えます。

```
{
    "interactionModel": {
        "languageModel": {
            "invocationName": "now agent",
            "intents": [
                {
                    "name": "AMAZON.CancelIntent",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
                    "samples": []
                },
                {
                    "name": "AMAZON.HelpIntent",
                    "samples": []
                },
                {
                    "name": "AMAZON.StopIntent",
                    "samples": []
                },
                {
                    "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
                    "samples": []
                },
                {
                    "name": "EverythingIntent",
                    "slots": [
                        {
                            "name": "EverythingSlot",
                            "type": "Bag_of_words"
                        }
                    ],
                    "samples": [
                        "{EverythingSlot}"
                    ]
                }
            ],
            "types": [
                {
                    "name": "Bag_of_words",
                    "values": [
                        {
                            "name": {
                                "value": "value: Hello world"
                            }
                        },
                        {
                            "name": {
                                "value": "name: bag_of_words"
                            }
                        }
                    ]
                }
            ]
        }
    }
}
```

12. [モデルを保存 **(Save Model)]**をクリックします。
13. 移動先 発動 > スキル発動名.
14. [スキルの呼び出し名 **(Skill Invocation Name)]** フィールドに、スキルの発動名を入力します。

> **注:** スキル名は、Alexa デバイスでスキルを呼び出すために使用する名前です。
>
> 例：`<ask <スキル名>.`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

15. [インターフェイス **(Interfaces)]** に移動し、**[Alexa Presentation Language]** を有効にします。

    注: このオプションでは、Alexa で使用するすべてのスクリーンデバイスが有効になります。

16. [インターフェイスを保存 **(Save Interfaces)]** をクリックします。

Alexa スキルの構成

ServiceNow インスタンスに話しかけるように Alexa スキルを構成します。

始める前に

注: Alexa アカウントと ServiceNow インスタンスのリンクはオプションであり、public ロールが付与されている 仮想エージェント トピックのみにゲストユーザーアクセス権でアクセスできます。

必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [コード **(Code)]** タブをクリックします。
3. [コードをインポート **(Import Code)]** をクリックします。

   注: ServiceNow Store の Conversational Integration with Alexa アプリケーションの [サポートドキュメント (Supporting Documents)] セクションからダウンロードした `lambda_buntion_sn_va_alexa.zip` ファイルを見つけ、[インポート] をクリックします。

4. [*endpoint*] フィールドで、ホスト名を、Alexa ストアアプリがインストールされている ServiceNow インスタンス URL のホスト名に置き換えます。

   エンドポイントの例：`xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message`。

5. *secretkey* フィールドで、`<Provide secret key>` をトークン (静的またはハッシュベース) に置き換えます。

   認証タイプに応じて次のトークンを使用します。

   - ハッシュベースのトークン

     ハッシュベースの認証を使用している場合は、ServiceNow インスタンスのセットアップ時に指定したハッシュトークンを入力します。

     ```
     `"var security = <Token>
              "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
              'X-Voice-Type': 'hash',
              'X-Voice-Token': genratedHash,"
     ```

     注: デフォルトではハッシュベースの認証が指定されます。

   - 静的トークン

     静的認証を使用している場合は、静的トークンを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
`"var security = <Token>
          'X-Voice-Type': 'static',
         `'X-Voice-Token': <Token>,`
```

6. [展開] をクリックします。

Alexa スキルモデルの構築

Alexa 開発者コンソールで、Alexa でホストされるスキルをビルドします。保存された Alexa スキルモデルをビルドすると、テストのためにスキルを準備する上で役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. ビルドするスキルを選択します。

   注: スキルを選択すると、Alexa 開発者コンソールが表示されます。

3. [ビルド **(Build)]** タブをクリックします。
4. スキルビルダーのチェックリストで、[モデルのビルド **(Build Model)**] をクリックします。

   注: モデルのビルドには数分かかります。

   ビルド成功のメッセージが表示されます。ビルドのトレーニング中にサンプル発話をテストできます。

Alexa スキル ID の取得

スキルを構成したら、Alexa 開発者コンソールから Alexa スキル ID を取得します。スキル ID は、アプリケーションの Alexa 識別子です。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
   スキル ID を取得するには 2 つの方法があります。
   a. Alexa 開発者コンソール：
      i. [スキル **(Your Skill)]** タブをクリックします。
      ii. コピーするスキル ID のスキル名に移動します。
      iii. スキル名の下にある [スキル **ID** をコピー **(Copy Skill ID)]** をクリックします。
   b. Alexa 開発者コンソールの左側の [カスタム (Custom)] ナビゲーターペイン：
      i. [スキル **(Your Skills)]** タブからスキルを選択します。
      ii. 移動先 資産 > エンドポイント (カスタムナビゲーターペイン)
      iii. [AWS Lambda の ARN (AWS Lambda ARN)] セクションで、[クリップボードにコピー **(Copy to Clipboard)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ServiceNow インスタンスのプロバイダーチャネル ID レコードで、コピーしたスキル ID を [受信 **ID (Inbound ID)]**フィールドに貼り付けます。
3. [更新] をクリックします。

開発者コンソールでの **Alexa** スキルのテスト

インストールが完了し、スキルがビルドされたら、Alexa Simulator と開発者アカウントを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:** Conversational Integration with Alexa アプリケーションはゲストユーザーに対して機能します。アカウントのリンクが行われていない場合でも、すべての公開済み仮想エージェントトピック (セットアップトピックまたはトピックブロック) が表示されます。通常のトピックの場合は、[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールドで Alexa チャネルを指定する必要があります。仮想エージェントトピックにチャネルサポートを追加する方法の詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [テスト **(Test)]** タブをクリックします。
3. Alexa Simulator で、スキルの発動名を入力または読み上げます。

   例：`仮想エージェントに今すぐ質問`。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

Alexa モバイルアプリでのスキルのテスト

Alexa モバイルアプリを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 開発者コンソールへのログインに使用したメールアドレスを使用して、Alexa モバイルアプリケーションにログインします。
2. スキルの発動名を読み上げます。

   例： `alexa now virtual agent`。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

Alexa Echo または **Echo Show** スクリーンデバイスでのスキルのテスト

Alexa Echo または Echo Show スクリーンデバイスを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Alexa Echo または Echo Show へのログインに使用したメールアドレスを使用して、モバイルアプリケーションにログインします。
2. スキルの発動名を読み上げるか、タッチスクリーンオプションを使用してリストオプションを選択します。

   例：`alexa now virtual agent`。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

サポートされている **Alexa** インテント

Alexa とのカスタムチャット統合で適切な応答を得るには、Conversational Integration with Alexa でサポートされている Alexa インテントを使用します。

サポートされているカスタムインテント

カスタムインテント

インテント	発言	言語理解
AMAZON.YesIntent	はい、ええ	「はい」というメッセージを送信します
AMAZON.NoIntent	いいえ、いいや	「いいえ」というメッセージを送信します
AMAZON.HelpIntent	ヘルプ、どうすればいいの、使い方を教えて	ヘルプメッセージが表示されます。
AMAZON.PauseIntent	一時停止	会話の終了、Alexa セッションの終了
AMAZON.StopIntent	とめて、ストップ、中止して	会話の終了、Alexa セッションの終了
AMAZON.CancelIntent	キャンセル、取り消し、やめて	会話の終了、Alexa セッションの終了

Alexa のプロバイダーチャネル **ID** レコードの作成

Alexa アカウントに接続するプロバイダーチャネル ID レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：va_admin または admin

手順

1. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_provider_application.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID**] フォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダーの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
プロバイダー	作成したプロバイダーチャネル。 プロバイダーチャネルとして [**VA Alexa アダプタープロバイダー (VA Alexa Adapter Provider)**] を選択します。 **注:** このプロバイダーは、Conversational Integration with Alexa プラグイン (sn_va_alexa) がインストールされている場合に利用できます。
デフォルトポータル	マッピングで使用されるデフォルトポータル。
簡単な説明	チャネル識別子の簡単な説明。 セキュリティ上の理由から、仮想エージェントは、会話の添付ファイルの URL が、ここに指定されている信頼できるドメインのものであることを確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。 仮想エージェントがドメインを信頼しなかったために添付ファイルのアップロードが失敗した場合、仮想エージェントは、添付ファイルのアップロードの失敗をエンドユーザーに通知しません。
メッセージ認証	チャネル識別子のメッセージ認証。 次のオプションからメッセージ認証タイプを選択します。 ◦ ServiceNow 仮想エージェント Alexa アプリ - 静的 (ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static) ◦ ServiceNow 仮想エージェント Alexa アプリ - ハッシュ (ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)
受信 ID	ボットの識別子。 このフィールドには、Amazon 開発者コンソールからコピーした Alexa スキル ID を入力します。 例：`amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX`。

4. [送信] をクリックします。

Alexa のメッセージ認証の設定

ServiceNow インスタンスでトークンを定義して、Alexa アカウントでメッセージ認証を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「`message_auth.list`」と入力し、[新規] をクリックします。
2. Alexa のメッセージ認証タイプを選択し、レコードを開きます。

   ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証タイプが提供されます。

   - **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** 静的 **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static)**
   - **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** ハッシュ **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)**
3. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証 [message auth] テーブル内のレコードの名前。 例：**[ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** ハッシュ **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)]** または **[ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** 静的 **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static)]**
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「`Alexa`」と入力します。
着信メッセージの検証	着信ハッシュメッセージまたは静的メッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードまたは静的メッセージの検証レコードの名前。 選択した認証タイプに基づいて、着信メッセージの検証オプションを選択します。 ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証トークンが提供されます。 ◦ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリの静的トークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Static Token)** ◦ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリのハッシュトークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Hash Token)**
送信メッセージの作成	[トークン検証] フォームで指定された名前 (このトークンでユーザーの代わりにプロバイダーとやり取りします)。 選択した認証タイプに基づいて、送信メッセージオプションを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証トークンが提供されます。 ◦ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリの静的トークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Static Token)** ◦ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリのハッシュトークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Hash Token)** **注:** Alexa では送信メッセージの検証は必要ありません。ただしこれは必須フィールドであるため、着信メッセージの検証に指定されているものと同じオプションを選択してください。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。 着信メッセージの検証レコードに移動し、Alexa セットアップから送信サービストークンを取得し、それを [送信サービストークン **(Outbound service token)]** フィールドに入力します。

4. [更新] をクリックします。

Alexa とのアカウントのリンク

カスタムスキルから情報を取得するには、Alexa アカウントを ServiceNow インスタンスにリンクします。

Alexa アカウントと **ServiceNow®** インスタンスのリンク

1. Alexa アカウントにリンクするように ServiceNow インスタンスを構成します。

   詳細については、「Create an OAuth API endpoint for external clients (外部クライアント用の OAuth API エンドポイントの作成)」を参照してください。

2. Alexa アカウントでアカウントのリンクを構成するには、「Alexa アカウントの構成」を参照してください。
3. macOS ターミナルを使用して Alexa イベントを ServiceNow インスタンスにリンクするには、「macOS ターミナルを使用した Alexa イベントのリンク」を参照してください。
4. Alexa アプリを使用して ServiceNow インスタンスを Alexa アカウントにリンクするには、「Alexa アプリを使用したアカウントのリンク」を参照してください。

Alexa アカウントの構成

ServiceNow インスタンスにリンクするように Alexa アカウントを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Alexa 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. に移動します。 **Build** (構築) > モデル > アカウントのリンク.
3. [アカウントリンク (Account Linking)] フォームで、[ユーザーがアカウントや既存アカウントへのリンクを作成することを許可しますか？ **(Do you allow users to create an account or link to an existing account with you?)]** トグルスイッチを右にスワイプします。
4. フォームの [設定 (Settings)] セクションで、[ユーザーに対してモバイルアプリケーションを使用した認証を許可する **(Allow users to authenticate using your mobile application)]** トグルスイッチを右にスワイプします。
5. フォームの [セキュリティプロバイダー情報 (Security Provider Information)] セクションで、**[Auth Code Grant]** をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[Auth Code Grant] フォーム

フィールド	説明
ユーザーの Web 認証 URI (Your Web Authorization URI)	Web アクセスを許可する URI。 例：`https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_auth.do`。 注: Alexa のインスタンス名は `voice` です。
iOS アプリ認証 URI (Your iOS App Authorization URI)	iOS アプリを許可する URI。 値として `許可` を指定します。
Android アプリ認証 URI (Your Android App Authorization URI)	Android アプリを許可する URI。 値として `許可` を指定します。
アクセストークンの URI (Access Token URI)	API 要求へのアクセスを許可する URI。 例 `https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_token.do` 注: Alexa のインスタンス名は `voice` です。
ユーザーのクライアント ID (Your Client ID)	アクセストークンを要求するクライアントアプリケーションに対して自動的に生成される一意の ID。 注: 外部クライアントの OAuth API エンドポイントの作成時に生成されたクライアント ID を指定します。
ユーザーのシークレット (Your Secret)	インスタンスと OAuth アプリケーションが互いに通信を許可するために使用する共有シークレット文字列。

7. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [Auth Code Grant] セクションの **[Alexa のリダイレクト先の URL (Alexa Redirect URLs)]** フィールドから、いずれかの URL をコピーします。

   注: コピーした URL を、ServiceNow インスタンスで作成された OAuth API レコードの [リダイレクト URL (Redirect URL)] フィールドに挿入します。

   1 つの URL で問題が発生した場合は、次に利用可能な URL を試し、有効な URL を選択してください。

9. [保存] をクリックします。

macOS ターミナルを使用した Alexa イベントのリンク

macOS ターミナルを使用して Alexa イベントをリンクし、ServiceNow インスタンスと Alexa アカウントのリンクプロセスを完了します。

始める前に

注: Alexa 開発者コンソールからスキルのスキル ID をコピーします。スキル ID は、sys_cs_provider_application レコードで使用されている受信 ID と同じものです。

必要なロール：admin

手順

1. macOS でターミナルを開きます。
2. *npm install -g ask-cli* コマンドを実行します。
   このコマンドを実行すると、Alexa コマンドラインインターフェイスがまだインストールされていない場合に、このインターフェイスがマシンにインストールされます。
3. *ask configure* コマンドを実行します。
4. プロンプトが表示されたら、Amazon 開発者アカウントの認証情報を使用してログインします。

   注: **[Alexa スキルをホストするために AWS アカウントをリンクしますか？ (Do you want to link your AWS account in order to host your Alexa skills?)]** という質問が表示されたら、[いいえ **(No)]** を選択します。

5. マニフェストファイルをダウンロードするには、*ask smapi get-skill-manifest -s {<スキル ID を指定>} > skill.json* コマンドを実行します。
6. *skill.json* ファイルを編集するには、マニフェストオブジェクト内に次の JSON スクリプトを追加します。

```
"events": {
      "endpoint": {
        "uri": <provide lambda ID>.
      },
      "subscriptions": [
        {
          "eventName": "SKILL_ENABLED"
        },
        {
          "eventName": "SKILL_DISABLED"
        },
        {
          "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
        },
        {
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
          "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
        },
        {
          "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
        }
      ]
    },
```

注: 必ず Lambda ID を使用して URL エンドポイントを編集してください。*skill.json* ファイルからエンドポイントの 1 つをコピーして、Lambda ID で置き換えることができます。Alexaコンソールから取得することもできます。 **Build** (構築) > エンドポイント.

7. 更新後のマニフェストファイルをアップロードするには、*ask smapi update-skill-manifest -s {<スキル ID を指定>} --manifest "$(cat skill.json)* コマンドを実行します。

タスクの結果
Alexa アカウントが ServiceNow インスタンスにリンクされました。

Alexa アカウントが ServiceNow インスタンスにリンクされました。

Alexa アプリを使用したアカウントのリンク

Alexa モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow アカウントをリンクします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Android または iOS デバイスに Alexa アプリをダウンロードします。
2. Amazon 開発者アカウントに使用したものと同じメールアドレスでログインします。
3. アプリの右下の領域で、[その他 **(More)]** をクリックします。
4. [スキルとゲーム **(Skills & Games)]** を選択します。
5. [スキル **(Your Skills)]** タブを選択します。
6. [開発 **(Dev)]** をクリックします。
7. 作成したスキルを選択します。
8. [スキルを有効にする **(enable skill)]** ボタンが表示されない場合は、[スキルを無効にする **(Disable Skill)]** をクリックします。
9. [有効化] をクリックします。
10. インスタンスのいずれかのユーザーの ServiceNow® インスタンス認証情報でログインします。アカウントがリンクされていることがわかります。

注: provider_user_map レコードにユーザーレコードを挿入して、アカウントのリンクを完了します。

最適な **Alexa** 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整

Alexaとの最適な音声チャットエクスペリエンスを実現するため、仮想エージェントデザイナーでの仮想エージェントの設定とトピックを調整します。

自動翻訳

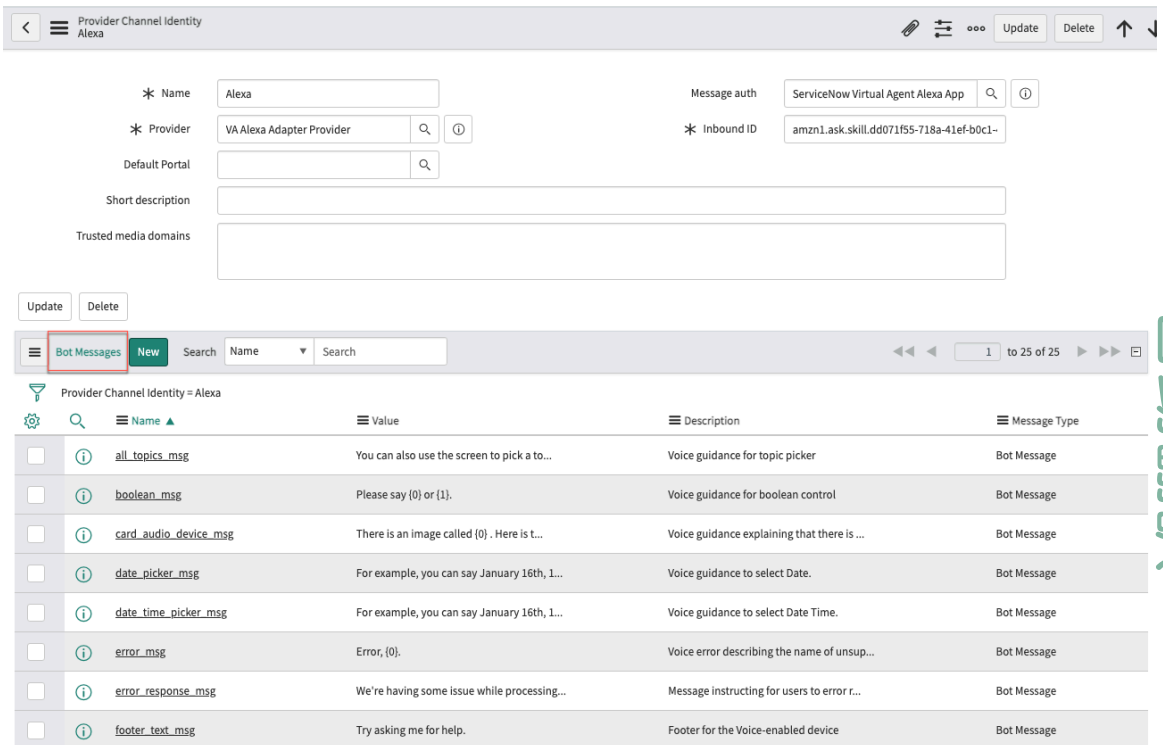
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

  注: 仮想エージェントデザイナーを使用して設計したトピックを Alexa で機能させたい場合は、[追加チャネルサポート] フィールドで、該当するチャネルとして Alexa を指定してください。チャネルの選択の詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。

- ボットメッセージは、Alexa とやり取りするときに役立ちます。ボイスチャット会話でのやり取りのためにボットメッセージを変更できます。ボットメッセージにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「`sys_cs_provider_application.list`」と入力し、Alexa アプリケーションプロファイルに移動してボットメッセージを見つけます。

Alexa のボットメッセージ



- [カスタムの挨拶とセットアップ (Custom Greeting and Setup)] ページでは、音声チャネルのみの挨拶メッセージとその他のメッセージを変更できます。たとえば、カスタムトピックを作成して編集し、エンドユーザーが音声チャネルを使用している場合に使用するように割り当てることができます。カスタムチャットへのアクセスとメッセージの挨拶セクションの変更の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

- また、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力してシステム生成メッセージを変更し、条件として `com.glide.cs` を使用してメッセージをフィルタリングして、これらのメッセージが音声チャネルで機能することを確認できます。次の主要なメッセージを確認できます。

  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - com.glide.cs.link_account_msg

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- com.glide.cs.topic_choice_list_message
- com.glide.cs.topic_confirmation_message

> **注:** 音声チャネル固有のメッセージのほとんどは、プロバイダーチャネル ID レコードの [ボットメッセージ] セクションにリストされます。

詳細については、「挨拶セットアップトピックの仮想エージェント挨拶メッセージを変更する」を参照してください。

- ほとんどのコンポーネントは、Alexaでアクセスするスクリーンベースのデバイスとスクリーンのないデバイスで動作します。ただし一部のコンポーネントには、特にスクリーンのないデバイスとの互換性がありません。

  > **注:** スクリーンベースの Alexa 対応デバイスでは、Alexa スキルキットの仕様に基づくカードと画像の表示の制限があります。

  Conversational Integration with Alexa アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

  > **注:** Conversational Integration with Alexa では、スクリーンベースのデバイスのタッチ入力もサポートされています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明	スクリーン	スクリーンなし
テキスト入力/出力	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。	あり。	あり。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。	あり (タッチスクロール)。	あり (音声ページネーション)。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成された選択項目のリストから項目を選択します。	あり (リンククリックなし)。	あり (音声ページネーション)。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。	あり。	あり。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。	あり (ノードでは NLU を推奨)。	あり (ノードでは NLU を推奨)。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。	なし。	なし。
一時停止	Alexa との会話を中断します。	なし。	なし。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。	あり (タッチスクロール)。	あり (ラベルの読み取り)。
画像/リンク/HTML 出力	ボットが画像、リンク、または HTML をユーザーに送信します。	あり (リンククリックなし)。	error_msg
ビデオ	ユーザーはヘッダーカードからビデオカードを選択できます。	video_screen_device_msg	video_audio_device_msg
カード	ヘッダーカードのタイプ。コンテンツを選択します。	あり (クリックなし)。	あり (ラベルの読み取り)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力コントロール	説明	スクリーン	スクリーンなし
	◦ テキスト付きの大きな画像 ◦ テキスト付きの小さな画像 ◦ YouTube ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容によって変わります。		
テーブル	レコードを参照タイプとして選択した場合 、検索するテーブルを選択します。	あり テーブルヘッダー、列ヘッダー：値のペアの行、Speak (テーブルヘッダー) をこの順序で表示します。続行するには「完了」と言ってください。	なし (ラベルの読み取り) 申し訳ございません。このデバイスにコンテンツを表示できません。続行するには「完了」と言ってください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注: 次のボットメッセージのいずれかを編集または変更するには、 ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力し、 **Alexa** > ボットメッセージをクリックし、編集するボットメッセージの名前をクリックします。
  - error_msg
  - video_screen_device_msg
  - video_audio_device_msg
  - table_msg

  メッセージ名 <EMPTY> が見つかり、エンドユーザーに対して表示するブーリアンの確認メッセージを追加する場合は、ボットメッセージに値 [0] または [1] を設定できます。
- Conversational Integration with Alexa では、ユーザー入力がマップされている場合に、カスタムチャット統合からの適切な応答を提示するコンテキストアクションがサポートされています。詳細については、「Alexa のコンテキストアクション」を参照してください。

Alexa のコンテキストアクション

Alexa とのカスタムチャット統合で適切な応答が返されるようにするには、Conversational Integration with Alexa でサポートされているコンテキストアクションを使用します。

こんにちは。

`hi` コマンドを入力または読み上げると、会話の途中や、特定のトピック内でも、会話を開始できます。

トピックの途中で「`hi`」を入力するか読み上げると、会話を終了するか、またはキャンセルするためのオプションが表示されます。会話を終了すると、Alexa スキルがリセットされます。スキルを再開するには、発動名を読み上げます。会話をキャンセルすると、最後に位置していたトピックにリダイレクトされます。

さようなら

`Bye` コマンドは、会話を終了するときに使用します。

会話の途中で「`bye`」と入力するか、このコマンドを読み上げると、会話を終了できます。

ヘルプ

`help` コマンドは、ボットを使用してヘルプを要求するときに使用します。

「`help`」と入力するか、このコマンドを読み上げると、Alexa スキルに質問できます。会話を再開する場合は、「`hi`」と読み上げるか、または会話を再開します。

再起動

`restart` コマンドは、進行中のボット会話またはエラーが発生したボット会話を終了して新しい会話を開始するときに使用します。

会話の途中で「`restart`」と入力するか、このコマンドを読み上げることができます。

アイドル状態の **Alexa** チャットの終結

事前に設定された期間を超えて仮想エージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、仮想エージェントがアクティブな Alexa チャット会話を効果的に管理できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの会話は Alexa アプリケーション向けに構成されています。デフォルトでは、Alexa とのセッションがクローズすると、すべての会話が終了します。要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、開いた状態またはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

Conversational Integration with Google Assistant

ServiceNow® Conversational Integration with Google Assistant により、ServiceNow® 仮想エージェント が仮想エージェントトピックを使用して Google 音声インターフェイスで要求者とやり取りできます。Conversational Integration with Google Assistant は仮想エージェントチャットボットとのやりとりにカスタム会話型チャット統合フレームワークを使用します。

重要: Conversational Integration with Google Assistant の展開、機能拡張、サポートはもはや行われず、新たに有効化することもできません。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

仮想エージェントパフォーマンスの分析

事前設定されたダッシュボードを使用して 仮想エージェント のパフォーマンスを分析します。

プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスに関する対話型アナリティクスダッシュボードの新しいビルドが、Washington DC から利用可能になります。ダッシュボードは、データ集計の ユーザーエクスペリエンスアナリティクス に依存することなく、インジケーターとブレークダウンの形で多くの同じビジュアライゼーションを提供します。ダッシュボードは、Government Community Cloud (GCC) などのデータ規制された市場環境のコンプライアンス要件も満たしているため、FedRAMP の認定を受けています。詳細については、「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

既存の 従来 - 対話型アナリティクスダッシュボード は横浜で廃止されます。

プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード

プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボードは、会話データに関するインサイトを提供することで、ユーザーとの仮想エージェント (VA) インタラクションを改善するのに役立ちます。ダッシュボードは、トピックを絞り込み、VA の転送率を向上させるのに役立ちます。

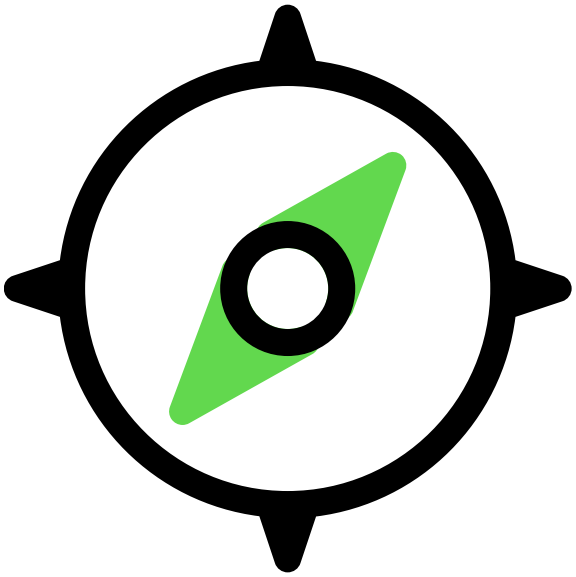
開始するには

タイルを選択して、対話型アナリティクスダッシュボードを開始します。

自動翻訳

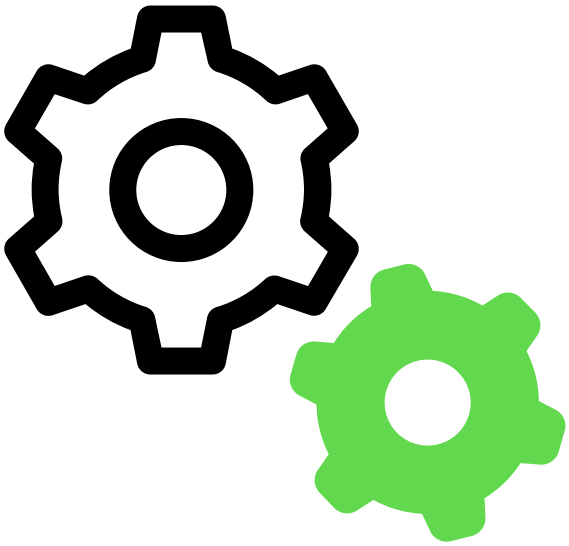
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



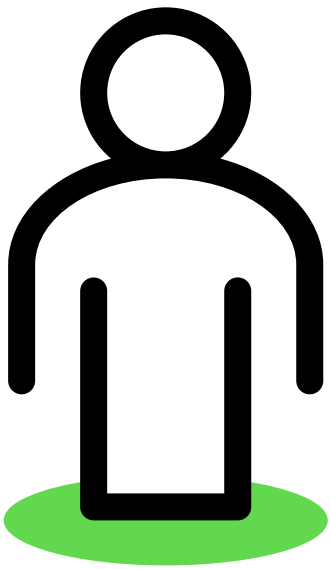
VA ユーザーとシステムアドミニストレーターがダッシュボードについて学習するため。

セットアップ



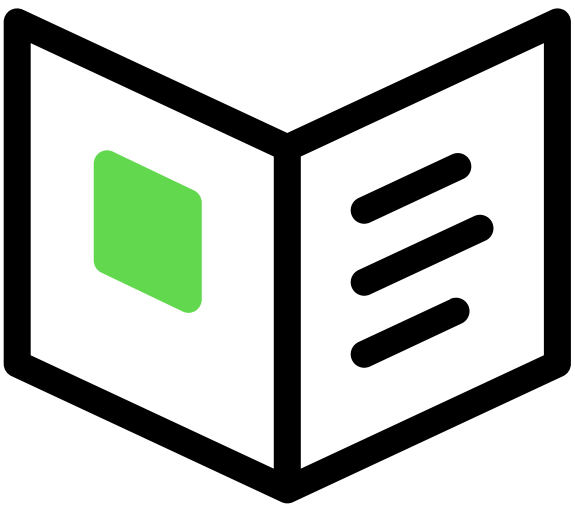
ダッシュボードを設定するシステムアドミニストレーター向け。

使用



VA ユーザーがダッシュボードの使用方法を学習する場合。

参照



ダッシュボードのロールとシステムパラメーターに関する情報を取得

プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスでの対話型アナリティクスダッシュボードの探索

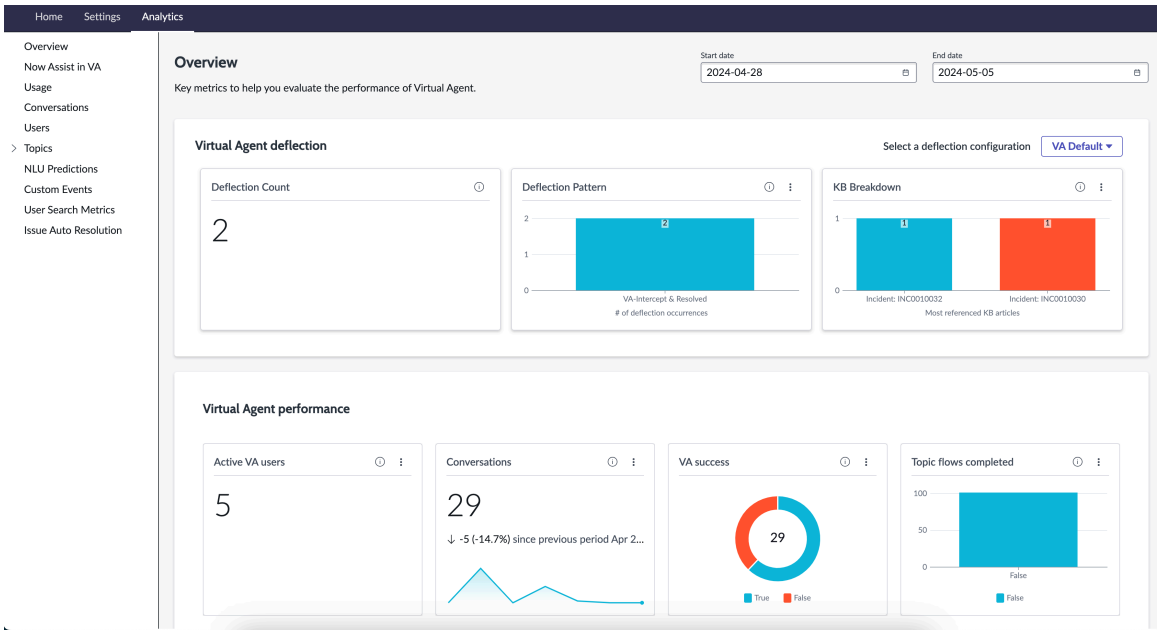
対話型アナリティクスダッシュボードを使用して、ユーザーとの 仮想エージェント (VA) のやり取りを改善します。このダッシュボードは、会話データに関するインサイトを提供し、トピックを絞り込み、VA の転送率を向上させるのに役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型アナリティクスダッシュボード

対話型アナリティクスダッシュボードは、会話に関するインサイトを提供するため、 仮想エージェント ユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。 仮想エージェント は、会話データ、つまりユーザーとの会話の記録と分析データを最大 2 年間保持します。ダッシュボードには、次のようなインジケーターが含まれています。

- VA からライブエージェントに転送するユーザーの割合
- エンゲージメント率を上げてユーザーのドロップオフを減らす方法
- ユーザーがトピックの最後のノードに到達したかどうか
- 最も使用されているトピックと最も使用されていないトピック
- 高度なフィルターを使用した会話の詳細
- 会話デザインを最適化する方法



主な機能

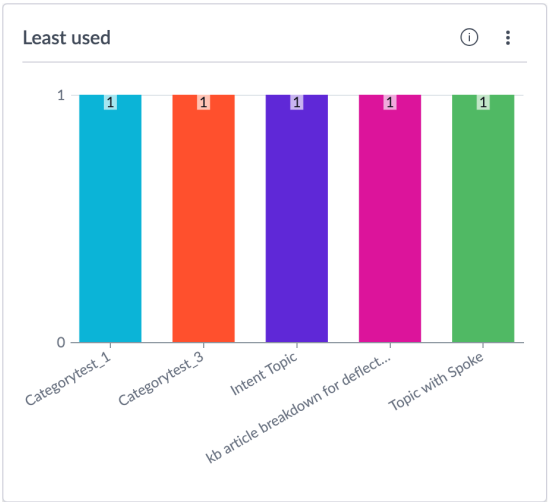
低実績トピック

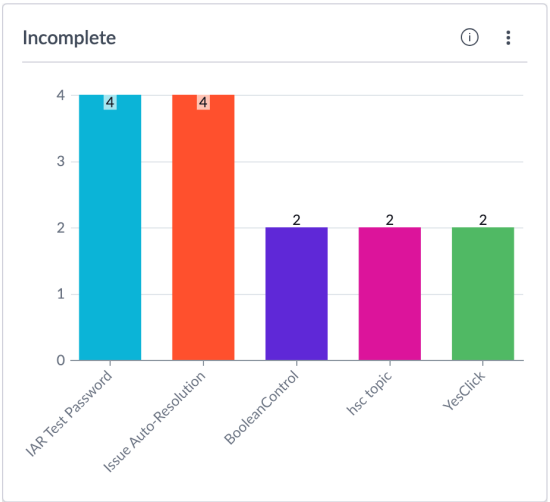
パフォーマンスの低い VA トピックを確認して、トピックのパフォーマンスを調査して改善します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

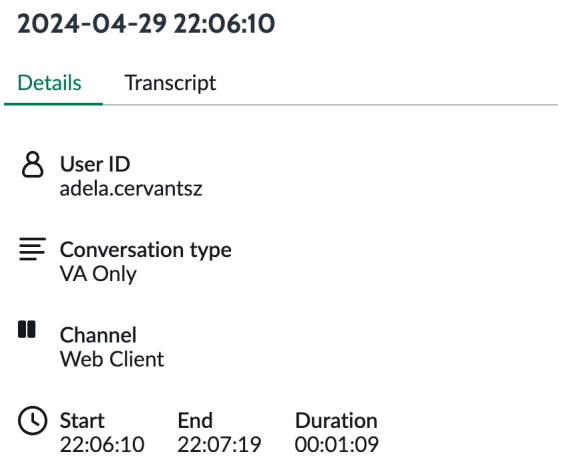
Underperforming topics





会話の詳細

ユーザー、チャット時間、会話タイプ、チャネルなど、各 VA インタラクションに関するメタデータを検出します。

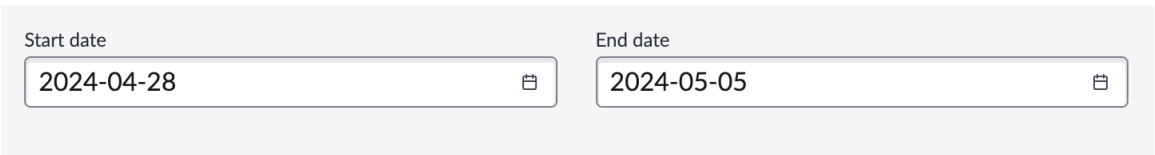


概要

次のセクションでは、ダッシュボードの各セクションを上から下に使用する方法のハイレベルな概要を説明します。

表示されるデータの日付範囲

ダッシュボードの上部にある [開始日] フィールドと [終了日] フィールドでは、各ページに要約されたデータのデータ範囲を指定します。



すべてのデータは継続的にリアルタイムで 仮想エージェント からダッシュボードにプッシュされ、最大2年間保持されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日付範囲の設定については、「日付の日付範囲を設定 (Set the date range of the date)」を参照してください。

特定のデータ可視化では、[**Start date** (開始日)] フィールドと **[End date** (終了日)] フィールドで選択した開始日と終了日に使用できるデータが表示されない場合があります。この場合、ウィジェットには、選択した日付範囲内のデータの可用性に基づいてビジュアル化の開始日と終了日が表示されます。

詳細データの取得

[概要] タブには、VA のパフォーマンスの評価に役立つ主要なインジケーターが含まれています。次の方法で詳細を表示できます。

- タブ ([使用状況] など) を選択します。
- インジケーター (アクティブな **VA** ユーザーなど) を選択します。

[ダッシュボード] タブ

[ダッシュボード] タブ

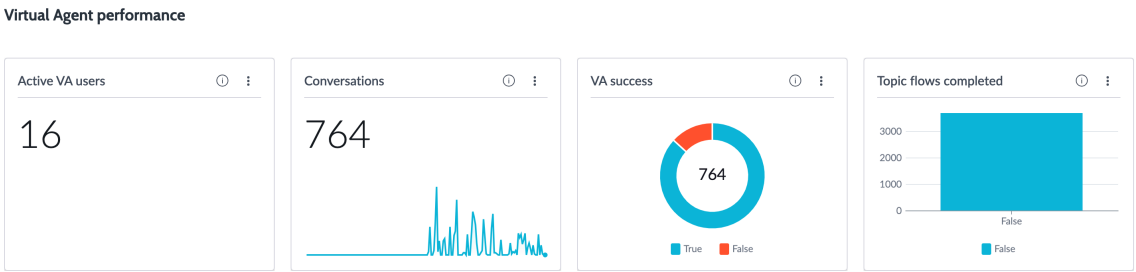
タブ	説明
概要	VA のパフォーマンスのキーインジケーターを表示します。
Now Assist VA 内	キーインジケーターを表示して、仮想エージェントのNow Assistのパフォーマンスを監視します。これは、仮想エージェントでのNow Assistが有効になっている場合にのみ表示されます。
使用法	言語や会話タイプなど、VA 会話の使用状況を表示します。
会話 (Conversations)	会話の詳細を表示し、個々の会話のトラブルシューティングを行います。高度なフィルタリングを使用すると、会話タイプ、期間、ユーザー、および言語で会話のリストをフィルタリングできます。
ユーザー	ユーザーが仮想エージェントとどのように会話しているかを表示します。高度なフィルタリングを使用すると、ユーザー、チャネル、および前回の会話でリストをフィルタリングできます。
トピック	トピックパフォーマンスインジケーターを表示します。インジケーターには、最も使用頻度が高いトピックと最も使用されていないトピック、ライブエージェントに転送された仮想エージェントの会話に対応するトピック、トピックごとの会話の平均時間、使用されたトピックブロックなどがあります。
NLU 予測	NLU 予測モデルがユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数やトピックを自動選択した回数など、NLU パフォーマンスインジケーターを表示します。インスタンスにNLUが含まれている場合、インジケーターはNLU ワークベンチにリンクされます。
カスタムイベント	[イベント] ページを使用して、作成したカスタムチャットイベントの数を表示します。
問題の自動解決	自動解決サービスによってインターセプトされ、 仮想エージェントによって解決されたユーザーの問題の数に関する詳細を表示します。

仮想エージェント パフォーマンス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのこの領域には、ドリルダウンして詳細を表示できる主要な VA パフォーマンスインジケーターが含まれています。



インジケーターは、ダッシュボードで指定された日付範囲内のデータ値の増減など、データの傾向を示します。情報アイコンをクリックすると、インジケーターの説明が表示されます。

インテントやトピックの一致の傾向など、ダッシュボードの特定の傾向のビジュアル化では、月次、週次、および日次のデータの表示はサポートされていません。

対話型アナリティクスダッシュボードの設定

より的を絞ったアナリティクスを作成するには、カスタムイベントと計算式の定義を設定します。

対話型アナリティクスダッシュボードでは、次の方法で監視するデータをカスタマイズできます。

- 日付範囲：ダッシュボードに表示されるデータの日付範囲を指定します。
- カスタムイベント：ダッシュボードには、作成したカスタムイベントに関するアナリティクスを表示できます。すべてのイベントは会話に関連している必要があります。たとえば、Slack などの特定のチャネルを使用したすべての会話に関するデータを保存できます。
- 計算式の上書き：分析レポートで使用されるパラメーター定義をカスタマイズします。たとえば、デフォルトでは、 [期間 (duration)] は会話の最初のやり取りから最後のやり取りまでの合計時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

ロール要件

ロールの詳細については、「会話型アナリティクスダッシュボードのロール」を参照してください。

依存関係

会話型アナリティクスダッシュボードには、Quebec 以降のバージョンの 仮想エージェント が必要です。

対話型アナリティクスダッシュボードをインストール

ServiceNow Store から会話型アナリティクスダッシュボードに更新を取得します。

始める前に

注: San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインを初めてアクティブ化すると対話型アナリティクスアプリが自動的にインストールされます。2 回目以降は、このアプリの更新を ServiceNow Store からダウンロードしてインストールする必要があります。

必要なロール：Chat Analytics Admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インスタンスで Glide 仮想エージェント プラグイン [com.glide.cs.chatbot] がアクティブ化されていることを確認します。
   San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化すると対話型アナリティクスダッシュボードアプリが自動的にインストールされます。
2. ServiceNow Store にアクセスし、「アナリティクス」を検索します。
3. 最新バージョンの対話型アナリティクスアプリを選択します。
   ストアは、対話型アナリティクスアプリとアナリティクスデータ構成ツールの更新プログラムをインストールします。プラグイン名は com.sn.conversational.analytics で、スコープ名は sn_ci_analytics です。対話型アナリティクスダッシュボードの主なテーブルには、次のようなものがあります。

テーブル	説明
sn_ci_analytics_conversation	会話のメインテーブル。仮想エージェント 会話が一覧表示されます。
sn_ci_analytics_event	イベントのリスト。イベントとは、アクション可能な通知などを発生するイベントのことです。ダッシュボードは、デフォルトイベントまたは作成したエベントに関する分析を表示できます。詳細については、「カスタムイベントの設定」を参照してください。
sn_ci_analytics_event_prop	イベントで使用される値のリスト。
sn_ci_analytics_formula_override	ダッシュボードで使用されるプロパティの計算式の上書きを一覧表示します。詳細については、「カスタム定義の設定」を参照してください。

注: パフォーマンスアナリティクスのライセンスやプラグインは必要ありません。

監視するカスタムイベントを作成

カスタムイベントを作成し、対話型アナリティクスダッシュボードで監視します。

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin。

このタスクについて

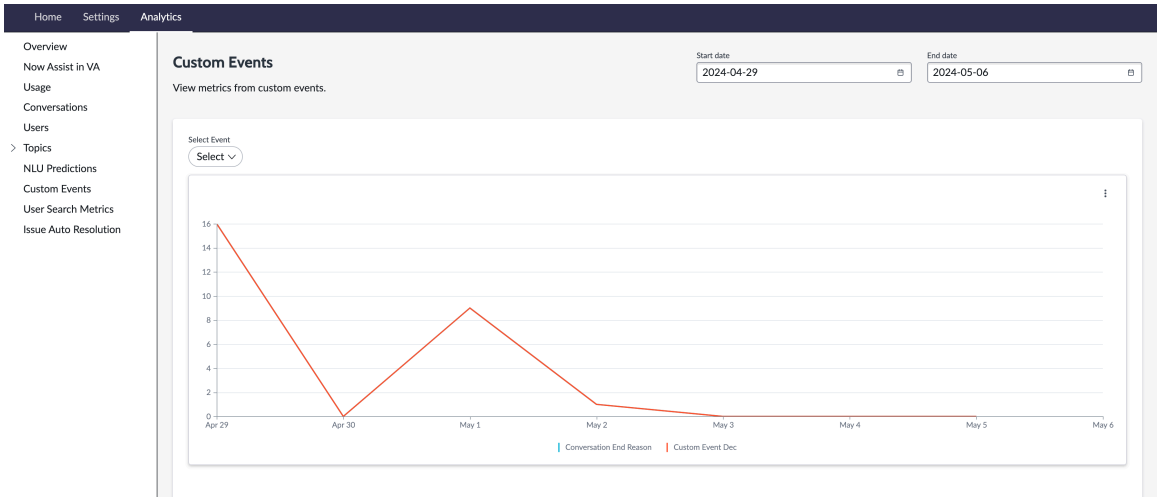
イベントは、仮想エージェント (VA) 会話のサブセットに適用される条件の組み合わせです。たとえば、イベントは、VA がライブエージェントに転送した Slack チャネルで発生した会話である場合があります。

トピックや会話の詳細など、ダッシュボードに表示されるほとんどのメトリクスは、ビルド済みイベントから派生したものです。ダッシュボードでは、これらのイベントは [トピック **(Topics)**] タブと [会話 **(Conversations)**] タブに表示されます。カスタムイベントの作成では、カスタムイベント機能を使用できます。カスタムイベントを使用して、関心のあるデータに関するアナリティクスを作成します。次に例を示します。

- ライブエージェントに転送された Slack チャネル上の会話の数。
- ユーザーが戻ってこなかった Slack チャネルの会話の数。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

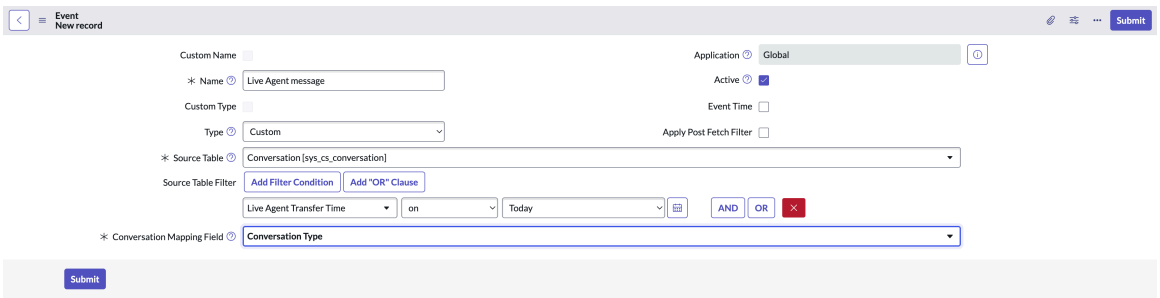


カスタムイベントは [カスタムイベント **(Custom Events)]** タブに表示されます。カスタムイベントを構成していない場合、ダッシュボードには何も表示されません。最大 20 のカスタムイベントを作成できます。

カスタムイベントは、作成時に有効になります。これらを使用して、カスタムイベントを作成する前に収集されたデータを分析することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > イベント設定 をクリックし、[**New**] を選択します。
   [イベントの新規レコード (Event New record)] ページが表示されます。



2. フォームのフィールドに入力します。

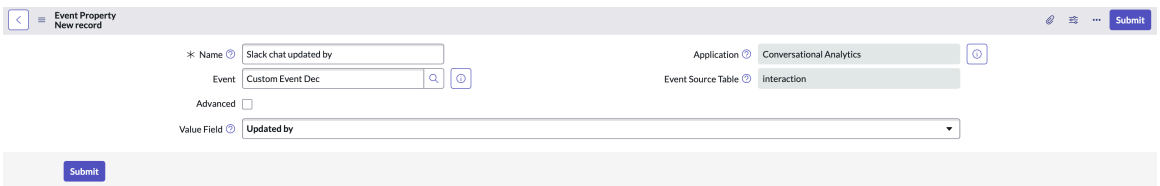
フィールド	説明
名前	カスタムイベントの名前。
タイプ	[カスタム] を選択します。他のタイプを選択すると、ダッシュボードのデフォルトの動作が変更されるため、お勧めしません。このフィールドでは、ダッシュボードアナリティクスに含めるイベントのタイプを指定します。
ソーステーブル	カスタムイベントを検出するために調べる会話のテーブル。
ソーステーブルフィルター	条件ビルダーを使用して、ソーステーブルから特定のデータを選択します。
会話マッピングフィールド	ソーステーブルのフィールドを別の会話関連テーブルのフィールドにマップします。たとえば、インタラクションテーブルのチャネルメタデータ列を会話テーブルのSys ID 列にマッピング

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	できます。すべてのイベントを会話 ID にマッピングする必要があります。
アクティブ	カスタムイベントを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
イベント時刻	VA がライブエージェントにチャットを転送した時間など、時間ベースのイベントを指定します。このチェックボックスをオンにすると、[イベント時刻] フィールドが開きます。
イベント時刻フィールド	チャットがライブエージェントに転送された時刻など、監視するイベントの時刻を指定します。[イベント時刻] を選択すると、このフィールドが表示されます。
フェッチ後フィルターを適用	スクリプトを使用して、条件ビルダーである [ソーステーブル **(Source Table)]** フィルターによって既にフィルターリングされているデータをフィルターリングできるようにします。
フェッチ後スクリプト	[ソーステーブル **(Source Table)]** フィルターによってフィルターリングされたデータをフィルターリングするスクリプトを入力するテキストフィールド。このフィールドは、[フェッチ後フィルターを適用 **(Apply Post Fetch Filter)]** を選択すると表示されます。

3. [送信] をクリックします。
   [イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。カスタムイベントを検索するテーブルを指定しました。ここで、カスタムイベントをトリガーするパラメーター値を指定する必要があります。
4. 作成したカスタムイベントをクリックします。
5. [イベントプロパティ] 関連リストで、[新規 **(New)]** を選択します。
   [イベントプロパティの新規レコード (Event Property New Record)] ページが表示され、ダッシュボードで追跡するカスタムイベントのプロパティを指定します。



この例では、 カスタムイベントの [Messages-from-Slack] の *Updated by* のメトリクスが、[カスタムイベント **(Custom Event)]** タブに表示されます。

6. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メトリクスを収集するプロパティのレコード名。
イベント	このプロパティに関連付けられているカスタムイベントの名前。
詳細	このチェックボックスをオンにすると、フィルターを適用するフィールド値を指定するスクリプトを入力できるテキストフィールドが開きます。このチェックボックスを選択すると、[値フィールド] フィールドが削除されます。
値フィールド	メトリクスを収集するフィールドを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アプリケーション	カスタムイベントのスコープ。
イベントソーステーブル	[イベント新規レコード (Event New Record)] ページで入力したこのフィールドと同じ値。

7. [送信] をクリックします。
[イベント (Event)] ページが表示されます。
8. [更新] をクリックします。
[イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。ダッシュボードの [カスタムイベント **(Custom Events)]** タブを開くと、カスタムイベントを表示できます。このカスタムイベントは遡及的ではありません。ダッシュボードには、カスタムイベント基準を満たす新しいイベントのみが表示されます。

カスタムの上書き定義を作成

スクリプトを使用して、会話型アナリティクスダッシュボードでの分析の作成に使用されるデフォルトの計算式を上書きします。

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin

必ずアプリケーションスコープを [会話型アナリティクス] に設定してください。

このタスクについて

対話型アナリティクスダッシュボードでは、計算式を使用して、期間の計算方法などのアナリティクスを決定します。デフォルトの計算式を上書きして、ニーズに合わせてアナリティクスを調整できます。たとえば、ダッシュボードの期間のデフォルトの計算式は、会話の最初と最後のやり取りの間の時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

デフォルトの計算式および計算式の上書きは、sn_ci_analytics_formula_override テーブルにあります。テーブル内の既存の計算式を変更するには、デフォルトの計算式を無効にし、新しい計算式の上書きレコードを作成する必要があります。一部の式はシステムに依存しているため、上書きできません。ただし、同様の目標を達成するためにカスタムイベントを作成することはできます。

デフォルトの定義は次のとおりです。

- 期間：会話セッションが終了したときではなく、会話セッションの開始から、最後のメッセージが送信されるまでの時間。指定されたスクリプトを期間に置き換えることはできません。オンまたはオフにすることしかできません。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオフにすると、セッションが終了するまでの期間が計算されます。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオンにすると、送信された最後のメッセージまでの期間が計算されます。
- 自己解決率：否定的なフィードバックがなく、最後のノードまでのトピックが含まれていて、ライブエージェントにエスカレートしなかった会話の数。ダッシュボードでは、その数をすべての会話の数で割って自己解決率を取得します。
- フィードバック：正、中立、および負として定義されます。たとえば、この動作を上書きするには、まず 仮想エージェント (VA) デザイナーを使用して、1 から 10 までのランキングを作成します。次に、スクリプトを使用して、1 ～ 4 を負、5 ～ 7 を中立、8 ～ 10 を正としてグループ化することでダッシュボードのデフォルトの動作を上書きできます。
- 終了ステータス：デフォルトで 12 通りの方法で定義されます。詳細については、「計算式の上書きの例」を参照してください。
- 有効な会話 - 次の基準の少なくとも 1 つを満たしている場合に、ダッシュボードの結果に含まれる会話レコードとして定義されます。

自動翻訳

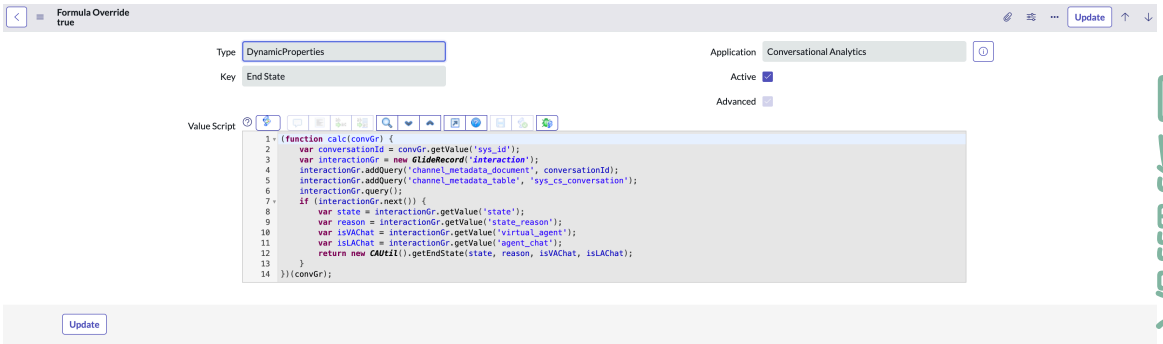
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーからの検証を必要としないアクション不可能な通知会話は、アクティブな会話としてカウントされます。
- 既存の会話に含まれていないアクション可能通知は、通知のステータスが [送信済み] または [完了] のいずれかの場合に有効な会話と見なされます。
- 会話では、仮想エージェント トピックディスカバリーまたは直接ライブエージェント会話を行います。

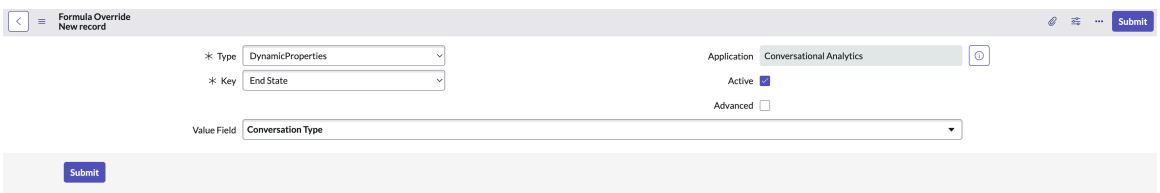
注: 計算式の上書きでは、保存されているデータは変更されません。これらは、既存のデータを異なる方法で計算することによって、ダッシュボードがデータを表示する方法を変更するだけです。

手順

1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > 計算式の上書き.
   または、フィルターナビゲーターで、「*sn_ci_analytics_formula_override.list*」と入力すると、sn_ci_analytics_formula_override テーブルを表示できます。
2. 上書きする計算式を選択します。
   [期間 (Duration)] の計算式は上書きできません。アクティブ化または非アクティブ化のみ可能です。他の定義のスクリプトは変更できます。変更できる定義はこれらだけです。
   [計算式の上書き] ページが表示され、既存の計算式が表示されます。



3. 次のスクリプトを [値スクリプト] フィールドにコピーします。
   デフォルトの計算式は読み取り専用です。したがって、それらを変更するには、コピーを作成する必要があります。
4. デフォルトの計算式を非アクティブにするには、[アクティブ **(Active)**] チェックボックスをオフにします。
5. [更新] をクリックします。
6. [新規] をクリックして、デフォルトの計算式を上書きする計算式の上書きレコードを作成します。
   [計算式の上書きの新規レコード (Formula Override New Record)] ページが表示されます。



7. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイプ	上書きする計算式を選択します。*DynamicProperties* など。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
キー	上書きする計算式を指定します。たとえば、*End State* を選択して、会話の終了ステータスの定義のデフォルトの計算式を上書きします。
値フィールド	[キー **(Key)**] 値の新しい定義を指定します。
アクティブ	新しい定義をアクティブにするには、チェックボックスをオンにします。プロパティには複数の計算式を設定できますが、一度にアクティブにできるのは 1 つのみです。この定義をアクティブ化するときは、デフォルトの定義を非アクティブ化する必要があります (まだそうしていない場合)。
詳細	このチェックボックスをオンにすると、[値フィールド] フィールドが削除され、[値スクリプト] フィールドが開きます。以前にコピーしたデフォルトの式のスクリプトを貼り付け、必要に応じて変更して、[キー] 値に使用される既存の式を変更できます。たとえば、[キー] 値が *End State* の場合、スクリプトは会話の終了ステータスを定義するデフォルトの計算式を上書きします。スクリプトの例については、「計算式の上書きの例」を参照してください。

8. [送信] をクリックします。

計算式の上書きの例

次の計算式の上書きの例を使用して、独自の計算式の上書きを作成します。

グループ終了ステータスの定義

会話の終了ステータスは、会話の終了方法を指定します。たとえば、ユーザーが応答しなかった場合や、ユーザーがチャットウィンドウを閉じた場合などに終了します。終了ステータスには、デフォルトで 12 の定義があります。会話の終了状況の詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。次のスクリプトは、それらを次のようにグループ化します。

- VA がチャットセッションをクローズしました
  - システムが VA をクローズしました：ユーザー応答なし
  - システムが VA をクローズしました：トピック完了
  - システムが VA をクローズしました：AI 検索が残存
  - システムが VA をクローズしました：自動終了
  - システムが VA をクローズしました：ユーザーエンゲージメントなし
- ライブエージェントがチャットセッションをクローズしました
  - システムが LA をクローズしました：ユーザー応答なし
  - システムが LA をクローズしました：チャット完了
  - エージェントが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - システムが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前
- ユーザーがチャットセッションをクローズしました
  - ユーザーが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが VA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12 の終了状況のこれらのグループを作成するには、「計算式の上書きを作成する」の説明に従い、次のスクリプトを使用します。

```
(function calc(convGr) {
    // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed'
 states.
    function getFinalEndState(state) {
        var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
        VA_END_STATE = ['System Closed VA - User No Response',
            'System Closed VA - Topic Complete',
            'System Closed VA - Left With AI Search',
            'System closed VA - Auto Closed',
            'System Closed VA - User Never Engaged'
        ];
        LA_END_STATE = ['System Closed LA - User No Response',
            'System Closed LA - Chat Complete',
            'Agent Closed LA - Clicked End/X',
            'System Closed LA - Before Agent Engagement'
        ];
        USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA - Clicked End/X',
            'User Closed VA - Clicked End/X',
            'User Closed LA - Before Agent Engagement'
        ];
        if (state) {
            if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
                return 'System Closed VA';

            if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
                return 'System Closed LA';

            if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
                return 'User Closed';
        }
        return state;
    }

    var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
    var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_table',
 'sys_cs_conversation');
    interactionGr.query();
    if (interactionGr.next()) {
        var state = interactionGr.getValue('state');
        var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat,
 isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

会話型アナリティクスダッシュボードの使用

対話型アナリティクスダッシュボードを使用して、 仮想エージェント (VA) 会話に関するインサイトを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のセクションでは、ダッシュボードを使用して、VA のユーザーとのインタラクションを調査する方法について説明します。対話型アナリティクスダッシュボードを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

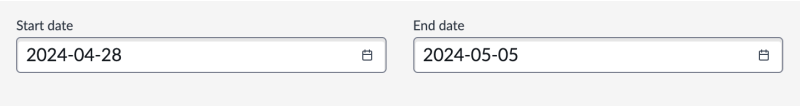
データの日付範囲を設定

[Overview (概要)] タブの上部にある **[Start date** (開始日)] フィールドと **[End date** (終了日)] フィールドを設定して、ページ上のデータ可視化の日付範囲を指定します。このタブで設定された日付範囲は、ダッシュボードの他のすべてのタブに適用されます。

始める前に

必要なロール：チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer)

このタスクについて



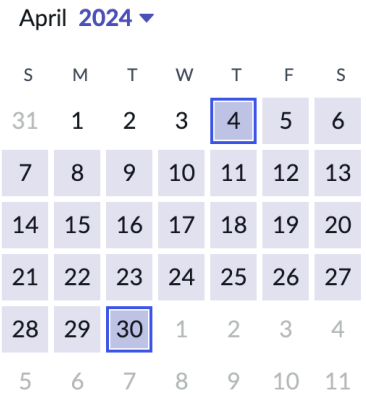
日付範囲は 2 つの方法で設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 分析.
2. オプション: [開始日] フィールドと [終了日] フィールドを使用して、日付範囲を設定します。
   a. [開始日カレンダー] アイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーで開始日を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
   d. 終了日カレンダーアイコン ( ) を選択します。
   e. カレンダーで終了日を選択します。
   f. **[OK]** を選択します。
      ダッシュボードに表示されるデータは、新しい日付範囲のデータに従って調整されます。
3. オプション: 開始日カレンダーを使用して日付範囲を設定します。
   a. [開始日カレンダー] アイコン ( ) を選択します。
   b. 日付範囲の開始日を選択します。
   c. キーボードのコントロールキーを押しながら、終了日を選択します。
      ダッシュボードでは、日付の範囲が強調表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



(Optional)

d. [OK] を選択します。

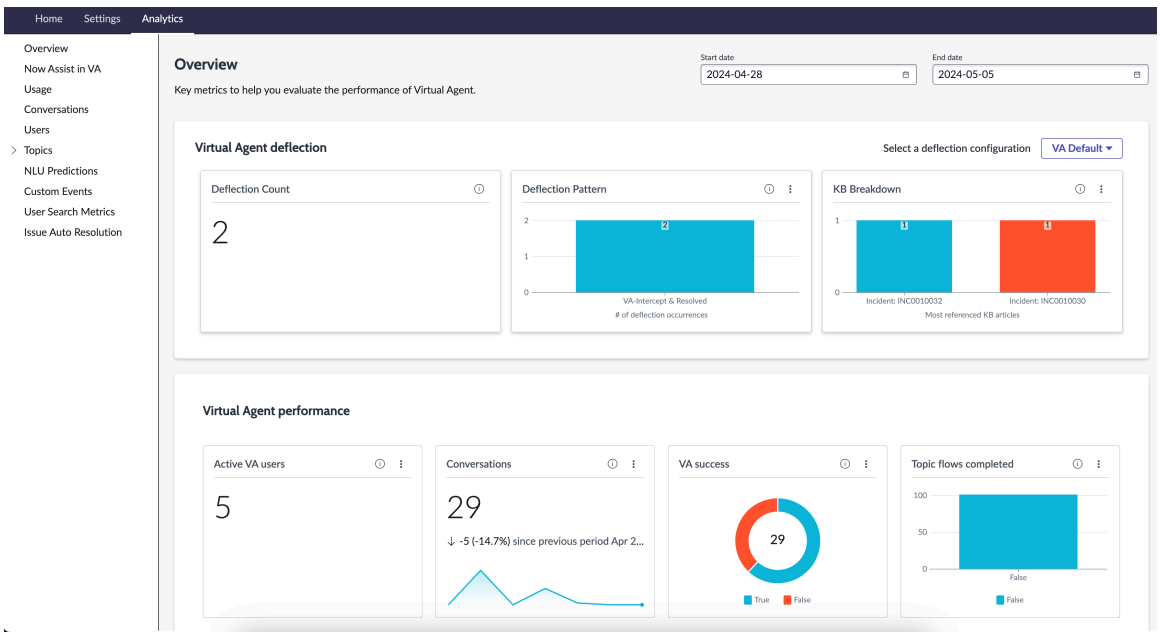
(Optional) ダッシュボードに表示されるデータは、新しい日付範囲に従って調整されます。

[概要] タブ

[概要] タブを使用して、 仮想エージェントのパフォーマンスを評価するのに役立つキーインジケーターを表示します。

[概要 **(Overview)]** タブは、ダッシュボードのランディングページです。[**Overview** (概要)] タブの可視化は、VA のパフォーマンスを示す重要なインジケーターです。[概要] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

注: Now Assist仮想エージェント アナリティクスは、仮想エージェントの Now Assist有効にしている場合にのみ左側のナビゲーションに表示されます。



重要業績評価指標

インジケーター	説明
転送回数	転送トピックブロックの実行回数を基準に測定された転送発生数。転送は、仮想エージェント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要業績評価指標 (続く)

インジケーター	説明
	がユーザーの問題を解決し、またはユーザーの問題の解決に役立つ場合に発生します。
転送パターン	転送パターンごとの転送数。
KB ブレークダウン	回避の一部として提示された回数を含む KB 記事のタイトル。
アクティブな VA ユーザー	会話型インターフェイスを使用した一意のアクティブなエンドユーザー (エージェントではない) の累積数。
会話	仮想エージェントから開始されたすべてのやり取りした対話の回数。
VA 成功	エスカレーションなしで、意図したトピックフローを使用して完了した会話の割合。 完了した会話とは、仮想エージェントトピックまたは会話の最後に到達したか、ユーザーによってクローズされたか、自動的にクローズされた会話のことです。 エスカレーションなしで完了した会話とは、会話がライブエージェントにルーティングされず、ユーザーが否定的なフィードバックを送信しなかったことを意味します。(フィードバックのタイプには、否定的、肯定的、どちらでもない、フィードバックなしがあります)。
トピックフローが完了しました	呼び出されて実行されたすべてのトピックのうち、エンドユーザーが最後のノードまで完了したトピックの割合。
トピックカテゴリ - 完了	トピックカテゴリごとに表示される完了した会話の数。
トピックカテゴリ - 未完了	トピックカテゴリごとに表示される未完了の会話の数。
トピック - 完了	ユーザーが最後のノードまで完了したときのトピックあたりの発生回数。
トピック - 未完了	トピックが最後のノードに到達する前にユーザーが会話を破棄したトピックあたりの発生回数。
ユーザーフィードバック	良い、悪い、中立に分類されたフィードバック結果。フィードバック結果は、フィードバックセットアップトピックから計算されます。 **注:** チャットアナリティクス管理者ロールを持つユーザーは、システムプロパティを使用して、チャットの完了後にフィードバックセットアップトピックが表示される頻度を変更できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要業績評価指標 (続く)

インジケーター	説明
チャネル	仮想エージェントの構成済みチャネル全体で実行された会話の数。
会話の終了ステータス	すぐに利用可能な会話の終了ステータスで終了した会話の数。

[概要 **(Overview)]** タブの一般的なアクションは次のとおりです。

- 転送構成を選択して、転送数、転送パターン、KB ブレークダウンなどの転送インジケーターを表示します。
- ビジュアル化されたデータ (棒グラフの棒など) を選択して、データに関する追加情報を取得します。
- 表示されるデータの日付範囲を変更します。

[使用状況 **(Usage)]** タブ

[使用状況] タブには、会話タイプ、会話で使用される言語、および 仮想エージェント (VA) によって配信されたアクション可能な通知のエンゲージメント率に関連する使用状況情報が表示されます。

[使用状況] タブのインジケーターは、次の情報を提供します。

使用状況インジケーター

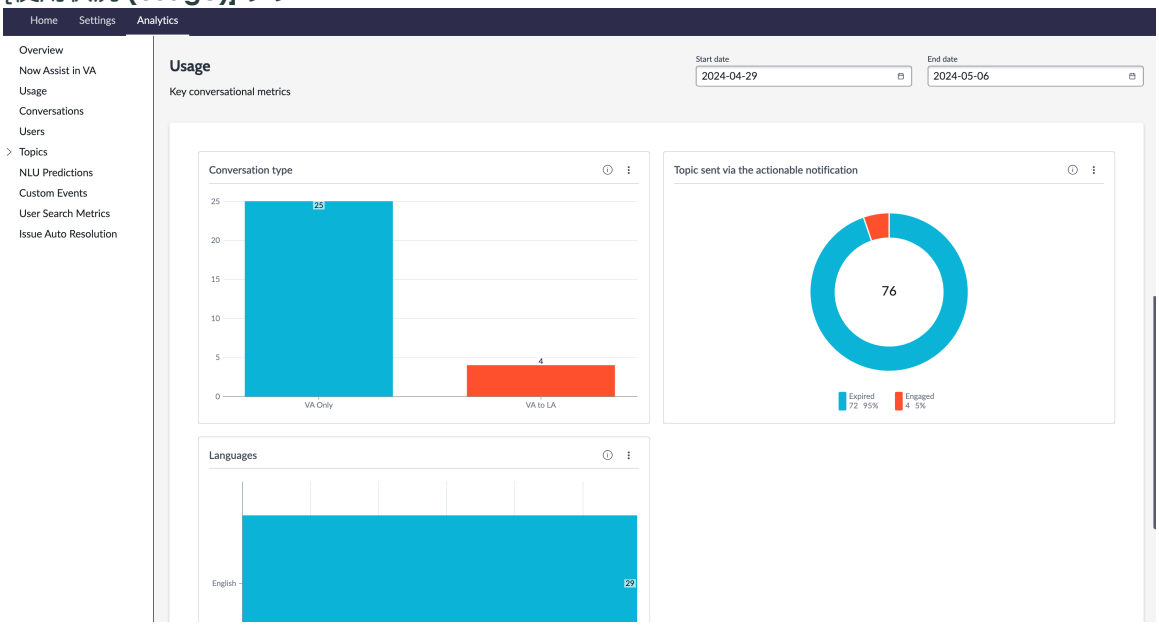
インジケーター	説明
会話タイプ	VA からライブエージェントにエスカレートされた会話の数、VA のみで開始および完了した会話の数、またはライブエージェントによって開始および完了した会話の数。
アクション可能な通知を介して送信されたトピック	選択した時間範囲で仮想エージェントからユーザーに配信されたアクション可能な通知の数、およびユーザーが関与したアクション可能な通知と関与しなかったアクション可能な通知の数と割合。
言語	ユーザーが使用する言語と各言語での会話の数。

[使用状況] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスアドミンまたはチャットアナリティクスビューアーのロールが必要です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[使用状況 **(Usage)**] タブ



[会話 **(Conversations)**] タブ

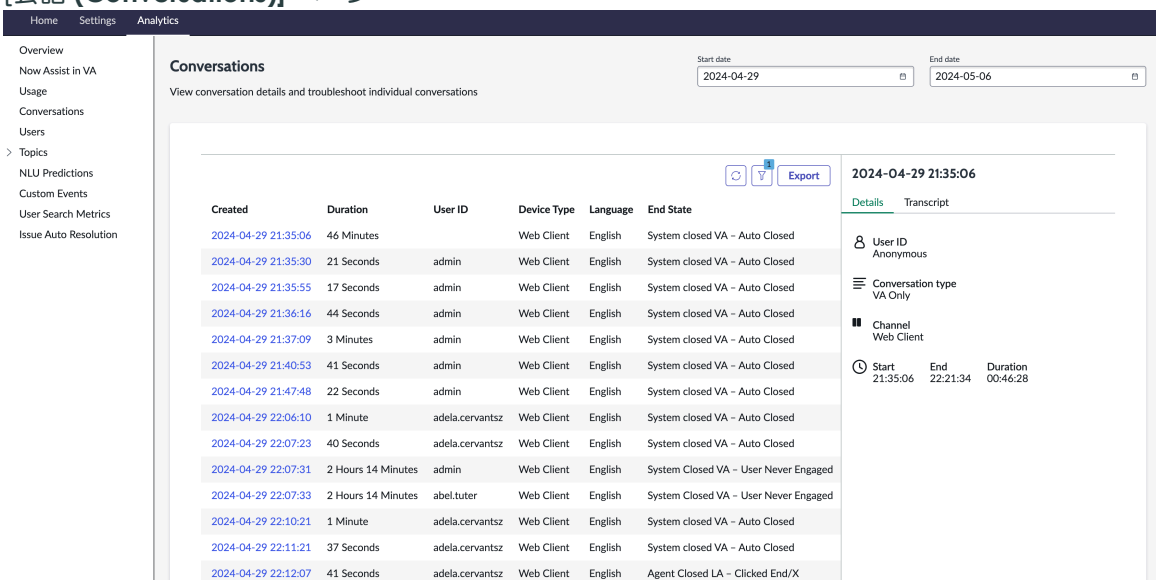
[会話] タブを使用して、仮想エージェントの会話のリストと、選択した日付範囲内に発生した各会話の詳細を表示します。

通知、オープン (進行中) 会話、およびプレビューを除く、仮想エージェントデザイナーで実行される会話 [sys _cs_conversation] テーブルのすべての会話が、[会話] ページに一覧表示されます。

仮想エージェント 会話と分析データは 2 年間保持されます。

[会話] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

[会話 **(Conversations)**] ページ



[会話 **(Conversations)**] タブのメリット

[会話] タブでは、次のことができます。

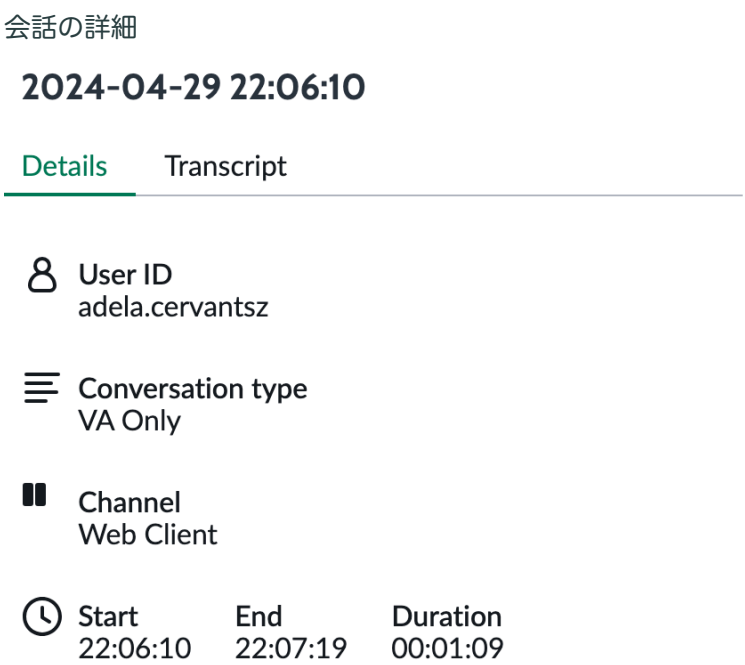
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィルターエディターを使用して、特定の条件に基づいて会話のリストをフィルターリングします。詳細については、「[会話 (Conversation)] タブでフィルターを使用」を参照してください。
- 会話の詳細を表示して、各会話の詳細を確認します。詳細については、「会話の詳細を取得」を参照してください。
- 会話のリストをファイルにエクスポートします。詳細については、「会話リストをエクスポート」を参照してください。
- 会話のトランスクリプトをダウンロードして、個々の会話のトラブルシューティングを行います。詳細については、「会話のトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。

会話の詳細を取得

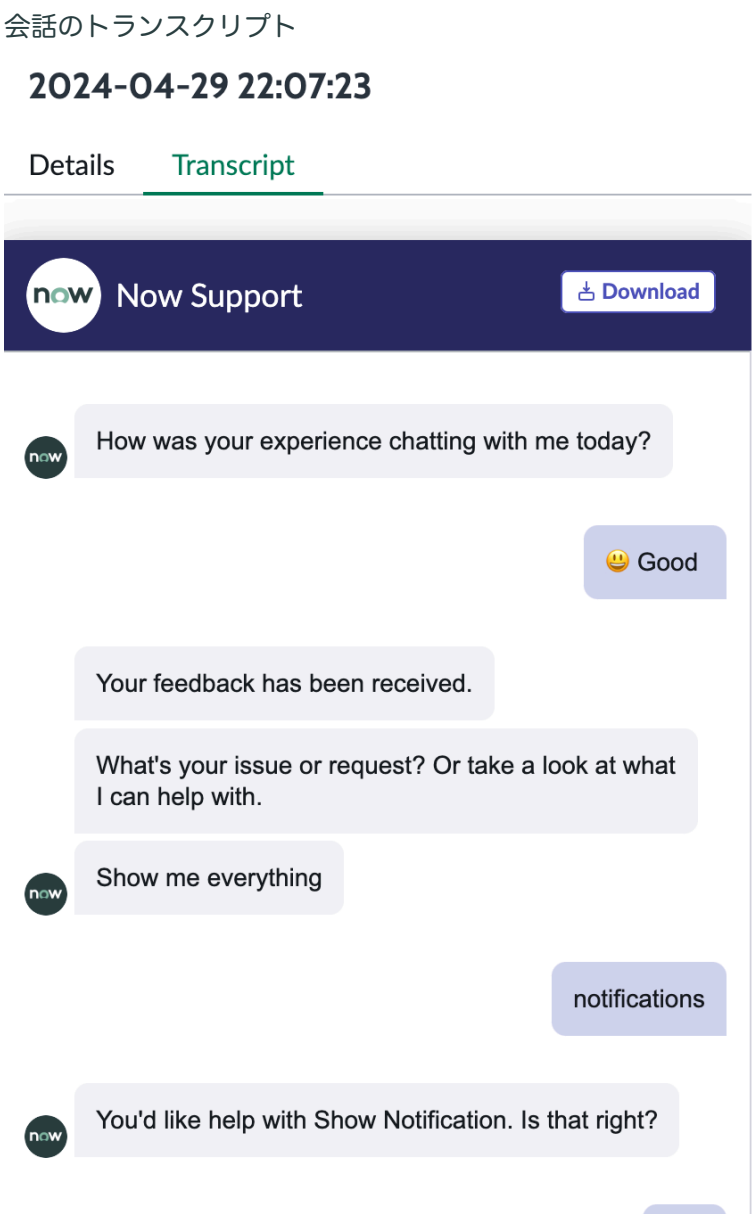
会話の詳細を取得するには、リスト内の会話のいずれかを選択します。情報はサイドパネルに表示されます。



会話のトランスクリプトを表示してダウンロードするには、[トランスクリプト] タブを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話リストをエクスポート

[会話] ページの会話リストをファイルにエクスポートするには、[エクスポート] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

注: ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

会話情報

次の表では、[会話] タブにリストされる会話の詳細について説明します。

ユーザー情報

列	説明
作成日時	会話の日付。
期間	会話の長さ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー情報 (続く)

列	説明
ユーザー ID	システムによって作成され、 仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てる一意の識別子。ID は会話レコードの一部になります。 この番号はシステムユーザー ID と同じではありません。
デバイスタイプ	チャットに使用される会話チャネル。
言語	会話に使用される言語。
終了ステータス	会話が終了した状況。さまざまな会話の終了状況の詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
タイプ	会話のタイプ、たとえば VA のみ (VA で開始および完了した会話)。
会話	

会話のトランスクリプトのダウンロード

会話のトランスクリプトをダウンロードするには、会話リストから会話を選択し、[ダウンロード] をクリックします。

会話のトランスクリプト .txt ファイルには、選択した会話のユーザー入力、仮想エージェントの応答、フローデザイナー統合ハブ、フローアクション、カスタムコントロール、トピックブロックの情報などのさまざまなデータ要素が含まれています。この情報は、 仮想エージェントアドミニストレーターが、エラーやライブエージェントへの転送が発生した会話など、会話のトラブルシューティングを行うのに役立ちます。.txt ファイルの詳細については、「会話のトランスクリプトテンプレート」を参照してください。

会話のトランスクリプトテンプレート

会話のトランスクリプト .txt ファイルには、個々の会話のトラブルシューティングに使用される情報が含まれています。

データ要素	説明
会話 ID (sys_id)	仮想エージェントによって自動生成される会話の一意の識別子。
会話開始時間	会話の開始時間
チャネル	会話が開始されたチャネル。たとえば、 Slack アプリケーション、Microsoft Teams などです。
ユーザー名	会話を開始したユーザーの名前。
ユーザーステータス	Now Platform® インスタンスのユーザーのステータス。たとえば、アクティブまたは非アクティブです。
ボット応答	会話で仮想エージェント応答を表示するコントロールです。
ユーザー入力	会話中のユーザーから、情報を要求したり、キャプチャしたりするコントロールです。
メッセージ日時	個々のメッセージのタイムスタンプ。
FDIH ログ	[アクション] または [サブフロー]

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ要素	説明
	• ID：アクションまたはサブフローの sys_id。 • 入力：アクションまたはサブフローに渡される入力。 • 出力：アクションまたはサブフローから受信した出力。
トピックブロック	現在のトピックで定義されているトピックブロックの名前。 • ID：呼び出されたトピックブロックの sys_id。 • 入力：トピックブロックに渡される入力。 • 出力：トピックブロックから受信した出力。

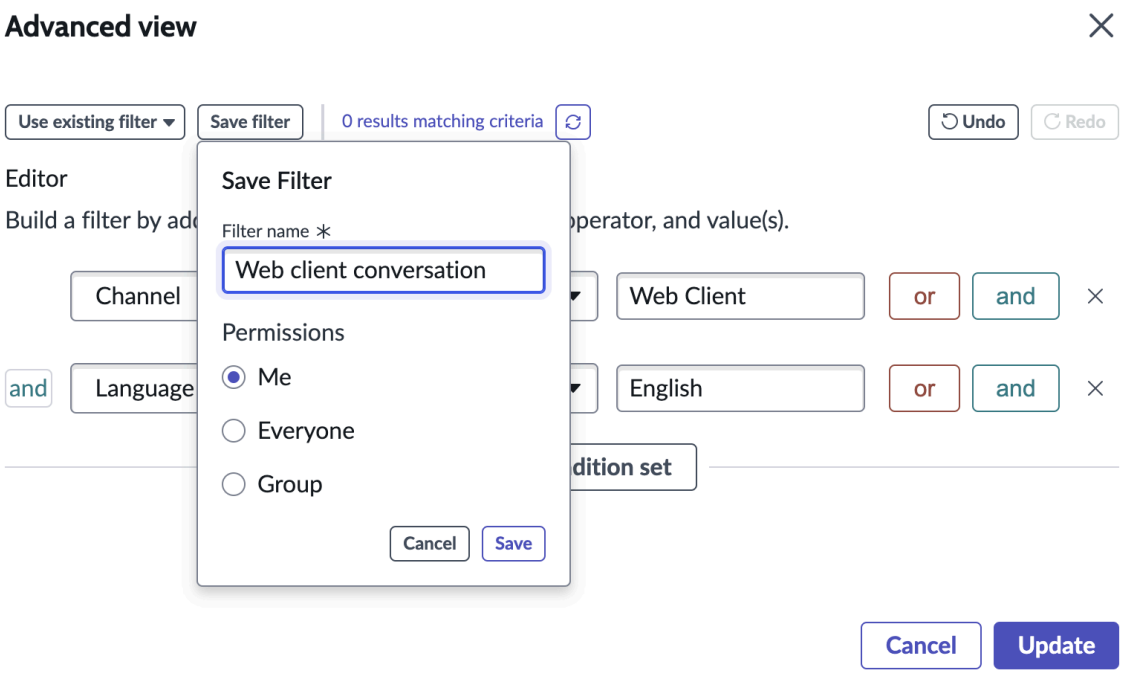
[会話 **(Conversation)]** タブでフィルターを使用

会話をフィルターで除外して、理解を深めることができます。

フィルターエディターを使用したフィルターリング

会話をフィルタリングするには、フィルターアイコンをクリックし、[詳細ビュー] ボタンを選択してフィルターエディターを使用します。リストから既存のフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。

フィルターエディターでのフィルターの作成



フィルターエディターは、次のもので構成されています。

- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。[フィールド (field)] オプションの詳細については、「フィルターエディターの [フィールド (Field)] オプション」を参照してください。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターエディターで依存条件を追加するには、[**or]** または **[and]** をクリックします。条件を使用して会話リストをフィルタリングするには、[更新] をクリックします。

条件を削除するには、条件の隣にある削除アイコン (✕) をクリックします。

条件ビルダーで作成した条件を保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、フィルターの名前を指定します。[フィルターの保存] ウィンドウでフィルターのアクセス許可を設定することもできます。チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存されたフィルターを選択して変更できます。

フィルターエディターの [フィールド **(Field)]** オプション

フィールドオプション

オプション	説明
チャネル	指定されたチャネルを使用した会話。
会話時間	指定された日時内の会話。
期間	指定された期間内の会話。期間の定義を、アクティブなメッセージング期間ではなく、セッション期間になるように編集できます。詳細については、「カスタムの上書き定義を作成」を参照してください。
終了ステータス	会話の終了方法に基づく、指定されたステータスの会話。終了状況の値は、インタラクション [interactions] テーブルに保存されます。詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
イベント	会話でトリガーされる特定のイベント。
フィードバック結果	指定されたフィードバックタイプの会話。
言語	ユーザーの言語設定に基づいた、指定された言語の会話。
メッセージ数	チャットで指定されたメッセージ数の会話。
プロバイダー名	指定されたプロバイダーの会話。
VA 成功	仮想エージェント によって解決された会話。
セットアップトピックタイプ	指定されたセットアップトピックタイプを使用した会話。
トピックブロック	指定されたトピックブロックを使用した会話。
トピックカテゴリ	指定されたトピックカテゴリに属するトピックを持つ会話。
トピック数	指定されたトピック数を使用した会話。各会話では複数のトピックを使用できます。このオプションでは、会話で使用されているトピックの数に基づいて会話をフィルターリングします。
トピック	チャットで指定されたトピックを使用した会話。
タイプ	ライブエージェントのみまたは 仮想エージェント のみなど、指定されたタイプの会話。

[ユーザー] タブ

最後の会話の時間や会話の長さなど、 仮想エージェント ユーザーに関する詳細情報を取得します。

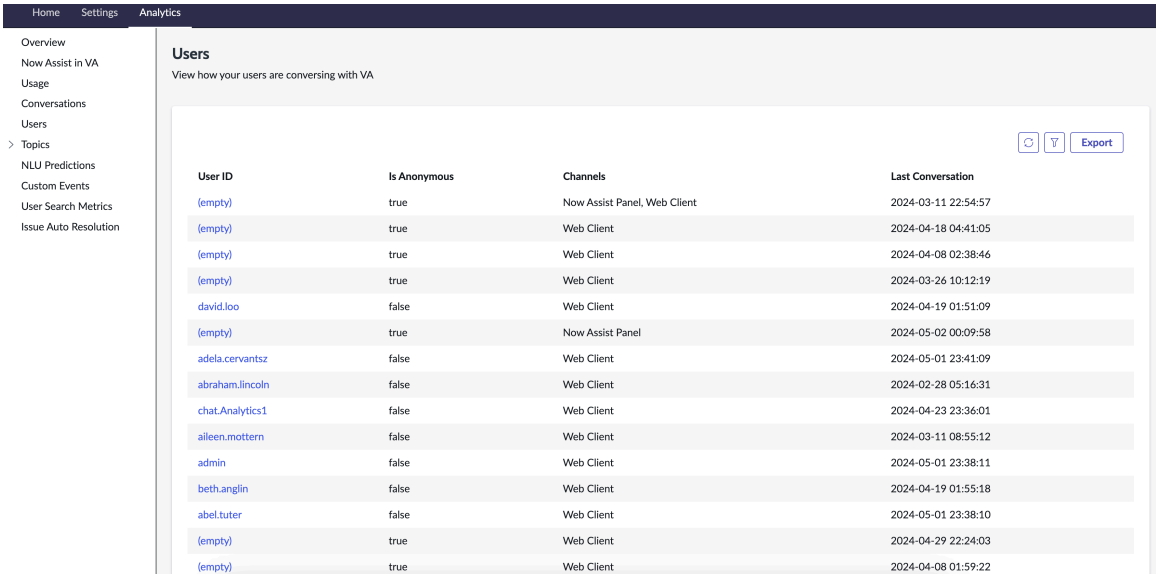
[ユーザー] タブには、 仮想エージェントとやり取りするユーザーに関する情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[ユーザー **(Users)**] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

ユーザーページ



[ユーザー **(Users)**] タブのメリット

[ユーザー **(Users)**] タブでは、次の操作を実行できます。

- フィルターエディターを使用して、特定の条件に基づいてユーザーのリストをフィルタリングします。詳細については、「[ユーザー (Users)] タブでフィルターを使用」を参照してください。
- ユーザーの詳細を表示します。詳細については、このページの「ユーザー情報」セクションを参照してください。
- ユーザーのリストをファイルにエクスポートします。詳細については、このページの「ユーザーの一覧のエクスポート」セクションを参照してください。

ユーザーのリストをエクスポート

[ユーザー (Users)] ページのユーザーのリストをファイルにエクスポートするには、[エクスポート **(Export)**] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

注: ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

ユーザー情報

次の表では、[ユーザー] タブに表示されるユーザーの詳細について説明します。

ユーザー情報

列	説明
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。ユーザーがログインしない場合、セッションでは「匿名 **(Anonymous)**」と表示されます。
匿名	ユーザーがログインしなかった場合、セッションでは匿名ユーザーとして表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー情報 (続く)

列	説明
チャネル	ユーザーが使用する会話チャネル。
最後の会話	ユーザーと 仮想エージェントとの最後の会話のタイムスタンプ。

[ユーザー **(Users)**] タブでフィルターを使用

フィルターを使用して、ユーザーデータをより深く理解することができます。

フィルターエディターを使用したフィルター

フィルターエディターを使用すると、1 つ以上の条件に基づいてユーザーをフィルタリングできます。リストから既存のフィルターを選択するか、エディターを使用して新しいフィルターを作成できます。

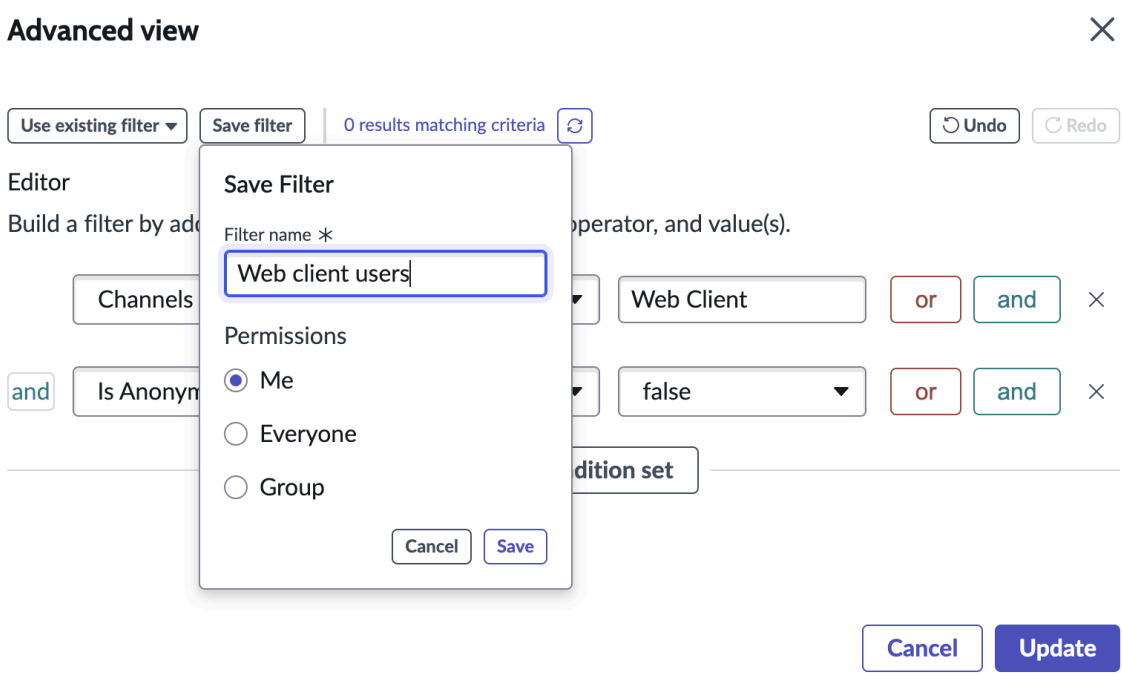
フィルターエディターは、次のもので構成されています。

- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

条件を削除するには、条件の隣にある削除アイコン ( ) をクリックします。条件ビルダーで依存条件を追加するには、**[or]** または **[and]** をクリックします。条件を使用して会話リストをフィルタリングするには、[更新] をクリックします。

フィルターエディターで作成した条件を保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、フィルターの名前を指定します。[フィルターの保存] ウィンドウでフィルターのアクセス許可を設定することもできます。チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存済みフィルターを選択して変更できます。

保存された条件



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィルターエディターの [フィールド **(Field)**] オプション

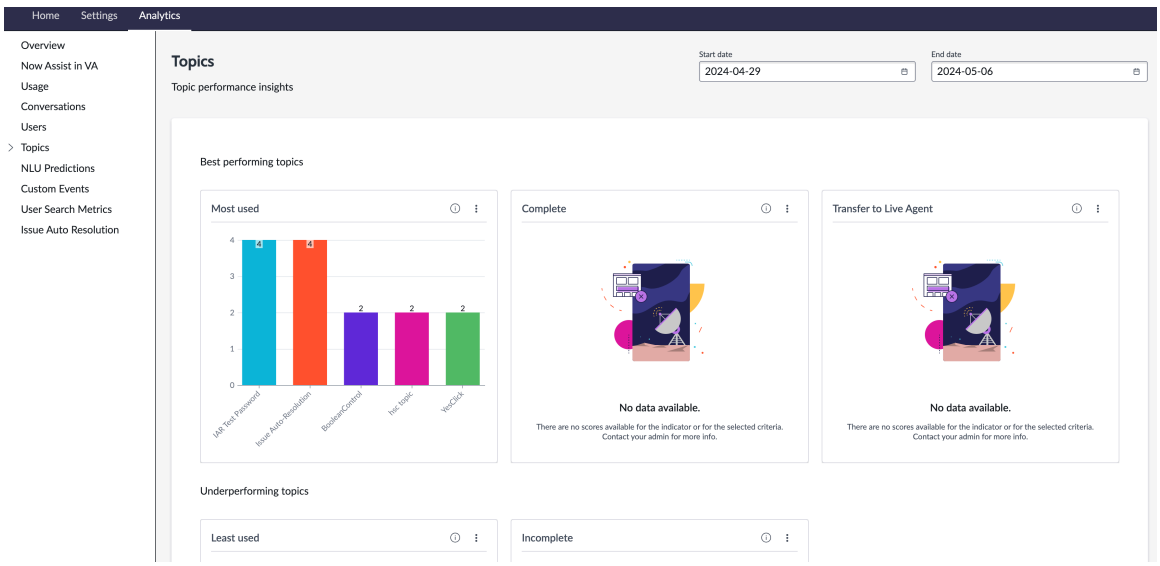
ユーザーフィルター

オプション	説明
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。
ユーザーインデックス	システムによって作成され、仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。
会話が存在します	[サブフィルター (subfilter)] プロパティのコンテナ。たとえば、前の画像では、サブフィルターは [期間 **(Duration)**] です。
チャネル数	ユーザーが使用したチャネルの数。チャネルは、Slack などのユーザーが使用したクライアントアプリです。たとえば、すべてのユーザーが仮想エージェント とのチャットに 1 つのチャネルのみを使用している場合、フィルター値を 2 に設定すると、リスト内のすべてのユーザーが削除されます。
チャネル	指定されたチャネルを使用してチャットしたユーザーのみが表示されます。
会話数	フィルターで指定された会話数を持つユーザーのみが表示されます。
最初の会話時間	最初の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
言語	指定された言語を使用してチャットするユーザーのみが表示されます。
最後の会話時間	最後の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
チャットの時間	チャット期間が指定された期間内 (30 秒超など) のユーザーのみが表示されます。

[トピック] タブ

対話型アナリティクスダッシュボードの [トピック] タブを使用して、最適なトピックとパフォーマンスの低いトピックを特定します。

[トピック] タブには、どの 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスが良好かまたはそうでないかに関するインサイトが表示されます。 [トピック] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パフォーマンスが最も良いトピック

最もパフォーマンスの高いトピックインジケーターは、パフォーマンスの高いトピックを示します。横軸にはトピックが一覧表示されます。縦軸のカウントは、トピックが VA によって呼び出された回数を示します。

- 最も使用済み:会話で VA によって最も呼び出されなかったトピック。
- 完了—VA がライブエージェントに転送せずにトピックを完了した回数。
- ライブエージェントに転送:VA がユーザーのクエリを解決できなかったためにライブエージェントに転送されたトピック。

低実績トピック

[低実績トピック] インジケーターには、パフォーマンスの低いトピックが表示されます。横軸にはトピックが一覧表示されます。縦軸のカウントは、トピックが VA によって呼び出された回数を示します。

- 最も使用されていない:会話で VA によって呼び出された回数が最も少ないトピック。
- 未完了：ユーザーが解決せずに破棄したトピック。

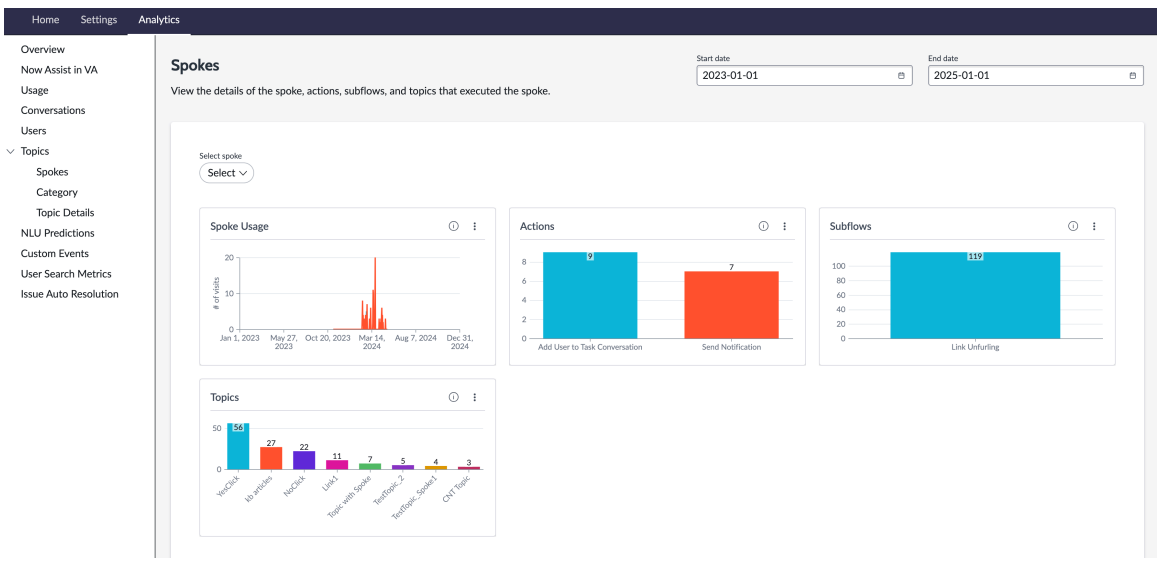
スポーク

スポークインジケーターは、スポーク、アクション、サブフロー、およびスポークを実行したトピックの詳細を提供します。詳細については、「スポーク」を参照してください。

スポーク

スポークインジケーターを使用して、選択したスポークのスポークの使用状況、スポークアクション、サブフローなどの詳細を表示します。

仮想エージェント では、会話にトピックが含まれ、トピックにスポークが含まれ、スポークにスポークアクションまたはサブフローが含まれます。スポークインジケーターは、どのスポーク、アクション、サブフローがどのくらいの頻度で使用されたかを示します。



[スポーク] タブ

[スポーク] タブには、次のインジケーターが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

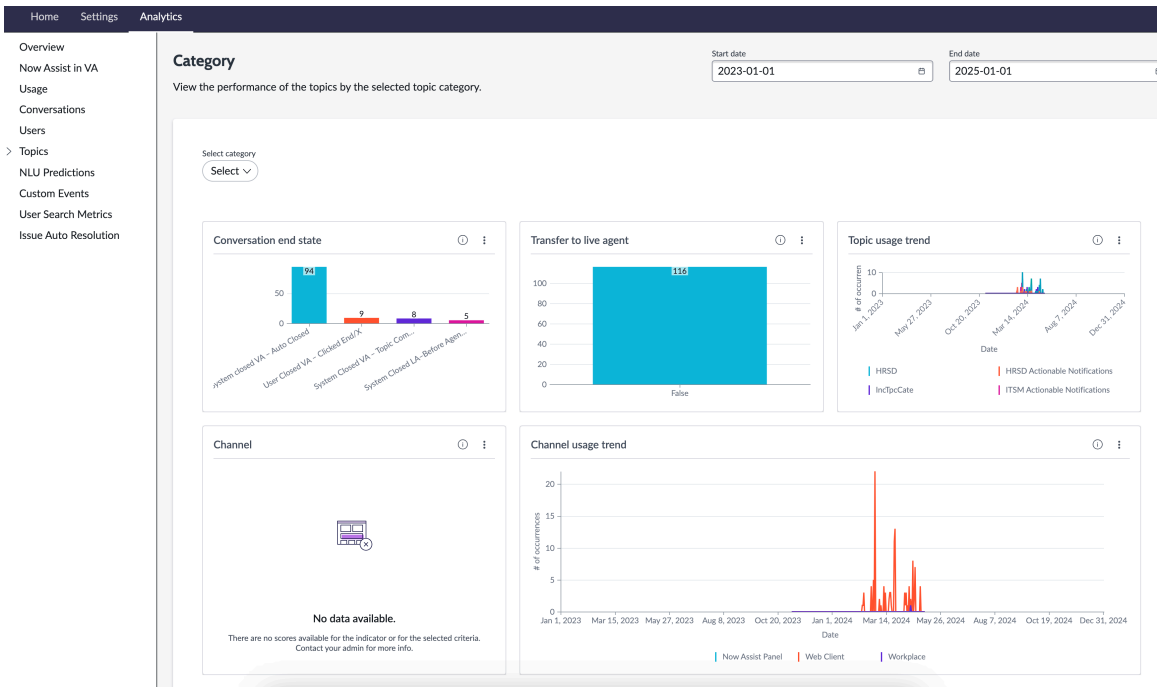
自動翻訳

- スポーク使用率:スポーク使用率インジケーターは、選択したスポークが日付範囲内に実行された回数を示します。
- アクション - アクションインジケーターは、選択したスポークに対してどのアクションが実行されたかを示します。
- サブフロー:サブフローインジケーターは、選択したスポークに対して実行されたサブフローを示します。
- トピック - トピックインジケーターには、選択したスポークを実行したトピックが表示されます。横軸には、スポークをトリガーしたトピックが表示されます。縦軸は、トピックでスポークがトリガーされた回数を示します。

トピックカテゴリ

対話型アナリティクスダッシュボードの [カテゴリ] ページを使用して、選択したトピックカテゴリ別に 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスを表示します。

トピックカテゴリグループに関連する会話トピック。トピックは複数のカテゴリに属することができます。ドロップダウンリストを選択して、チャート化して表示できるカテゴリを表示します。チャート化には、カテゴリに属するトピックで実行された仮想エージェントの会話のアグリゲートパフォーマンスが表示されます。



VA カテゴリの作成または変更の詳細については、「カスタムカテゴリの作成または変更」を参照してください。

トピックカテゴリのビジュアル化

チャート化	説明
会話の終了ステータス	VA カテゴリのトピックで特定のノードに到達したユーザーの数。この例では、6 人のユーザーが「システムが **VA** をクローズしました：自動クローズ」というラベルの付いたノードに到達しました。このフィールドを使用して、ユーザーに対してトピックが機能しなくなった場所を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックカテゴリのビジュアル化 (続く)

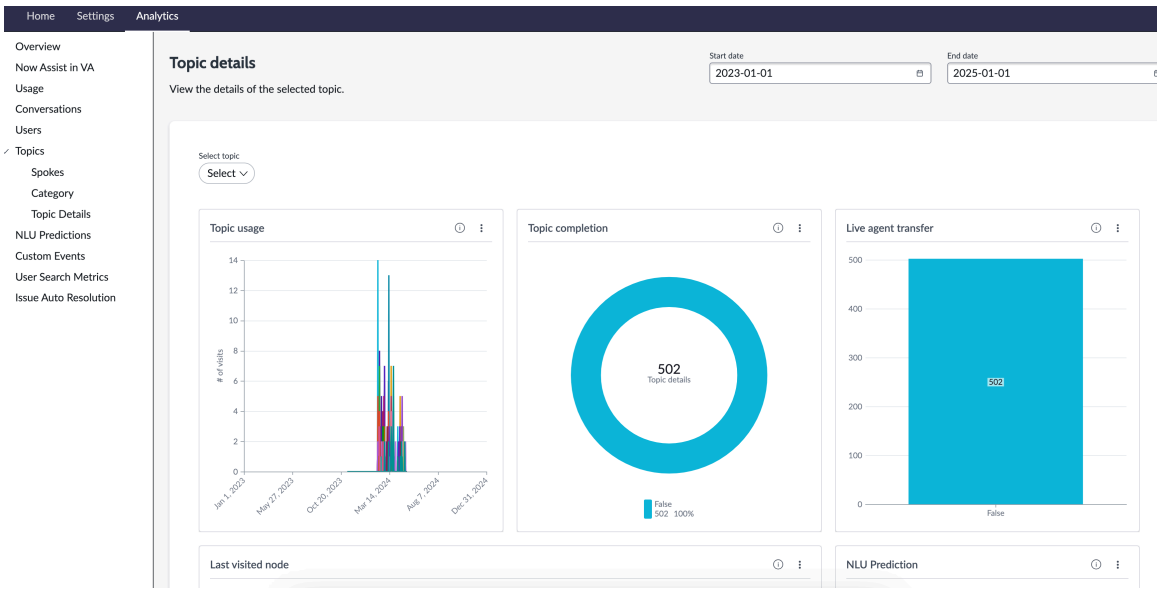
チャート化	説明
	各会話の終了ステータスの定義については、「仮想エージェントインタラクションレコード」を参照してください。
ライブエージェントに転送	VA からその VA カテゴリのライブエージェントに転送されたユーザーの数。高い数値は、トピックがユーザーのニーズを満たしていないことを示します。
トピック使用傾向	日付範囲の間に指定されたトピックカテゴリで使用されたトピックユーザーの数。この例では、ユーザーが IT カテゴリで使用した 1 日あたりのトピックの数を示しています。このフィールドを使用して、トピックの更新を監視します。
チャネル	ユーザーがそのトピックカテゴリで VA とチャットするために使用したアプリケーション (Slack や Web クライアントなど)。
チャネル使用率の傾向	その VA カテゴリのトピックの日付範囲の間に、指定されたチャネルを使用しているユーザーの数。

トピックの詳細

対話型アナリティクスダッシュボードの [トピックの詳細] ページを使用して、 仮想エージェント (VA) トピックの重要業績評価指標を表示します。

トピックに関する追加情報を取得

ドロップダウンからトピックを選択すると、そのトピックに関連付けられているインジケーターが表示されます。



[トピックの詳細] ページには、次のインジケーターが表示されます。

- トピックの使用状況：トピックが毎日使用された回数。
- トピック完了：ユーザーがトピックの最後のノードに移動した回数。
- ライブエージェント転送：ライブエージェントに転送された VA チャットの数。
- 最後にアクセスしたノード：ユーザーがチャットを終了する前に最後にアクセスしたノード。

  推定は、ユーザーが最後にアクセスしたノードの後に放棄したものです。

自動翻訳

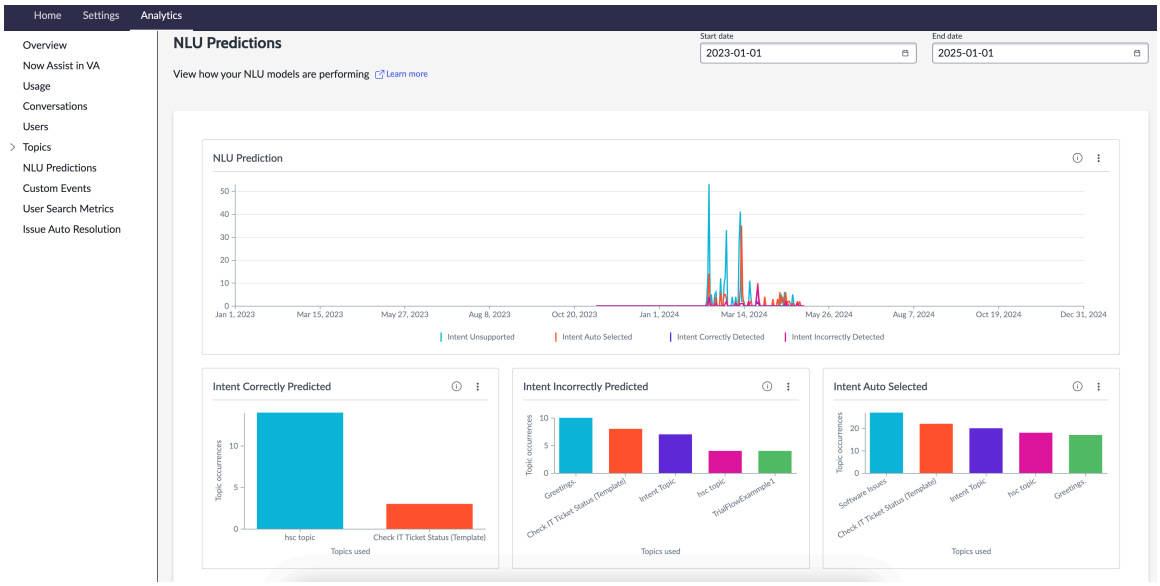
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **NLU** 予測 — 選択したトピックの NLU 予測統計情報。
- トピックブロックブレークダウン — さまざまなトピックで選択されたトピックブロックの実行数。このインジケーターを使用して、トピック間で最も多く実行されているトピックブロックを表示します。

仮想エージェント 応答の 自然言語理解 **(NLU)**

[NLU 予測] タブを使用して、NLU がインテントをどの程度適切に予測しているかを確認し、NLU がより適切な予測を行うようにインテントを改善します。

仮想エージェント (VA) は、自然言語理解 (NLU) (NLU) サービスを使用して、ユーザー入力を理解します。対話型アナリティクスダッシュボードの **[NLU** 予測] タブには、NLU が VA 会話でのユーザー入力をどの程度理解しているかが表示されます。仮想エージェント には NLU モデルが付属していますが、 を有効にします。 NLU ワークベンチ をクリックして、新しいモデルを変更または作成します。



[NLU 予測] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

NLU 予測インジケーター

NLU 予測インジケーターは、ユーザーインテントに対してマッピングされた NLU 予測の日次パフォーマンスを示します。

- インテントはサポートされていません:NLU はユーザーのインテントを認識しませんでした。
- インテントの自動選択:NLU は単一のインテントをベースとして予測し、ユーザーが同じインテントを選択しました。NLU が複数のトピックをそれぞれ個別のインテントから返し、ユーザーがそのトピックを選択する場合があります。
- 正しく予測されたインテント:NLU が複数のインテントを予測し、ユーザーがそのうちの 1 つを選択しました。
- インテントが誤って予測されました — NLU が複数のインテントを予測しましたが、ユーザーが探しているものがないことを示しました。

注: 縦軸は 10 きざみで増えるため、縦軸の値は重複する可能性があります。インテントの数が 10 未満の場合、縦軸の一部の値は複数回表示されます。

ダッシュボードは、インジケーターに到達するために次のデータポイントを収集します。

自動翻訳

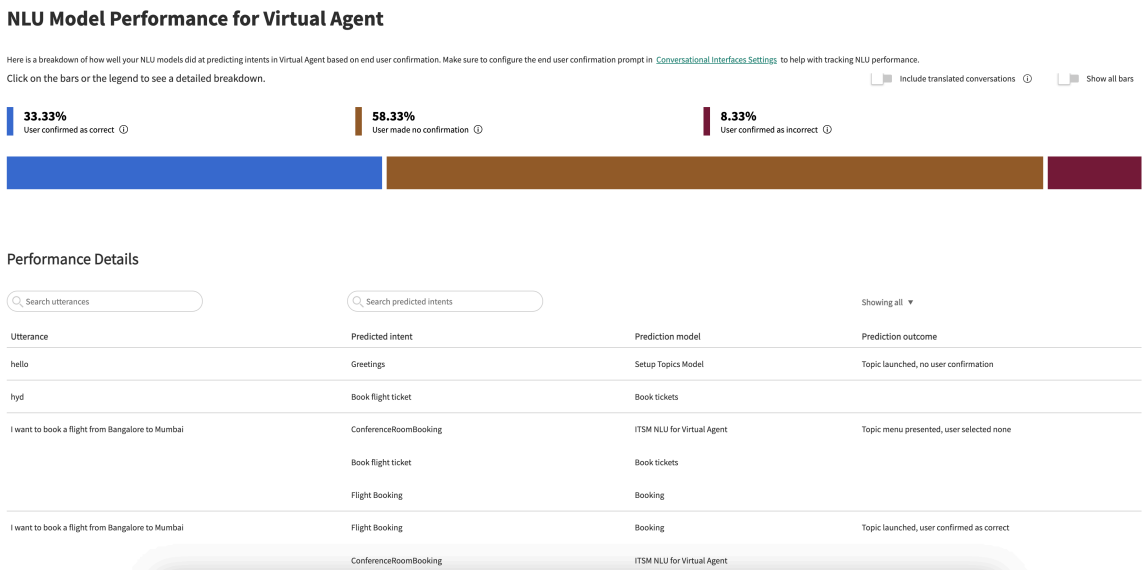
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. NLU 予測モデルによってインテントが決定されましたか？
2. 予測されたインテントは、モデルでインテントにバインドされたトピックと一致しましたか？
3. 予測スコアとは何ですか。そして、ダッシュボードには、エンドユーザーが正しいインテントを指定するための複数のオプションが表示されましたか、それとも 1 つのインテントに関連付けられたトピックのみが表示されましたか。
4. ユーザーに複数のインテントを表示した後、ユーザーは 1 つのインテントを選択しましたか？

インテントは複数のカテゴリに表示される可能性があります。たとえば、NLU がインテントを正しく予測し、ユーザーが受け入れた単一の応答のみを提示したため、[**Intent Correctly Detected** (正しく検出されたインテント)] と [**Intent Auto Selected** (自動選択されたインテント)] にインテントが表示されることがあります。

NLU 予測の改善

NLU 予測インジケーターの任意の場所をクリックすると、[Model Performance (モデルパフォーマンス)] ページが開きます。グラフで指定された日付範囲で予測されたインテントと予測されなかったインテントのサマリーが表示されます。



「」を参照してください。 を有効にします。 NLU ワークベンチ NLU ワークベンチを使用して NLU 予測を改善する方法の詳細については、

モデルの変更

仮想エージェント モデルをテストして変更し、ユーザーのインテントをより正確に予測できるようにします。

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin

このタスクについて

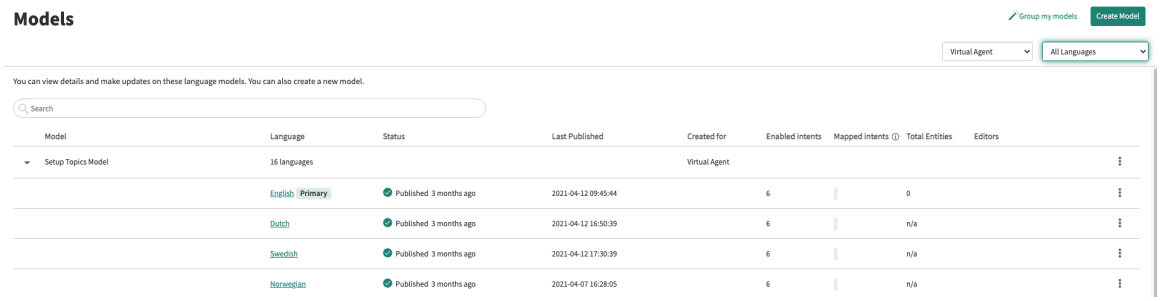
ITSM、HRSD、CSM などの多くの ServiceNow 製品には、仮想エージェント (VA) トピックの NLU モデルが含まれています。NLU プラグインには、すべての製品に共通のエンティティが含まれています。これらのモデルは変更できます。VA 会話に使用されるモデルをトレーニングおよびテストする方法については、「 自然言語理解 (NLU) 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

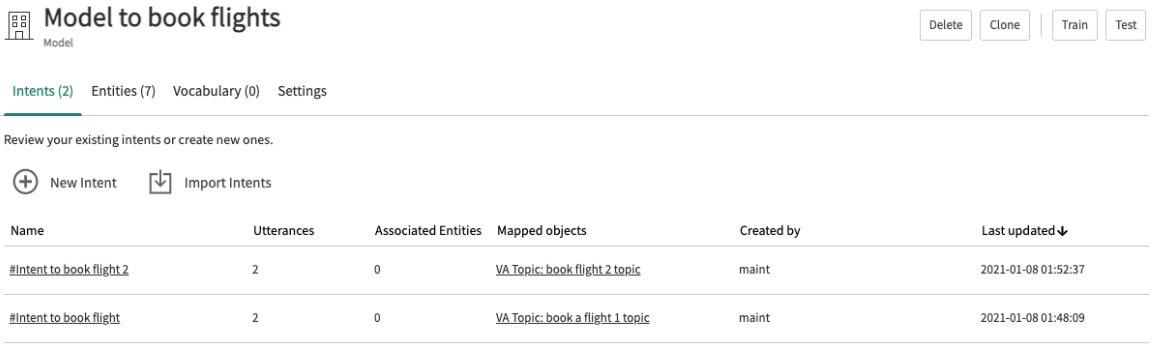
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 分析 をクリックし、[**NLU Prediction (NLU** 予測)] タブを選択します。
2. [さらに表示] を選択します。

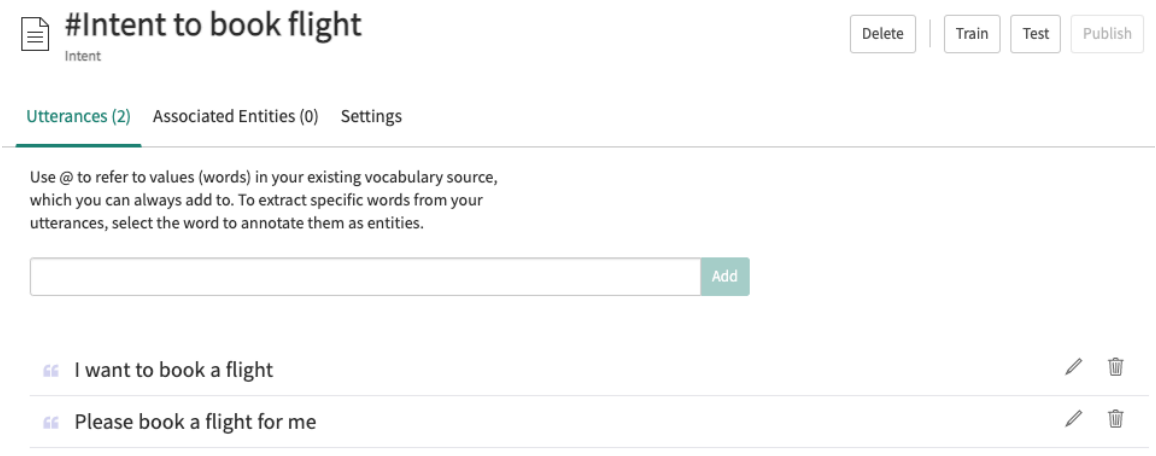
   [モデル] ページが開き、セットアップのインテントを予測するモデルが表示されます。



3. オプション: セットアップで希望するインテントと発言がモデルに含まれていない場合は、[モデルを作成] を選択し、「NLU モデルを作成する 」の手順に従います。
4. モデルをクリックすると、モデルが予測するインテントが表示されます。



5. オプション: インテントをクリックすると、それに関連付けられた発言が表示されます。



(Optional)

6. オプション: 新しいインテントを作成してモデルに追加するには次を行います。

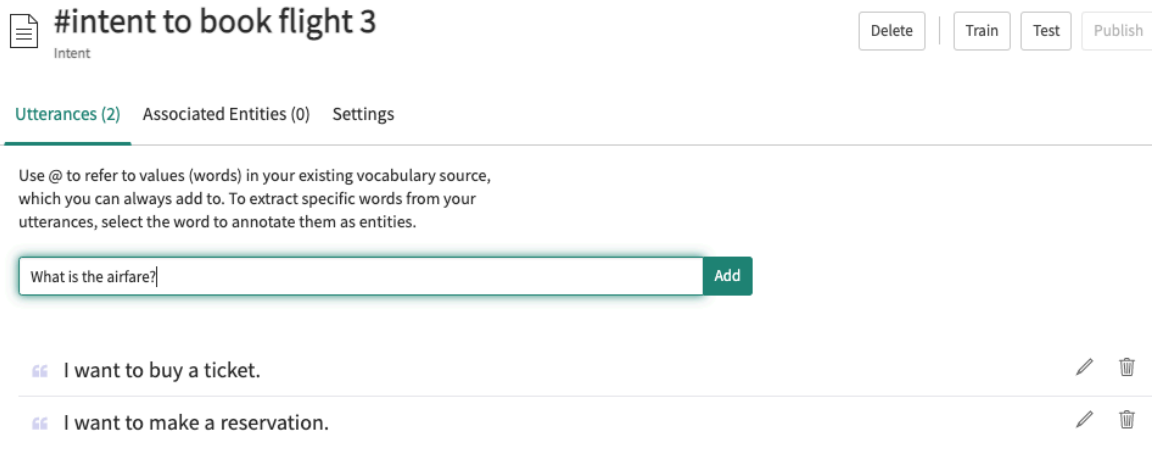
   a. [新しいインテント] を選択します。
   [**Create a new intent** (新しいインテントを作成)] ダイアログボックスが開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

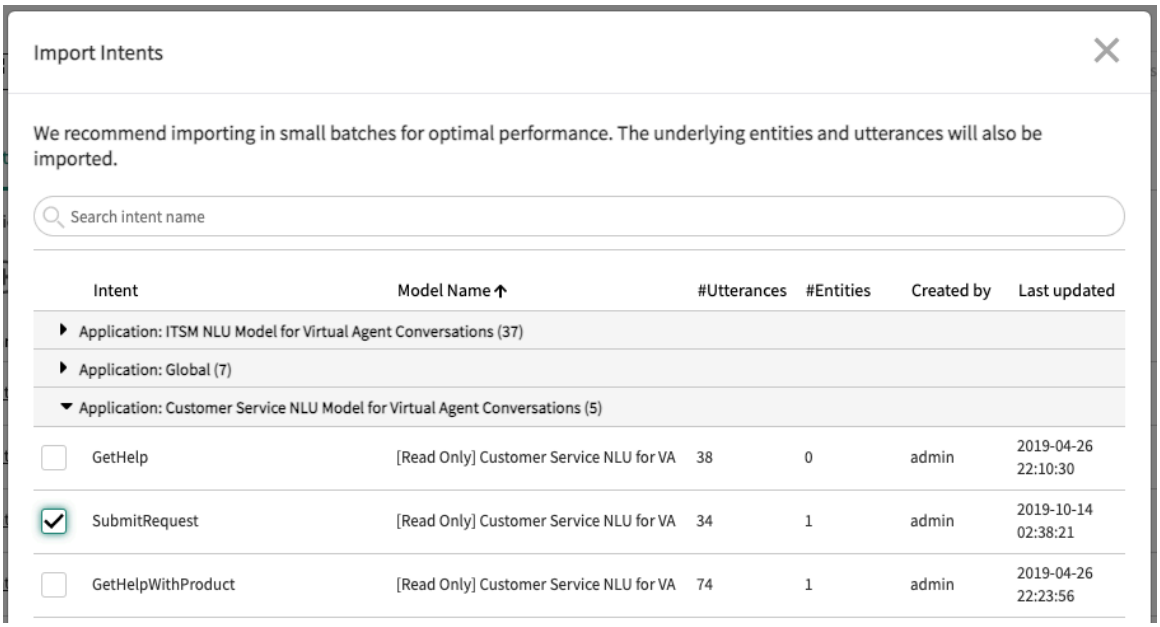
b. [インテント名 **(Intent Name)]** に新しいインテントの名前を入力し、[説明] フィールドにその説明を入力して、[保存] を選択します。
新しいインテントのページが開きます。

(Optional)



c. 新しいインテントの発言を入力し、[追加] を選択します。
この手順を複数回繰り返し、複数の発言を追加できます。

7. オプション: 1 つ以上のインテントをインポートするには、[インテントをインポート] を選択します。
[インテントをインポート] ダイアログボックスが開き、インポートできるインテントが表示されます。



a. インポートするインテントを見つけるには、検索用語を入力するか、矢印をクリックしてフォルダー内のインテントを表示し、1 つ以上のチェックボックスをオンにします。

b. [インポート] を選択します。

8. オプション: インテントを追加またはインポートした場合：

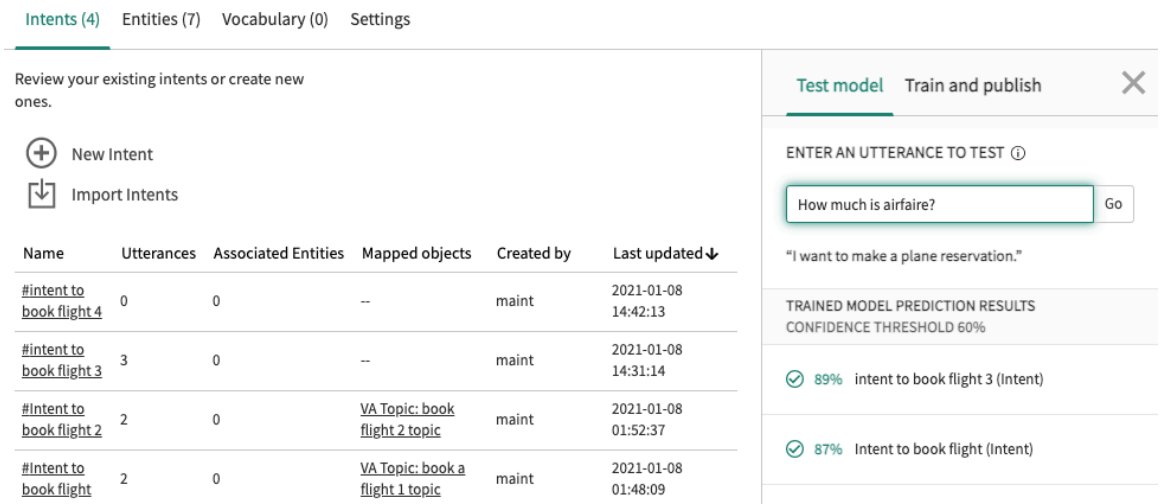
a. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルにインテントを追加します。

b. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルをトレーニングします。
成功すると、上部のバナーに「モデルは正常にトレーニングされました」と表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. すべての発言をテストするには、[テスト] を選択し、ユーザーがチャットに入力する可能性のある文章を入力して、NLU が文章のインテントを理解しているかどうかを確認します。



10. モデルがインテントを予測できない場合は、手順 6 で説明されているように、モデルにインテントを追加するか、インテントに発言を追加します。

仮想エージェント でのユーザー検索メトリクスの使用

仮想エージェント アプリケーションでユーザー検索メトリクスを使用すると、ユーザーのクエリとその検索結果を確認できます。これらのメトリクスを使用すると、より意味のある検索結果を提供するために 仮想エージェント を改善できる領域を特定できます。

対話型アナリティクスダッシュボードの [ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics**)] タブを使用して、ユーザーが検索したクエリと対応する検索結果に関する主要なインジケーターを表示します。このタブを使用すると、次の質問に対する回答を取得できます。

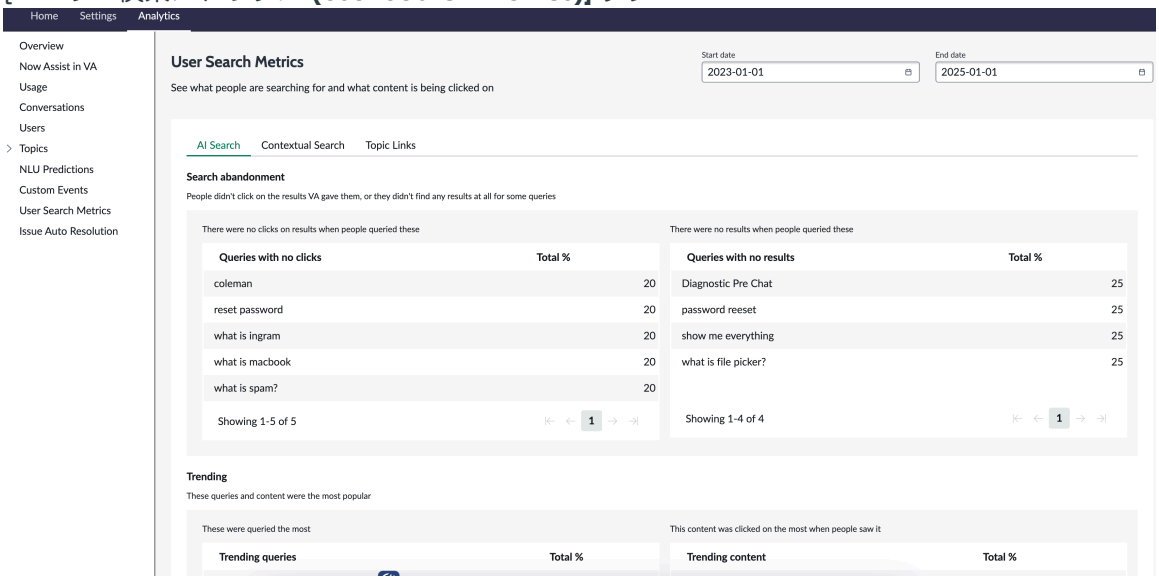
- ユーザーにとって役に立たなかった検索結果はどれですか？
- 検索結果がなかったクエリはどれですか？
- ユーザーの最も一般的なクエリはどれですか？
- ユーザーが最も頻繁に選択した検索結果はどれですか？

[ユーザー検索測定基準 **(User Search Metrics)]** タブにアクセスするには、チャット分析管理者ロールまたはチャット分析ビューアーロールが必要です。次の例には、[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)]** タブに含まれるデータが表示されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)**] タブ



AI 検索

仮想エージェント トピックでは、AI 検索を使用して、ユーザーに役立つリソースを提案できます。ユーザーがクエリを入力すると、AI 検索はインテリジェントなクエリ機能を使用して、最も関連性の高い結果を提供します。AI 検索の詳細については、「AI 検索」を参照してください。仮想エージェント を AI 検索と統合する方法については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

コンテキスト検索

コンテキスト検索では、キーワードを既存のデータベース検索と照合して、クエリに一致する可能性のあるものを検索します。仮想エージェントトピックでは、コンテキスト検索を使用してクエリを解決できます。詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

トピックリンク

一部の 仮想エージェント トピックには、役に立つリソースへのリンクが埋め込まれています。ユーザーがこれらのトピックのいずれかを呼び出すと、バックエンド検索を行わなくてもリンクが表示されます。

ユーザー検索情報

次の表では、[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics**)] タブで可視化されるユーザー検索インジケーターについて説明します。

ユーザー検索インジケーター

可視化	説明
クリックのないクエリ	ユーザーが検索結果のいずれもクリックしなかったクエリ。
結果が得られなかったクエリ	検索結果を生じなかったクエリ。
傾向クエリ	ユーザーが最もよく尋ねるクエリ。
傾向コンテンツ	ユーザーが最も多くクリックした検索結果。

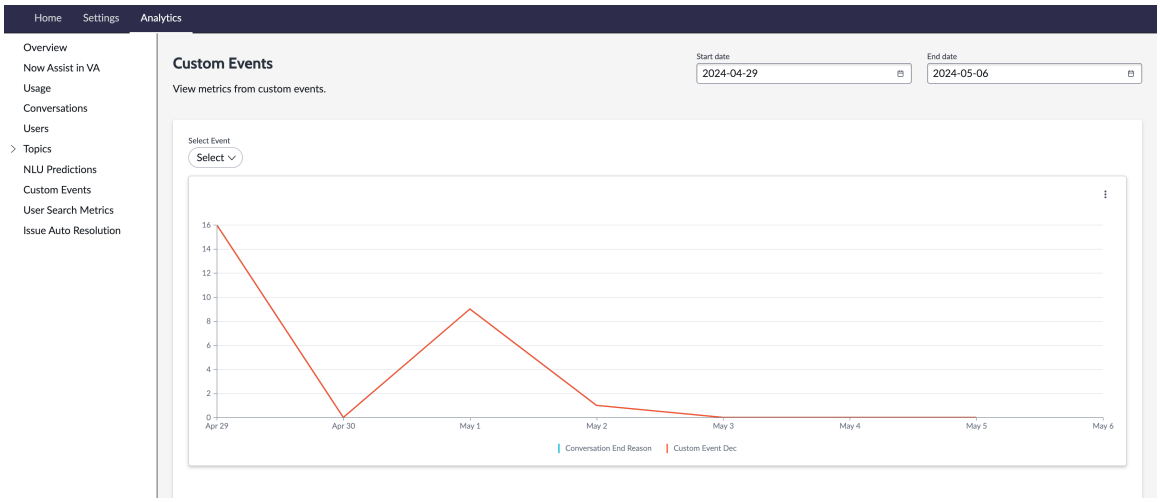
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カスタムイベント **(Custom Events)**] タブ

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用して、 仮想エージェント用に作成されたカスタムイベントのリストを表示します。

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用するにはには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



[カスタムイベント (Custom Events)] タブには、カスタムイベントがトリガーされた日付が表示されます。誰もカスタムイベントを作成していない場合、カスタムイベントのリストは空です。表示されるカスタムイベントの最大数は 20 です。

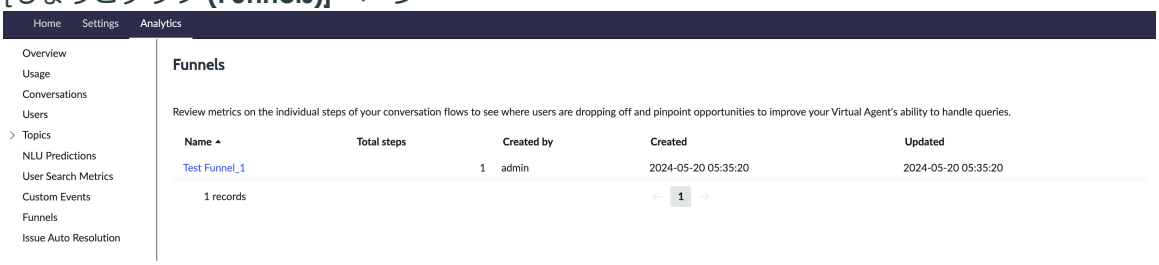
ドロップダウンリストを使用して、分析を表示するカスタムイベントを指定します。

[じょうごグラフ **(Funnels)**] タブ

じょうごグラフでは、会話フローを累積的にフィルターリングできます。じょうごグラフを使用すると、ユーザーが 仮想エージェント とチャットしたときに、会話フローが効果的に実行されているかどうかを特定できます。

注: じょうごグラフには、新しいダッシュボードにアップグレードする前にじょうごグラフを作成したユーザーのみがアクセスできます。従来のダッシュボードでじょうごグラフが作成されたユーザーは、じょうごグラフに関連するアナリティクスを表示し、新しいダッシュボードでじょうごグラフを編集できますが、じょうごグラフの作成はサポートされなくなりました。

[じょうごグラフ **(Funnels)**] ページ



じょうごグラフのデモ じょうごグラフの概要については、このビデオをご覧ください。

じょうごグラフの概要

じょうごグラフは、ユーザーがじょうごグラフを作成するときに定義されるステップを使用して、会話フローをフィルターリングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

じょうごグラフには、会話フローに対して最大 10 個のフィルターリングステップを含めることができます。後続の各ステップは、前のステップの結果をさらに絞り込みます。このタイプの累積フィルターリングを使用すると、会話フローの各ステップで対象のデータを簡単に絞り込むことができます。

特定の日付範囲でじょうごグラフを実行すると、各ステップでのユーザー数を示す次のメトリクスが表示されます。

- 指定された会話フローを使用したユーザーの割合と数。
- じょうごグラフで指定された次の会話ステップに進んだユーザーの割合と数。
- 特定の会話ステップでドロップオフしたユーザーの割合。
- フローで指定されたすべての会話ステップを完了したユーザーの割合と数。
- ユーザーが会話フローから離れた最大のドロップオフポイントまたはステップ。

じょうごグラフの各ステップは、次の要素で構成されています。

- フィールド：ステップが評価されるアイテム。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

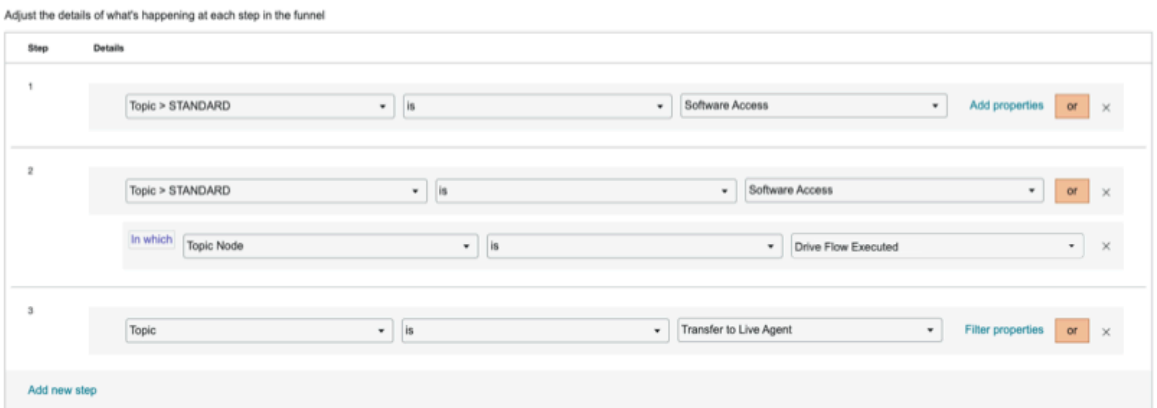
じょうごグラフのユースケース

仮想エージェント が会話フローでユーザークエリをどのように処理しているかについて、アドミンがインサイトを取得する必要があるシナリオの例を考えてみましょう。会話フローの効率を確認するために、アドミンは次のような情報を検索する場合があります。

- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーの割合または数。
- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーのうち、会話中にトピック内の特定のノードをフォローしたユーザーの割合または数。
- 特定のノードを使用したユーザーのうち、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーの数。

たとえば、ソフトウェアアクセスを提供する会話フローでメトリクスを取得する方法については、次のじょうごグラフを参照してください。

じょうごグラフ



ここで、じょうごグラフには 3 つのフィルターリングステップがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

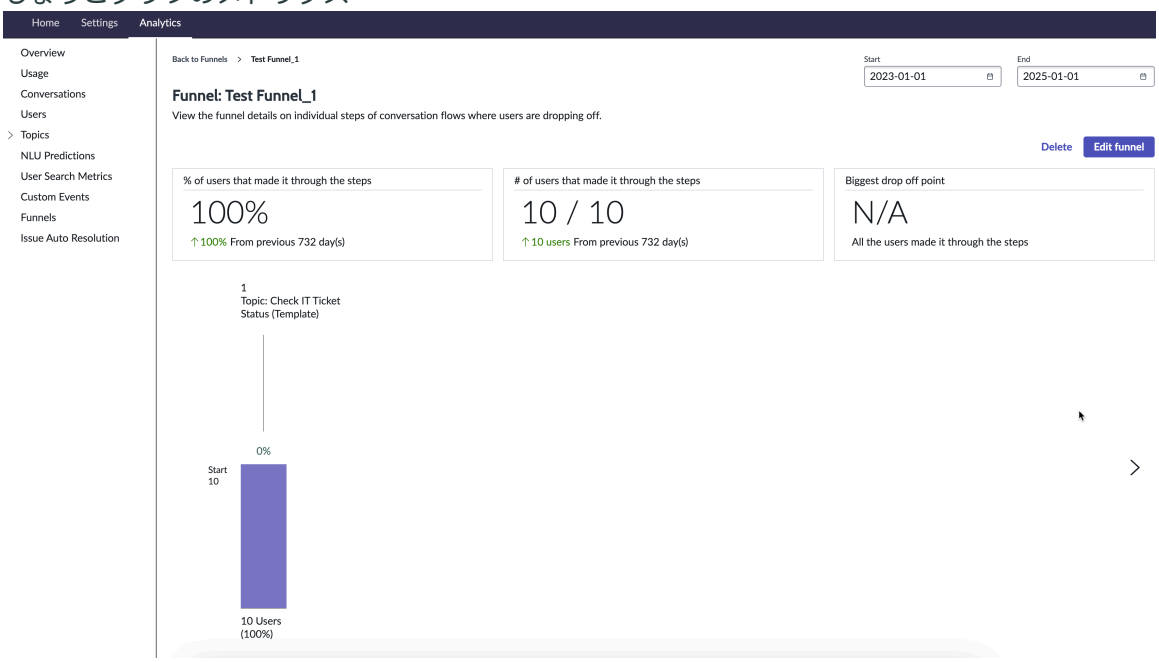
- ステップ 1 は、仮想エージェント とのやり取り中に [ソフトウェアアクセス **(Software Access)**] トピックに従ったユーザーを取得します。
- ステップ 1 から取得したユーザーのうち、ステップ 2 では、[ドライブフロー実行済み **(Drive Flow Executed)**] ノードでドライブアクセスを要求したユーザーを取得します。
- ステップ 2 で取得したユーザーのうち、ステップ 3 では、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーを取得します。

じょうごグラフのメトリクス

じょうごグラフを使用すると、会話フローを簡単にフィルターリングし、情報をメトリクスとして取得できます。メトリクスは、会話フローの各ステップでアクティブなユーザーの割合または数を示します。

じょうごグラフを使用して導き出されたパフォーマンスメトリクスに基づいて、会話フローを改善できます。このメトリクスは、 仮想エージェント がユーザークエリをより適切に処理できるように、会話フローを改善する機会を特定するのに役立ちます。

じょうごグラフのメトリクス



じょうごグラフを使用するその他のメリット

以前の会話フローと現在の会話フローのパフォーマンスを比較できます。じょうごグラフには、指定した日付範囲のメトリクスが表示されます。さらに、指定された開始日前の日付範囲内の同じ日数に対する比較が表示されます。すべてのステップを実行したユーザーの増減を知ることができます。

以前のメトリクス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[問題の自動解決] タブ

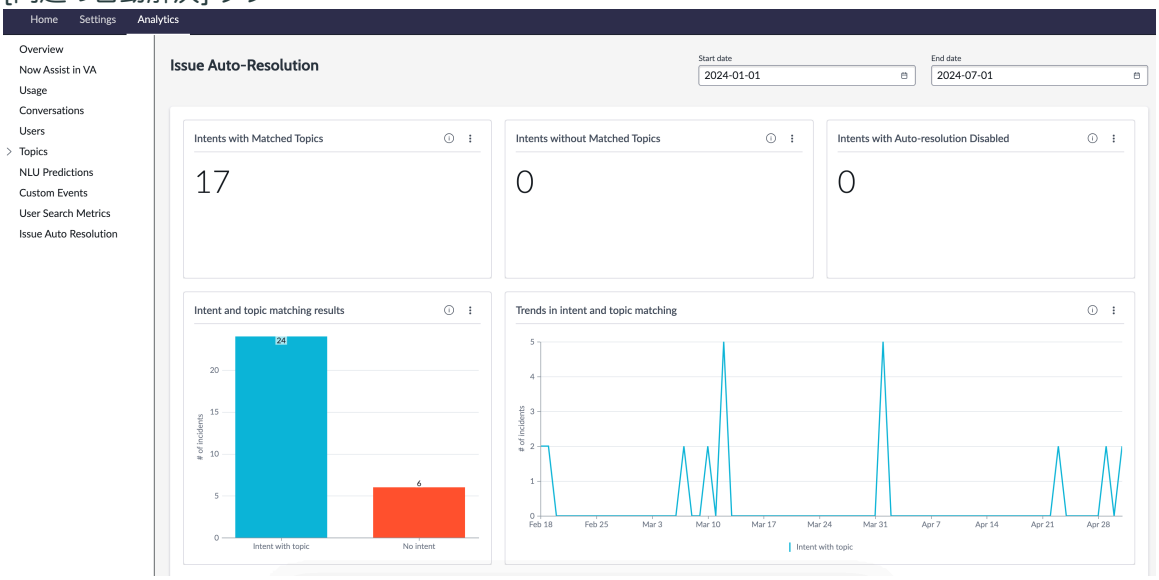
[問題の自動解決] タブは、仮想エージェント (VA) チャットボットがユーザーのニーズをどの程度予測しているかを理解するのに役立ちます。自動解決サービスによってインターセプトされ、VA によって解決されたユーザーの問題の数に関する情報が表示されます。

問題の自動解決は、ユーザーが非会話型インターフェイスから VA に転送されたときに行われます。たとえば、ユーザーはサービスポータルまたはメールで新しいキーボードを要求できます。自動解決サービスは、ユーザー要求を検出し、VA を使用して、VA チャットボットセッションでユーザーの要求を解決できます。詳細については、「仮想エージェントの自動解決」を参照してください。

[問題の自動解決] タブのインジケーターには、自動解決サービスがどの程度適切に機能しているかが表示されます。このタブは、イシュー自動解決が有効であり、[自動解決構成] レコードがアクティブに設定されている場合にのみ使用できます。

[問題の自動解決] タブにアクセスするには、チャット分析管理者ロールまたはチャット分析ビューアーロールが必要です。

[問題の自動解決] タブ



データを選択するか、ビジュアル化でデータをポイントすると、データに関する追加情報が表示されます。

自動解決のビジュアル化

チャート化	説明
一致するトピックのあるインテント	自動解決に対応したトピックに一致するインテントの数。
一致するトピックがないインテント	一致するトピックがないインテントの数。
自動解決が無効化されたインテント	問題の自動解決に対応していないトピックに一致するインテントの数。
インテントとトピックの照合結果	インテント一致によるインシデントのブレークダウン。たとえば、インテントとトピックが一致するインシデントや、インテントが一致しないインシデント。
インテントとトピックの一致の傾向	一致するトピックがある場合とない場合のインテントを持つインシデントを示す傾向。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

自動解決のビジュアル化 (続く)

チャート化	説明
自動解決会話	解決済みまたは未解決の問題の自動解決会話。解決済みとは、ユーザーが VA とやり取りした後、インシデントが解決済みステータスにあることを意味します。
自動解決会話の傾向	すべての問題の自動解決会話と、正常に解決されたインシデントの数を示す使用率の傾向。
問題の自動解決受け入れ率	ユーザーによって承認および拒否された問題の自動解決通知が表示されます。
自動解決会話の上位トピック	自動解決会話で頻繁に使用されるトピック。

対話型アナリティクスダッシュボードの参照

参照トピックでは、対話型アナリティクスダッシュボードのロールと、ダッシュボードを構成するためのシステムパラメーターについて説明します。

会話型アナリティクスダッシュボードのロール

会話型アナリティクスダッシュボードは、以下のロールとともにインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「 サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理 」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

仮想エージェントアドミニストレーター **[virtual_agent_admin]**

sys-conversation などのすべてのダッシュボード関連テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスアドミン **[chat_analytics_admin]**

ダッシュボード関連のテーブルを表示し、カスタムイベントを作成し、カスタム計算式の上書きを作成し、UI ビルダー を使用してダッシュボードを再構成し、システムパラメーターを設定するためのアクセス権を付与します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：chat_analytics_viewer。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin]
ダッシュボードのコンテンツを追加、削除、および並べ替えることができます。UI ビルダー が必要ですが、これは別の ServiceNow 製品です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- workspace_admin
- canvas_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスビューアー [chat_analytics_viewer]
ダッシュボードを表示するための読み取りアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：sn_ace.ace_user。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

システムパラメーター構成
システムパラメーターを使用して、対話型アナリティクスダッシュボードの一部を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のシステムパラメーターを使用して、対話型アナリティクスダッシュボードの機能を再構成します。Chat Analytics Admin のロールが必要です。

ダッシュボードのシステムパラメーター

機能	システムパラメーター	説明
Debug	sn_ci_analytics.logging.verbose	対話型アナリティクスのデバッグログを表示するには、このパラメーターを「debug」に設定します。この設定により、デバッグ情報を含む詳細なログが作成されます。
理由	sn_ci_analytics.ca.reason_length	[理由 (reason)] 文字列の最大長を設定します。デフォルトは 1,000 文字です。

従来 - 対話型アナリティクスダッシュボード

対話型アナリティクスダッシュボードは、会話データに関する詳細なインサイトを提供することで、ユーザーとの 仮想エージェント (VA) のインタラクションを改善するのに役立ちます。ダッシュボードは、トピックを絞り込み、VA によって解決される問題の割合を増やすのに役立ちます。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

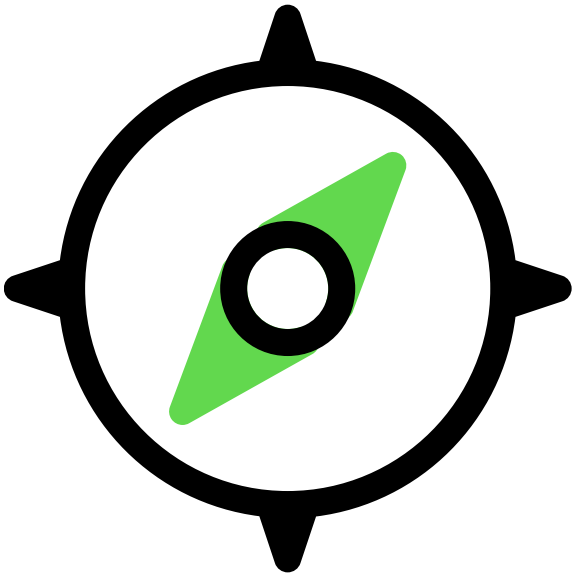
このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

開始するには

VA アナリティクスダッシュボードを開始するには、タイルを選択します。

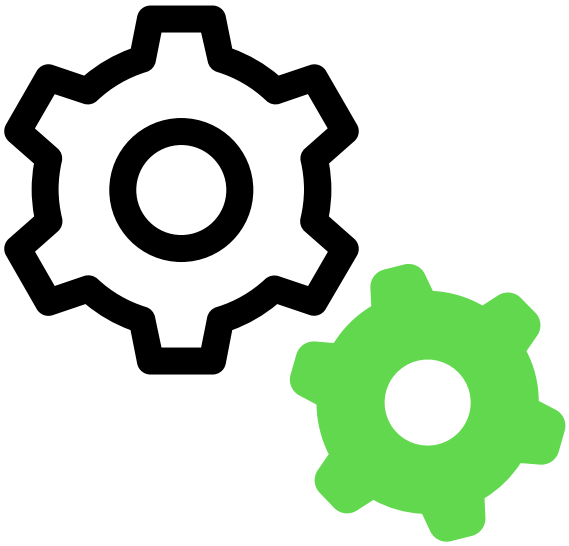
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



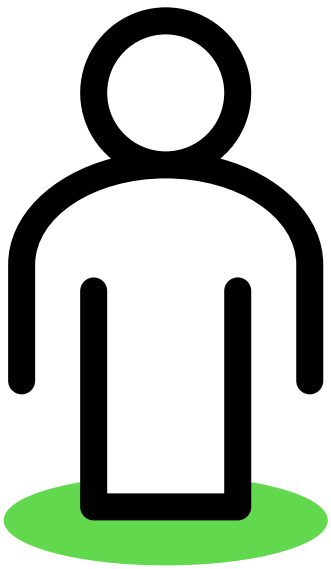
VA ユーザーとシステムアドミニストレーターがダッシュボードについて学習するため。

セットアップ



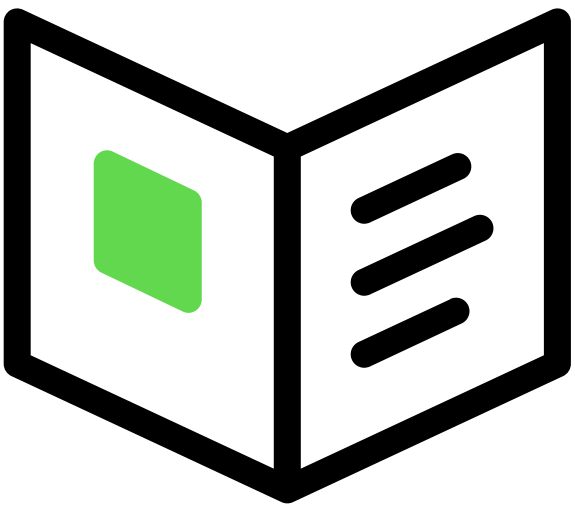
ダッシュボードを設定するシステムアドミニストレーター向け。

使用



VA ユーザーがダッシュボードの使用方法を学習する場合。

参照



ダッシュボードのロールとシステムパラメーターに関する情報を取得

自動翻訳

従来 - 対話型アナリティクスダッシュボードの探索

対話型アナリティクスダッシュボードを使用して、ユーザーとの 仮想エージェント (VA) のやり取りを改善します。ダッシュボードは、会話データに関する詳細なインサイトを提供し、トピックを絞り込んだり、VA によって解決される問題の割合を増やしたりするのに役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

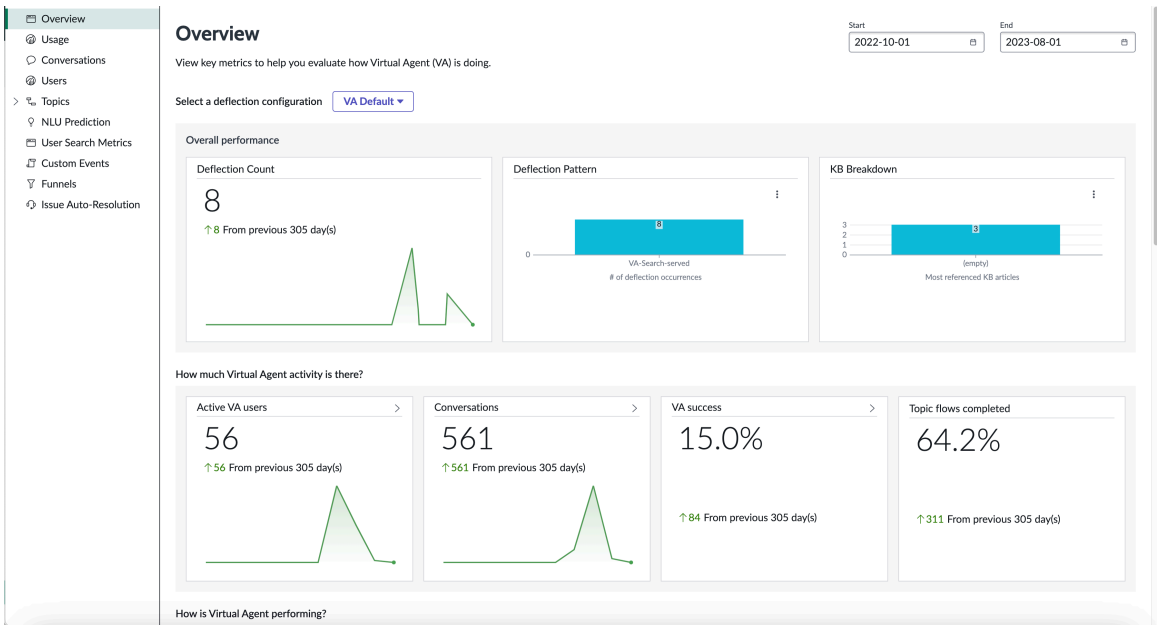
廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

仮想エージェント アナリティクス

仮想エージェントはユーザーとのやり取りのレコードを最大 90 日間保持します。会話から抽出されたメトリクスは 2 年間保持されます。対話型アナリティクスダッシュボードは、これらのインタラクションに関するインサイトを提供するため、仮想エージェントがユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。たとえば、ダッシュボードのメトリクスは次のことを明らかにします。

- VA からライブエージェントに転送するユーザーの割合
- エンゲージメント率を上げてユーザーのドロップオフを減らす方法
- ユーザーがトピックの最後のノードに到達したかどうか
- 最も使用されているトピックと最も使用されていないトピック
- 高度なフィルターを使用した会話の詳細
- 会話デザインを最適化する方法



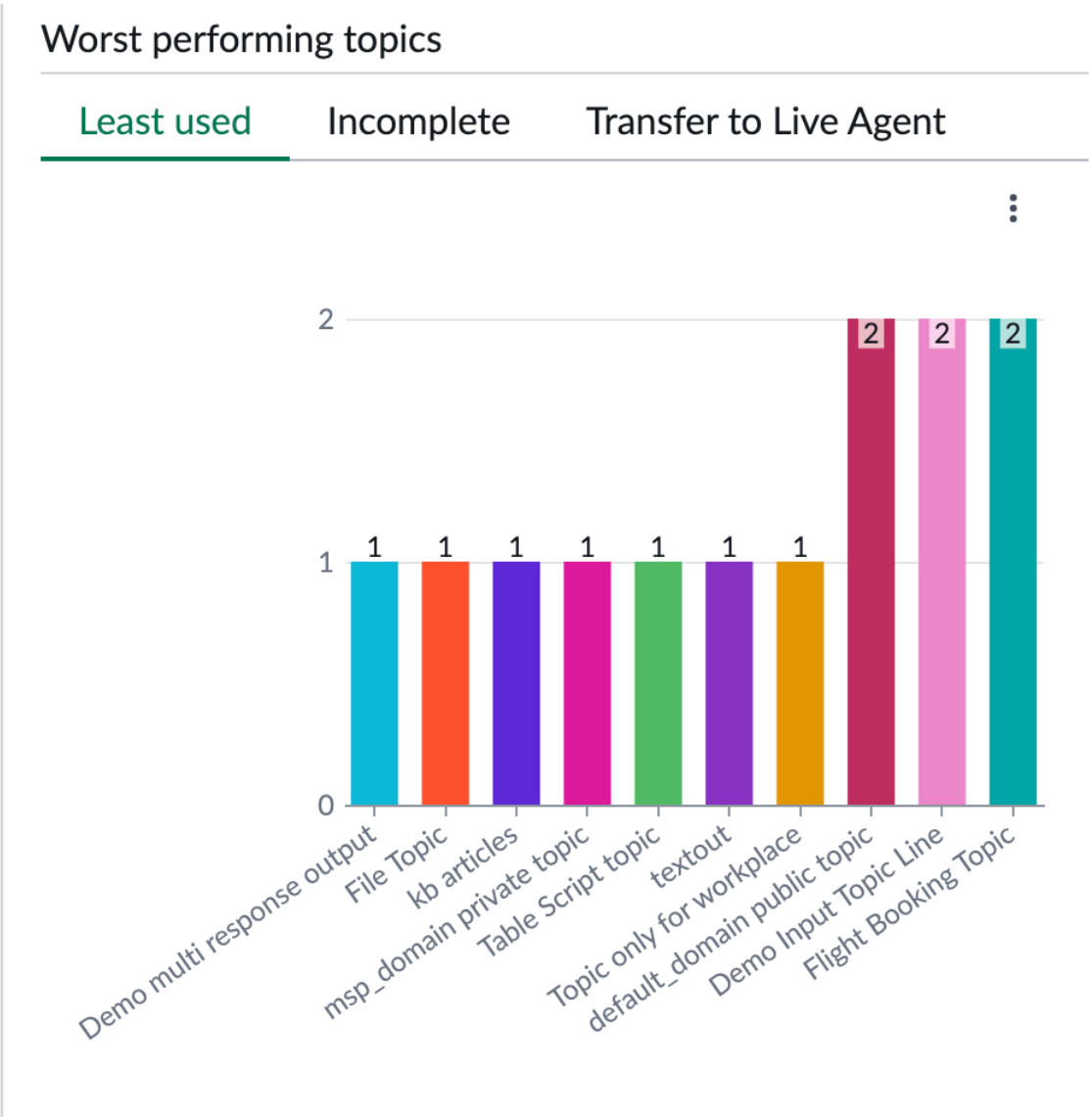
主な機能

パフォーマンスが最も低いトピック

特定の期間でパフォーマンスが最も低い VA トピックを表示します。

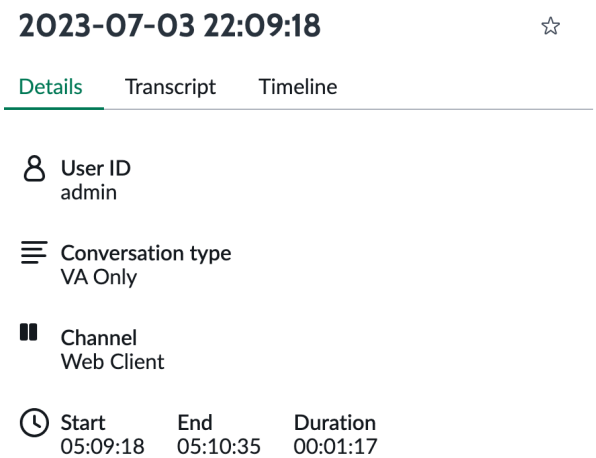
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話の詳細

ユーザー、チャット期間、トピック内でユーザーが停止したノードなど、各 VA インタラクションに関するメタデータを検出します。

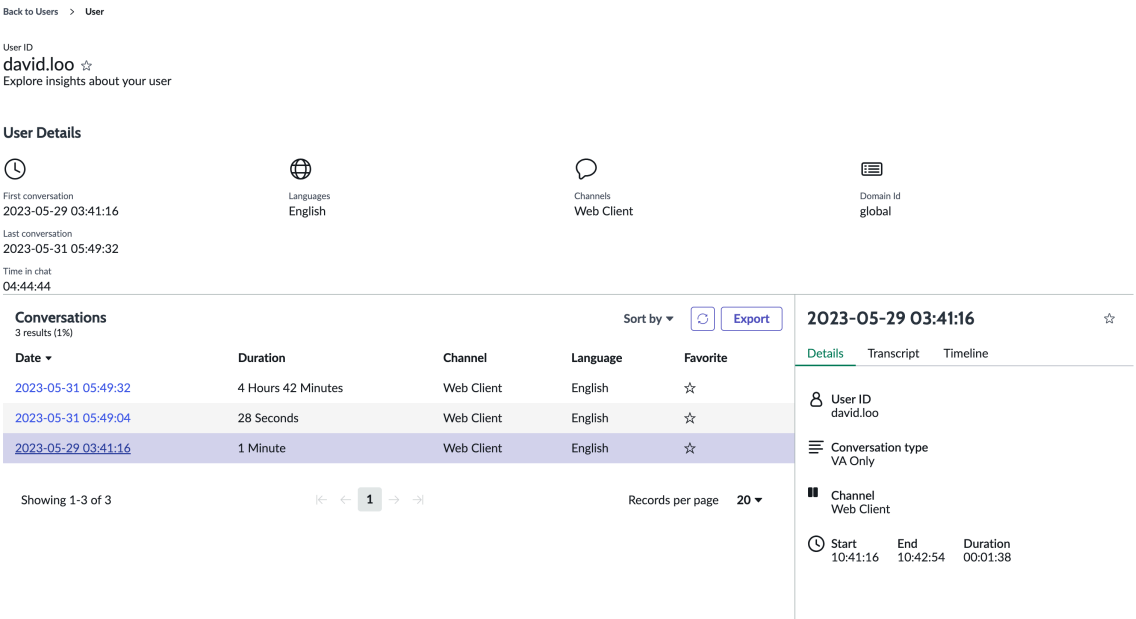


ユーザーインサイト

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのチャットの履歴を取得します。

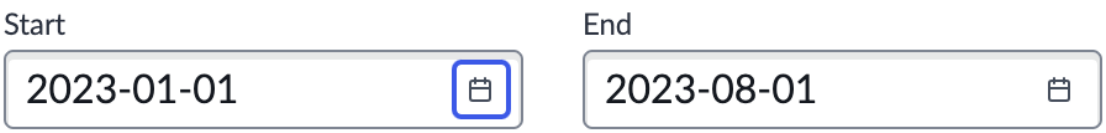


概要

次のセクションでは、ダッシュボードの各セクションを上から下に使用する方法のハイレベルな概要を説明します。

表示されるデータの日付範囲

ダッシュボードの上部にある開始日と終了日は、各ページに要約されたデータのデータ範囲を指定します。



すべてのデータは継続的にリアルタイムで仮想エージェントからダッシュボードにプッシュされ、最大 3 か月間保持されます。アナリティクスダッシュボードは、一時的な技術的問題を含むシナリオをサポートするために、最大 30 日前の会話データも受け入れることができます。

ダッシュボードのすべての日時は UTC です。会話テーブルにはさまざまなタイムゾーンの会話日時がリストされていますが、仮想エージェント (VA) はダッシュボードに表示するときに UTC に変換します。また、[先週] などの事前設定された日付範囲を選択した場合は、日付が予想と若干異なる場合があります。

日付範囲の設定については、「日付の日付範囲を設定 (Set the date range of the date)」を参照してください。

特定のデータのビジュアル化では、[開始]フィールドと [終了] フィールドで選択された開始日と終了日のデータを利用できない場合があります。この場合、ウィジェットには、選択した日付範囲内のデータの可用性に基づいてビジュアル化の開始日と終了日が表示されます。

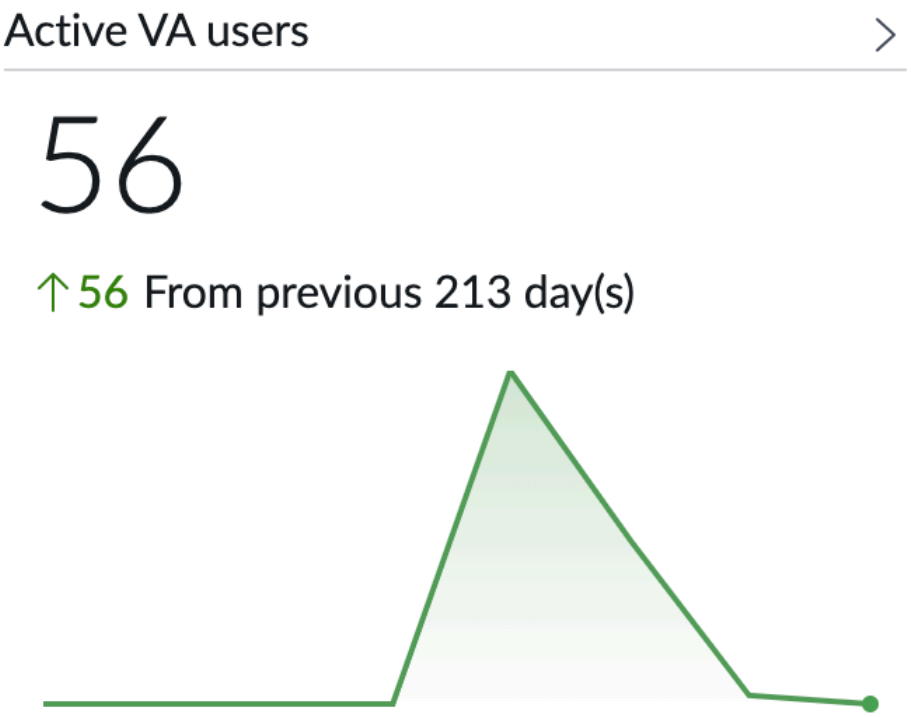
詳細データの取得

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要 **(Overview)]** タブには、他のタブに表示されるデータのサマリーが表示されます。いくつかの方法で、より詳細なデータを取得できます。

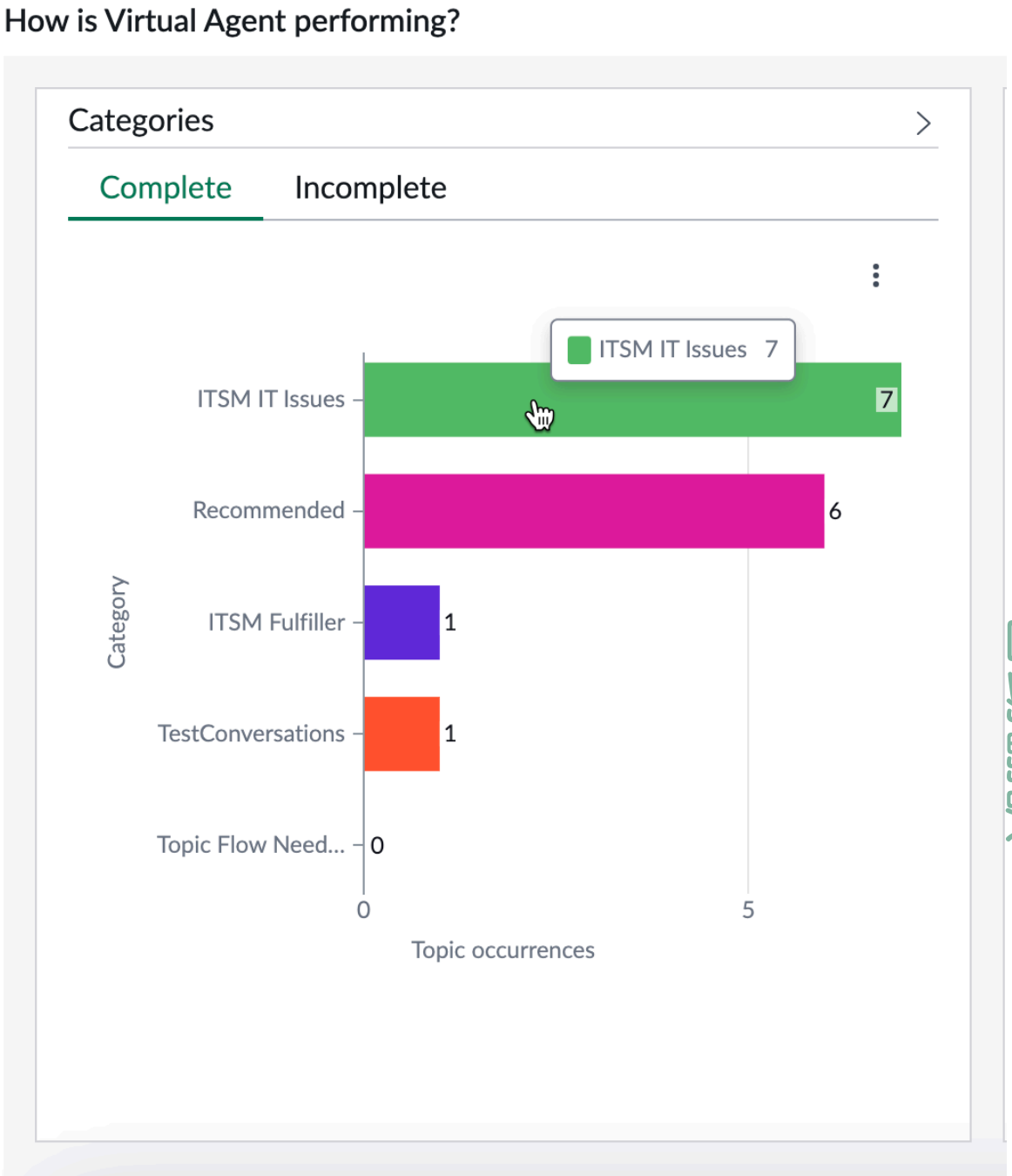
- たとえば、[使用法 **(Usage)]** のタブをクリックします。
- いずれかのカードの [矢印 (arrowhead)] をクリックします。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ビジュアル化 (visualization)] をクリックします。



[ダッシュボード] タブ

[ダッシュボード] タブ

タブ	説明
概要	他のすべてのタブのサマリー情報を表示するダッシュボードのランディングページ。
使用法	会話の言語、会話時間、会話のタイプなど、VA 会話の使用法について説明します。

自動翻訳

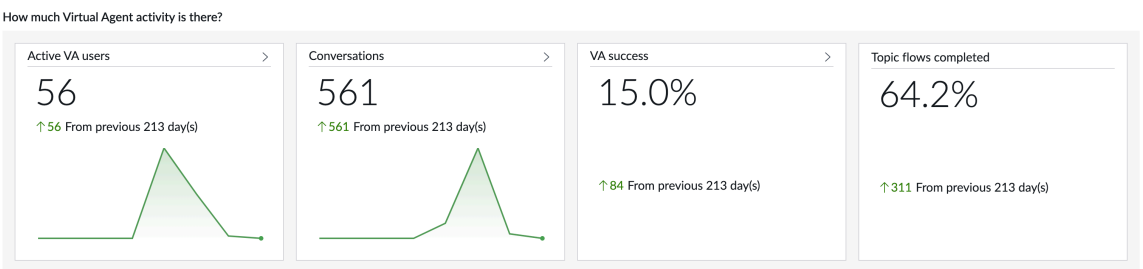
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ダッシュボード] タブ (続く)

タブ	説明
会話	ユーザーの会話のサマリー情報。高度なフィルターリングを使用すると、会話ノードまたはトピックでフィルターリングし、会話時間、会話が発生したチャネル、および交換されたメッセージ数に関する詳細を取得できます。このタブで、各会話の詳細にリンクできます。
ユーザー	VA 会話を行ったユーザーを一覧表示します。高度なフィルターリングにより、使用頻度、会話別、各ユーザーの会話時間、ユーザーの最初と最後の会話、および使用されている言語に関するアナリティクスが提供されます。このタブから、ユーザーの会話を含むユーザーの詳細にリンクできます。
トピック	VA が会話で使用するトピックに関するメトリクスを表示します。メトリクスには、ライブエージェントに移動した VA 会話の数、トピックごとの会話の平均時間、および使用されたトピックブロックが含まれます。
NLU 予測	NLU 予測モデルが、ユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数、またはトピックを自動選択した回数を示します。インスタンスに NLU が含まれる場合、チャートは NLU ワークベンチ にリンクします。
カスタムイベント	[イベント (Events)] ページを使用して作成したカスタムチャットイベントの数を表示します。カスタムイベントを作成しない場合、タブのコンテンツは空になります。
じょうごグラフ	会話フローのメトリクスを提供します。
問題の自動解決	自動解決サービスによってインターセプトされ、仮想エージェント によって解決されたユーザーの問題の数に関する情報を表示します。

傾向とスコア

多くのタブでは、データポイントの現在の値 (現在オンラインの会話の数など) を示すスコアカードが使用されます。



スコアカードには、ダッシュボードで指定された日付範囲でのデータ値の増減など、データの傾向も表示されます。スコアカードのタイトルにカーソルを合わせると、スコアカードの説明が表示されます。

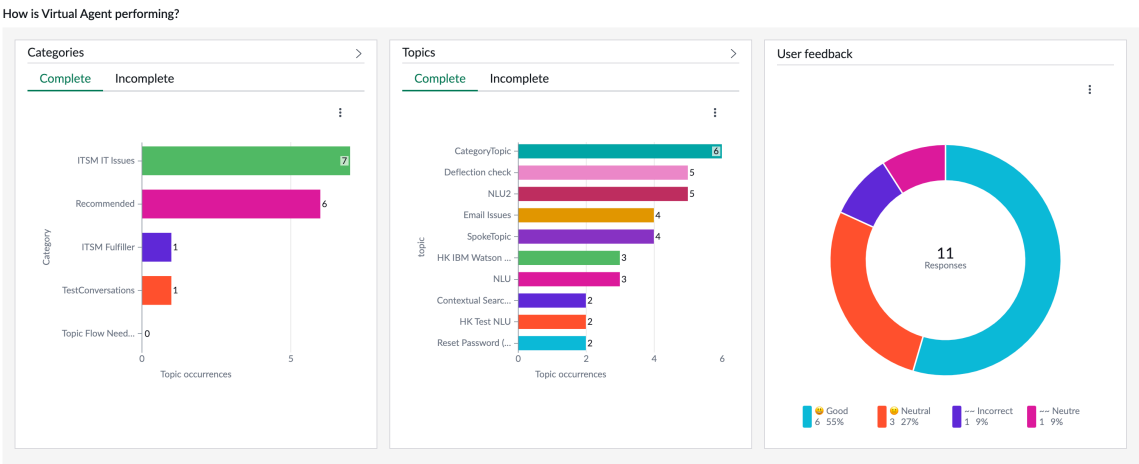
インテントやトピックの一致の傾向など、ダッシュボードの特定の傾向のビジュアル化では、月次、週次、および日次のデータの表示はサポートされていません。

データの視覚化

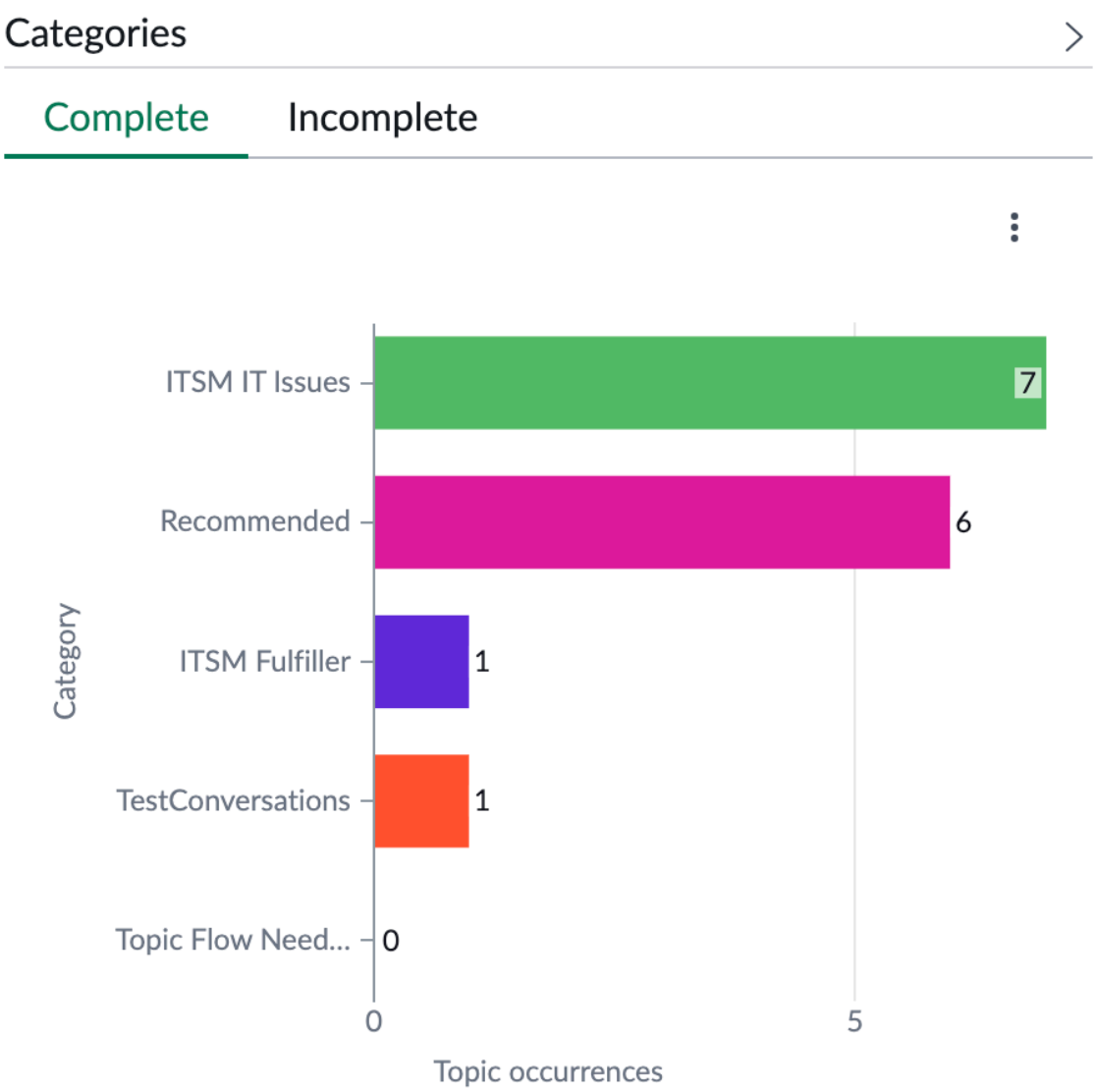
多くのタブには、記録された VA データの表示方法が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



カードには共通のセットアップがあります。



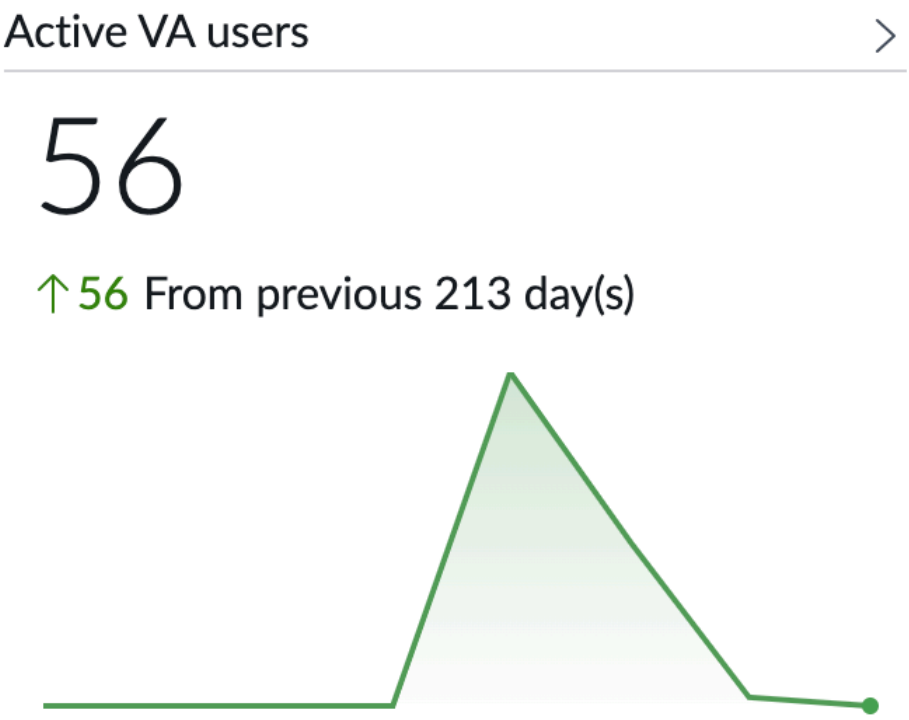
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各表示方法では、以下を選択できます。

- 表示方法でさまざまなデータセットをビジュアル化するサブタブ。
- 矢印アイコン ( )。対応するタブに移動すると、より詳細な情報が表示されます。

  たとえば、[アクティブユーザー] スコアカードの矢印を選択して [ユーザー] タブに移動すると、現在 VA チャットを使用しているユーザーのリストが表示されます。



- 棒グラフの棒などの表示されたデータをクリックすると、そのデータに関する詳細情報が表示されます。

チュートリアル

ユーザーインターフェイスについて理解できたので、チュートリアルを試すことができます。ダッシュボードの各部分がどのように連携して、VA を改善するためのインサイトを提供するかが示されます。

ダッシュボードを試す

このチュートリアルを使用して、対話型分析ダッシュボードについて理解します。

始める前に
必要なロール：チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer)

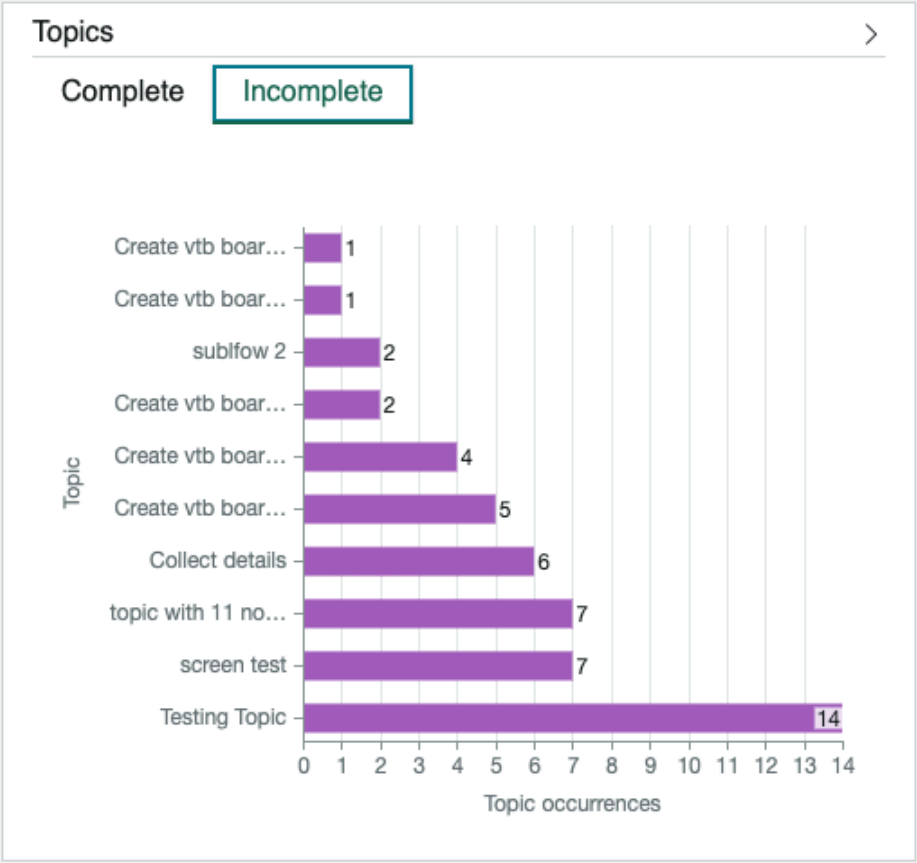
注: このチュートリアルは、ユーザー自身のインスタンスで使用することを目的としています。テストインスタンスを使用することもできますが、事前にロードされたデータが含まれていないと、意味のあるフィードバックが提供されないことがあります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > 仮想エージェントダッシュボード.
   ダッシュボードの [概要 **(Overview)**] タブが表示されます。[トピックフローが完了しました] スコアカードは、トピック内のすべてのノードを完了するユーザーの数が減少したことを示します。その理由は何でしょうか。
2. トピックの表示方法で、[未完了] をクリックします。



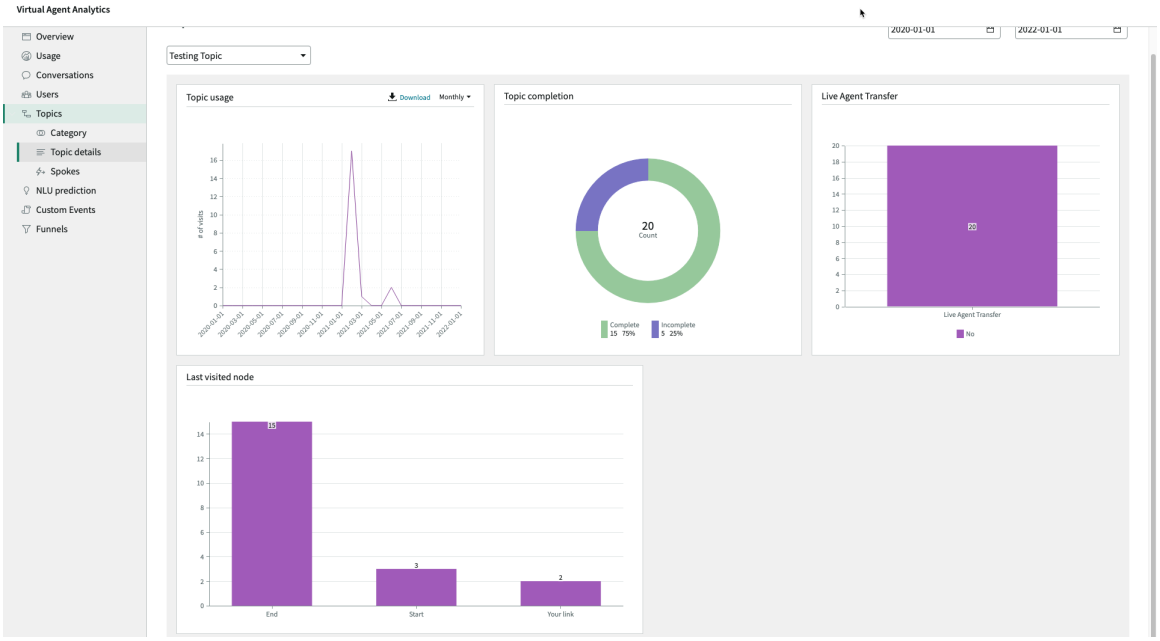
ユーザーはテストトピックを、最多の 14 回完了していないことがわかります。そのため、ユーザーがどこから先に進めなかったのかを調べたいと思います。

3. [テストトピック **(Testing Topic)**] バーをクリックして、そのトピックをドリルダウンします。

   [トピック詳細] ページが開きます。例では、[合計完了 **(Total completion)**] スコアカードに、仮想エージェント (VA) で 15 件の会話が解決されたものの、5 件の会話を解決できなかったことが表示されます。[ライブエージェント転送] スコアカードには、ライブエージェントに誰も転送されていないことが表示されます。[最後にアクセスしたノード] スコアカードには、ユーザーが会話を放棄したトピック内の 3 つのノード ([開始 **(Start)**]、[テスト中]、および [要求された画面へのリンク **(link to requested screen)**]) が表示されます。これらのノードをレビューして、コミュニケーションを明確にするか、別のインテントを追加します。

自動翻訳

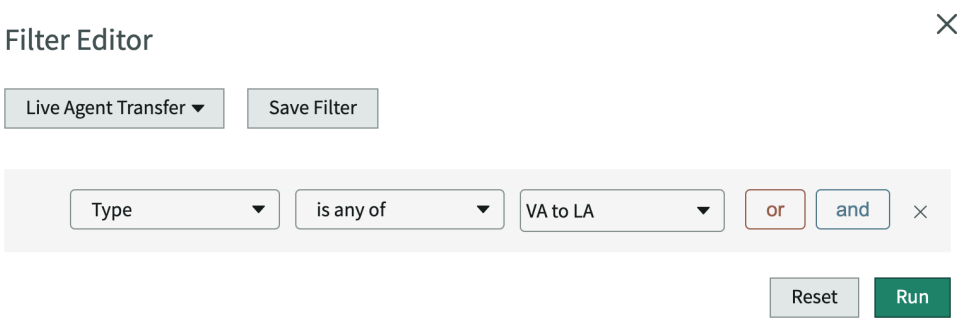
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このトピックの会話は、VA からライブエージェントに転送されませんでした。しかし、ユーザーが転送したトピックがあるのではないかと思います。

4. [会話 **(Conversations)]** タブをクリックします。
   [会話 **(Conversations)]** タブには、指定した日付範囲内のすべての会話が表示されます。VA がライブエージェントに転送した会話のみを表示するために、フィルターを使用することにしました。
5. [ライブエージェント転送] を選択します。

   条件ビルダーがフィルターパラメーターを自動的に入力し、[タイプ **(Type)]** を **[VA to LA]** に設定していることに気付きました。



ライブエージェントに転送する前に、ユーザーが最後にアクセスしたトピックノードを確認したいと思います。

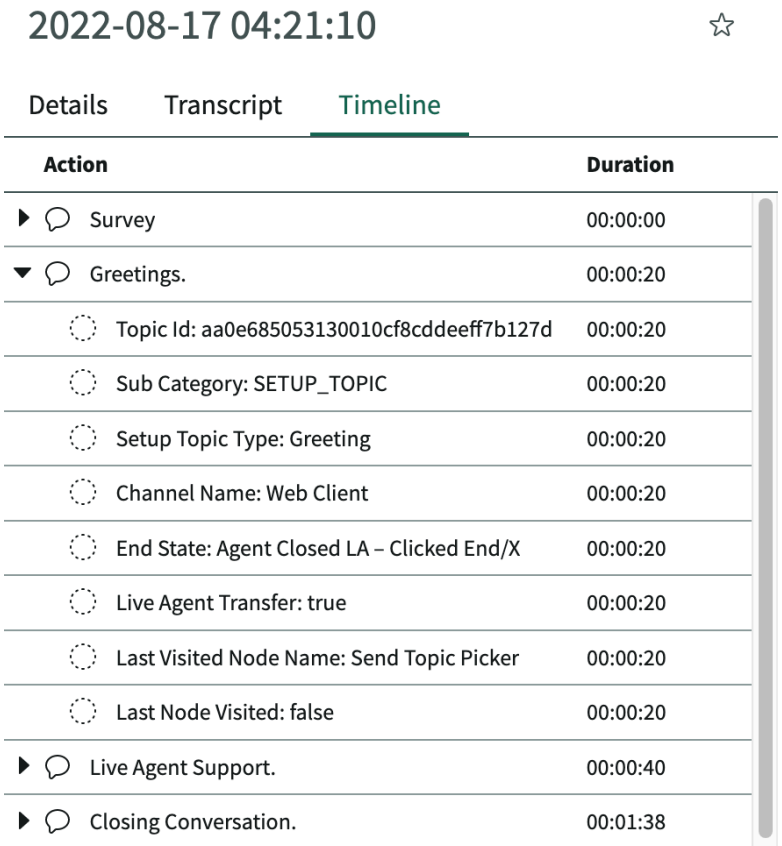
6. [会話の日付 (conversation date)] をクリックします。

   会話の詳細が表示されます。

7. [タイムライン] タブで [挨拶 **(Greetings)]** アクションを展開します。

   ユーザーが最後にアクセスしたノードは [トピックピッカーの送信 **(Send Topic Picker)]** でした。これで、そのトピックのノードを修正する必要があることがわかりました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



どのトピックがより効果的に機能しているかを確認することにします。

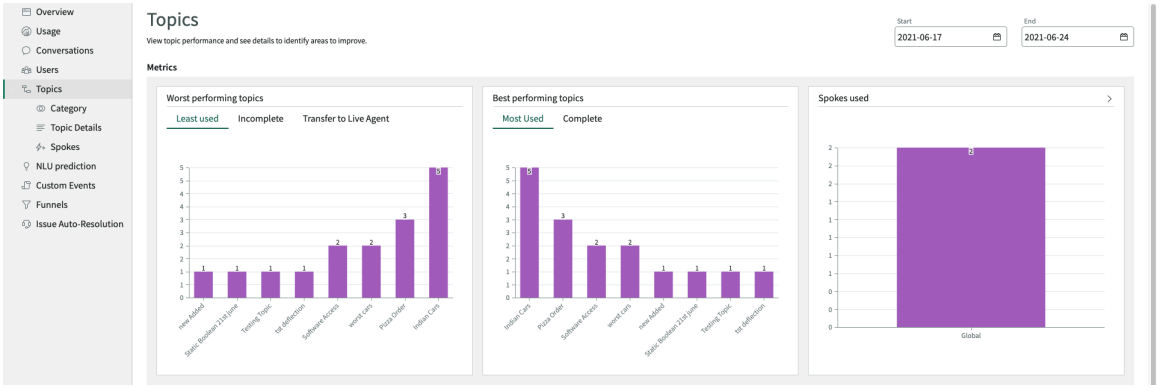
8. **[VA** 成功] フィルターを選択します。
   リストには、VA が解決できた会話が含まれています。問題の解決に時間がかかりすぎていないか調べたいと思います。
9. 条件を追加するには、[フィルターを表示/編集] をクリックし、[フィルターエディター] ポップアップウィンドウで条件ビルダーを使用します。リストからデフォルトのフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。
10. 条件 (演算子の大なり記号) で [期間 **(Duration)]** を選択し、秒数に「180」を入力して、[実行 **(Run)]** をクリックします。
    リストには、3 分以上続いた VA 会話が表示されます。これは、すべての会話のうちのわずかな割合です。したがって、このトピックは正常に機能していると判断されます。

    最後に、どのトピックが最も使用され、どのトピックが最も使用されていないかを知りたいです。そうすれば、どのトピックを優先すべきかがわかります。
11. [トピック] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページには、パフォーマンスが最高のトピックと最低のトピックが表示されます。



従来 - 対話型アナリティクスダッシュボードの設定

より的を絞ったアナリティクスを作成するには、カスタムイベントと計算式の定義を設定します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

対話型アナリティクスダッシュボードでは、次の方法で監視するデータをカスタマイズできます。

- 日付範囲：ダッシュボードに表示されるデータの日付範囲を指定します。
- カスタムイベント：ダッシュボードには、作成したカスタムイベントに関するアナリティクスを表示できます。すべてのイベントは会話に関連している必要があります。たとえば、Slack などの特定のチャネルを使用したすべての会話に関するデータを保存できます。
- 計算式の上書き：分析レポートで使用されるパラメーター定義をカスタマイズします。たとえば、デフォルトでは、 [期間 (duration)] は会話の最初のやり取りから最後のやり取りまでの合計時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

ロール要件

ロールの詳細については、「従来 - 対話型アナリティクスダッシュボードのロール」を参照してください。

依存関係

会話型アナリティクスダッシュボードには、Quebec 以降のバージョンの 仮想エージェント が必要です。

従来:対話型アナリティクスダッシュボードをインストール

ServiceNow Store から会話型アナリティクスダッシュボードに更新を取得します。このダッシュボードで、顧客との 仮想エージェント (VA) チャットに関するインサイトを得ることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

注: San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインを初めてアクティブ化すると対話型アナリティクスアプリが自動的にインストールされます。2 回目以降は、このアプリの更新を ServiceNow Store からダウンロードしてインストールする必要があります。

対話型アナリティクスダッシュボードは、オンプレミスインストールでは使用できません。

対話型アナリティクスダッシュボードを使用すると、統合ハブ トランザクションのコストが発生する可能性があります。このトランザクションコストは意図されたものでないため、今後のリリースで削除される予定です。問題が解決しない場合は、カスタマーサービス & サポートチームにケースを作成してください。

必要なロール：Chat Analytics Admin

手順

1. インスタンスで Glide 仮想エージェント プラグイン [com.glide.cs.chatbot] がアクティブ化されていることを確認します。
   San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化すると対話型アナリティクスダッシュボードアプリが自動的にインストールされます。
2. ServiceNow Store にアクセスし、「アナリティクス」を検索します。
3. 対話型アナリティクスダッシュボードの最新バージョンを選択します。
   ストアで 仮想エージェント アナリティクスダッシュボードとアナリティクスデータ構成ツールの更新がインストールされます。プラグイン名は com.sn.conversational.analytics で、スコープ名は sn_ci_analytics です。対話型アナリティクスダッシュボードの主なテーブルは次のとおりです。

テーブル	説明
sn_ci_analytics_conversation	会話のメインテーブル。仮想エージェント 会話が一覧表示されます。
sn_ci_analytics_event	イベントのリスト。イベントとは、アクション可能な通知などを発生するイベントのことです。ダッシュボードは、デフォルトイベントまたは作成したエベントに関する分析を表示できます。詳細については、「カスタムイベントの設定」を参照してください。
sn_ci_analytics_event_prop	イベントで使用される値のリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル	説明
sn_ci_analytics_formula_override	ダッシュボードで使用されるプロパティの計算式の上書きを一覧表示します。詳細については、「カスタム定義の設定」を参照してください。

注: パフォーマンスアナリティクスのライセンスやプラグインは必要ありません。

従来 - 監視するカスタムイベントの作成

カスタムイベントを作成し、会話型アナリティクスダッシュボードで監視します。

このタスクについて

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

始める前に
必要なロール：Chat Analytics Admin。

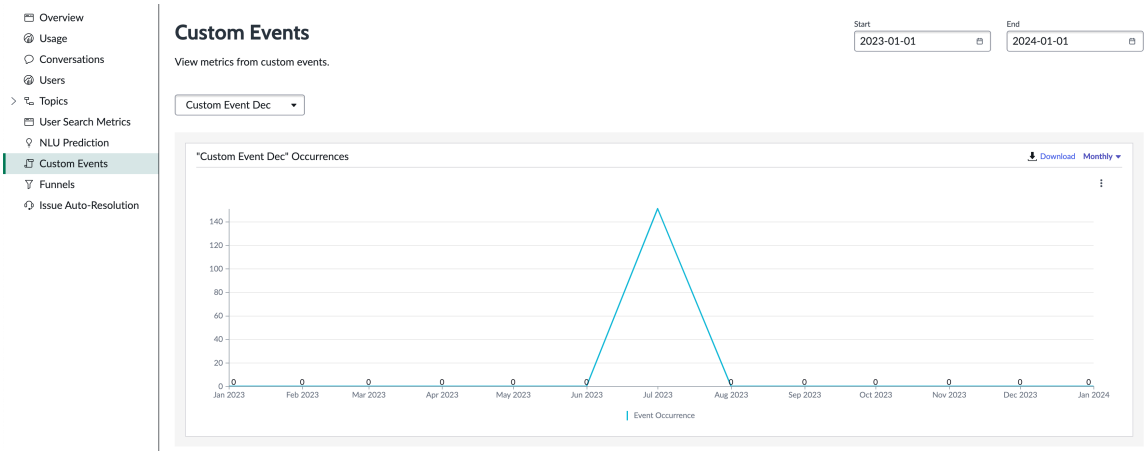
このタスクについて
イベントは、仮想エージェント (VA) 会話のサブセットに適用される条件の組み合わせです。たとえば、イベントは、VA がライブエージェントに転送した Slack チャネルで発生した会話である場合があります。

トピックや会話の詳細など、ダッシュボードに表示されるほとんどのメトリクスは、ビルド済みイベントから派生したものです。ダッシュボードでは、これらのイベントは [トピック **(Topics)**] タブと [会話 **(Conversations)**] タブに表示されます。カスタムイベントの作成では、カスタムイベント機能を使用できます。カスタムイベントを使用して、関心のあるデータに関するアナリティクスを作成します。次に例を示します。

- ライブエージェントに転送された Slack チャネル上の会話の数。
- ユーザーが戻ってこなかった Slack チャネルの会話の数。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

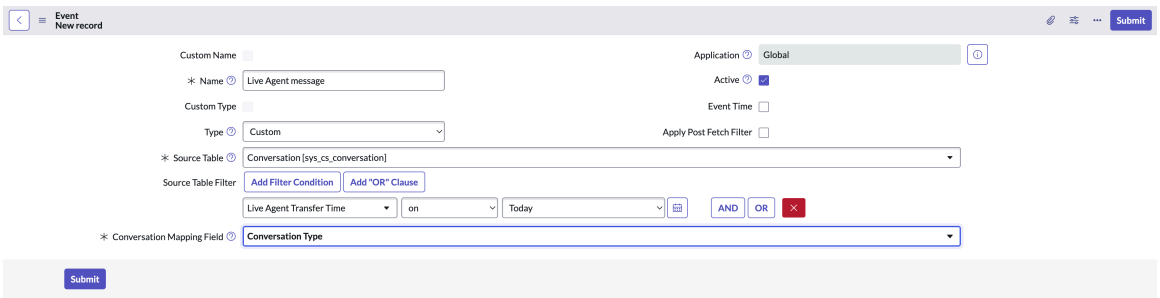


カスタムイベントは [カスタムイベント **(Custom Events)]** タブに表示されます。カスタムイベントを構成していない場合、ダッシュボードには何も表示されません。最大 20 のカスタムイベントを作成できます。

カスタムイベントは、作成時に有効になります。これらを使用して、カスタムイベントを作成する前に収集されたデータを分析することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > イベント設定 をクリックし、[**New**] を選択します。
   [イベントの新規レコード (Event New record)] ページが表示されます。



2. フォームのフィールドに入力します。

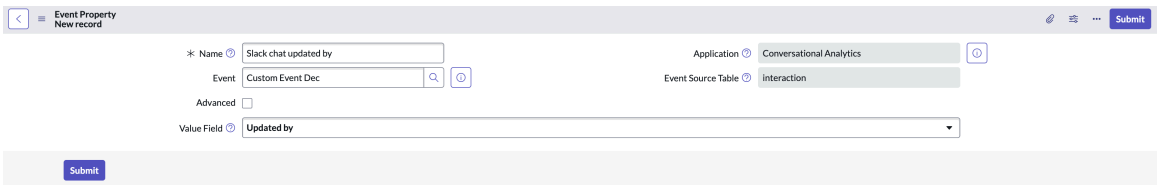
フィールド	説明
名前	カスタムイベントの名前。
タイプ	[カスタム] を選択します。他のタイプを選択すると、ダッシュボードのデフォルトの動作が変更されるため、お勧めしません。このフィールドでは、ダッシュボードアナリティクスに含めるイベントのタイプを指定します。
ソーステーブル	カスタムイベントを検出するために調べる会話のテーブル。
ソーステーブルフィルター	条件ビルダーを使用して、ソーステーブルから特定のデータを選択します。
会話マッピングフィールド	ソーステーブルのフィールドを別の会話関連テーブルのフィールドにマップします。たとえば、インタラクションテーブルのチャネルメタデータ列を会話テーブルのSys ID 列にマッピングできます。すべてのイベントを会話 ID にマッピングする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	カスタムイベントを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
イベント時刻	VA がライブエージェントにチャットを転送した時間など、時間ベースのイベントを指定します。このチェックボックスをオンにすると、[イベント時刻] フィールドが開きます。
イベント時刻フィールド	チャットがライブエージェントに転送された時刻など、監視するイベントの時刻を指定します。[イベント時刻] を選択すると、このフィールドが表示されます。
フェッチ後フィルターを適用	スクリプトを使用して、条件ビルダーである [ソーステーブル **(Source Table)]** フィルターによって既にフィルターリングされているデータをフィルターリングできるようにします。
フェッチ後スクリプト	[ソーステーブル **(Source Table)]** フィルターによってフィルターリングされたデータをフィルターリングするスクリプトを入力するテキストフィールド。このフィールドは、[フェッチ後フィルターを適用 **(Apply Post Fetch Filter)]** を選択すると表示されます。

3. [送信] をクリックします。
   [イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。カスタムイベントを検索するテーブルを指定しました。ここで、カスタムイベントをトリガーするパラメーター値を指定する必要があります。
4. 作成したカスタムイベントをクリックします。
5. [イベントプロパティ] 関連リストで、[新規 **(New)]** を選択します。
   [イベントプロパティの新規レコード (Event Property New Record)] ページが表示され、ダッシュボードで追跡するカスタムイベントのプロパティを指定します。



この例では、 カスタムイベントの [Messages-from-Slack] の *Updated by* のメトリクスが、[カスタムイベント **(Custom Event)]** タブに表示されます。

6. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メトリクスを収集するプロパティのレコード名。
イベント	このプロパティに関連付けられているカスタムイベントの名前。
詳細	このチェックボックスをオンにすると、フィルターを適用するフィールド値を指定するスクリプトを入力できるテキストフィールドが開きます。このチェックボックスを選択すると、[値フィールド] フィールドが削除されます。
値フィールド	メトリクスを収集するフィールドを指定します。
アプリケーション	カスタムイベントのスコープ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
イベントソーステーブル	[イベント新規レコード (Event New Record)] ページで入力したこのフィールドと同じ値。

7. [送信] をクリックします。
   [イベント (Event)] ページが表示されます。
8. [更新] をクリックします。
   [イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。ダッシュボードの [カスタムイベント **(Custom Events)]** タブを開くと、カスタムイベントを表示できます。このカスタムイベントは遡及的ではありません。ダッシュボードには、カスタムイベント基準を満たす新しいイベントのみが表示されます。

従来 - カスタムの上書き定義を作成

スクリプトを使用して、会話型アナリティクスダッシュボードでの分析の作成に使用されるデフォルトの計算式を上書きします。

このタスクについて

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin

必ずアプリケーションスコープを [会話型アナリティクス] に設定してください。

このタスクについて

対話型アナリティクスダッシュボードでは、計算式を使用して、期間の計算方法などのアナリティクスを決定します。デフォルトの計算式を上書きして、ニーズに合わせてアナリティクスを調整できます。たとえば、ダッシュボードの期間のデフォルトの計算式は、会話の最初と最後のやり取りの間の時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

デフォルトの計算式および計算式の上書きは、sn_ci_analytics_formula_override テーブルにあります。テーブル内の既存の計算式を変更するには、デフォルトの計算式を無効にし、新しい計算式の上書きレコードを作成する必要があります。一部の式はシステムに依存しているため、上書きできません。ただし、同様の目標を達成するためにカスタムイベントを作成することはできます。

デフォルトの定義は次のとおりです。

- 期間：会話セッションが終了したときではなく、会話セッションの開始から、最後のメッセージが送信されるまでの時間。指定されたスクリプトを期間に置き換えることはできません。オンまたはオフにすることしかできません。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオフにすると、セッションが終了するまでの期間が計算されます。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオンにすると、送信された最後のメッセージまでの期間が計算されます。

自動翻訳

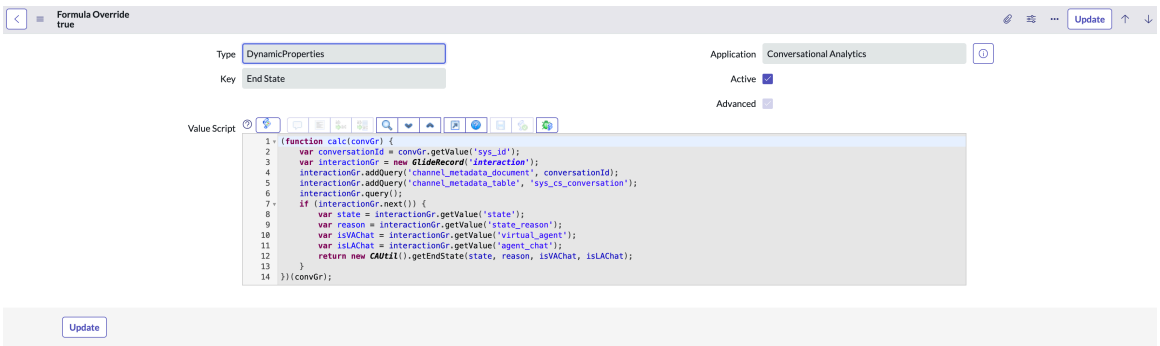
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 自己解決率：否定的なフィードバックがなく、最後のノードまでのトピックが含まれていて、ライブエージェントにエスカレートしなかった会話の数。ダッシュボードでは、その数をすべての会話の数で割って自己解決率を取得します。
- フィードバック：正、中立、および負として定義されます。たとえば、この動作を上書きするには、まず 仮想エージェント (VA) デザイナーを使用して、1 から 10 までのランキングを作成します。次に、スクリプトを使用して、1 ～ 4 を負、5 ～ 7 を中立、8 ～ 10 を正としてグループ化することでダッシュボードのデフォルトの動作を上書きできます。
- 終了ステータス：デフォルトで 12 通りの方法で定義されます。詳細については、「計算式の上書きの例」を参照してください。
- 有効な会話 - 次の基準の少なくとも 1 つを満たしている場合に、ダッシュボードの結果に含まれる会話レコードとして定義されます。
  - ユーザーからの検証を必要としないアクション不可能な通知会話は、アクティブな会話としてカウントされます。
  - 既存の会話に含まれていないアクション可能通知は、通知のステータスが [送信済み] または [完了] のいずれかの場合に有効な会話と見なされます。
  - 会話では、仮想エージェント トピックディスカバリーまたは直接ライブエージェント会話を行います。

注: 計算式の上書きでは、保存されているデータは変更されません。これらは、既存のデータを異なる方法で計算することによって、ダッシュボードがデータを表示する方法を変更するだけです。

手順

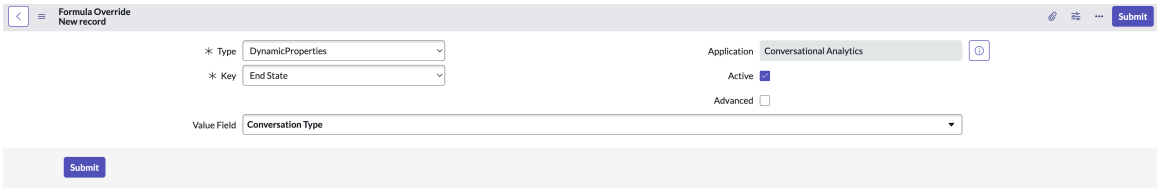
1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > 計算式の上書き.
   または、フィルターナビゲーターで、「*sn_ci_analytics_formula_override.list*」と入力すると、sn_ci_analytics_formula_override テーブルを表示できます。
2. 上書きする計算式を選択します。
   [期間 (Duration)] の計算式は上書きできません。アクティブ化または非アクティブ化のみ可能です。他の定義のスクリプトは変更できます。変更できる定義はこれらだけです。
   [計算式の上書き] ページが表示され、既存の計算式が表示されます。



3. 次のスクリプトを [値スクリプト] フィールドにコピーします。
   デフォルトの計算式は読み取り専用です。したがって、それらを変更するには、コピーを作成する必要があります。
4. デフォルトの計算式を非アクティブにするには、[アクティブ **(Active)**] チェックボックスをオフにします。
5. [更新] をクリックします。
6. [新規] をクリックして、デフォルトの計算式を上書きする計算式の上書きレコードを作成します。
   [計算式の上書きの新規レコード (Formula Override New Record)] ページが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



7. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイプ	上書きする計算式を選択します。*DynamicProperties* など。
キー	上書きする計算式を指定します。たとえば、*End State* を選択して、会話の終了ステータスの定義のデフォルトの計算式を上書きします。
値フィールド	[キー **(Key)**] 値の新しい定義を指定します。
アクティブ	新しい定義をアクティブにするには、チェックボックスをオンにします。プロパティには複数の計算式を設定できますが、一度にアクティブにできるのは 1 つのみです。この定義をアクティブ化するときは、デフォルトの定義を非アクティブ化する必要があります (まだそうしていない場合)。
詳細	このチェックボックスをオンにすると、[値フィールド] フィールドが削除され、[値スクリプト] フィールドが開きます。以前にコピーしたデフォルトの式のスクリプトを貼り付け、必要に応じて変更して、[キー] 値に使用される既存の式を変更できます。たとえば、[キー] 値が *End State* の場合、スクリプトは会話の終了ステータスを定義するデフォルトの計算式を上書きします。スクリプトの例については、「計算式の上書きの例」を参照してください。

8. [送信] をクリックします。

従来 - 計算式の上書きの例

次の計算式の上書きの例を使用して、独自の計算式の上書きを作成します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ終了ステータスの定義

会話の終了ステータスは、会話の終了方法を指定します。たとえば、ユーザーが応答しなかった場合や、ユーザーがチャットウィンドウを閉じた場合などに終了します。終了ステータスには、デフォルトで 12 の定義があります。会話の終了状況の詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。次のスクリプトは、それらを次のようにグループ化します。

- VA がチャットセッションをクローズしました
  - システムが VA をクローズしました：ユーザー応答なし
  - システムが VA をクローズしました：トピック完了
  - システムが VA をクローズしました：AI 検索が残存
  - システムが VA をクローズしました：自動終了
  - システムが VA をクローズしました：ユーザーエンゲージメントなし
- ライブエージェントがチャットセッションをクローズしました
  - システムが LA をクローズしました：ユーザー応答なし
  - システムが LA をクローズしました：チャット完了
  - エージェントが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - システムが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前
- ユーザーがチャットセッションをクローズしました
  - ユーザーが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが VA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前

12 の終了状況のこれらのグループを作成するには、「計算式の上書きを作成する」の説明に従い、次のスクリプトを使用します。

```
(function calc(convGr) {
    // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed'
 states.
    function getFinalEndState(state) {
        var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
        VA_END_STATE = ['System Closed VA - User No Response',
            'System Closed VA - Topic Complete',
            'System Closed VA - Left With AI Search',
            'System closed VA - Auto Closed',
            'System Closed VA - User Never Engaged'
        ];
        LA_END_STATE = ['System Closed LA - User No Response',
            'System Closed LA - Chat Complete',
            'Agent Closed LA - Clicked End/X',
            'System Closed LA - Before Agent Engagement'
        ];
        USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA - Clicked End/X',
            'User Closed VA - Clicked End/X',
            'User Closed LA - Before Agent Engagement'
        ];
        if (state) {
            if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
                return 'System Closed VA';

            if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                return 'System Closed LA';

            if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
                return 'User Closed';
        }
        return state;
    }

    var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
    var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_table',
 'sys_cs_conversation');
    interactionGr.query();
    if (interactionGr.next()) {
        var state = interactionGr.getValue('state');
        var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat,
 isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

従来 - 対話型アナリティクスダッシュボードの使用

対話型アナリティクスダッシュボードを使用して、仮想エージェント (VA) 会話に関するインサイトを取得します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

次のセクションでは、ダッシュボードを使用して、VA のユーザーとのインタラクションを調査する方法について説明します。対話型アナリティクスダッシュボードを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

従来:データの日付範囲を設定します

[概要 (Overview)] タブの上部で [開始] 日と [終了] 日を設定し、ページに要約されたデータの日付範囲を指定します。このタブで設定された日付範囲は、仮想エージェント アナリティクスダッシュボードの他のすべてのタブに適用されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

必要なロール：チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer)

このタスクについて

ダッシュボードのすべての日時は UTC です。会話テーブルにはさまざまなタイムゾーンの会話日時がリストされていますが、仮想エージェント (VA) はダッシュボードに表示するときに UTC に変換します。また、[先週] などの事前設定された日付範囲を選択した場合、日付が予想と異なる場合があります。

日付範囲は 2 つの方法で設定できます。

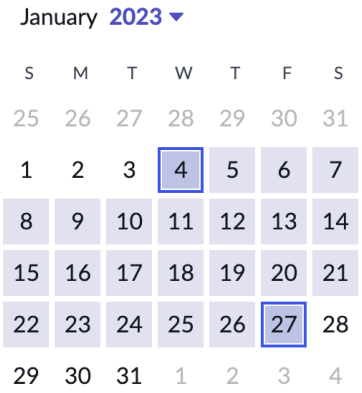
手順

1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > ダッシュボード.
2. オプション: [開始] 日と [終了] 日を使用して日付範囲を設定します。
   a. [開始] のカレンダーアイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーで開始日を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
   d. [終了] のカレンダーアイコン ( ) を選択します。
   e. カレンダーで終了日を選択します。
   f. **[OK]** を選択します。
   ダッシュボードに表示されるデータは、新しい日付範囲のデータに従って調整されます。
3. オプション: [開始] 日のカレンダーを使用して、日付範囲を設定します。
   a. [開始] のカレンダーアイコン ( ) を選択します。
   b. 日付範囲の開始日を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. キーボードのコントロールキーを押しながら、終了日を選択します。
ダッシュボードでは、日付の範囲が強調表示されます。



(Optional)

d. **[OK]** を選択します。

(Optional) ダッシュボードに表示されるデータは、新しい日付範囲に従って調整されます。

レガシー - [概要] タブ

[概要 (Overview)] タブを使用して、対話型アナリティクスダッシュボード784110164で収集された一部の情報のスナップショットを取得します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

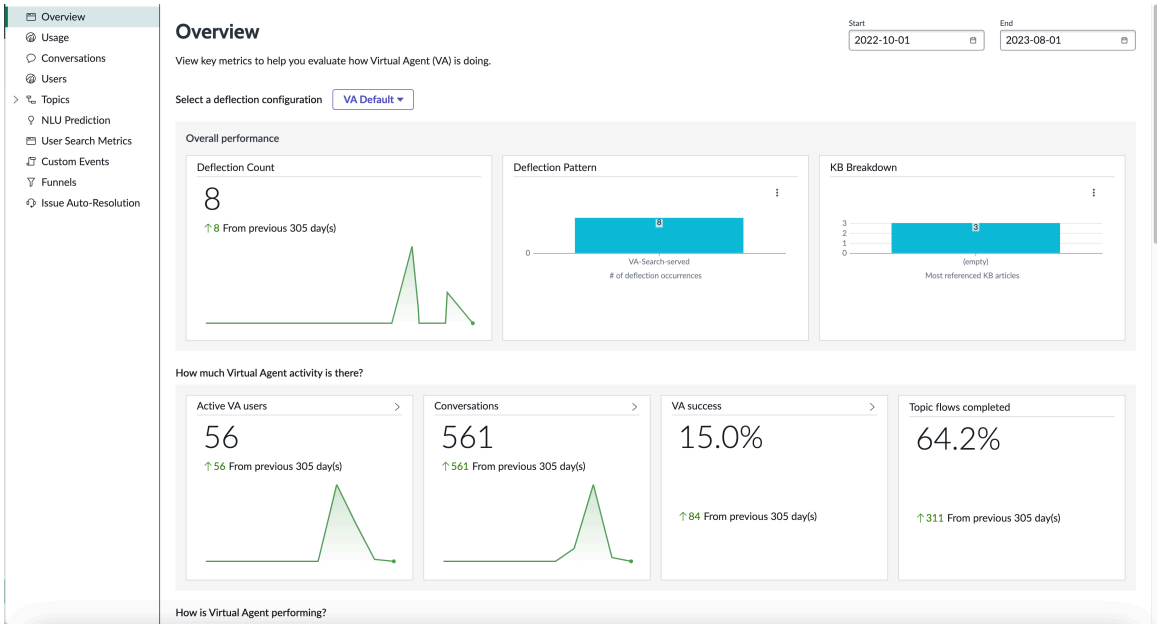
このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

[概要 **(Overview)]** タブは、ダッシュボードのランディングページです。他のすべてのダッシュボードタブの情報のサマリーが表示されます。[概要 **(Overview)]** タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

注: Now Assist仮想エージェント アナリティクスは、仮想エージェントでNow Assistを有効にしている場合にのみ、左側のナビゲーションに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[概要 **(Overview)**] タブのウィジェットの使用方法については、「仮想エージェントアナリティクスダッシュボードの詳細 (Explore the Virtual Agent Analytics Dashboard)」を参照してください。

ビジュアル化された全般的なデータ

ビジュアル化	説明
転送回数	転送トピックブロックの実行回数を基準に測定された転送発生数。転送は、仮想エージェントがユーザーの問題を解決し、またはユーザーの問題の解決に役立つ場合に発生します。
転送パターン	転送パターンごとの転送数。
KB ブレークダウン	回避の一部として提示された回数を含む KB 記事のタイトル。
アクティブな VA ユーザー	会話型インターフェイスを使用した一意のアクティブなエンドユーザー (エージェントではない) の累積数。
会話	仮想エージェントから開始されたすべてのやり取りした対話の回数。
VA 成功	エスカレーションなしで、意図したトピックフローを使用して完了した会話の割合。 完了した会話とは、仮想エージェントトピックまたは会話の最後に到達したか、ユーザーによってクローズされたか、自動的にクローズされた会話のことです。 エスカレーションなしで完了した会話とは、会話がライブエージェントにルーティングされず、ユーザーが否定的なフィードバックを送信しなかったことを意味します。(フィードバックのタイプには、否定的、肯定的、どちらでもない、フィードバックなしがあります)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル化された全般的なデータ (続く)

ビジュアル化	説明
トピックフローが完了しました	呼び出されて実行されたすべてのトピックのうち、エンドユーザーが最後のノードまで完了したトピックの割合。
カテゴリ	トピックカテゴリごとに表示される完了した会話の数。
トピック	ユーザーがトピックごとに最後のノードまで完了したとき、または途中で会話を終了したときの発生回数。
ユーザーフィードバック	良い、悪い、中立に分類されたフィードバック結果。フィードバック結果は、フィードバックセットアップトピックから計算されます。 注: アナリティクスアドミニストレーターは、システムプロパティを変更することで、フィードバックセットアップトピックがチャット後に表示される頻度を変更できます。
チャネル	仮想エージェントの構成済みチャネル全体で実行された会話の数。
会話の終了ステータス	OOTB 会話終了ステータスで終了した会話の数。

[概要 **(Overview)**] タブの一般的なアクションは次のとおりです。

- いずれかのウィジェットで矢印アイコン (>) を選択し、他のダッシュボードタブを開いて、より詳細な情報を表示します。
- ビジュアル化されたデータ (棒グラフの棒など) を選択して、データに関する追加情報を取得します。
- 表示されるデータの日付範囲を変更します。
- いずれかのウィジェット内のタブを選択して、表示されるデータセットを変更します。たとえば、[カテゴリ] 棒グラフで、[未完了] タブを選択します。

注: [概要 **(Overview)**] タブは設定可能であるため、外観が異なる場合があります。

[概要 **(Overview)**] ページを編集

[概要 **(Overview)**] ページで、ユーザーに合わせてウィジェットを追加または削除します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[概要 **(Overview)**] ページには、すべてのダッシュボードデータへのリンクを含むウィジェットが表示されます。ページを編集して、ウィジェットを削除したり追加したりすることができます。

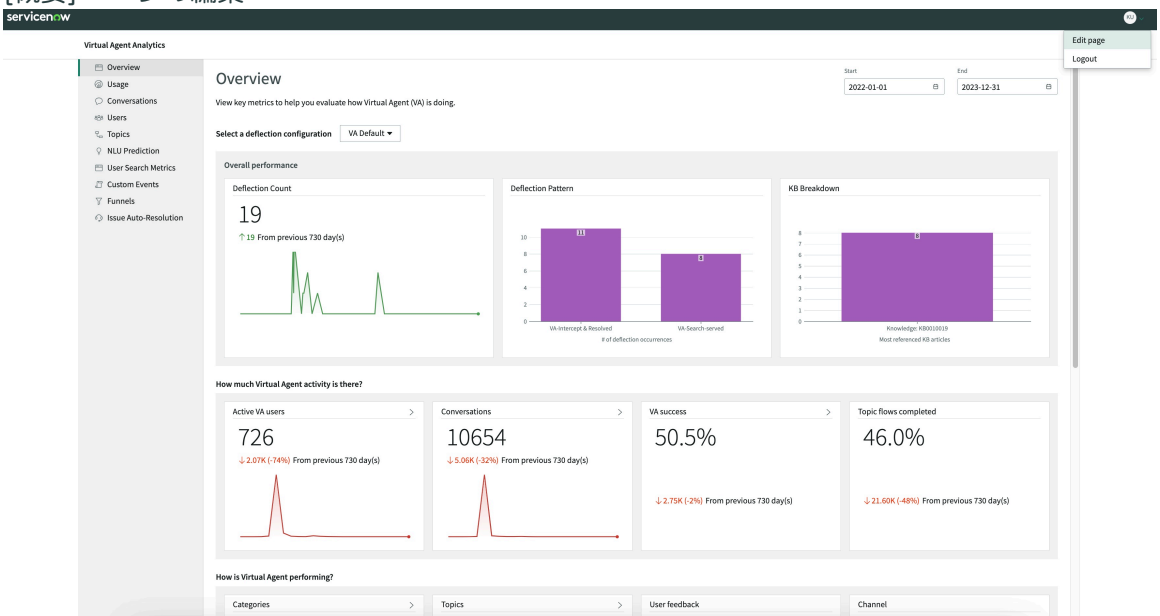
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > ダッシュボード.
2. [概要] ページでウィジェットを追加または削除するには、[ページの編集] を選択します。

[概要] ページの編集



UI ビルダー が開きます。

3. 会話型アナリティクスダッシュボードでコンポーネントを追加または削除するには、UI ビルダー を使用します。

レガシー - [使用状況] タブ

[使用状況 **(Usage)**] タブには、会話に関するサマリー情報が表示されます。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

[使用状況 **(Usage)**] タブは、次のような質問に答えます。

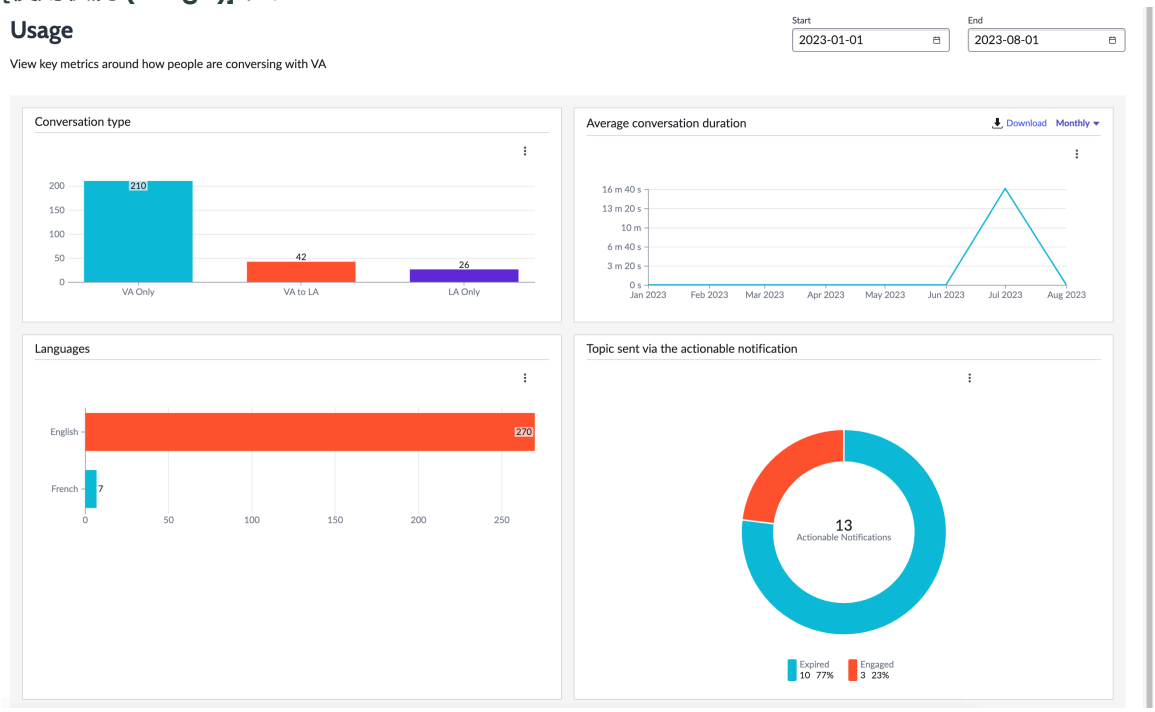
- 会話ではどの言語が使用されていますか？
- さまざまな日の会話の平均時間はどのくらいですか？
- ライブエージェントに移行する 仮想エージェント (VA) 会話はいくつありますか？

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[使用状況 **(Usage)]** タブにアクセスするには、チャットアナリティクスアドミン (chat analytics admin) ロールまたはチャットアナリティクスビューアー (chat analytics viewer) ロールが必要です。

[使用状況 **(Usage)]** タブ



データを選択するか、可視化でデータをポイントすると、データに関する追加情報が表示されます。

使用状況データの可視化

可視化	説明
会話タイプ	VA からライブエージェントにエスカレートされた会話の数、VA のみで開始および完了した会話の数、またはライブエージェントによって開始および完了した会話の数。
平均会話時間	平均会話時間 (分)。期間は、会話の開始から、最後に送信されたメッセージまで計算されます。
言語	ユーザーが使用する言語と各言語での会話の数。
アクション可能な通知を介して送信されたトピック	選択した時間範囲で仮想エージェントからユーザーに配信されたアクション可能な通知の数、およびユーザーが関与したアクション可能な通知と関与しなかったアクション可能な通知の数と割合。

従来 - [会話] タブ

[会話] タブを使用して、仮想エージェントの会話のリストと、選択した日付範囲内に発生した各会話の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

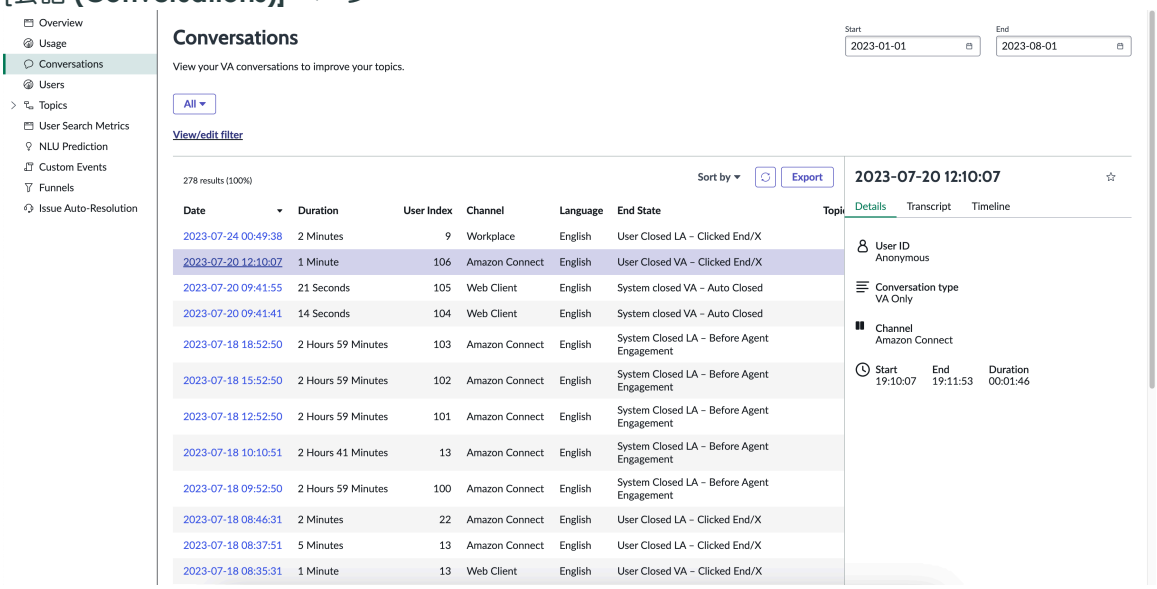
このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

通知、オープン (進行中) 会話、およびプレビューを除く、仮想エージェントデザイナーで実行される会話 [sys _cs_conversation] テーブルのすべての会話が、[会話] ページに一覧表示されます。

仮想エージェントの会話データは 90 日間保持されます。会話から抽出されたアナリティクスデータは 2 年間保持されます。

[会話] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。会話の日時は UTC です。

[会話 **(Conversations)**] ページ



[会話 **(Conversations)**] タブのメリット

[会話] タブでは、次のことができます。

- ビルド済みフィルターリングオプションを使用して、会話のリストを簡単にフィルターリングします。詳細については、「リストオプションを使用したフィルターリング」を参照してください。
- 特定の条件に基づいて会話のリストをフィルターリングし、フィルターリングの条件を保存します。詳細については、「フィルターエディターを使用したフィルターリング」を参照してください。
- 各会話の詳細を確認し、会話のトランスクリプトを表示し、会話をお気に入りとしてマークします。詳細については、「会話の詳細を取得」を参照してください。

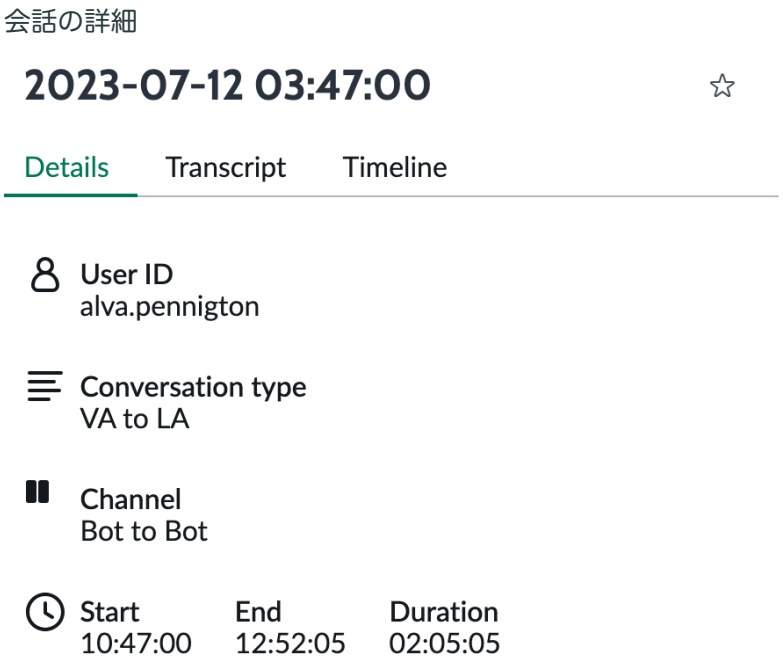
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 会話のリストをファイルにエクスポートします。詳細については、「会話リストをエクスポート」を参照してください。
- 会話のトランスクリプトをダウンロードして、個々の会話のトラブルシューティングを行います。詳細については、「会話のトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。

会話の詳細を取得

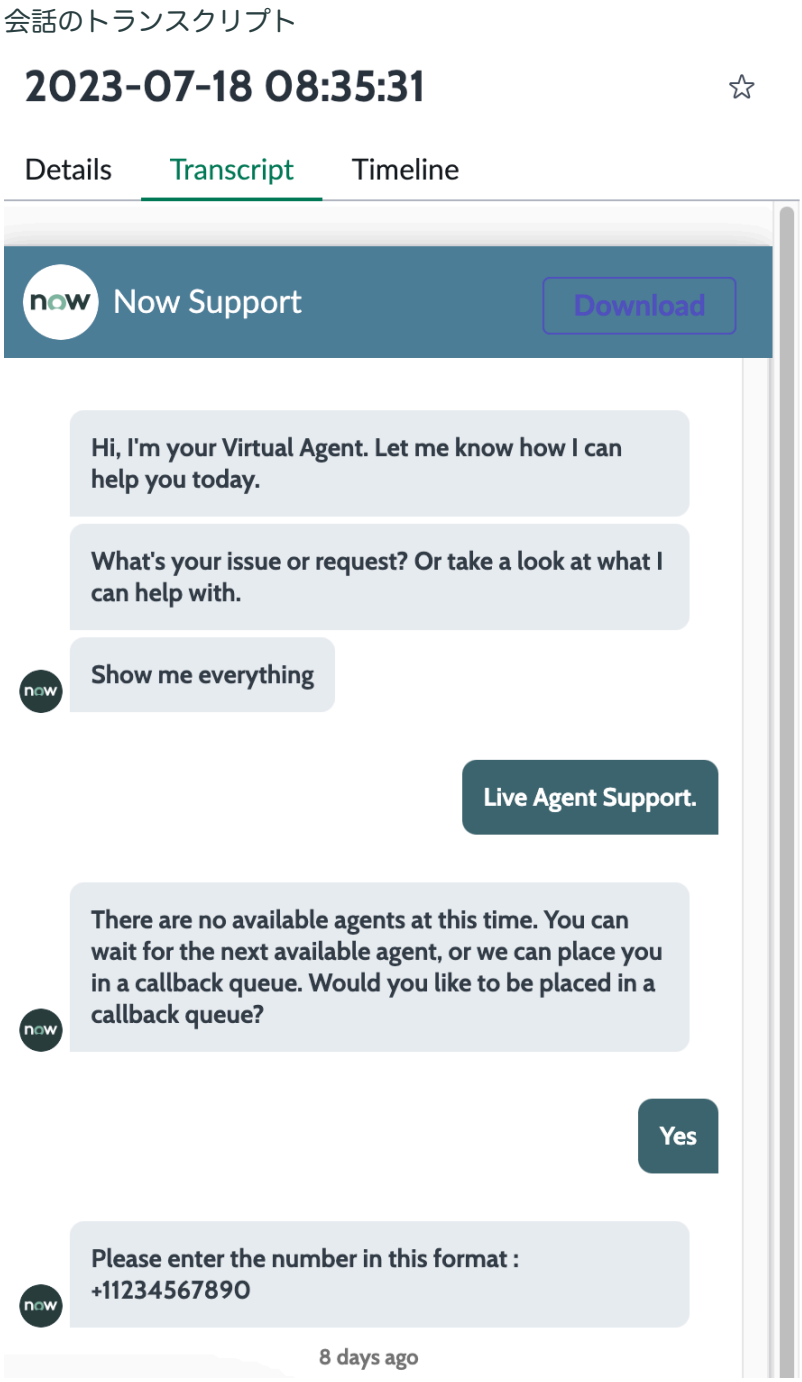
会話の詳細を取得するには、リスト内の会話のいずれかを選択します。情報はサイドパネルに表示されます。



会話のトランスクリプトを表示してダウンロードするには、[トランスクリプト] タブを選択します。

自動翻訳

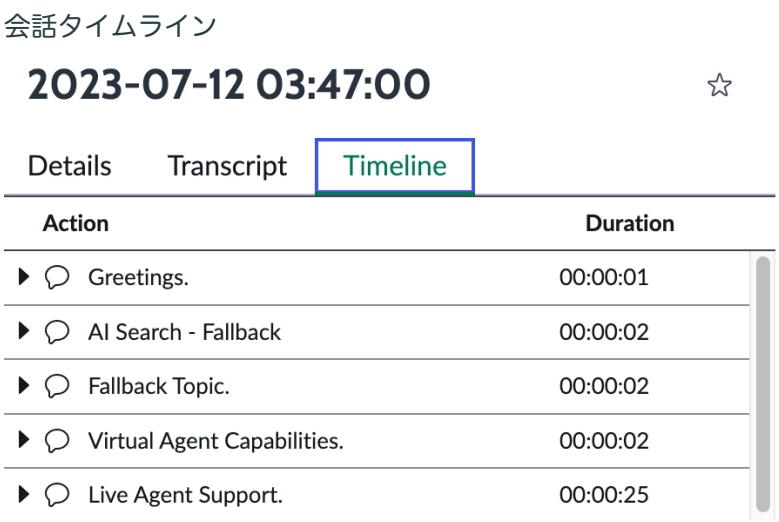
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話のタイムラインを表示するには、[タイムライン] タブを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話にお気に入りのタグを付けるには、サイドパネルの星型アイコンを選択します。[会話 (Conversations)] ページでは、フィルターエディターを使用してお気に入りとしてマークされた会話を簡単に一覧表示できます。

会話リストをエクスポート

[会話] ページの会話リストをファイルにエクスポートするには、[エクスポート] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

注: ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

会話情報

次の表は、[会話] タブに要約された仮想エージェントの会話情報を示しています。

ユーザー情報

列	説明
日付	会話の日付。
期間	会話の長さ。
ユーザーインデックス	[ユーザーの詳細] ページに移動するためのリンク。これは、システムによって作成され、仮想エージェントユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号です。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。 この番号はシステムユーザー ID と同じではありません。
チャネル	ユーザーがチャットに使用したクライアントソフトウェア。
言語	会話に使用される言語。
終了ステータス	会話が終了した状況。さまざまな会話の終了状況の詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー情報 (続く)

列	説明
トピック	仮想エージェント チャット会話中に呼び出されたトピック。
お気に入り	ユーザーがお気に入りとしてタグ付けされているかどうかを示します。

会話のトランスクリプトのダウンロード

会話のトランスクリプトをダウンロードするには、会話リストから会話を選択し、[ダウンロード] をクリックします。

会話のトランスクリプト .txt ファイルには、選択した会話のユーザー入力、仮想エージェントの応答、フローデザイナー統合ハブ、フローアクション、カスタムコントロール、トピックブロックの情報などのさまざまなデータ要素が含まれています。この情報は、 仮想エージェントアドミニストレーターが、エラーやライブエージェントへの転送が発生した会話など、会話のトラブルシューティングを行うのに役立ちます。.txt ファイルの詳細については、「従来:会話のトランスクリプトテンプレート」を参照してください。

従来 - [会話] タブでフィルターを使用

会話をフィルターで除外して、理解を深めることができます。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

リストオプションを使用したフィルターリング

リストオプションを使用して、会話をフィルターリングします。

注: ダッシュボードは日付を UTC に変換します。これは会話リストの日付と一致しない可能性があります。

リストオプション

オプション	説明
すべて	すべての会話を一覧表示します。
VA 成功	成功したと見なされるすべての会話を一覧表示します。計算式の上書きを使用して、会話の成功を定義するデフォルトの計算式を編集できます。詳細については、「従来 - カスタムの上書き定義を作成」を参照してください。基本システムでは、デフォルトの計算式は、ライブエージェントにエスカレートしなかった会話、否定的なフィードバックがな

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

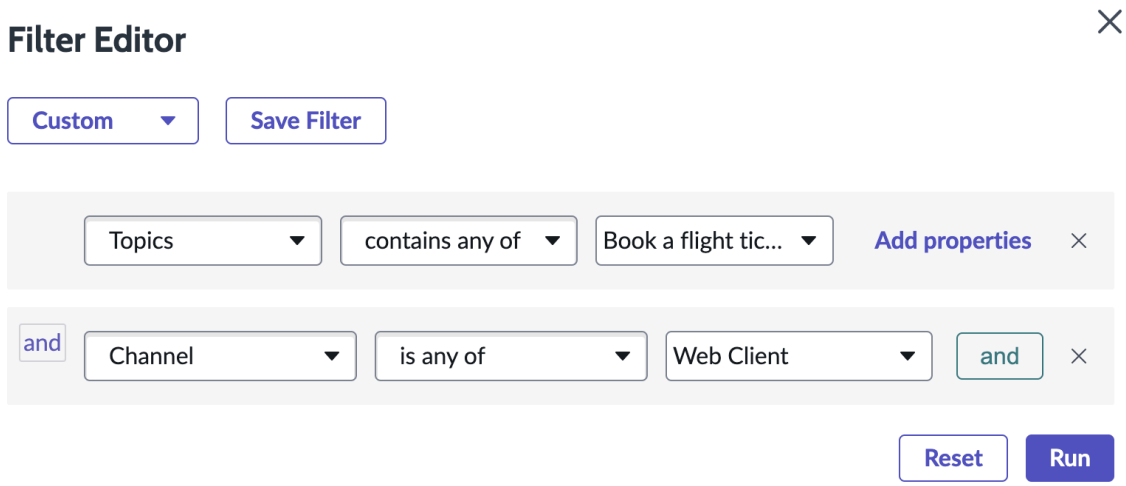
リストオプション (続く)

オプション	説明
	かった会話、および最後のノードまで実行されたトピックを含む会話の割合として設定されます。
フォールバック	仮想エージェント がユーザーを認識できず、代替テキストを使用してユーザーに追加情報の入力を求めたすべての会話を一覧表示します。
ライブエージェント転送	仮想エージェント がユーザーをライブエージェントに転送したすべての会話を一覧表示します。

フィルターエディターを使用したフィルターリング

会話をフィルターリングするには、[フィルターを表示/編集] をクリックし、[フィルターエディター (Filter Editor)] ポップアップウィンドウの条件ビルダーを使用します。リストからデフォルトのフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。たとえば、次の画像は、[フィルターエディター (Filter Editor)] ポップアップウィンドウの条件を示しています。この条件は、[ピザ注文 **(Pizza Order)]** トピックを使用し、ユーザーが [ペッペローニ **(Pepperoni)]** の値を選択した [ピザタイプ **(Pizza Type)]**トピックノード (静的選択コントロール) を持つ会話を一覧表示します。

静的選択値を使用する条件

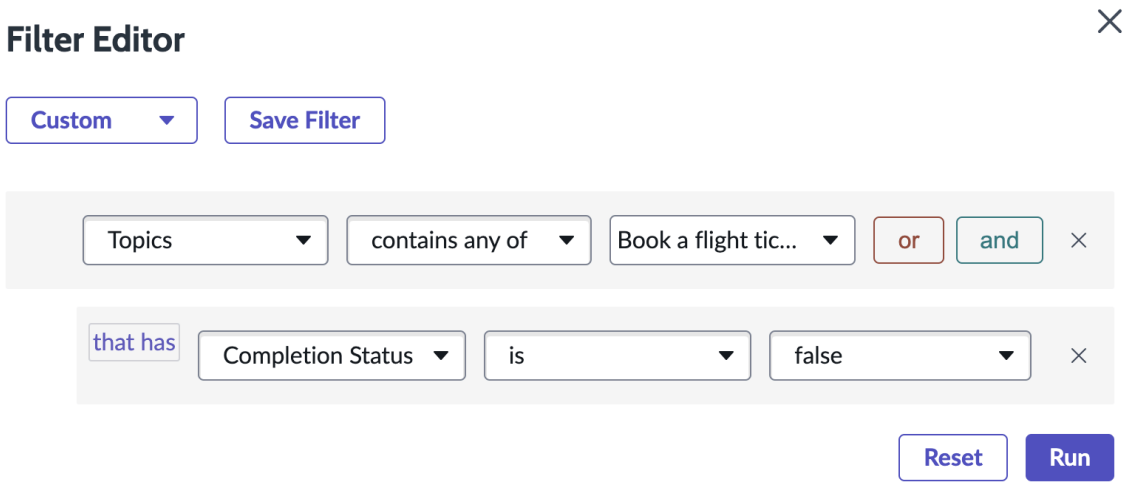


次の図に、別の条件例を示します。この条件は、[ピザ注文 **(Pizza Order)]** トピックを使用し、ユーザーが **[true]** 値を選択した **[Confirm]** トピックノード (ブーリアンコントロール) を持つ会話を一覧表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブーリアン値を使用する条件



条件ビルダーは次のもので構成されます。

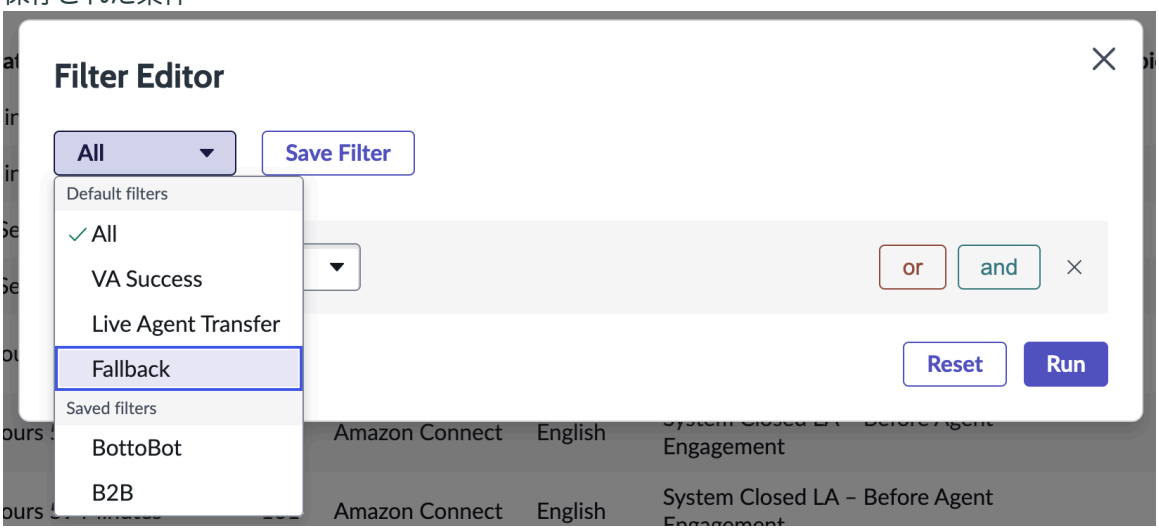
- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。[フィールド (field)] オプションの詳細については、「フィルターエディターの [フィールド (Field)] オプション」を参照してください。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

条件ビルダーで依存条件を追加するには、**[or]** または **[and]** をクリックします。条件を使用して会話リストをフィルタリングするには、[実行 **(Run)]** をクリックします。

条件を削除するには、条件の隣にある[削除 (delete)] アイコン (×) をクリックします。

条件ビルダーで作成した条件を保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、条件の名前を指定します。チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存済みフィルターを選択して変更できます。

保存された条件



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターエディターの [フィールド **(Field)**] オプション

フィールドオプション

オプション	説明
チャネル	指定されたチャネルを使用した会話。
会話時間	指定された日時内の会話。
期間	指定された期間内の会話。期間の定義を、アクティブなメッセージング期間ではなく、セッション期間になるように編集できます。詳細については、「従来 - カスタムの上書き定義を作成」を参照してください。
終了ステータス	会話の終了方法に基づく、指定されたステータスの会話。終了状況の値は、インタラクション [interactions] テーブルに保存されます。詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
イベント	会話でトリガーされる特定のイベント。
お気に入り	お気に入りとしてマークされた会話。[ユーザーの詳細] ページで会話をお気に入りとしてマークすることもできます。詳細については、「従来 - ユーザーの詳細ページ」を参照してください。
フィードバック結果	指定されたフィードバックタイプの会話。
言語	ユーザーの言語設定に基づいた、指定された言語の会話。
メッセージ数	チャットで指定されたメッセージ数の会話。
プロバイダー名	指定されたプロバイダーの会話。
VA 成功	仮想エージェント によって解決された会話。
セットアップトピックタイプ	指定されたセットアップトピックタイプを使用した会話。
トピックブロック	指定されたトピックブロックを使用した会話。
トピックカテゴリ	指定されたトピックカテゴリに属するトピックを持つ会話。
トピック数	指定されたトピック数を使用した会話。各会話では複数のトピックを使用できます。このオプションでは、会話で使用されているトピックの数に基づいて会話をフィルターリングします。
トピック	チャットで指定されたトピックを使用した会話。
タイプ	ライブエージェントのみまたは 仮想エージェント のみなど、指定されたタイプの会話。

従来:会話のトランスクリプトテンプレート

会話のトランスクリプト .txt ファイルには、個々の会話のトラブルシューティングに使用される情報が含まれています。

データ要素	説明
会話 ID (sys_id)	仮想エージェントによって自動生成される会話の一意の識別子。
会話開始時間	会話の開始時間

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ要素	説明
チャネル	会話が開始されたチャネル。たとえば、 Slack アプリケーション、Microsoft Teams などです。
ユーザー名	会話を開始したユーザーの名前。
ユーザーステータス	Now Platform® インスタンスのユーザーのステータス。たとえば、アクティブまたは非アクティブです。
ボット応答	会話で仮想エージェント応答を表示するコントロールです。
ユーザー入力	会話中のユーザーから、情報を要求したり、キャプチャしたりするコントロールです。
メッセージ日時	個々のメッセージのタイムスタンプ。
FDIH ログ	[アクション] または [サブフロー] • ID：アクションまたはサブフローの sys_id。 • 入力：アクションまたはサブフローに渡される入力。 • 出力：アクションまたはサブフローから受信した出力。
トピックブロック	現在のトピックで定義されているトピックブロックの名前。 • ID：呼び出されたトピックブロックの sys_id。 • 入力：トピックブロックに渡される入力。 • 出力：トピックブロックから受信した出力。

従来 - [ユーザー] タブ

前回のチャットの時間、チャットの長さ、その他のメトリクスなど、仮想エージェント ユーザーに関する詳細情報を取得します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

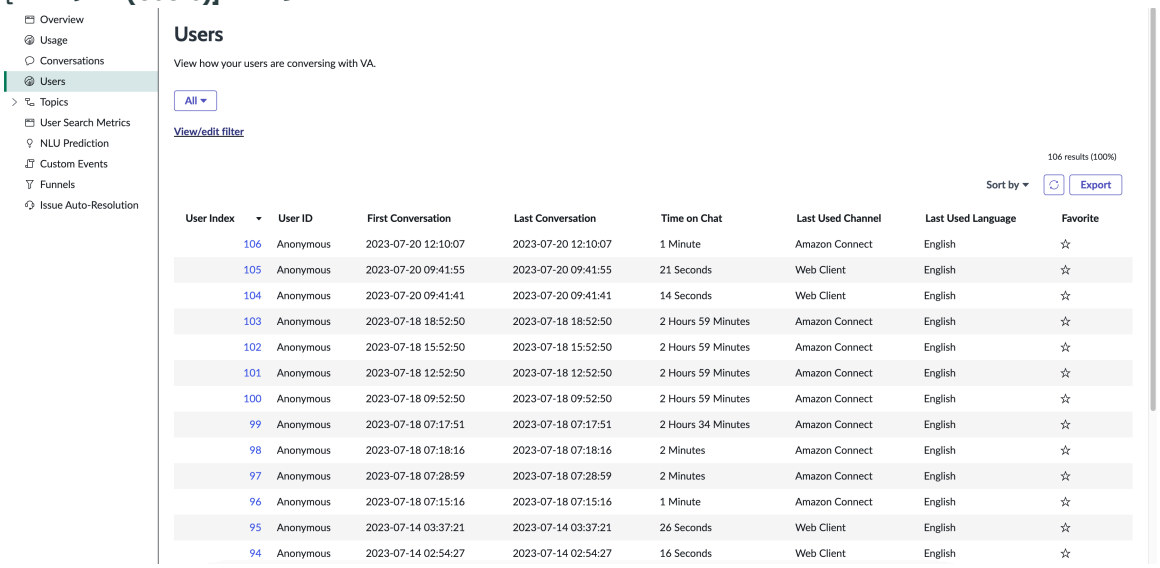
このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

[ユーザー **(Users)**] タブには、すべてのユーザーに関するサマリー情報と、各ユーザーの仮想エージェントとの会話に関する詳細情報が表示されます。

[ユーザー **(Users)**] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー **(Users)**] ページ



[ユーザー **(Users)**] タブのメリット

[ユーザー **(Users)**] タブでは、次の操作を実行できます。

- ビルド済みフィルターリングオプションを使用して、ユーザーのリストをフィルターリングします。詳細については、「ユーザーリストのフィルタリング」を参照してください。
- 特定の条件に基づいてユーザーのリストをフィルターリングし、フィルターリングの条件を保存します。詳細については、「条件ビルダーを使用したフィルター」を参照してください。
- ユーザーに関するサマリー情報を表示します。詳細については、「ユーザー情報」を参照してください。
- ユーザーのリストをファイルにエクスポートします。詳細については、「ユーザーのリストをエクスポート」を参照してください。

ユーザーのリストをエクスポート

[ユーザー (Users)] ページのユーザーのリストをファイルにエクスポートするには、[エクスポート **(Export)**] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

注: ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

ユーザー情報

次の表は、[ユーザー (Users)] タブに要約された 仮想エージェント ユーザー情報を示しています。

ユーザー情報

列	説明
ユーザーインデックス	[ユーザーの詳細] ページに移動するためのリンク。これは、システムによって作成され、仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号です。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー情報 (続く)

列	説明
	この番号はシステムユーザー ID と同じではありません。
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。ユーザーがログインしない場合、セッションでは「匿名 **(Anonymous)**」と表示されます。
最初の会話	ユーザーが最初に 仮想エージェント 会話を開始した時間。
最後の会話	ユーザーが最後に 仮想エージェント と会話した時間。
チャットの時間	仮想エージェント チャットの期間。
前回使用したチャネル	ユーザーがチャットに最後に使用したクライアントソフトウェア。
前回使用した言語	ユーザーが 仮想エージェント 会話で最後に使用した言語。
お気に入り	ユーザーがお気に入りとしてタグ付けされているかどうかを示します。

フィルターエディターの [フィールド **(Field)**] オプション

ユーザーフィルター

オプション	説明
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。
ユーザーインデックス	システムによって作成され、仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。
会話が存在します	[サブフィルター (subfilter)] プロパティのコンテナ。たとえば、前の画像では、サブフィルターは [期間 **(Duration)**] です。
チャネル数	ユーザーが使用したチャネルの数。チャネルは、Slack などのユーザーが使用したクライアントアプリです。たとえば、すべてのユーザーが仮想エージェント とのチャットに 1 つのチャネルのみを使用している場合、フィルター値を 2 に設定すると、リスト内のすべてのユーザーが削除されます。
チャネル	指定されたチャネルを使用してチャットしたユーザーのみが表示されます。
会話数	フィルターで指定された会話数を持つユーザーのみが表示されます。
お気に入り	[ユーザーの詳細] ページでお気に入りとしてマークしたユーザー、または逆にお気に入りとしてマークしていないユーザーのみが表示されます。詳細については、「従来 - ユーザーの詳細ページ」を参照してください。
最初の会話時間	最初の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
言語	指定された言語を使用してチャットするユーザーのみが表示されます。
最後の会話時間	最後の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
チャットの時間	チャット期間が指定された期間内 (30 秒超など) のユーザーのみが表示されます。

従来 - ユーザーの詳細ページ

[ユーザーの詳細] ページを使用して、ユーザーの会話の履歴を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要:

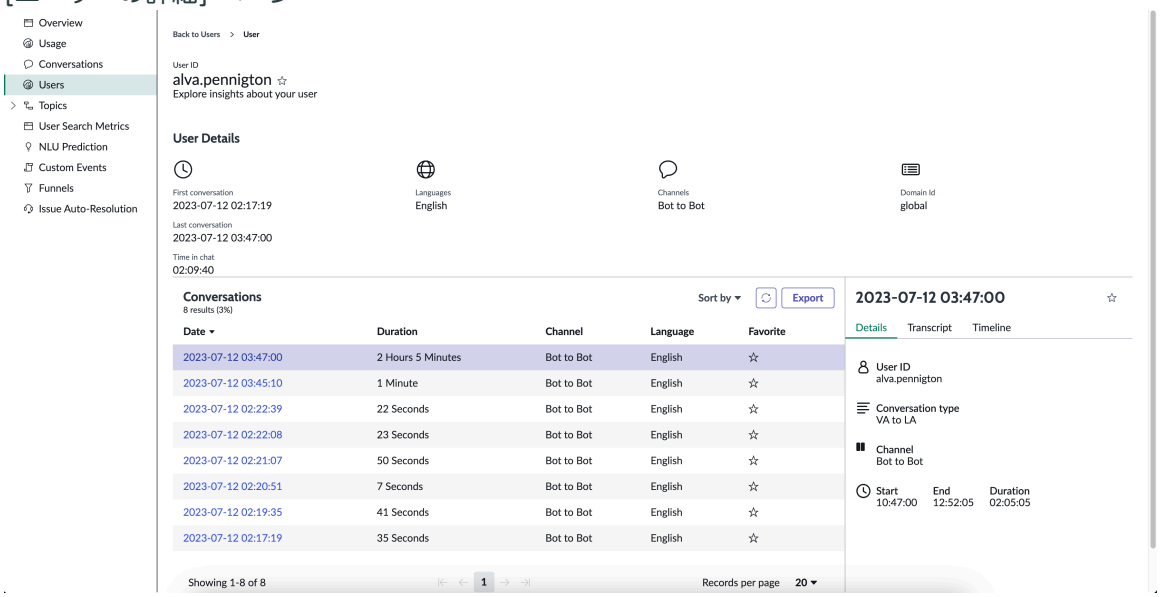
対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

[ユーザーの詳細] ページには、ユーザーが 仮想エージェント と行ったすべてのチャットが一覧表示されます。チャットで使用された言語、最初と最後のチャット、チャネルなどのサマリーも表示されます。

[ユーザーの詳細] ページ



[ユーザーの詳細] ページの星型アイコンを選択し、ユーザーをお気に入りとしてタグ付けできます。[ユーザー (Users)] ページでは、フィルターエディターを使用して、お気に入りとしてマークされたユーザーを簡単に一覧表示できます。

利点

[ユーザーの詳細] ページを使用すると、次のことができます。

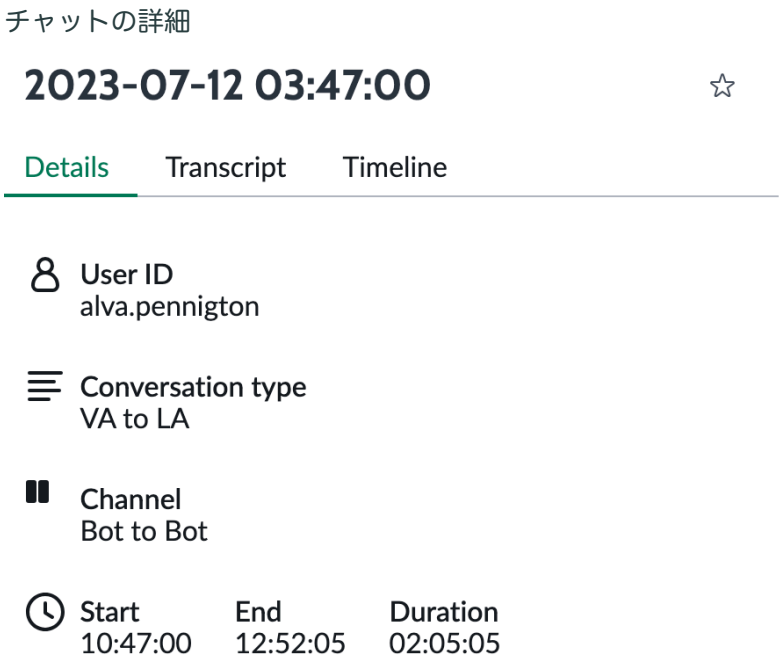
- 各チャットの詳細情報を表示し、チャットをお気に入りとしてマークします。詳細については、「各チャットに関する情報の取得」を参照してください。
- 各ユーザーの詳細を表示します。詳細については、「各ユーザーに関する情報を取得」を参照してください。

各チャットに関する情報の取得

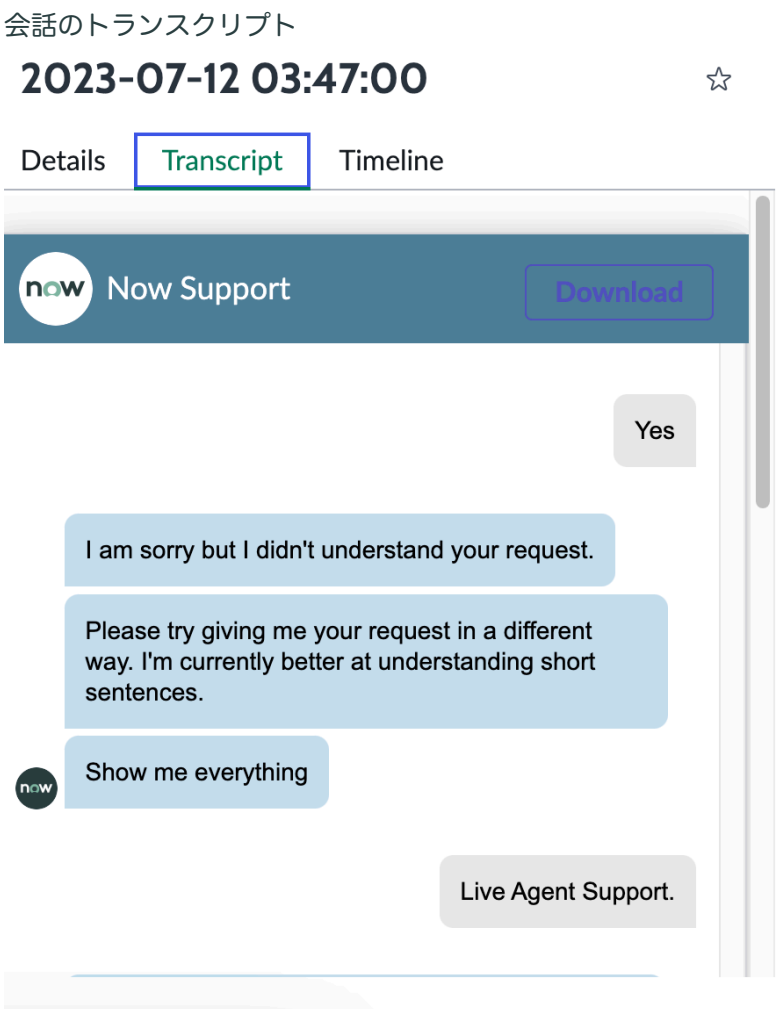
ユーザーが 仮想エージェント と行ったチャットに関する詳細情報を取得できます。[ユーザーの詳細] ページにリストされているチャットの詳細情報を取得するには、会話のリストで日付を選択します。情報はサイドパネルに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



ユーザーの会話のチャットトランスクリプトを表示するには、[トランスクリプト] タブを選択します。

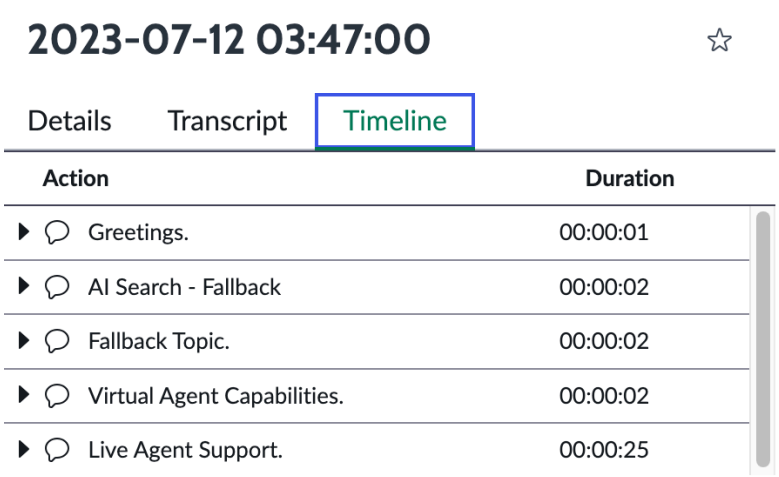


チャットのタイムラインを表示するには、[タイムライン] タブを選択します。

自動翻訳

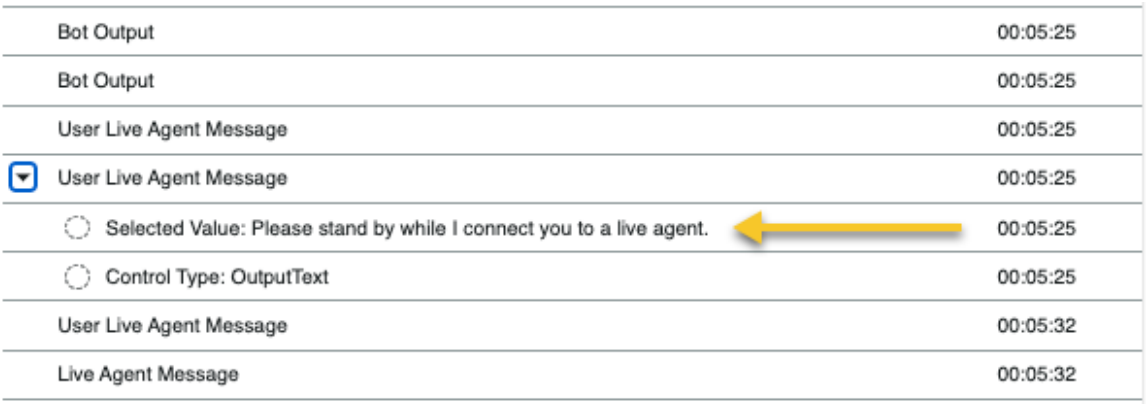
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムライン



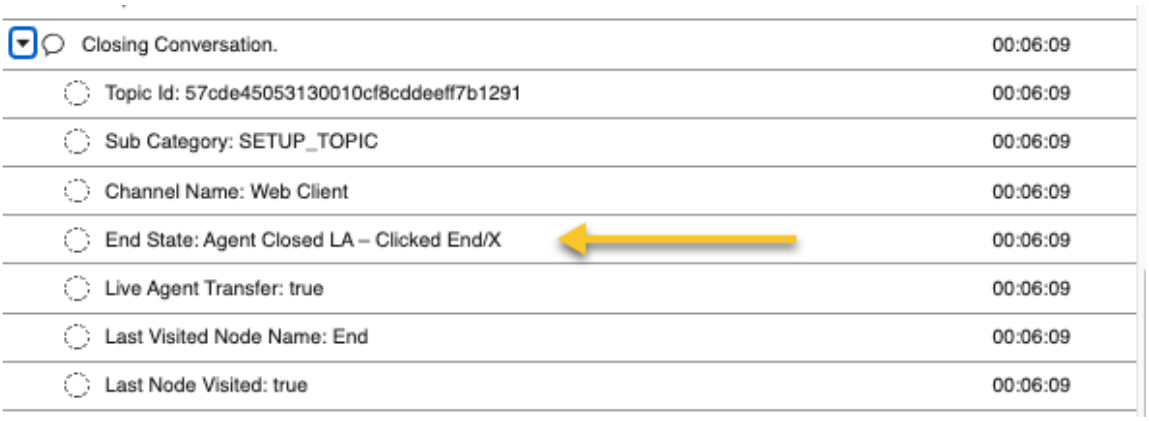
[タイムライン] タブには、チャットのトピックフローが表示されます。たとえば、次の画像は、チャットが 仮想エージェント で開始され、ライブエージェントに移動したことを示しています。

トピックフロー



タイムラインは、ユーザーが 5:25 まで 仮想エージェント とチャットしたことを示しています。次に、ユーザーは 5:32 にチャットに参加したライブエージェントと話すように求めました。タイムラインには、仮想エージェント が応答した数や、ライブエージェントがいつチャットをクローズしたかなどのイベントが表示されます。

タイムラインのログ



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話にお気に入りのタグを付けるには、サイドパネルの星型アイコンを選択します。[会話 (Conversations)] ページでは、フィルターエディターを使用してお気に入りとしてマークされたチャットを簡単に一覧表示できます。詳細については、「従来 - [会話] タブ」を参照してください。

各ユーザーに関する情報を取得

次の表では、[ユーザーの詳細] ページのフィールドについて説明します。

詳細

フィールド	説明
ユーザー ID	ログインしているユーザーのユーザー ID。ユーザーがログインしない場合、セッションでは「匿名 (anonymous)」として表示されます。
最初の会話	ユーザーが最初に 仮想エージェント チャットを開始した時間。
最後の会話	ユーザーが最後に 仮想エージェント チャットを行った時間。
チャットの時間	仮想エージェント チャットの期間。
言語	ユーザーがチャットで使用した言語。
チャネル	ユーザーがチャットに使用したソフトウェア。

従来 - [ユーザー] タブでフィルターを使用

フィルターを使用して、ユーザーデータをより深く理解することができます。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

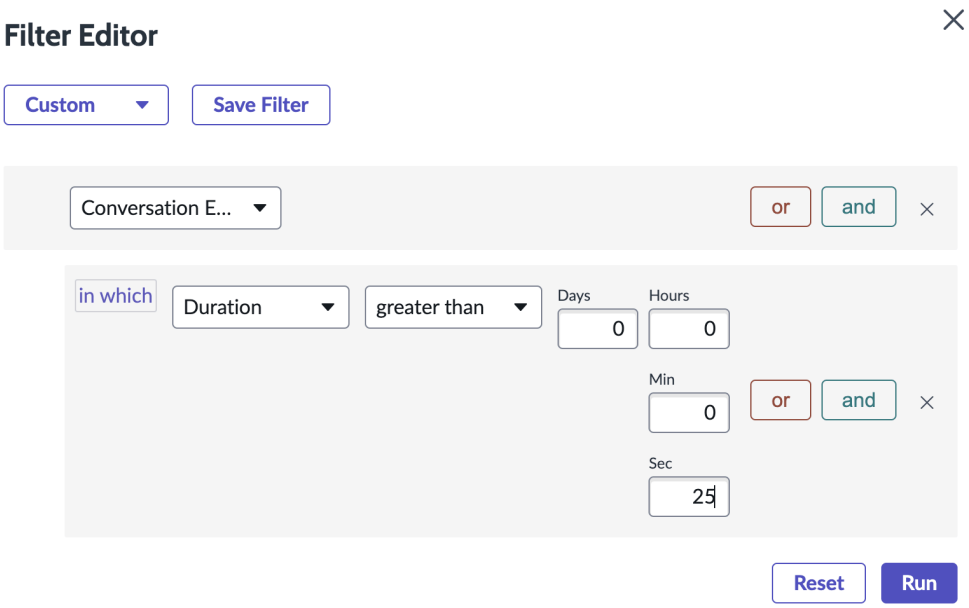
条件ビルダーを使用したフィルター

条件ビルダーを使用すると、1 つ以上の条件に基づいてユーザーをフィルターリングできます。リストからデフォルトのフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。次の例では、仮想エージェント との会話が 21 秒を超えて続いたユーザーが、条件に一覧表示されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件ビルダー



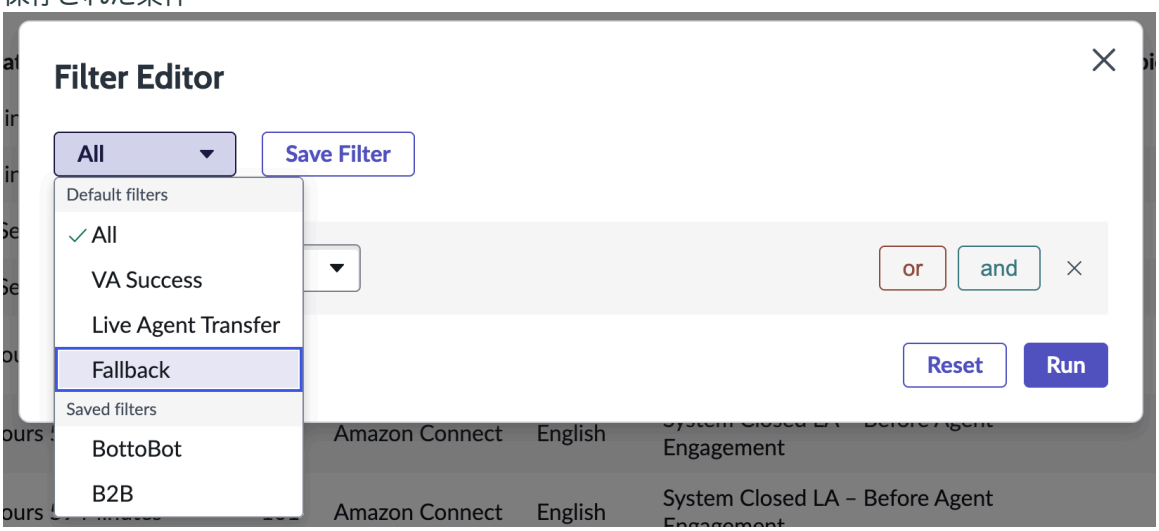
条件ビルダーは次のもので構成されます。

- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

条件を削除するには、条件の隣にある削除アイコン (×) をクリックします。条件ビルダーで依存条件を追加するには、**[or]** または **[and]** をクリックします。条件を使用して会話リストをフィルタリングするには、[実行 **(Run)**] をクリックします。

条件ビルダーで作成した条件を保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、条件の名前を指定します。チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存済みフィルターを選択して変更できます。

保存された条件



ユーザーリストのフィルタリング

[リスト (list)] オプションを使用してユーザーをフィルターリングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リストオプション

オプション	説明
すべて	すべての 仮想エージェント ユーザー。
新規	過去 7 日以内に最初の会話が行われました。
戻る	以前に 仮想エージェント を使用したユーザー。
返されない	仮想エージェント を 1 回使用したが、その後使用していないユーザー。会話数は 1 です。

[ユーザーインデックス **(User Index)**] を選択すると、ユーザーのすべての会話に関する詳細情報を提供する [ユーザーの詳細] ページが表示されます。

フィルターエディターの [フィールド **(Field)**] オプション

ユーザーフィルター

オプション	説明
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。
ユーザーインデックス	システムによって作成され、仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。
会話が存在します	[サブフィルター (subfilter)] プロパティのコンテナ。たとえば、前の画像では、サブフィルターは [期間 **(Duration)**] です。
チャネル数	ユーザーが使用したチャネルの数。チャネルは、Slack などのユーザーが使用したクライアントアプリです。たとえば、すべてのユーザーが仮想エージェント とのチャットに 1 つのチャネルのみを使用している場合、フィルター値を 2 に設定すると、リスト内のすべてのユーザーが削除されます。
チャネル	指定されたチャネルを使用してチャットしたユーザーのみが表示されます。
会話数	フィルターで指定された会話数を持つユーザーのみが表示されます。
お気に入り	[ユーザーの詳細] ページでお気に入りとしてマークしたユーザー、または逆にお気に入りとしてマークしていないユーザーのみが表示されます。詳細については、「従来 - ユーザーの詳細ページ」を参照してください。
最初の会話時間	最初の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
言語	指定された言語を使用してチャットするユーザーのみが表示されます。
最後の会話時間	最後の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
チャットの時間	チャット期間が指定された期間内 (30 秒超など) のユーザーのみが表示されます。

[トピック] タブ

対話型アナリティクスダッシュボードの [トピック] タブを使用して、パフォーマンスが最も低いトピックと最も高いトピックを特定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

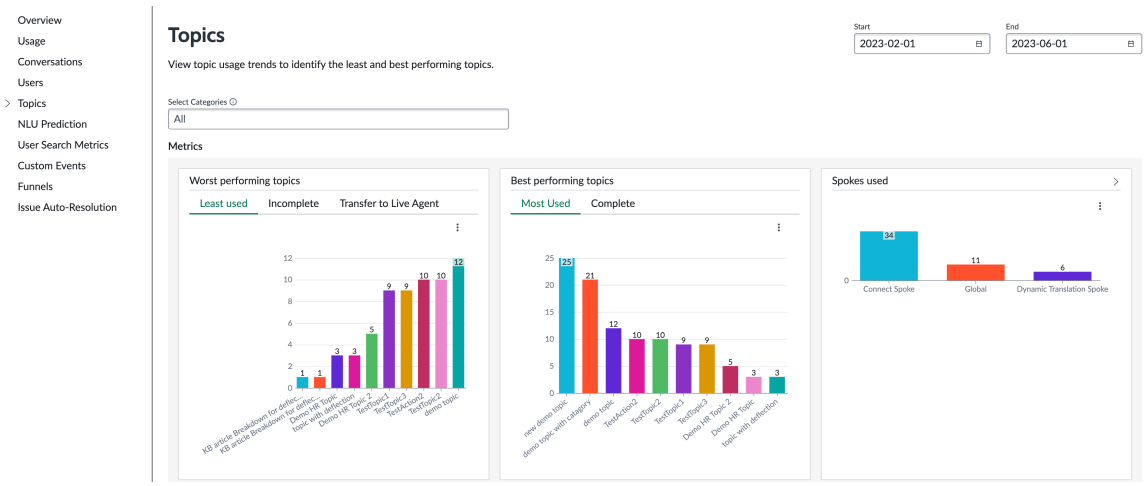
重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

[トピック] タブには、どの 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスが良好かまたはそうでないかに関するインサイトが表示されます。[カテゴリを選択 **(Select Categories)]** ドロップダウンを使用して複数のトピックカテゴリを選択し、選択に基づいてデータを視覚化することもできます。[トピック] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



パフォーマンスが最も低いトピック

パフォーマンスが最も低いトピックチャートでは、機能しなかったチャットトピックを複数の方法で検出できます。横軸にはチャットトピックが一覧表示されます。サブタブは次のとおりです。

- 最も使用されていない：チャットで最も使用されていないトピック。
- 未完了：ユーザーが解決せずに破棄したトピック。
- ライブエージェントに転送：ユーザーが 仮想エージェント で解決できなかったトピック。そのため、ユーザーはライブエージェントに転送しました。

パフォーマンスが最も良いトピック

このチャートのトピックは好調です。横軸にはトピックが一覧表示されます。縦軸のカウントは、選択したサブタブによって異なります。

- 最も使用されている：ユーザーがトピックを使用した回数。
- 完了：ユーザーがライブエージェントの支援なしでトピックを完了した回数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

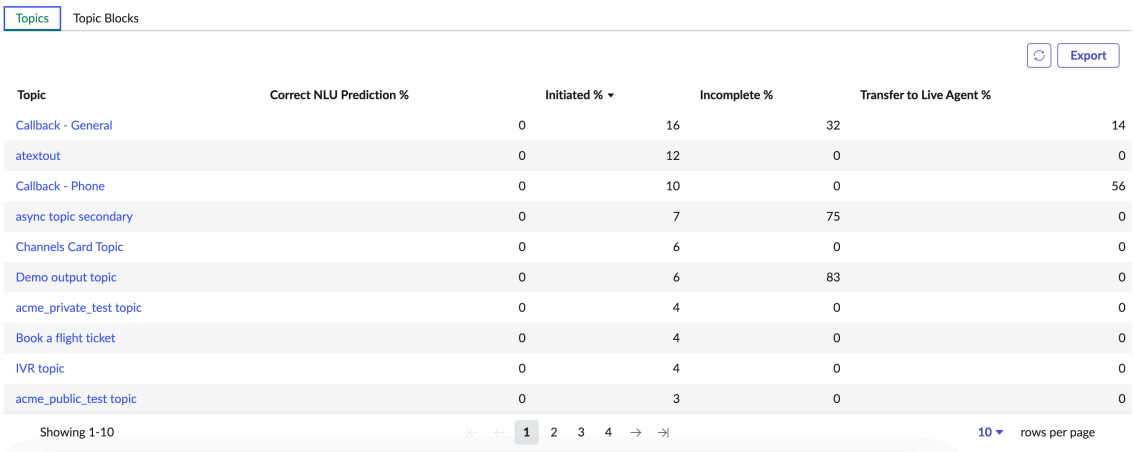
自動翻訳

使用するスポーク

使用するスポークの詳細については、「従来 - スポーク」を参照してください。

トピックのリスト

[トピック] ページには、対話型アナリティクスダッシュボードで指定された日付範囲で使用されているトピックが一覧表示されます。



トピック詳細

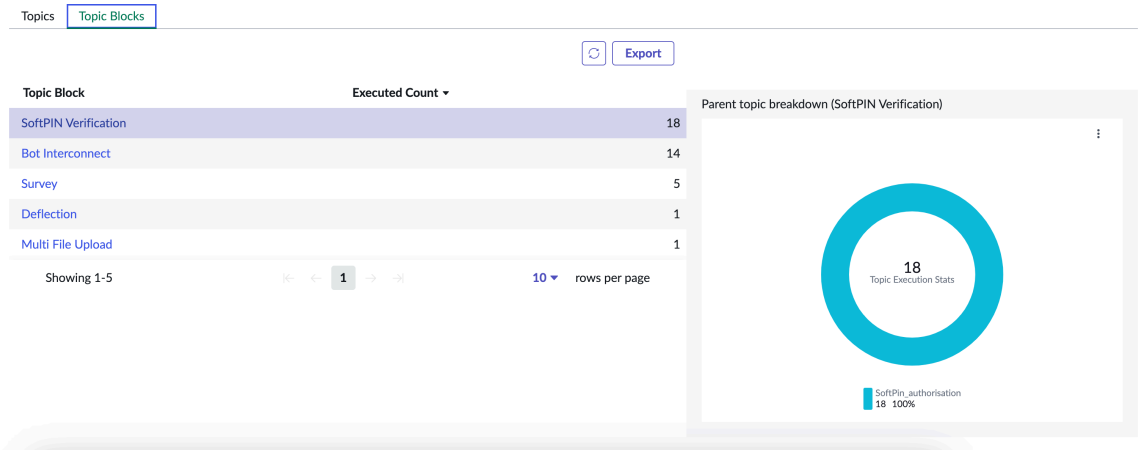
トピック情報	説明
正確な NLU 予測率	このトピック名が予測されたすべての回数のうち、このトピック名が正しく予測された回数の割合。正しい予測とは、予測されたトピックとユーザーがそれを選択したことを、VA が示したことを意味します。
開始済みの割合	実行されたすべてのトピックのうち、このトピックが実行された回数の割合。
未完了率	このトピックが実行されたすべての回数のうち、ユーザーがトピックの最後のノードに到達しなかった回数の割合。たとえば、2 人のユーザーがトピック内のすべてのノードを完了せず、他の 8 人のユーザーが完了した場合、未完了の割合は 20% になります。
ライブエージェントへの転送率	このトピックが実行されたすべての回数のうち、このトピックが VA からライブエージェントに転送された発生の割合。

トピックブロックのリスト

[トピックブロック **(Topic Blocks)]** ページには、対話型アナリティクスダッシュボードで指定された日付範囲で使用されているトピックブロックが一覧表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チャートには、各トピックブロックが実行された回数が表示されます。

従来 - トピックカテゴリ

対話型アナリティクスダッシュボードの [カテゴリ] ページを使用して、カテゴリに分割された 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスを確認します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

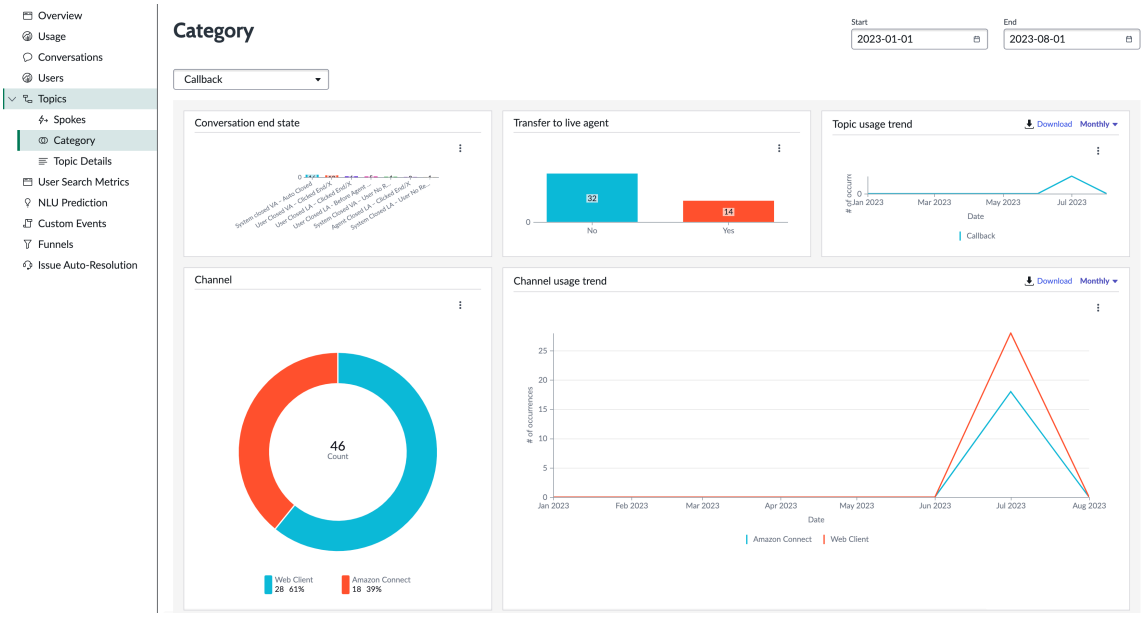
廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

トピックカテゴリグループに関連する会話トピック。トピックは複数のカテゴリに属することができます。ドロップダウンリストを選択して、チャート化して表示できるカテゴリを表示します。チャート化には、カテゴリに属するトピックで実行された仮想エージェントの会話のアグリゲートパフォーマンスが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



VA カテゴリの作成または変更の詳細については、「カスタムカテゴリの作成または変更」を参照してください。

トピックカテゴリのビジュアル化

チャート化	説明
会話の終了ステータス	VA カテゴリのトピックで特定のノードに到達したユーザーの数。この例では、6 人のユーザーが「システムが **VA** をクローズしました：自動クローズ」というラベルの付いたノードに到達しました。このフィールドを使用して、ユーザーに対してトピックが機能しなくなった場所を確認します。 各会話の終了ステータスの定義については、「仮想エージェントインタラクションレコード」を参照してください。
ライブエージェントに転送	VA からその VA カテゴリのライブエージェントに転送されたユーザーの数。高い数値は、トピックがユーザーのニーズを満たしていないことを示します。
トピック使用傾向	日付範囲の間に指定されたトピックカテゴリで使用されたトピックユーザーの数。この例では、ユーザーが IT カテゴリで使用した 1 日あたりのトピックの数を示しています。このフィールドを使用して、トピックの更新を監視します。
チャネル	ユーザーがそのトピックカテゴリで VA とチャットするために使用したアプリケーション (Slack や Web クライアントなど)。
チャネル使用率の傾向	その VA カテゴリのトピックの日付範囲の間に、指定されたチャネルを使用しているユーザーの数。

レガシー - トピックの詳細

対話型アナリティクスダッシュボードの [トピックの詳細] ページを使用して、 仮想エージェント (VA) トピックの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

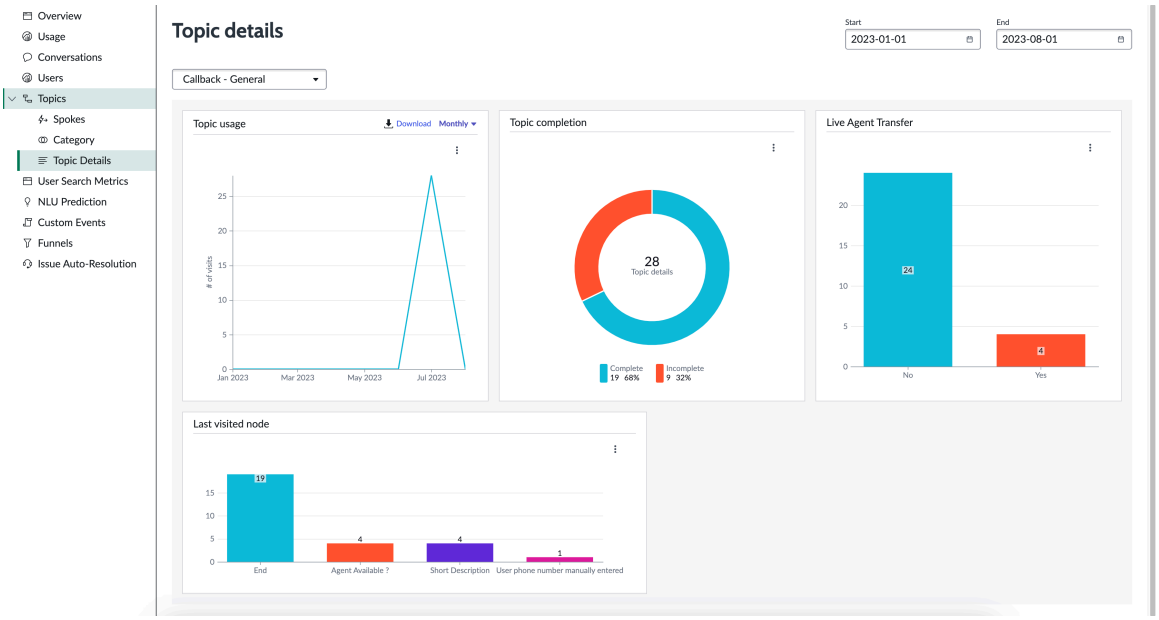
対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

トピックに関する追加情報を取得

リストからトピックを選択して、ビジュアル化されたデータを選択できます。選択したデータの詳細が表示されます。



注: Y 軸は 10 のインクリメントで均等に分割されます。Y 軸の値が 10 未満の場合は、一部の値が繰り返されます。たとえば、前の画像では、1 が 5 つです。

[リスト (list)] メニューを使用して、選択したトピックのチャットインタラクションの 1 つを表示します。このページには以下が表示されます。

- トピックの使用状況：トピックが毎日使用された回数。

  [ダウンロード] を選択すると、選択したトピックの発生回数とユーザーセッションを表示できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sn_ci_analytics_st_event_occurrence

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	34	27
2020-01-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-03-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-04-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-05-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-06-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0

この例では、2020-12-16 に 1 つのチャットセッションが発生しました。

- トピック完了：ユーザーがトピックの最後のノードに移動した回数。
- ライブエージェント転送：ライブエージェントに転送された VA チャットの数。
- 最後にアクセスしたノード：ユーザーがチャットを終了する前に最後にアクセスしたノード。

  推定は、ユーザーが最後にアクセスしたノードの後に放棄したものです。

従来 - スポーク

[スポーク] ページを使用して、仮想エージェント (VA) トピックのスポークアクションとサブフローの詳細を確認します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

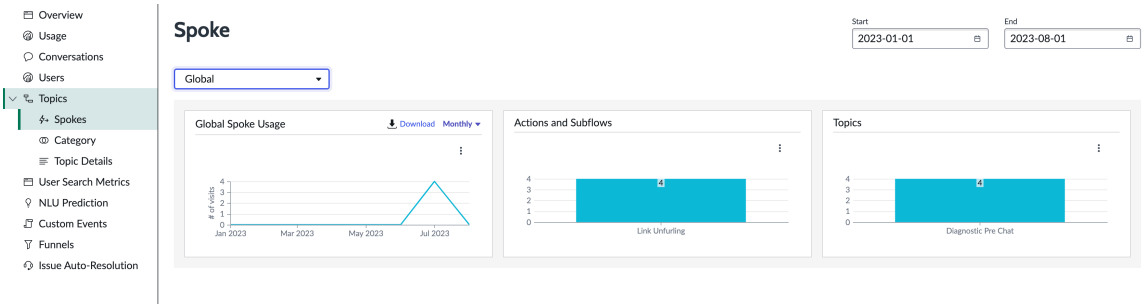
このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

使用するスポーク

[使用されたスポーク **(Spokes used)**] チャートには、使用されたスポーク、アクション、およびサブフローとその頻度が表示されます。仮想エージェント では、会話にトピックが含まれ、トピックにスポークが含まれ、スポークにスポークアクションまたはサブフローが含まれます。リストからスポークを選択すると、次の詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3 つのチャートは次のことを示しています。

- スポーク使用率：指定したスポークが毎日実行された回数。

  [ダウンロード] を選択すると、選択したトピックの発生回数とユーザーセッションを表示できます。

sn_ci_analytics_st_event_occurrence (2)

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	Global	16	16
2021-06-01 00:00:00	Global	3	3
2020-01-01 00:00:00	Global	0	0
2020-02-01 00:00:00	Global	0	0
2020-03-01 00:00:00	Global	0	0
2020-04-01 00:00:00	Global	0	0

- アクションとサブフロー：指定したスポーク内で実行されたアクションとサブフロー。前のアクションとサブフローのチャートでは、1 つのアクションである [フリーフォーム VTB の作成] が 22 回トリガーされました。
- トピック：スポークを実行したトピック。トピックチャートの横軸には、スポークをトリガーしたトピックが表示されます。縦軸には、トピックがスポークをトリガーした回数が表示されます。

従来:仮想エージェント応答の自然言語理解 **(NLU)**

仮想エージェント (VA) は、自然言語理解 (NLU) (NLU) サービスを使用して、ユーザー入力を理解します。**[NLU** 予測] タブを使用して、NLU がインテントをどの程度適切に予測しているかを確認し、NLU がより適切な予測を行うようにインテントを改善します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

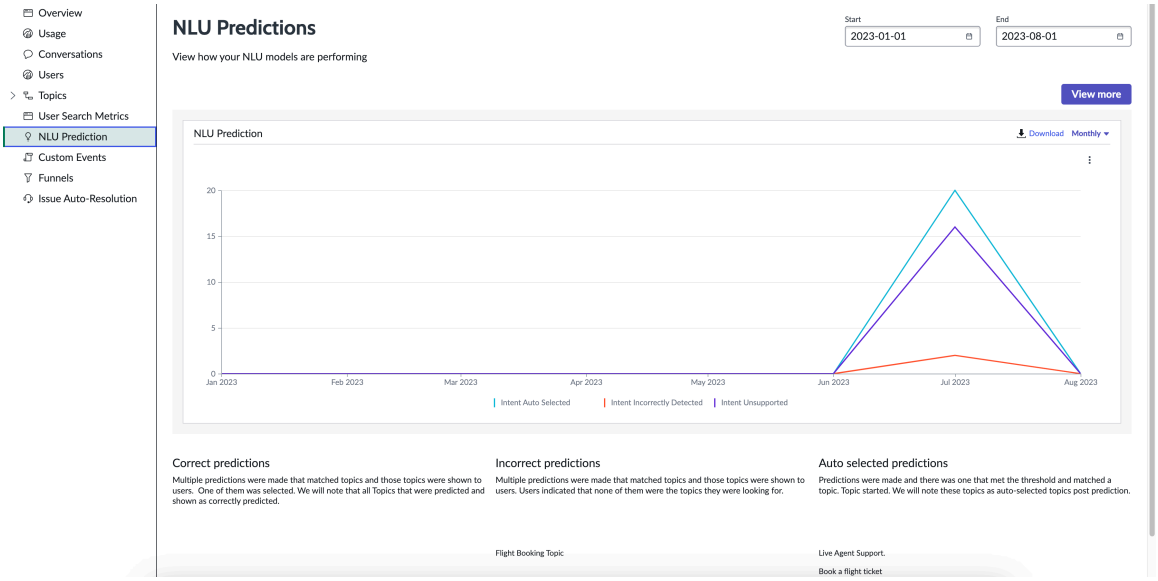
廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型アナリティクスダッシュボードの **[NLU Prediction (NLU** 予測)] タブには、NLU がチャット会話でのユーザー入力をどの程度理解しているかが表示されます。 仮想エージェント には NLU モデルが付属していますが、 を有効にします。 NLU ワークベンチ をクリックして、新しいモデルを変更または作成します。



[NLU 予測] タブを使用するには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

NLU 予測グラフ

グラフには、NLU 予測の日次パフォーマンスが表示されます。グラフには、以下を表す最大 3 本の線を表示できます。

- 正しい予測：NLU は複数のインテントを予測してユーザーに表示しました。ユーザーがいずれかを選択しました。
- 誤った予測：NLU は複数のインテントを予測してユーザーに表示しました。ユーザーは探していたものがなかったことを示しました。
- 自動選択された予測：NLU は、ユーザーのチャット入力に基づいて単一のインテントを予測しました。NLU が複数のトピックをそれぞれ個別のインテントから返し、ユーザーがそのトピックを選択する場合があります。

サンプルのグラフには、自動選択された予測のみが表示されます。2021-01-27 に 1 つのインテントが自動選択され、2021-01-31 に 2 つのインテントが自動選択されました。

注: 縦軸は 10 きざみで増えるため、縦軸の値は重複する可能性があります。インテントの数が 10 未満の場合、縦軸の一部の値は複数回表示されます。たとえば、前の画像では、日付範囲内のすべての日のインテントの最大数は 5 です。したがって、縦軸には 1 が 2 つ、2 が 2 つ、3 が 2 つなどとなります。

これらの値はどのように決定されますか？ダッシュボードは、次のデータを収集します。

1. NLU 予測モデルによってインテントが決定されましたか？
2. 予測されたインテントは、モデルでインテントにバインドされたトピックと一致しましたか？
3. 予測スコアとは何ですか。そして、ダッシュボードには、エンドユーザーが正しいインテントを指定するための複数のオプションが表示されましたか、それとも 1 つのインテントに関連付けられたトピックのみが表示されましたか。
4. ユーザーに複数のインテントを表示した後、ユーザーは 1 つのインテントを選択しましたか？

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

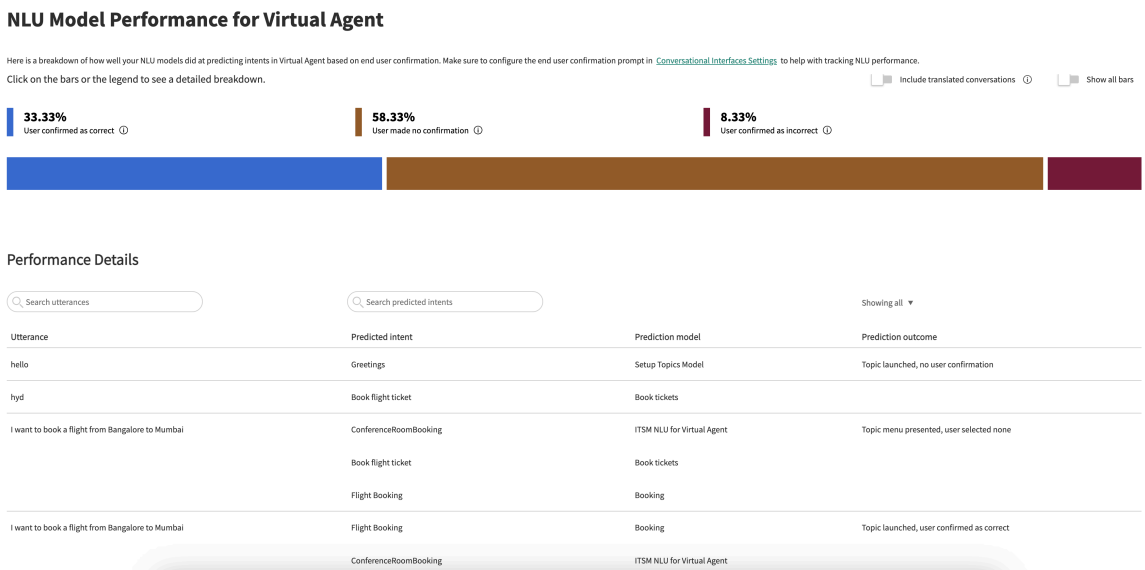
会話ダッシュボードは、データに対して次のアルゴリズムを使用して、インテントリストに入力します。

- 正しい予測：1、2、3、および 4 が true。
- 誤った予測：4 が false でした。
- 自動選択された予測：3 が自動選択され、4 はありませんでした。

インテントは複数のカテゴリに表示される可能性があります。たとえば、NLU がインテントを正しく予測し、ユーザーに単一の応答しか提示しなかったため、[アカウントのアクティブ化 (Ben)] インテントは、[正しい予測] 列と [自動選択された予測] 列に表示されます。

NLU 予測の改善

グラフの任意の場所をクリックすると、[モデルのパフォーマンス] ページが開きます。グラフで指定された日付範囲で予測されたインテントと予測されなかったインテントのサマリーが表示されます。



「」を参照してください。 を有効にします。 NLU ワークベンチ では、NLU ワークベンチを使用して NLU 予測を改善する方法を確認します。

従来 - モデルの変更

仮想エージェント モデルをテストして変更し、ユーザーのインテントをより正確に予測できるようにします。

始める前に

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：Chat Analytics Admin

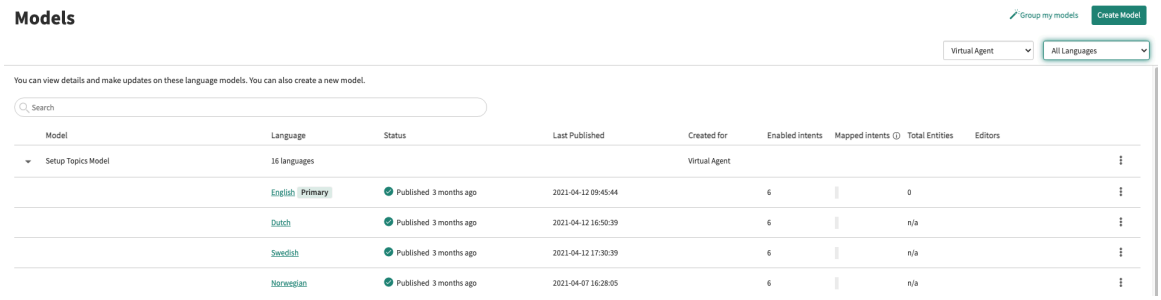
このタスクについて

ITSM、HRSD、CSM などの多くの ServiceNow 製品には、仮想エージェント (VA) トピックの NLU モデルが含まれています。NLU プラグインには、すべての製品に共通のエンティティが含まれています。これらのモデルは変更できます。VA 会話に使用されるモデルをトレーニングおよびテストする方法については、「自然言語理解 (NLU) 」を参照してください。

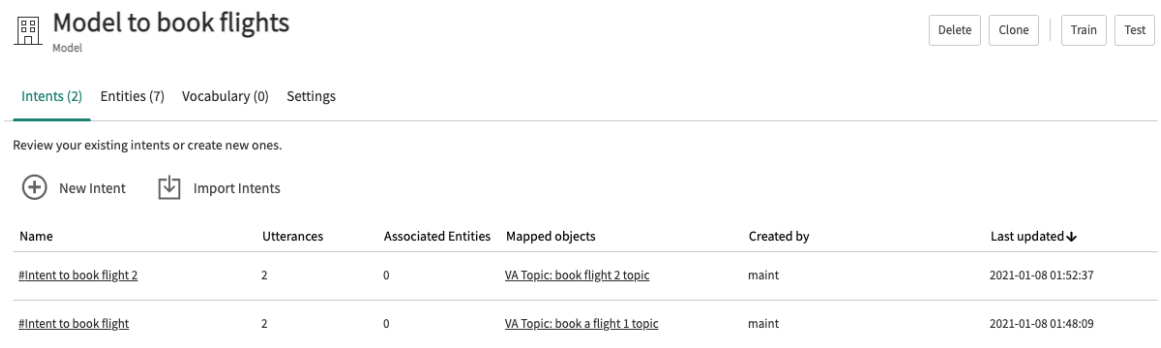
手順

1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > ダッシュボード をクリックし、[**NLU Prediction (NLU** 予測)] タブを選択します。
2. [さらに表示] を選択します。

   [モデル] ページが開き、セットアップのインテントを予測するモデルが表示されます。



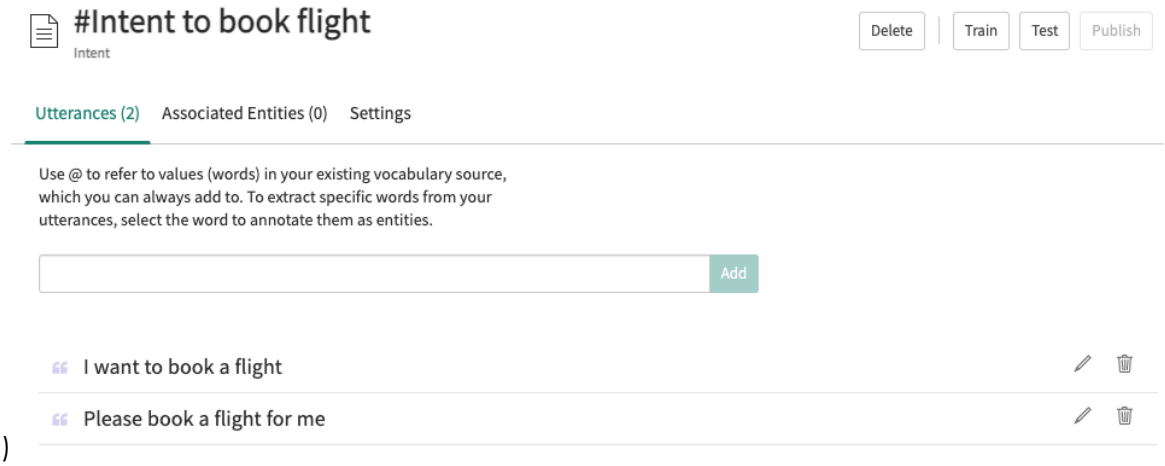
3. オプション: セットアップで希望するインテントと発言がモデルに含まれていない場合は、[モデルを作成] を選択し、「NLU モデルを作成する 」の手順に従います。
4. モデルをクリックすると、モデルが予測するインテントが表示されます。



5. オプション: インテントをクリックすると、それに関連付けられた発言が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

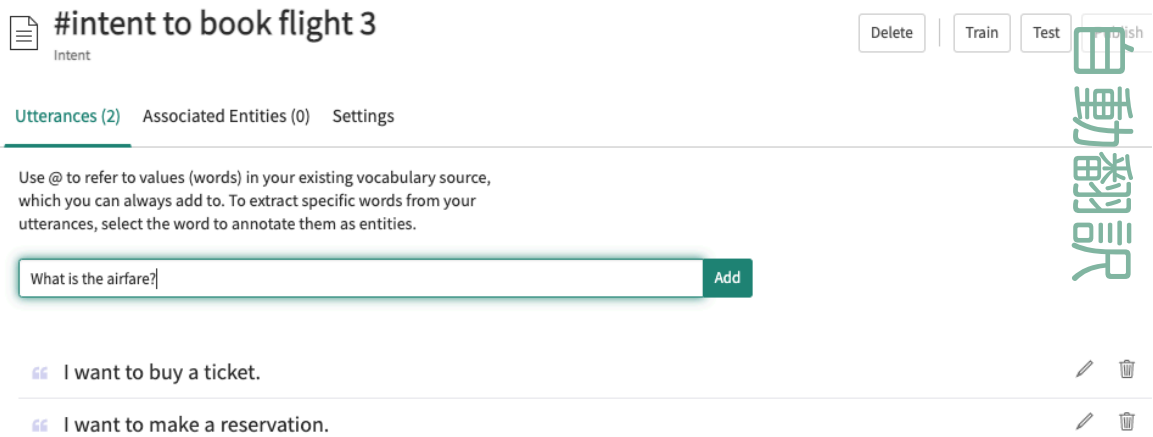


(Optional)

6. オプション: 新しいインテントを作成してモデルに追加するには次を行います。

   a. [新しいインテント] を選択します。
   [**Create a new intent** (新しいインテントを作成)] ダイアログボックスが開きます。

   b. [インテント名 **(Intent Name)]** に新しいインテントの名前を入力し、[説明] フィールドにその説明を入力して、[保存] を選択します。
   新しいインテントのページが開きます。



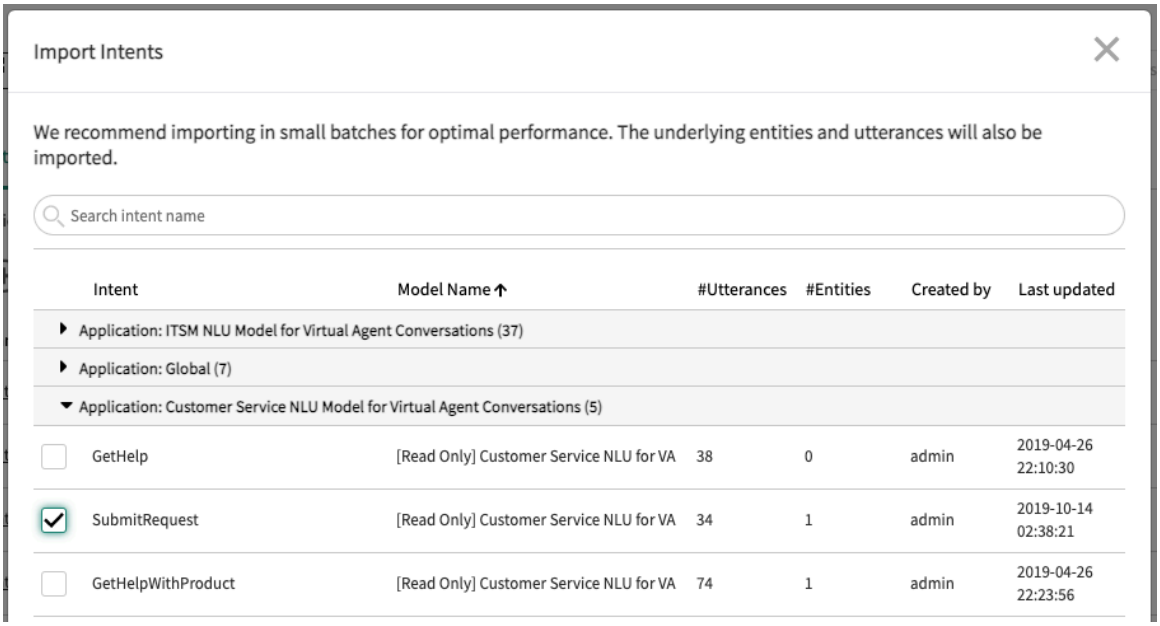
(Optional)

   c. 新しいインテントの発言を入力し、[追加] を選択します。
   この手順を複数回繰り返し、複数の発言を追加できます。

7. オプション: 1 つ以上のインテントをインポートするには、[インテントをインポート] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インテントをインポート] ダイアログボックスが開き、インポートできるインテントが表示されます。



a. インポートするインテントを見つけるには、検索用語を入力するか、矢印をクリックしてフォルダー内のインテントを表示し、1 つ以上のチェックボックスをオンにします。

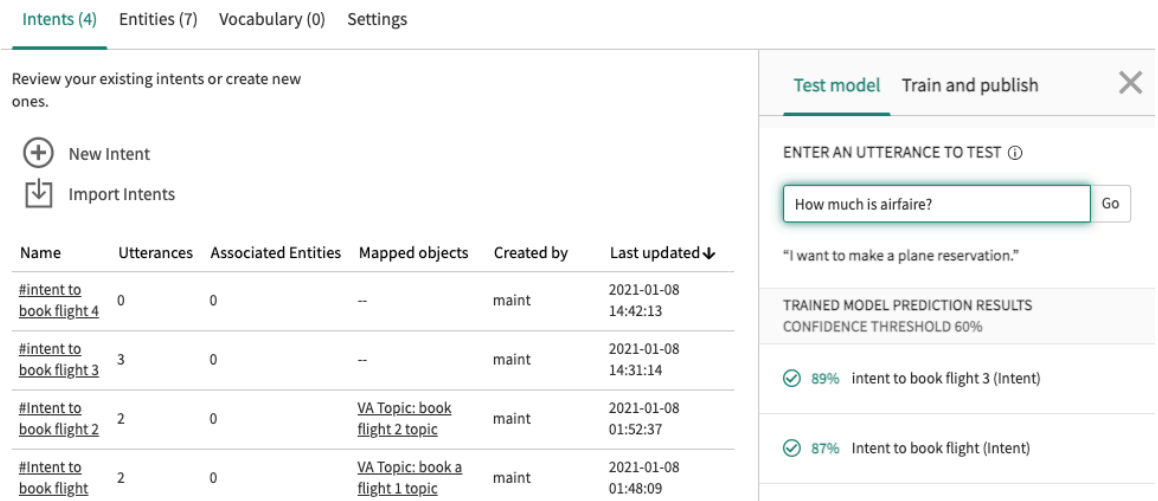
b. [インポート] を選択します。

8. オプション: インテントを追加またはインポートした場合：

a. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルにインテントを追加します。

b. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルをトレーニングします。
成功すると、上部のバナーに「モデルは正常にトレーニングされました」と表示されます。

9. すべての発言をテストするには、[テスト] を選択し、ユーザーがチャットに入力する可能性のある文章を入力して、NLU が文章のインテントを理解しているかどうかを確認します。



10. モデルがインテントを予測できない場合は、手順 6 で説明されているように、モデルにインテントを追加するか、インテントに発言を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント アプリケーションでユーザー検索メトリクスを使用すると、ユーザーのクエリとその検索結果を確認できます。これらのメトリクスを使用すると、より意味のある検索結果を提供するために 仮想エージェント を改善できる領域を特定できます。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

会話型アナリティクスダッシュボードの [ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)]** タブを使用して、ユーザーが検索したクエリとその検索結果に関する重要な詳細を確認します。このタブを使用すると、次の質問に対する回答を取得できます。

- ユーザーにとって役に立たなかった検索結果はどれですか？
- 検索結果がなかったクエリはどれですか？
- ユーザーの最も一般的なクエリはどれですか？
- ユーザーが最も頻繁に選択した検索結果はどれですか？

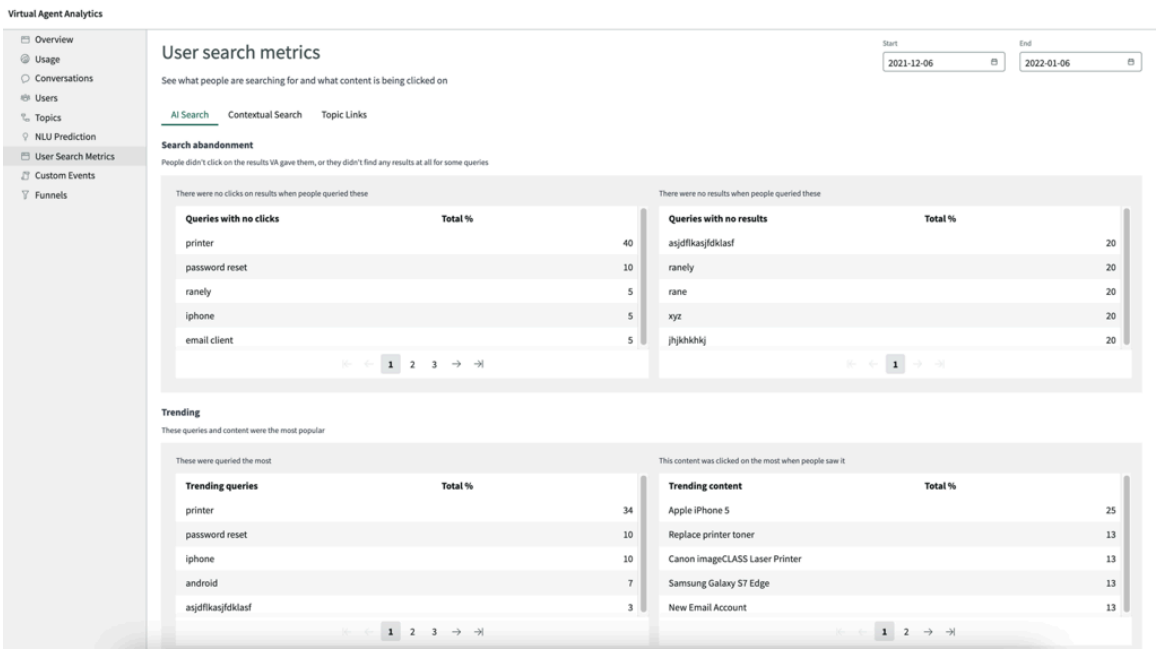
注: リモートテーブル を使用してダッシュボードのユーザー検索データを表示することもできます。詳細については、「リモートテーブル 」を参照してください。

[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)]** タブにアクセスするには、チャットアナリティクスアドミンロールまたはチャットアナリティクスビューアーロールが必要です。次の例には、[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)]** タブに含まれるデータが表示されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー検索メトリクス **(User Search Metrics)**] タブ



AI 検索

仮想エージェント トピックでは、AI 検索を使用して、ユーザーに役立つリソースを提案できます。ユーザーがクエリを入力すると、AI 検索はインテリジェントなクエリ機能を使用して、最も関連性の高い結果を提供します。AI 検索の詳細については、「AI 検索」を参照してください。仮想エージェント を AI 検索と統合する方法については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

コンテキスト検索

コンテキスト検索では、キーワードを既存のデータベース検索と照合して、クエリに一致する可能性のあるものを検索します。仮想エージェントトピックでは、コンテキスト検索を使用してクエリを解決できます。詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

トピックリンク

一部の 仮想エージェント トピックには、役に立つリソースへのリンクが埋め込まれています。ユーザーがこれらのトピックのいずれかを呼び出すと、バックエンド検索を行わなくてもリンクが表示されます。

ユーザー検索情報

次の表では、[ユーザー検索メトリクス **(Users)**] タブにビジュアル化されたサマリーのユーザー検索情報について説明しています。

ユーザー検索データ

チャート化	説明
クリックのないクエリ	ユーザーが検索結果のいずれもクリックしなかったクエリ。
結果が得られなかったクエリ	検索結果を生じなかったクエリ。
傾向クエリ	ユーザーが最もよく尋ねるクエリ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー検索データ (続く)

チャート化	説明
傾向コンテンツ	ほとんどのユーザーがクリックした検索結果。

レガシー - カスタムイベントタブ

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用して、仮想エージェント に対して作成されたカスタムイベントのリストを確認します。

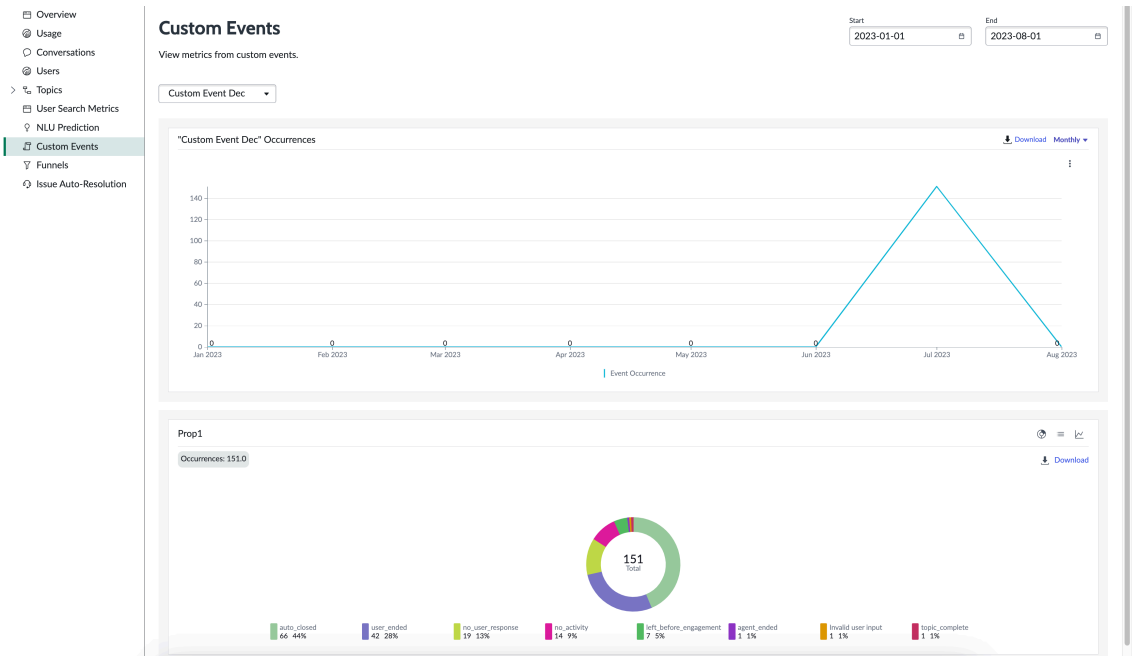
重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用するにはには、チャットアナリティクスビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



[カスタムイベント (Custom Events)] タブには、カスタムイベントがトリガーされた日付が表示されます。誰もカスタムイベントを作成していない場合、カスタムイベントのリストは空です。表示されるカスタムイベントの最大数は 20 です。

ドロップダウンリストを使用して、分析するカスタムイベントを指定します。

グラフィックは、カスタムイベントごとに一意です。それらの詳細については、カスタムイベントを作成した担当者にお問い合わせください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[じょうごグラフ **(Funnels)**] タブ

じょうごグラフでは、会話フローを累積的にフィルターリングできます。じょうごグラフを使用すると、ユーザーが 仮想エージェント とチャットしたときに、会話フローが効果的に実行されているかどうかを特定できます。

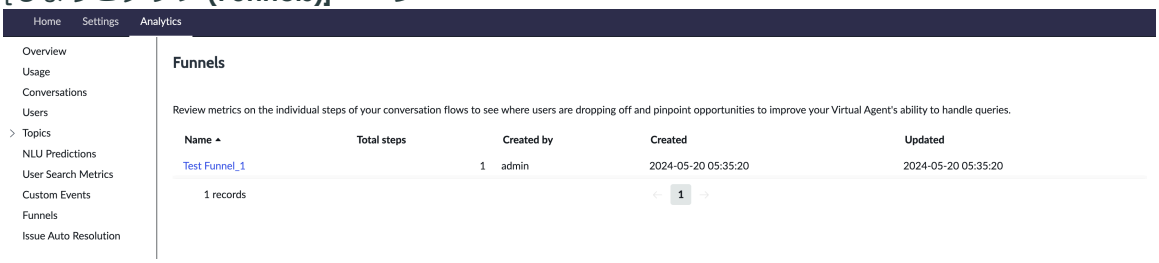
重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

[じょうごグラフ **(Funnels)**] ページ



じょうごグラフのデモ じょうごグラフの概要については、このビデオをご覧ください。

じょうごグラフの概要

じょうごグラフは、ユーザーがじょうごグラフを作成するときに定義されるステップを使用して、会話フローをフィルターリングします。

じょうごグラフには、会話フローに対して最大 10 個のフィルターリングステップを含めることができます。後続の各ステップは、前のステップの結果をさらに絞り込みます。このタイプの累積フィルターリングを使用すると、会話フローの各ステップで対象のデータを簡単に絞り込むことができます。

特定の日付範囲でじょうごグラフを実行すると、各ステップでのユーザー数を示す次のメトリクスが表示されます。

- 指定された会話フローを使用したユーザーの割合と数。
- じょうごグラフで指定された次の会話ステップに進んだユーザーの割合と数。
- 特定の会話ステップでドロップオフしたユーザーの割合。
- フローで指定されたすべての会話ステップを完了したユーザーの割合と数。
- ユーザーが会話フローから離れた最大のドロップオフポイントまたはステップ。

じょうごグラフの各ステップは、次の要素で構成されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィールド：ステップが評価されるアイテム。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

ステップのフィルターリングオプションの詳細については、「従来:じょうごグラフのフィルターオプション」を参照してください。

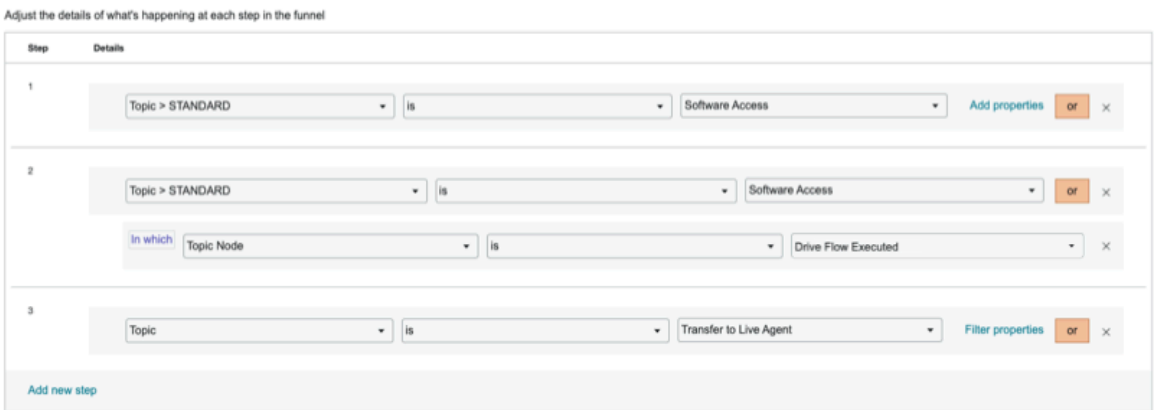
じょうごグラフのユースケース

仮想エージェント が会話フローでユーザークエリをどのように処理しているかについて、アドミンがインサイトを取得する必要があるシナリオの例を考えてみましょう。会話フローの効率を確認するために、アドミンは次のような情報を検索する場合があります。

- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーの割合または数。
- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーのうち、会話中にトピック内の特定のノードをフォローしたユーザーの割合または数。
- 特定のノードを使用したユーザーのうち、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーの数。

たとえば、ソフトウェアアクセスを提供する会話フローでメトリクスを取得する方法については、次のじょうごグラフを参照してください。

じょうごグラフ



ここで、じょうごグラフには 3 つのフィルターリングステップがあります。

- ステップ 1 は、仮想エージェント とのやり取り中に [ソフトウェアアクセス **(Software Access)**] トピックに従ったユーザーを取得します。
- ステップ 1 から取得したユーザーのうち、ステップ 2 では、[ドライブフロー実行済み **(Drive Flow Executed)**] ノードでドライブアクセスを要求したユーザーを取得します。
- ステップ 2 で取得したユーザーのうち、ステップ 3 では、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーを取得します。

じょうごグラフのメトリクス

じょうごグラフを使用すると、会話フローを簡単にフィルターリングし、情報をメトリクスとして取得できます。メトリクスは、会話フローの各ステップでアクティブなユーザーの割合または数を示します。

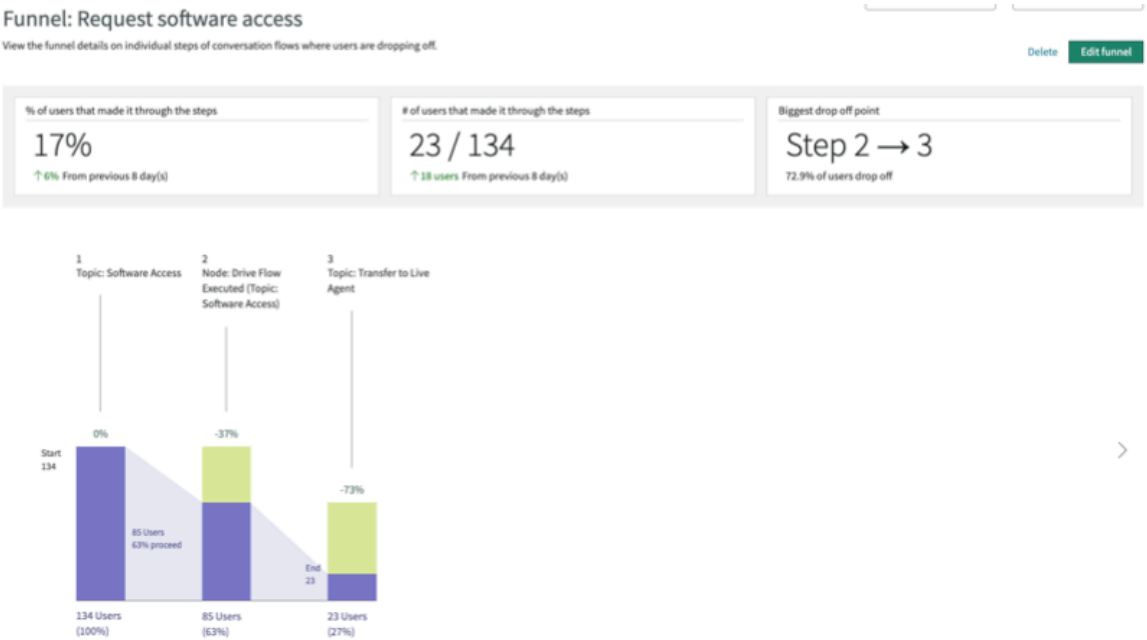
じょうごグラフを使用して導き出されたパフォーマンスメトリクスに基づいて、会話フローを改善できます。このメトリクスは、 仮想エージェント がユーザークエリをより適切に処理できるように、会話フローを改善する機会を特定するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前の例を使用すると、そのじょうごグラフには次のメトリクスが表示されます。

じょうごグラフのメトリクス



ここで、メトリクスは選択した日付範囲に対して次のことを示します。

1. [ソフトウェアアクセス (Software Access)] トピックをフォローしたユーザーは 134 人です。
2. これらの 134 人のユーザーのうち、85 人はドライブアクセスを要求しました。
3. この 85 人のユーザーのうち、23 人はライブエージェントへの転送を要求しました。

これらのメトリクスの例は、23 人のユーザーがライブエージェントへの転送を要求したため、改善の機会を示しています。

じょうごグラフを使用するその他のメリット

ユーザーはじょうごグラフを作成して、会話フローに関するインサイトを得ることができます。さらに、他のユーザーが作成した既存のじょうごグラフを編集および削除できます。詳細については、「従来 - じょうごグラフを作成および管理する」を参照してください。

以前の会話フローと現在の会話フローのパフォーマンスを比較できます。じょうごグラフには、指定した日付範囲のメトリクスが表示されます。さらに、指定された開始日前の日付範囲内の同じ日数に対する比較が表示されます。すべてのステップを実行したユーザーの増減を知ることができます。

以前のメトリクス

従来 - じょうごグラフを作成および管理する

じょうごグラフを使用して、会話フローのパフォーマンスを確認します。

始める前に

必要なロール：chat_analytics_viewer、virtual_agent_admin、chat_analytics_admin、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
じょうごグラフを作成、編集、削除することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Conversational Analytics** (対話型アナリティクス) > ダッシュボード.
2. [じょうごグラフ **(Funnels)]** タブをクリックします。
3. [新しいじょうごグラフ] をクリックします。
   [新しいじょうごグラフを作成] ページが表示されます。
4. [このじょうごグラフに名前を付けます] フィールドに、じょうごグラフのわかりやすい短い名前を入力します。

   注: じょうごグラフの名前は一意でなければならないため、じょうごグラフごとに異なる名前を入力します。

5. 会話フローをフィルターリングするためのステップを作成するには、[新しいステップを追加] をクリックします。
   1 つのじょうごグラフに最大 10 個のフィルターリングステップを含めることができます。後続の各ステップは、前のステップの結果をさらに絞り込みます。このタイプの累積フィルターリングは、会話フローの対象のデータを簡単に絞り込むのに役立ちます。フィルターリングオプションの詳細については、「従来:じょうごグラフのフィルターオプション」を参照してください。
6. ステップを定義するには、**[or]** をクリックして、OR 条件を追加します。

   必要に応じて、次のいずれかのステップを実行できます。

   - OR 条件を削除するには、[削除 (delete)] アイコン (×) をクリックします。
   - ステップをリセットするには、ステップの横にある [削除 (delete)] アイコンをクリックします。
   - ステップを削除するには、[削除 (delete)] アイコンをもう一度クリックします。
7. **[** じょうごグラフを作成] をクリックします。
   会話フローのメトリクスが表示されます。メトリクスを確認するために、[開始 **(Start)]** フィールドと [終了 **(End)]** フィールドで日付範囲を選択できます。
8. オプション: じょうごグラフを編集するには、[じょうごグラフ (Funnels)] ページで [じょうごグラフ名 (funnel name)] をクリックした後、[じょうごグラフを編集] をクリックします。
9. オプション: じょうごグラフを削除するには、[じょうごグラフ (Funnels)] ページの [じょうごグラフ名 (funnel name)] をクリックした後、[削除 **(Delete)]** をクリックします。

従来:じょうごグラフのフィルターオプション

じょうごグラフにステップを作成するには、フィルターオプションを使用します。じょうごグラフにステップを作成して、会話フローの累積フィルターリングを行うことができます。

フィルターオプションの概要

会話フローの対象のデータに応じて、各ステップを定義できます。詳細については、「[じょうごグラフ (Funnels)] タブ」を参照してください。

ステップは次のもので構成されています。

- フィールド：ステップが評価されるアイテム。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールドオプションを次の表に一覧表示します。

フィールドオプション

オプション	説明
会話開始 (初回)	仮想エージェント と会話した新規ユーザー。
会話開始 (任意)	仮想エージェント と会話したすべてのユーザー。このオプションには、ユーザーが 仮想エージェント とやり取りした回数に関係なく、すべてのユーザーが含まれます。
イベント	会話の中でトリガーされたイベント。
トピック	会話フローで使用されたすべてのトピックのリスト。トピックのリストは、次のトピックタイプに対してさらに絞り込むことができます。 • セットアップトピック：会話の挨拶や終結など、基本的な会話フローを提供するトピックのリスト。 • 標準トピック：トピックのみのリストで、トピックブロックやビルド済みトピックでないもの。 • トピックブロック：トピックブロックのみのリスト。 **注:** じょうごグラフに変更されたトピック (たとえば、ノードが追加または削除されたトピック) が含まれている場合、じょうごグラフの作成後に、じょうごグラフでそれらの変更は考慮されません。これらの変更に対応するには、新しいじょうごグラフを作成する必要があります。

従来:[問題の自動解決] タブ

[問題の自動解決] タブは、仮想エージェント (VA) チャットボットがユーザーのニーズをどの程度予測しているかを理解するのに役立ちます。自動解決サービスによってインターセプトされ、VA によって解決されたユーザーの問題の数に関する情報が表示されます。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

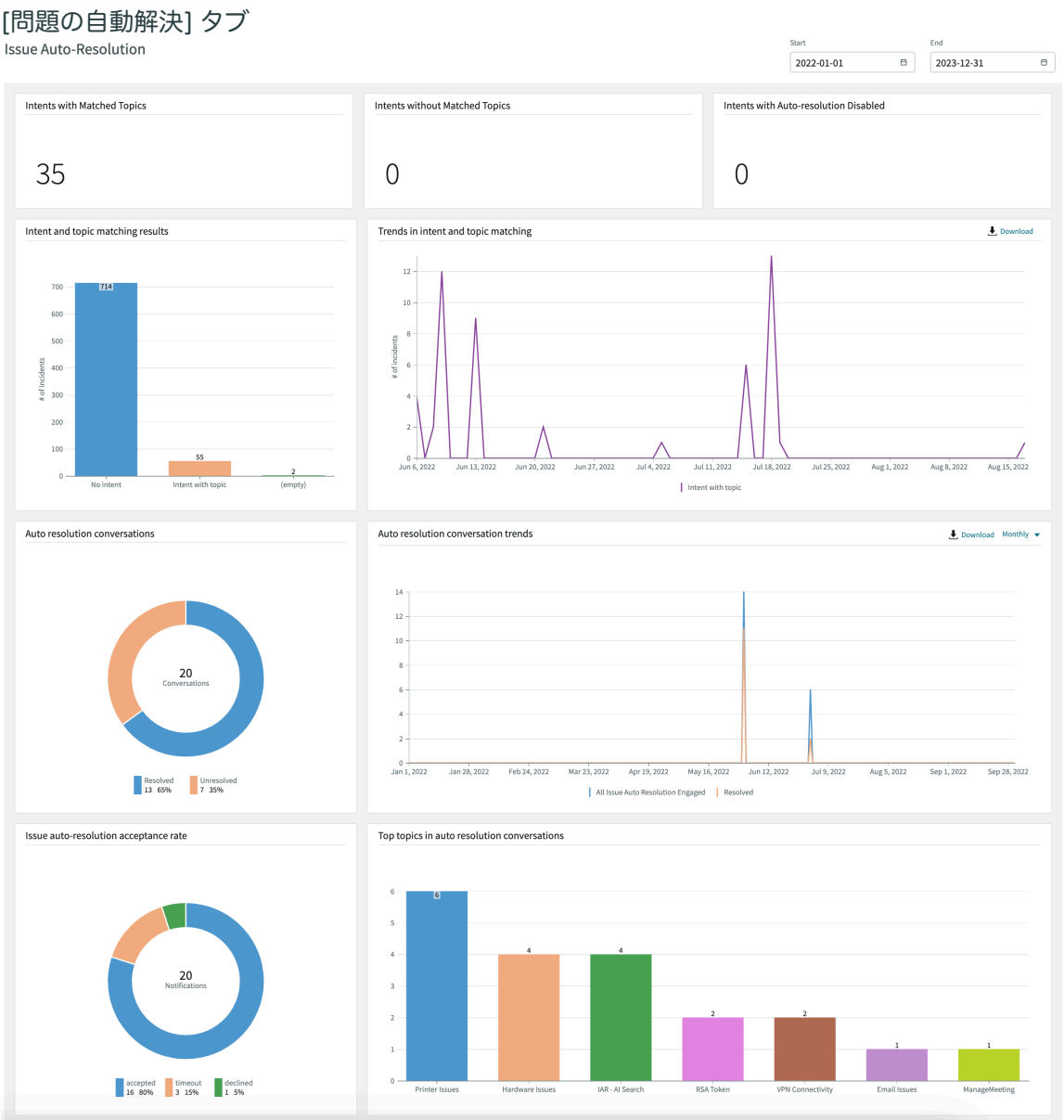
このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

問題の自動解決は、ユーザーが非会話型インターフェイスから VA に転送されたときに行われます。たとえば、ユーザーはサービスポータルまたはメールで新しいキーボードを要求できます。自動解決サービスは、ユーザー要求を検出し、VA を使用して、VA チャットボットセッションでユーザーの要求を解決できます。詳細については、「仮想エージェントの自動解決」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[問題の自動解決] タブのデータビジュアル化には、自動解決サービスがどの程度適切に機能しているかが表示されます。このタブは、イシュー自動解決が有効であり、[自動解決構成] レコードがアクティブに設定されている場合にのみ使用できます。

[問題の自動解決] タブにアクセスするには、チャットアナリティクスアドミンロールまたはチャットアナリティクスビューアーロールが必要です。



データを選択するか、ビジュアル化でデータをポイントすると、データに関する追加情報が表示されます。

自動解決のビジュアル化

チャート化	説明
一致するトピックのあるインテント	自動解決に対応したトピックに一致するインテントの数。
一致するトピックがないインテント	一致するトピックがないインテントの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動解決のビジュアル化 (続く)

チャート化	説明
自動解決が無効化されたインテント	問題の自動解決に対応していないトピックに一致するインテントの数。
インテントとトピックの照合結果	インテント一致によるインシデントのブレークダウン。たとえば、インテントとトピックが一致するインシデントや、インテントが一致しないインシデント。
インテントとトピックの一致の傾向	一致するトピックがある場合とない場合のインテントを持つインシデントを示す傾向。
自動解決会話	問題の自動解決会話で解決済みのものと未解決のもの。解決済みとは、ユーザーが VA とやり取りした後、インシデントが解決済みステータスにあることを意味します。
自動解決会話の傾向	すべての問題の自動解決会話と、正常に解決されたインシデントの数を示す使用率の傾向。
問題の自動解決受け入れ率	ユーザーによって承認および拒否された問題の自動解決通知が表示されます。
自動解決会話の上位トピック	自動解決会話で頻繁に使用されるトピック。

従来 - 対話型アナリティクスダッシュボードの参照

参照トピックでは、対話型アナリティクスダッシュボードのロールと、ダッシュボードを構成するためのシステムパラメーターについて説明します。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

従来 - 対話型アナリティクスダッシュボードのロール

会話型アナリティクスダッシュボードは、以下のロールとともにインストールされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

サブスクリプション管理の詳細については、「 サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理 」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

仮想エージェントアドミニストレーター **[virtual_agent_admin]**

sys-conversation などのすべてのダッシュボード関連テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスアドミン **[chat_analytics_admin]**

ダッシュボード関連のテーブルを表示し、カスタムイベントを作成し、カスタム計算式の上書きを作成し、UI ビルダー を使用してダッシュボードを再構成し、システムパラメーターを設定するためのアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：chat_analytics_viewer。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin]

ダッシュボードのコンテンツを追加、削除、および並べ替えることができます。UI ビルダー が必要ですが、これは別の ServiceNow 製品です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- workspace_admin
- canvas_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

チャットアナリティクスビューアー [chat_analytics_viewer]

ダッシュボードを表示するための読み取りアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：sn_ace.ace_user。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

レガシー - システムパラメーター構成

システムパラメーターを使用して、対話型アナリティクスダッシュボードの一部を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

対話型アナリティクスダッシュボードは、将来の廃止に向けて準備中です。廃止されるまではサポートされますが、インストールできなくなります。Government Community Cloud (GCC) のコンプライアンス要件を満たし、FedRAMP 認定を受けた、プラットフォームアナリティクス エクスペリエンスの新しい対話型アナリティクスダッシュボードが利用可能になりました。「プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスの対話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

このダッシュボードの既存ユーザーであり、アナリティクスデータを新しいダッシュボードに移行する場合は、「 の対話型アナリティクスダッシュボードへのデータの移行 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス [KB1651556] .

次のシステムパラメーターを使用して、対話型アナリティクスダッシュボードの機能を再構成します。Chat Analytics Admin のロールが必要です。

ダッシュボードのシステムパラメーター

機能	システムパラメーター	説明
Debug	sn_ci_analytics.logging.verbose	対話型アナリティクスのデバッグログを表示するには、このパラメーターを「debug」に設定します。この設定により、デバッグ情報を含む詳細なログが作成されます。
理由	sn_ci_analytics.ca.reason_max_length	[理由 (reason)] 文字列の最大長を設定します。デフォルトは 1,000 文字です。

仮想エージェント に関する参照情報

参照トピックでは、仮想エージェントデザイナー インターフェイスコンポーネントの概要および技術的な詳細を提供し、スクリプティングメソッド、自然言語理解 (NLU) システムエンティティ、および仮想エージェント インタラクションテーブルについて詳しく説明します。

仮想エージェントデザイナーインターフェイスリファレンス

仮想エージェントデザイナーインターフェイスでは、トピック、トピックブロック、およびカスタムコントロールを作成、変更、テスト、公開、およびローカライズできます。

仮想エージェントデザイナーには、次のビューがあります。お使いのインスタンスの構成方法や作業しているトピックのタイプによっては、一部のタブが使用できない場合があります。

- 仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ
- [トピックを作成] フォーム
- [トピックのプロパティ] タブ
- トピックの [フロー] タブ

  [トピックフロー] タブには、次の要素が含まれています。
  - 仮想エージェントデザイナーのコントロール
  - 仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール
  - 仮想エージェントデザイナー ボット応答
  - 仮想エージェントデザイナーのユーティリティ

自動翻訳

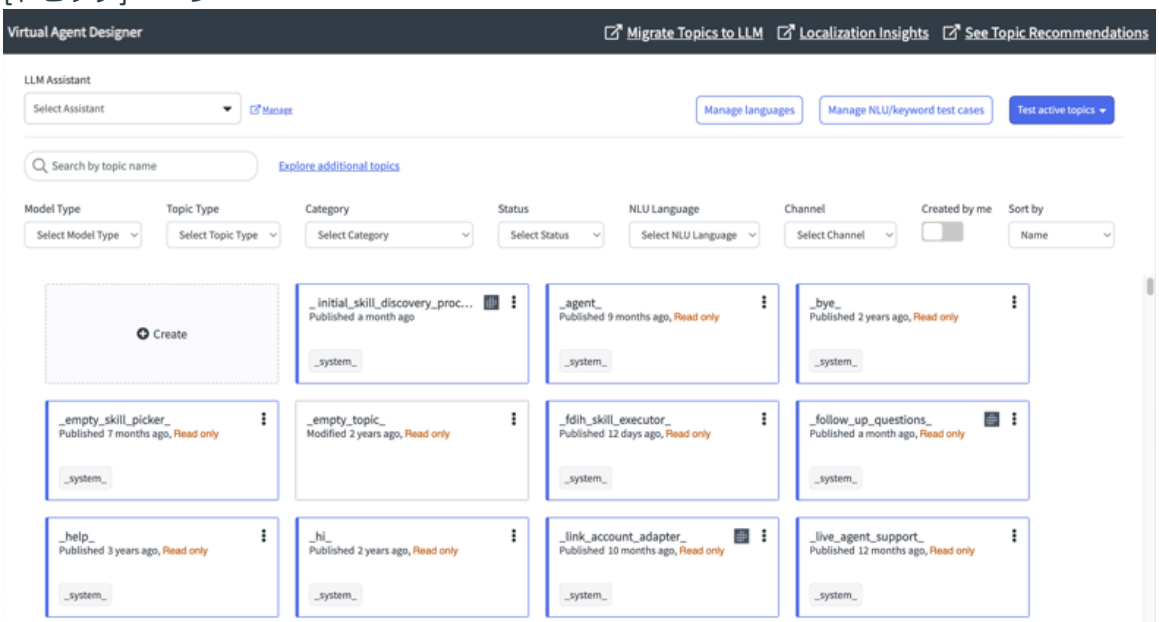
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックの [NLU インテント] タブ (トピックタイプが NLU の場合に表示)
- トピックの [言語] タブ

仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ

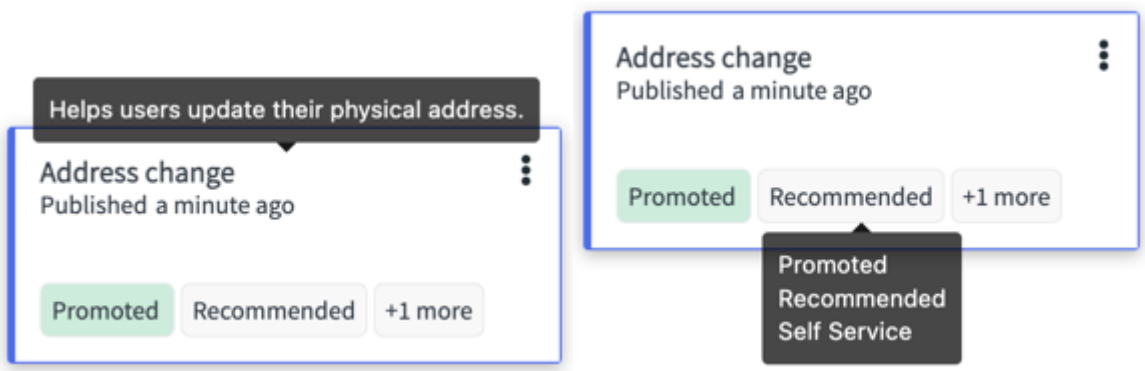
[仮想エージェントデザイナー トピック] ページには、インスタンスで利用可能なすべてのトピックが一覧表示されます。

[トピック] ページ



トピックカード

各トピックは、トピックページのカードで表されます。タイトルにカーソルを合わせるとトピックの説明 ([プロパティ] タブから) が表示され、タグのリストにカーソルを合わせるとすべてのカテゴリが表示されます。トピックアクションアイコン (トピック ⋮) にカーソルを合わせると、トピックを昇格または降格 (大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用する場合) または削除するオプションが表示されます。詳細については、「仮想エージェントデザイナー LLM トピックの昇格または降格」を参照してください。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション

フィールド	説明
トピックを LLM に移行	NLU から LLM トピックへの移行ワークフローを開くボタン。詳細については、「NLU/キーワード仮想エージェントトピックの LLM トピックへの移行」を参照してください。
ローカリゼーションインサイト	ローカライゼーションインサイトダッシュボードを開くボタン。トピックのレポートとその翻訳ステータスが表示されます。詳細については、「ローカライゼーションインサイトダッシュボード 」を参照してください。
トピックの推奨事項を参照	トピックの推奨事項を開くボタン (インストールされている場合)。推奨事項をレビューし、ジョブを管理します。詳細については、「仮想エージェント トピックの推奨事項 の使用」を参照してください。
LLM アシスタント	大規模言語モデル (LLM) アシスタントに関連付けられたオブジェクトを表示できるフィルター。トピックブロックまたはカスタムコントロールが LLM アシスタントに関連付けられていないが、LLM アシスタントに関連付けられているトピックによって呼び出された場合、それらのオブジェクトはこのフィルタリングされた LLM アシスタントビューに表示されます。ネストされたトピックブロックまたはカスタムコントロールは、LLM アシスタントに直接関連付けられていない限り、フィルタリングされたビューに表示されません。LLM アシスタントを選択すると、[トピック] ページの [言語を管理] オプションと [*NLU*/キーワードテストケースを管理] オプションが表示されなくなります。 このオプションは、 Now Assist in 仮想エージェント がインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。 ヒント: **LLM** アシスタントフィルターの横に [設定] または [管理] オプションが表示されます。**LLM** アシスタントフィルターで特定の LLM アシスタントが選択されている場合は [設定] が表示され、フィルターでアシスタントが選択されていない場合は [管理] が表示されます。このオプションを使用すると、対話型インターフェースガイド付きセットアップ領域にすばやく移動して、LLM アシスタントを確認または更新できます。
言語を管理	[言語を管理] ページを開くボタン。NLU モデルのローカライゼーション状況を表示し、モデルと関連トピックの翻訳を要求できます。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
NLU/キーワードテストケースの管理	[テストケースを管理] ページを開くボタン。このページでは、仮想エージェントトピックの自動テストを管理できます。詳細については、「NLU のトピックディスカバリーを使用する仮想エージェントトピックの自動テスト」を参照してください。
アクティブなトピックのテスト	仮想エージェント Web クライアントでアクティブなトピックを実行するチャットテストウィンドウを開くボタン。このオプションは、仮想エージェントの Now Assist がインストールされている場合にのみ、ドロップダウンメニューになります。ドロップダウンメニューオプションでは、テストするトピックのタイプを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
	• **NLU**/キーワードトピックのテスト • **LLM** トピックのテスト 注: [トピック] ページからテストする前に、トピックを LLM アシスタントに関連付ける必要があります。アシスタントの詳細については、「LLM アシスタント」を参照してください。 この機能を使用して、アクティブなトピックが想定どおりに機能することをテストして確認します。
トピック名で検索	入力した名前または検索文字列に一致するトピックを検索するためのオプション。
その他のトピックを探索	[すべてのビルド済みトピック] ページを開くリンク。ここには、依存するスポークまたはプラグインをアクティブ化するときに利用可能なビルド済みトピックが表示されます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーのすべてのビルド済みトピックページ」を参照してください。
モデルタイプ	NLU/キーワードトピックまたは大規模言語モデル (LLM) トピックを表示するフィルター。このオプションをオフにすると、両方のトピックタイプが表示されます。 このオプションは、 Now Assist in 仮想エージェント がインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。
トピックタイプ	仮想エージェントオブジェクトを表示するためのフィルター： • トピック：ビルド済みトピックを含むトピックのみを一覧表示します (ブロックやカスタムコントロールは表示されません)。 • トピックブロック:ビルド済みおよびカスタムのトピックブロックを一覧表示します。 • セットアップトピック：会話の挨拶や終結など、基本的な会話要素であるトピックを一覧表示します。 • 雑談トピック：ボットとエンドユーザーの間の気軽な会話として機能するトピックを一覧表示します。気軽な会話では、ボットは通常、元のタスクや問題とは関係のない質問に答えます。 • カスタムコントロール：会話で使用されるカスタムコンポーネントを表すカスタムコントロールを一覧表示します。 デフォルトでは、[トピック] ページには、フィルターを使用して特定のオブジェクトタイプのみを一覧表示する場合を除き、すべてのアクティブな (公開済み) オブジェクトと非アクティブな (開発中の) オブジェクトが一覧表示されます。
カテゴリ	指定したカテゴリに属するトピックのリストを表示するフィルター。カテゴリは、特定のビジネスアプリケーションのセットアップトピックやビルド済みトピックなど、オブジェクトのグループを識別するラベルです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
	独自のカスタムカテゴリを定義することもできます。詳細については、「カスタムカテゴリの作成または変更」を参照してください。
ステータス	オブジェクトのリストをステータス別に表示するフィルター： • アクティブ：公開されたオブジェクトのみを表示します。 • 非アクティブ：開発中のオブジェクトのみを表示します。
NLU 言語	複数言語の NLU モデルを使用している場合にのみ表示されるフィルター。選択した言語別 NLU 有効なトピックを一覧表示します。 NLU 設定で NLU サービスの言語を有効にします。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
チャネル	インスタンスに他のチャネルが構成されている場合、このフィルターは選択したチャネル (チャットクライアント) 別にトピックをリストします。仮想エージェントのデフォルトチャネルは Web チャットクライアント、および Slack、Microsoft Teams、Workplace、Facebook Messenger 向けのメッセージング統合です。インスタンスには、カスタムチャット統合を使用して作成された他のチャネル (SMS など) がある場合があります。
ソート基準	選択したソートフィルターでトピックを表示するフィルター： • 名前:指定されたトピックまたはオブジェクト。 • 更新時間:最近更新されたトピック。 • 昇格されたトピック:LLM アシスタントによって昇格されたトピック。このソートフィルターオプションは、 **LLM** アシスタント フィルターで LLM アシスタントが選択されている場合にのみ使用できます。
Created by me (自分が作成)	有効にすると、自分が作成したトピックのみが表示されるオプション。
+ 作成	トピックまたはトピック要素を作成し、トピックのプロパティを定義するための [プロパティ] ページを開くオプション。
[トピックアクション] アイコン ([⋮])	次のオプションを含むドロップダウンメニューを開くボタン。 • トピックを昇格:トピックに関連付ける **LLM** アシスタントを選択すると、トピックに昇格済みフラグが追加されます。このオプションは非アクティブ化され、次のいずれかを昇格しようとするとツールヒントが表示されます。 ◦ セットアップトピック ◦ トピックブロック

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
	◦ 雑談トピック ◦ 未公開トピック ◦ LLM アシスタントが選択されていないトピック ◦ LLM アシスタントが関連付けられている保存済みだが未公開のトピック ◦ 任意の NLU/キーワードトピック 注: 仮想エージェントの [挨拶のカスタム対応とセットアップ] の対話型インターフェース設定で、NLUトピックを昇格させることができます。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。 • トピックを降格:昇格されたトピックの [昇格] オプションを置き換えて、[昇格済み] フラグを削除します。 • トピックを削除:トピックを削除するための確認ダイアログボックスを開きます。 詳細については、「仮想エージェントデザイナー LLM トピックの昇格または降格」と「仮想エージェントトピックを削除する」を参照してください。

仮想エージェントデザイナーのすべてのビルド済みトピックページ

ITSM 仮想エージェントなどのビルド済みの会話をインストールした場合、一部のトピックが、依存プラグインをインストールしない限り、[トピック] ページに表示されないことがあります。このページでは、利用可能なその他のトピックを示しています。

ITSM のビルド済みトピックの詳細については、「 ITSM 仮想エージェント 」を参照してください。

[すべてのビルド済みトピック] ページの説明

フィールド	説明
トピック	トピックの名前。[ステータス] が [利用可能] の場合は、トピックを選択して会話ビルダーで開きます。
ドキュメント	トピックの関連する ServiceNow ドキュメントへのリンク (利用可能な場合)。
依存関係	このトピックを使用するために必要なプラグイン。依存関係を選択すると、そのドキュメントに移動し、インストール方法を確認できます。 注: 一部のプラグインでは、インストールに admin ロールが必要な場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[すべてのビルド済みトピック] ページの説明 (続く)

フィールド	説明
ステータス	スポークまたはプラグインをインストールする必要があるかどうか、または要件が満たされてトピックを使用できるかどうかを示す値。

[トピックを作成] フォーム

[トピックを作成] フォームを使用して、 仮想エージェントの新しい会話トピックのプロパティを設定します。

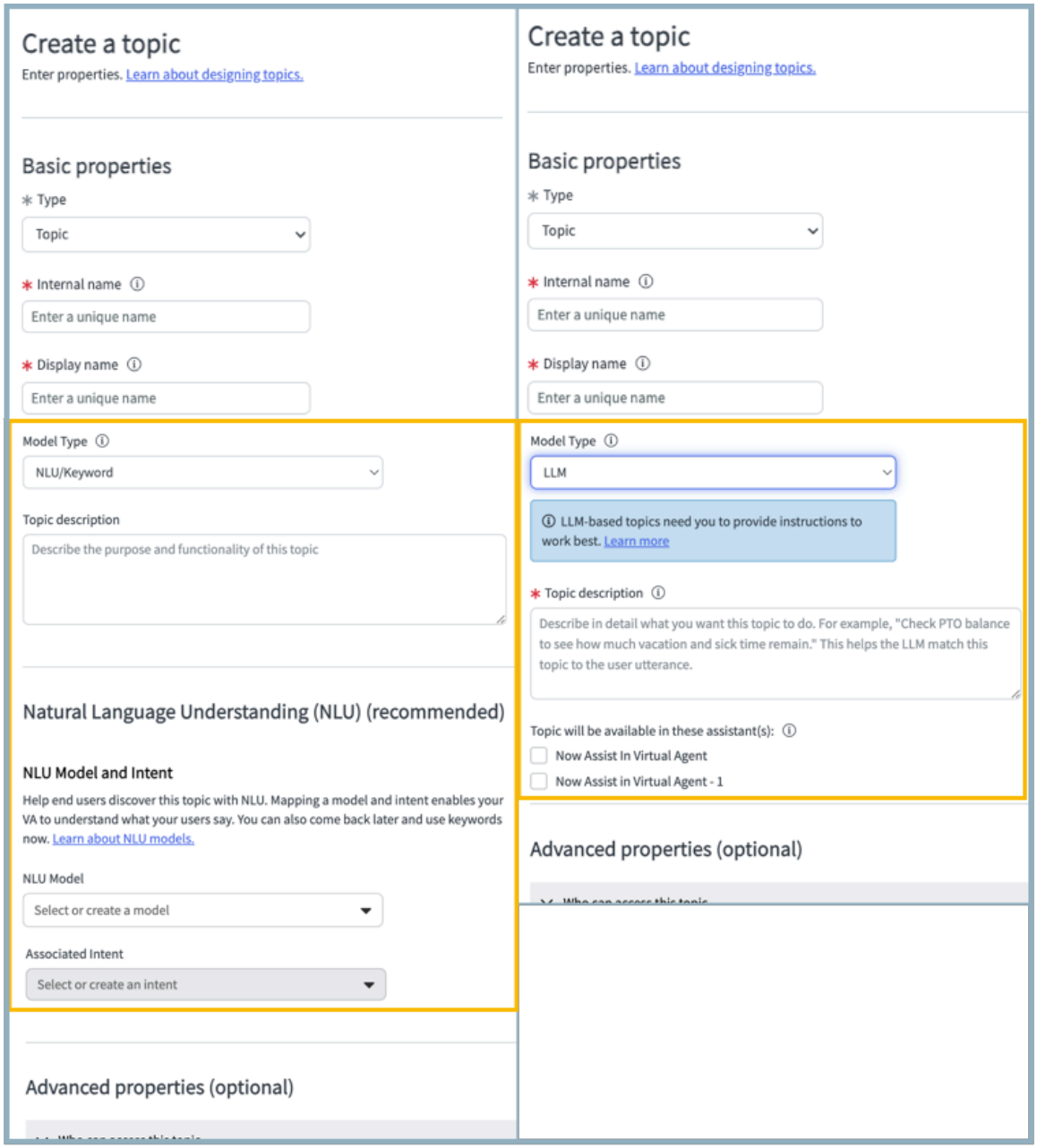
[トピックの作成] フォームレイアウトは、 [トピックのプロパティ] タブにある [トピックプロパティの編集] フォームレイアウトと似ています。

注: 大規模言語モデル (LLM) トピックは、 NLU トピックと比較して、セットアップと構成が迅速かつ簡単です。LLM モデルタイプでは、モデルまたはインテントを選択、構成、またはトレーニングする必要がありません。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピックを作成] フォームの例 **NLU**/キーワードモデルタイプと **LLM** モデルタイプの比較



[トピックを作成] フォーム

フィールド	説明
タイプ	作成できるオブジェクトのリスト。[トピック] を選択します。
内部名	ビジネス目的を反映したトピック、雑談トピック、およびセットアップトピックの内部名。内部名は [仮想エージェントデザイナー トピック] ページに表示され、プラットフォーム全体で一意である必要があります。
Display name (表示名)	ユーザーが 仮想エージェントを操作するときに表示されるトピック名。表示名は、NLU/キーワードまたは LLM モデルタイプに対して一意である必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピックを作成] フォーム (続く)

フィールド	説明
モデルタイプ	**LLM** 値は LLM 内のトピックディスカバリーに使用され、**NLU**/キーワード値はキーワードまたは NLU ディスカバリーのいずれかに使用されます。詳細については、「仮想エージェントの LLM トピックディスカバリー」を参照してください。 **注:** このフィールドが表示されない場合は、Now Assistパネルと仮想エージェントのNow Assistの両方がオンになっていることを確認してください。詳細については、「 Now Assist パネルをオンにする 」と「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。
LLM トピック [LLM トピックディスカバリーのみ]	
トピックの説明	他のトピックと区別するための LLM トピックの目的に関する詳細な説明。例：`ユーザーが残りの休暇日数を確認できるようにします。`
トピックはこれらのアシスタントで利用可能になります	より正確なトピックディスカバリーのためにトピックに関連付ける LLM アシスタント。 トピックブロックと関連トピックを同じ LLM アシスタントに関連付けると、両方がそのアシスタントに関連付けられているものとして表示されます。 トピックから LLM アシスタントを追加または削除すると、トピックは未公開に戻ります。 LLM トピックを LLM アシスタントに関連付けて公開すると、関連付けのレコードがプロファイルとドキュメントマッピング [sys_cs_document_context_profile] テーブルに作成されます。再公開する前にセットアップトピックと LLM アシスタントの関連付けを解除すると、レコードは削除されます。 詳細については、「LLM アシスタント」を参照してください。
自然言語理解 (NLU) (NLU) トピック [NLU/キーワードトピックディスカバリーのみ]	
トピックの説明	トピックの目的と機能についての簡単な説明です。 説明に一重引用符 (' ') を使用する場合は、会話の問題を回避するために次の操作を行ってください。 1. [すべて] に移動してから、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。 2. `glide.ui.escape_all_script`を検索して選択し、値を **True**に設定します。
NLU モデル	トピックにマップされる自然言語理解 (NLU) モデル。モデルには、トレーニングされたインテントとエンティティに関連付けられたユーザーの発言が含まれます。この組み合わせにより、ボットはユーザーの発言を理解できます。次のいずれかの操作を行います。 • 既存のモデルを選択します。 • [モデルを作成] を選択して、新しいモデルグループを作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピックを作成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	1. [モデル名] フィールドに、新しいモデルグループの名前を入力します。 2. [インテント名 **(Intent name)**] フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。 注: 新しいモデルは [ドラフト] ステータスで作成されます。 ヒント: NLUモデルがどこでどのように使用されているかを確認するには、**NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、[作成済み] 列をソートします。
関連するインテント (Associated Intent)	仮想エージェント によって認識された場合に、このトピックを起動するインテント。モデルを指定または作成した場合は、インテントが必要です。次のいずれかの操作を行います。 • 既存のインテントを選択します。 • [インテントを作成] を選択して、新しいインテントを作成します。 [インテント名 **(Intent Name)**] フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。 注: このオプションは、読み取り専用モデルでは使用できません。
DialogActs を有効にする (Enable DialogActs)	トグルスイッチ (新しいトピックではデフォルトでアクティブ) をオンにすると、仮想エージェントはユーザーが NLU モデルで発言を変更または更新した場合に検出し、予期しない発言や変更に動的に対応できます。このトグルをオフの位置にスライドすると、ユーザーがトピックで利用可能なオプションの代わりにキーボードを使用するのを防ぐことができます。詳細については、「仮想エージェントのダイアログアクション」を参照してください。 注: このトグルは、グループ化された選択肢とファイルピッカーを除くすべてのユーザー入力にあるトピック切り替えオプションから切り離されています。トピックブロックを除くすべてのトピックタイプで使用できます。現在、この機能は英語でのみ使用できます。
変更された値をユーザーに確認 (Confirm modified values with users)	スイッチを切り替え、仮想エージェントが値の変更を検出したときに、仮想エージェントがユーザーに確認メッセージを送信できるようにします。この値はデフォルトで [アクティブ] です。 注: このトグルは、**[DialogActs** を有効にする **(Enable DialogActs)]** が有効になっている場合に表示されます。
高度なプロパティ (オプション)	
このトピックにアクセスできるユーザー	
システムロール	ユーザーがトピックを表示して実行するために必要とするロール。トピックが公開されている場合 (ServiceNow で認証されていないユーザーであるゲストユーザーを含むユーザーが利用可能)、公開ロールのみを選択します。
チャネル	トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアント。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピックを作成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	これらのチャネルは、仮想エージェントでネイティブにサポートされているデフォルトのチャネルとは異なります。インスタンスには、カスタムチャット統合用に作成された追加のチャネルがある場合があります。チャネルの詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。
コンテキスト	会話でこのノードを表示するための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 • 条件：条件ビルダーを使用して、条件を追加または編集します。 • スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。
ライブエージェント	
ライブエージェントのコンテキスト変数	[一般的なチャット設定] で定義されているライブエージェントコンテキスト変数。 動的コンテキスト (仮想エージェントチャットからの情報) を提供する変数を選択します。この情報は、ボットの会話からライブエージェントに転送されます。 ライブエージェント変数のデフォルトリストの詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。
エージェントオートパイロットで利用可能	トピックをライブエージェントで利用できるかどうかを決定する切り替えスイッチ。 有効にすると、エージェントはトピックを検索して呼び出すことができます。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。 キーワードまたは NLU トピックディスカバリーにのみ適用されます。
追加	
トピックの切り替え後にフローを再開	会話中にトピックを変更した後に、ユーザーが元の会話に戻れるようにする切り替えスイッチです。 キーワードまたは NLU トピックディスカバリーにのみ適用されます。雑談トピックには適用されません。
カテゴリ	関連するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを識別してグループ化するために使用されるラベル。
キーワード [NLU/キーワードトピックディスカバリーのみ]	ユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するために入力するキーフレーズまたは用語のリストです。各フレーズの後に **Enter** キーを押します。キーワードは、現在 NLU で利用できない言語にも使用されます。

[トピックのプロパティ] タブ

[トピックのプロパティ] タブを使用して、トピックとその使用方法を識別します。トピックを使用するユーザーと、トピックを実行できるチャネルを制御できます。

指定できるプロパティは、トピックディスカバリーの方法によって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

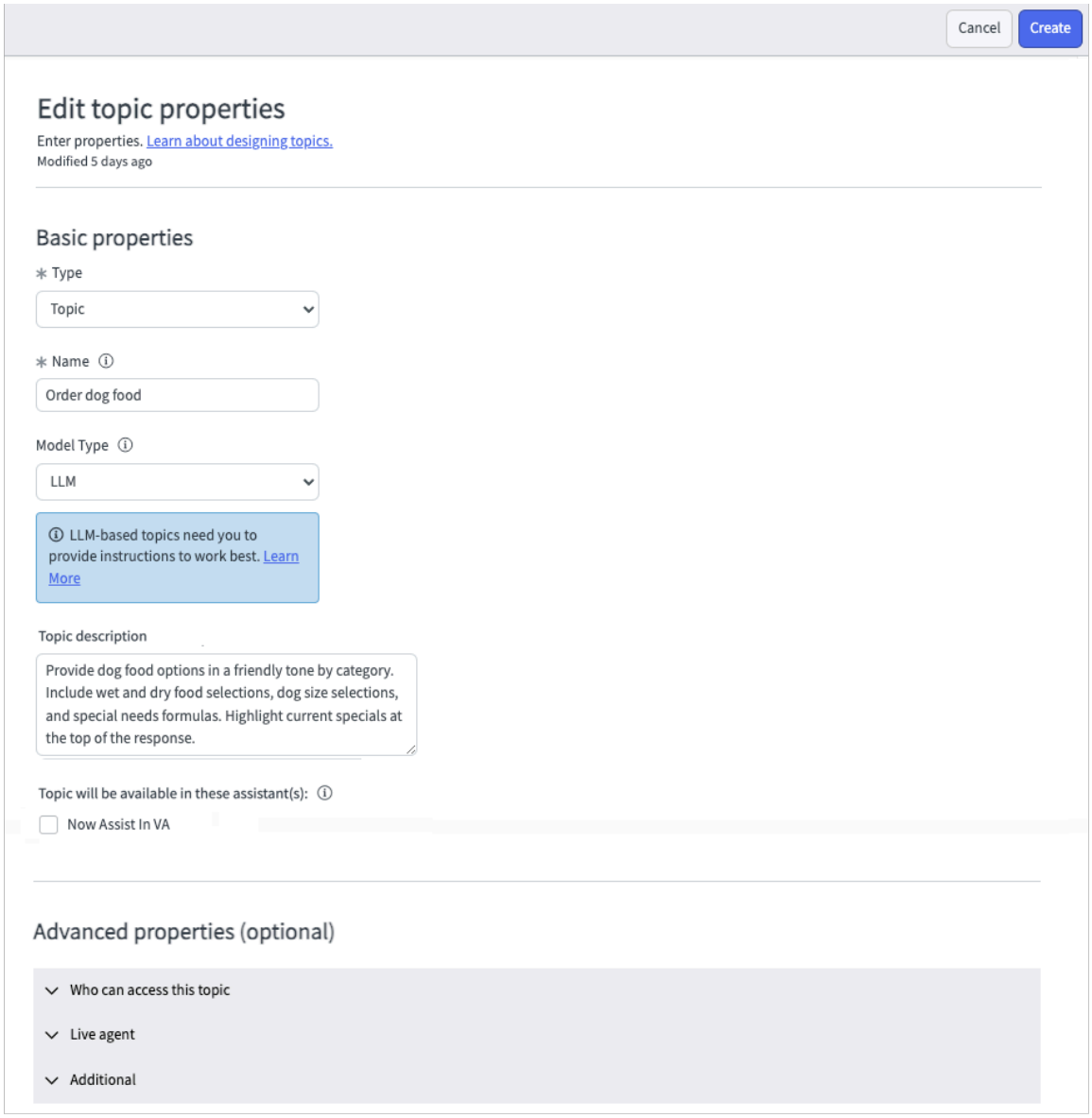
自動翻訳

仮想エージェントデザイナーでは、大規模言語モデル (LLM) と 自然言語理解 (NLU) (NLU) の 2 つの方法があります。

たとえば、仮想エージェント設定で NLU を有効にした場合、トピックの [プロパティ] タブには、このトピックの NLU モデルとインテントを識別するためのフィールドが含まれます。

トピックのプロパティの詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。

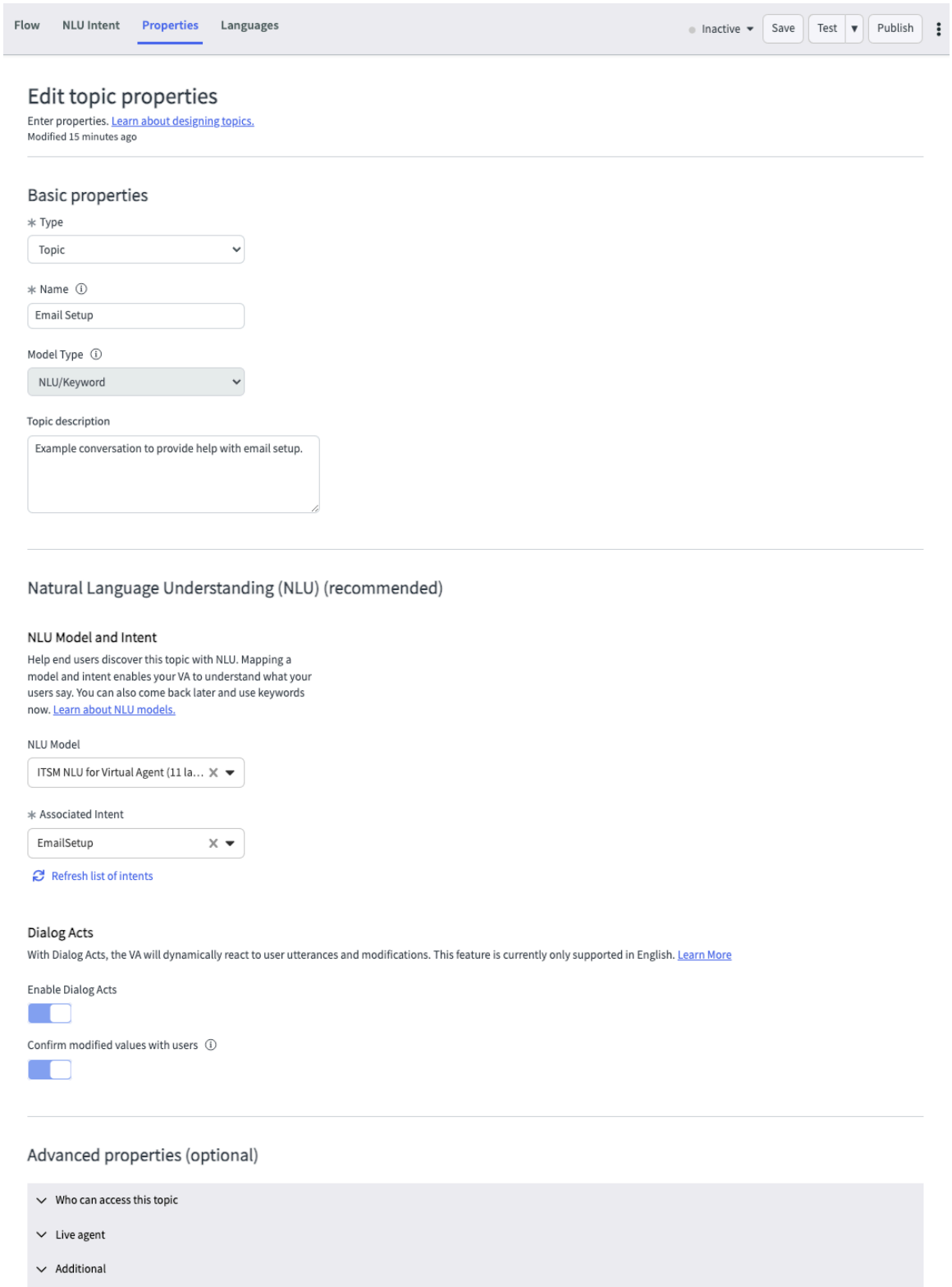
LLM トピックディスカバリーを含む [トピックのプロパティ] タブ



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU トピックディスカバリーを含む [トピックのプロパティ] タブ



トピックの [フロー] タブ

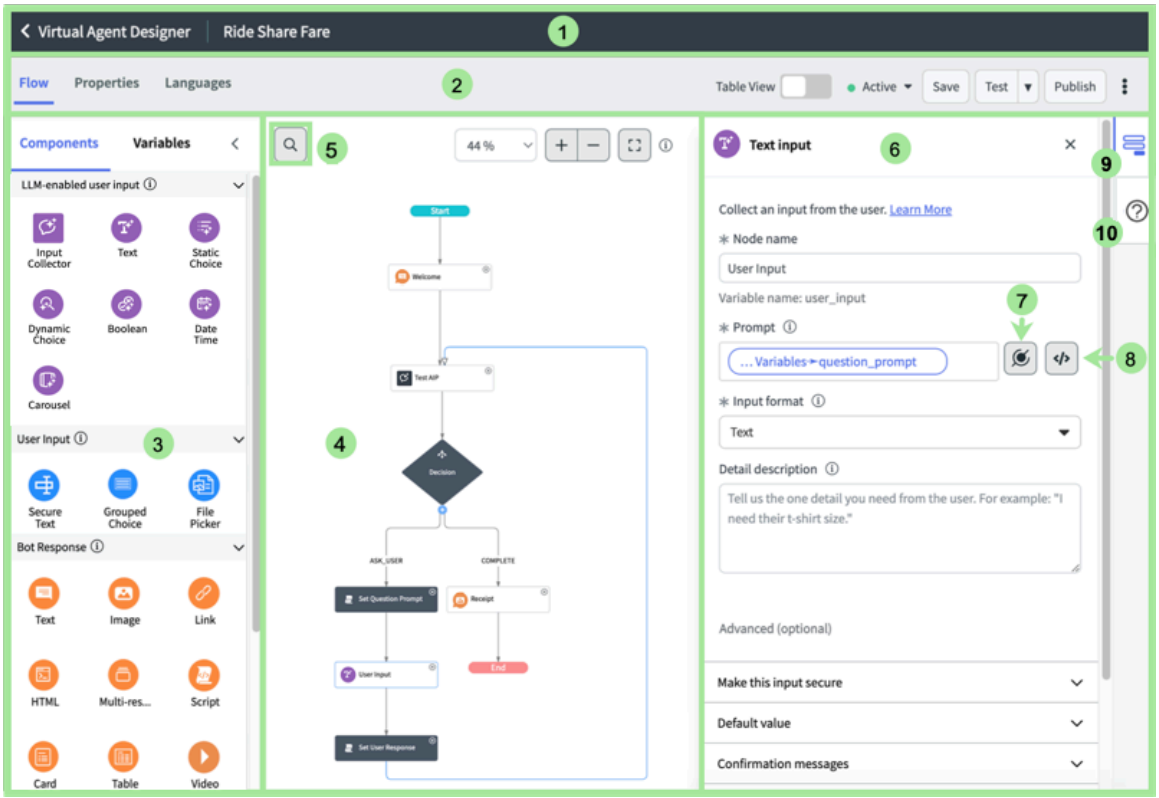
トピックの [フロー] タブを使用して、会話フローを構築します。ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティのコントロールを使用してフローを定義します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フロー] タブ (デフォルトビュー)

デフォルトビューの [フロー] タブの例



凡例 (デフォルトビュー)

機能	説明
1. ナビゲーションバー	デザインから [トピック] ページに戻るためのブレッドクラム。デザインを更新すると、デザインのステータスを示すメッセージが右側隅に表示されます。たとえば、トピックまたは 自然言語理解 (NLU) (NLU) 言語マッピングに未公開の変更があることを示すメッセージが表示される場合があります。
2. トピックヘッダーバー	トピックのタブとデザインのオプション： • タブ：各タブには、会話を操作するための各種のビューがあります。 ◦ [フロー]：会話フローをビルドするためのキャンバスを表示します。 ◦ トピックの [NLU インテント] タブ (NLU トピックのみ) ◦ [トピックのプロパティ] タブ ◦ トピックの [言語] タブ (仮想エージェントに複数の言語が構成されている場合に使用できます。 詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。 • [テーブルビュー]：会話フロー内のノードのテーブルビューを表示するオプション。このオプションを使用して、会話を設計しな

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	がら、テーブルビューとダイアグラムビューを切り替えることができます。 • [アクティブ] - デザインステータスを変更して、アクティブ (ユーザーが利用可能) または非アクティブ (開発中でユーザーが利用不可) にするオプション。選択すると、次のオプションが表示されます。 ◦ [トピックディスカバリーに含める]：キーワード、NLU、または Now LLM サービス を使用してトピックを検出可能にするオプション。非アクティブの場合、検索フォールバックの実行時にトピックが含まれます。 ◦ [トピックのリストに含める]：トピックの [すべて表示] リストの下にトピックを表示するオプション。 • [保存]：現在のデザインを保存します。 • テスト：チャットテストウィンドウでデザインを開き、会話をプレビューしてテストできるようにします。 Now Assist パネルまたは Microsoft Teams アプリケーションが環境に構成されている場合、それらのチャネルのプレビューオプションが [テスト] ボタンリストに表示されます。リストの **[Now Assist** パネルでのプレビュー] または **[Microsoft Teams** でプレビュー] を選択し、その環境でトピックをテストします。 • [公開]：デザインをアクティブ化し、チャットクライアントで使用できるようにします。言語固有の NLU モデルを使用している場合は、[公開] リストから [レビューおよび公開] を選択して言語を指定します。 • [トピックに関するその他のアクション] アイコン ⋮ ◦ [複製]：現在のデザインをコピーして、未公開バージョンのデザインを作成します。 ◦ [削除]：デザインの現在の公開済みバージョンを削除します。
3. パレット	[コンポーネント] タブと [変数] タブを含む、折りたたみ可能なサイドバー。 [コンポーネント] タブでは、キャンバスの上にドラッグして会話をビルドできるコントロールのリストが表示されます。次のタイプのコントロールを使用できます。 • [ユーザー入力]：会話中のユーザーからの情報を促しキャプチャするために使用されるコントロールです。Now Assist が有効になっていて、大規模言語モデル (LLM) トピックで作業している場合、LLM 対応のユーザー入力セクションには、LLM と互換性のあるコントロールが表示されます。 • [ボット応答]：会話中の仮想エージェントの応答を表示するためのコントロールです。 • [ユーティリティ]：トピックの中でスクリプトを実行する、異なる会話パス (分岐) を追加するというアクションをトピック内で実行したり、トピックブロックを追加したりするためのコントロールです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

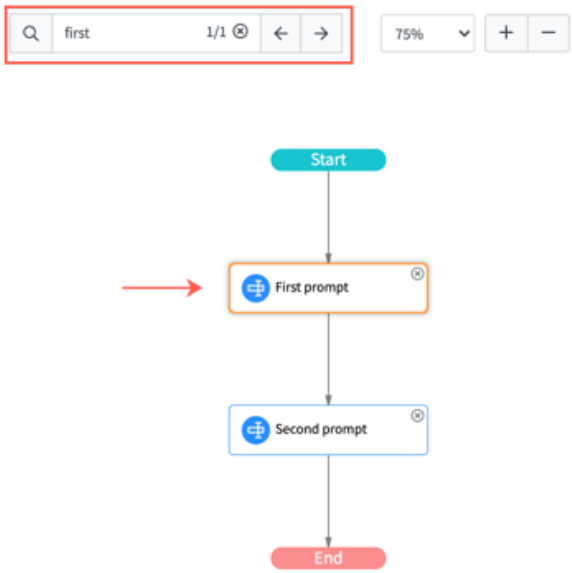
凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	[変数] タブには、入力とスクリプトが含まれています。 入力セクション • トピックの [プロパティ] タブで指定されたライブエージェント変数。仮想エージェントセッションからライブエージェントにコンテキスト情報を提供します。 • ユーザー入力コントロールとユーティリティにより定義され、キャンバス上のフローに追加される入力変数。 • トピック作成者によって追加され、トピックのスロット入力の入力変数として使用される「ノードレス」NLU エンティティ。 [スクリプト] セクション [スクリプト] セクションには、キャンバス上のノードにあるスクリプトが含まれています。トピック作成者はスクリプト変数をさらに追加して、コントロール変数の外部に値を格納することができます。スクリプティング変数により、より複雑なスクリプティングシナリオが可能になります。
4. キャンバス	会話フローをグラフィカルに表示するエリアです。コントロールをキャンバスにドラッグすると、そのコントロールは会話フローのノードになります。右側のペインに開く、 関連のプロパティシートを含みます。各フローには、開始ノードと終了ノードがあります。コントロールを追加または削除すると、キャンバス上のコントロールのレイアウトが自動的に調整されます。
5. ノード検索	会話フロー内の特定のノードをすばやく見つけるためのオプション。ノード検索アイコン を選択して検索フィールドを展開し、検索するノードの名前を入力します。一致するノードが見つかると、そのノードがフローでハイライト表示されます。左矢印または右矢印を使用して、検索ノード名に一致する前または次のノードを検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

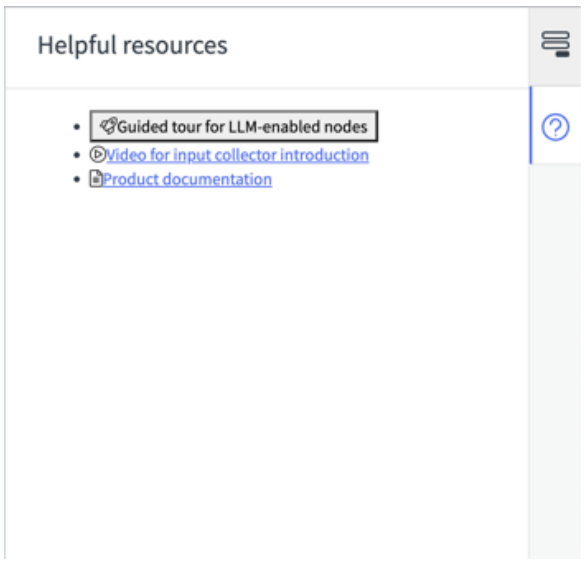
凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	ハイライト表示されたノードを示すノード検索 
6. プロパティシート	キャンバス上で選択されたノードに固有のプロパティです。プロパティのリストは、選択したノードに基づいて変わります。各ノードには、ノードで実行される動作や処理を制御するスクリプトを含めることができる、独自のプロパティセットがあります。NLU を有効にすると、入力コントロールのプロパティシートに NLU フィールドが追加されます。詳細については、次を参照してください。 仮想エージェントデザイナーのコントロール
7. データピルピッカー	プロパティフィールドで使用する入力変数またはスクリプト変数からデータピルを選択するためのツールです。データピルピッカーを選択して、トピック内のアクセス可能な既存の変数から選択します。また、データピルをプロパティフィールドに直接ドラッグすることもできます。
8. スクリプトエディター	プロパティで使用される JavaScript スクリプトを追加または編集するためのツールです。挿入ポイントの有効な要素のリストを含む、スクリプト支援機能を提供します。要素には、トピックで利用可能な関数名、オブジェクト名、および変数名が含まれます。詳細については、「JavaScript シンタックスエディター」を参照してください。
9. [プロパティシート] タブ	キャンバス上で現在選択されているノードのプロパティシートビューを開きます。
10. [リソース] タブ	製品ドキュメントへのリンクを含む [役に立つリソース] ビューを開きます。LLM 対応トピックでは、キャンバス上のガイド付きツアーや LLM 対応コントロールのビデオへのリンクなど、その他のリソースが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

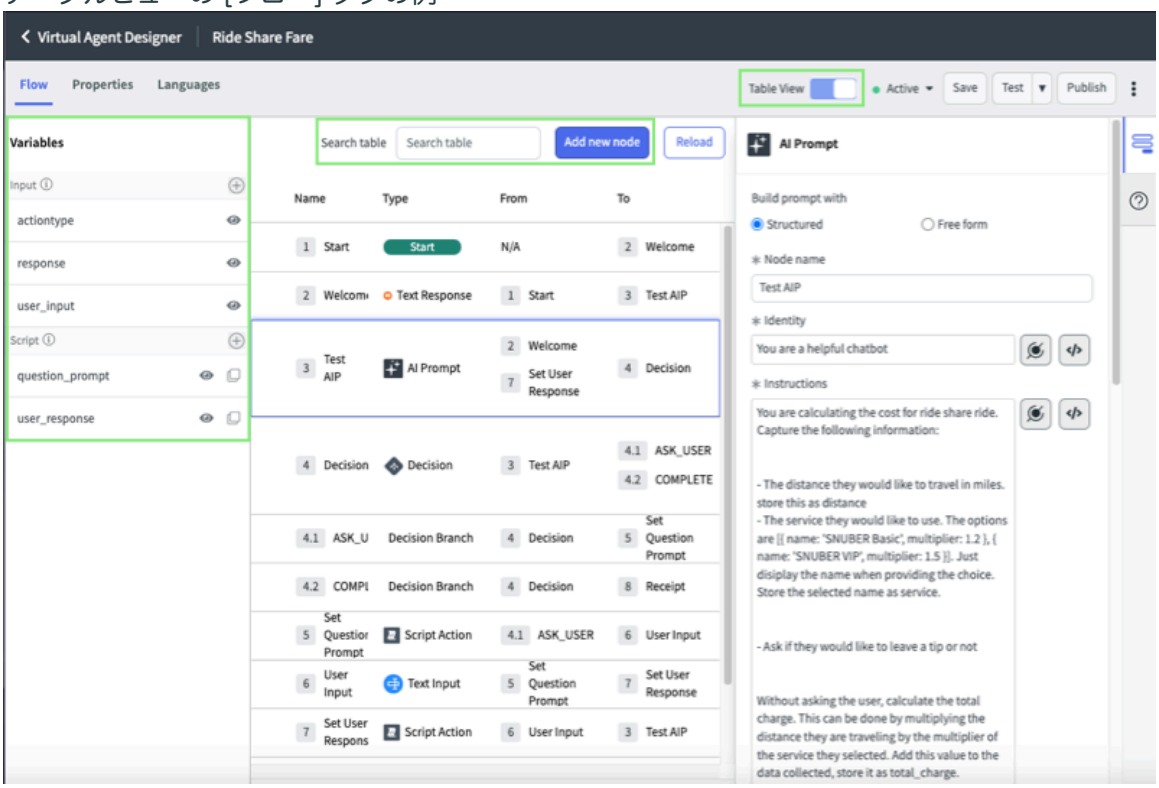
凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	

テーブルビューが有効になっている [フロー] タブ

[フロー] タブのほとんどの機能は、[テーブルビュー] の機能と同じです。次の画像と表では、違いが強調表示されています。

テーブルビューの [フロー] タブの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

凡例 (テーブルビュー)

機能	説明
パレット：変数サイドバー	[コンポーネント] タブは表示されません。[変数] サイドバーのみが表示されます。
テーブルビュー	各行が会話フロー内のノードに対応するテーブル行のリスト。このセクションでは、ノードを追加できます。ノードを追加または削除すると、テーブルの行が自動的に調整されます。ノードは、開始ノードと終了ノード以外に、次のいずれかのコントロールにすることができます。 • [ユーザー入力]：会話中のユーザーからの情報を促しキャプチャするために使用されるコントロールです。 • [ボット応答]：会話中の 仮想エージェント の応答を表示するためのコントロールです。 • [ユーティリティ]：トピックの中でスクリプトを実行する、異なる会話パス (分岐) を追加するというアクションをトピック内で実行したり、トピックブロックを追加したりするためのコントロールです。 [新しいノードを追加] を選択してノードを追加します。ダイアログ ボックスでコントロールの種類を指定できます。
テーブルを検索	会話 (テーブル) 内のノードを検索するためのオプション。

LLM コンポーネントガイド付きツアー

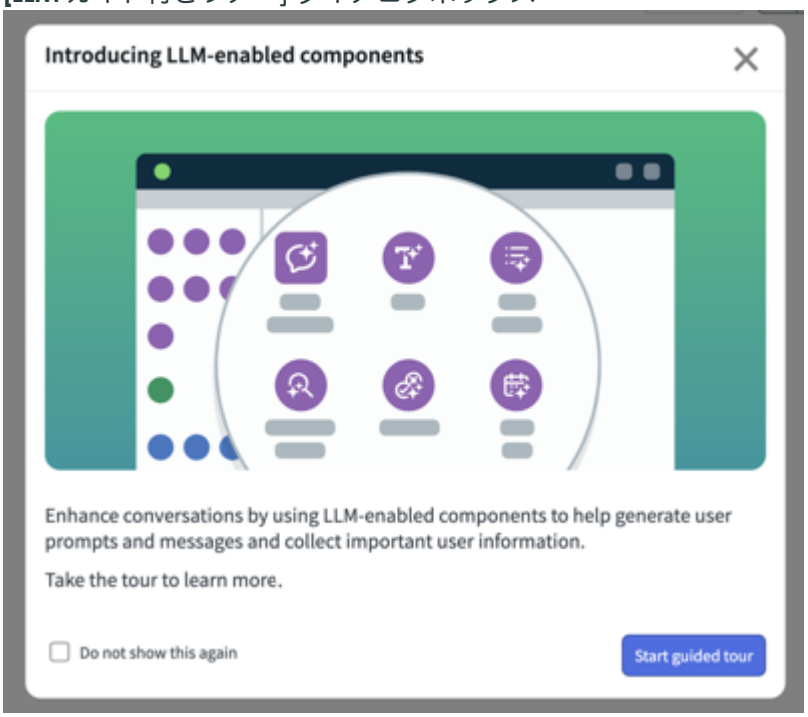
読み取り専用でない LLM トピックを作成するか開くと、ダイアログボックスが表示され、 仮想エージェントデザイナー で LLM 対応コンポーネントのガイド付きツアーを実行するオプションが表示されます。閉じるアイコン ( ) を選択してウィンドウを閉じるか、[ガイド付きツアーを開始] を選択してさまざまなコンポーネントを表示します。[役立つリソース] タブで **[LLM** 対応ノードのガイド付きツアー] を選択して、ツアーに参加することもできます。

LLM トピックを開くたびにダイアログボックスが開かないようにするには、ダイアログボックスを閉じるかツアーを開始する前に、[今後これを表示しない] を選択します。ダイアログボックスを復元するには、「 すべて」に移動し、「 `sys_cb_user_preference_list.do`」と入力します。デザイナーユーザー設定ページで、 *`LLM_INTRO_MODAL_ENABLED`* 設定を見つけます。その [*`Value`*] フィールドを開き、[`true`] に設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[LLM ガイド付きツアー] ダイアログボックス

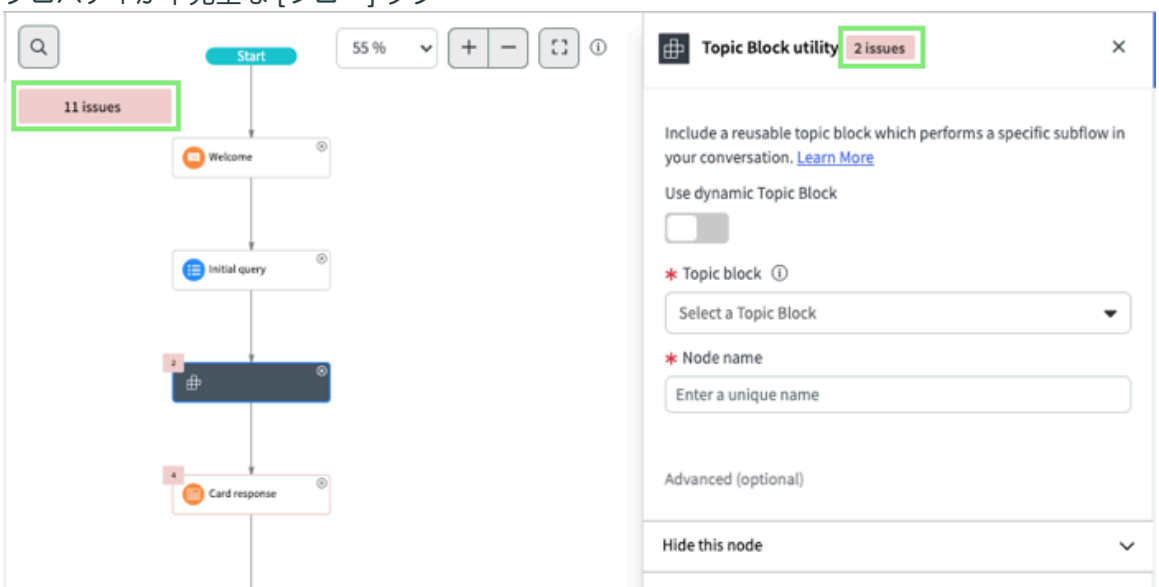


不完全なプロパティの警告

キャンバス上のコントロールには、必要なプロパティがあります。必須プロパティがない場合、仮想エージェントデザイナー には、欠落している必須プロパティと必須プロパティが欠落しているコントロールの合計数が表示されます。トピックをテストまたは公開するには、すべての不完全な警告に対処する必要があります。

次の例では、トピックに 2 つの必須プロパティがありません。2 つのノードが影響を受け、それぞれのノードでプロパティが 1 つ欠落しています。テキスト応答ノードにメッセージ応答がありません。

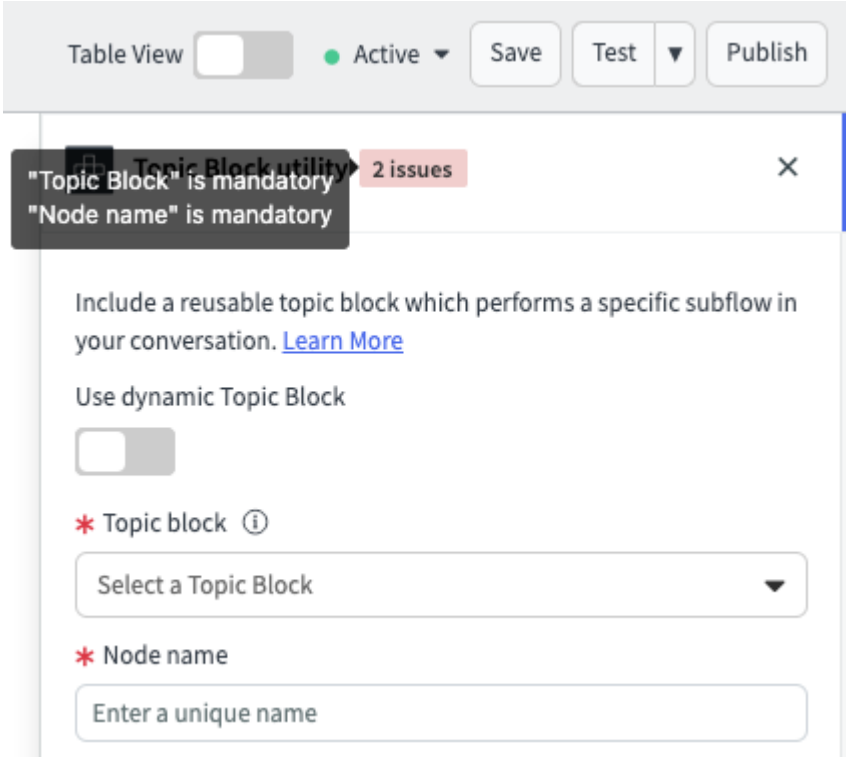
プロパティが不完全な [フロー] タブ



不完全なメッセージにカーソルを合わせると、不足しているものを説明するツールヒントが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細情報を取得するには、メッセージを選択します



トピックの **[NLU** インテント] タブ

仮想エージェントデザイナー内から、ServiceNow NLU モデルを編集および改良できます。会話トピックが関連する NLU モデルとインテントにバインドされている場合は、**[NLU** インテント] タブを使用して、発言と関連エンティティを確認および編集します。

トピックで NLU 検出を使用する場合は、トピックの **[NLU** インテント] タブが仮想エージェントデザイナーのインターフェイスに表示されます。トピックをテストして、トピックディスカバリーの予測結果と、結果の対応する信頼スコアを確認します。結果に応じて、トピックインテントの NLU モデルで関連する発言とエンティティを変更できます。

[発言] タブ

[発言] タブを使用して、次のタスクを行います。

[発言] タブの使用

実行する操作	手順
発言の追加	[追加] フィールドを使用して、インテントの発言を入力します。各発言は一意で、200 文字未満である必要があります。
発言の編集	発言の横にある [編集] アイコン を選択します。
発言の複製	発言の横にある [コピー] アイコン を選択します。
発言を別のインテントに移動	メニューアイコン を選択し、[この発言を別のインテントに移動] を選択します。

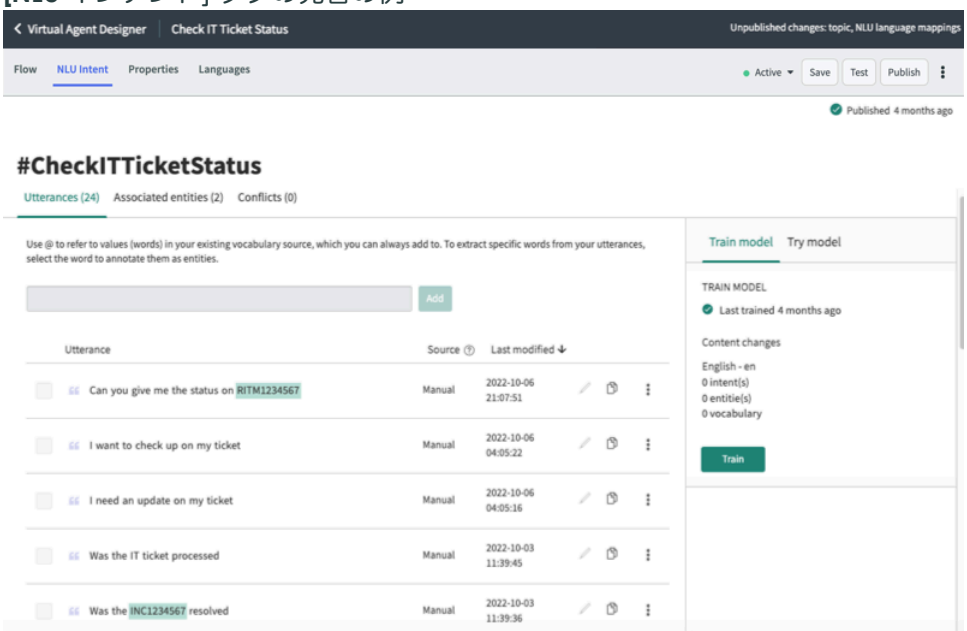
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[発言] タブの使用 (続く)

実行する操作	手順
発言の削除	メニューアイコン を選択し、[この発言を削除] を選択します。
新しいエンティティの定義	1. エンティティとして使用する発言の単語を選択します。 2. [新しいエンティティを作成] ピッカーで、単純なエンティティやシステムから派生したエンティティなど、作成するエンティティのタイプを選択します。 定義できるエンティティのタイプについては、「NLU エンティティ」を参照してください。システムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。エンティティを追加すると、[関連エンティティ] タブにも表示されます。

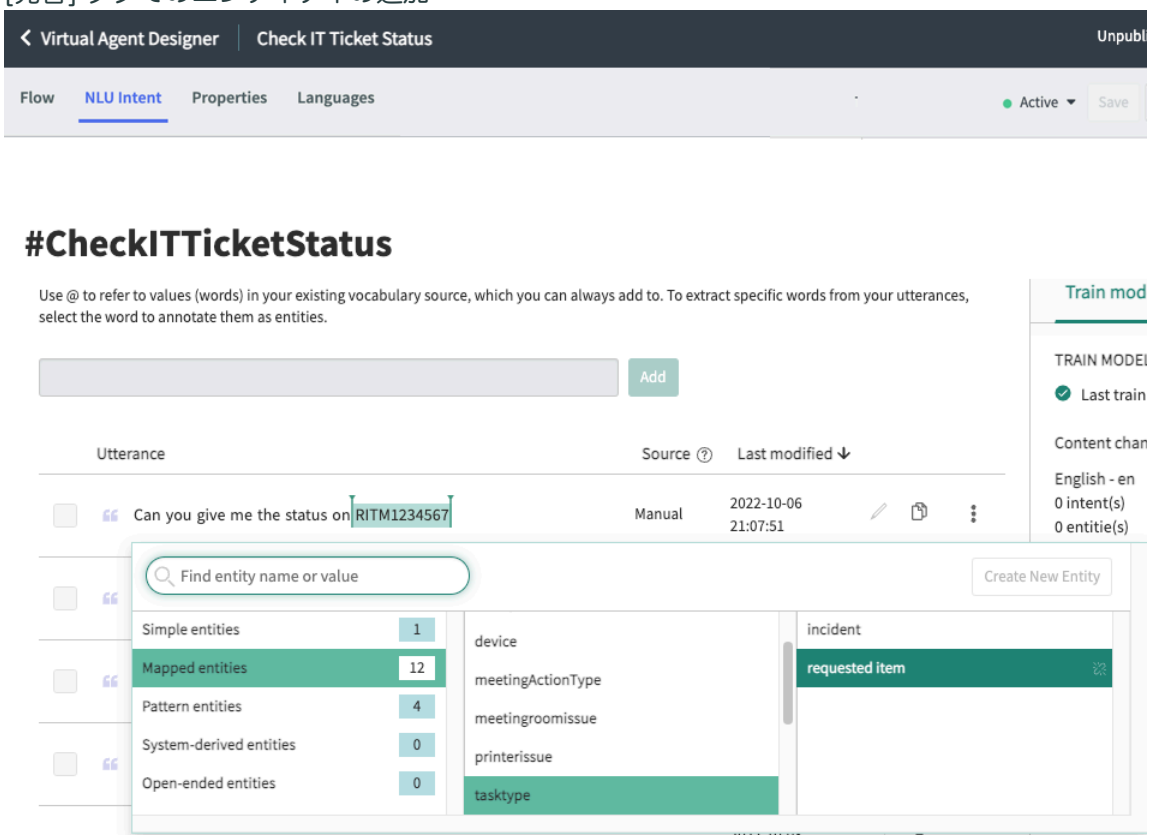
[NLU インテント] タブの発言の例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

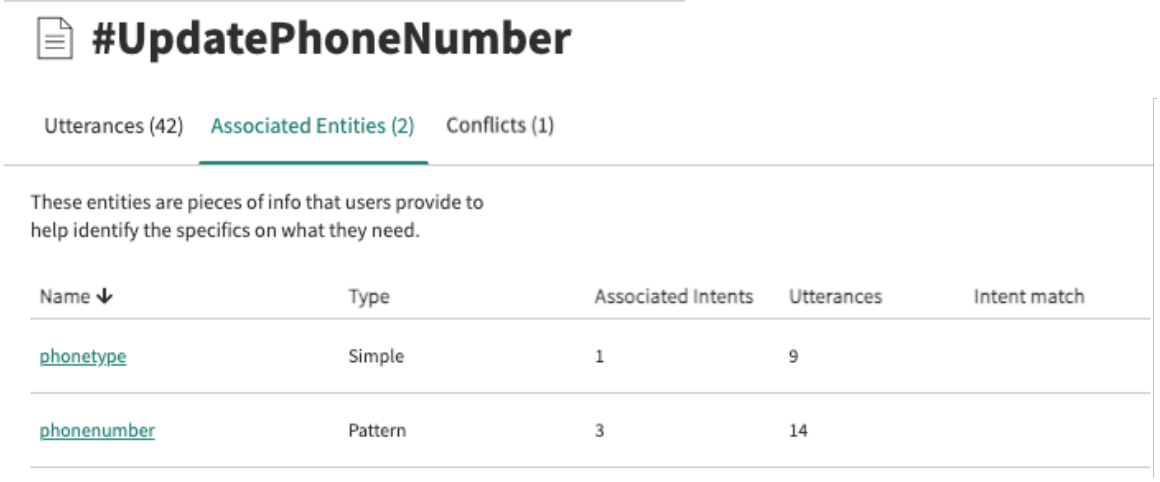
[発言] タブでのエンティティの追加



[関連エンティティ] タブ

[関連エンティティ] タブを使用して、インテントに対して定義されたエンティティを表示します。名前を選択して、エンティティが関連付けられている発言を表示します。

UpdatePhoneNumber というインテントに定義されたエンティティ



日付や時刻などのシステムエンティティをインテントに関連付けることもできます。サポートされているシステムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

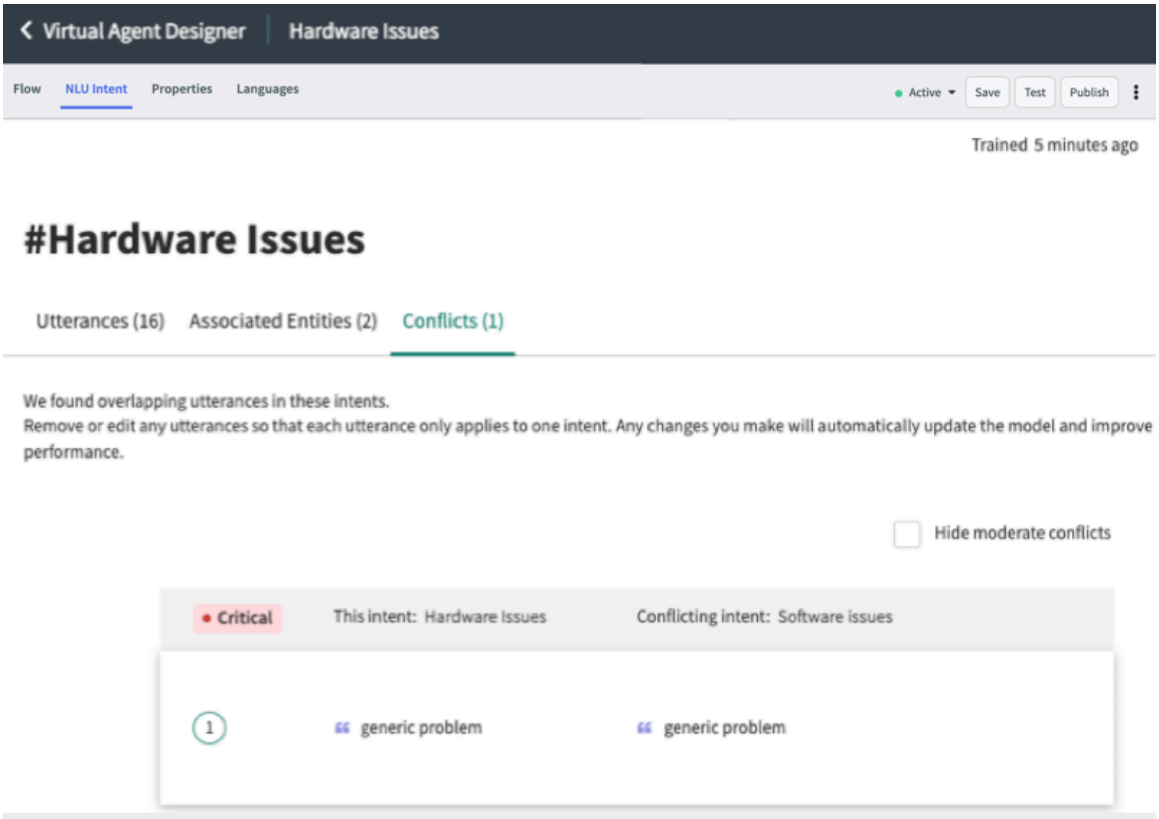
[競合] タブ

[競合] タブを使用して、インテント間の競合を表示します。たとえば、2 つの異なるインテントが同じ発言を使用している場合、仮想エージェントデザイナーと NLU ワークベンチ の両方に競合として表示されます。競合を特定して解決すると、NLU トピックディスカバリーの有効性が高まります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2 つのインテント間の発言の競合



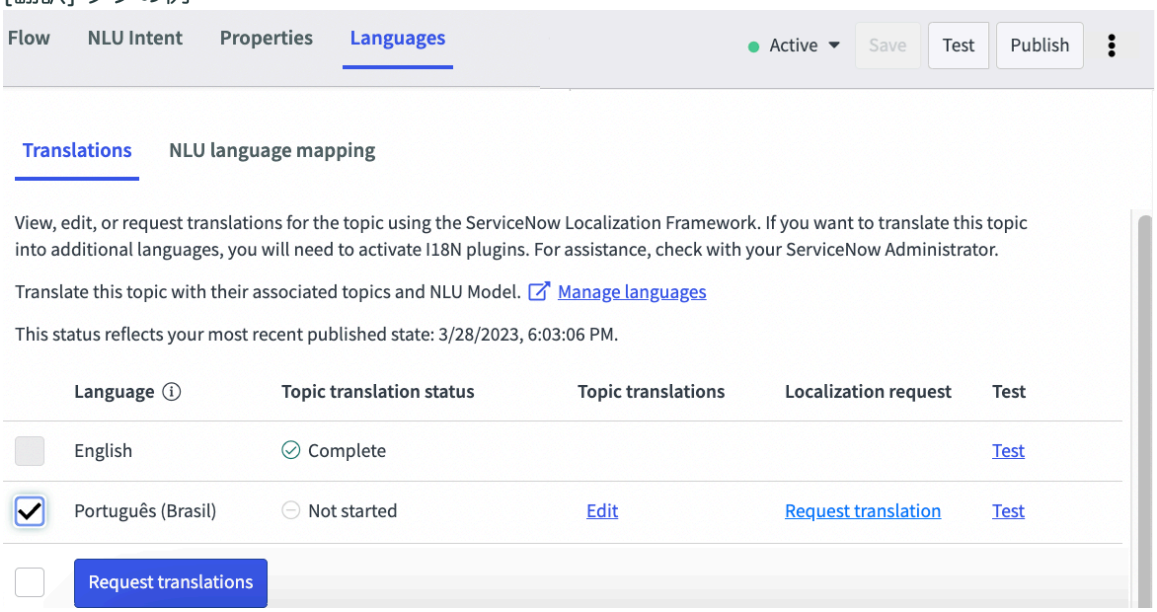
トピックの [言語] タブ

[言語] タブを使用して、仮想エージェントでアクティブ化された言語のトピックの翻訳ステータスを表示します。インスタンスで NLU が有効になっている場合は、各言語のモデルマッピングを表示することもできます。

[言語] タブには、一部適切なローカライゼーションロールが必要な機能があります。詳細については、「仮想エージェントのローカライゼーションロール」を参照してください。

[翻訳] タブ

[翻訳] タブの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[翻訳] タブの列

列	説明
言語	仮想エージェントで利用可能な言語のリスト。 インストールされている言語のみが表示されます (言語プラグインがアクティブになっている)。言語が利用不可と表示される場合は、言語プラグインはインストールされているが、仮想エージェントの設定または ローカリゼーションフレームワーク でアクティブ化されていないことを意味します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」および「言語テーブル 」を参照してください。
トピックの翻訳ステータス	次の翻訳ステータスを示します。 • 完了 **(Complete)**：トピックが完全に翻訳されました。 • 部分的：トピックは部分的に翻訳されています。 • 処理中 **(In progress)**：翻訳が進行中です。 • 未開始：翻訳が開始されていません。 • 公開が必要：トピックは未公開であるか、[ドラフト] ステータスです。 ServiceNow プラットフォームでは、インターフェイス機能とビルド済みトピックの翻訳が提供されるため、言語は部分的に翻訳された状態で表示される場合があります。
トピックの翻訳	ローカライゼーションプロセスのステータスとロールに応じて、言語の現在のコンテンツを表示するか、または言語コンテンツを編集することができます。 ローカリゼーションエディター [localization_editor] ロールを持つユーザーのみが、翻訳されたコンテンツを編集できます。
ローカライゼーション要求	[翻訳を要求] をクリックして、ローカリゼーションフレームワーク タスクを作成します。ローカリゼーションフレームワーク でフローがどのように設定されたかに応じて、翻訳が開始されます。 翻訳が既に開始されていて、ローカライゼーション履行者 [localization_fulfiller] ロールを持っている場合は、[要求アイテムを表示] をクリックしてタスクを表示します。
テスト	リンクをクリックして、特定の言語でトピックをテストします。

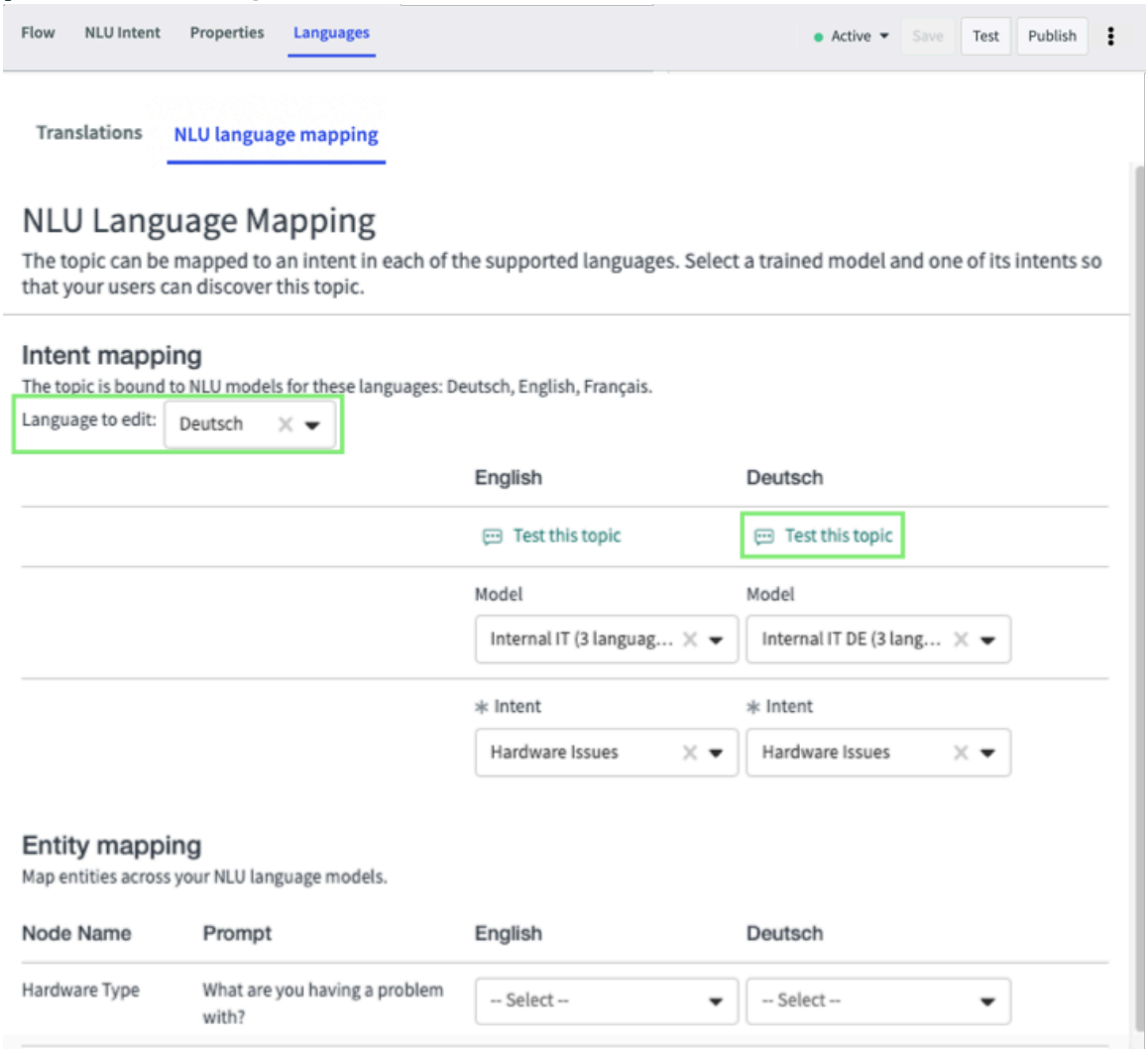
[NLU 言語マッピング] タブ

インスタンスで NLU を有効にしている場合は、このタブでトピックマッピングを表示または変更できます。ここでエンティティをマップし、翻訳されたトピックをテストすることもできます。

注: 従来の単一言語モデルを使用している場合を除き、トピック内のすべてのセカンダリ言語を同じモデルグループにマップする必要があります。ほとんどの場合、1 つのセカンダリ言語のマッピングを変更すると、トピック内のすべてのセカンダリ言語のマッピングが変更されます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[NLU 言語マッピング] タブの例



自動翻訳

仮想エージェントデザイナーのコントロール

仮想エージェントトピックは、トピックフロー内のコントロールのコレクションで構成されます。これらのコントロールを使用して、ユーザーに情報を収集、処理、提供します。コントロールは、インスタンス上のレコードを読み取り、作成し、更新することもできます。

コントロールの各セットは、会話フロー内の特定の機能を実行します。

コントロールタイプ

カテゴリ	説明
開始セグメント	トピックフローに自動的に表示され、会話に追加することも会話から削除することもできません。このコントロールは、会話の開始時に表示される挨拶の応答で構成できます。
終了セグメント	トピックフローに自動的に表示され、会話に追加することも会話から削除することもできません。このコントロールは、会話が終了する前の最終確認メッセージで構成できます。トピックのすべての分岐が最終的にこのコントロールに接続されるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロールタイプ (続く)

カテゴリ	説明
ユーザー入力	会話中のユーザーからの情報のプロンプトとキャプチャを行います。
ボット応答	会話でボット応答を表示します。
ユーティリティ	トピックの中でスクリプトを実行したり、異なる会話パス (分岐) を追加したりするなど、トピック内でアクションおよびロジックを処理します。自動化された フローデザイナー ワークフローを呼び出すこともできます。

プロンプト、メッセージ、デフォルト値、または確認メッセージを持つコントロールについては、次の入力値のどれでも入力できます。

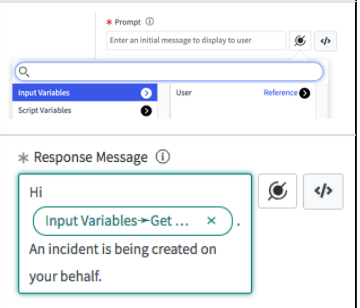
- テキスト文字列
- データピル
- データピルが埋め込まれた文字列
- 文字列を返すスクリプト

データピル

データピルを使用すると、スクリプトを使用せずに動的な情報をコントロールにすばやく簡単に追加できます。データピルアイコン ( ) をクリックして、データピルピッカーインターフェイスを開きます。このインターフェイスでは、ユーザー入力コントロールによって設定されたスクリプト変数および入力変数からデータを選択できます。

データピルを使用すると、変数内のデータにすばやく簡単にアクセスできます。対照的に、スクリプティングでは、翻訳の処理など、より複雑なオプションが提供されます。次の例では、データピルとスクリプトの両方として処理して、顧客の名前を含むテキストボット応答を使用する方法を示します。

データピルとスクリプト化された応答

手法	結果
データピル	
スクリプト	

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データピルとスクリプト化された応答 (続く)

手法	結果
	✳ Response Message ⓘ (function execute() { return gs.getMess ⊗ </>

最初の例では、データピルセレクターを使用して、顧客の名前を含む入力変数である [名前を取得 **(Get Name)]** を選択します。2 番目の例では、スクリプトを使用して同じことを行います。スクリプトの例でも `gs.getMessage` を使用して、メッセージの翻訳を処理しています。

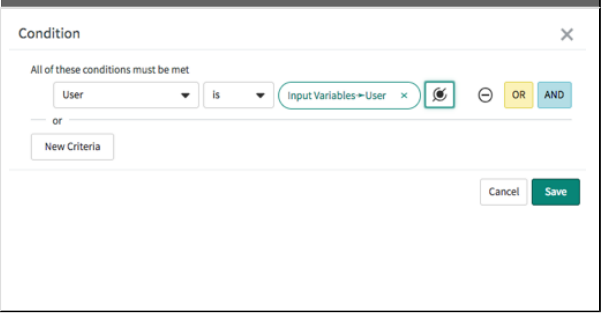
このノードを非表示またはスキップする (条件プロパティ)

ほとんどすべてのコントロールに条件プロパティがあります。例外は、意思決定ユーティリティ、開始ノード、および終了ノードです。

ユーザー入力コントロールでは、条件プロパティによって、コントロールが会話で使用されるかスキップされるかが決まります。常にコントロールを使用するには、条件フィールドを空のままにします。コントロールが使用される条件を決定するには、次のいずれかを実行します。

- 条件ビルダーインターフェイスを使用して条件を作成します。これにより、データピルを追加し、このインターフェイスを使用して作成された条件を指定できます。
- true または false の値を返す条件プロパティのスクリプトを提供します。戻り値が false の場合、コントロールは使用されず、会話はトピックのその分岐に沿って次のコントロールに続きます。

条件を使用して、コンテキスト、データ、スクリプト化されたロジックに基づいて会話をより動的なものにします。

スクリプト化された条件	条件ビルダーの条件
ノードを条件付きで表示するためのサンプルスクリプト： `(function execute() { var gr = new GlideRecord('incident'); return gr.canCreate(); })()`	

この例では、条件スクリプトは、現行のユーザーがインシデントレコードを作成できる場合は true を返します。この状態では、ユーザーが権限を持っていない場合に、ユーティリティ制御によってインシデントが作成されなくなります。

仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロール使用して、会話中のユーザーからの情報を求めてキャプチャします。

一般的な入力コントロールプロパティ

データピルと条件コントロールに加えて、各入力コントロールには次の共通プロパティがあります。

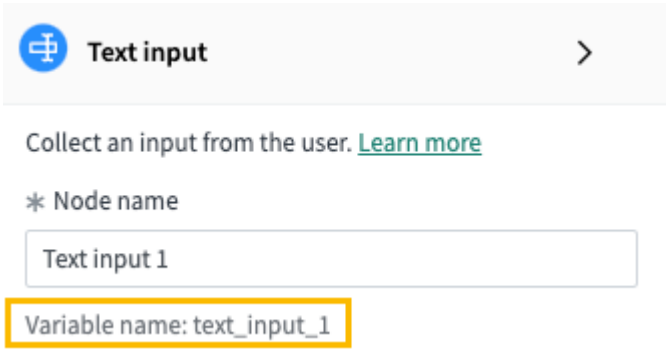
ユーザー応答の入力変数

各コントロールは、`getValue` メソッドおよび `getDisplayValue` メソッドを使用して、ユーザーの応答を、同じトピック内の他のコントロールからアクセス可能な入力変数に格納します。変数名は、入力コントロールに割り当てた名前に基づいています。た

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とえば、入力コントロールに `First prompt` という名前を割り当てた場合、変数名は `first_prompt` になります。変数名は小文字で、スペースの代わりにアンダースコア文字を使用します。これらのメソッドの詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

自動的に入力される [変数名] フィールド

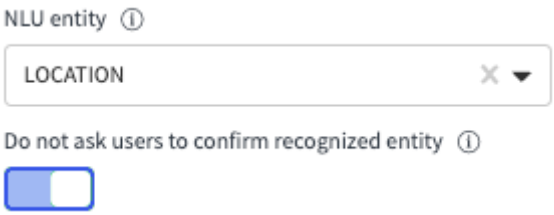


自然言語理解 (NLU) (NLU) エンティティプロパティ

NLU を有効にすると、テキスト、静的選択、ダイナミック選択、ブール値、日時、およびカルーセルの入力コントロールに対する以下のプロパティがプロパティシートに表示されます。これらのプロパティを表示または有効にするには、 [詳細オプション] セクションに移動します。

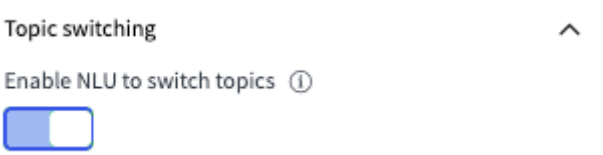
- **NLU** エンティティ：コントロールの入力変数に対応するエンティティです。トピックに使用している NLU モデルでの定義に従って、トピックインテントに関連付けられたエンティティのリストからエンティティを選択します。仮想エージェント がユーザーの発言におけるエンティティ値を認識し、その値がエンティティ予測の信頼性しきい値内に収まっている場合、仮想エージェント はその値を抽出します。この値は、ノードの入力変数に保存されます。この格納アクションは、スロット入力と呼ばれます。スロット入力では、会話で同じ NLU エンティティに対して複数の値が発生した時点を認識します。複数のノードが同じ NLU エンティティに関連付けられている場合、選択するノード値を確認するためにリストが表示されます。このプロパティは、NLU トピックディスカバリーでのみ使用できます。

  NLU エンティティのプロパティ

- **NLU** を有効にしてトピックを切り替える：ノードの NLU 予測を有効にします。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。ノードでこのプロパティを有効にするには、 詳細オプション > トピックの切り替え.

  NLU を有効にしてトピックを切り替えるプロパティ

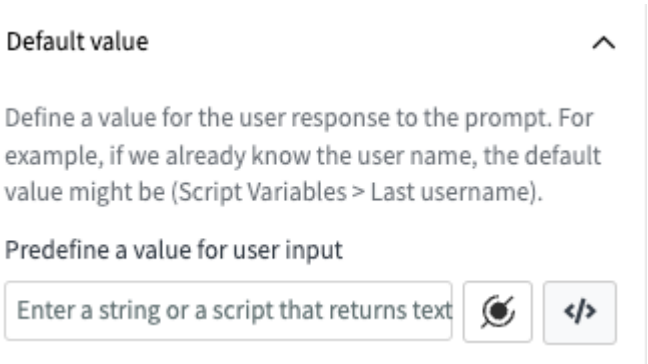
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト値

入力プロンプトには、定義したプリセット値を含めることができます。この値は、文字列か、文字列を返すスクリプトのいずれかです。このプロパティは [詳細オプション] セクションにあります。

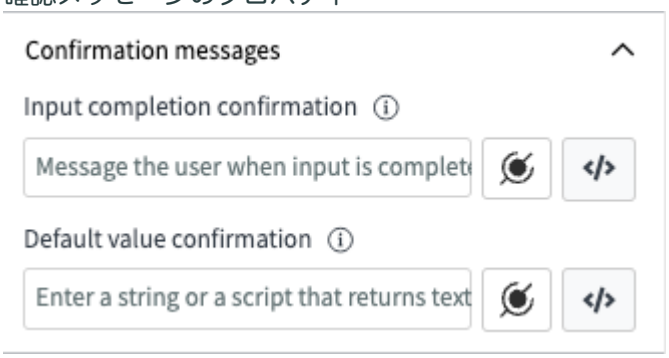
デフォルト値のプロパティ



確認メッセージ

これらのボット応答メッセージは、ノードインタラクションの終了を示し、ユーザーに応答を確認するように求めます。このプロパティは [詳細オプション] セクションにあります。

確認メッセージのプロパティ



大規模言語モデル (LLM) ユーザー入力

LLM 仮想エージェント トピックを作成すると、いくつかの NLU ユーザー入力が LLM 対応になります。LLM が有効なユーザー入力には、次のものがあります。

- 入力コレクター
- テキスト入力
- 静的選択リスト
- ダイナミック選択肢リスト
- ブーリアン入力
- 日時入力
- カルーセル入力

注: 1 つの LLM トピックに 5 つ以上のユーザー入力を配置したり、単一の入力コレクターに 5 つ以上のユーザー入力を配置したりすることは避けてください。過度のユーザー入力は LLM に負担をかけ、不正確または予期しない応答につながる可能性があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力コレクターのユーザー入力コントロール

入力コレクターコントロールを使用して、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用する会話で Now Assist が使用するデータを収集します。

入力コレクターのプロパティ

入力コレクターは、LLM ディスカバリーを使用するトピックでのみ使用できます。

入力コレクターは、別の入力コレクターとは別に、LLM が有効なユーザー入力を最大 5 つ保持できます。5 つ以上のユーザー入力を収集するには、複数の入力コレクターノードを順番に配置するか、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルの *com.glide.cs.va_input_collector_max_nodes* プロパティの値を調整します。

キャンバスビューとテーブルビューの両方で、入力コレクター内のノードを並べ替えることができます。キャンバス上のノードを並べ替えるには、入力コレクター内の特定のノードを選択し、リスト内で上下にドラッグします。入力コレクターのノード、または複数の入力コレクター間のノードを追加または削除するには、ノードを選択し、キャンバス上の入力コレクターノードにドラッグして入れたり、入力コレクターノードからドラッグして出したりします。テーブルビューで入力コレクターのノードを並べ替えるには、リスト内の特定のノードを選択し、ノードの横にある上向き矢印または下向き矢印を選択します。

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

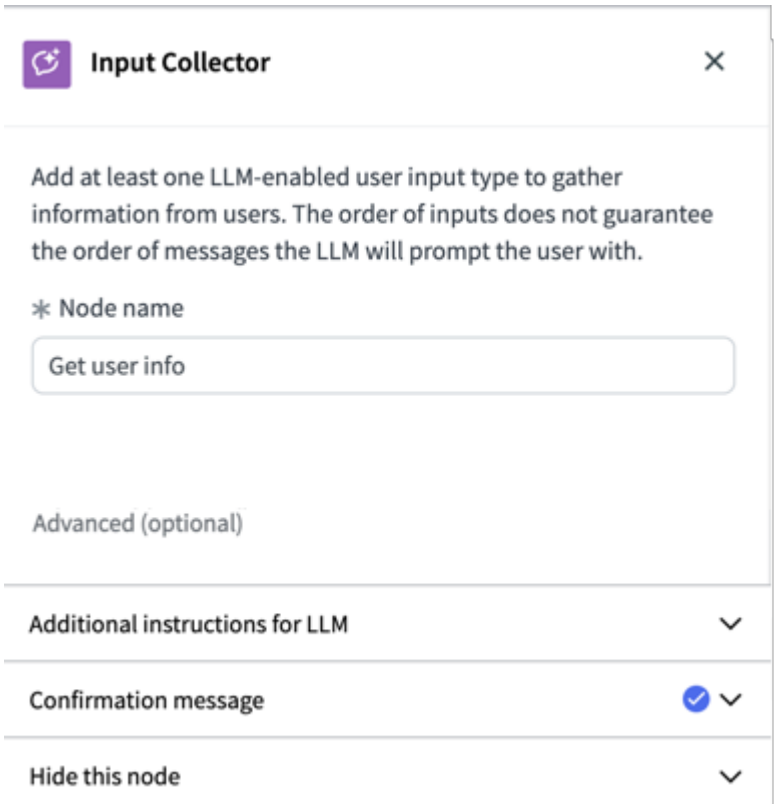
プロパティ	説明
ノード名	ノードの名前。
[Advanced (詳細)]	
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
確認メッセージ	会話の終了時に、収集された入力のサマリーをユーザーに表示するように切り替えます。[サマリーメッセージ (Summary message)] がアクティブ化されている場合、 仮想エージェントがアクティブ化されると、入力した情報が表示され、すべてが正しいかどうかを確認するメッセージが表示されます。[はい] を選択してチャットを続行するか、[いいえ] を選択してユーザー入力の収集を再開します。チャットウィンドウに応答を入力して返信したり、サマリーを確認または拒否したり、回答を変更したりすることもできます。 このオプションはデフォルトで有効になっており、有効にすると有効アイコン ( ) が表示されます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

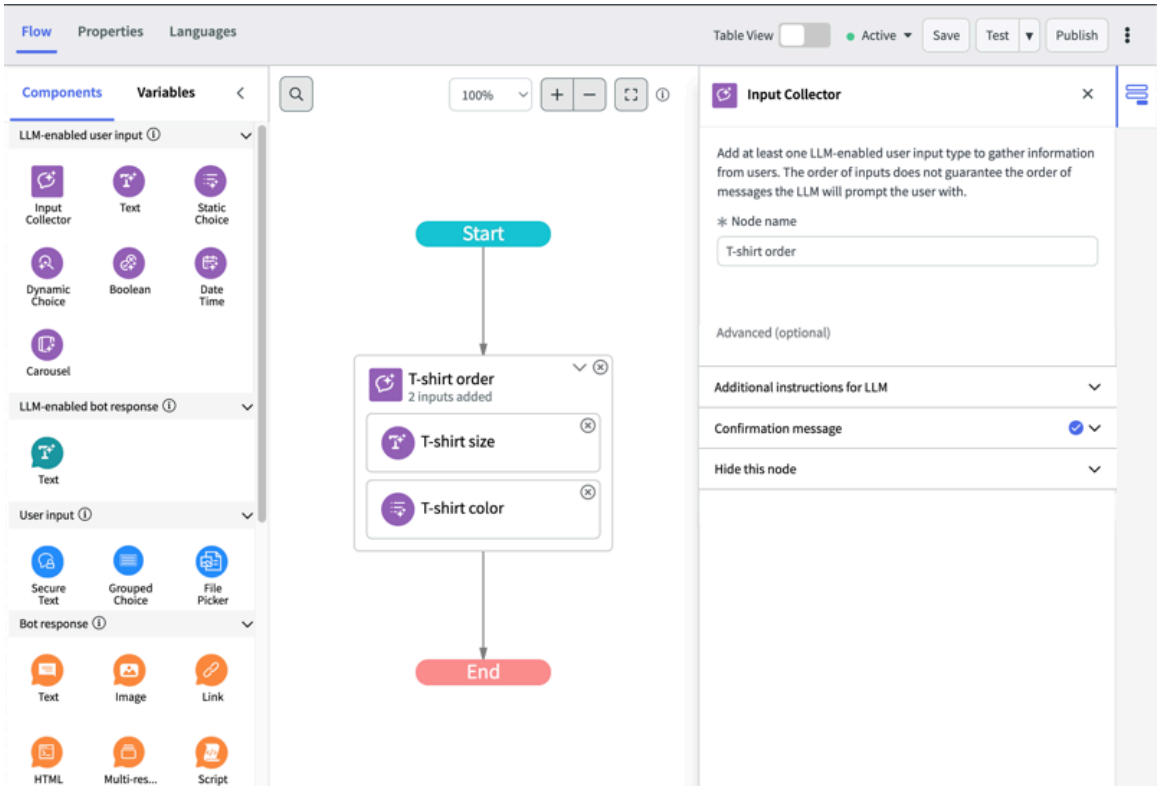
入力コレクター機能の例



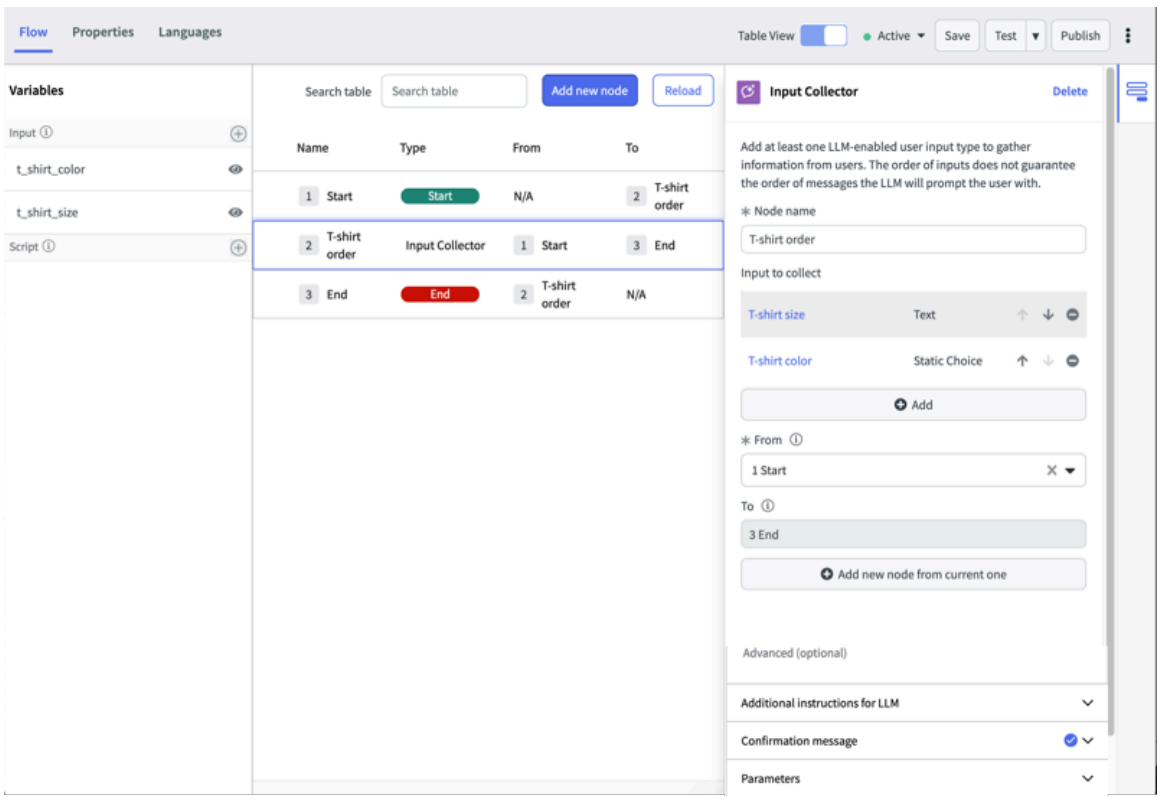
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力コレクターのキャンバスビュー



入力コレクターのテーブルビュー



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

入力コレクターコントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象外	適用外
Workplace	サポート対象外	適用外
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

テキストユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピック内のテキストユーザー入力コントロールは、ユーザーにテキスト文字列の入力を求めます。

LLM トピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテキストユーザー入力コントロールノードを識別する名前です。
詳細な説明	ユーザーに提供してもらう必要がある情報。たとえば、`必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。`
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし) • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

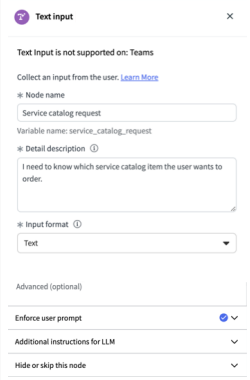
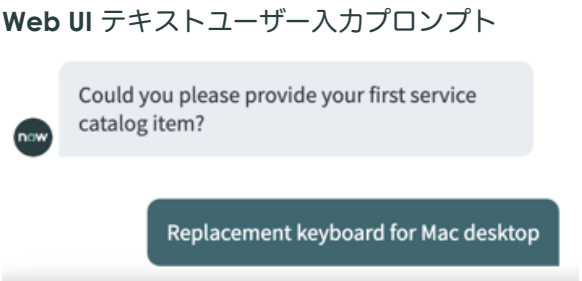
プロパティ	説明
	• URL：Web アドレス形式 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
詳細	
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールの例

LLM トピック入力コントロールのプロパティ

入力プロパティ	入力プロンプト
	

NLU トピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテキストユーザー入力コントロールノードを識別する名前です。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか `(What's your name?)`]
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし) • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 • URL：Web アドレス形式 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
詳細	
この入力の安全性を確保	
有効化	テキストボットユーザーの入力を暗号化する切り替えスイッチ。有効にすると、ユーザー入力がマスクされ、チャットウィンドウに一連のドットとして表示されます。
ハッシュ関数 [[この入力の安全性を確保] が有効になっている場合に表示]	標準の WS-Security 標準に基づくメソッドダイジェストアルゴリズム。次のいずれかを選択します。 • **SHA-256** (小文字) • **SHA-1** (小文字) WS-Security 標準の詳細については、「WS-Security プロパティ」を参照してください。
暗号化ソルト [[この入力の安全性を確保] が有効になっている場合に表示]	データをハッシュする一方向関数への追加入力として使用されるランダムデータ。
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「`no`」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は `Script Variables > Last username` になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は `{{vaScripts.lastUsername}}` になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Thanks, (Input Variables > Username)!` または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。`Thanks, {{vaInputs.username}}!`
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィー

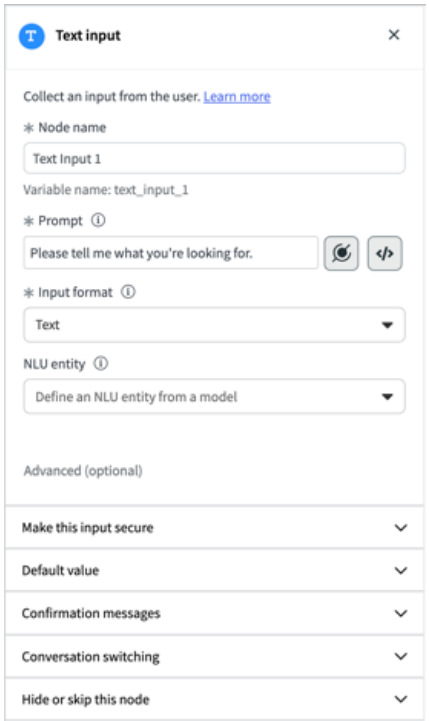
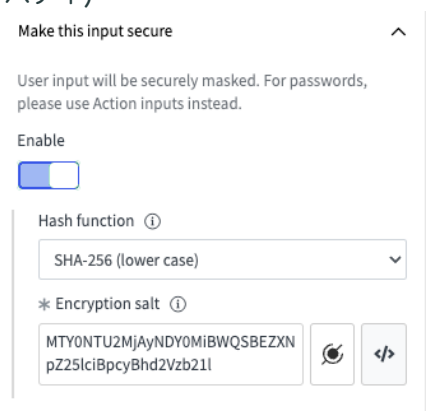
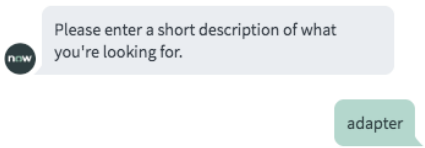
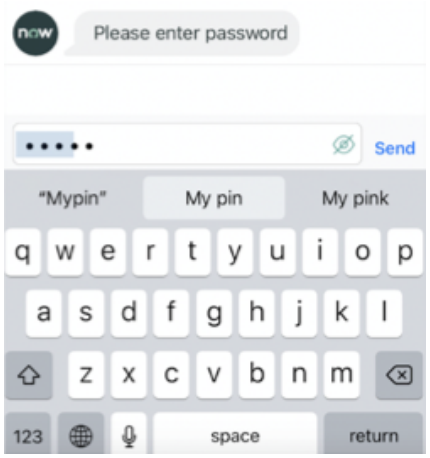
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	ルドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Are you (Input Variables > Username)?` またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。`Are you {{vaScripts.lastUsername}}?`
会話の切り替え	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU トピックディスカバリー用のテキストユーザー入力コントロールの例

入力プロパティ	入力プロンプト
テキスト入力コントロールの基本プロパティ  この入力の安全性を確保 (詳細プロパティ)  	**Web UI** テキストユーザー入力プロンプト  [この入力の安全性を確保 **(Make this input secure)**] 切り替えスイッチが有効になっている、モバイルアプリのユーザー入力プロンプト 

チャネルサポート

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	Slack ユーザーは以前会話に入力されたテキストを編集できます。ただし、仮想エージェント は最初に入力されたメッセージを処理します。Slack ユーザーが、ケースを更新するコメントなどのテキスト入力を編集した場合、仮想エージェント は編集された更新を評価しません。
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合、文字数制限が適用される場合があります。詳細については、「Alexa 開発者ドキュメント」を参照してください。

静的選択ユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックの静的選択ユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーが使用できる事前定義された選択肢を一覧表示します。選択リストから 1 つの項目のみを選択できます。

選択肢の表示

選択リストには、ページあたり最大 10 個のアイテムが含まれます。10 個を超えるアイテムが存在する場合、追加のアイテムを表示して、検索結果をフィルタリングすることができます。選択リストのプロンプトには、ユーザーが結果をフィルタするために選択できる検索アイコン (🔍) が含まれています。

静的選択コントロールには、選択リストの上に表示されるヘッダーカードを追加するオプションがあります。ヘッダーカードは、Web およびモバイルチャネルでサポートされています。

- ヘッダーカードには、大小の画像または YouTube ビデオカードを、説明テキストとともに含めることができます。選択リストにはデフォルトで最大 5 個のアイテムが含まれますが、検索機能は非表示になります。アイテムが 5 個より多くある場合、ユーザーは追加のアイテムを表示することを選択できます。

- ヘッダーカードの下に表示されるアイテムの数を制御するには、*com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* システムプロパティを追加します。[値] を使用して、選択リストに表示されるアイテムの数を指定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

LLM トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
名前	トピックフローでこの静的選択ユーザーコントロールノードを識別する名前です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

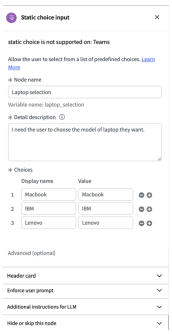
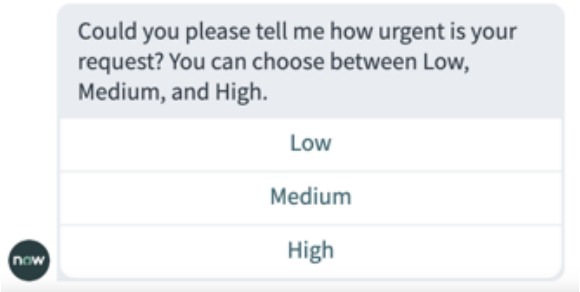
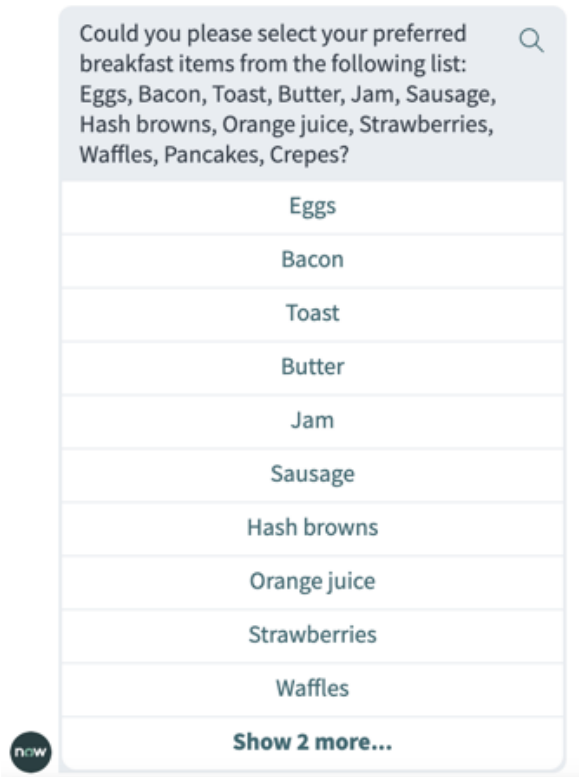
プロパティ	説明
詳細な説明	ユーザーに提供してもらう必要がある情報。たとえば、必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。
選択肢	
表示名	各選択について、その選択用にユーザーに表示されるテキストです。選択リスト内では短いフレーズを使用してください。 • Slack では、選択リストのラベルに 30 文字の制限があります。 • Workplace では、選択リストのラベルに 20 文字の制限があります。
値	各選択について、対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。
[Advanced (詳細)]	
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

LLM トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力プロパティ	リストプロンプト
	**Web UI** 静的選択リストプロンプト  **10** 個を超えるアイテムを含む **Web UI** 静的選択リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合、以下が発生します。 • リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコンがプロンプトに表示されます。このアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。

NLU トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの静的選択ユーザーコントロールノードを識別する名前です。
詳細な説明	ユーザーに提供してもらう必要がある情報。たとえば、 必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)] リッチテキストを作成して、プロンプトのスタイルを変更できます。 • 斜体のテキストには、単一のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、*text* や _text_ などです。 • 太字のテキストには二重のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、**text** や __text__ などです。 • 斜体と太字のテキストには、3 つのアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、***text*** や ___text___ などです。 • 行に箇条書きを追加するには、間隔を空けたハイフンを使用します。たとえば、- text などです。 • ブロック引用符を作成するには、間隔を空けた右山括弧を使用します。たとえば、 > text などです。 • ヘッダーを作成するには 1 ～ 6 個のハッシュマークを使用します。たとえば、#text# や ######text###### などです。 • ハイパーリンクを作成するには、角括弧と丸括弧を使用します。たとえば、[Link text](url) などです。画像を表示するには、ハイパーリンクに感嘆符を追加します。たとえば、![alt text](image url) などです。
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
選択肢	
表示名	各選択について、その選択用にユーザーに表示されるテキストです。選択リスト内では短いフレーズを使用してください。 • Slack では、選択リストのラベルに 30 文字の制限があります。 • Workplace では、選択リストのラベルに 20 文字の制限があります。
値	各選択について、対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。
詳細	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「`no`」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は `Script Variables > Last username` になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は `{{vaScripts.lastUsername}}` になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Thanks, (Input Variables > Username)!` または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。`Thanks, {{vaInputs.username}}!`
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Are you (Input Variables > Username)?` またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。`Are you {{vaScripts.lastUsername}}?`
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

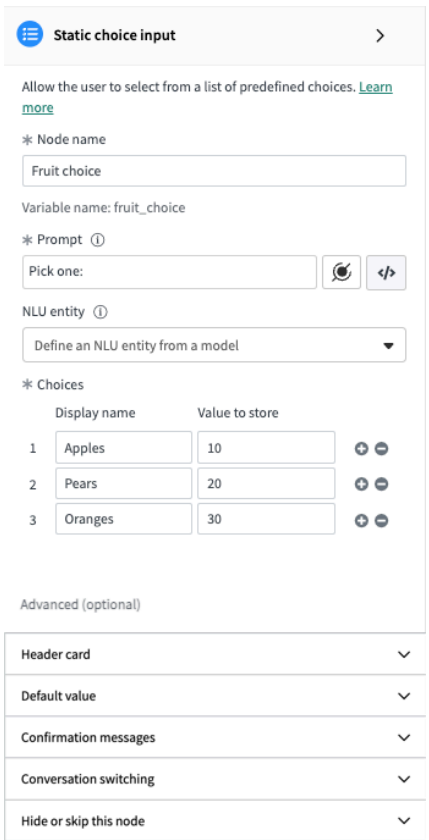
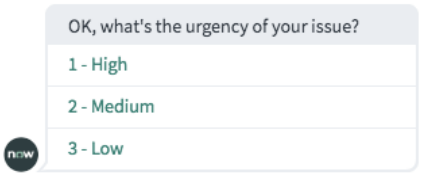
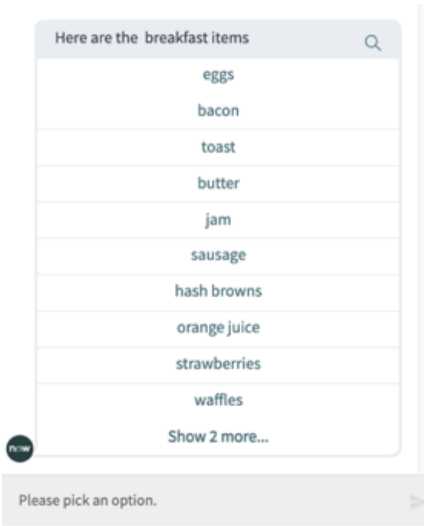
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

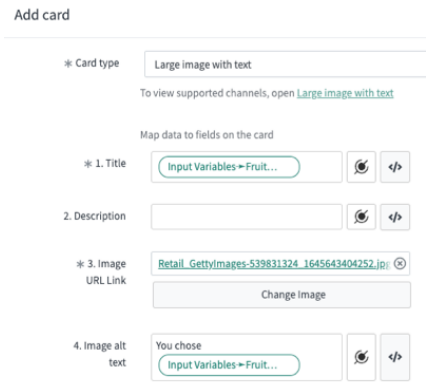
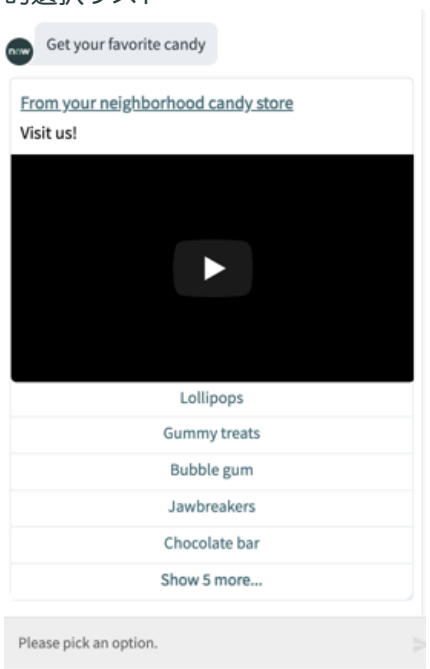
NLU トピックディスカバリー用の静的選択肢ユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
静的選択入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** 静的選択リストプロンプト  **10** 個を超えるアイテムを含む **Web UI** 静的選択リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合、以下が発生します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
[カードを追加] ダイアログボックス (ヘッダーカードの詳細オプション) 	• リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコンがプロンプトに表示されます。このアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。 ヘッダーカードを含む **Web UI** 静的選択リスト  選択リストには、ページあたり 5 個のアイテムが含まれます。5 個以上の結果が返された場合、リストにはさらに多くの結果を表示するオプションが表示されます。 **注:** ヘッダーカードを使用すると、検索機能は非表示になります。

チャネルサポート

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。 選択リストに選択肢が 3 つ以下の場合、Slack ではそのリストがボタンとして表示されます。
Workplace	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Facebook Messenger	サポート対象	クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。一度に表示できるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
SMS Twilio	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
LINE	サポート対象	クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。一度に表示できるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.picker.choices* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
WhatsApp	サポート	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
	対象	
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロール

仮想エージェント トピックの [グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールを使用して、1 つのメッセージに複数の選択肢のグループをリストします。

[グループ化された選択肢] リストの表示

[グループ化された選択肢] リストでは、デフォルトの [選択肢を選択] ボタンを使用して、1 つのメッセージ内で関連する選択肢を選ぶように求められます。各選択肢のグループに対して複数選択を有効にし、また画像と簡単な説明を提供して、より豊かなユーザーエクスペリエンスを実現することもできます。ユーザーには、仮想エージェント トピックに戻る前に 1 つの選択肢を送信する必要がある選択肢のグループが表示されます。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの [グループ化された選択肢] ユーザーコントロールノードを識別する名前です。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。例： お好みの食事を選択してください。
グループ名	プロパティシートでグループ化された選択肢のリストを識別する名前です。関連する選択肢の 1 つ (必須) または複数のグループを追加します。ユーザーはすべてのグループから 1 つの選択肢を選ぶ必要があります。 選択リスト内では短いフレーズを使用してください。
選択肢	各グループに追加された選択肢の数です。
[選択肢のグループを追加] ダイアログボックス	
このダイアログボックスは、[追加] を選択した後にのみ表示されます。	
グループ名	プロパティシートでグループ化された選択肢のリストを識別する名前です。選択リストのラベルには 40 文字の制限があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	[変数名] フィールドはグループ名から自動的に生成されます。この読み取り専用の変数名は、すべて小文字のテキストで表示され、グループ名のスペースをアンダースコアに置き換えます。同じ名前のリストが複数存在する場合は、変数名に、_1、_2、_3 などが追加されます。会話フローでこの変数を使用して、グループ化された選択ノード内の各グループのユーザー応答を取得します。
表示タイトル	レンダリングされたクライアントに表示されるグループの見出しタイトルです。
表示名	ユーザーに表示される選択肢名です。少なくとも 2 つの一意の選択肢が必要です。
値	対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。この値は、表示名から自動的に生成されますが、必要に応じてフィールドを編集できます。
画像	選択肢の画像を追加するオプション。 [詳細を追加する] を選択すると、個々の選択肢の画像が入力されます。 このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。
説明	選択肢に関する追加情報を提供するオプション。 [詳細を追加する] を選択すると、個々の選択肢の説明が入力されます。 例：グループ化された選択肢のリストで、乗客がヘッドホンなどの飛行機内のアメニティを選択する場合は、ヘッドホンのタイプについての説明を含めることができます (例：有線ヘッドホンなど)。
ユーザーが複数の選択肢を選択できるようにする	ユーザーが [はい] を選択すると選択リストから複数のオプションを選択できるオプション。
詳細	
グループ選択をカスタマイズ	
タイトルを更新	グループ化された選択肢のプロンプトボタンのタイトルをカスタマイズするオプション。選択リストのラベルには 40 文字の制限があります。このフィールドが空の場合、ユーザーに表示されるデフォルトのタイトルは、[選択肢を選択] です。
画像	グループ化された選択肢のプロンプトボタンの画像を追加するオプション。 このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たと

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	えば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Thanks, (Input Variables > Username)!` または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。`Thanks, {{vaInputs.username}}!` 。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールの例

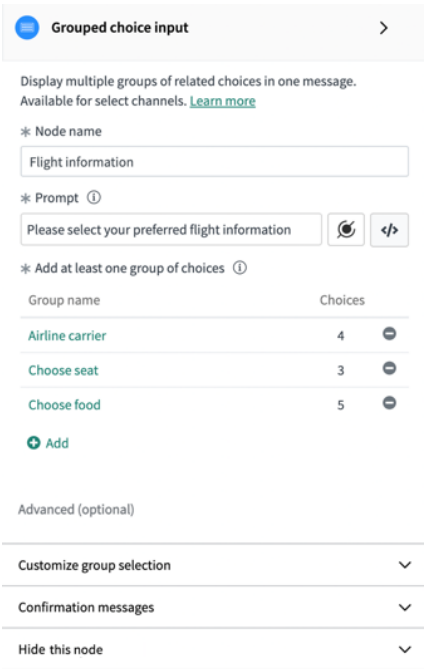
注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

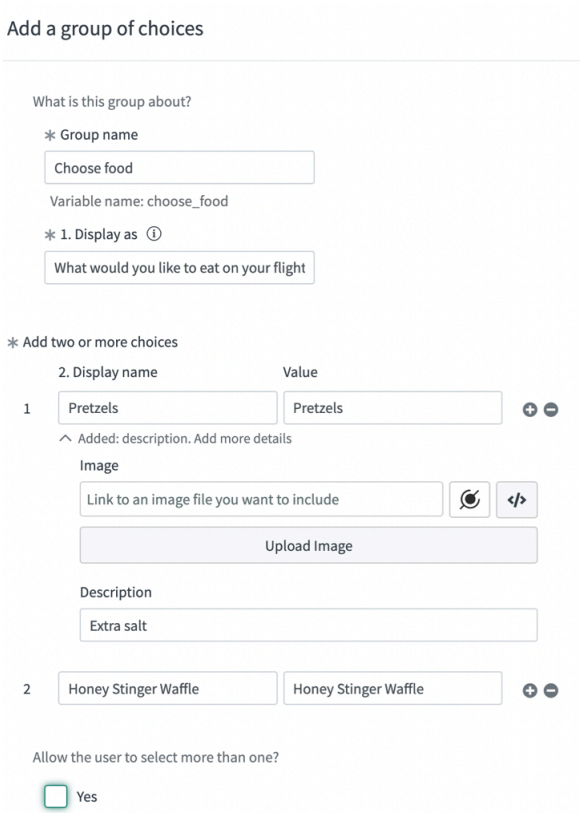
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト

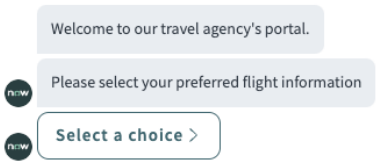
[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールの基本プロパティ



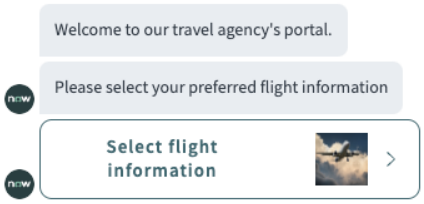
[選択肢のグループを追加] ダイアログボックス



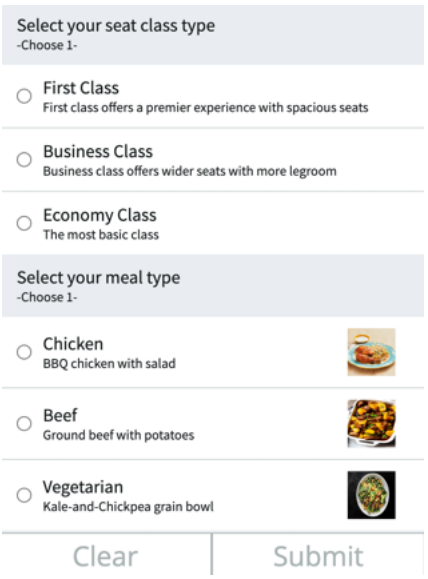
Web UI グループ化された選択肢リストのデフォルトプロンプト



Web UI グループ化された選択肢リストとカスタマイズされたタイトルと画像



Web UI グループ化された選択肢リスト



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象外	適用外
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象外	適用外
Slack	サポート対象外	適用外
Workplace	サポート対象外	適用外
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロール

仮想エージェント トピックでダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに使用可能な選択肢のリストを動的に作成します。これらの選択肢は、表を照会するか、動的に作成されるようスクリプトを使用して作成します。

選択リストの表示

ダイナミック選択肢リストには、ページあたり最大 10 個のアイテムが含まれます。10 個を超えるアイテムが存在する場合は、追加のアイテムを表示し、検索結果をフィルタリングすることもできます。 選択リストのプロンプトには、ユーザーが結果をフィルタするために選択できる検索アイコンが含まれています。

ヒント: 1 ページに表示されるデフォルトのアイテム数を変更するには、*com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを変更します。デフォルト値は 10 です。

複数の選択肢の選択がオンになっている場合は、[オプションを検索 **(Search for options)**] フィールド内で検索して、検索結果をフィルタリングできます。該当するすべての選択肢を選択または入力し、[送信] アイコン を選択します。LLM (大規模言語モデル) 対応の 仮想エージェントを介して選択肢を送信すると、LLM は選択肢が検証基準を満たしているかどうかを応答します。

チャットウィンドウに発言を入力して、LLM 対応会話のリストから選択肢を選択することもできます。入力に一致するものがない場合、 仮想エージェント はそれが有効な選択肢ではないことを通知し、別の入力を試すように求めます。

ダイナミック選択肢コントロールには、選択リストの上に表示されるヘッダーカードを追加するオプションもあります。ヘッダーカードは、Web およびモバイルチャネルでサポートされています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヘッダーカードには、大小の画像または YouTube ビデオカードを、説明テキストとともに含めることができます。選択リストにはデフォルトで最大 5 個のアイテムが含まれますが、検索機能は非表示になります。アイテムが 5 個より多くある場合、ユーザーは追加のアイテムを表示することを選択できます。

- ヘッダーカードの下に表示されるアイテムの数を制御するには、*com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* システムプロパティを追加します。[値] を使用して、選択リストのアイテムの数を指定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

注:

動的選択肢リストノードに選択肢を 1 つだけ入力すると、ノードをテストまたは使用するときに、「[ノード名] として [選択肢] があります。これは正しいですか?」というメッセージが表示されます。このメッセージを受け取らないようにするには、ダイナミック選択肢リストノードで複数の選択肢を使用します。

次の場所に移動して、メッセージの内容を変更することもできます。 すべて > **sys_properties.list** *glide.cs.retry_question_message*システムプロパティの編集ですこのメッセージ値は、デフォルトでは文字列です `{1}` として `{0}` がありますが、これは正しいですか? 動的選択肢リスト外の複数のケースでスロット入力に使用されます。加えた変更は、このプロパティのすべての使用に反映されます。

LLM トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのダイナミック選択肢ユーザーコントロールノードを識別する名前。
詳細な説明	ユーザーに提供してもらう必要がある情報。たとえば、`必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。`
選択肢	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明

	• レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。
	• スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
	
	注:
	
	スクリプト式を使用する際に、大量データセットのページ分割をすることでより効率的に結果を返すには、次のスクリプトを確認し、このスクリプトを使用するかどうかを決定します。
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	前述のスクリプティングの詳細については、GlideRecord に関する情報と次の追加情報を確認してください。
	
	◦ *fieldName*：フィールド名はオプションの情報です。`null` で渡します。
	◦ *table*：利用可能なオプションを表示するためにクエリするテーブル名。
	◦ *pageSize*：ページサイズはオプションの情報です。`null` で渡します。
	◦ *searchColumns*：任意の searchText に適用されるカンマ区切りリストのテーブル列。
	◦ *encodedQuery*：テーブルの行に適用する最初のクエリ。たとえば、`active=true` です。
	◦ *searchText*：検索テキストはオプションの情報です。`null` で渡します。
	◦ *vaVars*：仮想エージェントコンテキスト変数 (`vaVars`) への参照。
	◦ *orderByColumn*：オプションの順序付けに使用されるテーブル列。
	◦ *orderDescending*：オプションが降順で表示されます。`true` または `false` の値のみが受け入れられます。
	◦ *gr*：Glide レコード名。
	◦ *startRow*：開始行はオプションの情報です。`null` で渡します。
	◦ *valueColumn*：各オプションの値として使用するテーブル列名。
	◦ *labelColumns*：各オプション表示に使用するテーブル列のアレイ。

自動翻訳

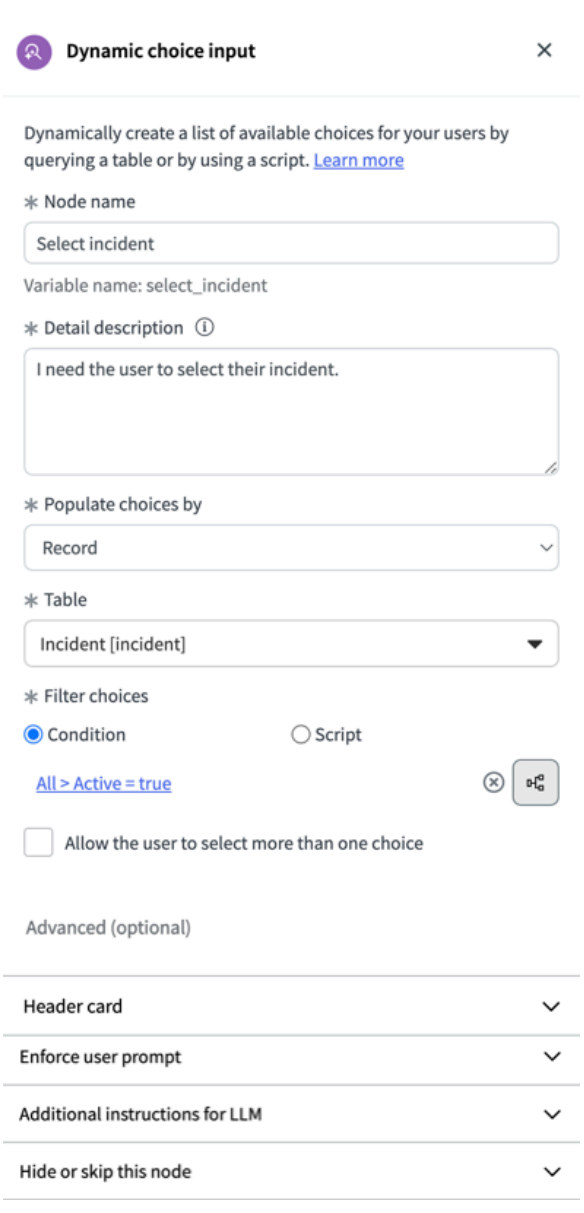
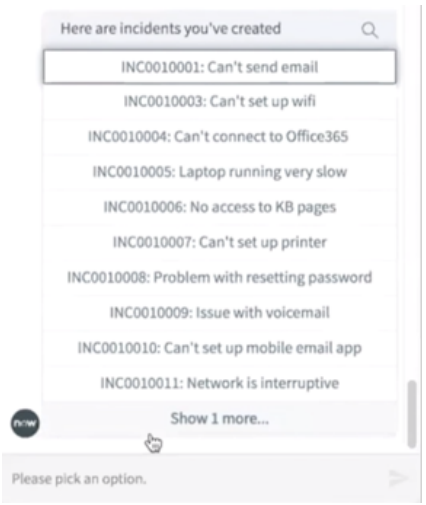
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
テーブル	[レコード] を選択肢の入力方法として選択した場合、検索するテーブルを選択します。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
フィルターの選択肢	仮想エージェントデザイナー 条件ビルダーを使用するか、スクリプトを提供するオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件ビルダー：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 • スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前-値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
ユーザーが複数の選択を行うことができるようにします	ユーザーが選択リストから複数の選択肢を選択できるようにするオプション。
[Advanced (詳細)]	
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
	**Web UI** のダイナミック選択肢リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合： • リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコン (🔍) がプロンプトに表示されます。ユーザーはこのアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。 • 複数の選択肢を選択する場合は、[オプションを検索 **(Search for options)]** フィールド内で検索して、検索結果をフィルタリングできます。該当するすべての選択肢を選択または入力し、[送信] アイコン ➤ を選択します。選択肢を送信すると、LLM は選択肢が検証基準を満たしているかどうかを応答します。

NLU トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのダイナミック選択肢ユーザーコントロールノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)] リッチテキストを作成して、プロンプトのスタイルを変更できます。 • 斜体のテキストには、単一のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、*text* や _text_ などです。 • 太字のテキストには二重のアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、**text** や __text__ などです。 • 斜体と太字のテキストには、3 つのアスタリスクまたはアンダースコアを使用します。たとえば、***text*** や ___text___ などです。 • 行に箇条書きを追加するには、間隔を空けたハイフンを使用します。たとえば、- text などです。 • ブロック引用符を作成するには、間隔を空けた右山括弧を使用します。たとえば、 > text などです。 • ヘッダーを作成するには 1 ～ 6 個のハッシュマークを使用します。たとえば、#text# や ######text###### などです。 • ハイパーリンクを作成するには、角括弧と丸括弧を使用します。たとえば、[Link text](url) などです。画像を表示するには、ハイパーリンクに感嘆符を追加します。たとえば、![alt text](image url) などです。
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効になっている場合にのみ使用できます。
選択肢	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 • レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。 • スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
テーブル	[レコード] を選択肢の入力方法として選択した場合、検索するテーブルを選択します。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
フィルターの選択肢	仮想エージェントデザイナー 条件ビルダーを使用するか、スクリプトを提供するオプション。次のいずれかを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• 条件ビルダー：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 • スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前-値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
ユーザーが複数の選択を行うことができるようにします	ユーザーが選択リストから複数の選択肢を選択できるようにするオプション。
レコード応答メッセージなし	テーブル検索でレコードが返されなかった場合に表示されるメッセージ。メッセージは、文字列か、文字列を返すスクリプトのいずれかです。
詳細	
ヘッダーカード	切り替えて、画像または YouTube 動画を含む可能性があるカードを追加するためのフィールドを開きます。詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「`no`」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は `Script Variables > Last username` になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は `{{vaScripts.lastUsername}}` になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Thanks, (Input Variables > Username)!` または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。`Thanks, {{vaInputs.username}}!`
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Are you (Input Variables > Username)?` またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。`Are you {{vaScripts.lastUsername}}?`
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

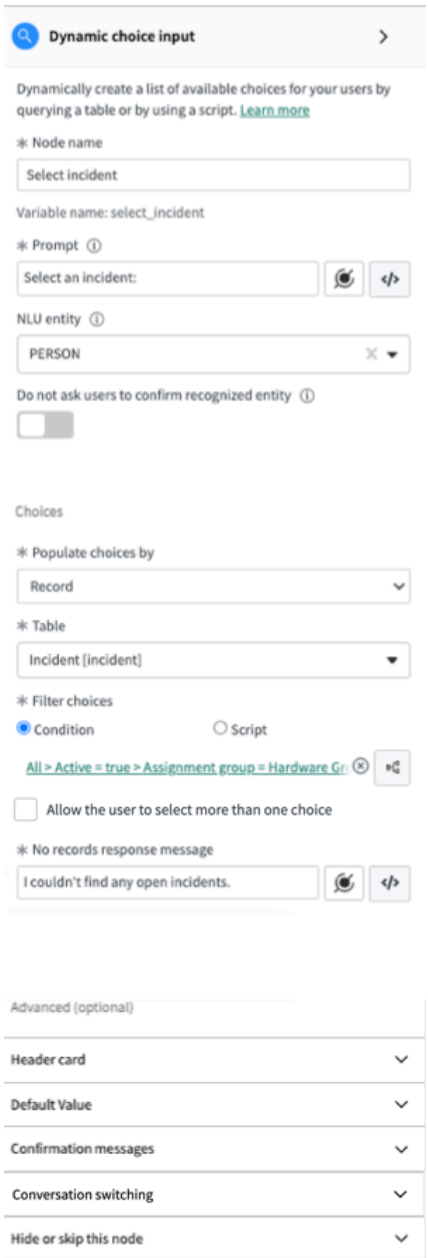
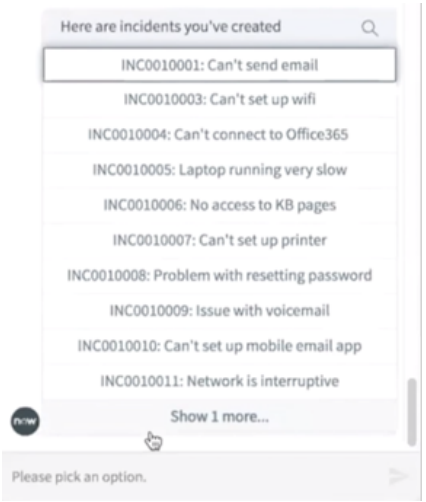
プロパティ	説明
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLU トピックディスカバリー用のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

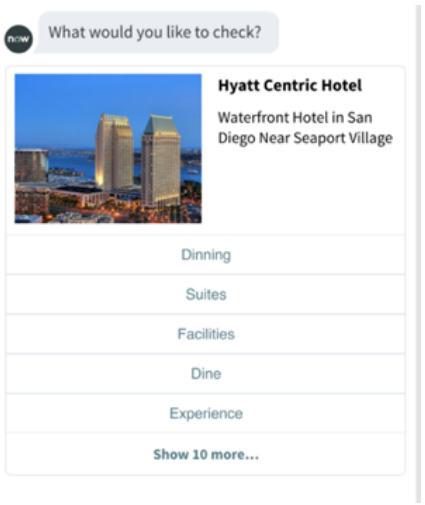
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** のダイナミック選択肢リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合： • リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコン ( ) がプロンプトに表示されます。ユーザーはこのアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。 • 複数の選択肢を選択する場合は、[オプションを検索 **(Search for options)]** フィールド内で検索して、検索結果をフィルタリングできます。このトピックにあるセカンダリフィールドを有効にするスクリプトを入力すると、検索フィルターの結果がセカンダリフィールドにも適用されます。該当するすべての選択肢を選択または入力し、[送信] アイコン [ ]を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
	ヘッダーカードを含む **Web UI** ダイナミック選択肢リストのプロンプト  選択リストには、ページあたり 5 個のアイテムが含まれます。5 個以上の結果が返された場合、リストにはさらに多くの結果を表示するオプションが表示されます。 **注:** ヘッダーカードを使用すると、検索機能は非表示になります。

動的選択スクリプトの例

次のスクリプト例は、[選択肢の入力方法 **(Populate choice by)**] の値が [スクリプト] に設定されている場合にのみ、[選択肢を定義] フィールドで使用できます。このスクリプトを使用すると、要求者が会話の後半で選択を編集する場合に、以前に選択した選択肢を表示できます。また、このスクリプトは、メールアドレス、性別マーカー、あるいはその両方などのセカンダリフィールドを要求者に対して表示し、利用可能な選択肢をさらに区別するのに役立ちます。要求者にセカンダリフィールドを表示すると、同一または類似の名前 (Christopher Smith または Chris Smith) を使用するときに正しい従業員名を選択するなど、類似した値を処理する場合に特に役立ちます。

```
(function execute() {
    var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null,
"sys_user", 10, "user_name,name",
     "active=true", null, vaVars);
    var selectedOptions = pagingUtil.getSavedSelectedOptions("user",
vaSystem);
    if (!selectedOptions || selectedOptions.length == 0) {
      // Secondary labels can be passed to selected options
       selectedOptions.push({ "value": "abel.tuter", "label": "Abel
Tuter"
       ,"secondary_label": ["abel.tuter@example.com", "male"]
       });
      selectedOptions.push({ "value": "Beth.anglin", "label": "Beth
Anglin"
       ,"secondary_label": ["beth.anglin@example.com", "female"]
       });
    }
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    vaSystem.setSelectedOptions(selectedOptions, "user", false);
    // Topic authors have the ability to define which values should go in
 the
    // secondary labels by adding secondary label functions
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("email");
    });
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("gender");
    });
    var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);
    var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name',
 ['user_name']);
    return options;
})()
```

ダイナミック選択肢リスト値の式の例

```
(function execute(table) {
        var options = [];
        var gr = new GlideRecordSecure(table);
        gr.addEncodedQuery('active=true');
        gr.setLimit(5);
        gr.query();
        while(gr.next()) {
            options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label':
 gr.getValue('short_description') });
        }
        return options;
})(table)
```

[選択値の式] プロパティのスクリプトは、選択肢のアレイを定義して返します。この例では、スクリプトは、`オプション`と呼ばれる配列を作成し、GlideRecord クエリで見つかった各レコードをこの配列に追加します。配列の各要素には、その GlideRecord からのデータを使用して値およびラベルキーに値が与えられます。コントロールの [テーブル] プロパティは、スクリプトによって使用されるテーブルを定義します。このスクリプト例では、`gr. setLimit (5)` を使用して、返されるレコードの数を 5 に制限しています。このメソッドを使用すると、返されるレコードで過度に大きな選択リストが作成されないようにできます。

ダイナミック選択肢コントロール値の式のキー

キー	説明
value	選択の値です。ユーザーがコントロールから選択すると、この値は変数名プロパティで名前付けされた変数内に格納されます。
label	この選択のために選択リストに表示されるラベルです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Workplace	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。リンクのクリックはサポートされていません。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

ブールユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックでブールユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに「はい / いいえ」プロンプトを表示します。

ブールユーザー入力コントールでは、ユーザーに「はい / いいえ」の質問に答えさせ、応答を *true* または *false* の値とともに文字列として格納します。 表示された意思決定ユーティリティなどのトピックユーティリティでこの値を使用して、回答に基づいてトピックフローを分岐させます。

LLM トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールのプロパティ

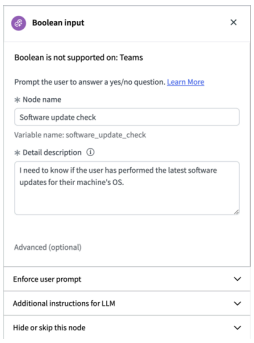
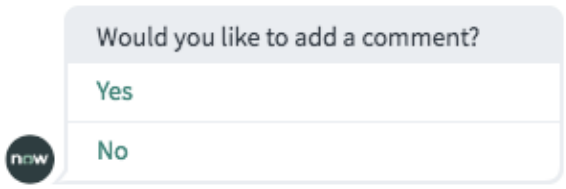
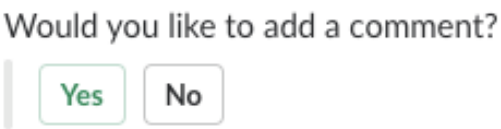
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのブール値のユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
詳細な説明	ユーザーに提供してもらう必要がある情報。たとえば、`必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。`
[Advanced (詳細)]	
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	入力プロンプト
	**Web UI** ブールユーザー入力プロンプト  **Slack** ブールユーザー入力プロンプト 

NLU トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのブール値のユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
変数名	ユーザーが選択した選択肢を格納する変数。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか `(What's your name?)`]
NLU エンティティ [NLU トピックディスカバリーのみ]	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
詳細	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「`no`」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は `Script Variables > Last`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

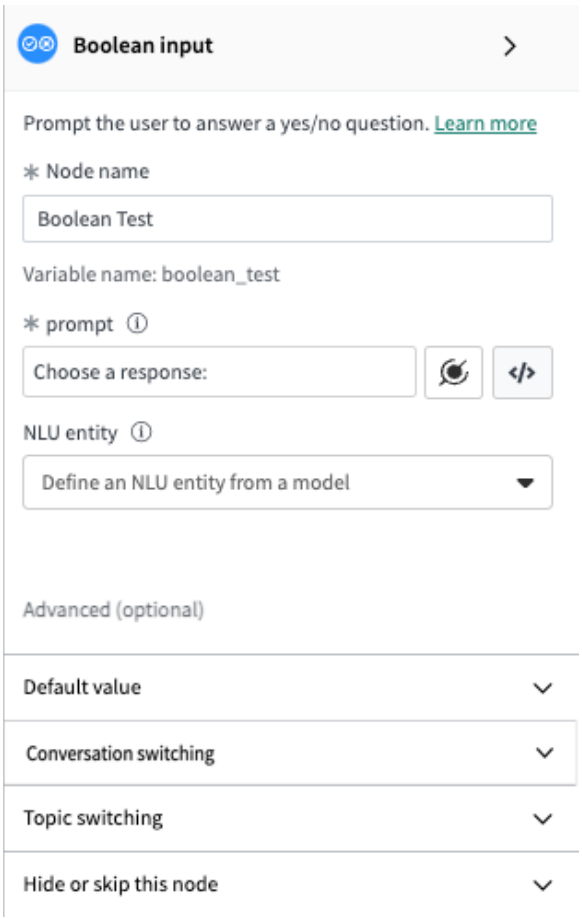
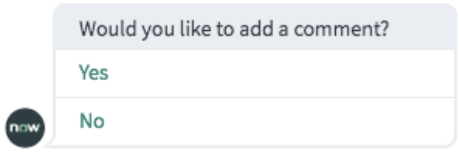
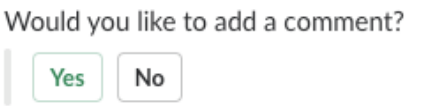
プロパティ	説明
	username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLU トピックディスカバリー用のブールユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力プロパティ	入力プロンプト
ブールユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** ブールユーザー入力プロンプト  **Slack** ブールユーザー入力プロンプト 

チャネルサポート

ブールユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	なし
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブールユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	なし

日時ユーザー入力コントロール

日時ユーザー入力コントロールを仮想エージェントトピックで使用し、ユーザーがカレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはその両方を選択できるようにします。

LLM トピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールのプロパティ

日時ユーザー入力コントロールは、カレンダーの選択から、または仮想エージェントチャットウィンドウにわかりやすい言葉を入力することによって、入力を受け入れます。回答を入力すると、 仮想エージェントは、ご利用地域の日付の処理方法に応じて異なる入力を受け入れます。たとえば、米国にいる場合、入力コントロールは MM-DD-YYYY 形式をサポートしますが、スペインのユーザーは DD-MM-YYYY 形式で日付を入力します。

日時プロパティ	説明
名前	トピックフローで、この日時ユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
詳細な説明	ユーザーに提供してもらう必要がある情報。たとえば、必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 • [日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 • [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 • [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
詳細	
ユーザーにプロンプトを強制	切り替えて、大規模言語モデル (LLM) が生成するメッセージの代わりに、ユーザーに表示するカスタムメッセージのフィールドを開きます。分かりやすい言葉でカスタムメッセージを作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
妥当性検証	ユーザー入力を検証するスクリプトを追加します。たとえば、ユーザーが有効なメールアドレスを入力したかどうかを確認します。
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示またはスキップ	

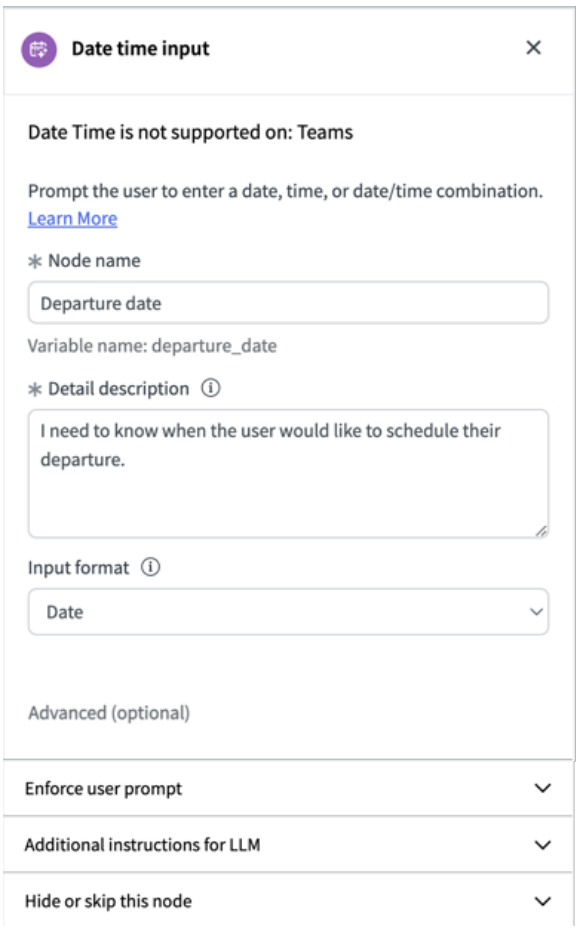
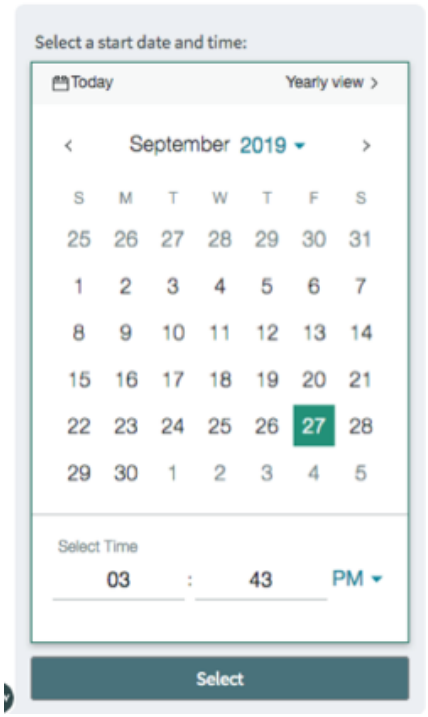
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。

LLM トピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	日時プロンプト
	**Web UI 日時プロンプト** 

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLUトピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールのプロパティ

日時プロパティ	説明
名前	トピックフローで、この日時ユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、名前プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか `(What's your name?)`]
NLU エンティティ [NLU トピックディスカバリーのみ]	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェント はユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 • [日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 • [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 • [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
詳細	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「`no`」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は `Script Variables > Last username` になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は `{{vaScripts.lastUsername}}` になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Thanks, (Input Variables > Username)!` または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。`Thanks, {{vaInputs.username}}!`
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトの

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

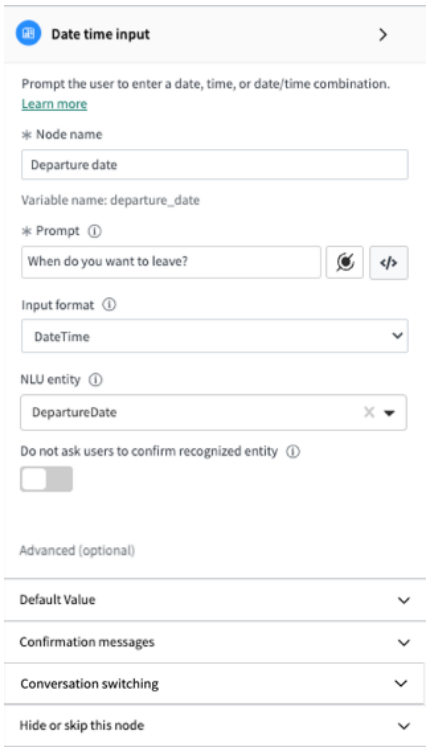
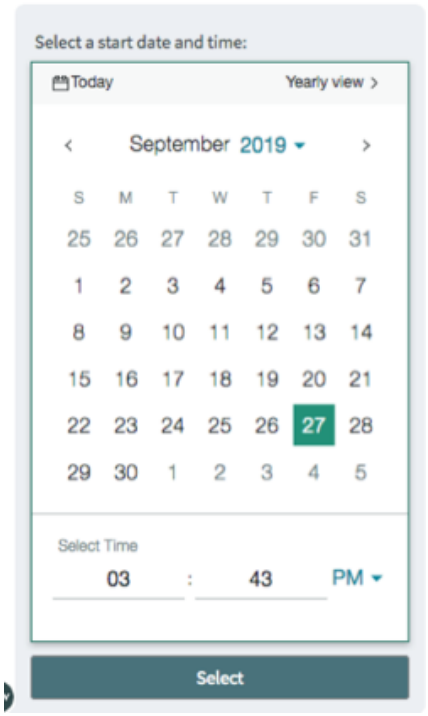
日時プロパティ	説明
	いずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Are you (Input Variables > Username)?` またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。`Are you {{vaScripts.lastUsername}}?`
会話の切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU ディスカバリーが有効な場合にのみ使用できます。	
ユーザーが件名を変更できるようにするにはオンにします	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

NLUトピックディスカバリー用の日時ユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	日時プロンプト
日時ユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	Web UI 日時プロンプト 

チャネルサポート

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	Workplace のインターフェイスは、ネイティブで日付選択ウィジェットをサポートしていません。代わりに、これらのインターフェイスでサポートされているボタンを使用して、日付と時刻の選択が行われます。 日時ユーザー入力コントロールは、現在の日付と時刻を示す日付の入力をユーザーに促します。ユーザーは、月、日、年、または時刻のボタンを選択して、その値を変更します。時間フィールドと日付フィールドがユーザーに新しい値を入力するよう促します。月と年のフィールドには、現在または将来の月または年のボタンが表示されます。これらのボタンの 1 つを選択するか、時刻または年を設定する値を入力します。
Facebook Messenger	サポート対象	アドミニストレーターが顧客のタイムゾーンを要求するオプションを設定している場合、選択された日時には顧客のタイムゾーンが反映されます。それ以外の場合は、UTC タイムゾーンで表示されます。タイムゾーン設定の詳細については、「Conversational Integration with Facebook Messenger のセットアップ」を参照してください。
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	最良の結果を得るには、ノードで NLU を有効にします。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックでファイルピッカーのユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに画像または任意タイプのファイルをアップロードするよう求めます。ユーザーが画像ファイルをアップロードすると、画像はすぐに仮想エージェントクライアントに表示されます。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのプロパティ

ファイルピッカーでは、画像ファイルの SVG 形式を除くすべてのファイルタイプがサポートされています。画像は高解像度にすることができますが、仮想エージェントクライアントに表示される画像はアスペクト比に基づいて拡大縮小されます。画像はチャットウィンドウ内に収まるように拡大縮小されます。

Microsoft Teams では、ペーパークリップ (添付ファイル) アイコンを使用するか、ドラッグアンドドロップを使用してファイルをアップロードできます。コピーと貼り付けは、画像ファイルに対してのみ機能します。ユーザーは、Microsoft Teams で仮想エージェントのファイルピッカーのユーザー入力コントロールを使用して、ライブエージェントとのチャット中に添付ファイルを送信することで、添付ファイルを共有できます。マルチ添付ファイルは、ライブエージェントとファイルピッカーの両方のシナリオでサポートされています。

ライブエージェントピッカーのシナリオでサポートされているものとサポートされていないものについて説明します。

- 複数のファイルをサポートします。
- 画像ファイルの SVG 形式はサポートしていません。
- テキスト、ファイル、絵文字の組み合わせをサポートします。ただし、ユーザーがこれらのアイテムを送信する方法と、エージェントがこれらのアイテムを表示する方法では、注文の表示が異なる場合があります。
- 書式設定されたテキストはサポートされていません。

ファイルのアップロードの進行中は、ライブエージェントピッカーのシナリオでは、テキストをアップロードまたは入力することはできません。アップロードされたファイルには、ウイルススキャンと検証が実行されます。

ファイルピッカーコントロールでサポートされているものとサポートされていないものについて説明します。

- 複数のファイルをサポートします。
- 画像ファイルの SVG 形式はサポートしていません。

ファイルのアップロードの進行中は、ファイルピッカーコントロールでは、テキストをアップロードまたは入力することはできません。アップロードされたファイルには、ウイルススキャンと検証が実行されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップロードされたファイルは、レコードアクションユーティリティを使用して作成したケースにリンクできます。詳細については、「レコードアクションユーティリティ」を参照してください。

次の表に、ファイルピッカーのプロパティの詳細をリストします。

ファイルピッカーのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローで、ファイルピッカーのユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、*Node name* プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーにアイテムをアップロードするように求めるプロンプトまたは質問。プロンプトには、変数を含むテキスト文字列またはテキストを返すスクリプトを使用できます。
ユーザーにアップロードを許可	アップロードするファイルのタイプ。画像ファイルの SVG 形式を除くすべてのファイルタイプがサポートされています。
詳細	
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Thanks, (Input Variables > Username)!` または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。`Thanks, {{vaInputs.username}}!`
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Are you (Input Variables > Username)?` またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。`Are you {{vaScripts.lastUsername}}?`
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
次の場合、再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロールの使用

画像を選択する処理は、仮想エージェントクライアントインターフェイスによって異なります。次の手順を使用して、選択したクライアントインターフェイスで画像を選択します。

以下の表では、さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロールの詳細について説明します。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロール

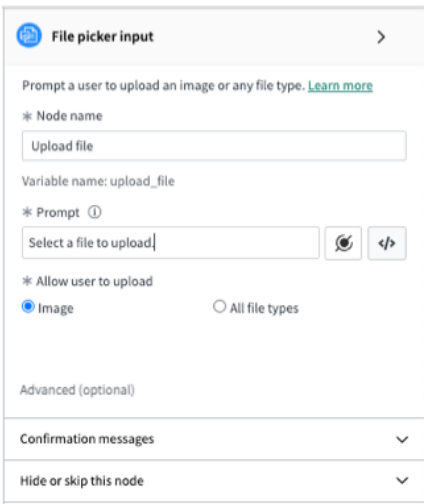
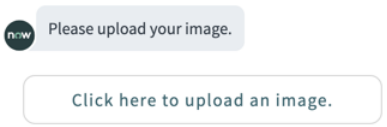
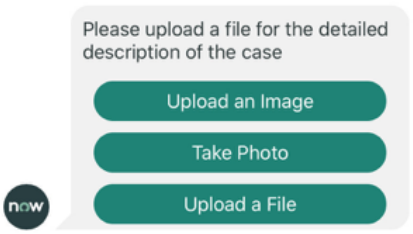
プラットフォーム	画像またはファイルを選択する手順
Web UI	1. [画像をアップロードするには、ここをクリックしてください。] または [ファイルをアップロードするにはここをクリックしてください。] を選択します。 2. ローカルコンピュータからファイルを選択します。すべてのファイルタイプがサポートされています。
Slack	1. 緑色の **[+]** アイコンを選択します。 2. [自分のコンピュータ] を選択します。 3. ローカルコンピュータから画像ファイルを選択します。 すべてのファイルタイプがサポートされています。
Microsoft Teams	1. ローカル コンピュータで、画像ファイルをコピーします。 2. Microsoft Teams のテキスト入力フィールドに画像ファイルを貼り付けます。
Workplace	1. 職場の画像アイコン ( ) を選択します。 2. ローカルコンピュータから画像ファイルを選択します。 すべてのファイルタイプがサポートされています。
ServiceNow モバイル	1. [画像をアップロード] をタッチします。 2. モバイルデバイスの写真ライブラリーから画像ファイルを選択します。 注: [ファイルをアップロード] ボタンは、[すべてのファイルタイプ] ファイルピッカーのプロパティを有効にした場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールの例

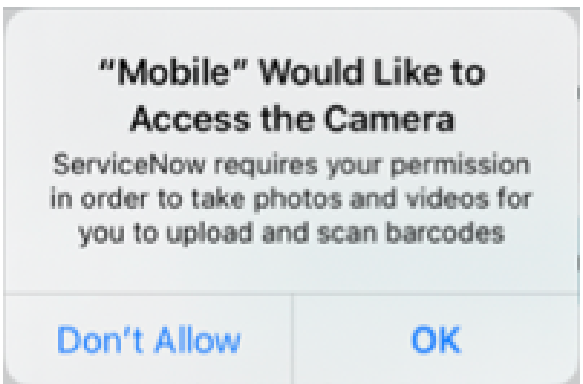
注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

ファイルピッカーのプロパティ	ファイルピッカーのプロンプト
ファイルピッカーのユーザー入力コントロールの基本プロパティ  	**Web UI** ファイルピッカーのプロンプト (画像)  **ServiceNow** モバイル ファイルピッカープロンプト 

チャネルサポート

次の表に、ファイルピッカーユーザー入力コントロールのチャネルサポートの詳細を示します。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	ユーザーに表示される、アプリがカメラまたはファイルシステムにアクセスするための許可を求めるプロンプト (まだ許可していない場合)。 

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。ファイルタイプに応じた次のようなファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
SMS Twilio	部分サポート	画像ファイルのみ
LINE	サポート対象	サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。ファイルタイプに応じた次のようなファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

安全なテキストユーザー入力コントロール

安全なテキストコントロールは、単純なテキストまたはその他の形式で提供される機密情報を暗号化する手段を提供します。このコントロールを使用して、大規模言語モデル (LLM) ディスカバリーを使用するトピックの機密情報を暗号化します。

このコントロールを使用して、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用してトピックのユーザー情報を収集および暗号化します。また、安全なテキスト入力によって、機密情報が LLM を介して送信されるのを防ぐことができます。

安全なテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの安全なテキストユーザー入力コントロールノードを識別する名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

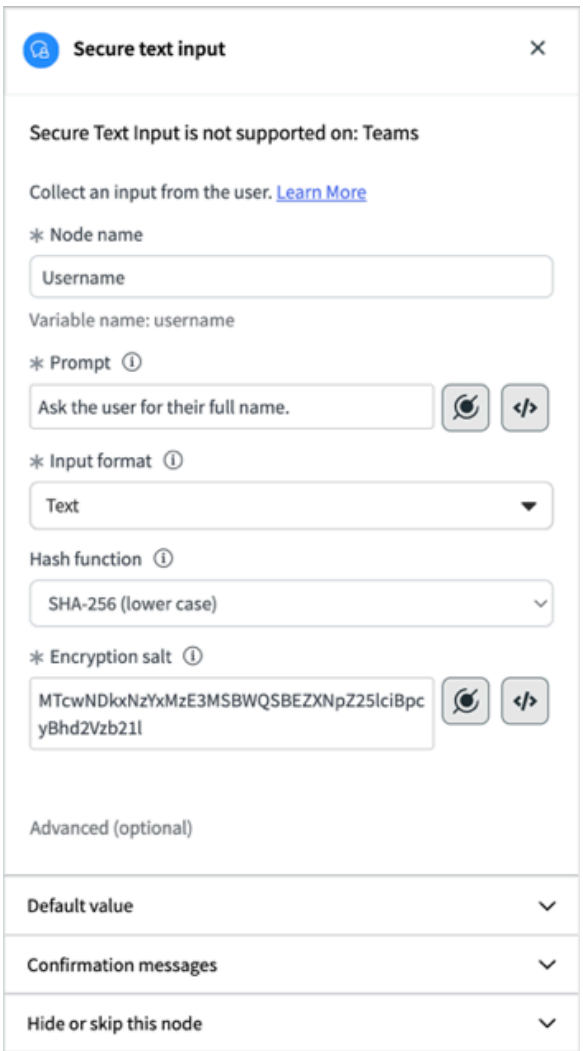
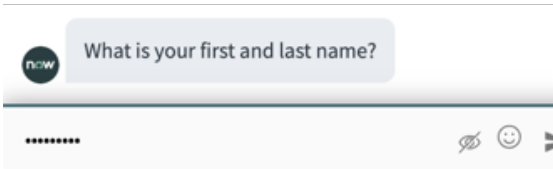
プロパティ	説明
プロンプト	テキスト文字列、またはテキストを返すスクリプト。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：`パスワードは何ですか？`
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。入力が有効でない場合、ボットはユーザーにテキストの再入力を求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし)。 • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 • URL：Web アドレス形式。 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
ハッシュ関数	標準の WS-Security 仕様に基づくメソッドダイジェストアルゴリズム。
暗号化ソルト	データをハッシュする一方向関数への追加入力として使用されるランダムデータ。
詳細	
デフォルト値	プロンプトに対するユーザー応答の値。たとえば、ユーザー名がすでにわかっている場合、デフォルト値は `(スクリプト変数 > 前回のユーザー名)` になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。`Thanks, (Input Variables > Username)!` または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。`Thanks, {{vaInputs.username}}!`
デフォルト値の確認	[デフォルト値 (Default value)]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト (Prompt)] フィールドの値の代わりに使用されます。例：`あなたは（ユーザー名 > スクリプト変数）ですか？`
このノードを非表示またはスキップ	
このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
ユーザーにこのノードの	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要がありま

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
スキップを許可	す。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。
再プロンプトをスキップ	会話でユーザーが再プロンプトをスキップできるようにするための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたはダイアログアクションで先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

安全なテキストユーザー入力コントロールの例

入力プロパティ	入力プロンプト
安全なテキスト入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** の安全なテキストユーザー入力プロンプト 

チャネルサポート

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし。
モバイル UI	サポート対象	なし。
Now Assist パネル	サポート対象	なし。
Microsoft Teams	サポート対象	なし。
Slack	サポート対象	Slack ユーザーは以前会話に入力されたテキストを編集できます。ただし、仮想エージェントは最初に入力されたメッセージを処理します。Slack ユーザーが、ケースを更新するコメントなどのテキスト入力を編集した場合、仮想エージェントは編集された更新を評価しません。
Workplace	サポート対象	なし。
Facebook Messenger	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
SMS Twilio	サポート対象	なし。
LINE	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
WhatsApp	サポート対象	なし。
Apple Messages for Business	サポート対象	なし。
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合、文字数制限が適用される場合があります。詳細については、「Alexa 開発者ドキュメント」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー ボット応答

仮想エージェントデザイナーには、ボット応答を会話に表示するためのさまざまなコントロールが用意されています。ボット応答は、サードパーティープラットフォームで行われるため、各出力の形式は異なる場合があります。

仮想エージェント トピック内で使用できるボット応答コントロールは次のとおりです。

テキストボット応答コントロール

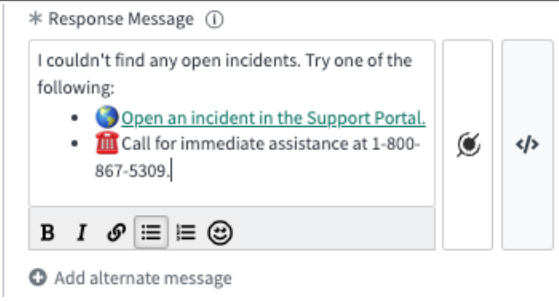
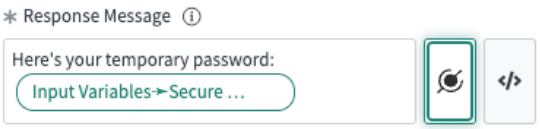
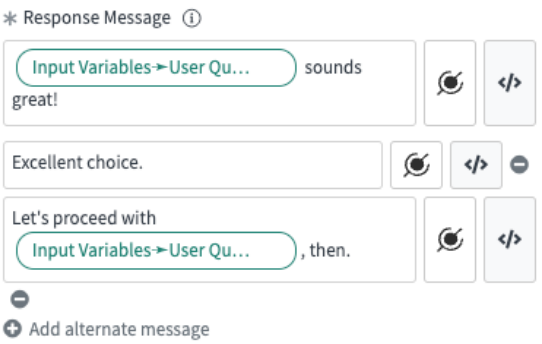
仮想エージェントトピックでテキストボット応答コントロールを使用して、ボット応答をテキストとして表示します。テキストエディターコントロールを使用して、テキストボット応答の書式を設定できます。たとえば、テキストを太字または斜体にしたり、リンク、箇条書き、絵文字を含めたりすることができます。

テキストボット応答のプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテキストボット応答ノードを識別する名前。
応答メッセージ	ユーザーに対するテキストボットの応答。応答は次のいずれかになります。 • リッチテキストメッセージ。 • スクリプト。Glide レコード変数またはスクリプト変数を含めることができます。 注: スクリプトには、エンドユーザーの一時パスワードを含めることもできます。 テキストエディターコントロールを使用して、テキストメッセージの書式を設定できます。たとえば、[応答メッセージ] フィールドのアイコンを使用して、テキストを太字または斜体にしたり、リンク、箇条書き、番号付きリスト、絵文字を含めたりすることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	 応答メッセージに一時パスワードなどの入力変数を含めることもできます。  リンクを含めるには、次のいずれかを実行します。 • リンクアイコン ( ) をクリックします。 • 応答メッセージを追加します。リンクとして使用するテキストを選択し、リンクアイコンをクリックします。 [確認] ウィンドウのフィールドに入力します。リンクとして使用するテキストを入力し、[リンク] フィールドに URL を入力します。 リンクの表示ラベルと静的 URL を入力するか、またはデータピルピッカーを使用して動的 URL を作成します。
代替メッセージを追加	ユーザーへの 1 つ以上の代替応答メッセージを追加します。仮想エージェント は、会話ごとに 1 つの応答をランダムに選択します。 
詳細	
この応答の安全性を確保	
有効化	有効にされると、ボット応答はユーザーに表示されますが、その後は安全にマスクされ、他のユーザーは表示できません。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

テキストボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	プレーンテキスト文字列のみ
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	なし
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、完全にサポートされています。非画面デバイスの場合は、ヘッダーが読み取られます。

テキストボット応答スクリプトの例

この例では、スクリプトはユーザーに挨拶する文字列を返します。*gs.getUser().getFirstName()* プロパティは、現在のユーザー名を追加するために使用されます。

```
(function execute() {
    return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

この例では、スクリプトは応答の 3 つのインスタンスへのリンクを返します。[マークダウン] を使用して、スクリプトに複数のリンクを含めます。

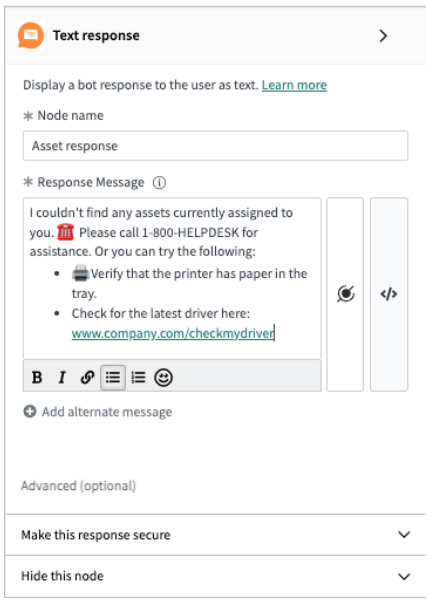
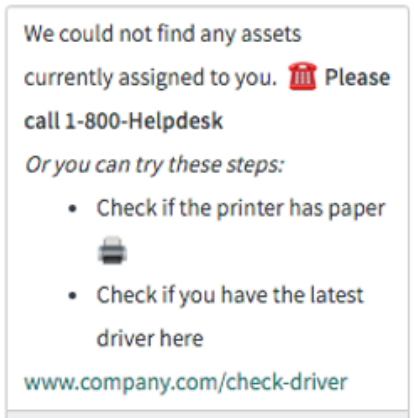
```
(function execute() {
    var output = 'Hello\n';
    output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
    output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
    output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
    return output;
})()
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストボット応答コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

応答プロパティ	テキストボット応答出力
テキストボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** テキストボット応答出力 

LLM テキストボット応答コントロール

このコントロールを使用して、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用する会話でユーザーへの出力メッセージを動的に作成するプロンプトの説明を記述します。

LLM テキストボット応答コントロールのプロパティ

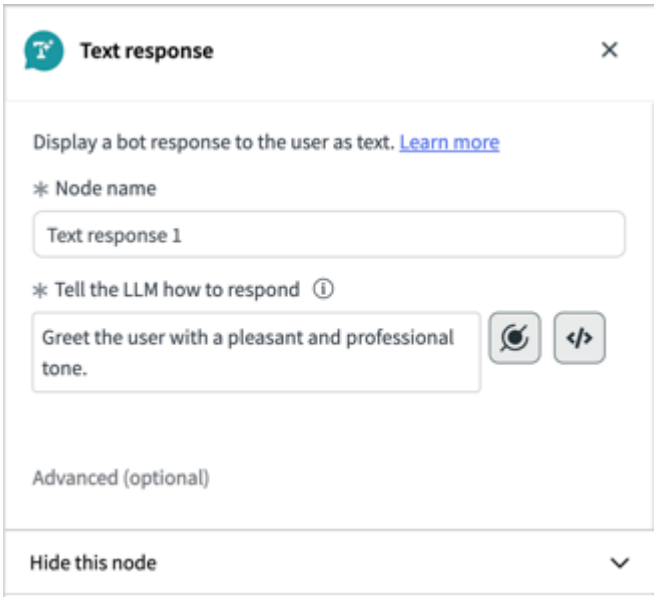
LLM トピックディスカバリーを使用するトピックを操作する場合は、パレットでテキストボット応答を使用できます。

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの LLM テキストボット応答コントロールノードを識別する名前。
応答方法を LLM に伝える	LLM がユーザーに送信するメッセージの種類。たとえば、 親しみやすくプロフェッショナルな方法でユーザーに挨拶します。わかりやすい文章を使ってメッセージを作成したり、スクリプトを作成したり、データピルピッカーを使用して条件を定義したりすることができます。
[Advanced (詳細)]	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストボット応答コントロールの例



画像ボット応答コントロール

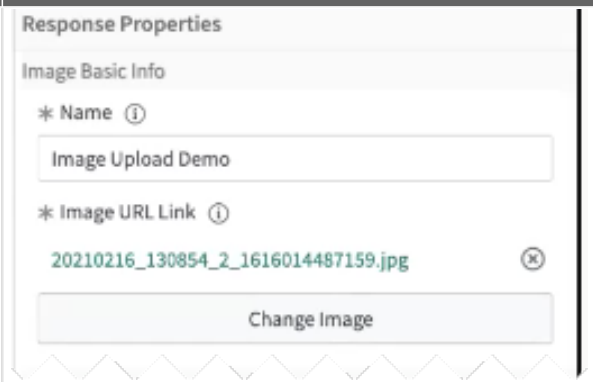
仮想エージェント トピックで画像ボット応答コントロールを使用して、URL リンクから画像をアップロードして表示します。イメージのアスペクト比によって、ボット チャット バブルで画像のサイズがどのようになるかが決まります。

画像ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローで画像ボット応答コントロールノードを識別する名前。
画像 URL リンク	会話に含める画像ファイルへの URL リンク。値を設定するには、次のいずれかの操作を実行します。 • テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用して、画像の URL を指定します。 • [画像をアップロード] をクリックして画像をアップロードします。 画像をアップロードすると、選択した画像がサーバーにアップロードされ、イメージ [sys_db_image] テーブルと更新セットに保存されます。画像がイメージテーブルと更新セットに保存されている場合は、本番インスタンスまたは非本番インスタンスで必要に応じて画像を使用できます。 画像がアップロードされると、次のように URL リンクが [応答プロパティ] シート内に表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	 リンクをクリックして画像を表示します。 URL は動的に生成されます。インスタンスの名前は、URL パスの先頭に挿入されます。 画像へのリンクを変更または削除できます。このプロパティシートのリンクを削除すると、URL への参照のみが削除されます。画像は将来使用するためにサーバー上に残ります。
画像の代替テキスト	アクセシビリティ用に含まれる、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。データピルまたはスクリプトの使用の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	最大画像サイズは システムプロパティによって決まります。com.glide.attachment.max_size デフォルト値は 1024 MB です。
モバイル UI	サポート対象	最大画像サイズは システムプロパティによって決まります。com.glide.attachment.max_size デフォルト値は 1024 MB です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Slack のドキュメントを参照してください。
Workplace	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Workplace のドキュメントを参照してください。
Facebook Messenger	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Facebook Messenger のドキュメントを参照してください。
SMS Twilio	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。Twilio の制限については、メディアの承認済みコンテンツタイプ をチェックしてください。
LINE	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。詳細については、LINE のドキュメントを参照してください。
WhatsApp	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。詳細については、WhatsApp のドキュメントを参照してください。
Apple Messages for Business	サポート対象	なし

自動翻訳

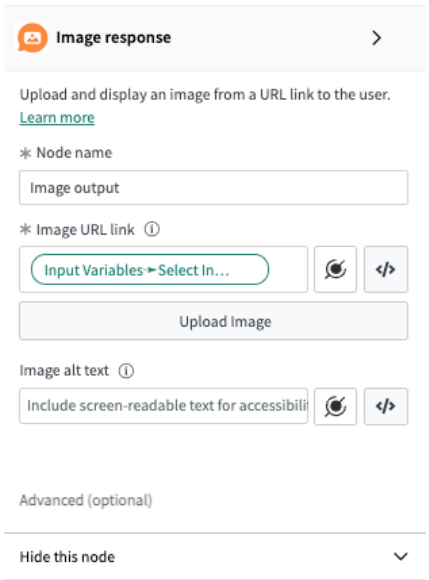
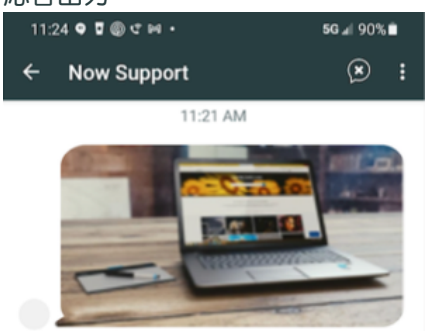
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「画像が見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

画像ボット応答コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

応答プロパティ	画像ボット応答出力
画像ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** の画像ボット応答出力 **ServiceNow** モバイル 画像ボット応答出力 

リンクボット応答コントロール

仮想エージェント トピックでリンクボット応答コントロールを使用して、ボット応答を表示します。応答には、アイテムへの単一の URL リンクまたは最大 3 つのアイテムへの複数の URL リンクのいずれかを含むヘッダープロンプトを含めます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: Now Mobile アプリで仮想エージェント会話のリンクボット応答コントロールを使用している場合は、モバイルブラウザで Web リンクが開きます。モバイルアプリ内のネイティブモバイル画面でリンクを開くには、会話トピック内のアイテムに対して詳細なリンクを作成します。モバイルアプリでの詳細リンク作成の詳細については、MobileDeepLinkGenerator - Global API を参照してください。

リンクボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのリンクボット応答コントロールノードを識別する名前。
リンクリスト	出力結果で返されるリンクのタイプ。 • [単一リンク] を選択すると、出力結果にはアイテムが 1 件返されます。 • [複数のリンク] を選択すると、出力結果には最大 3 件のアイテムが返されます。
単一リンクのプロパティ	
ヘッダー	URL リンクの上に表示されるメッセージ。メッセージには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
ラベル	ボットバブル内の単一リンクを識別するテキスト文字列。テキストには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
リンク	Web サイトのページや特定のレコードなどのアイテムへの URL リンク。リンクには、変数を含む文字列、または文字列として有効な URL を返すスクリプトを指定できます。たとえば、完全な URL (`https://servicenow.com` など) を入力できます。
複数のリンクのプロパティ	
ヘッダーメッセージ	テキストプロンプトは、リンクのリストの上に表示されます。プロンプトには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
リンクリストの値式	表示するリンクのリストを作成するスクリプト。スクリプトには、リンクの URL、リンク表示ラベル、リンクの説明、およびリンクコンテキストといったパラメーターを含めることができます。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

リンクボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	Web リンクは会話の URL ボタン として表示されます。
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート	なし

自動翻訳

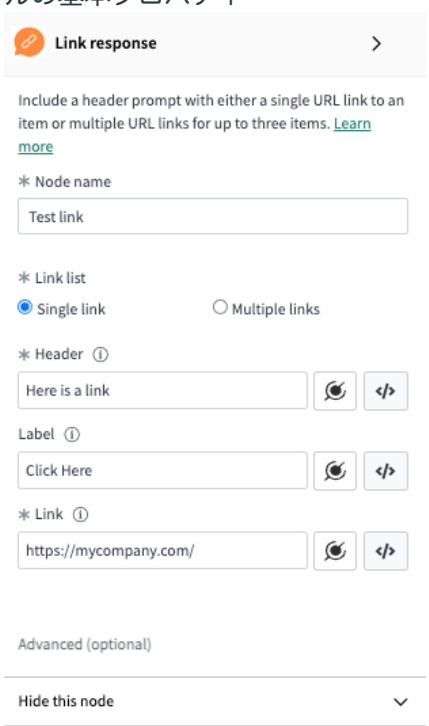
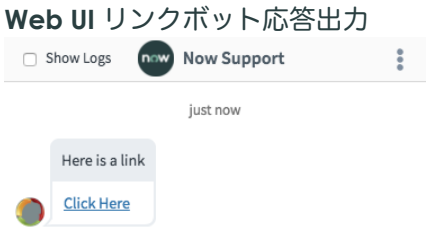
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
Apple Messages for Business	サポート対象	すべての URL は許可されたドメインリスト [sys_cs_hostname_allow_list] テーブルに追加される必要があります。
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「リンクが見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

単一リンクボット応答コントロールの例

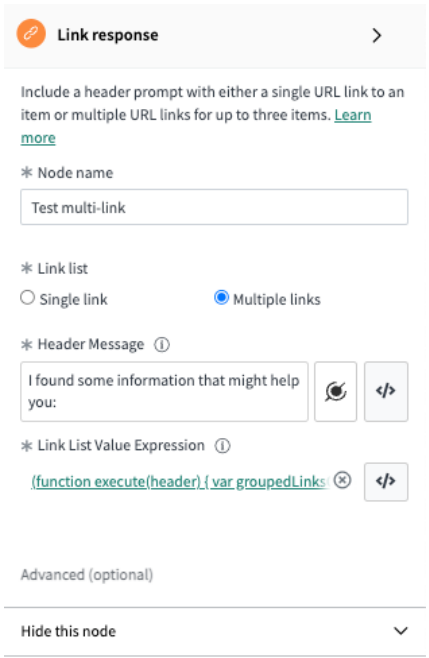
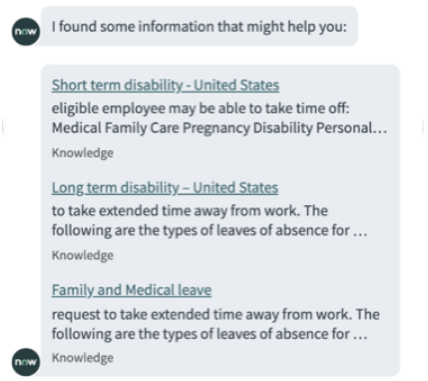
注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

単一リンクボット応答のプロパティ	リンクボット応答出力
単一リンクボット応答コントロールの基本プロパティ 	Web UI リンクボット応答出力 

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のリンクボット応答コントロールのプロパティの例

複数のリンクボット応答のプロパティ	リンクボット応答出力
複数のリンクボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** リンクボット応答出力 - 複数の **URL** リンク  注: 複数のリンクボット出力は、Microsoft Teams、Slack、Workplace、および Facebook Messenger でもサポートされています。

HTML ボット応答コントロール

HTML ボット応答コントロールを使用して、仮想エージェントボット応答で静的 HTML テキストを表示します。

注: 以前のリリースで、このボット応答コントロールを使用してカードレイアウトを生成する会話を作成した場合は、カードボット応答コントロールを使用するように会話を更新することを検討してください。カードには、インスタンス内のレコードの情報が表示され、その関連レコードへのリンクが含まれています。

HTML マークアップのセキュリティに関する考慮事項

セキュリティ上の理由から、HTML サニタイザースクリプトは自動的に実行され、仮想エージェントの会話を含むインスタンスで使用されるすべての HTML マークアップをチェックします。サニタイザースクリプトは、クロスサイトスクリプティング攻撃を可能にする可能性のある要素または属性を削除します。HTML サニタイザースクリプトを編集して、保持または削除するマークアップアイテムのリストを変更できます。詳細については、「HTML サニタイザー」を参照してください。除外リストまたは包含リストにマークアップアイテムを追加する例については、「HTML サニタイザーの構成 (Configure HTML sanitizer)」を参照してください。

仮想エージェントの会話でのみ HTML サニタイザースクリプトを無効にするには、*com.glide.cs.html.sanitizer.enabled* システムプロパティを追加し、値を false に設定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HTML ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの HTML ボット応答コントロールノードを識別する名前。
HTML メッセージ	表示される HTML 出力です。[スクリプト] アイコン (</>) をクリックして HTML エディターを開き、HTML テキストを入力します。
高さ (ピクセル)	サードパーティーのメッセージング アプリケーションで HTML 出力を表示するための領域の最大高さです。
幅 (ピクセル)	サードパーティーのメッセージング アプリケーションで HTML 出力を表示するためのボットバブルの最大幅です。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

注: 例に示すように、HTML 出力はサードパーティーのメッセージング アプリケーションでは異なる場合があります。高さと幅の初期値を設定して適切な [高さ] と [幅] の領域を決定し、使用する予定のメッセージングアプリケーションで HTML 出力をプレビューしてその高さと幅の値を調整してください。

HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
Microsoft Teams	サポート対象	HTML は Microsoft Teams で画像としてレンダリングされるため、他のコントロールをお勧めします。例えば、Microsoft Teams には HTML の代わりに画像またはカードを使用します。
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対	適用外

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

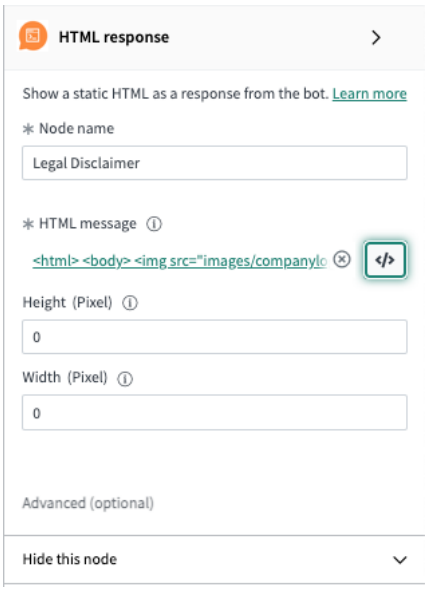
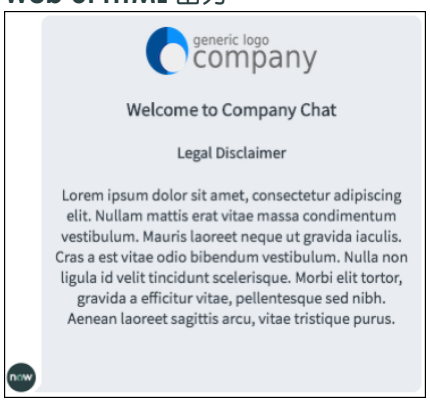
HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	象外	
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「リンクが見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

HTML ボット応答出力の例

HTML ボット応答はチャット応答として静的 HTML を表示します。この例には、画像、見出し、および段落のテキストが含まれています。Web UI はこのコンテンツを HTML として表示します。Slack、Microsoft Teams、および Workplace のユーザーインターフェイスには、PNG 画像と同じコンテンツが表示されます。HTML 内の URL リンクが抽出され、画像の下に表示されます。URL には、絶対リンクまたは相対リンクのいずれかを指定できます。相対リンクを使用する場合は、ServiceNow インスタンスへの相対パスを使用する必要があります。

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

HTML ボット応答のプロパティ	HTML ボット応答出力
HTML ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI HTML** 出力 

複数回答ボット応答コントロール

仮想エージェント トピックで複数回答ボット応答コントロールを使用し、2 つ以上の出力を順次表示します。出力は、テキスト、画像、リンク、または HTML にすることができます。ユーザーは、用意されたナビゲーションボタンを使用して、ある出力から次の出力に移動できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

複数回答ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの複数回答コントロールノードを識別する名前。
応答を追加する	1 つ以上のボット応答。各出力タイプに対して、[+応答を追加] を選択し、出力を指定して出力プロパティを定義します。 **1.** [応答の追加] ダイアログボックスで、[タイプ] を選択して関連する値を指定します。 ◦ テキスト：[値] フィールドで、応答に表示されるテキストを入力します。 ◦ **HTML**：高さと幅を入力し、HTML ブロックのサイズを設定します (ピクセル単位) 。HTML エディターで、表示する HTML マークアップを入力します。 ◦ 画像：[画像] フィールドに URL を入力するか、[画像をアップロード] を選択してアップロードする画像ファイルを選択します。 ◦ リンク：ヘッダー、ラベル (リンクのラベル)、およびリンク (リンクのパスまたは URL) を入力します。 **2.** [保存] を選択します。
詳細	
ナビゲーションボタンラベル	
ユーザーが会話を続行できるようにするボタンにラベルを付けます。	出力の下に表示されるボタンのラベルです。このボタンを使用すると、ユーザーはフロー内の次の出力に移動できます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対	適用外

自動翻訳

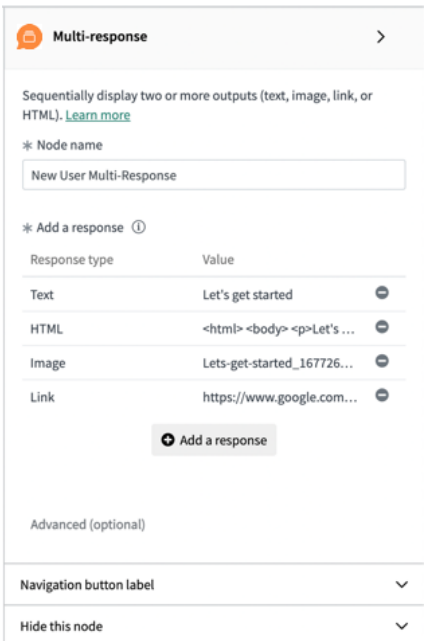
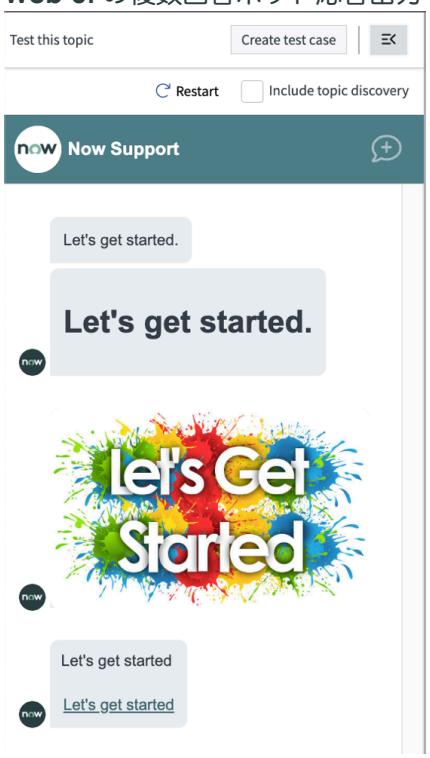
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	象外	
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスでは、サポートされていない要素が使用されている場合、ユーザーは「`We found a link`」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

複数回答コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

出力プロパティ	複数回答出力
複数回答ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** の複数回答ボット応答出力 

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプトボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでスクリプトボット応答コントロールを使用して、単一応答またはマルチパート応答を返すスクリプトを実行します。

スクリプトによる計算を使用したり、マルチパートの応答を必要としたりする、より複雑な応答を作成する場合は、スクリプトボット応答コントロールを使用します。スクリプト出力には、テキスト、画像、カード、リンク、および HTML を含めることができ、多彩な応答を作成できます。

スクリプトボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでスクリプトボット応答コントロールノードを識別する名前。
スクリプト出力タイプ	スクリプトによって返される出力のタイプ (単一パートまたはマルチパートなど) 。
スクリプト応答メッセージ	選択した出力タイプを生成するスクリプト。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

スクリプトボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポー	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプトボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	部分的	サポートは、応答のタイプによって異なります。たとえば、画像やリンクは画面付きのデバイスでのみ使用できます。詳細については、「最適な Alexa 音声

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	サポート	チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

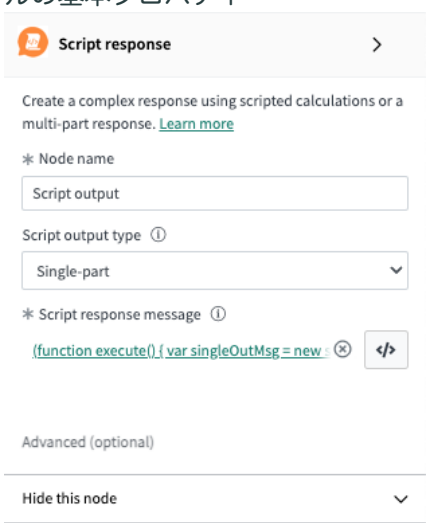
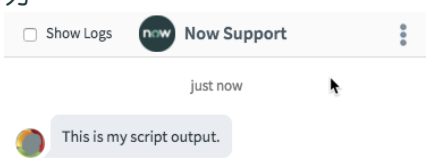
スクリプト例

この例では、スクリプトは現在時刻から 2 時間後を計算し、この情報を含むマルチパートメッセージを出力します。

```
(function execute() {
      var gdt = new GlideDateTime();
      var gt = new GlideTime();
      gdt.addSeconds(7200);
      gt = gdt.getTime();
      var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
      multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an
 incident.');
      multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a
 technician by ' + gt.getByFormat('HH:mm'));
      return multiOutMsg;
})()
```

スクリプトボット応答コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

スクリプトのプロパティ	スクリプトボット応答出力
スクリプトボット応答コントロールの基本プロパティ 	Web UI のスクリプトボット応答出力 

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カードボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでカードボット応答コントロールを使用して、インスタンス上のレコードから選択した情報と、動画や画像などのリッチコンテンツをアップロードして表示します。

カードには、レコード情報、画像、または YouTube ビデオコンテンツをコンパクト形式で含めることができます。コンパクト形式は、チャットウィンドウ内で読みやすいように設計されています。

カードボット応答には、次のタイプのコンテンツを表示できます。

- レコード：インスタンスの単一レコードのコンテンツを表示します。このレコードは、フロー内の変数から参照することも、選択したテーブルから単一の Glide レコードを返すスクリプトを使用して照会することもできます。レコードコンテンツには、カードの上部にテーブルの表示フィールドが含まれ、ボット応答のプロパティによって指定されたその他のフィールドが続きます。
- 画像：入力した大小の画像と、タイトルおよび説明が表示されます。プロパティシートには、カードレイアウト用に事前設定されたテンプレートが用意されています。タイトル、説明、およびイメージソースを指定します。
- YouTube ビデオ：チャネルでサポートされている場合は、インラインビデオプレーヤーで表示されます。画像は、タイトル、説明、および関連するコンテンツへのハイパーリンクとともに表示されます。

  Xanadu リリースでは、YouTube ビデオのみがサポートされています。

> **ヒント:** ビデオボット応答コントロールを使用して、会話に YouTube ビデオを含めることもできます。ビデオボット応答コントロールには、会話を一時停止するナビゲーションボタンが含まれています。会話を続行する前にユーザーにビデオを視聴してもらいたい場合は、このナビゲーションボタンを使用します。ユーザーがビデオの視聴を終了したら、このナビゲーションボタンをクリックして会話を続行できます。

注: HTML ボット応答コントロールを使用してカードレイアウトを生成する会話を以前に作成している場合は、カードボット応答コントロールを使用するように会話を更新することを検討してください。カードには、インスタンス内のレコードの情報が表示され、その関連レコードへのリンクが含まれています。または、画像を表示し、ビデオなどのリッチコンテンツを含めることができます。

カードボット応答コントロールのプロパティ

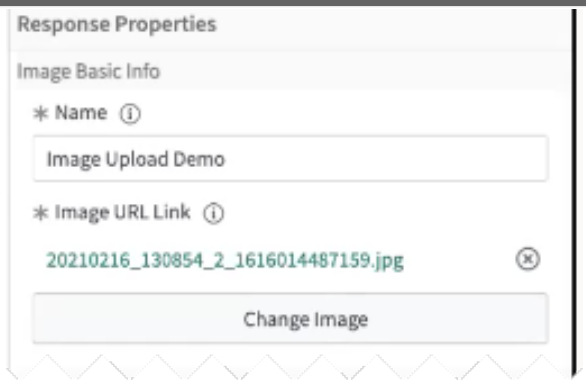
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでカードボット応答コントロールノードを識別する名前。
カードタイプ	使用するカードのタイプ。次のいずれかのオプションを選択します。 • レコード • テキスト付きの大きな画像 • テキスト付きの小さな画像 • **YouTube** ビデオカード **注:** Xanadu リリースでは、YouTube ビデオカードのみがサポートされています。
タイプ：レコード	
レコード	特定のレコードへの参照です。カードのデータは、フロー内の別のノードの変数で参照されるレコードから取得されます。たとえば、選択リストや Glide アクションを参照に使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	1. レコードオブジェクトを含む現在のフローから変数を選択します。 **2.** フィールドリストを使用して、カードに表示されるフィールドを決定します。
テーブル	カードに表示されているデータを含む単一の Glide レコードを参照するテーブル。
このテーブルのフィルター手段	テーブルのデータをフィルタリングする条件またはスクリプトを入力し、レコードを返します。 • 条件：テーブルレコードを返す条件ステートメント。 • スクリプト：Glide レコードを返す Glide レコードクエリ。
フィールド	カードに表示される ServiceNow レコードのフィールドです。[フィールドの追加] をクリックして各フィールドを指定します。 **注:** Workplace を使用している場合、最大 4 つのフィールドがカードに表示されます。4 つ以上のフィールドがある場合、残りのフィールドは後続のカード (カードあたり最大 4 つのフィールド) に表示されます。
タイプ：テキスト付きの大きな画像またはテキスト付きの小さな画像	
テンプレート	画像カードのレイアウトを視覚的に表現したものです。テンプレートの各領域には番号が付けられています。
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 **1.** タイトル：カードの名前またはラベル **2.** 説明：画像の説明 **3.** 画像 **URL** のリンク：次のいずれかの方法でカードに表示される画像を指定します。 ◦ テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用して、画像の URL を指定します。 ◦ [画像をアップロード] をクリックして画像をアップロードします。 画像をアップロードすると、選択した画像がサーバーにアップロードされ、イメージ [sys_db_image] テーブルと更新セットに保存されます。画像がイメージテーブルと更新セットに保存されている場合は、本番インスタンスまたは非本番インスタンスで必要に応じて画像を使用できます。 画像がアップロードされると、次のように URL リンクが [応答プロパティ] シート内に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	 リンクをクリックして画像を表示します。 URL は動的に生成されます。インスタンスの名前は、URL パスの先頭に挿入されます。 画像へのリンクを変更または削除できます。このプロパティシートのリンクを削除すると、URL への参照のみが削除されます。画像は将来使用するためにサーバー上に残ります。 **4.** 画像の代替テキスト：アクセシビリティプログラム用に画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。
タイプ：YouTube ビデオカード	
テンプレート	カードに含まれるビデオのレイアウトを視覚的に表現したものです。
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 • タイトル：カードのタイトル。 • タイトルリンク：関連するコンテンツの URL。 • 説明：ビデオが処理するトピックなどのカードの説明。 • **YouTube ビデオ ID**：カードで使用されるビデオの一意の識別子。この識別子は、ビデオの URL パスの末尾にある等号 (=) に続く文字列です。 たとえば、以下に示すパスでは、ビデオ識別子は `FVgtjdEOa5M` です。 https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

カードボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	部分的サポート	レコードカードとアクションのみのレコードカード。
Microsoft Teams	サポート対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Slack	サポート対象	Conversational Integration with Slack バージョン 2.0.0 以降。 ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Workplace	部分的サポート	画像カード出力は利用できません。 Facebook アプリは垂直リストテンプレートをサポートしなくなりました。カードレイアウトでは、2019 年 8 月 15 日から水平スクロール可能なカルーセルテンプレートが使用されています。カードではボタンテンプレートも使用できます。
Facebook Messenger	サポート対象	なし
SMS Twilio	サポート対象	レコードと画像カードのみ。
LINE	部分	レコードと画像カードのみ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カードボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	的サポート	
WhatsApp	部分的サポート	レコードと画像カードのみ。
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	一部のタイプの出力は、画面付きのデバイスでのみ使用できます。画面表示されていないデバイスの場合 、カードタイトルが読み込まれます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント設定とトピックの微調整」を参照してください。

Glide レコード クエリの例

```
(function execute(table) {
    /* Write a glide record query, and return the glide record.
       For example:

       var now_GR = new GlideRecord(table);
       gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
       gr.query();
       if(gr.next()) {
          return gr;
    }
    */
})(table)
```

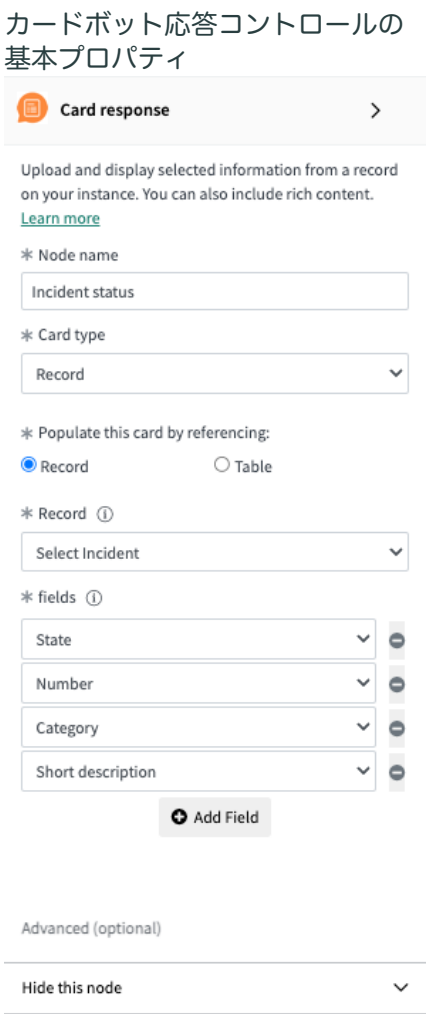
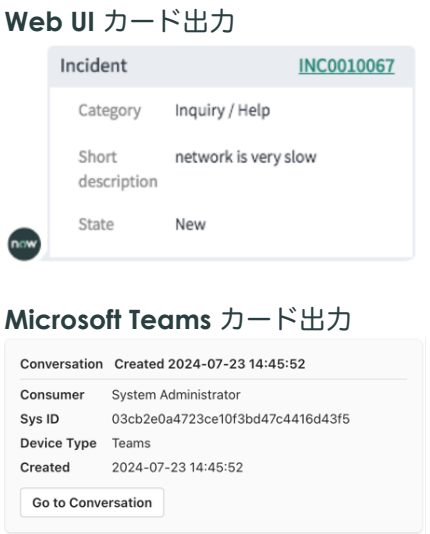
この例では、スクリプトは GlideRecord オブジェクトを作成し、単一の結果を返すクエリを使用してこのオブジェクトを設定した後、レコードを返します。テーブル プロパティは、このクエリで使用されるテーブルを定義します。

レコードのカードボット応答出力の例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力
	

大きな画像のカードボット応答の例
画像のカード応答レイアウトは、チャネルによって異なる場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

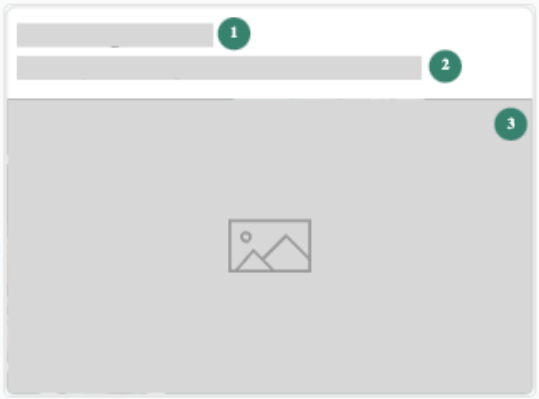
Image large card

* Card type

Large image with text

To view supported channels, open Large image with text

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Don't forget we are going back to the office soon!

2. Description

You're scheduled to return to work October 7.

* 3. Image URL link

Tele_GettyImages-556454119_1647376622096.jpg

Change Image

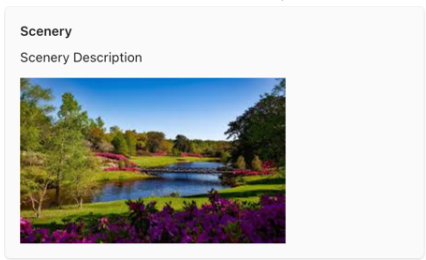
4. Image alt text

Advanced (optional)

Hide this node

Web UI 画像カード出力

Microsoft Teams UI 画像カード



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

小さな画像のカードボット応答の例

画像のカード応答レイアウトは、チャネルによって異なる場合があります。

応答プロパティ	カード出力
Card response Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more * Node name Image card * Card type Small image with text To view supported channels, open Small image with text Template Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions. Map data to fields on the card * 1. Title Save the date | Q1 Earnings Call 2. Description Remember to tune in Wednesday, April 28th for our Q1 Earnings call. * 3. Image URL link Tele_GettyImages-556454119_1647376115065.jpg Change Image 4. Image alt text Join the call. Advanced (optional) Hide this node	**Web UI 画像カード出力** Now Support Hi, I'm your Virtual Agent. Let me know how I can help you today. What's your issue or request? Or take a look at what I can help with. When do we announce earnings? Save the date | Q1 Earnings Call Remember to tune in Wednesday, April 28th for our Q1 Earnings call. Thank you for using our support chat. Click here to start a new conversation

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

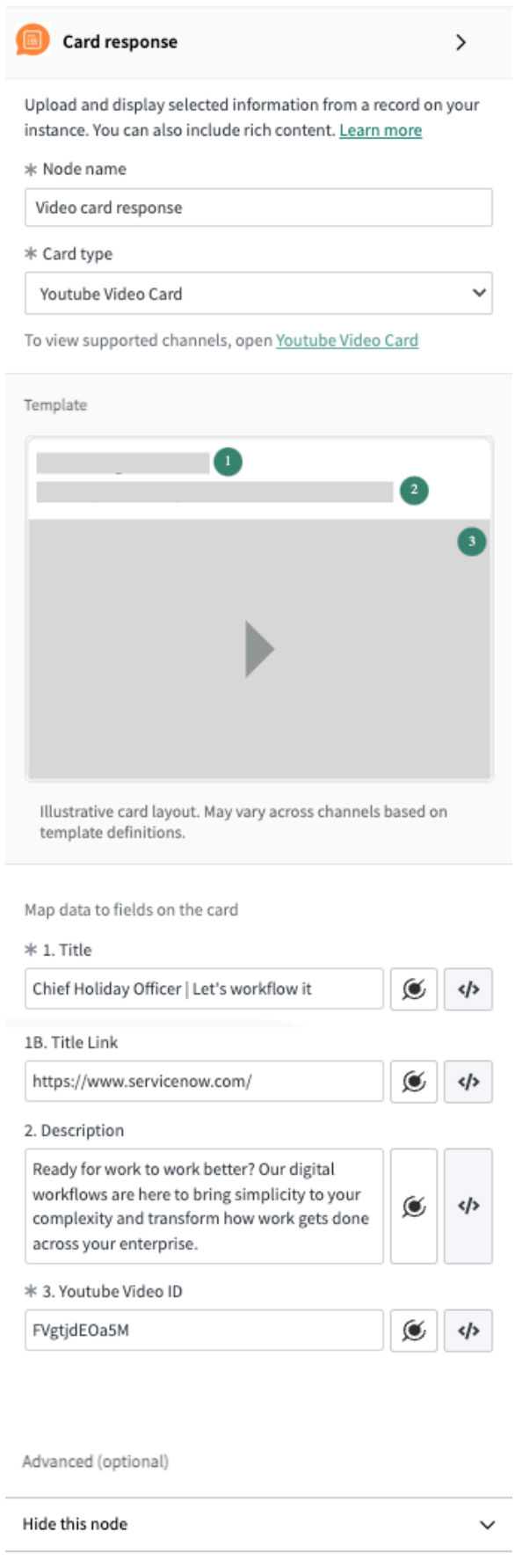
ビデオコンテンツを含むカードボット応答の例

カードボット応答でのビデオの表示方法は、チャネルによって異なる場合があります。たとえば、Slack メッセージでの表示は、Microsoft Teams または Workplace from Facebook での表示とは異なる場合があります。また、埋め込みプレーヤーがそのチャネルでサポートされている場合は、そのプレーヤーが表示に含まれます。チャネルの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

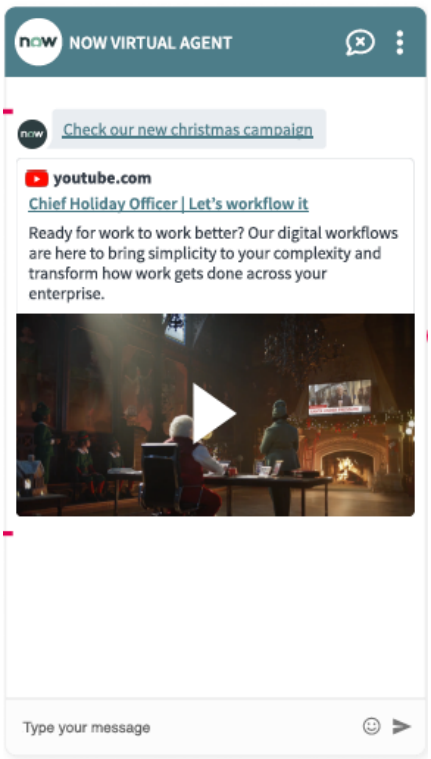
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

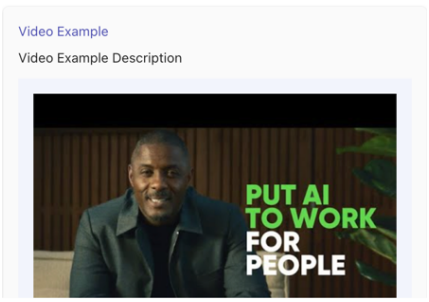
応答プロパティ	カード出力



Web クライアントのビデオ付きカードボット応答出力



ビデオがオンになったカードボット応答出力 **Microsoft Teams**



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでテーブルボット応答コントロールを使用して、ボット応答をテーブルとして表示します。

テーブルボット応答により、ユーザーは情報をわかりやすく整理して表示できます。

たとえば、次のような情報を整理して表示できます。

- 予定サービスの変更
- 休業日
- 連絡先情報
- テストサイト

出力テーブルには、1 ～ 4 列を含めることができ、オプションの列ヘッダーも含めることができます。コンディショナービルダーまたはスクリプトを使用してテーブルに入力できます。

テーブルボット応答のプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテーブルボット応答コントロールノードを識別する名前。
このテーブルの入力基準	テーブルに入力するためのオプション。次のいずれかを選択します。 • テーブル：表示するデータを含む ServiceNow テーブルを選択します。 • スクリプト：[行を定義] ダイアログボックスにコードを入力します。
テーブル	データを含むテーブルの名前。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
行をフィルタリング	テーブルのコンテンツをフィルタリングするためのオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件：条件ビルダーを使用して、ノーコード条件ステートメントを指定します。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。 • スクリプト：条件を指定するローコードスクリプトを入力します。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
レコード応答メッセージなし	レコードが見つからない場合に表示されるメッセージ。
列と行	
列 (左から右)	会話に表示するテーブル列。最大 4 つの列を使用できます。 • フィールド：列に表示するフィールドを ServiceNow テーブルから選択します。 • 表示名：選択した列名を反映します。デフォルト名を使用するか、名前を変更します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
行のソート基準	返された行を列でソートするためのオプション。選択した列の 1 つでソートすることも、ユーザーへの応答に表示されない列でソートすることもできます。ソートの [昇順] または [降順] を選択します。 ソート順を指定しない場合、行は作成日で降順にソートされます。別のソート順を指定すると、作成日は予備のソート順として使用されます。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
詳細	
ヘッダー	
ヘッダー	応答出力にテーブルが表示されるときのテーブルのヘッダーまたはタイトル。ヘッダーには、テキスト文字列、変数、またはスクリプトを使用できます。
列見出しを表示	列見出しの表示を有効にする切り替えスイッチ。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

チャネルサポート

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

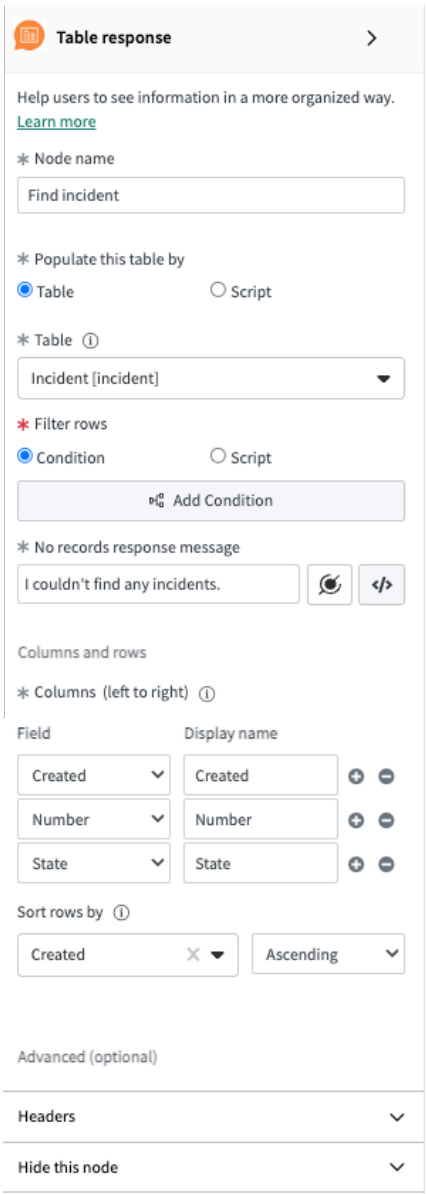
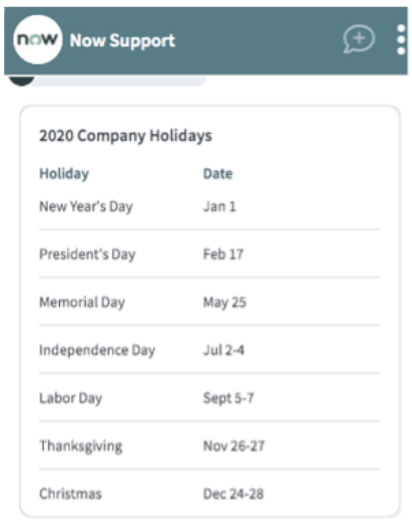
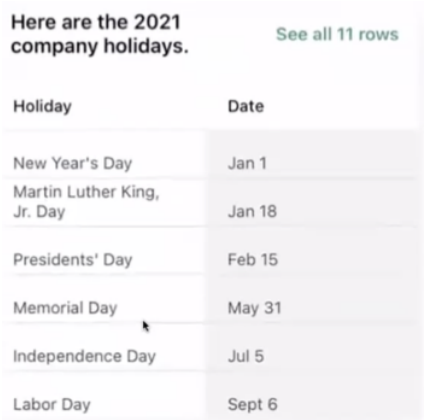
チャネル	サポート対象	制約
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されないデバイスの場合、可能であればテーブルが読み取られます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答出力の例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

応答プロパティ	テーブルボット応答出力
テーブルボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** テーブルボット応答出力  **ServiceNow** モバイル のテーブルボット応答出力 

ビデオボット応答コントロール

仮想エージェント トピックのビデオボット応答コントロールを使用して、ビデオを会話に含めます。

ビデオボット応答コントロールにはナビゲーションボタンが含まれており、ユーザーはこれにより、ビデオを視聴する時間を取ることができます。会話を続行する前にユーザーにビデオを視聴してもらいたい場合は、このナビゲーションボタンを使用します。

ユーザーがビデオの視聴を終了したら、ナビゲーションボタンをクリックして会話を続行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: トピック作成者は、カードボット応答コントロールを使用して、会話にビデオを含めることもできます。ただし、カードボット応答コントロールには、ユーザーがビデオを視聴する時間を取るために使用できるナビゲーションボタンは含まれていません。

ビデオボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでビデオボット応答コントロールノードを識別する名前。
カードタイプ	カードのタイプ。**[YouTube** ビデオカード] を選択します。 注: Xanadu リリースでは、YouTube ビデオカードのみがサポートされています。
テンプレート	カードに含まれるビデオのレイアウトを視覚的に表現したものです。
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 • タイトル：カードのタイトル。 • タイトルリンク：関連するコンテンツの URL。 • 説明：ビデオが処理するトピックなどのカードの説明。 • **YouTube** ビデオ **ID**：カードで使用されるビデオの一意の識別子。この識別子は、ビデオの URL パスの末尾にある等号 (=) に続く文字列です。 たとえば、以下に示すパスでは、ビデオ識別子は `FVgtjdEOa5M` です。 https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
詳細	
ナビゲーションボタンラベル	会話を続行するために使用するナビゲーションボタン。 デフォルトでは、「完了しました **(Got it)**」とラベル付けされていますが、これは変更できます。たとえば、ラベルを「続行 **(Continue)**」に変更できます。 ユーザーはチャットウィンドウでこのナビゲーションボタンをクリックして会話を続行します。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。
ノードの条件	会話でこのノードを表示するための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 • 条件：条件ビルダーを使用して、条件を追加または編集します。 • スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

注: ビデオボット応答でのビデオの表示方法は、チャネルによって異なる場合があります。たとえば、Slack メッセージでのビデオ表示は、Microsoft Teams または Workplace from Facebook での表示とは異なる場合があります。また、埋め込みプレーヤーがそのチャネルでサポートされている場合は、そのプレーヤーが表示に含まれます。チャネルの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

ビデオボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Slack	サポート対象	Conversational Integration with Slack バージョン 2.0.0 以降。 ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビデオボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

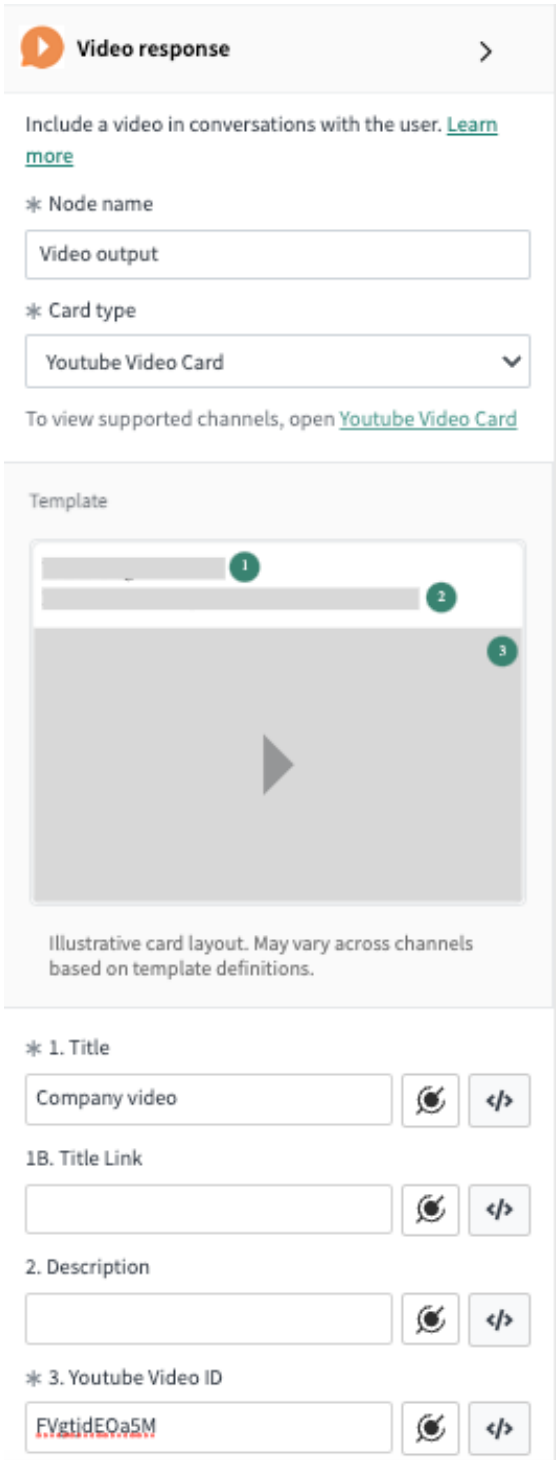
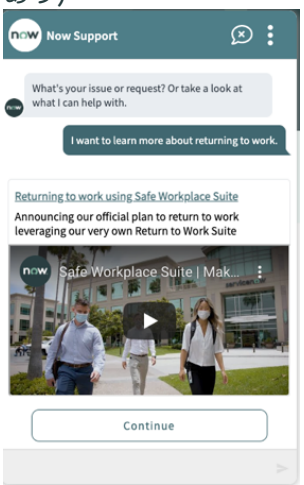
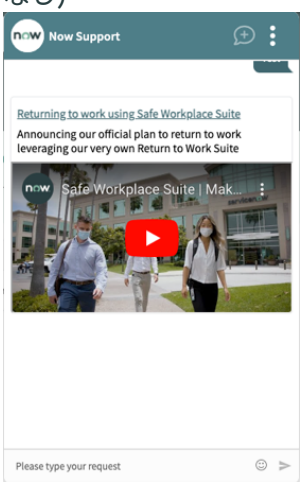
チャネル	サポート	制約
WhatsApp	サポート対象外	適用外
Apple Messages for Business	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

ビデオボット応答コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力
ビデオボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web** クライアント上のビデオボット応答出力 (ナビゲーションボタンあり)  **Web** クライアント上のビデオボット応答出力 (ナビゲーションボタンなし) 

自動翻訳

仮想エージェントデザイナーのユーティリティ

仮想エージェントデザイナー のユーティリティを使用して、トピック内のインタラクションを制御できます。これらのユーティリティは、トピックの中でトピックブロック (再利用可能なコンポーネント) を追加したり、スクリプトを実行したり、異なる会話パス (分岐) を追加したりするなど、さまざ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まなアクションを実行します。ユーティリティは会話フローのノードとして表されますが、ユーザーには何も表示されません。

仮想エージェント トピック内で使用できるユーティリティは次のとおりです。

ルックアップユーティリティ

仮想エージェントトピックでルックアップ ユーティリティを使用し、ServiceNow レコード クエリを返します。

ルックアップユーティリティのプロパティ

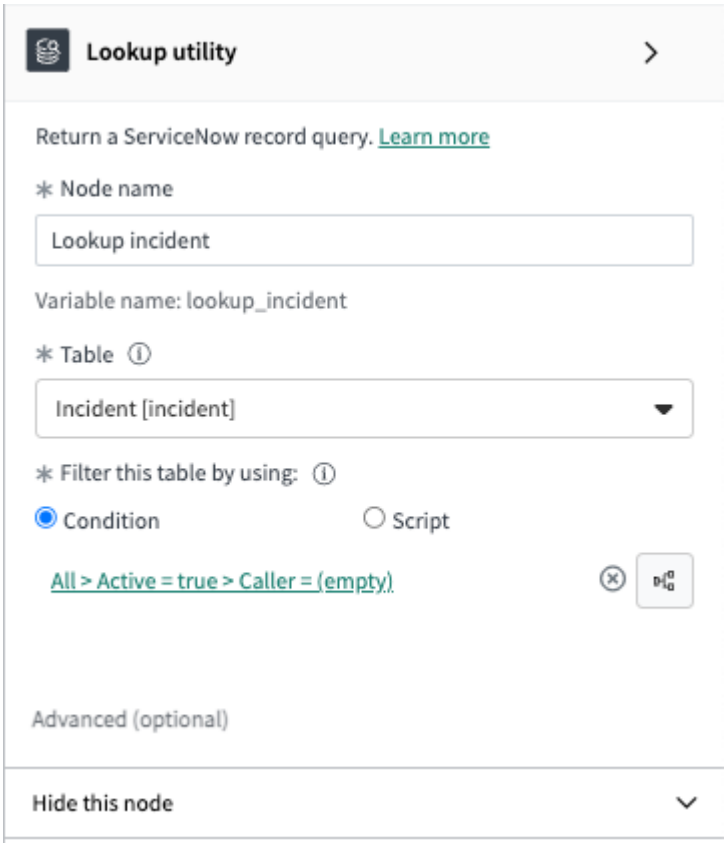
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのルックアップユーティリティノードを識別する名前。
変数名	スクリプトによって返されたレコードを格納する変数です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
テーブル	クエリに使用されるテーブルです。
このテーブルのフィルター手段	レコードを取得するためのクエリです。条件ビルダーまたはスクリプトを使用して、クエリ条件を指定します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルックアップ ユーティリティの例

ルックアップユーティリティの基本プロパティ



ルックアップスクリプトの例

```
(function execute(table) {

        var now_GR = new GlideRecord(table);
        gr.addEncodedQuery('active=true');
        gr.setLimit(1);
        gr.query();
        if(gr.next()) {
           return gr;
    }
})(table)
```

この例では、テーブルの最初のアクティブなレコードをクエリします。照会するテーブルは、ルックアップ ユーティリティ コントロールにあるテーブルプロパティで定義します。`setLimit()` メソッドは、単一のレコードだけがデータベースから返されるようにします。レコードが見つかった場合は、そのレコードが返されます。GlideRecord クエリの詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

スクリプトアクションユーティリティ

仮想エージェントトピックでスクリプトアクションユーティリティを使用してスクリプトを実行します。

自動翻訳

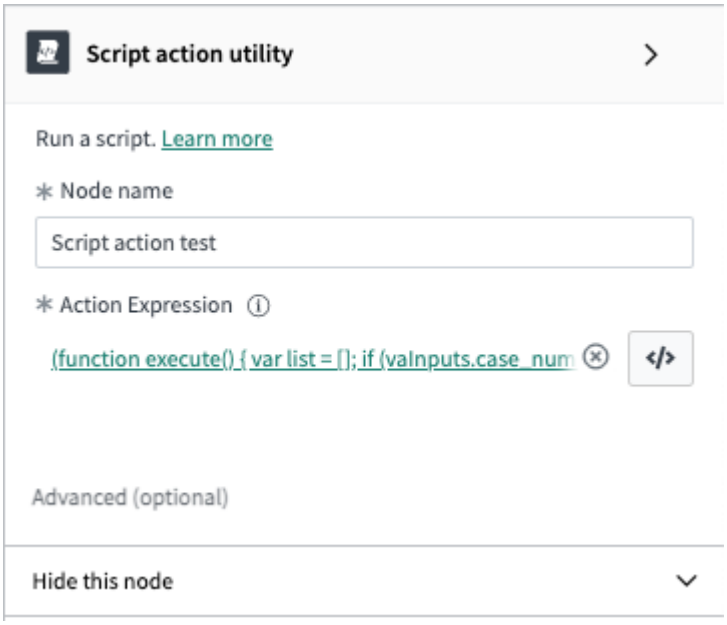
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトアクションユーティリティのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのスクリプトアクションノードを識別する名前。
アクション式	アクションを実行するスクリプトです。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

スクリプトアクションユーティリティの例

スクリプトアクションユーティリティの基本プロパティ



スクリプトアクションの例

```
(function execute() {
    var list = [];
    if (vaInputs.case_number != "") {
        var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
        gr.addQuery("number", "CONTAINS", vaInputs.case_number);
        gr.addQuery("active", "true");
        gr.orderBy("number");
        gr.query();
        while (gr.hasNext()) {
            gr.next();
            list.push(gr.getUniqueValue().toString());
        }
    }
    vaVars.case_list = list;
})()
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、`case_number` と呼ばれる他のコントロールからの入力に基づいた特定のケース番号について、[sn_customerservice_case] テーブル上で検索を実行します。スクリプトは結果を配列に格納し、`case_list` 変数に格納します。これは同じトピック内の他のノードからアクセス可能です。`vaVars` は文字列、数値、およびブール値のみをサポートしているため、スクリプトは `toString()` を使用してこれらの値を文字列として格納します。コードは `if` ステートメントに格納されているため、`case_number` 変数に値がある場合のみ実行されます。ユーザーが数字を入力していない場合、この `if` ステートメントによってコードは実行されません。

仮想エージェントのスクリプト作成の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

レコードアクションユーティリティ

仮想エージェント トピックでレコードアクションユーティリティを使用して、テーブル内に ServiceNow レコードを作成または更新します。

レコードアクションユーティリティのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでレコードアクションノードを識別する名前です。
変数名	作成または更新されたレコード値を格納する変数の名前。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。 このオプションは、[アクションタイプ] が [レコードの更新] の場合は表示されません。
アクションタイプ	実行するアクションのタイプ。次のいずれかを選択します。 • レコードの作成：指定したテーブルに新しいレコードを作成します。 • レコードの更新：会話のコンテキストに基づいて既存のレコードを更新します。
テーブル	レコードを作成する場合は、インスタンスで利用可能なテーブルを選択します。 レコードを更新する場合は、会話内で参照されるレコードの変数を選択します。たとえば、**User** などです。
フィールド	ServiceNow テーブルで変更するフィールドを 1 つ以上選択します。フィールドごとに有効な値を選択するか、入力変数またはスクリプト変数を指定します。
詳細	
ファイルをレコードに添付	選択したレコードに画像またはその他のファイルを添付するローコード方式。 **注:** レコードアクションノードでレコードに添付する前に、ファイルピッカーノードを使用してアップロードされたファイルがあることを確認してください。アップロードされたファイルは、最初は会話テーブルにリンクされます。レコードアクションノードを使用してアップロードされたファイルでインシデントが作成されると、ファイルはインシデントテーブルにリンクされます。会話テーブルを介して参照されることはなくなり、代わりにインシデントを介して参照されるようになりました。
このノードを非表示	

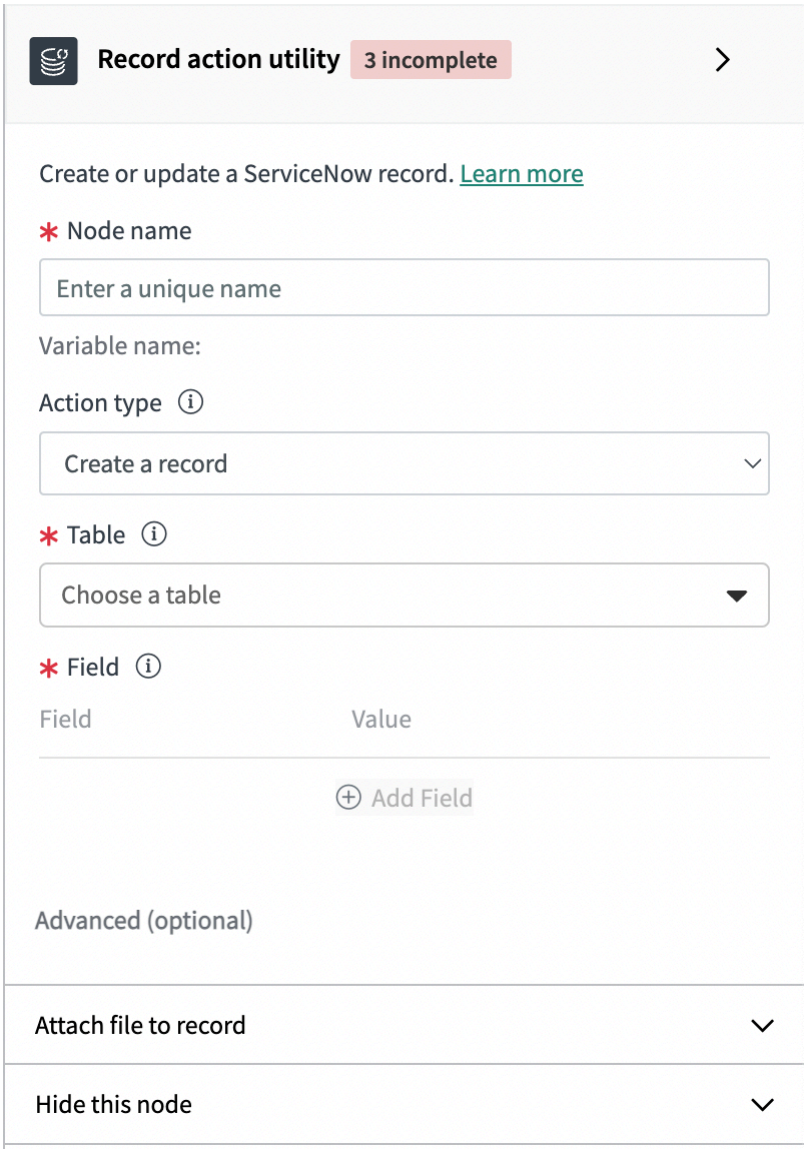
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

レコードアクションユーティリティの例

レコードアクションユーティリティの基本プロパティ



意思決定ユーティリティ

仮想エージェントトピックで意思決定ユーティリティを使用して、会話のさまざまなパスを表す 2 つ以上の分岐を追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトまたは変数条件を使用して意思決定分岐を設定する

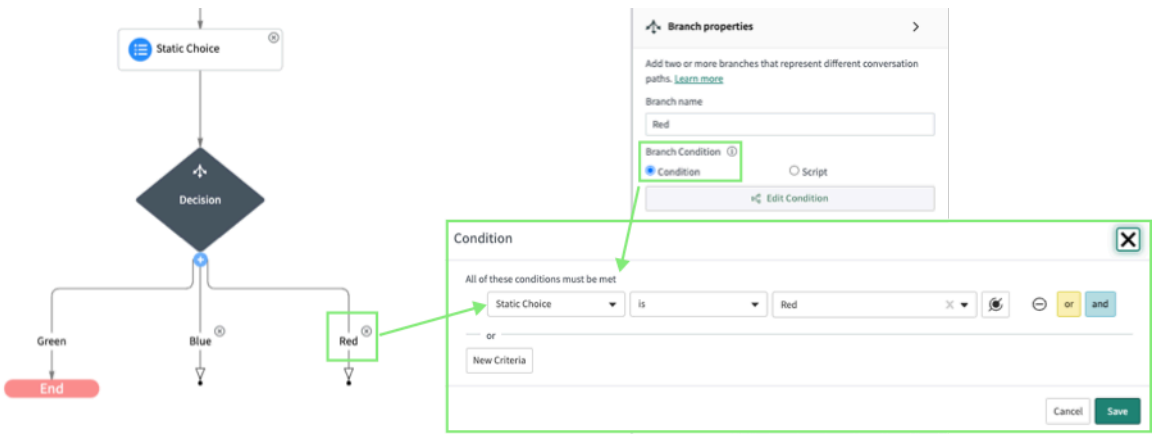
意思決定ユーティリティノードの下の各分岐には条件プロパティがあります。条件ビルダーや、true または false の値を返すスクリプトを使用して条件を定義できます。true の値を返す分岐は続行し、false の値を返す分岐は続行しません。これらのスクリプトまたは条件を作成するときは、各意思決定ユーティリティノード内の 1 つの分岐だけが true と評価されるようにしてください。

> **注:** ブーリアンユーザー入力コントロールを挿入すると、キャンバス上にブーリアンノードを追加した後に、意思決定ユーティリティを直接追加するように求められます。ブーリアンノードの意思決定ユーティリティのプロンプトで [はい] を選択すると、自動的に *True* と *False* という 2 つの分岐が生成されます。この 2 つの分岐条件は、条件ビルダーを使用して自動的に設定されます。

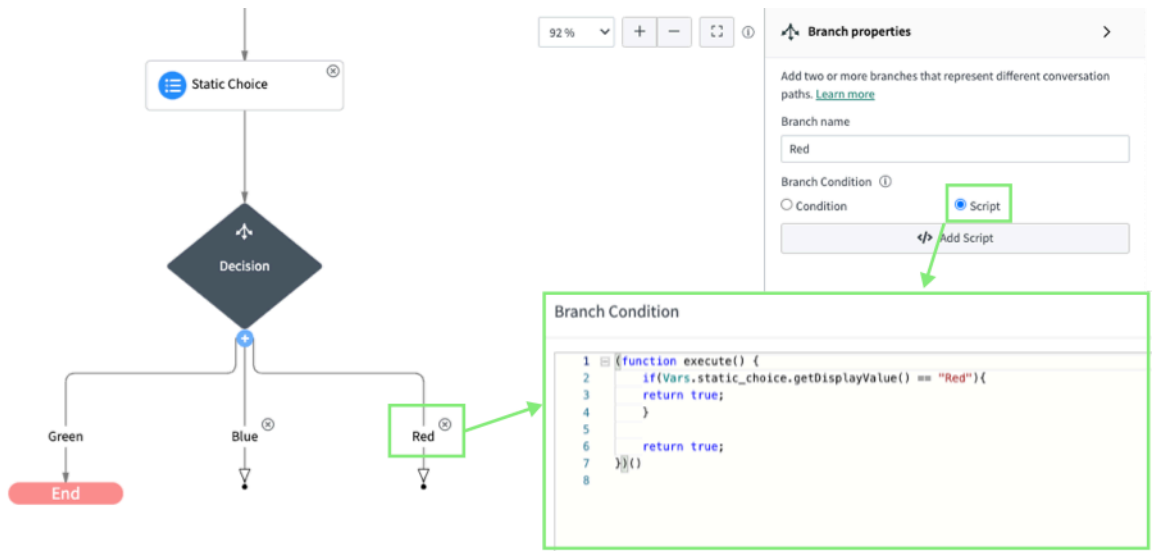
詳細については、「意思決定ユーティリティを使用した仮想エージェントの会話の分岐」を参照してください。

分岐を持つ意思決定ユーティリティノードの例

この例では、静的選択コントロールで 3 つの使用可能な色から選択するように求められ、選択結果が変数に格納されます。意思決定ユーティリティコントロールは、選べる各選択肢に対応する分岐で構成されています。各分岐は、対応する色が選択されている場合に true を返す条件ビルダーを使用します。例では、選択が「赤色」の場合に true が返されます。



分岐条件に [スクリプト] オプションを使用することもできます。次の例では、スクリプトは条件ビルダーと同じ機能を提供します。



自動翻訳

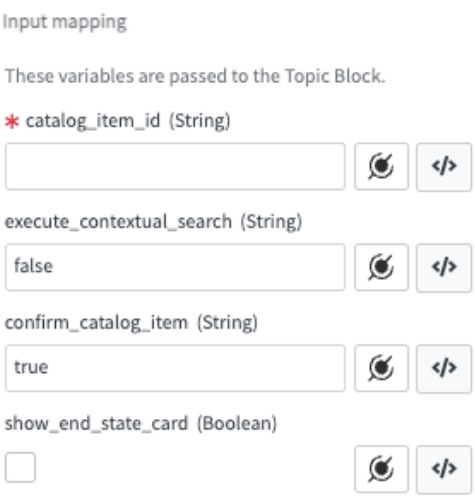
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックブロックユーティリティ

仮想エージェント 会話でトピックブロックを使用して、呼び出し元トピックで特定の手順を実行する特定の機能またはサブフローを実行します。

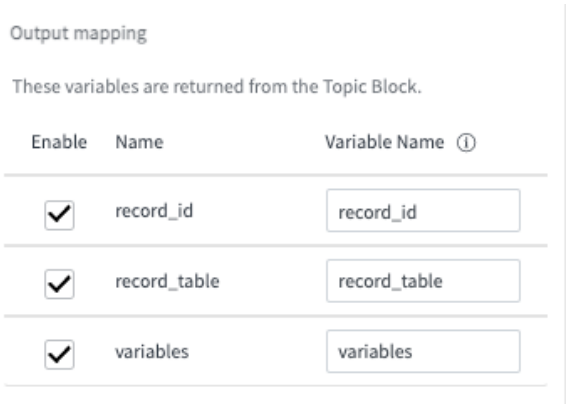
トピックブロックユーティリティのプロパティ

詳細については、「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。

プロパティ	説明
動的トピックブロックを使用 (Use dynamic Topic Block)	動的トピックブロックオプションを有効にするには、この切り替えを設定します。
トピックブロック	公開されたトピックブロックのリスト。呼び出し元トピックに追加するトピックブロックを選択します。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにした状態で、代わりに条件ビルダーを使用して条件またはスクリプトを入力します。
ノード名	トピックブロックノードの名前。名前は、選択したトピックブロックに基づいて自動的にアサインされます。たとえば、ACME コンテキスト検索トピックブロックを選択すると、ACME コンテキスト検索という [名前] になります。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにして、任意の名前を入力します。
入力マッピング	選択したトピックブロックへの入力として使用される変数。次の画像は、変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したトピックブロックに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにした状態で、[入力を管理して定義 (Manage inputs to define)] アイコン ( ) を選択し

自動翻訳

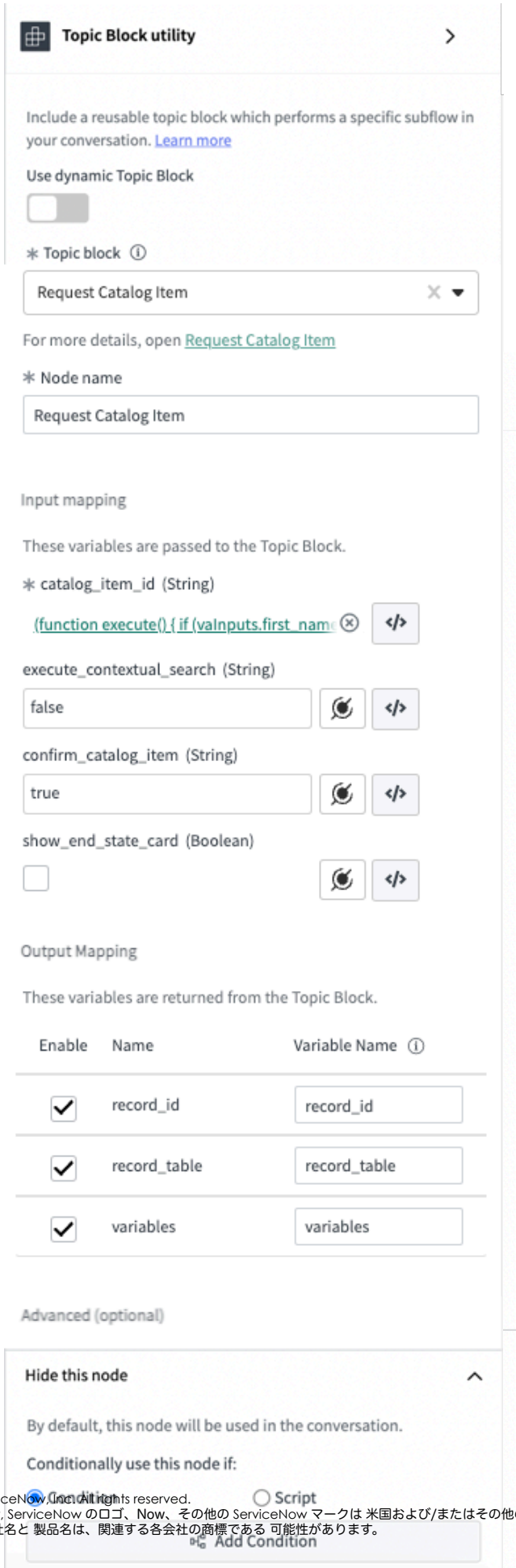
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	て、代わりにすべての入力マッピングを手動で追加します。入力は、 再利用可能なトピックブロックの開始セグメントの [入力パラメーター] ダイアログボックスと同様に処理されます。
出力マッピング	選択したトピックブロックにより出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したトピックブロックに応じて変わります。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにした状態で、[出力を管理して定義 (Manage outputs to define)] アイコン ( ) を選択して、代わりにすべての出力マッピングを手動で追加します。入力は、再利用可能なトピックブロックの開始セグメントの [入力パラメーター] ダイアログボックスと同様に処理されます。
[Advanced (詳細)]	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックブロックユーティリティの例



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的トピックブロックの使用

トピックブロックの動的設定を切り替えると、任意の数の条件に基づいて、呼び出すトピックブロックをプログラムで選択できます。トピックブロック定義に対して明示的な 1 対 1 の一致がなくても、動的な入力セットを渡すことができます。

たとえば、トピックブロックが 2 つあるとします。ユーザー名を取得し、成功または失敗メッセージを返すことでパスワードを設定します。もう 1 つはパスワードをリセットしますが、成功または失敗のメッセージと一時パスワードを返す前に、要求とともに 2 要素認証 (2FA) トークンを送信する必要があります。

パスワードリセット手順を処理するために 2 つの個別のトピックブロック呼び出しを作成することも、動的設定をアクティブにして次のように定義されたトピックブロックを 1 つ作成することもできます。

- リセットタイプが `includesTwoFactor = true` かどうかを確認するスクリプトを追加します。ステートメントが `true` と評価された場合は `TwoFactorReset` を返し、それ以外の場合は `NormalPasswordReset` を返します。
- `password` と `twoFactorToken` の 2 つの入力マッピングを定義します。どちらも、それらの値を含む渡されたオブジェクトと等しく設定されます。
- `successful` と `tempPass` の 2 つの出力マッピングを定義します。後者は、トピックブロックの戻り値に存在する場合にのみ設定されます。
- 成功または失敗を出力する 2 つの出力ノードと、 `tempPass` 値が true かどうかを確認する出力を定義します。

動的トピックブロック式の例

```
(function execute() {
    /* Return the name of the topic block to run. For example:
        switch (vaVars.car_make) {
            case 'Ford':
                return 'Ford troubleshooting';
            case 'Toyota':
                return 'Toyota troubleshooting';
            default:
                return 'General car troubleshooting';
        }
    */
})()
```

動的トピックブロック式のスクリプトは、入力に基づいて値を返します。この例では、「`Ford`」または「Toyota」と入力すると、仮想エージェントは適切なトラブルシューティングトピックを呼び出します。他の値を入力すると、仮想エージェントは代わりに一般的なトラブルシューティングトピックを返します。

カスタムコントロールユーティリティ

仮想エージェントトピックまたはトピックブロックでカスタムコントロールユーティリティを使用して、カスタム入力コントロールやカスタム応答コントロールを参照します。カスタムコントロールは、仮想エージェントデザイナーで提供されるコントロールを補完します。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティ

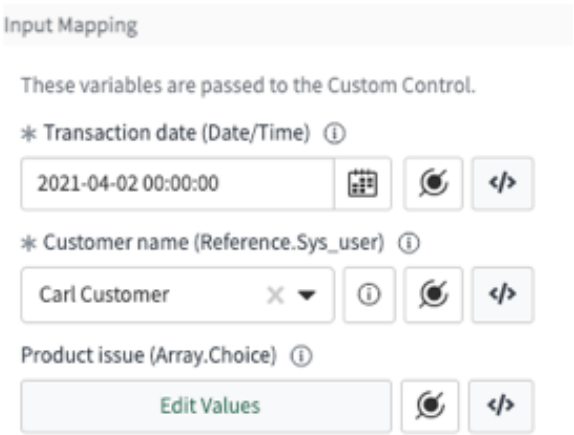
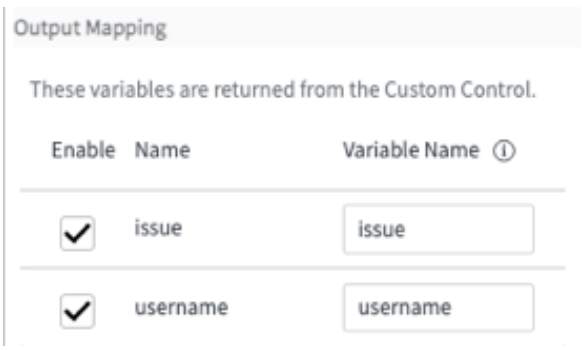
トピックやトピックブロックに追加するカスタム入力コントロールまたはカスタム応答コントロールのプロパティを指定します。カスタムコントロールの詳細と使用方法については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: カスタムコントロールは Internet Explorer バージョン 11 では機能しません。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート

プロパティ	説明
カスタムコントロール	仮想エージェントデザイナー で公開されているカスタムコントロールオブジェクトの名前。
ノード名	選択したカスタムコントロールの名前。
入力マッピング	選択したカスタムコントロールへの入力として使用する変数。次の画像は、変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。
出力マッピング	選択したカスタムコントロールによって出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。
詳細	
このノードを非表示	

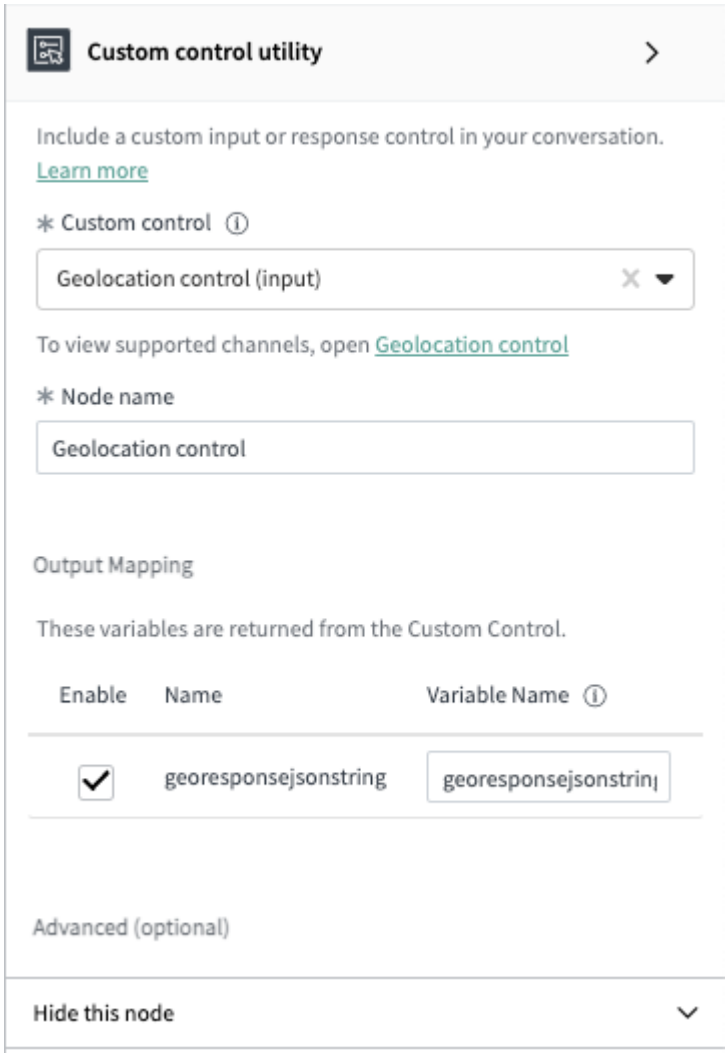
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート (続く)

プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

カスタムコントロールユーティリティの例



アクション ユーティリティ

仮想エージェント トピックのアクションユーティリティを使用して、ノードが作成する必要があるフローアクションプロパティを選択します。アクションユーティリティは 仮想エージェント を ServiceNow ワークフロースタジオ 製品と統合します。

アクションユーティリティのプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

自動翻訳

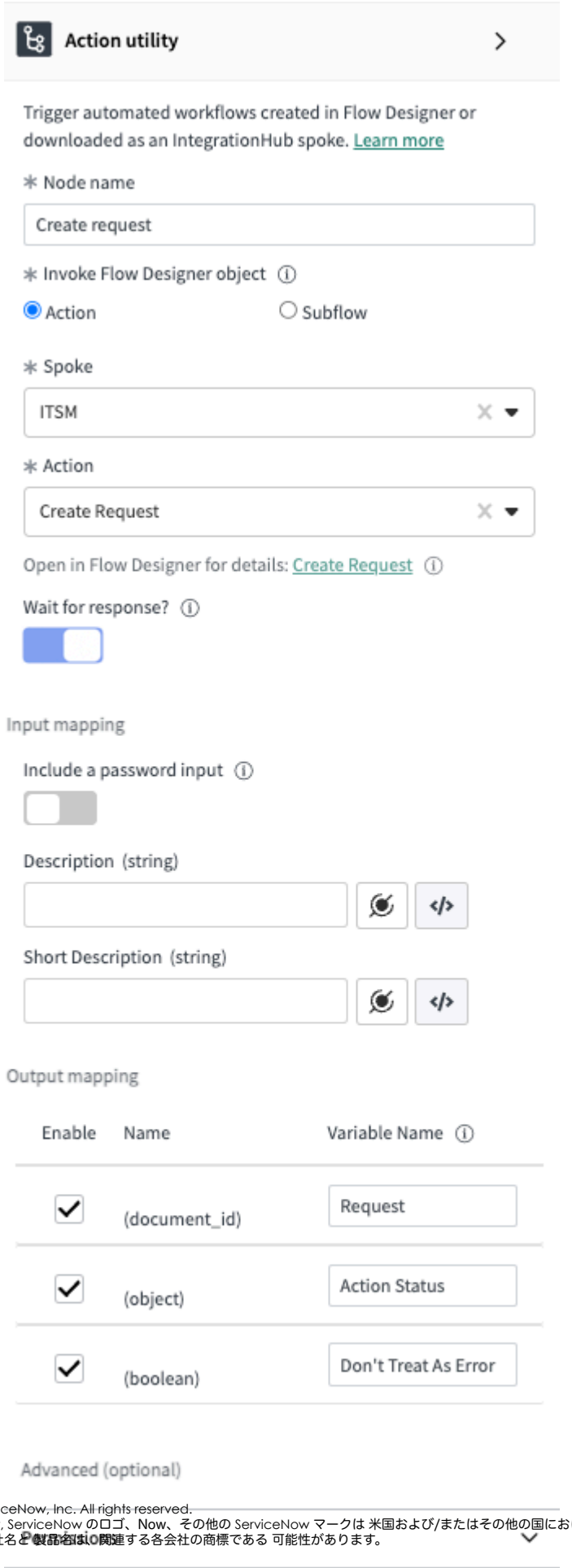
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ノード名	このアクションノードの名前。
ワークフロースタジオ オブジェクトを呼び出します	ワークフロースタジオ コンポーネントタイプ。次のいずれかを選択します。 • アクション：再利用可能な操作。 • サブフロー：一連の再利用可能なアクション、データ入力、およびデータ出力からなる自動化されたプロセスです。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の ワークフロースタジオ コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される ワークフロースタジオ のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、ワークフロースタジオ で表示します。
応答を待ちますか？	仮想エージェントが指定されたアクションからの応答を待ってから続行するかどうかを決定する切り替えスイッチ。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 パスワードが必要なオプションの場合は、[パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを有効にして、ユーザーにパスワードの入力を求めます。安全な入力では、password2 データタイプを使用する必要があります。入力は安全にマスクされ、他のユーザーが表示することはできません。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 • セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 • システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションユーティリティの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と製品名は関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送ユーティリティ

この転送ユーティリティを仮想エージェントで使用して、ユーザーにとって仮想エージェントが解決に役立った問題、または実際に解決した問題を追跡します。

転送ユーティリティのプロパティ

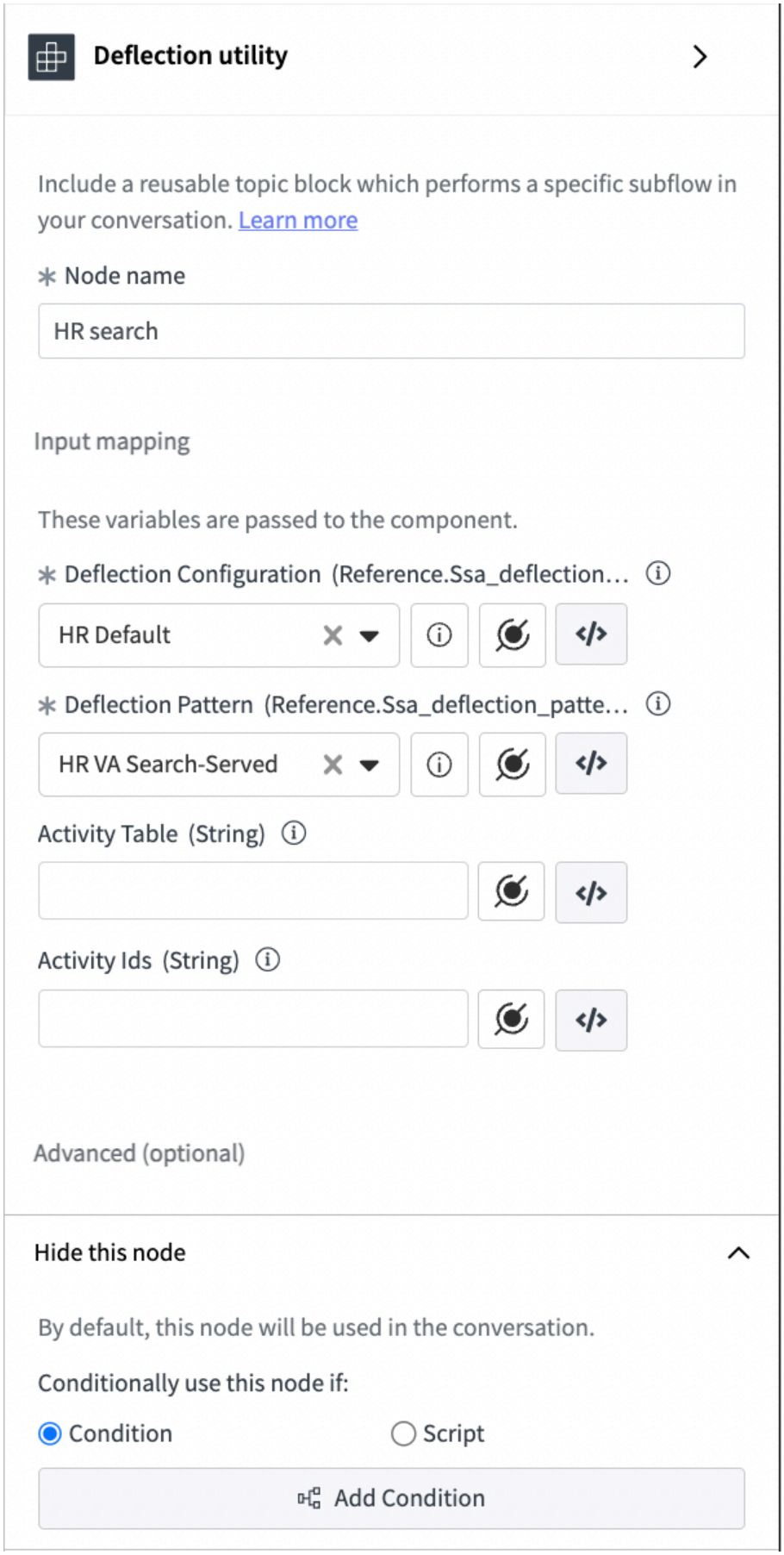
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	転送ノードの名前。
入力マッピング	
転送構成 (Deflection configuration)	事前定義された転送構成のリストから選択します。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
転送パターン (Deflection pattern)	事前定義された転送パターンのリストから選択します。選択が事前定義された転送に関連付けられていることを確認します。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル名。転送に関連するインシデントまたはタスクテーブルを追加します。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティ Sys ID のリスト。転送発生での AI 検索 の結果または関連タスクを追加します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送ユーティリティの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診断トピック実行ツールユーティリティ

仮想エージェントで診断トピック実行ツールユーティリティを使用して、トピックのコンポーネントが適切に機能することを確認します。

診断トピック実行ツールユーティリティのプロパティ

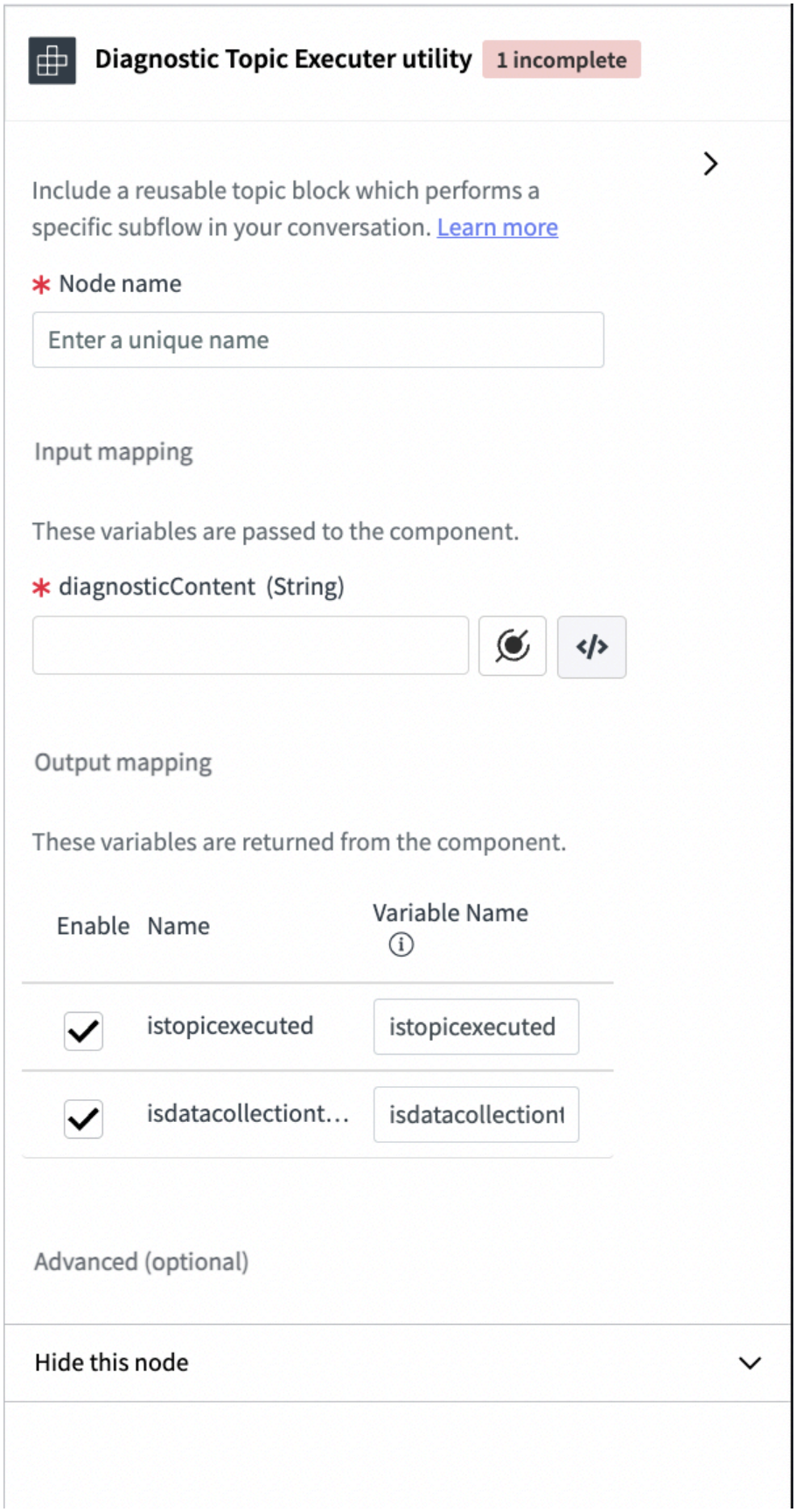
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	ノードの名前。
入力マッピング	
診断コンテンツ	診断対象のコンポーネントに渡される文字列。
出力マッピング	
トピックが実行されているか (Is topic executed)	コンポーネントによって返された変数データを使用して、トピックが適切に実行されていることを確認するオプション。[有効化] を選択してアクティブ化し、必要な場合は、値のカスタム変数名を入力します。
データ収集トピックが実行されているか (Is data collection topic executed)	コンポーネントによって返された変数データを使用して、データ収集が適切に実行されていることを確認するオプション。[有効化] を選択してアクティブ化し、必要な場合は、値のカスタム変数名を入力します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診断トピック実行ツールユーティリティの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理ユーティリティ

位置情報管理ユーティリティを使用して、ユーザーからマップ座標を収集し、トピックをユーザーの場所に合わせてパーソナライズし、ナビゲーションやオンサイトタスク、およびその他のサービスにデータを提供します。

位置情報管理ユーティリティのプロパティ

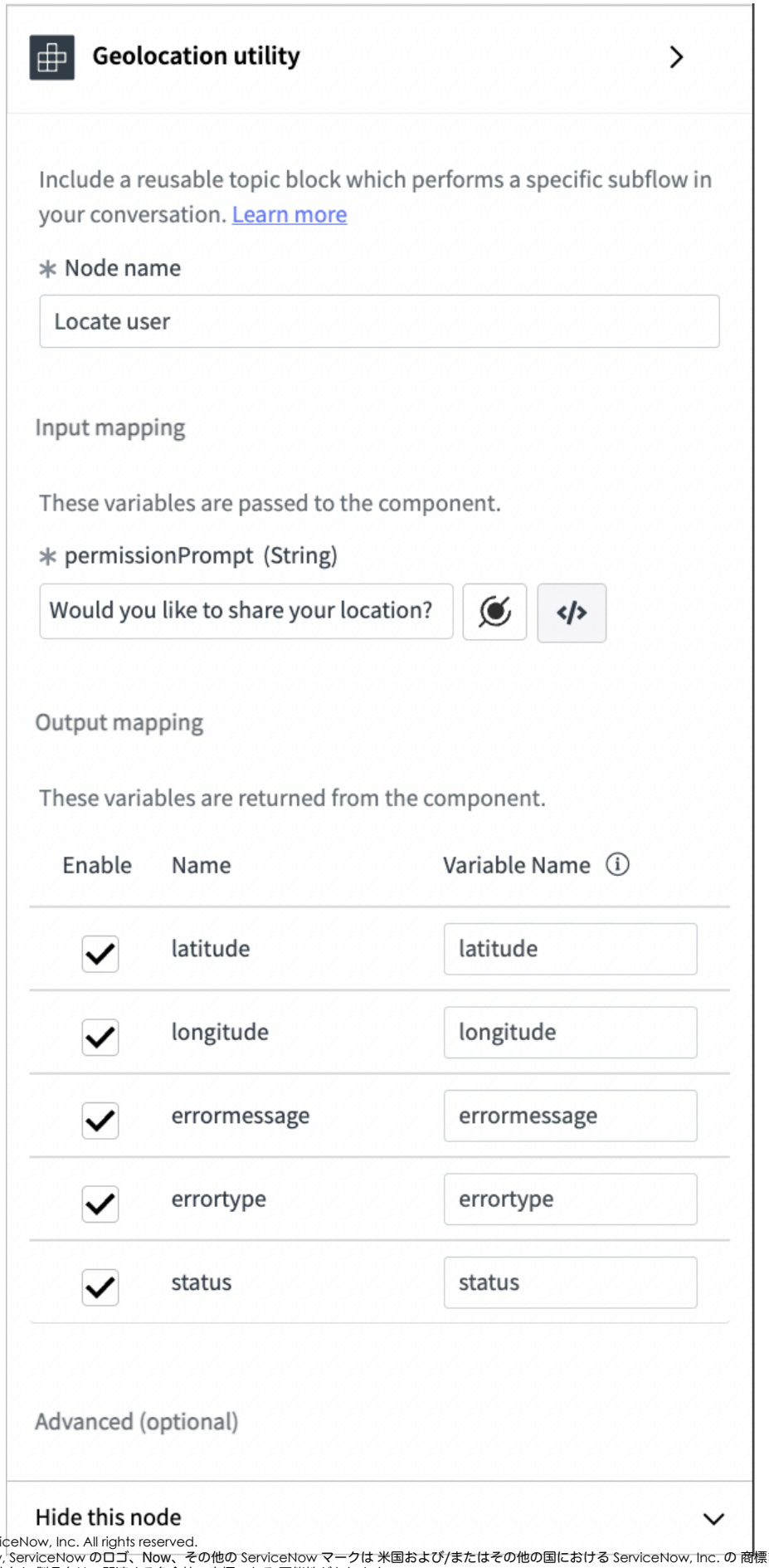
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	位置情報管理ノードの名前。
入力マッピング	
権限を確認するプロンプト (Permission prompt)	ユーザーに位置情報を要求するカスタムプロンプトの文字列。
出力マッピング	
緯度	権限を確認するプロンプトの後に返されるユーザーの緯度。 **注:** すべての出力マッピングはカスタマイズ可能です。[有効化] を選択してそれぞれをアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
経度	権限を確認するプロンプトの後に返されるユーザーの経度。
エラーメッセージ	位置情報管理の試行でエラーが発生した場合に返されるメッセージ。
エラータイプ	エラーメッセージに基づいて返されるエラーのタイプ。
ステータス	位置情報管理データのステータス。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理ユーティリティの例。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチファイルアップロードユーティリティ

仮想エージェントの会話で一度に複数のファイルをアップロードするには、マルチファイルアップロードユーティリティを使用します。

マルチファイルアップロードユーティリティのプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

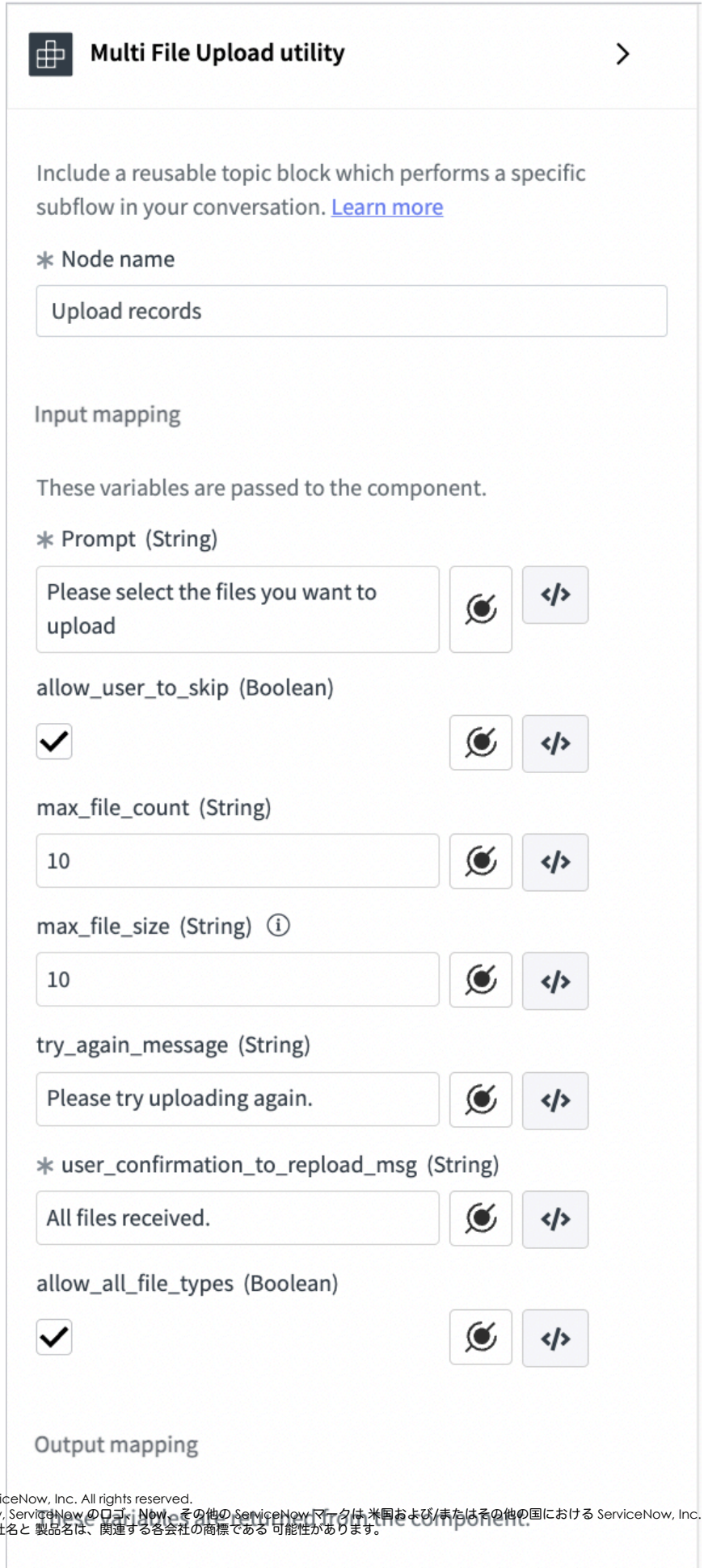
注: マルチファイルアップロードユーティリティは、 Microsoft Teams、 Slack、 仮想エージェント API でのみサポートされています。

プロパティ	説明
ノード名	マルチファイルアップロードノードの名前。
入力マッピング	
プロンプト	ユーザーにファイルのアップロードを求めるテキスト文字列。
ユーザーにスキップを許可	ユーザーがファイルを持っていない場合にファイルのアップロードをスキップするオプション。
ファイル最大数	アップロードできるファイルの最大数。
最大ファイルサイズ	アップロードされる個々のファイルの最大サイズ (メガバイト)。
再試行メッセージ	ファイルのアップロードが失敗した場合にユーザーに送信されるメッセージ。
ユーザー確認メッセージ	ファイルがアップロードされたことの確認をユーザーに通知するメッセージ。
すべてのファイルタイプを許可	すべてのファイルタイプのアップロードを許可するオプション。
出力マッピング	
ファイル	リストファイルがアップロードされた場合にユーザーに送信されるメッセージ。[有効化] を選択してこの出力をアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチファイルアップロードユーティリティの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは、米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止ユーティリティ

一時停止ユーティリティを使用して、仮想エージェント 会話を一時的に停止します。

一時停止ユーティリティのプロパティ

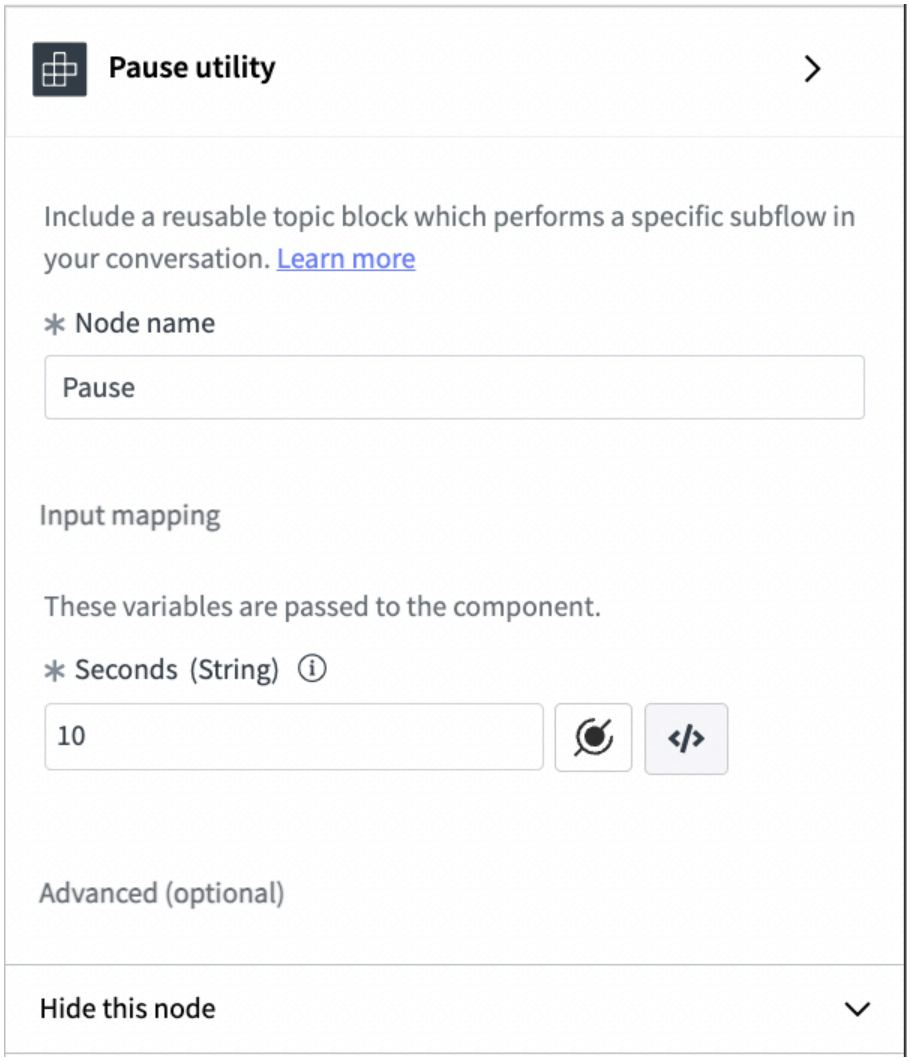
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	一時停止ノードの名前。
入力マッピング	
秒	一時停止の期間。 注: システムで定義された最大値を超える期間値を指定すると、最大値に戻されます。定義されていない場合は 60 秒になります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止ユーティリティの例



自動翻訳

仮想エージェントのテクニカルリファレンス

以下のトピックを使用して、スクリプティングの方法、NLU システムエンティティ、および仮想エージェントのインタラクションテーブルの詳細を確認できます。

利用可能なテクニカルリファレンストピックは次のとおりです。

ドメインセパレーションと 仮想エージェント

ドメインセパレーションは、仮想エージェント アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

ドメインセパレーションを使用すると、組織のデータと管理コントロールを個別のドメインに分割できます。これにより、データを分離し、データへのアクセスを制御できます。これは、複数のテナントが共通のプラットフォームを共有する環境で特に重要です。

仮想エージェント のドメインセパレーションは、互いに分離された個別の 仮想エージェント ビューを作成することで機能します。チャット構成、ブランディング、NLU 設定、およびトピックとコンポーネントは、 仮想エージェント内の特定のドメインにアサインできます。ドメイン内のユーザーは、ドメインに関連付けられている 仮想エージェント 会話にのみアクセスできます。これは、あるドメインのユーザーが、 仮想エージェント 会話を含む別のドメインに属するデータまたは機能にアクセスできないことを意味します。さらに、ドメインにアサインされたアドミニストレーターは、他のドメインの 仮想エージェント 会話を表示または管理できないため、完全な分離とセキュリティが確保されます。

ドメインセパレーションは、次のいずれかの要件を持つお客様に最適です。

- ビジネスエンティティ間で絶対的なデータ分離を適用する必要があります (データ分離)。
- 各ドメインのビジネスプロセス定義とユーザーインターフェイスをカスタマイズします (委任管理)。
- 単一のインスタンスでグローバルなプロセスとグローバルなレポートを維持します。
- 顧客またはサブ組織間でデータを分離します。
- セッションスコープは、セッションの確立時にユーザーのユーザーレコードにリストされているドメインに設定されます。ユーザーは、ドメインピッカーでセッションのドメインスコープを手動で変更できます。
- レコードスコープはレコードのドメインを使用し、任意のレコードのフォームを表示すると有効になります。

  デフォルトでは、レコードスコープがセッションスコープよりも優先されるため、上位レベルのドメインのユーザーは各レコードのデータとプロセスの制約に従います。ただし、これらのユーザーは、ドメインスコープを展開するか折りたたんで、他のドメインからのデータを表示または非表示にすることができます。たとえば、サービスプロバイダー (SP) グローバルドメイン内のユーザーは、ACME ドメインなどの子ドメインへの可視化も持っています。ACME ドメインからのインシデントレコードを調べる場合、ユーザーはドメインスコープを展開して MSP ドメインの値を表示するか、ドメインスコープを折りたたんでレコードの ACME ドメインに一致するレコード値のみを表示するかを選択できます。

  注: ユーザーは、ドメインの可視化によって明示的に付与されたドメインのデータに常にアクセスできます。

ドメインセパレーションを使用すると、ゲストユーザーはセッションで使用されるドメインに制限されます。カスタムチャットチャネルの場合、 プロバイダーアプリケーションのドメインが使用されます。Web クライアントの場合は、ドメイン ID をチャットポータルに関連付けることができます。詳細については、「ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける」を参照してください。

詳細については、「ドメインスコープ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要件

すべてのドメインサポート機能で、Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインが必要です。詳細については、「ドメインセパレーションを要求する」を参照してください。

ドメインセパレーションでの 仮想エージェント の構成

自社用カスタム設定

サービスプロバイダーは、ドメインごとにチャットのブランディング設定構成を作成できます。

チャットエクスペリエンス

デフォルトエクスペリエンスとカスタムエクスペリエンスを含むチャットエクスペリエンスでは、ドメインセパレーションが可能です。各チャットエクスペリエンスプロファイルはドメインに属します。セットアップトピックの変更など、子のカスタマイズはそれぞれドメインに属します。サブドメインが親ドメインのカスタマイズを上書きできるように、各子のカスタマイズはシステムの上書きを実装します。

NLU 設定

すべての仮想エージェントクライアントのドメインセパレーションインスタンスごとに、NLU サービスプロバイダーを 1 つのみ設定できます。管理対象サービスプロバイダー (MSP) は、ドメインのグローバルユーザーとしてログインして NLU を構成します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー のサブドメインでのトピックの作成

必要なロール：アドミン または virtual_agent_admin

サービスプロバイダーはサブドメインの 1 つにログインし、トピックを作成および公開したり、サブドメインのアドミンユーザーが独自のトピックを作成および公開することを許可したりします。

ドメイン内のトピック名は一意である必要がありますが、 仮想エージェント を使用すると、他のドメインに同じ名前のトピックを作成できます。たとえば、各ドメインに 挨拶というトピックがあるとします。

サービスプロバイダーアドミンのみが次の操作を実行できます。

- 他の ServiceNow ビジネスアプリケーション (ITSM、CSM、HRSD など) 用の仮想エージェント会話プラグインやストアアプリをアクティブ化して、サブドメインのビルド済みトピックを使用できるようにします。
- ユーザーが実行できるトピックを制御するため、特定のサブドメインにロールを割り当てます。

サブドメインにアサインされたアドミンユーザーは、次の操作を実行できます。

- インスタンスでトピックを作成します。
- グローバルドメインにログインし、サブドメインでユーザーの代理操作を行います。
- サブドメインで利用可能なすべてのトピックを、Web クライアントおよびメッセージアプリケーションで公開します。

Web クライアントチャネルでのドメインセパレーション

Web クライアントはドメインセパレーションをサポートしていません。ただし、ドメインセパレーションされた個別のポータルを使用することで、Web クライアントチャネルでドメインセパレーションされたチャットエクスペリエンスを提供できます。たとえば、別々のドメインに制限されている 2 つの別々のサポートポータルを作成できます。ポータルスクリプトで *domain_id* を使用してド

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインを指定します。これは、ポータル URL の *sysparm_domain_id* パラメーターとして渡されます。

ポータルの構成については、「ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける」を参照してください。

URL パラメーターの詳細については、「仮想エージェントの URL パラメーター」を参照してください。

ドメインセパレーションおよび 仮想エージェント メッセージングアプリの統合

必要なロール：アドミン または virtual_agent_admin

ドメインセパレーションインスタンスには、Slack、Microsoft Teams、Workplace、または Facebook Messenger の 1 つのセットアップレコードがあります。

サブドメインの顧客は、ServiceNow インスタンスとは別に、Slack、Microsoft Teams、または Workplace のいずれかにライセンスを与えます。

サブドメインのアドミニストレーターは、サブドメイン内に統合をインストールし、サードパーティクライアントから 仮想エージェント にアクセスするための適切な認証情報を構成します。詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

Facebook Messenger の場合、アドミンは手動で統合を設定します。詳細については、「Conversational Integration with Facebook Messenger」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける

サービスポータルプラットフォームはドメインセパレーションされていませんが、さまざまなバージョンのポータルを作成し、各バージョンの使用をチャット目的の単一のドメインに制限できます。たとえば、2 つの従業員サービスポータルを作成し、それぞれに異なるドメインを定義できます。

始める前に
必要なロール：admin

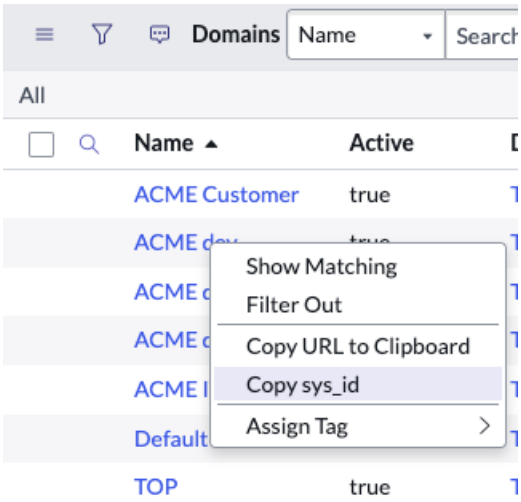
このタスクについて
設定、ポータル、ページ、ウィジェットなど、サービスポータルプラットフォームの要素はドメインで分離されていません。ただし、ウィジェット内のデータは適切なドメインに基づいている場合に表示されます。さまざまなエクスペリエンスを提供するには、アドミニストレーターはユーザーをリダイレクトできる、一意の URL を持つ個別のサービスポータルを作成する必要があります。Web クライアントチャネルでドメインセパレーションされたチャットエクスペリエンスの場合は、ポータルを作成し、URL の *sysparm_domain_id* パラメーターを使用してドメインを指定します。詳細については、「仮想エージェントの URL パラメーター」を参照してください。

手順

1. オプション: 新しいドメインを作成し 、必要に応じてドメインにロールを割り当てます。
2. ドメインの sys ID をコピーします。
   a. 移動先 すべて > ドメイン管理 > ドメイン.
   b. ドメイン名を右クリックし、**[Copy sys_id]** を選択します。

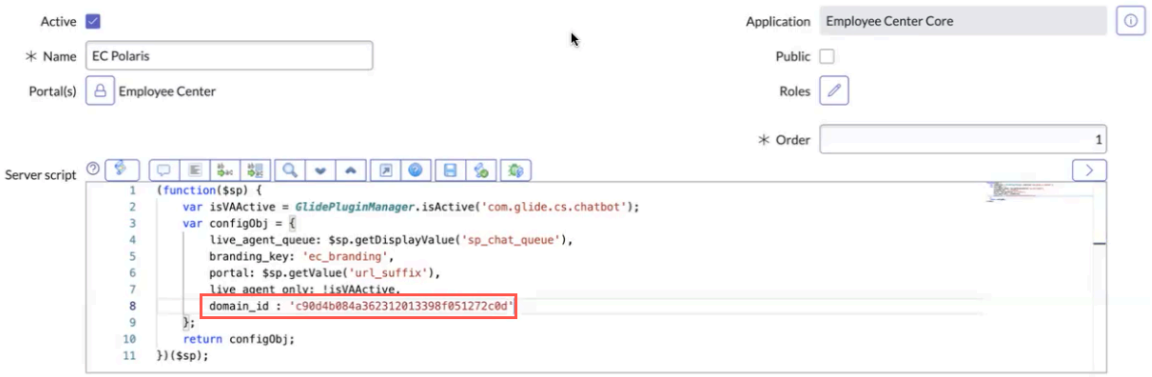
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. テキストエディタに ID を貼り付け、後で使用するために保存します。

3. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
4. ドメインに制限するポータルの名前を選択するか、新しいポータルを作成します 。
プロンプトが表示されたら、このレコードを編集用に開きます。
5. [サーバースクリプト] エリアで、*domain_id*パラメーターと、前にコピーしたドメインの sys ID を追加します。-



6. [更新] または [送信] を選択して変更を保存します。

タスクの結果

*sysparm_domain_id*パラメーターはポータル URL で渡されます。

仮想エージェント インタラクションレコード

仮想エージェント の会話が発生するたびに、インタラクションレコードは、インタラクション [interaction] テーブルで会話全体をキャプチャします。レコードには、会話で使用されるすべてのトピック要素と、ライブエージェントの転送が含まれます。

インタラクション **[interactions]** テーブル

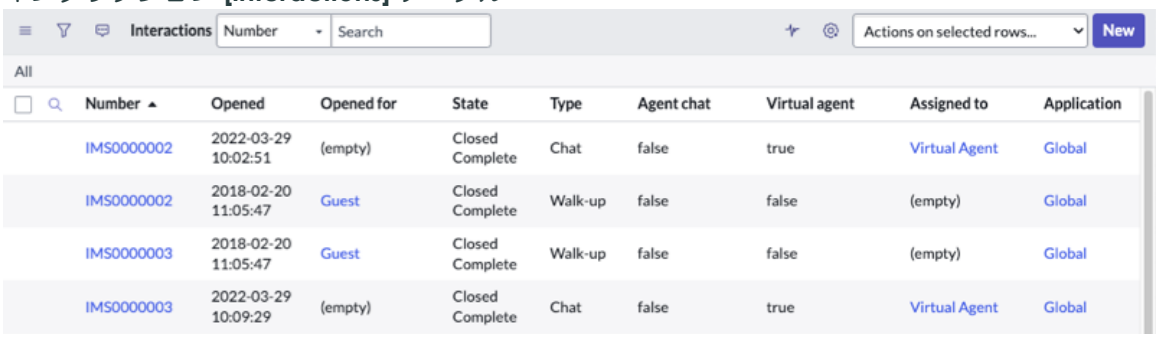
インスタンス内の各会話は、要求者と仮想エージェントの間の会話をログに記録する、インタラクション [interactions] テーブルにインタラクションレコードを生成します。インタラクションレコードには、サポートされているチャットチャネル (Web クライアント、ネイティブモバイルアプリ、およびメッセージ統合) 全体で発生する会話が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: インタラクションテーブルは、インタラクション管理 プラグイン (com.glide.interaction) の一部です。仮想エージェント、エージェントチャット、および コネクトサポートはこのプラグインを使用します。

これらのインタラクションレコードにより、アドミン、仮想エージェントアドミン、サポートエージェント、およびサポートマネージャーに、会話中に何が起こったかを簡単に確認できます。レコードを使用すると、仮想エージェント、エージェントチャットへのライブエージェントの転送、コネクトサポートへのライブエージェントの転送など、発生する会話のタイプをすばやく確認することもできます。

インタラクション **[interactions]** テーブル



Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

注: 会話のトランスクリプトは、仮想エージェントの会話を持つ仮想エージェントレコードと、エージェントチャットへのライブエージェント転送に対してのみ使用できます。

- ライブチャットの会話の転写が 4,000 文字を超えると、転写はインタラクションレコードの添付ファイルとして処理されます。
- ユーザーがアップロードした添付ファイルは、インタラクションレコードに対応する添付ファイル [sys_attachment] テーブルに記録されます。添付ファイルはアクティビティストリームに自動的に表示されます。
- コネクトサポートへのライブエージェント転送がある仮想エージェントの会話については、仮想エージェントの会話のみがインタラクショントランスクリプトに含まれます。コネクトサポート のライブエージェントの会話は、アクティビティストリームに記録されます。

インタラクションテーブルのキーフィールド

インタラクションテーブルを表示するには、[すべて] に移動してから、ナビゲーションフィルターに「`interaction.list`」と入力します。リストコレクター (スラッシュバケット) を使用して、テーブルに表示されるフィールドを構成できます。

フィールド	説明
エージェントの平均応答時間	要求者が送信した各メッセージにエージェントが応答するまでの平均時間。例： `00:00` 要求者：質問があります。00:01 エージェント：どのような質問ですか？ `00:04` 要求者：パスワードのリセット方法を教えてください。00:05 要求者：パスワードを忘れたのでアカウントにアクセスできません。00:07 エージェント：回答は次のとおりです。 Pair #1 00:01-00:00 = 00:01 Pair #2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = 00:02 平均

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エージェントチャット	エージェントチャットで会話がライブエージェントに転送されたことを示すフラグ：true または false。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。スコープは、他のアプリケーションが利用できるアクセス可能ファイルとデータを決定します。
担当者	履行者の名前：ライブエージェント名または仮想エージェント。
ドメイン	会話が行われたドメイン。詳細については、「ドメインセパレーションと 仮想エージェント」を参照してください。
番号	インタラクションレコードの数。
オープン	会話が開始された日時。
オープン対象者	要求者の名前。匿名ユーザーはゲストとして識別されます。
感情	インスタンスで感情分析が有効になっている場合、インタラクションの感情レベルを表示します。この値は、エージェントチャット インターフェイスでエージェントに表示できます。ビジネスルールは、ハンドオフ時 (仮想エージェントからライブエージェント、ライブエージェントからライブエージェント、またはライブエージェントからキュー) のこの値に基づいて作成できます。有効な値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的 • null (評価なし) この値は インタラクションインサイトテーブルにも入力されます。
状況	会話の進捗状況： • 処理中：要求者と仮想エージェントの間の会話が進行中です。 • 完了してクローズ：仮想エージェントが会話を終了します。 • 破棄してクローズ：要求者が、仮想エージェントとの会話を完了する前に会話を終了します。 注: 進捗状況が [完了してクローズ] および [破棄してクローズ] になる理由は、仮想エージェントのみを使用しているか、仮想エージェントとライブエージェントを使用しているか、またはライブエージェントのみを使用しているかによって異なります。ステータスの理由の詳細については、「[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由」を参照してください。
ステータスの理由	会話の進捗状況 [完了してクローズ] および [破棄してクローズ] の詳細な説明 (理由)。詳細については、「[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由」を参照してください。
転写	要求者とエージェント (仮想またはライブ) 間の会話のログ。

自動翻訳

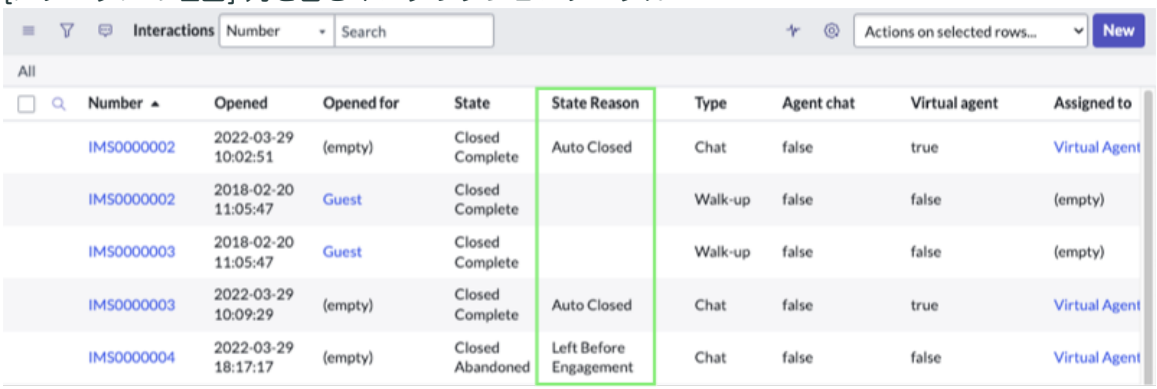
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	インタラクションレコードのタイプ。仮想エージェント 会話はレコードタイプがチャットになります。
更新日時	会話レコードが最後に更新された日時。
仮想エージェント	会話が仮想エージェントに対するものかどうかを示すフラグ：true または false。要求者が会話トピックを選択するか、またはトピックディスカバリープロセスで適切な会話が開始されると、仮想エージェントの会話にフラグが付けられます。

[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由

仮想エージェントは、会話が仮想エージェント (VA) のみ、仮想エージェントとライブエージェント (VA-LA)、またはライブエージェント (LA) のいずれであるかに応じて、完了した会話と破棄された会話をさまざまな理由でクローズします。

[ステータスの理由] 列を含むインタラクションテーブル



[ステータスの理由] フィールドには、会話を終了するさまざまな方法の詳細が表示されます。次の表には、理由と、ダッシュボード分析で表示される関連メッセージも示します。仮想エージェントとエージェントチャットで、アイドル状態の会話および対応するデフォルトのタイムアウト期間を処理する方法の詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

状況	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
破棄してクローズ	エンゲージメントまでの残り	適用外です。	要求者はライブエージェントへのルーティングを選択しましたが、エージェントがアサインされる前に ([+ 終了] を選択して) 会話を終了しました。 ダッシュボードメッセージ： `ユーザーが LA を終了しました - エージェントの関与前 (User closed LA - before Agent engagement)`
破棄してク	アクティビティなし	要求者は会話を開きましたが、ボットとやり取りせず (たとえば、ブラウザを閉じるなど)、トピックディス	要求者は、(チャット前のセットアップを介さずに) ライブエージェントへのルーティングを選択しましたが、エージェントと

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

状況	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
クローズ		カバリーを開始しませんでした。システムは、デフォルトのタイムアウト後に仮想エージェントのアイドル状態の会話を終了しました。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットのタイムアウト：2 時間 (デフォルト) • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました – ユーザーが関与していません (System closed VA – user never engaged)	やり取りしませんでした。会話がタイムアウトし、[*Time Out Abandoned VA Conversations*] スケジュール済みジョブが実行された場合、インタラクションのステータスは [クローズして破棄] と [アクティビティなし] になります。 ダッシュボードメッセージ：システムが LA を終了しました – エージェントの関与前 (System closed LA – before Agent engagement)
完了してクローズ	ユーザー終了	ボットに関与した (要求者が会話中に少なくとも 1 つの発言を入力したか、会話を完了した) 後、要求者は [終了] を選択して会話セッションを終了しました。 ダッシュボードメッセージ：ユーザーが VA を終了しました – [End / X] をクリックしました (User closed VA – Clicked End/X)	要求者はライブエージェントとのチャットを開始しましたが、[終了] を選択してチャットクライアントを閉じました。 ダッシュボードメッセージ：ユーザーが LA を終了しました – [End / X] をクリックしました (User closed LA – Clicked End/X)
完了してクローズ	自動終了しました	要求者は VA トピックとやり取りし、会話を完了します。ライブエージェントとのやり取りはありません。 ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました – 自動終了しました (System closed VA – Auto Closed)	適用外です。
完了してクローズ	ユーザー応答なし	要求者がボットとやり取り (少なくとも 1 つの発言を入力) しましたが、会話をアクティブに終結せずに終了しました。アイドル状態の会話は、2 時間後に終了されます (デフォルト)。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットがクローズされました：2 時間 • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました – ユーザーが応答しません (System closed VA – User no response)	要求者はライブエージェントとやり取りしていましたが、エージェントを停止してハングしたままにしました (アイドル状態のライブチャット)。アイドル状態のライブチャットは 6 分後にクローズされます (デフォルト)。 • アイドル状態のライブチャットがクローズされました：6 分 • ダッシュボードメッセージ：システムが LA を終了しました – ユーザーが応答しません (System closed LA – User no response)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
完了してクローズ	トピック完了	要求者がトピックでボットとやり取りしましたが、[その他] セットアップトピックに応答しなかったか、または続行するために [はい] を選択したが応答しませんでした。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブは、デフォルトのタイムアウト後にインタラクションをクローズします。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットがクローズされました：2 時間 • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - トピック完了 (System closed VA - Topic complete)	適用外です。
完了してクローズ	検索して放置 (Left for search)	要求者がボットとやり取りした (少なくとも 1 つの発言を入力した) が、会話の途中で [検索] を選択し、会話に戻りませんでした。非アクティブ状態のため、会話が終了します。 ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - AI 検索は利用できます (System closed VA- Left with AI search)	適用外です。
完了してクローズ	エージェントが終了しました	適用外です。	要求者がライブエージェントとのチャットを開始した後、エージェントが [チャットの終了]を選択して会話をアクティブに終了しました。 ダッシュボードメッセージ：エージェントが LA を終了しました - [End / X] をクリックしました (Agent closed LA - Clicked End/X)
障害	エラー	メッセージの処理中にランタイム例外が発生しました。	要求者の会話は、ランタイムエラーによりクローズされました。

仮想エージェント インタラクションレコードの詳細ビュー

インタラクションテーブルから、特定のレコードを開いて 仮想エージェント インタラクションに関する追加の詳細 (会話、関連タスク、およびインタラクションログの転写) を表示できます。

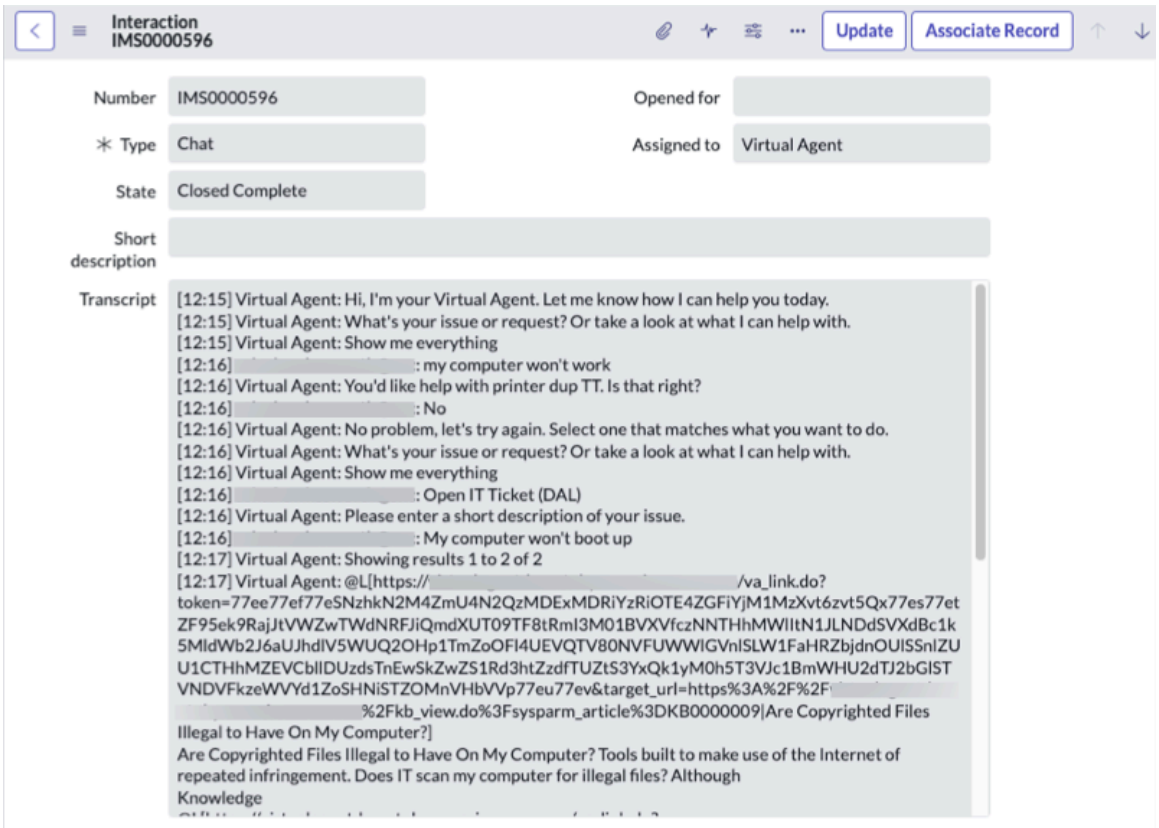
注: フィールドが表示されていない場合は、フォームビューに追加できます。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

会話のトランスクリプト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

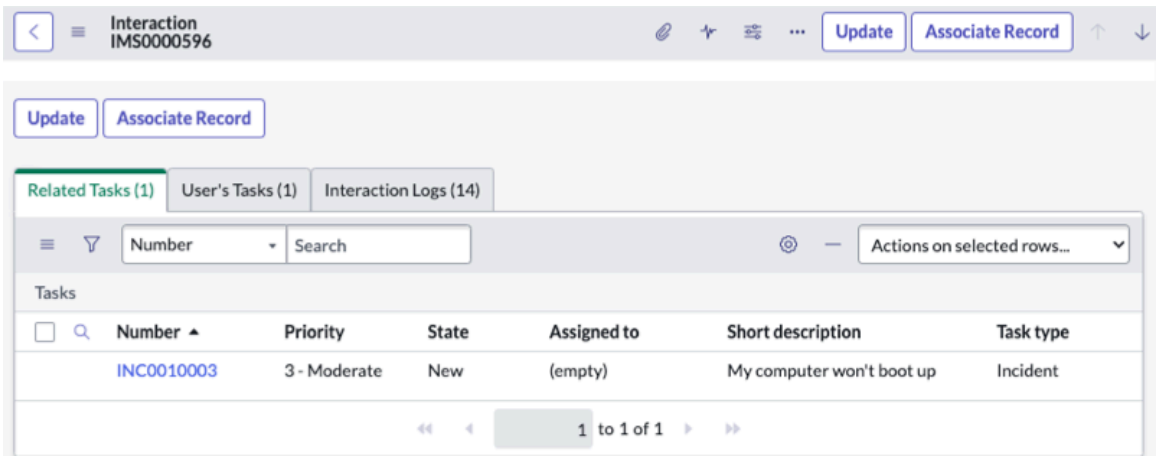
自動翻訳

トランスクリプトには、エージェント (仮想またはライブ) と要求者間のダイアログのやり取り、および各ダイアログターンのタイムスタンプが表示されます。



関連タスク

会話中に作成または更新されたケース、インシデント、または要求は、インタラクションレコードに関連するタスクとして自動的に添付されます。これらのタスクがインタラクションレコードに確実に含まれるようにするには、特定の 仮想エージェントデザイナー ユーティリティとシステムメソッド `vaSystem.attachRecordToConversation` を使用して会話トピックを設計します。詳細については、下の「トピックデザインの検討」を参照してください。

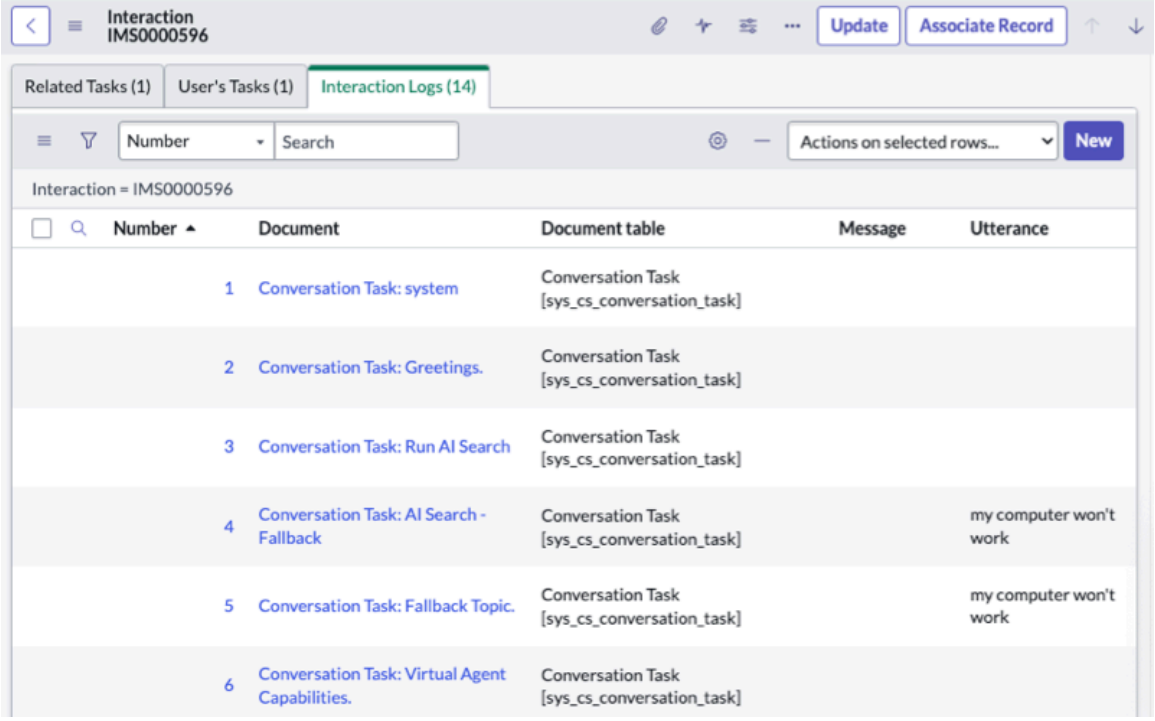


インタラクションログ

[インタラクションログ] タブには会話で実行されるすべてのトピックが表示され、セットアップトピックや、トピックディスカバリーまたはユーザー選択によって実行されるトピックが含まれます。各トピック要素には、トピックが実行される順序を示す数値がアサインされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



セキュリティに関する考慮事項

会話のトランスクリプトの情報は、すべてのユーザーに表示されます。機密情報を含むレコードへのアクセスをコントロールする必要がある場合は、スコープ指定のアクセス制御リスト (ACL) を使用し、制限付きの発信者アクセス (RCA) 機能を使用してこれらのレコードへのスクリプト化されたアクセスをロックすることができます。詳細については、「アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントのアクセスの設定」および「制限付きの発信者アクセスの管理」を参照してください。

トピックデザインの検討

仮想エージェント 会話でインシデント、ケース、または要求を作成または更新する場合は、次の仮想エージェントデザイナーユーティリティおよびシステムメソッドを使用してトピックを設計することを検討してください。

- インシデントまたはケースを作成または更新するためのアクションユーティリティ
- 情報を表示するルックアップユーティリティ
- タスクをインタラクションレコードに添付するシステムメソッド
  `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`

これらのユーティリティとシステムメソッドを使用して、仮想エージェント 会話中に作成されたインシデント、ケース、または要求がインタラクションレコードの [関連タスク] リストに含まれるようにします。

> **注:** スクリプトアクションユーティリティを使用して作成または更新されたレコードは、インタラクションレコードで関連タスクとしてキャプチャされません。

仮想エージェント スクリプト

ServiceNow® 仮想エージェント スクリプトのメソッドと変数を使用して、応答、トリガー、フロースクリプトなどのチャットスクリプトを記述します。変数は、ライブサポートトピックと会話のコンテキストを提供することもできます。

仮想エージェント スクリプトによって、ユーザーまたはユーザーの入力に関する情報を保持するなど、トピックの文脈を提供できます。この情報を使って、スクリプトによる挨拶や確認を表示するな

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ど、会話をカスタマイズできます。スクリプトは、会話中に得られた情報に対して実行される特定のアクションを指定することもできます。これらのアクションは、ServiceNow レコードの作成や更新に使用できます。

スクリプトは、トピックが定義されているスコープ内のサーバーで実行されます。すべてのスコープの保護が適用されます。スコープ対象のアプリケーション向けに会話を開発する場合は、スコープ付き API を使用する必要があります。サーバー スクリプトで実行されるほとんどの API を使用できます。

ユーザー入力と ServiceNow レコード変数

仮想エージェント では、トピックに対して作成するスクリプトで次の変数を使用できます。

ユーザー入力変数

入力コントロールをトピックに追加すると、システムは自動的にユーザー入力 (文字列、ブール値など) を格納する変数を作成します。構文は `vaInputs.myvar` であり、`myvar` は入力ノードに割り当てた名前です。

たとえば、`First prompt` という名前を含むテキスト入力プロンプトには、`vaInputs.first_prompt` と呼ばれるシステム定義の変数があります。名前に含まれるスペースはアンダースコア文字に置き換えられ、大文字は小文字に変更されます。

ServiceNow レコード変数

ServiceNow テーブルをクエリするトピック向けにスクリプトを作成すると、返されたレコードオブジェクト (GlideRecord) は自動的にトピックで使用できるようになります。変数の構文は `vaInputs.myvar` であり、`myvar` はレコードオブジェクトです。ServiceNow テーブルをクエリしてレコードオブジェクトを返す方法の詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

ServiceNow レコードを含む変数でドット連結を使用して、テーブル内の特定のフィールドを指定します。構文は `vaInputs.myvar.field` です。スクリプト内でのドット連結の詳細については、「ドット連結の例」を参照してください。

ユーザー入力と ServiceNow レコード変数へのアクセス

`vaInputs` オブジェクトを使用して、スクリプトの ServiceNow レコード変数にアクセスします。たとえば、`vaInputs.myvar == "expected value"` のようにします。レコードではないユーザー入力から値にアクセスするには、`vaInputs.myvar.getValue()` を使用します。

以下の方法があります。

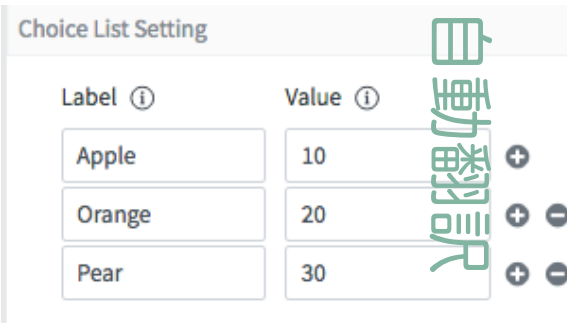
vaInputs メソッド

メソッド	説明
`vaInputs.myvar == "expected value"`	`myvar` が期待値と一致するかどうかを評価します。 注: ユーザー入力変数の値は、ユーザー入力コンルを使用して割り当てられます。これらの値は、プトでは変更できません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

vaInputs メソッド (続く)

メソッド	説明
	• Xanadu リリースでは、追加のデータタイプがサポ れています。詳細については、「仮想エージェント クの入力データタイプ」を参照してください。 • デフォルトでは、ユーザー変数は使用可能であり、 ザーの sys_user レコードへの参照となります。
vaInputs.myvar.getValue();	値を返します。
vaInputs.myvar.getDisplayValue();	格納された値が ServiceNow レコードでない場合、表 返します。ServiceNow レコードを含む変数につい のメソッドはその表の表示フィールドで定義されてい 値を戻します。 次の例は、ユーザー入力のラベルと選択値を示してい す。この場合、`myVar.getValue()` は 10、20、ま は 30 の値を返します。 `myVar.getDisplayValue(` Apple、Orange、または Pear を返します。 選択リストの例 
vaInputs.myvar.getDefaultValue();	確認メッセージでデフォルト値を返します。
vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();	確認メッセージでデフォルト値の表示値を返します。
vaInputs.myvar.unbindEntity();	NLU 予測サービスが抽出エンティティをスロット入力 力変数の値を削除 (初期入力値からバインド解除) しま たとえば、ユーザーが確認プロンプトで選択を変更す にした場合、入力変数からエンティティの値をバイン できます。ユーザーが対応する入力ノードに戻ると、再 ロンプトが表示されます。 **注:** トピックで NLU を有効にする必要があります 想エージェントデザイナーで、[プロパティ] タブ して NLU を設定します。NLU エンティティの定義 細については、「エンティティ」を参照してく い。

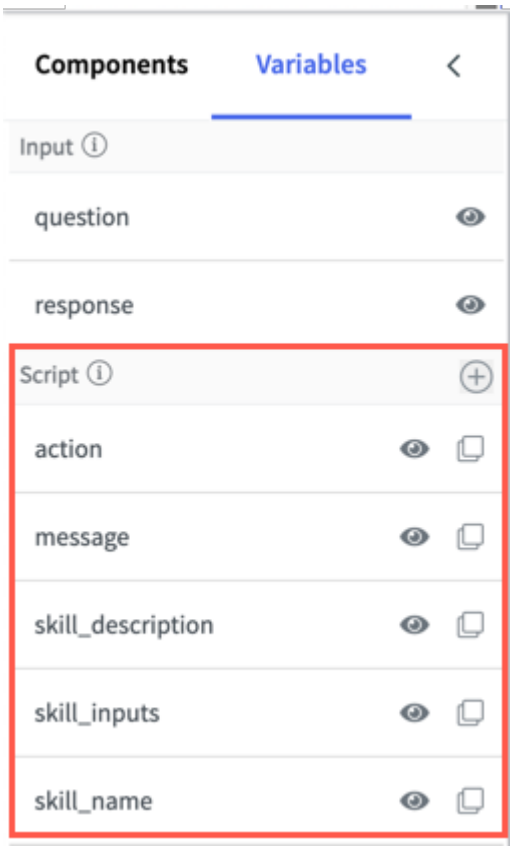
スクリプト変数

ServiceNow テーブルに格納されていない情報に対してスクリプト変数を定義することができ、その情報をトピックの他の場所で共有するために使用できます。スクリプト変数は、整数、ブール値、文

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

字列などのプリミティブを格納するワークフロースクラッチパッド変数に似ています。文字列値は、静的または動的スクリプト値のいずれかです。変数サイドバーを使用して、仮想エージェントデザイナーのトピックのスクリプト変数を定義します。

変数サイドバー



注: スクリプト変数は、高度なスクリプティングスキルを持つトピック作成者が使用するためのものです。

構文は `vaVars.myvar` であり、`myvar` は変数に割り当てた名前です。たとえば、`vaVars.myvar = value;` という変数を使用して変数に値を割り当てることができます。ユーザー入力変数とは異なり、スクリプト変数にはスクリプト内の値を割り当てることができます。

トピックでのスクリプト変数の定義の詳細については、「トピックのスクリプト変数の定義」を参照してください。

コンテキスト変数

コンテキスト変数はグローバルスコープで有効ですが、システム変数はトピックのスコープ内で有効です。Web クライアント URL 内のシステムパラメーターでコンテキスト変数を使用できます。これらの変数は、`vContext` オブジェクトを使用して、会話のどこでも使用できます。これらのオプションを使用して、事前定義された変数で 仮想エージェント へのリンクを作成します。

次のリンク例には、`sysparm_city=milan` のパラメータが含まれています。仮想エージェント の会話を開くことに加えて、このリンクを使用すると、値が `milan` である変数 `city` が作成されます。この変数は、`vContext.city` を使用してスクリプト内でアクセスできます。

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-
web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

多くのライブエージェント変数をトピックスクリプトで使用できます。これらの変数には次のようなものがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *application*
- *language*
- *portal*
- *search_text*
- *short_description*

変数の構文は `vaContext.LiveAgent_myvar` です。ここで、`myvar` はライブエージェントコンテキスト変数の 1 つです。`vaVars.LiveAgent_myvar = value;` を使用して変数にアクセスします。

トピックスクリプトでライブエージェント変数を使用するには、仮想エージェントデザイナーでトピックを開きます。[プロパティ] タブで、[ライブエージェント変数] の横にある鉛筆アイコンを選択して、それらをトピックに追加します。

仮想エージェントに含まれるライブエージェントコンテキスト変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

vaSystem メソッド

vaSystem オブジェクトのメソッドを使用して、さまざまなタスクを実行できます。実行できるタスクには次のようなものがあります。

- レコードに画像を添付します。
- 現在のトピックの検索に使用された検索文字列にアクセスします。
- ライブエージェントが会話を受信できることを確認します。
- ユーザーをライブエージェントにコネクトします。

注: 文書化されていないシステムメソッドの使用はお勧めしません。このようなメソッドはサポートされていないため、事前の通知なしに中止または変更される可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド

メソッド	説明
vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)	ポータルに固有の外部リンクを作成します。
vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)	仮想エージェントのインタラクションレコードの [関連タスク] リストに ServiceNow レコードを添付します。これらのレコードは、仮想エージェントの会話中に更新または作成されます。
vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)	アップロードされた画像を ServiceNow レコードに添付します。このメソッドは次のパラメーターを使用します。 • `mediaId`：添付する画像のパスです。顧客が入力した画像を使用するには、画像入力変数で `getValue()` を使用します。例：`vaInputs.image_input.getValue()` 。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
	• `tableName`：テーブルの名前を含む文字列です。 • `sysId`: レコードの sys_id です。
`vaSystem.connectToAgent()`	顧客をライブエージェントに接続します。このメソッドの詳細については、ライブエージェントへの仮想エージェント会話の転送 を参照してください。
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	現在の会話がライブエージェントに接続されたかどうかをブール値 (true または false) で返します。
`vaSystem.getClosingMessage()`	システムプロパティ *`com.glide.cs.general.closing_message`* から会話の終了メッセージを返します。(メッセージは、Microsoft Teams や Slack などのサードパーティのメッセージングアプリでは異なります)。
`vaSystem.getConversationId()`	現在の会話の会話 ID を返します。
`vaSystem.getGreetingMessage()`	UI メッセージから「こんにちは。私は仮想エージェントです。本日のご用件をお知らせください。」という挨拶メッセージを返します。
`vaSystem.getInteractionSysId()`	現在の会話のインタラクション ID を返します。
`vaSystem.getSearchText()`	ユーザーが最後に入力した発言を返します。
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	「問題やご要望を教えてください。リストから、私がお手伝いできる内容をご覧いただけます。」といった UI メッセージが返されます。(メッセージは、Microsoft Teams や Slack などのサードパーティのメッセージングアプリでは異なります)。このメソッドは、システムプロパティ *`com.glide.cs.topic_picker_msg`* から返されます。
`vaSystem.getTranscript()`	会話の転写を取得します。
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	ライブエージェントがボットから転送された会話を受信できるかどうかを確認します。会話をライブエージェントに転送するには、`vaSystem.connectToAgent()` を使用する前にこのメソッドを呼び出します。
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	ライブチャットが有効かどうかを返します。
`vaSystem.resetAllEntities()`	会話に記録されたすべてのエンティティをリセットします。
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	キューに入っているメッセージをすぐに送信します。
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	セパレーターメッセージ行を送信し、`getClosingMessage()` から終結メッセージを返します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
vaSystem.sendSystemMessage(String message, Boolean showAvatar)	システムメッセージを送信し、`getGreetingMessage()` から挨拶メッセージを返します。
vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)	メッセージと [すべて表示] ボタンのラベルに関連付けられた値を含むトピックピッカーのコントロールを送信します。
vaSystem.switchTopicByName()	ユーザーが現在の会話トピックから指定されたトピック名にジャンプできるようにします。**[X]** ボタンを使用して、ユーザーは会話を終了できます。トピックが終了すると、ユーザーはグローバルトピックを再開します。会話が終了したら、ユーザーはチャットウィンドウの下部にある [新しい会話を開始するには、ここをクリックしてください] を選択してトピックを再開できます。 オプションの *resumeBehavior* パラメーターは、次のように会話フローを再開する方法を指定します。 • *resumeBehavior=resume* の場合、 仮想エージェント は呼び出し元トピックを再開します。 • *resumeBehavior=skip* の場合、仮想エージェント は呼び出し元トピックをスキップします。 *resumeBehavior* が指定されていない場合、インスタンスのデフォルトの動作が使用されます。
vaSystem.switchTopicById(sysid)	ユーザーが現在の会話トピックから指定されたトピック ID にジャンプできるようにします。**[X]** ボタンを使用して、ユーザーは会話を終了できます。トピックが終了すると、ユーザーはグローバルトピックを再開します。会話が終了したら、ユーザーはチャットウィンドウの下部にある [新しい会話を開始するには、ここをクリックしてください] を選択してトピックを再開できます。 オプションの *resumeBehavior* パラメーターは、次のように会話フローを再開する方法を指定します。 • *resumeBehavior=resume* の場合、 仮想エージェント は呼び出し元トピックを再開します。 • *resumeBehavior=skip* の場合、仮想エージェント は呼び出し元トピックをスキップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
	resumeBehavior が指定されていない場合、インスタンスのデフォルトの動作が使用されます。
vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean keywordImpl)	*searchTextOverride* パラメーターの用語に基づいてトピックディスカバリーを実行します。このメソッドは次のパラメーターを使用します。 • `searchTextOverride`：トピックディスカバリーを実行する文字列。 • `keywordImpl`：キーワードを使用するかどうかを決定するブール値。

仮想エージェント以外のトピックで使用できるメソッド

メソッド	説明
sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)	現在の仮想エージェントの会話の転写を取得します。

仮想エージェント トピックの入力データタイプ

一般的に使用される Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) のデータタイプの入力は、スクリプトを記述せずに仮想エージェントデザイナーで定義できます。カスタムコントロールまたはトピックブロックの [開始] ノードで入力データタイプを定義します。

仮想エージェントデザイナーのデータタイプ

データタイプを指定すると、仮想エージェントは NLU 予測値の二次検証を実行できます。たとえば、選択リストに赤色、白色、青色があるが、NLU 予測サービスが緑色を返した場合、入力は有効な選択肢ではなかったため、スロット入力されません。

呼び出し元トピックで入力をデータタイプとともに指定すると、データピルピッカーを使用して、ユーザーから収集した情報、または以前にカスタムコントロールやトピックブロックで検索した情報を指定できます。

データタイプ	説明
文字列	英数字テキスト。値は JavaScript データ規則を使用します。
ブーリアン	true または false (yes または no) のブール値。
参照	sys_id によるテーブルレコード。 [テーブル] フィールドで ServiceNow テーブルを選択します。返されるレコードの条件を定義できます。
日付/時刻	日付と時刻の値。
Array.String	一連の英数字テキストの値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

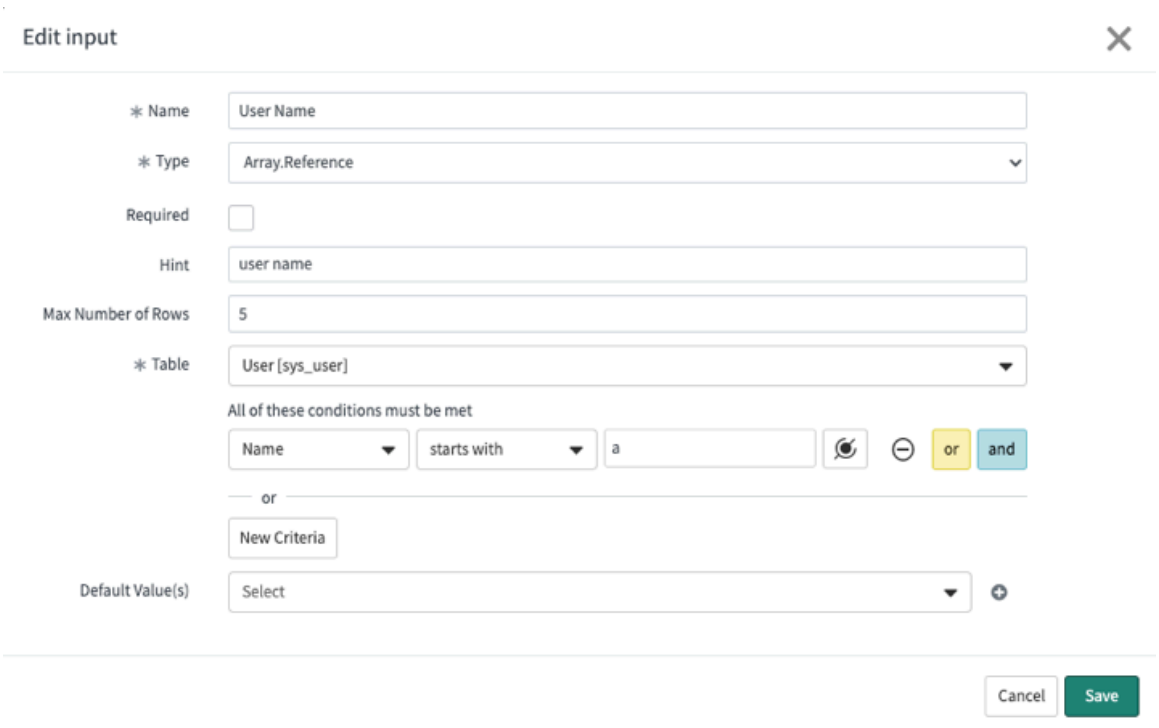
自動翻訳

データタイプ	説明
	作成者が指定できる文字列の数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。
Array.Datetime	一連の日付と時刻の値。 作成者が指定できる日付の数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。+ をクリックして、複数のデフォルト値を指定します。
Array.Reference	sys_id による一連のテーブルレコード。 [テーブル] フィールドで ServiceNow テーブルを選択します。返されるレコードの条件を定義できます。 作成者が指定できるレコードの数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。 **注:** 仮想エージェントデザイナー の *Array.Reference* 入力データタイプは、フローデザイナー の *List.[Table]* 入力データタイプに対応します。詳細については、「アクションの入力データタイプと出力データタイプ」を参照してください。
Array.Choice	特定の選択フィールドの選択リストの一連の値。 たとえば、「プリンター」、「コンピューター」、「モニター」などです。

注: アレイデータタイプでは、デフォルト値を重複させることはできません。

データタイプ定義の例

この「ユーザー名 Array.Reference」入力変数は、レコード数を 5 に制限します。また、すべての名前が「**a**」で始まるという条件で sys_user テーブルを参照します。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU システムエンティティ

グローバルに定義された NLU エンティティを使用して、仮想エージェント が会話から抽出できるシステム情報を識別します。エンティティは、トピックの「ノードレス」入力変数として定義できます。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

NLU モデルでは、システムエンティティはデフォルトで有効になっています。これらは、NLU ワークベンチ のこのモデルの [エンティティ] タブで表示できます。

GLOBAL.DATE システムエンティティ

DAY サブタイプは、特定の日付を正確に表す日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = DAY の使用法

使用法	例
形式	YYYY-MM-DD
正規表現	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
入力例	Smith 氏は 2019 年 2 月 4 日金曜日に出発しました。
正規化値	2019-02-04

コード例	<pre>{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}</pre>

WEEK サブタイプは、年の特定の週の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = WEEK の使用法

使用法	例
形式	YYYY'W'WW
正規表現	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年の第 3 週に出発しました。
正規化値	1999W3

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}</pre>

MONTH サブタイプは、年の特定の月の日付文字列を返します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DATE SubType = MONTH の使用法

使用法	例
形式	YYYY'M'MM
正規表現	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年 2 月に出発しました。
正規化値	1999M02

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH",
	"value": "1999M02"}
	}

YEAR サブタイプは、特定の年の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = YEAR の使用法

使用法	例
形式	YYYY
正規表現	\\d\\d\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年に出発しました。
正規化値	1999

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR",
	"value": "1999"}
	}

SEASON サブタイプは、年の特定の季節の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = SEASON の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 冬：YYYYWI • 春：YYYYSP

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DATE SubType = SEASON の使用法 (続く)

使用法	例
	• 夏：YYYYSU • 秋：YYYYFA
正規表現	次のいずれかになります。 • 冬：\\d\\d\\d\\dWI • 春：\\d\\d\\d\\dSP • 夏：\\d\\d\\d\\dSU • 秋：\\d\\d\\d\\dFA
入力例	Smith 氏は 1999 年の秋に出発しました。
正規化値	1999FA
コード例	`{ "name": "entity:GLOBAL.DATE", "value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value": "1999FA"} }`

GLOBAL.TIME システムエンティティ

TIME サブタイプは、1 時間と 1 分を正確に表す時間文字列を返します。

GLOBAL.TIME SubType = TIME の使用法

使用法	例
形式	'T'HH:mm
正規表現	T\\d\\d:\\d\\d
入力例	Smith 氏は 3 時 10 分前に出発しました。
正規化値	T02:50
コード例	`{ "name": "entity:GLOBAL.TIME", "value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value": "T02:50"} }`

PARTSOFDAY サブタイプは、その日の部分を指定する時間文字列を返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.TIME SubType = PARTSOFDAY の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 朝：TMO • 午後：TAF • 夕方：TEV • 夜：TNI
正規表現	次のいずれかになります。 • 朝：TMO • 午後：TAF • 夕方：TEV • 夜：TNI
入力例	Smith 氏は朝に出発しました。
正規化値	TMO
コード例	`{ "name": "entity:GLOBAL.TIME", "value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY", "value": "TMO"} }`

自動翻訳

GLOBAL.DATE_TIME システムエンティティ

DATE_TIME サブタイプは、特定の日付を正確に表す日付文字列と、時間と分を正確に表す時間文字列を返します。

GLOBAL.DATE_TIME SubType = DATETIME の使用法

使用法	例
フォーマット	YYYY-MM-DD'T'HH:mm
正規表現	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
入力例	Mr. Smith leaves on October 31st at 5:00 p.m.
正規化値	2022-10-31T17:00
コード例	`{ "name": "DATE_TIME", "value": "October 31st at 5:00 p.m", "normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1" }`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DURATION システムエンティティ

このエンティティは、アクティビティの期間を指定する期間文字列を返します。

GLOBAL.DURATION の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 秒：'s'ss • 分：'m'mm • 時間：'h'hh • 日：'D'DD • 週：'W'WW • 月：'M'MM • 年：'Y'YY
正規表現	次のいずれかになります。 • 秒：s\\d\\d • 分：m\\d\\d • 時間：h\\d\\d • 日：D\\d\\d • 週：W\\d\\d • 月：M\\d\\d • 年：Y\\d\\d
入力例	Smith 氏は Boston に 48 時間滞在しました。
正規化値	h48

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}</pre>

GLOBAL.LOCATION システムエンティティ

このエンティティは場所文字列を返します。

GLOBAL.LOCATION の使用法

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：`Santa Clara`
正規表現	適用外です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.LOCATION の使用法 (続く)

使用法	例
入力例	Smith 氏は Santa Clara で働いています。
正規化値	Santa Clara

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

GLOBAL.PERSON システムエンティティ

このエンティティは名前文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：`Joe Smith`
正規表現	適用外です。
入力例	Joe Smith は Santa Clara で働いています。
正規化値	Joe Smith

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

GLOBAL.MONEY システムエンティティ

このエンティティは通貨文字列を返します。

GLOBAL.MONEY の使用法

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：`USD 2000`
正規表現	適用外です。
入力例	$2,000 未満のラップトップを表示してください。
正規化値	USD 2000

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.MONEY の使用法 (続く)

使用法	例
	注: 正規化値は、ソース通貨の 3 文字の ISO 3166 国コードを使用します。

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000",
	"currency":"USD"}
	}

GLOBAL.NUMBER システムエンティティ

このエンティティは数値を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：`5.0`
正規表現	適用外です。
入力例	自分のアカウントで前の 5 つのトランザクションを確認したい。
正規化値	5.0

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", "normalizedValue":
	"5"}
	}

GLOBAL.SOFTWARE

ソフトウェア文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：`Java`
正規表現	適用外です。
入力例	Java をインストールするにはどうすればよいですか？
正規化値	Java
コード例	{ "name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE", "value": "Java", "score": 0.99930537,

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用法	例
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE", "subType":"SOFTWARE", "value":"Java"} }

GLOBAL.HARDWARE

ハードウェア文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：プリンター
正規表現	適用外です。
入力例	プリンターを注文するにはどうすればよいですか？
正規化値	プリンター

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}
	}

Software システムエンティティを使用した NLU 予測結果の例

{"status":"success",
"response":{
"utterance":"How do I install Java?",
"intents":[
{
"intentName":"test intent",

"nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
"score":0.90401393,
"intents":[

],
"entities":[
{
"name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
"value":"Java",
"score":0.99930537,
"normalization":{
"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
"subType":"SOFTWARE",
"value":"Java"
},
"startingPosition":-1

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                }
            ]
        }
    ],
    "properties":{

 "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
        "entity:all":"0.01",
        "inference.sspace.time":"4",
        "inference.time":"33",
        "intent:all":"0.01",
        "nluPlatformLanguage":"en",
        "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```

DATE システムエンティティを使用した NLU 予測結果の例

```
{
    "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
    "intents": [
        {
            "intentName": "intent:Desire.Desire",
            "score": 0.83452,
            "entities": []
        },
        {
            "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
            "score": 0.8919042,
            "entities": [
                {
                    "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
                    "value": "Starbucks",
                    "score": 1
                },
     {
                    "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
                    "value": "Sunday",
                    "normalization": { "type": "DATE",
                        "subType": "DAY",
                        "value": "1999-10-01"
                     },
                    "score": 0.87
                }
            ]
        }
    ]
}
```

自動翻訳

仮想エージェントの URL パラメーター

仮想エージェントには、アドミニストレーターがインスタンス URL に追加して、ページコンテンツのレンダリング方法を制御できるさまざまなシステムパラメーターが用意されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの URL 構造

インスタンスに対して表示されるページを制御するには、URL パラメーターをインスタンス URL (`https://<instancename>.service-now.com`) に追加します。

仮想エージェント Web クライアントのシステムパラメーター

仮想エージェント Web クライアントは、ポータルでの使用またはサードパーティのページへの埋め込みでサポートされています。次のシステムパラメーターは、仮想エージェント Web クライアントに表示される会話コンテンツを制御します。

パラメーター	説明	例
sysparm_branding_key	チャットの自社用カスタム設定構成を Web チャットクライアントに適用します。 値：構成の自社用カスタム設定キー	• 宛先ページに自社用カスタム設定構成を適用します：`https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme` • 埋め込み Web クライアントに自社用カスタム設定構成を適用します：`https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=acme`
sysparm_default_topic	トピック `sys_ID` を使用して起動時にデフォルトのトピックを設定します。	`https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=1f5ac6dfc34020`
sysparm_domain_id	チャットをドメインの指定された Sys ID に制限します。	`https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=c90d4b084a362312013`
sysparm_live_agent_only	可能であれば、ユーザーをライブエージェントに直接誘導します。	`https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true`
sysparm_load_active_only	現在のアクティブな会話をロードします。 値： • true：アクティブな会話のみをロードします。 • false：アクティブな会話をロードしません。 •	`https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	例
	注: sysparm_skip_load_history および sysparm_load_active_only パラメーターが両方とも true に設定されている場合、既存の sysparm_skip_load_history パラメーターが優先されます。	
sysparm_nowassist	仮想エージェントクライアントに Now Assist をロードします。	`https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_nowassist=true`
sysparm_search_text	会話の検索テキストを設定します。	`https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=request&laptop`
sysparm_skip_load_history	前のメッセージ履歴をスキップし、新しい会話を開始します。 値： • true：メッセージ履歴をロードしません。 • false：メッセージ履歴をロードします。 注: sysparm_skip_load_history パラメーターが false に設定され、sysparm_load_active_only が true に設定されている場合、sysparm_load_active_only は現在のアクティブな会話をロードします。	`https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true`
sysparm_ preview_mode	会話をテストモードで表示します。	`//https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true`
sysparm_requester_session_language	会話セッションの要求者の言語を指定します。	`https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<t letter language code>`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのレイテンシフィードバック

com.glide.cs.message.processing.enabled システムプロパティは、生成 AI 大言語モデル (LLM) が仮想エージェント Web クライアントと Now Assist パネルで要求を処理するたびに要求者に通知します。

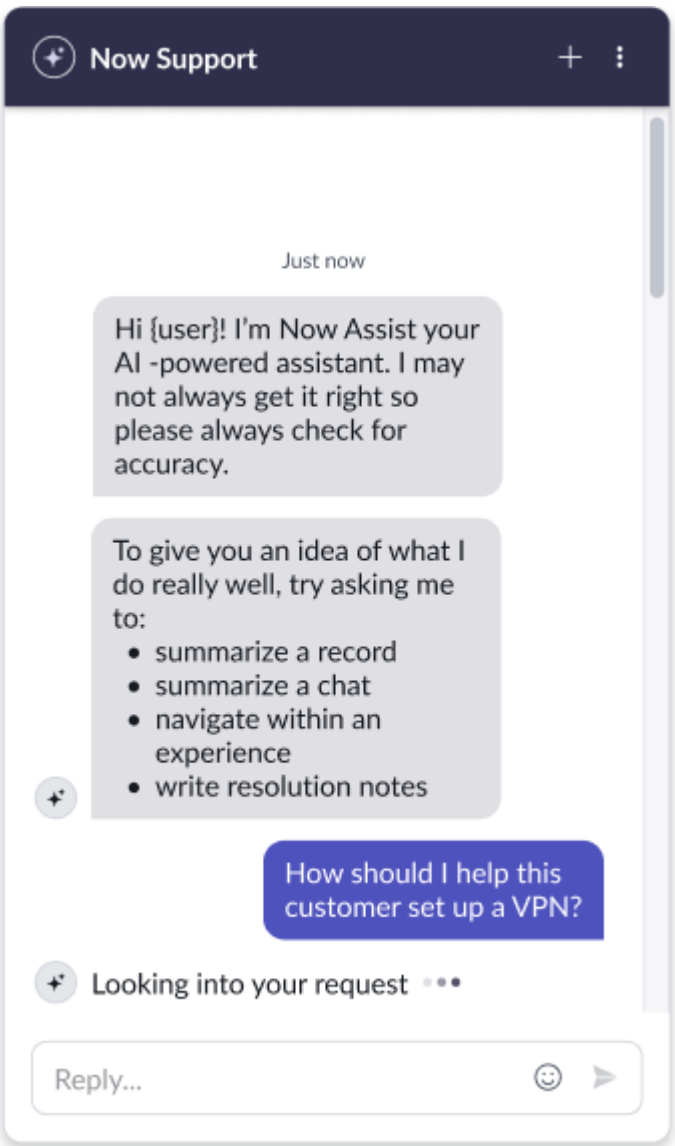
レイテンシフィードバックメッセージ

com.glide.cs.message.processing.enabled プロパティはデフォルトではオフですが、システムプロパティ [sys_properties] テーブルでオンにすることができます。このシステムプロパティをオンにすると、ユーザーは、LLM コールが実行中であり、要求が処理されていることを示す一時的な応答を受け取ります。次のようなメッセージのいずれかがユーザーに表示されます。

- `Looking into your request...`
- `Reviewing key details...`
- `Gathering the needed info...`

レイテンシフィードバックメッセージはカスタマイズできず、LLM が応答を生成すると表示されなくなります。

レイテンシフィードバックメッセージの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの **Now Assist**

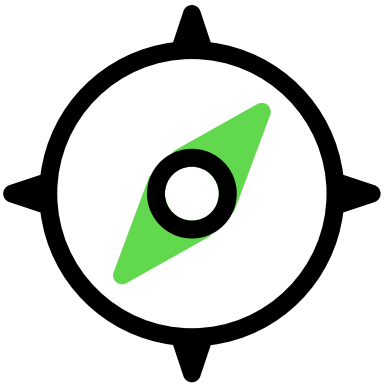
会話のエクスペリエンスに生成 AI のスキルを活用しましょう。仮想エージェントの Now Assist では、大規模言語モデル (LLM) を使用して、セルフサービスワークフローの成功を促す自然言語の会話エクスペリエンスをビルドすることができます。

開始するには

Now Assist を使用した仮想エージェントの構築の概要については、このビデオをご覧ください。

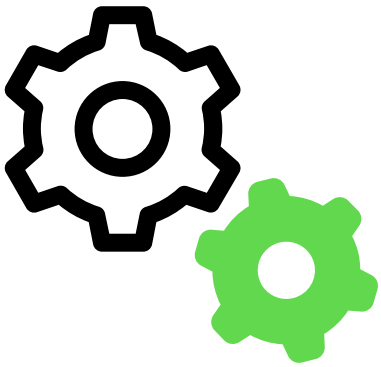
https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

探索



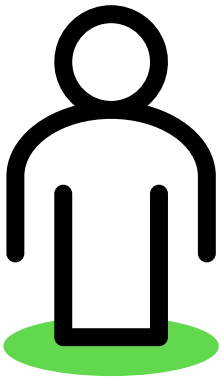
Now Assist in 仮想エージェント で利用可能な生成 AI スキルについて説明します。

Configure (構成)



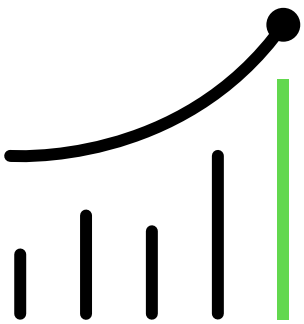
仮想エージェント でNow Assistを有効にし、生成 AI スキルを設定します。

使用



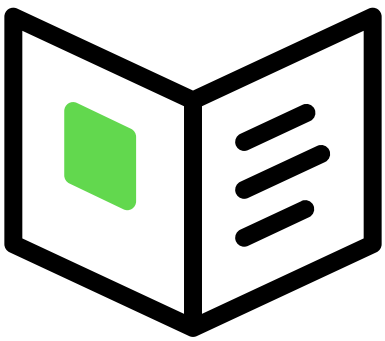
要求者の会話エクスペリエンスについて説明します。

分析



仮想エージェント でNow Assistのパフォーマンスを監視します。

参照



仮想エージェント の Now Assist でサポートされているユーザー入力とボット応答の詳細を取得します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- 仮想エージェントに関するコミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、Now Assistオプトアウトに関するページ の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、Now Assistドキュメント を参照してください。

仮想エージェントでの **Now Assist** の探索

仮想エージェントでの Now Assist では、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI スキルを使用して、転送率を向上させ、自然言語理解 (NLU) (NLU) のトピックディスカバリーで必要な、時間のかかる作業量を削減します。

Now Assist 機能により、仮想エージェントで生成 AI が利用可能になります。トピックディスカバリーに LLM を使用すると、仮想エージェントに必要なセットアップと構成の作業量が軽減されます。キーワードと 自然言語理解 (NLU) (NLU) ディスカバリーを使用するトピックでは、多くの場合、数か月にわたる開発と、該当の分野を専門とするエキスパートの関与が必要です。通常と異なる問題や疑問が生じると、ユーザーがエキスパートでなくライブエージェントに連絡することがあります。既存の NLU トピックを引き続き使用し、 仮想エージェントデザイナー内のトピック移行機能を使用

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

して、それらを新しい LLM トピックに移行できます。トピックの移行の詳細については、「NLU/キーワード仮想エージェントトピックの LLM トピックへの移行」を参照してください。

ガイド付きセットアップを使用すれば、仮想エージェントでの Now Assist を短時間で構成できます。エクスペリエンスを開始するための専門知識は必要ありません。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

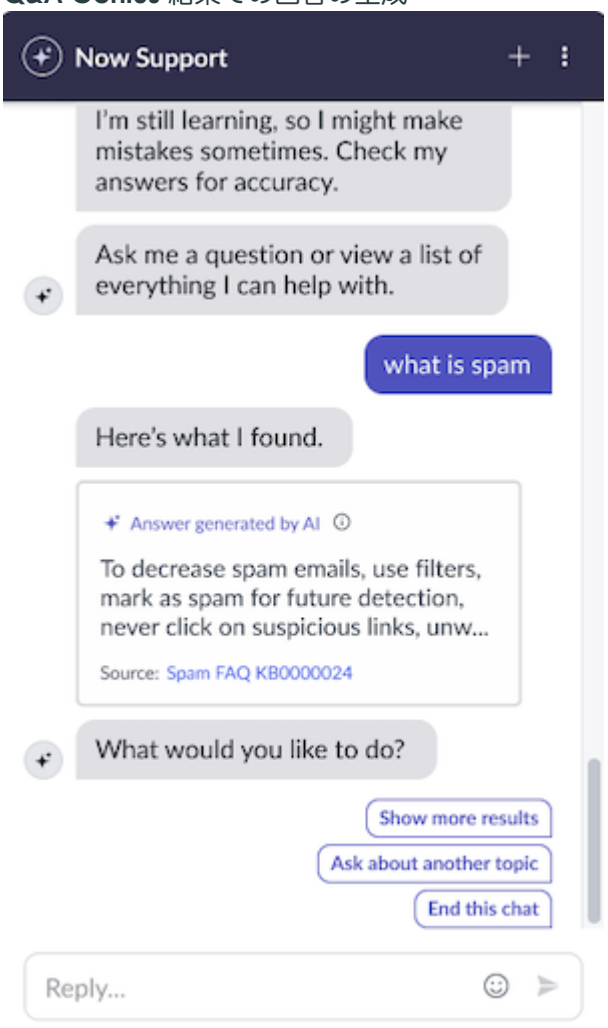
仮想エージェントでの Now Assist は、Web クライアント、モバイルアプリ、および Microsoft Teams のポータルから利用できます。

Now Assistでの 仮想エージェント のスキル

仮想エージェントでの Now Assist のスキルは、AI 検索とチャットを組み合わせることでユーザーエクスペリエンスを向上させます。そのスキルによって、仮想エージェントでの問題解決の件数を増やし、ライブエージェントへの転送件数を減らすことができます。

次の図は、要求者がチャットの中で、キーワードでなく自然言語を使用する様子を示しています。要求者の入力に基づいて、最も可能性の高いオプションを Now LLM サービス が決定し、生成された回答を自然言語で返信します。クエリは、情報検索とサービスカタログ要求の両方に適用できます。

Q&A Genius 結果での回答の生成



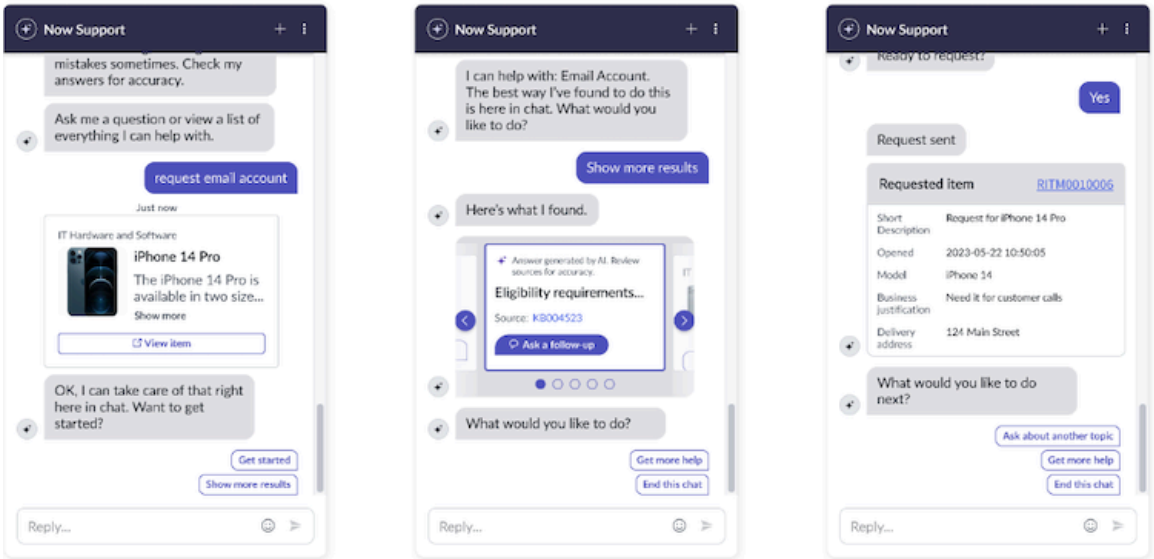
Now Assist の Q&A Genius 結果スキルは、クエリに対する最善の回答を、結果とともに表示されるアクション可能なカードの形式でユーザーに表示します。検出内容に基づいてボットが回答を生成したり、アクション可能なカードやリンクを返したりすることがあります。必要に応じてさらに多くの結果を表示するオプションもあります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

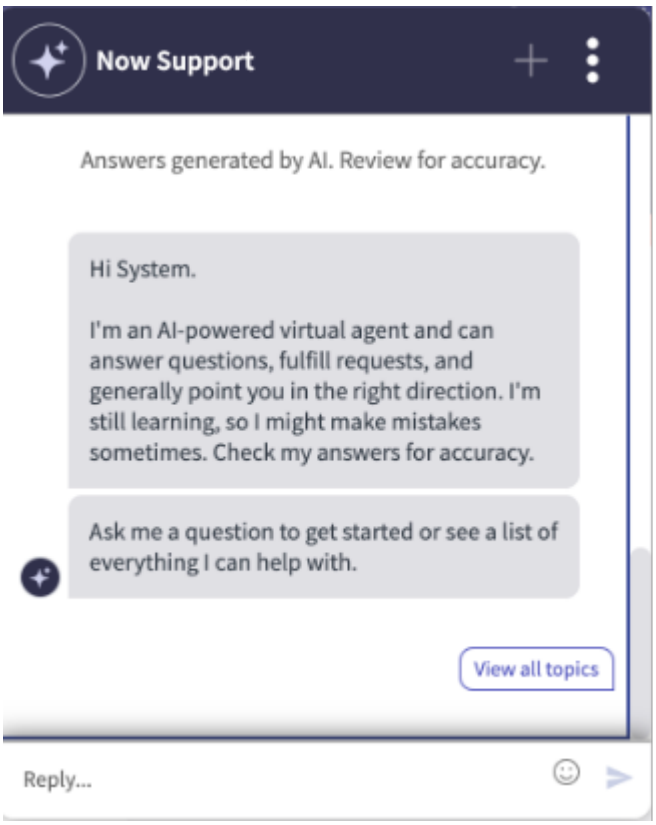
Now Assist のマルチターンカタログ順序付けスキルを使用すれば、サービスカタログ で利用可能なオプションにユーザーがアクセスできます。携帯電話などのアイテムを要求したり、検索を絞り込むための追加情報を入力したりすることができます。たとえば、要求を青色の 256 GB iPhone に絞り込むなどです。一方、同じ会話内で新しいアイテムを要求することもできます。その際は生成 AI が自然言語を使用して回答を作成します。

チャットウィンドウからの新規カタログ要求



Now Assist のトピックスキルを使用すると、アドミニストレーターは 仮想エージェント での Now Assist に対する LLM トピックを作成できます。詳細については、「LLM アシスタント」を参照してください。Now Assist のガイド付きセットアップで Now Assist のトピックスキルを有効にします。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

チャットウィンドウ内からすべてのトピックピルを表示



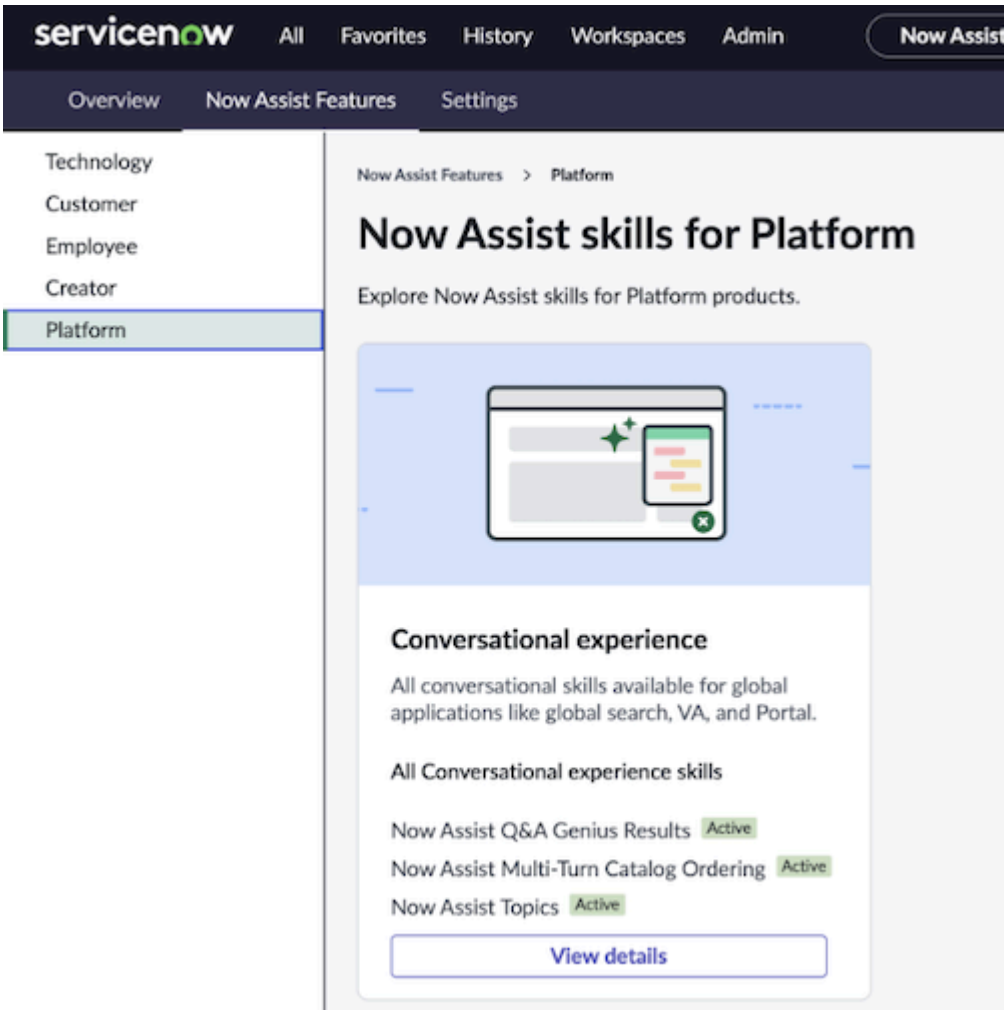
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント での Now Assist のスキルは Now Assist アドミン コンソールで利用できます。チャットウィンドウですべてのカタログ機能を使用するには、カタログアイテムの要求送信に対して生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求での Now Assist の構成」を参照してください。

スキルピッカーは、ユーザーの要件に基づいて構成できます。たとえば、ユーザーはスキルピッカーの [すべてのトピックを表示 **(View all topics**)] ラベルを変更し、スキル選択メッセージから昇格されたトピックの箇条書きリストを追加または削除できます。

Now Assist アドミン に表示される 仮想エージェント での **Now Assist** のスキル



メリット

仮想エージェント での Now Assist には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
対話型インターフェース コンソールまたは Now Assist アドミン コンソールから、仮想エージェント での Now Assist を短時間で構成する。	ガイド付きセットアップエクスペリエンス	virtual_agent_admin または admin
Now Assist スキルをガイド付きセットアップ内で有効にできる。	Now Assist スキルのアクティブ化	virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
Web クライアント、モバイルアプリ、および Microsoft Teams を使用して、仮想エージェントでの Now Assist を複数のポータルに展開する。	仮想エージェントでの Now Assist の構成	virtual_agent_admin または admin
生成 AI が回答を生成し、ユーザーが新しい検索に対して [結果をさらに表示] オプションを選択できるようにすることで、ユーザーの検索エクスペリエンスが向上する。	Now Assist の Q&A Genius 結果スキル	要求者
サービスカタログ で利用可能なオプションにユーザーがチャットからアクセスできるようにする。	Now Assist のマルチターンカタログ順序付けスキル	要求者
Now Assist により、同じ会話で新しいクエリが行われたときに 仮想エージェント が分かりやすい言葉を使用して、要求を簡単に切り替えられる。	#unique_637	要求者
対話型インターフェース コンソールから、仮想エージェントでの Now Assist のパフォーマンスメトリクスを監視する。	対話型インターフェースコンソール	virtual_agent_admin または admin
Now Assist アドミン コンソールから値のメトリクス (仮想エージェントでの Now Assist に対する Now Assist の使用状況) を監視する。	Now Assist アドミン コンソール	virtual_agent_admin または admin

LLM アシスタント

LLM アシスタントは、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを支援します。仮想エージェントアシスタントのNow Assistは、対話型インターフェースアシスタントのガイド付きセットアップ中に作成されたデフォルトの LLM アシスタントです。

仮想エージェントまたはその他のカスタムアシスタントのNow Assistがアクティブになると、任意のオブジェクトタイプを LLM アシスタントに関連付けることができます。仮想エージェントでの Now Assist の構成 で詳述されているように、ガイド付きセットアップ仮想エージェントNow Assistを完了すると、LLM アシスタントにNow Assistが作成され仮想エージェント、追加のカスタム LLM アシスタントを作成できるようになります。仮想エージェントアシスタントでNow Assistを編集したりオン/オフを切り替えたり、カスタム LLM アシスタントを作成、編集、削除、オン/オフにしたりできます すべて > 対話型インターフェース > アシスタント. トピックをアシスタントに関連付けると、そのアシスタントでそのトピックを検出できるようになります。トピックディスカバリー結果については、LLM トピックをアシスタントに関連付けます。トピックの [プロパティ] タブで新しいトピックを作成するとき、またはトピックを編集するときは、LLM トピックを少なくとも 1 人のアシスタントに関連付けます。トピックの作成時に LLM アシスタントを選択する方法の詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。

LLM トピックが LLM アシスタントに関連付けられていない場合、LLM トピックは検出できず、[トピック] ページから [アクティブトピックをテスト] または アクティブトピックのテスト > **LLM** アシスタントトピックのテスト ドロップダウンリスト。[アクティブなトピックをテスト] オプションは、[トピック] ページの **LLM** アシスタント フィルターでアシスタントが選択されている場合にのみ表示されます。- アクティブトピックのテスト > **LLM** アシスタントトピックのテスト [トピック] ページの **LLM** アシスタントフィルターで **LLM** アシスタントを指定しない場合は、ドロップダウンリストが表示されます。**LLM** アシスタントフィルターを使用すると、LLM アシスタントには関連付けられていないが、LLM アシスタントに関連付けられているトピックによって呼び出されるトピックブロックまたはカスタムコントロールが、このフィルタリングされた **LLM** アシスタントトピックページビューに表示されます。ネストされたトピックブロックまたはカスタムコントロールは、LLM アシスタントに直接関連付けられていない限り、フィルタリングされたトピックページビューに表示されません。LLM トピックのテストの詳細については「LLM トピックのテスト」を参照してください。トピックが 1 つの LLM アシスタントにのみ関連付けられている場合、[アシスタント] ドロップ

自動翻訳

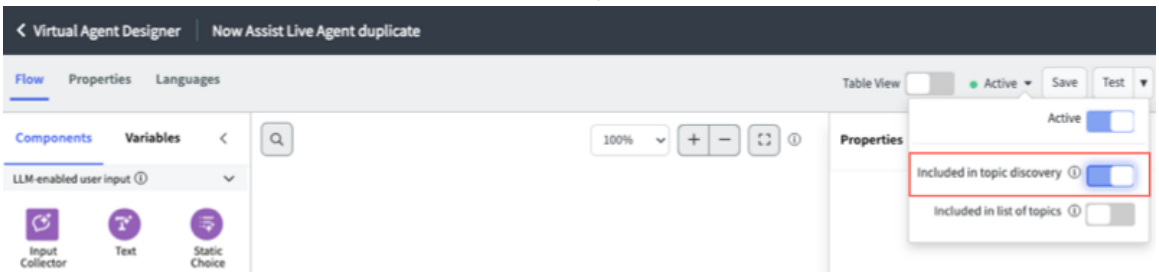
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダウンリストはデフォルトでそのアシスタント名になります。複数のアシスタントがいる場合は、[アシスタント] ドロップダウンリストを使用して、連携するアシスタントを選択します。複数の LLM アシスタントの作成の詳細については、「[アシスタント] 画面での LLM 仮想エージェントの管理」を参照してください。

ヒント: [仮想エージェントデザイナートピック] ページでは、**LLM** アシスタントフィルターの横に [設定] または [管理] オプションがあります。**LLM** アシスタントフィルターで特定の LLM アシスタントが選択されている場合は [設定] が表示され、フィルターでアシスタントが選択されていない場合は [管理] が表示されます。このオプションを使用すると、対話型インターフェースガイド付きセットアップ領域にすばやく移動して、LLM アシスタントを確認または更新できます。ガイド付きセットアップの詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

LLM セットアップトピックを LLM アシスタントで検出可能にするには、アクティブなセットアップトピックに検出可能としてフラグを付ける必要があります。たとえば、 Now Assist ライブエージェント セットアップトピックを複製して LLM セットアップトピックを作成し、そのセットアップトピックを LLM アシスタントに関連付ける場合は、複製したトピックに検出可能としてフラグを付ける必要があります。複製されたトピックの [フロー] タブに移動して、トピックに検出可能としてフラグを付け、 アクティブ > トピック検出に含む.[トピックディスカバリーに含める] トグルを有効にすると、トピックが検出可能になります。

のトピックディスカバリーオプションに含まれる 仮想エージェントデザイナー



Now Assistドメインセパレーション仮想エージェント

ドメインセパレーションは Now Assist に対応して仮想エージェントでサポートされます。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

概要

におけるドメインセパレーションの仕組み

ユースケース

関連情報

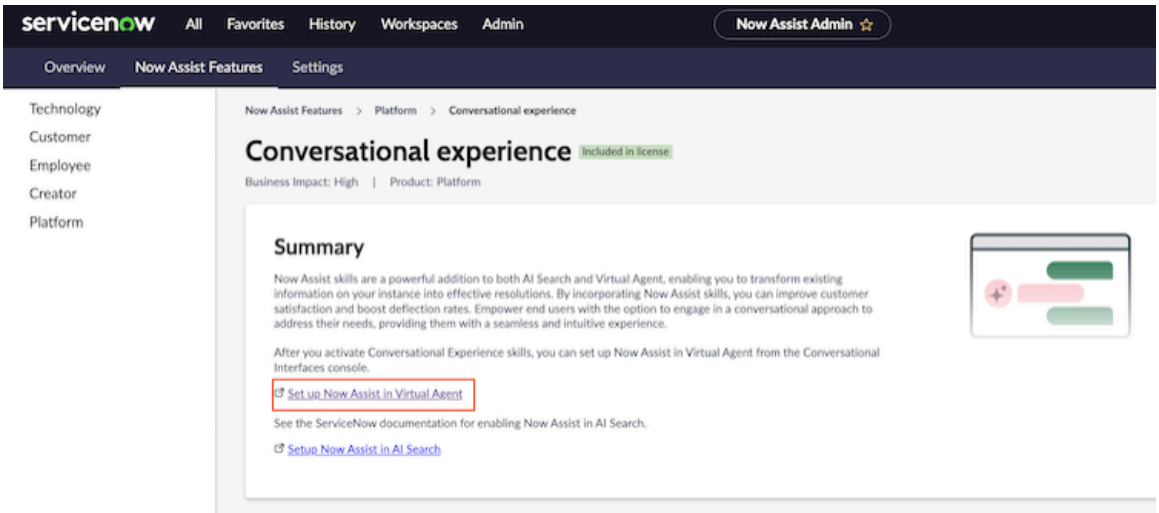
サービスプロバイダーのドメインセパレーション

仮想エージェントでの **Now Assist** の構成

仮想エージェントでの Now Assist を使用して、ユーザー向けのコンテンツ主導型の生成 AI エクスペリエンスを提供します。

始める前に
仮想エージェント でNow Assistを設定するために使用されるエントリーポイントは 2 つあります。**All >Conversational Interfaces** > **Assistant** (ステップ 1 を参照) または Now Assist 管理コンソールから設定できます。既に Now Assist 管理コンソール>プラットフォーム内にいる場合は、[会話エクスペリエンス] ページが表示されます。

Now Assist で **Now Assist** を設定するためのリンクを含む管理コンソール 仮想エージェント



[仮想エージェントでの **Now Assist** のセットアップ] を選択します。ステップ 1 の画像に示すように、[**Assistants**] タブが表示されます。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントアドミンおよびアドミニストレーターは、このガイド付きセットアップを使用して、仮想エージェントに複数のNow Assistを簡単に構成できます。

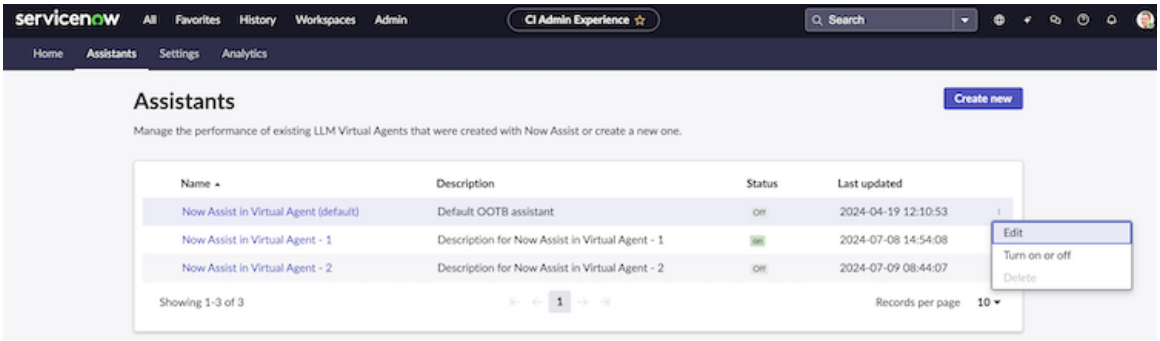
手順

1. [**All** > **Conversational Interfaces** > Assistant (対話型インターフェース アシスタントすべて)] に移動します。
   仮想エージェントアシスタントのデフォルトのNow Assistは既にリストされています。オンとオフを切り替えたり、編集したりすることはできますが、削除することはできません。

自動翻訳

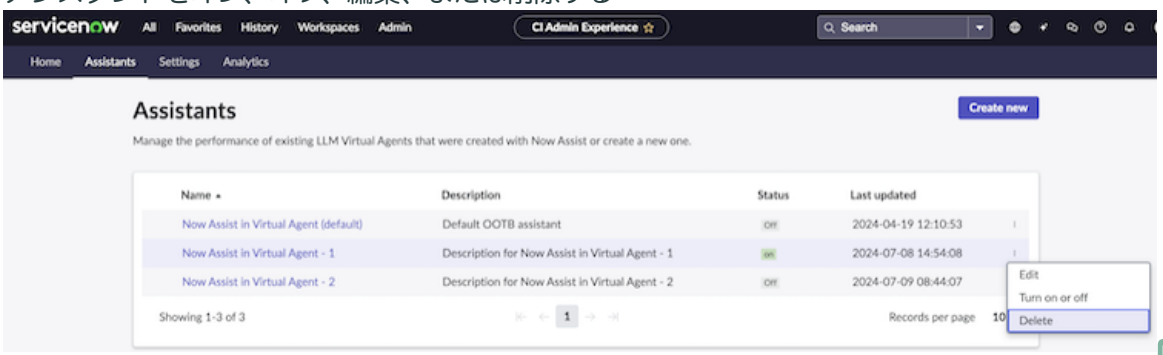
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトをオン、オフ、または編集する 仮想エージェント



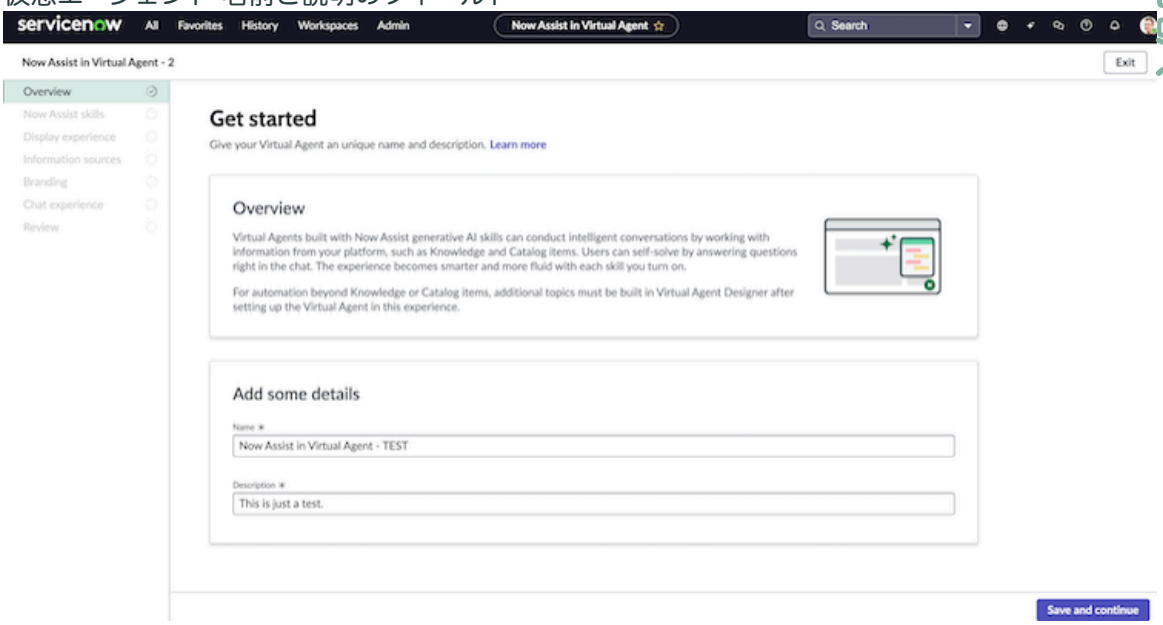
作成された他のアシスタントは削除できます。

アシスタントをオン、オフ、編集、または削除する



2. [新規作成] を選択して仮想エージェントを作成します。
[はじめに] ページが表示されます。

仮想エージェント 名前と説明のフィールド

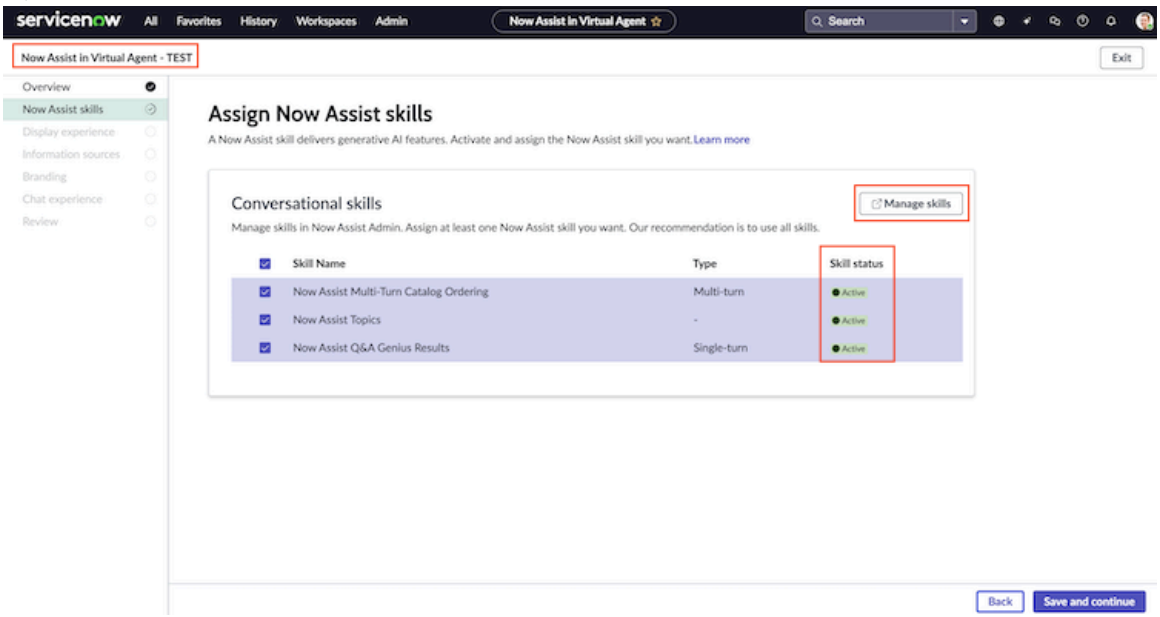


3. [詳細の追加] セクションで、 仮想エージェント の名前と説明を入力し、[保存して続行] を選択します。
[スキル Now Assist アサイン] ページが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話スキルのステータス



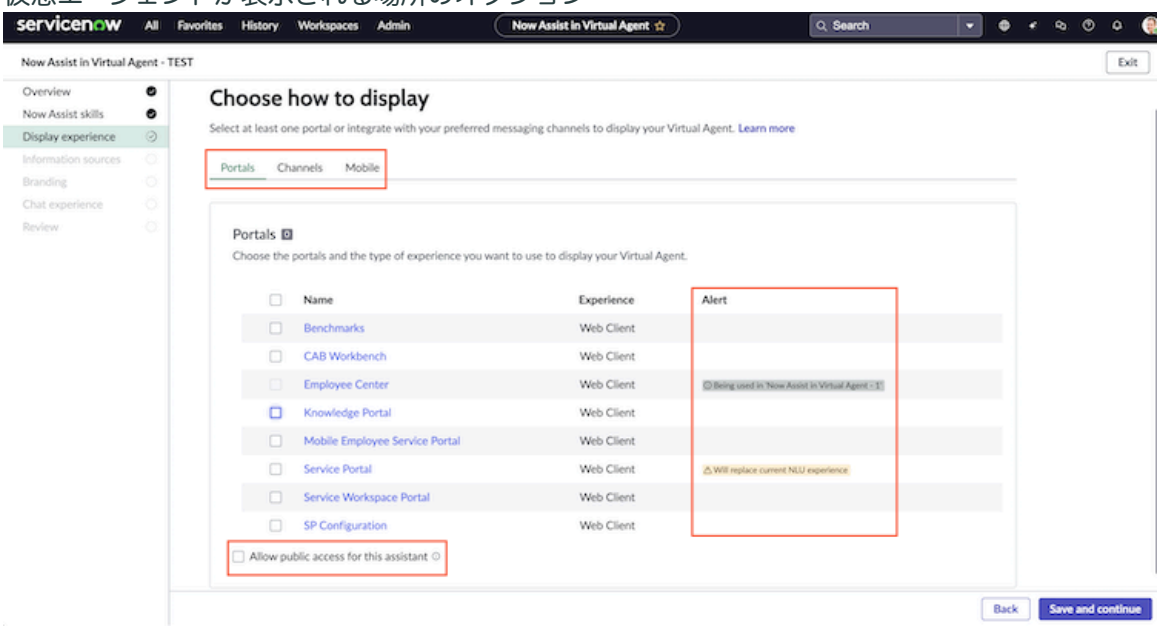
ページの上部に、 仮想エージェント の名前が表示されます。この例では、仮想エージェント - TEST でNow Assistされています。

デフォルトでは、 Now Assist すべてのスキルがオンになっており、このリストにはアクティブとして表示されます。スキルの選択を解除すると、この 仮想エージェントのスキルのアサインが解除されます。インスタンス全体でスキルを非アクティブ化するには、[スキルの管理] を選択します。

注: 1 つ以上のスキルがアクティブである必要があります。

4. [保存して続行] を選択します。
[表示方法の選択] ページが表示されます。

仮想エージェントが表示される場所のオプション



1 つ以上のポータルを選択するか、希望するメッセージングチャネルと統合して 仮想エージェントを表示します。1 つのポータルには 1 人のアシスタントのみを含めることができます。自然言語

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

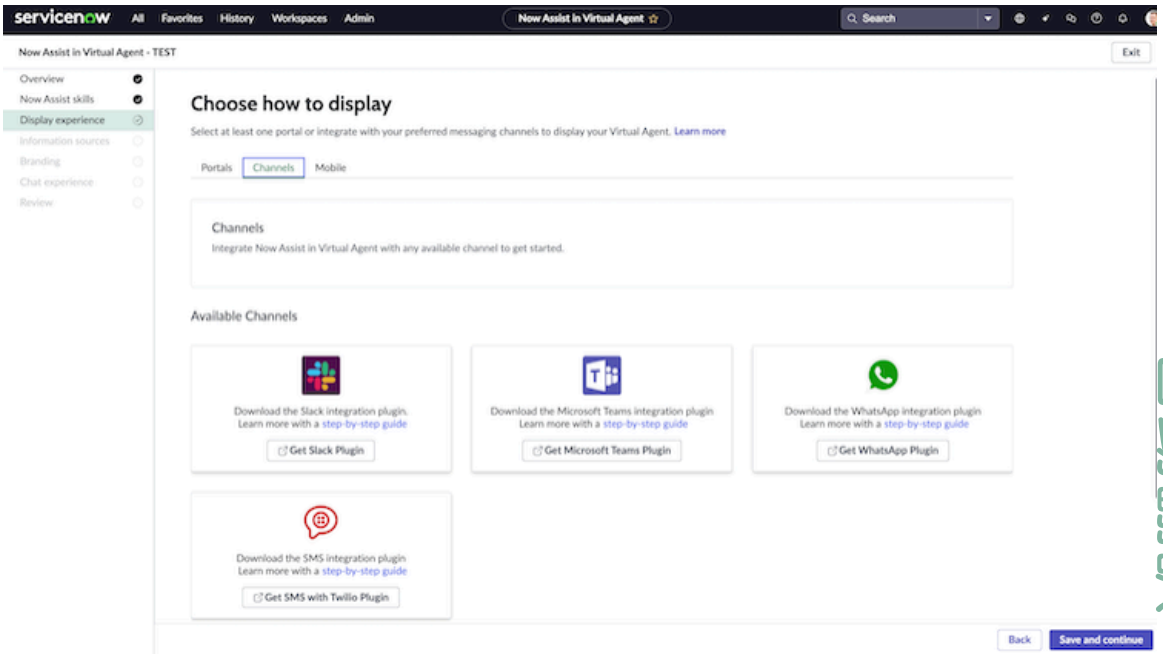
理解 (NLU) (NLU) ベースの 仮想エージェント は、仮想エージェントNow Assistと共存しません。これらは同じインスタンス内に共存できますが、同じポータル内には共存できません。

ポータルでは、別のアシスタント用にポータルが選択されていた場合、[アラート**(Alert)**] 列に情報メッセージが表示されます。

[このアシスタントのパブリックアクセスを許可] チェックボックスをオンにすると、選択したすべてのポータルの公開ページに仮想エージェントを表示できます。インスタンス全体のパブリックアクセスについては、「 対話型 > インターフェイス > 設定」を参照してください。

Now Assist in 仮想エージェント は、 Slack、 Microsoft Teams、 ワークスペース、 Facebook Messenger、 LINE、SMS with Twilio、 WhatsApp、 Amazon Connect のチャネルと統合されます。

と統合されるチャネル 仮想エージェント



プラグインが既にインストールされている場合、利用可能なチャネルカードは表示されません。

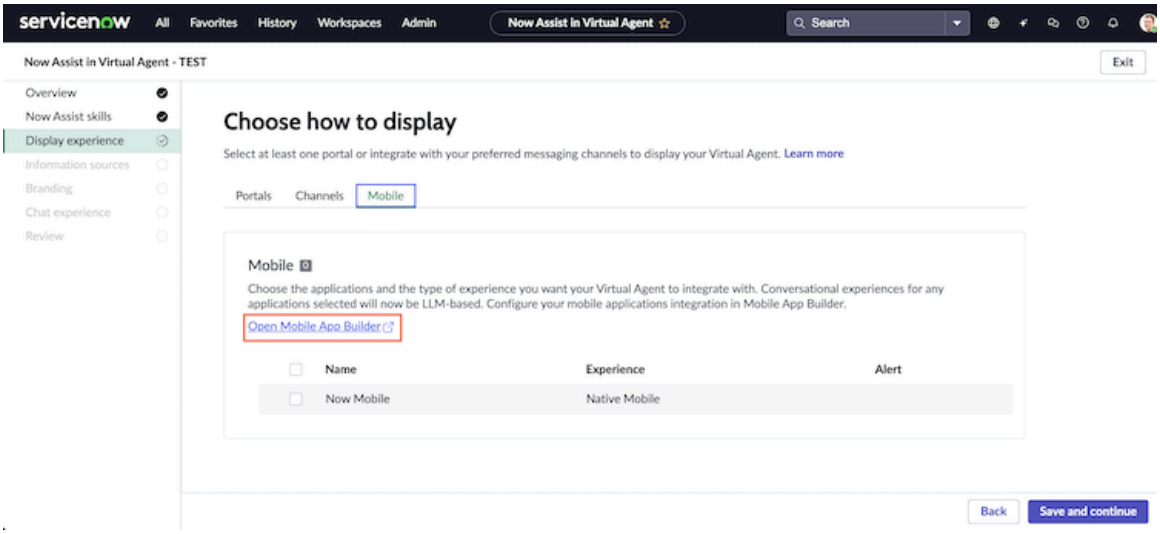
プラグインを取得すると、 ServiceNow Storeにリダイレクトされます。プラグインをインストールして構成したら、 仮想エージェント を統合するプラグインを選択できます。

モバイルの場合は、モバイルアプリビルダー でモバイルアプリケーション統合プラグインをダウンロードします。Now Assist アドミンコンソールでモバイル用アプリケーションがオンになっている場合、Now Assistモバイル上のアプリケーションに対して 仮想エージェント で大規模言語モデル (LLM) が有効になります。

自動翻訳

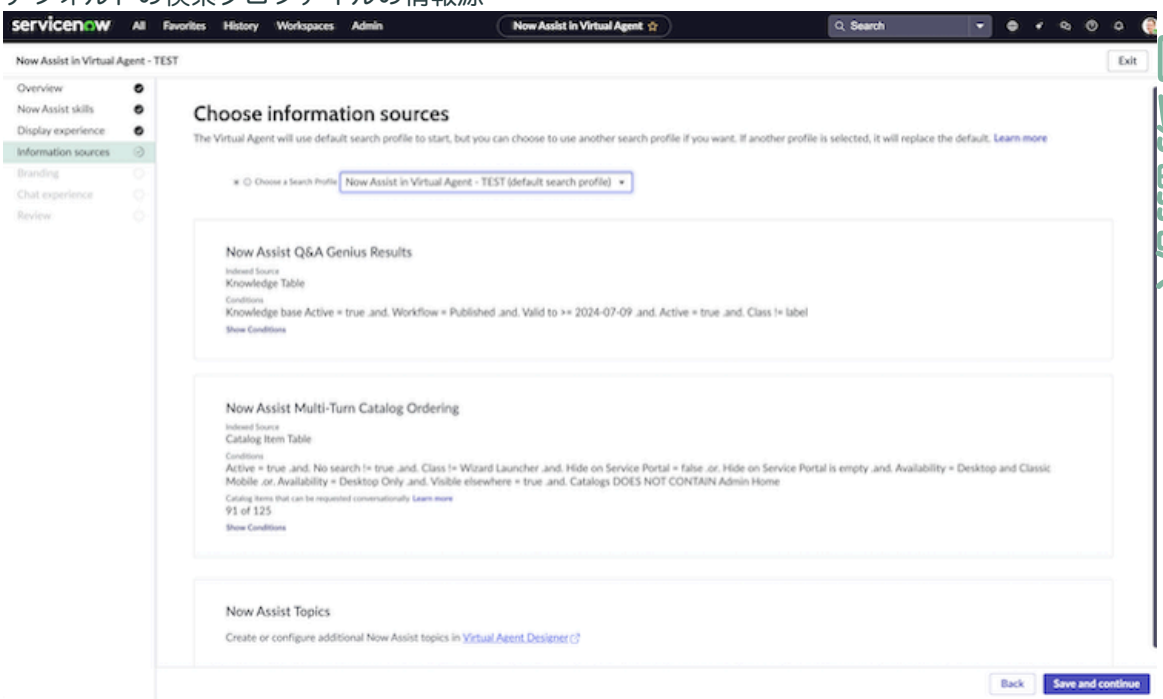
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のモバイルアプリケーション統合プラグイン モバイルアプリビルダー



5. 1 つ以上のポータルを選択するか、希望するメッセージングチャネルと統合した後、[保存して続行] を選択します。
[情報源を選択] ページが表示されます。仮想エージェントはデフォルトの検索プロファイルを使用して開始しますが、必要に応じてドロップダウンメニューから検索プロファイルを選択できます。

デフォルトの検索プロファイルの情報源



6. [条件を表示] を選択して、現在の条件を表示したり、変更を加えたり、新しい条件セットを追加したりします。

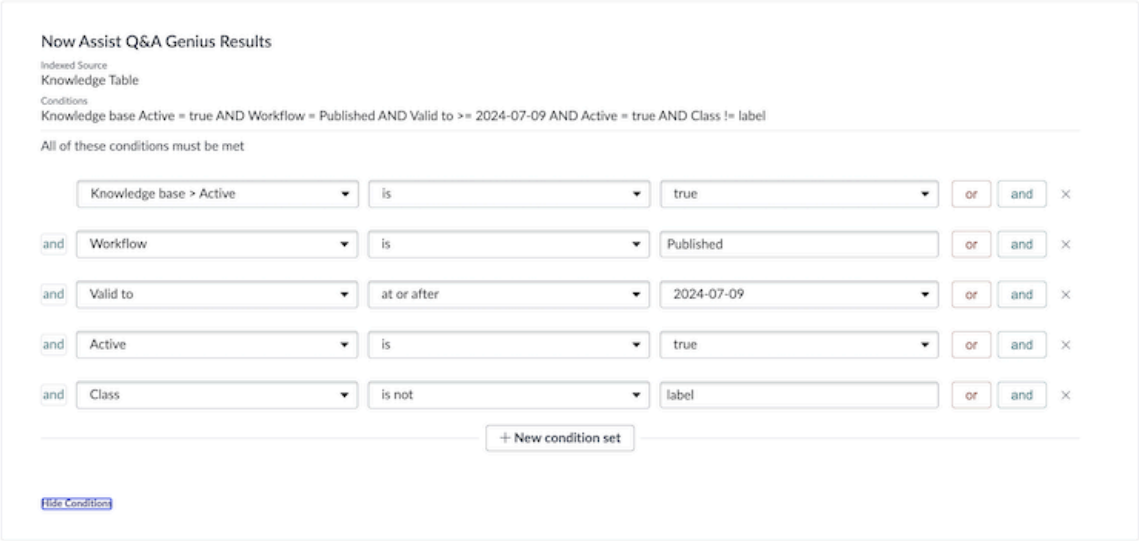
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 会話でサポートされているカタログアイテムの数を 仮想エージェント ですばやく確認することもできます。

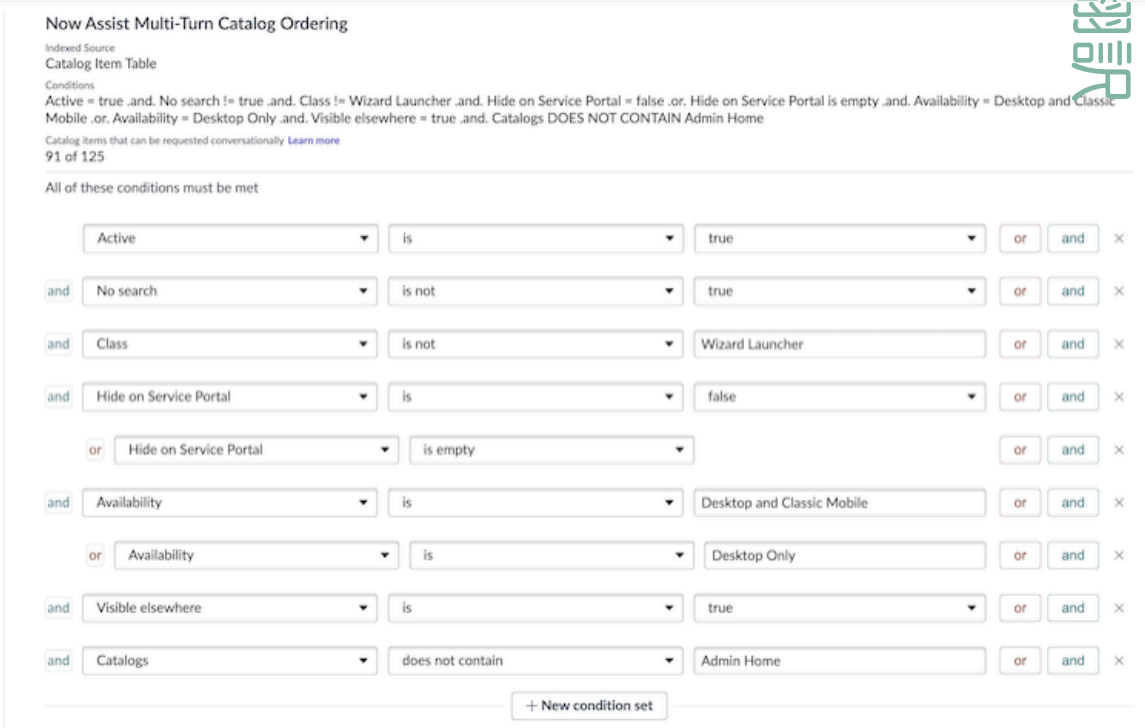
a. Now Assist Q&A Genius 結果セクションがある場合は、この情報ソースを構成して、検索するコンテンツを決定します。

Now Assist Q&A Genius 結果条件



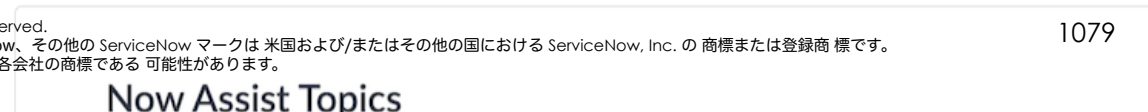
b. Now Assist の [マルチターンのカタログオーダー (Multi-Turn Catalog Ordering)] セクションがある場合は、次の条件が表示されます。仮想エージェント でトピック会話を設計するには、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。

Now Assist マルチターンカタログ注文条件



c. Now Assist のトピックセクションがある場合は、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照して他のトピックを作成または構成してください。

Now Assist トピック構成

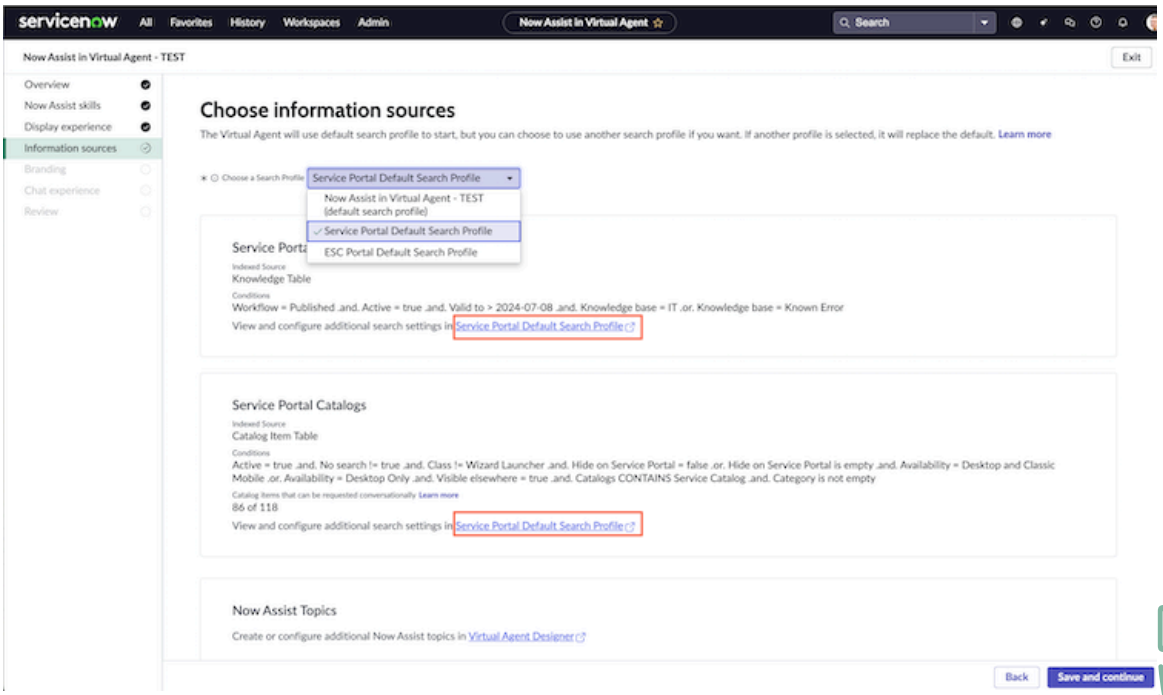


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドロップダウンメニューから検索プロファイルを選択し、表示されたリンクに基づいて設定を変更すると、検索プロファイルがデフォルトの 仮想エージェント 検索プロファイルに置き換わります。仮想エージェントは、それぞれのスキルで選択した検索プロファイルの情報源を反映して使用します。選択したプロファイルでは、ディクショナリや結果改善ルールなどの詳細検索構成もミラーリングされて使用されます。

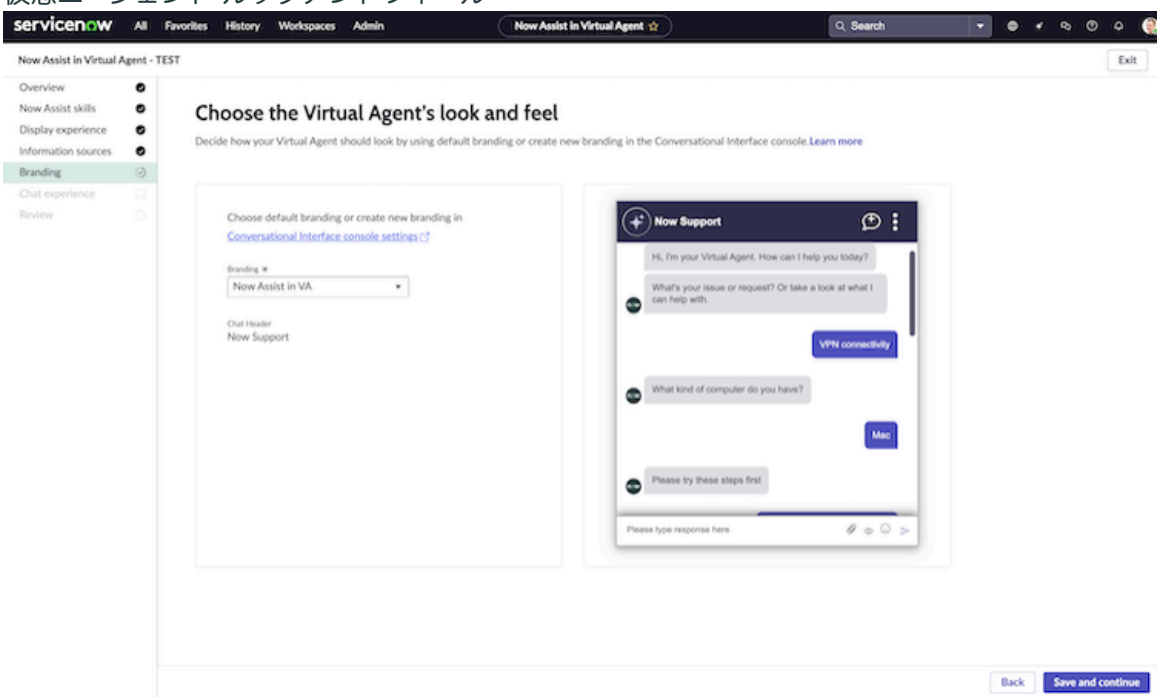
検索プロファイル



7. [保存して続行] を選択します。

デフォルトのブランディングまたは既存のカスタマイズされたブランディングを選択できる [仮想エージェント ブランディング] ページが表示されます。ブランディングを作成するには、「 対話型 > インターフェイス > 設定」を参照してください。

仮想エージェント ルックアンドフィール

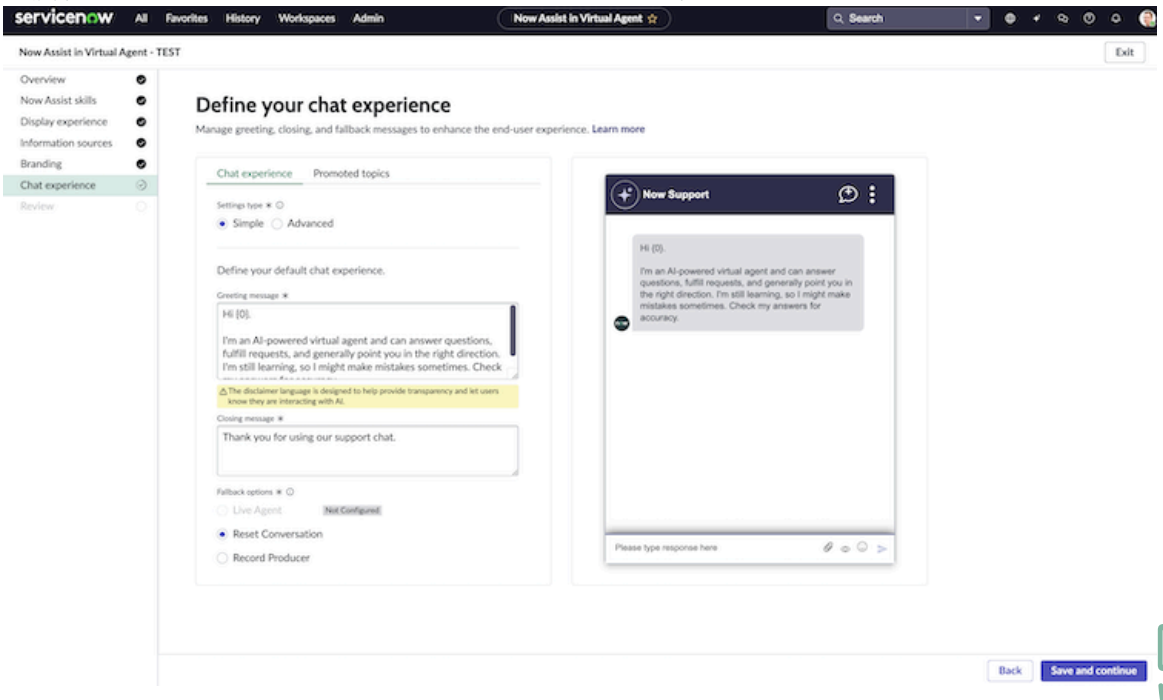


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [保存して続行] を選択します。
   [チャットエクスペリエンスを定義します] ページが表示されます。ここで、挨拶、終結、およびフォールバックのメッセージを管理します。フォールバックオプションは、[ライブエージェント]、[会話をリセット]、および [レコードプロデューサー] です。

   の挨拶、クローズ、およびフォールバックのオプション 仮想エージェント



   簡易設定タイプを使用して、デフォルトのチャットエクスペリエンスを定義します。

   フォールバックオプションの場合、

   a. ライブエージェント 「サポート」により、構成時に対応可能なエージェントにルーティングされます。

   b. [会話をリセット] を選択すると、会話が初期状態で再開され、別の質問を行うことができます。

   c. レコードプロデューサーは、インシデントまたはケースを作成するためのカタログレコードプロデューサーにユーザーを誘導します。

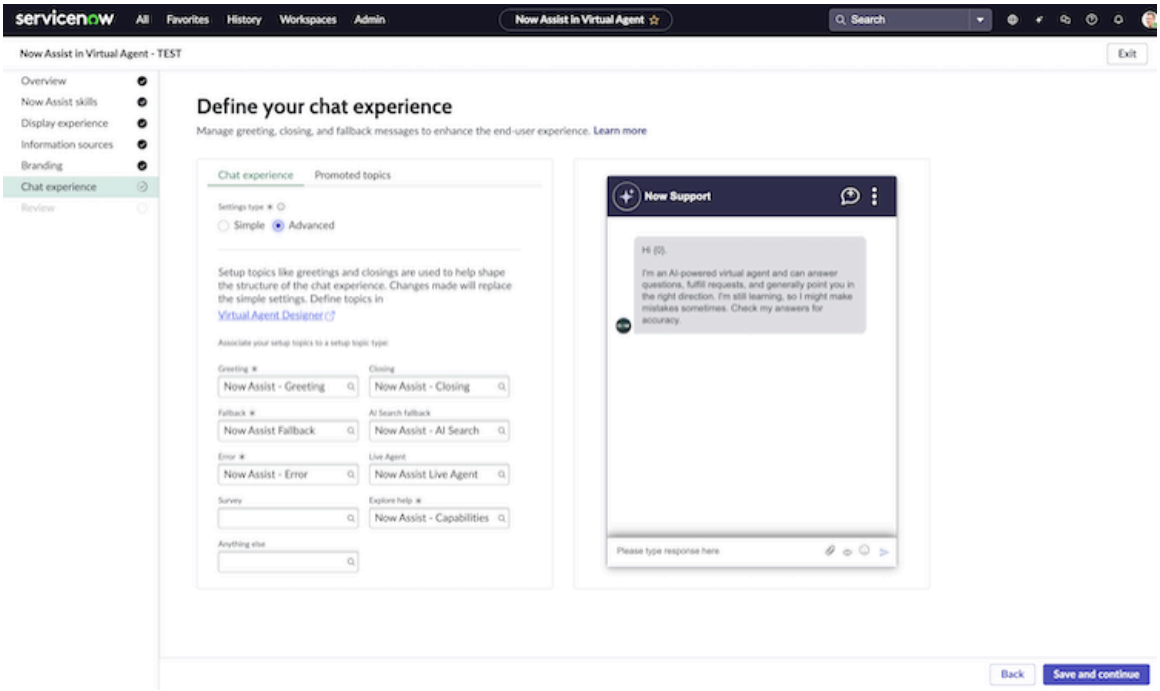
      注: このフォールバックオプションをゲストユーザーに対して機能させるには、パブリックレコードプロデューサーを作成します。詳細については、「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。パブリックレコードプロデューサーがアクティブに設定されていれば、仮想エージェントでの Now Assist の [フォールバックオプション] > [レコードプロデューサー] ドロップダウンメニューに自動的に表示されます。

   詳細設定では、デフォルトを置き換えて、さらに多くの構成を使用できます。事前にフィルタリングされたリストから選択して、 仮想エージェントデザイナー で定義されたセットアップトピックを上書きします。セットアップトピックの 1 つを変更して簡易設定に戻した場合、そのトピックは使用できなくなります。

自動翻訳

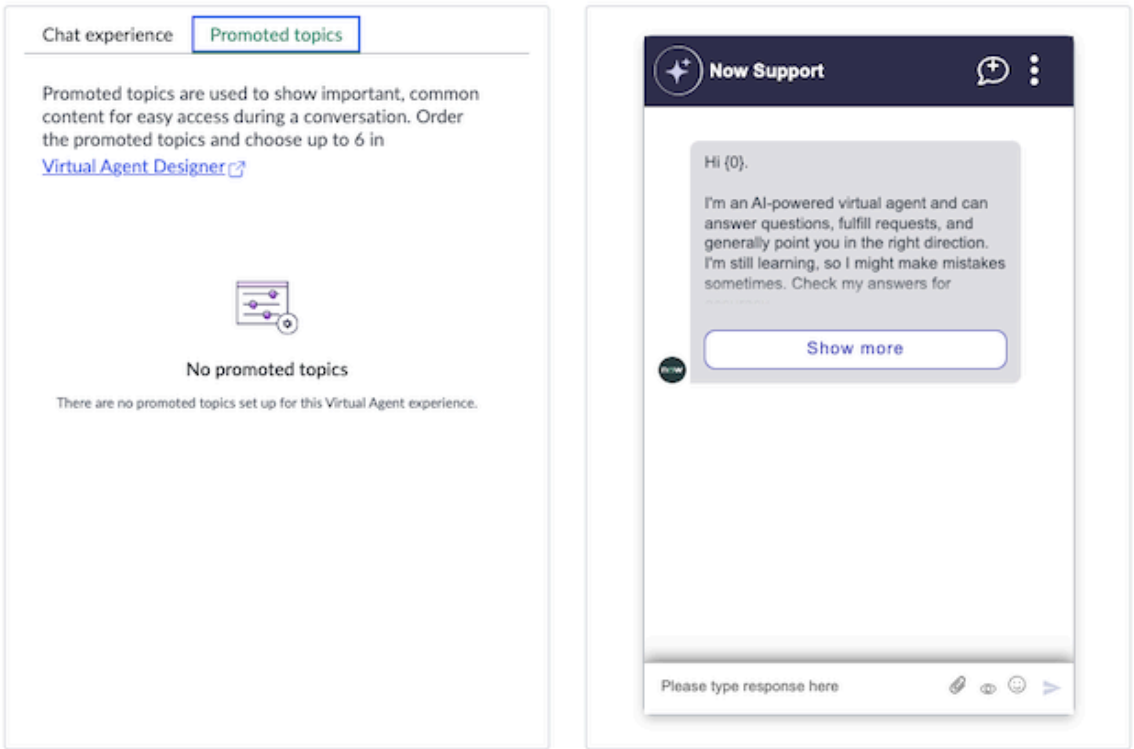
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットエクスペリエンスの詳細設定



[昇格されたトピック**(Promoted topics**)] タブで、 仮想エージェントデザイナー (VAD) に移動して、このアシスタントの昇格されたトピックを定義します。

昇格されたトピックを定義

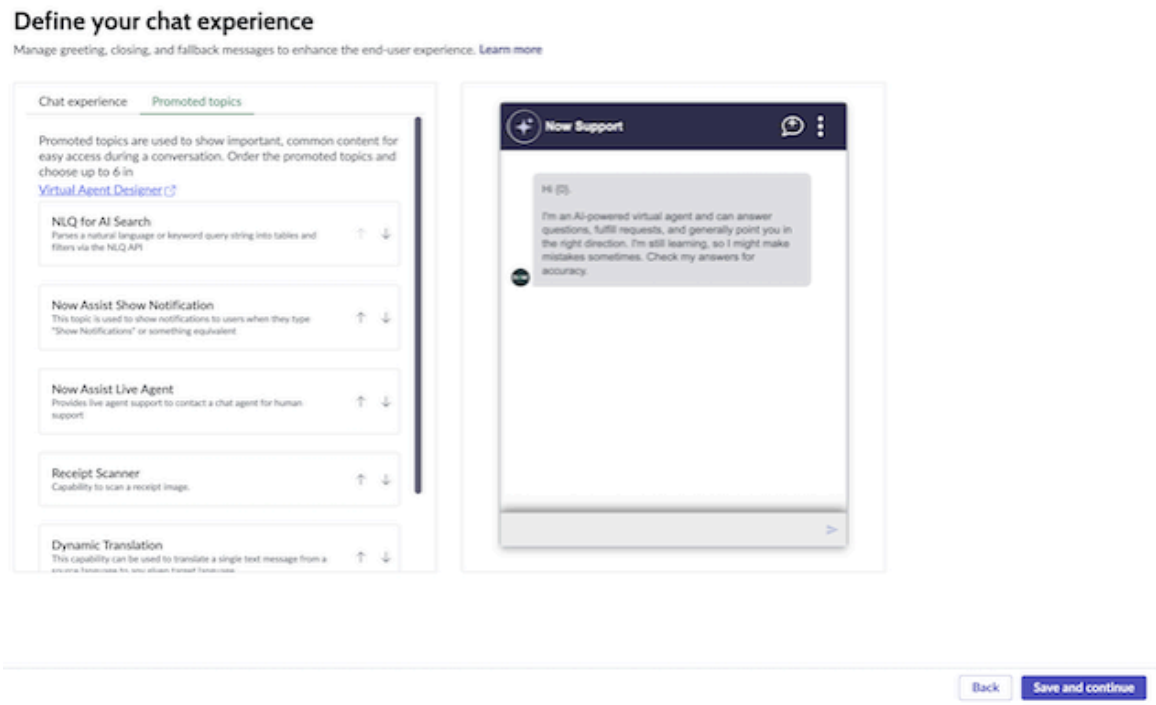


VAD でトピックを定義したら、上向き矢印または下向き矢印を使用してトピックを並べ替えることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

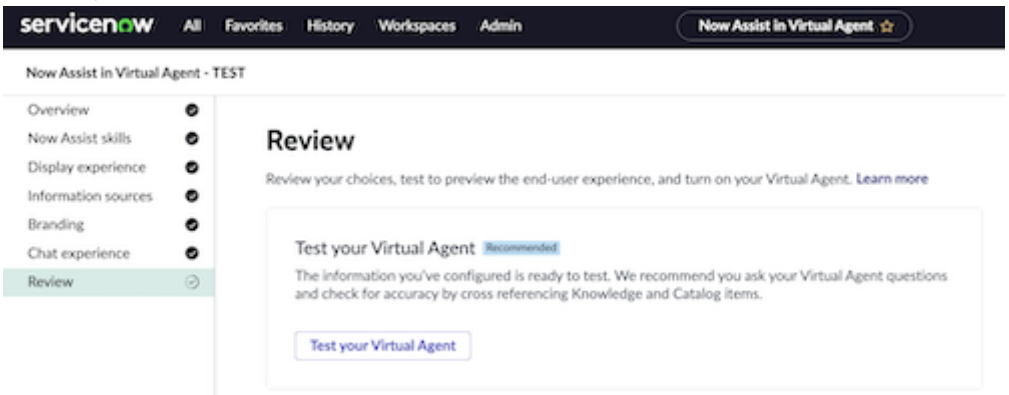
昇格されたトピックのリスト



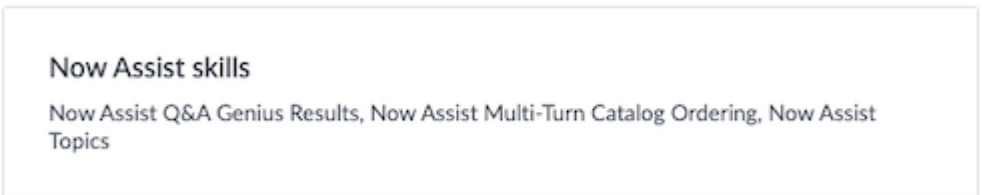
9. [保存して続行] を選択します。

[確認] ページが表示されます。ここで、すべての設定を確認して 仮想エージェント をテストできます。仮想エージェント のテストは、エクスペリエンスを本番環境に移行する前に、一般的なユースケースの結果の品質を判断するために重要です。ユーザーインターフェイスのエクスペリエンス、ユースケースの結果、およびフォールバックオプションを検証します。

テスト 仮想エージェント



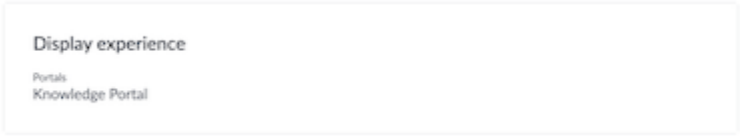
a. [Now Assist スキル] に、アクティブなスキルが表示されます。



b. 表示エクスペリエンスは、どのポータルまたはメッセージングチャネルに 仮想エージェント があるかを示します この例では、ナレッジポータルのみが選択されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

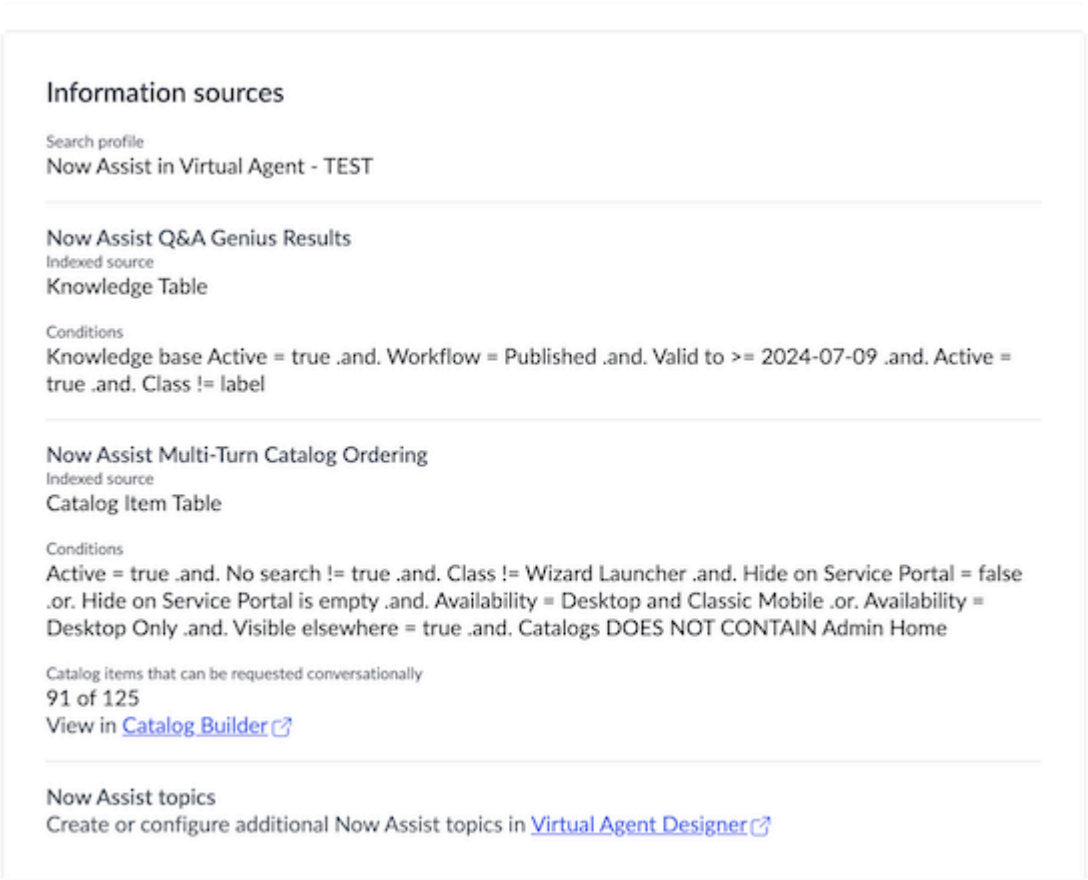
自動翻訳



ポータルまたはメッセージングチャネルが選択されていない場合は、次のメッセージが表示されます。

ページの上部に [このアシスタントをオンにするには、少なくとも 1 つの表示エクスペリエンスを選択してください] アラートが表示され、[ディスプレイ エクスペリエンス] で選択するまでアシスタントをオンにすることはできません。

c. [情報ソース] には、各ソースの条件が表示されます。

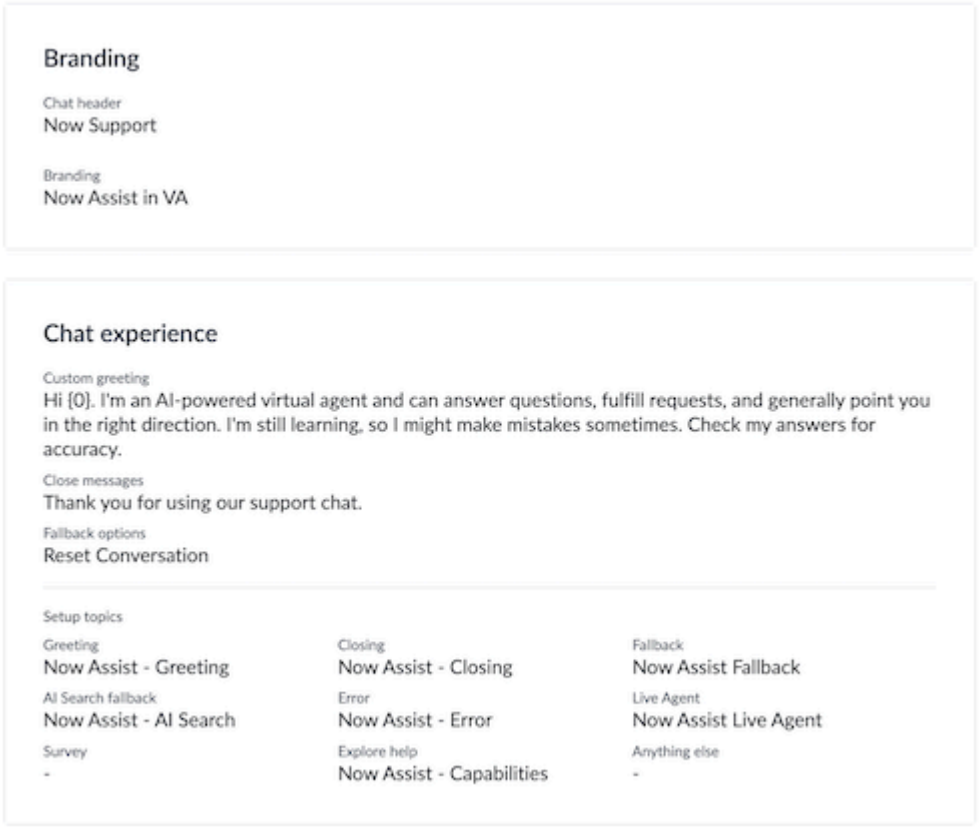


d. [ブランディング] には、選択したブランディングのタイプが表示されます。

自動翻訳

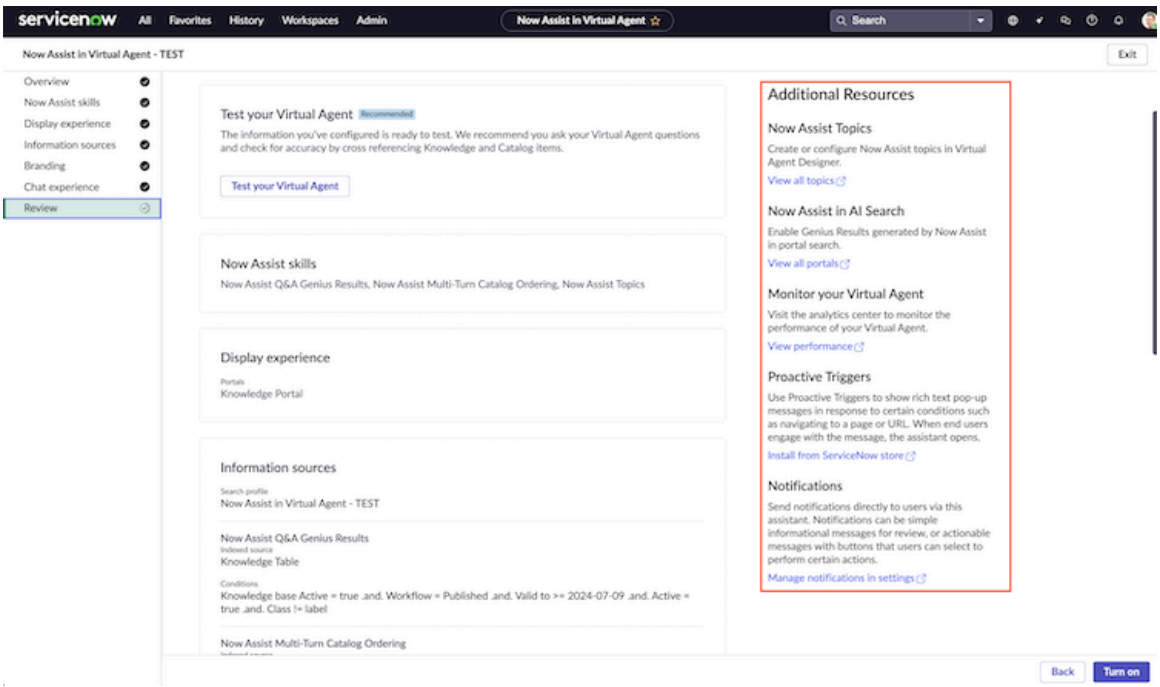
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [チャットエクスペリエンス] には、挨拶、終結メッセージ、およびフォールバックオプションが表示されます。



[その他のリソース] セクションには、セットアップに応じて次の項目が表示されます。

追加リソースへのリンク



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Now Assist トピックは、アシスタントで Now Assist トピックスキルが有効になっている場合に表示されます。[すべてのトピックを表示] リンクをクリックすると、 仮想エージェントデザイナーが表示されます。

b. Now AssistAI 検索は表示されたままになります。[すべてのポータルを表示] リンクをクリックすると、コンソールのセットアップ Now Assist が表示され AI 検索 ポータル検索で Now Assist によって生成された Genius 結果が有効になります。

c. [仮想エージェント を監視する] は、1 つ以上のアシスタントを初めてオンにすると表示されます。[パフォーマンスの表示] リンクをクリックすると、仮想エージェント Analytics のNow Assistが表示されます。

d. プロアクティブトリガー 表示されたままにします。プロアクティブトリガー がユーザーの ServiceNow インスタンスにインストールされていない場合は、[ServiceNow Store からインストール] リンクをクリックすると ServiceNow Store プロアクティブトリガー アプリが表示されます。プロアクティブトリガー がユーザーの ServiceNow インスタンスにインストールされている場合、プロアクティブトリガーは対話型インターフェース>設定で管理できます。

e. 通知は表示されたままになります。[設定で通知を管理] リンクをクリックすると、[対話型インターフェース] > [設定 仮想エージェント] ページに移動します。

10. 仮想エージェントをテストした後、[オンにする] を選択して、すべてが正常に機能していることを確認します。
仮想エージェントでの Now Assist が正常にオンになったことを示すメッセージが表示されます。

11. [了解] を選択します。

タスクの結果
仮想エージェント での Now Assist はアクティブで、トピックは仮想エージェント LLM アシスタントでの Now Assist に関連付けることができます。

会話型カタログ要求での **Now Assist** の構成

仮想エージェントでカタログアイテム要求を送信する際に、簡素化された会話エクスペリエンスを生成 AI に基づいて迅速化して提供します。それによって、セルフサービスでの作業を増やし、運用コストを削減できます。

始める前に
必要なロール：admin または catalog_admin、および flow_designer (サブフローを編集するため)

このタスクについて
生成 AI 機能を活用して、人間のような効率的なカタログ要求エクスペリエンスを、仮想エージェントの会話型インターフェイスを介して提供します。それによって要求送信の所要時間が短縮されます。

生成 AI のエクスペリエンスがカタログアイテム要求の送信用に構成されている場合、要求者には次のエクスペリエンスが使用可能になります。

- 前の質問への回答に基づいてより人間らしい会話が可能になるコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。たとえば、検索キーワードが「1TB のディスク容量を持つ `Windows` 仮想マシンを要求したい」で、オペレーティングシステムとハードディスク容量に関する質問がカタログアイテムにある場合、要求者はその質問に再度回答する必要はありません。
- 複数のカタログアイテムの質問に同時に回答する機能。
- 要求者が任意の時点で回答を変更できる、マルチターンのカタログオーダー。たとえば、要求者が電話のメモリサイズに関する質問に回答している最中に、前の質問で選択した電話モデルの変更について言及することができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 質問の回答の検証。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了する機能。

注:

- 読み取り専用の質問、回答が事前に入力されている質問、および要求者の検索キーワードで既に回答されている質問はスキップされます。
- 会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、それに対する自然言語応答はサポートされていません。
  - 参照
  - 選択ボックスをルックアップ
  - 複数選択肢をルックアップ
  - 要求元
  - 添付ファイル
  - 選択肢が 10 個を超える複数選択肢の質問

手順

1. 会話型カタログ要求アプリケーションにNow Assistをインストールする仮想エージェントアプリケーションのNow Assistを構成するには、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。
   この構成では、プロパティが以前に編集されていない場合、*sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit* システムプロパティ値はデフォルトで 500 に設定されます。
2. 仮想エージェント でカタログアイテム要求送信の生成 AI エクスペリエンスを有効にします。

   a. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.

   b. 会話モードで要求する必要があるカタログアイテムを選択します。
   会話モードでサポートされるカタログアイテムの詳細については、「 Now LLM を活用した 仮想エージェント の サービスカタログ トピックブロック 」を参照してください。

   c. カタログアイテムフォームで、[**VA** でアイテムを非会話型にする] チェックボックスがオフになっていることを確認します。

   d. カタログアイテムフォームで、[**Now Assist (LLM)** をオフにする] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
   このチェックボックスをオンにすると、LLM は使用されず、データは LLM に送信されません。アイテムが非会話型になる可能性があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- カタログアイテムを非会話型にする場合は、[**VA** でアイテムを非会話型にする] チェックボックスをオンにします。ただし、LLM に送信したくない機密情報がカタログアイテムに含まれている場合は、[**Now Assist (LLM)** をオフにする] チェックボックスをオンにします。
- VA でアイテムを非会話型にする チェックボックスをオフにすると、アイテムを会話型にするためのすべての条件が満たされた場合にのみ、アイテムが会話型になります。このような条件の詳細については、「 Now LLM を活用した 仮想エージェント の サービスカタログ トピックブロック 」を参照してください。

e. [更新] を選択します。

3. フォールバックレコードプロデューサーが「 会話型カタログ要求の汎用チケットプロデューサーをフェッチ 」サブフローで構成されていることを確認します。

場合によっては、要求者がカタログアイテムを検索するときに、AI 検索 が結果を返せなくなることがあります。たとえば、カタログアイテムが利用できない場合や、カタログアイテムを表示するためのアクセス権が要求者にない場合などです。このような場合、仮想エージェントの会話に対して代替メカニズムがアクティブになります。仮想エージェントが要求者からライブエージェントへの接続を試行します。ライブエージェントが利用できない場合は、問題を解決するためのインシデントを作成する [一般チケットを作成] レコードプロデューサーがトリガーされます。

- **Now Assist** フォールバックトピックはフォールバックメカニズムを制御します。このトピックによって、「会話型カタログ要求の汎用チケットプロデューサーを取得 **(Fetch generic ticket producer for conversational catalog request)**」サブフローによって返されたレコードプロデューサーがトリガーされます。
- このサブフローは *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* プロパティの値を返します。デフォルトでは、このプロパティの値は [一般チケットを作成] レコードプロデューサーの sys_id です。

注: Now Assist for 仮想エージェント アプリケーションがインストールされている場合は、*sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* プロパティと一般チケットレコードプロデューサーの両方をインスタンスで使用できます。

さらに、独自のレコードプロデューサーを構成するか、新しいサブフローで追加のロジックをビルドすることで、フォールバックプロセスをカスタマイズできます。

オプション	説明
独自のレコードプロデューサーを構成する。たとえば、仮想エージェントの会話の入力を変更するなど。	**a. sys_properties.list** に移動します。 **b.** *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallb* プロパティを選択します。 **c.** [値] フィールドに、参照するレコードプロデューサーの sys_id を入力します。 **d.** [更新] を選択します。
新しいサブフローで追加のロジックを構築する。たとえば、各ビジネスの新しいレコードプロデューサーを参照するためなど。	**a.** レコードプロデューサーの sys_id を返すサブフローを作成します。フローデザイナーのサブフローの詳細については、「サブフローのビルド 」を参照してください。 **b. sys_properties.list** に移動します。

自動翻訳

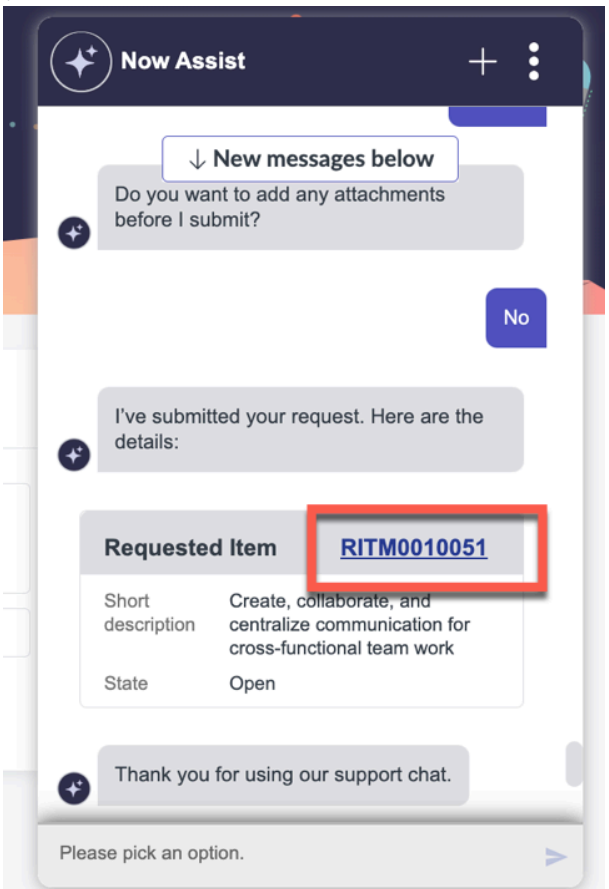
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	c. *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallu* プロパティを選択します。 **d.** [値] フィールドに、サブフローのスコープと内部名を入力します。例えば、**global.subflow_name** です。フローデザイナーのサブフローのリストで [内部名] フィールドを見つけます。 **注:** デフォルトでは、このプロパティの値は **sn_nowassist_va.fetch_generic_ticket_producer_for_c** です。 。 **e.** [更新] を選択します。

4. オプション: URL ナビゲーション設定を構成して、仮想エージェントチャットで生成されたチケットリンクを開く場所を指定します。「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

   (Optional) 仮想エージェントの URL ナビゲーションの詳細については、「対話型インターフェース での URL ナビゲーション」を参照してください。仮想エージェント スクリプトの使用の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

   仮想エージェントチャットで生成されたチケットリンク



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- NLU を活用した 仮想エージェント の サービスカタログ トピックブロック
- Now LLM を活用した 仮想エージェント の サービスカタログ トピックブロック

仮想エージェントでの Now Assist の使用

仮想エージェントで Now Assist を使用すると、AI 検索と生成 AI チャットスキルを組み合わせることでユーザーエクスペリエンスを向上できます。これらのスキルによって、問題解決までの時間を短縮し、ライブエージェントへの転送件数を減らすことができます。

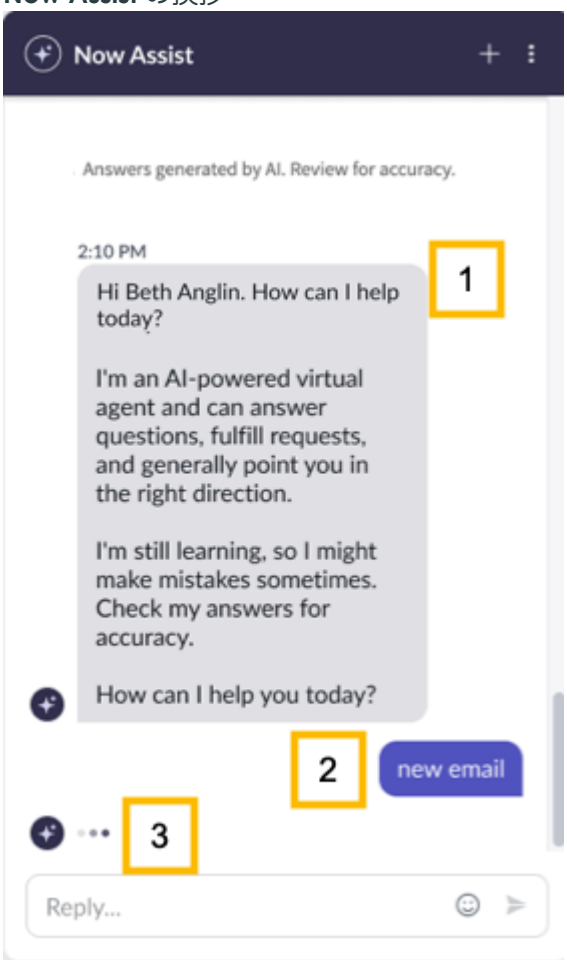
仮想エージェントで Now Assist を使用することで、ユーザーに対話型の生成 AI エクスペリエンスがもたらされます。わかりやすい自然言語での会話は理解しやすく、要求者がボットとより快適に会話できるようになります。

次の例は、仮想エージェントで生成 AI を利用した会話がどのようなものかを示しています。

会話の開始

次の図は、新しい会話が始まるところを示しています。

Now Assist の挨拶



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist の挨拶の要素

要素	説明
1：ボットの挨拶	**注:** AI が生成する 回答。正確性を確認する 挨拶の前のメッセージは編集したり、オフにしたりすることはできません。 ユーザーに挨拶した後、ボットはユーザーが期待できることについて説明します。大規模言語モデル (LLM) はまだ学習中であるため、ボットは間違いを犯す可能性があり、ユーザーは回答の正確さを確認する必要があることを示します。
2：ユーザー要求	ユーザーは任意の発言を入力できます。
3：応答時間インジケーター	LLM が発話を処理している間、チャットウィンドウのドットのアニメーションが、ボットが機能していることをユーザーに知らせます。

マルチターンカタログオーダー **(Multi-Turn catalog ordering)**

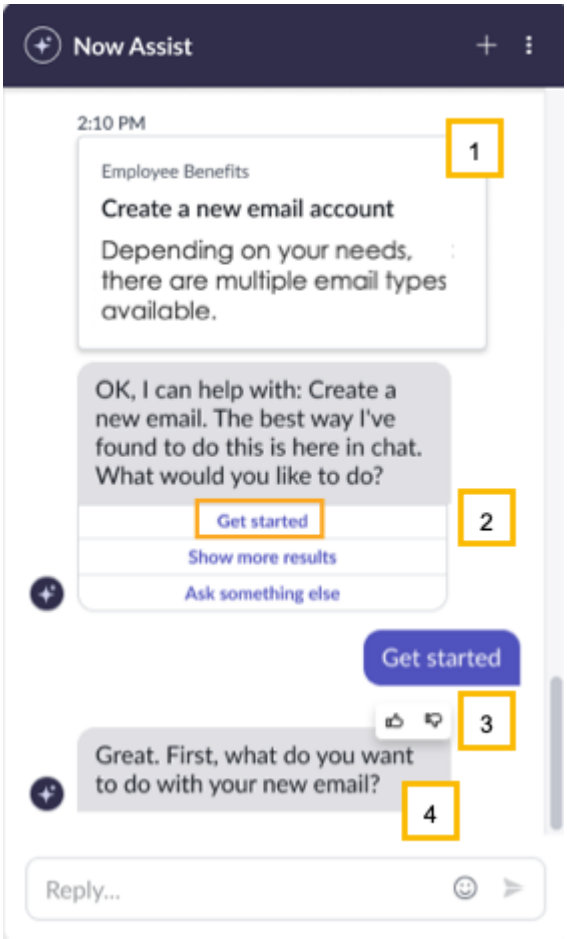
Now Assist マルチターンカタログオーダー (Multi-Turn Catalog Ordering) のスキルが有効になっている場合、仮想エージェントユーザー要求に一致する利用可能なカタログアイテムを返すことができます。この例では、ユーザーは新しいメールアドレスを要求します。 仮想エージェント は生成 AI を使用して一致するカタログアイテムを検索し、それをカードとしてユーザーに表示します。

注: チャットウィンドウですべてのカタログ機能を使用するには、カタログアイテムの要求送信に対して生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求での Now Assist の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウでのカタログオーダー



カタログオーダーの要素

要素	説明
1：カタログアイテムカード	仮想エージェントは、要求に最適なものとしてカタログアイテムカードを表示します。
2：ボット応答選択リスト	ユーザーには次の 3 つのオプションがあります。 • 開始：チャットウィンドウから新しいメールを注文します。 • 結果をさらに表示：要求に対する新しい結果を取得します。 • 他のことを質問する：新しいクエリまたは要求を入力します。
3：フィードバック用アイコン	ユーザーは、[いいね] 賛成アイコン ([ ] を選択することで、応答が役に立ったかどうかを示すことができます。応答が役に立たなかった場合、ユーザーは「よくないね」アイコン (「 」アイコン) を選択できます。このフィードバックは、LLM モデルをトレーニングし、時間の経過とともに応答を改善するために使用されます。
4：フォームの質	ユーザーが [開始] を選択すると、仮想エージェントはカタログアイテムの送信フォームを通じて順を追ってユーザーに案内します。

自動翻訳

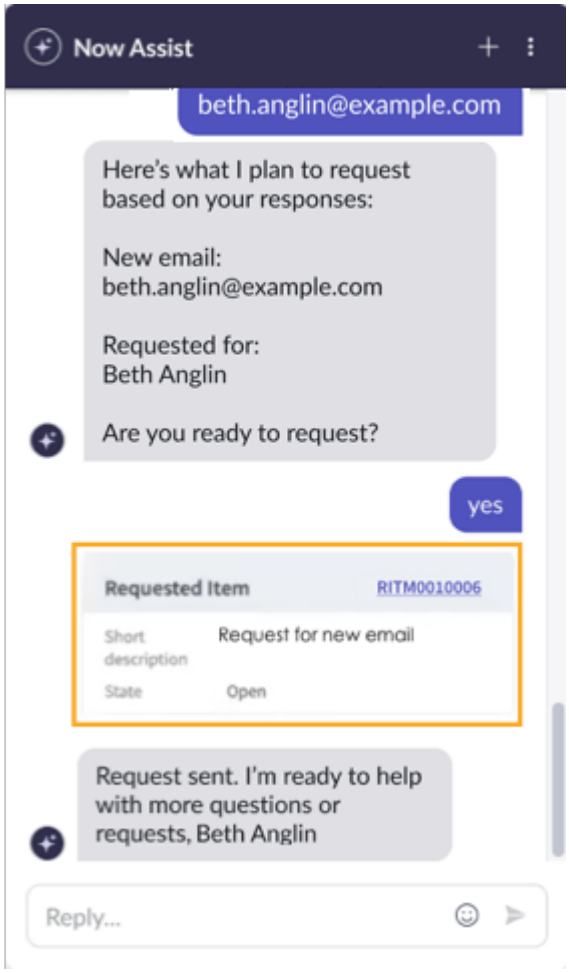
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログオーダーの要素 (続く)

要素	説明
問番号 1	

カタログオーダーが完了すると、仮想エージェントはその注文のカードを表示します。

チャットウィンドウのカタログオーダーチケット



Now Assist を構成する方法については、「 Now Assist スキルのアクティブ化 」を参照してください。

Genius 結果カードカルーセルの表示

複数の Genius 結果が見つかると、カードのカルーセルが表示されます。Genius 結果は、 仮想エージェント トピック、カタログアイテム、および Q&A の結果を取得し、カードカルーセル内で要求者に表示します。各カルーセルカードにカーソルを合わせると、フィードバックの「賛成」または「反対」アイコンが表示されます。次のリストに、表示できるカードのタイプの詳細を示します。

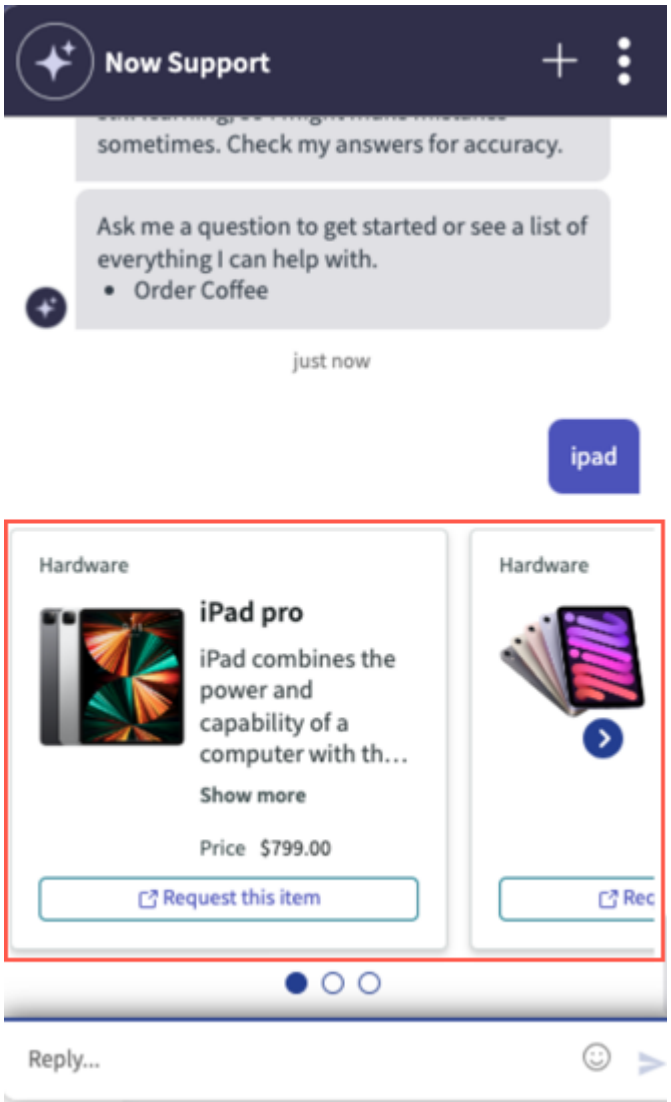
- 会話型カタログカード:[要求を開始] ボタンが表示され、選択すると、要求者は 仮想エージェント内でカタログ要求フローを開始できます。
- 非会話型カタログカード:[このアイテムを要求] ボタンを選択すると、要求者が新しいブラウザまたはポップアップウィンドウにリダイレクトされ、カタログアイテムを注文するための外部リンクが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

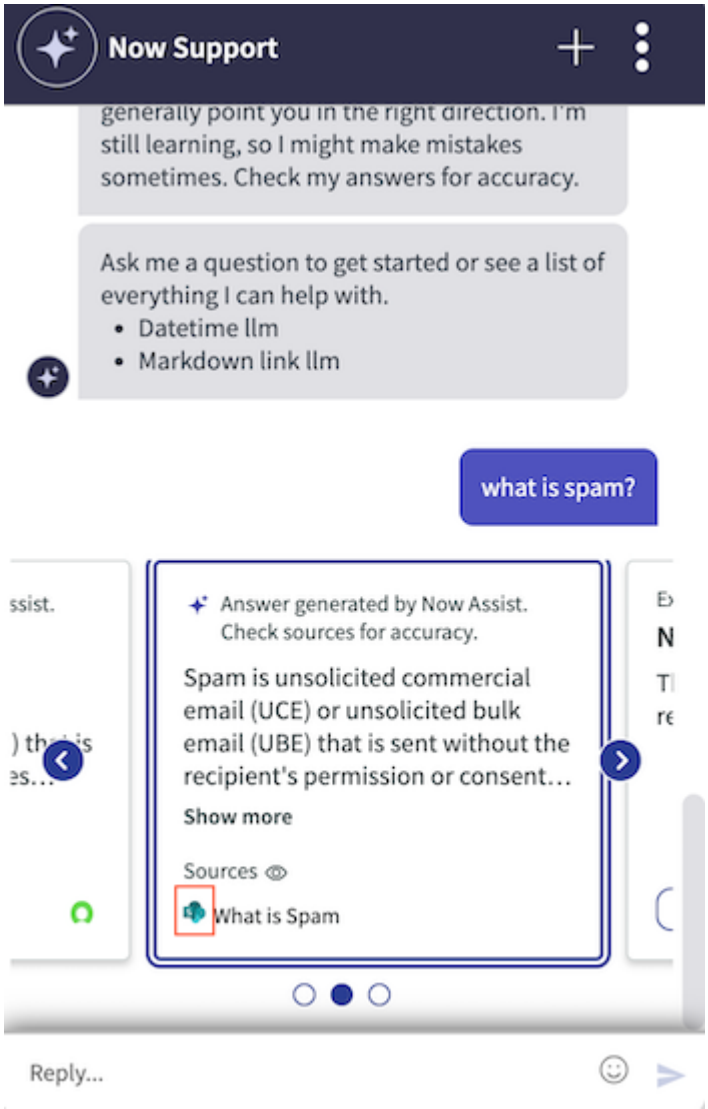
- トピックカード: [トピック名] ボタンが表示され、選択すると、要求者が 仮想エージェント内のそのトピックフローに対して起動されます。
- Q&A カード:回答は、ソースアイコン ( ) を使用してソースを表示するオプションを使用して、Now Assistによって生成されます。この単一の Q&A カードは、結果で返される内容に応じて、1 つまたは複数の ナレッジベース ソースによって生成されます。ソースアイコン ( ) を選択してソースを表示した後、各 Now Assist リンクを選択してソースの詳細を確認できます。
- 他に何か必要ですか? カード:[他の結果を検索] ボタンが表示され、選択すると、リスト形式の標準検索結果のリストが 1 つの代替トピックとともに表示されます。標準の検索結果がない場合は、代替トピックのみが表示されます。

カードのカルーセルの例



ユーザーが SharePoint で認証され、SharePoint コンテンツが見つかった場合、SharePoint ロゴの付いたカードがカルーセルに表示されます。SharePoint カードは、カタログカードとトピックカードの後に表示されます。[さらに表示] を選択すると、カードの下部にソース リンクが表示されます。ユーザーが SharePoint に対して認証されていない場合、または SharePoint コンテンツが見つからない場合、カードは表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



生成 AI による検索

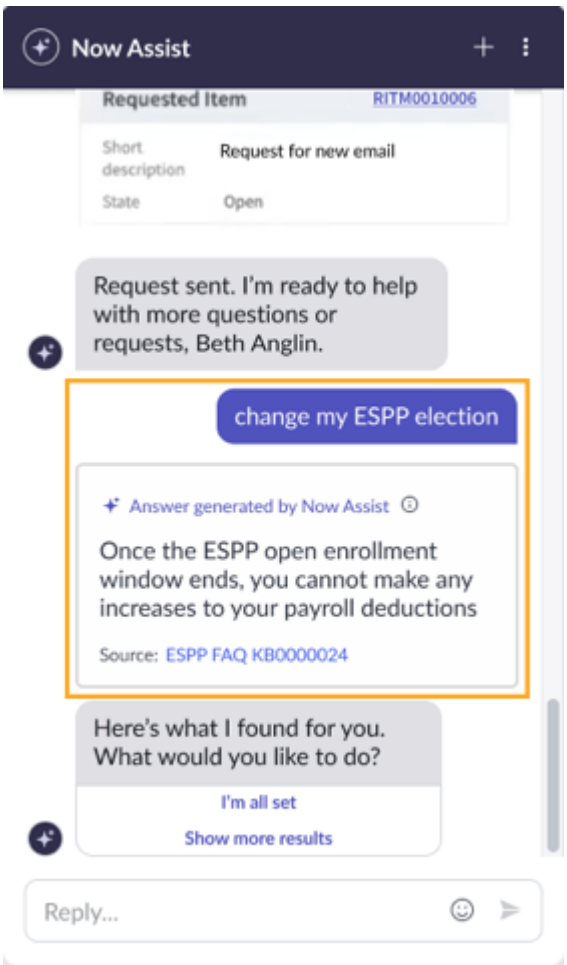
Now Assist Q&A Genius 結果スキルを有効にすると、生成 AI は、より人間味のあるエクスペリエンスを提供するように応答を作成します。

この例では、新しいメールアドレスの要求を送信した後、ユーザーは別の質問をします。 仮想エージェント は Now Assist を使用して、会社の FAQ から回答を生成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クエリに対して生成された回答



ユーザーがさらにサポートを必要とする場合、仮想エージェントNow Assistはユーザーをライブエージェントに誘導するか、会話をリセットするか、またはインシデントを作成します。このオプションは、アドミンがガイド付きセットアップの Now Assist で決定 仮想エージェント 。詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

1. ライブエージェントサポートは、構成時にユーザーを利用可能なエージェントにルーティングします。
2. [会話をリセット] を選択すると、会話が先頭から再開され、別の質問をすることになります。
3. [レコードプロデューサー] を選択すると、インシデントまたはケースを作成するためのカタログレコードプロデューサーに誘導されます。

Now Assist を構成する方法については、「 Now Assist スキルのアクティブ化 」を参照してください。

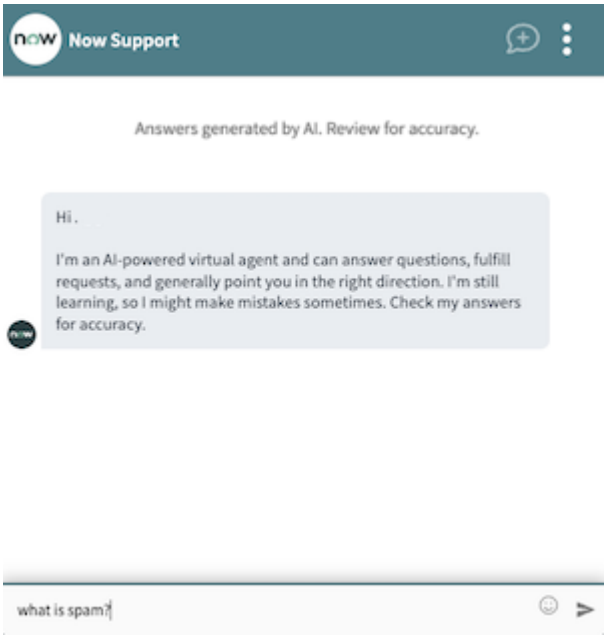
アクティブ化されたスキルのない検索

アドミニストレーターによってユーザーにスキルが構成されていない場合、利用可能なスキルは表示されません。ただし、チャットバーは引き続き使用でき、ユーザーは発言を入力できます。これにより、ナレッジベース記事またはカタログアイテムのAI 検索がトリガーされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルがアクティブ化されていない状態でチャットウィンドウを開く



詳細情報

さらに詳しい情報を知りたい場合は、以下のリソースにアクセスしてください。

- #unique_637
- Now Assist
- Now Assist in AI 検索
- 仮想エージェントの Now Assist の分析

仮想エージェントでの **Now Assist** と **Microsoft Teams** の統合

仮想エージェントでの Now Assist では、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI を使用して、転送率を向上させ、自然言語理解 (NLU) のトピックディスカバリーで必要とされた時間のかかる作業量を削減します。

仮想エージェントでの Now Assist は、Web クライアント、モバイルアプリ、および Microsoft Teams のポータルから利用できます。仮想エージェントでの Now Assist と Microsoft Teams を統合するには、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。仮想エージェントでの Now Assist の構成 の手順 12 に、仮想エージェント を表示する場所を選択するオプションがあります。[Microsoft Teams] を選択します。

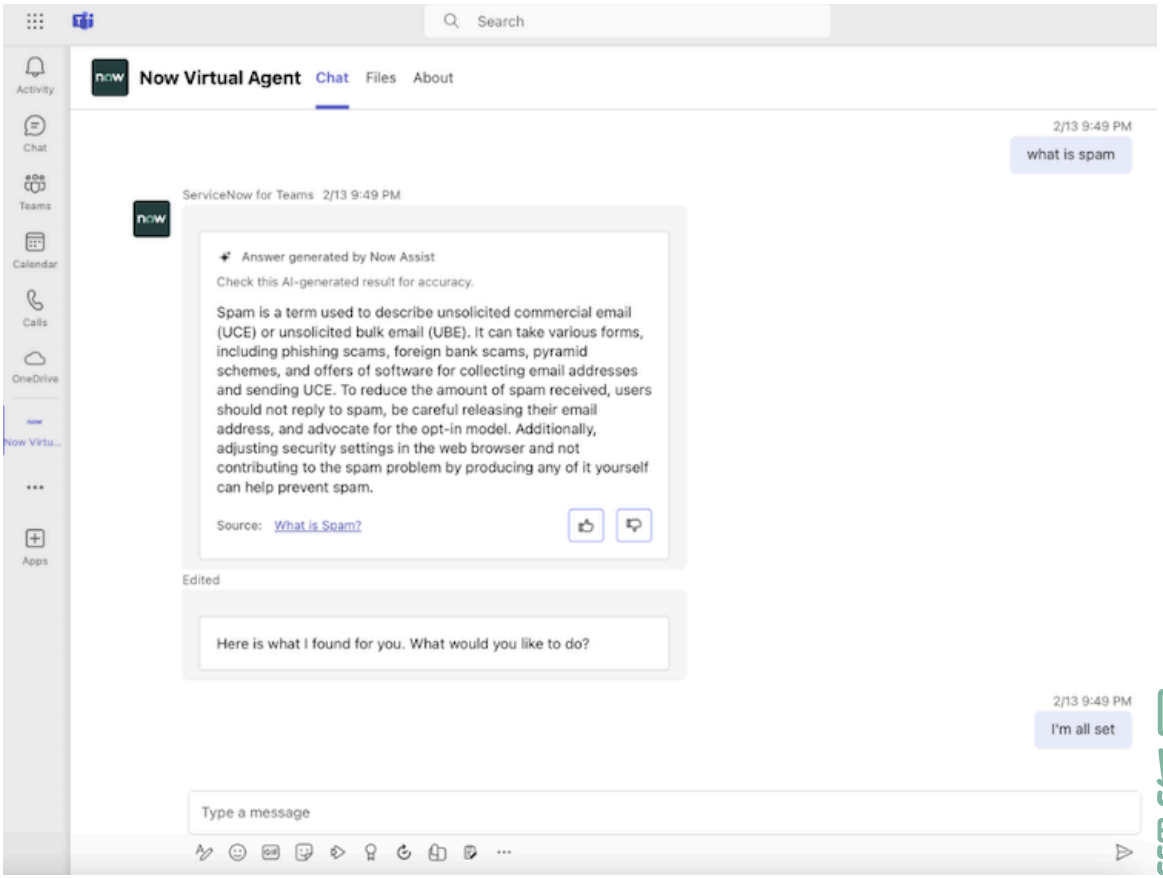
仮想エージェントでの Now Assist と Microsoft Teams は、AI 検索 の代替トピックに依存します。AI 検索 の代替トピック内には、次の 2 種類の結果が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Genius 結果：カタログアイテム (会話型および非会話型) およびナレッジベース記事 (シングルターンおよびマルチターン Q&A)。

   カタログアイテムとナレッジベース記事の **Genius** 結果



2. 通常の検索結果 (会話内のマルチリンク出力)。

詳細については、「仮想エージェントでの Now Assist の探索」と「Microsoft Teams の会話での仮想エージェント機能のサポート」を参照してください。

仮想エージェントの **Now Assist** の分析

仮想エージェントの Now Assist アナリティクスダッシュボードを使用して、セルフサービスの転送ツールとしての仮想エージェントの Now Assist のパフォーマンスを監視します。

仮想エージェントの **Now Assist** のアナリティクス

仮想エージェントの Now Assist アナリティクスダッシュボードには、セルフサービス転送ツールとしての仮想エージェントの Now Assist の有効性を追跡するために使用できるメトリクスが用意されています。このダッシュボードでは、会話に関するインサイトを提供するため、仮想エージェントの Now Assist がユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。たとえば、ダッシュボードのメトリクスでは、次のことが明らかになります。

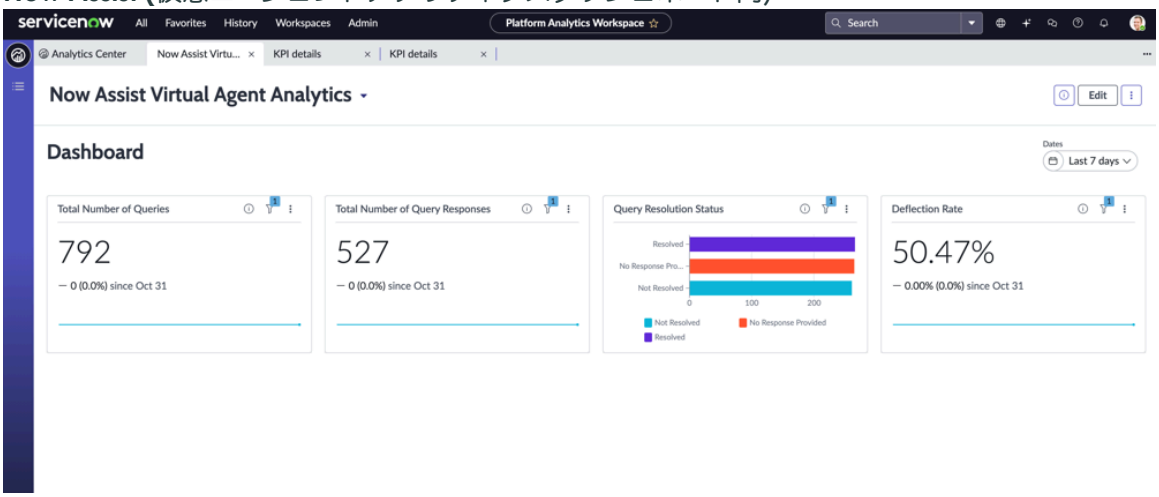
- クエリ総数のうち、Now Assist が対応したユーザークエリの割合
- ユーザーから提供されたフィードバックに基づくユーザークエリの解決ステータス
- 特定の期間の回避率

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラットフォームアナリティクスワークスペースでダッシュボードを表示することができます。 ダッシュボードへのアクセス、ナビゲーション、管理の詳細については、「プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス」を参照してください。

Now Assist (仮想エージェントアナリティクスダッシュボード内)

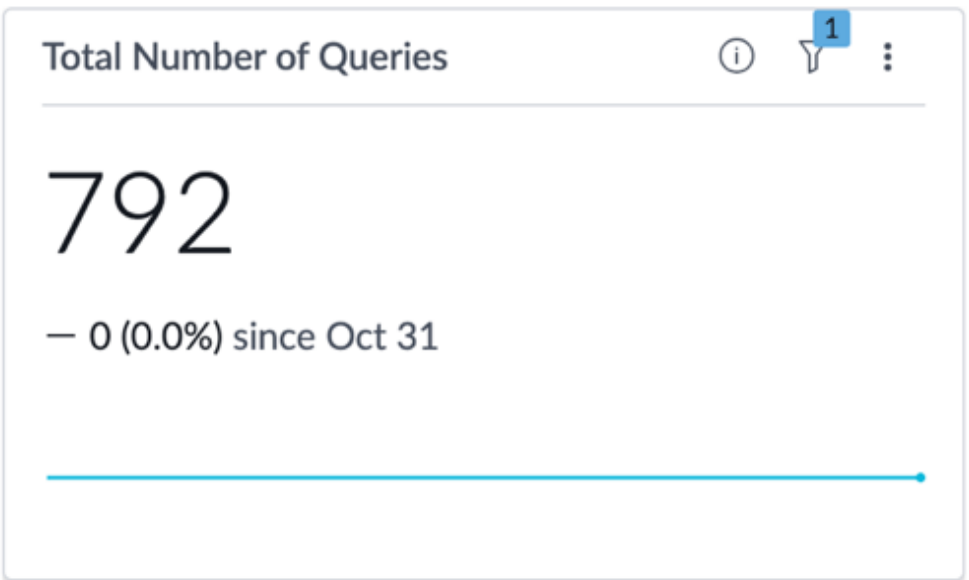


ダッシュボードのメトリクス

クエリの合計数

ダッシュボードのこの領域には、仮想エージェントの Now Assist が受信したユーザークエリの合計数が表示されます。会話では、[次の回答を表示] や [結果をさらに表示] などの他のリストアイテムをユーザーが選択した場合、このユーザー入力は同じクエリの一部と見なされます。たとえば、ユーザーが別のクエリを入力したり、[新しい会話を開始する **(Start a new conversation)**] を選択したりするなど、Now Assist がインテントの切り替えを検出した場合は、新しいクエリとしてカウントされます。

クエリウィジェットの合計数



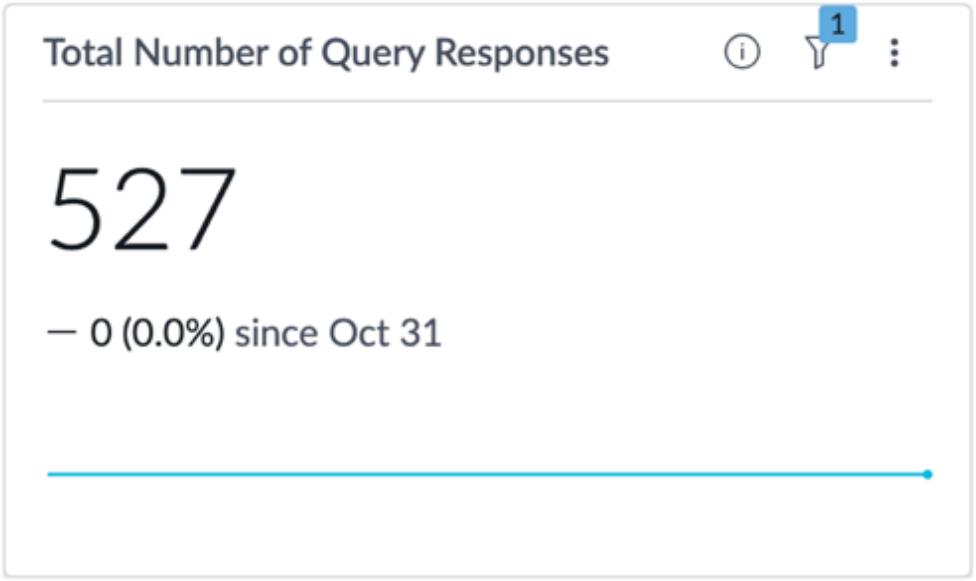
クエリ応答の合計数

ダッシュボードのこの領域には、仮想エージェントの Now Assist が、ユーザーに確認するためのコンテンツを提示した応答の総数が表示されます。応答にコンテンツが提示されていない場合、クエリは [応答が指定されていません] としてマークされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クエリ応答ウィジェットの合計数

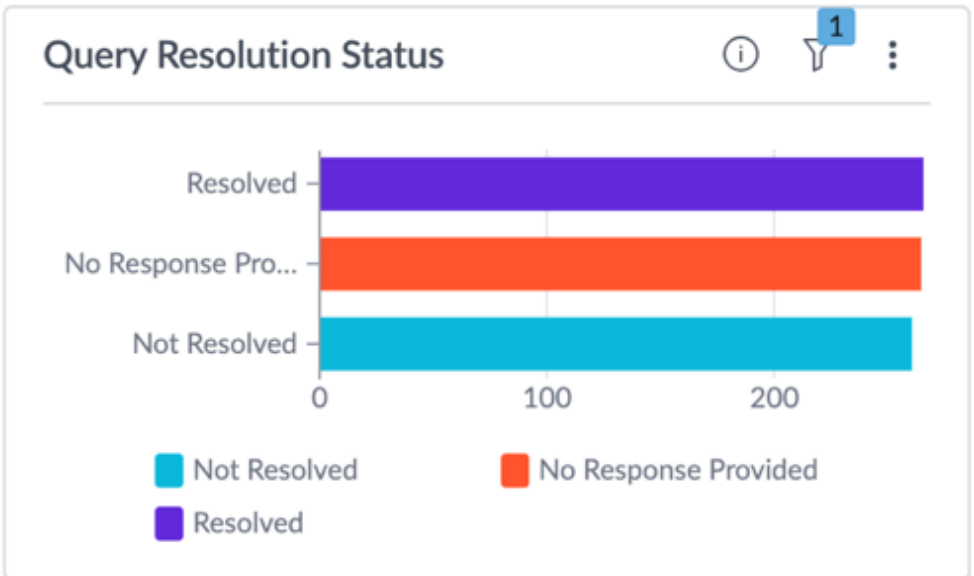


クエリ解決ステータス

ダッシュボードのこの領域には、クエリ応答でユーザーから提供されたフィードバックに基づいて決定された、ユーザークエリの解決ステータスが表示されます。

- 解決済み：ユーザーが応答が有用で効果的であると判断したか、ユーザーがフィードバックを提供しなかったことを示します。
- 未解決：ユーザーが、Now Assist が提示した応答が役に立たないと感じ、この応答を否定的なフィードバックで示しました。
- 応答が指定されていません：ユーザークエリに対して応答が提示されなかったことを示します。

クエリ解決ステータスウィジェット



回避率

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのこの領域には、仮想エージェントの Now Assist が解決したユーザークエリの割合が表示されます。回避率は、次の計算式で算出されます。(解決されたクエリの数/クエリ応答の合計数) x 100

回避率ウィジェット

会話の回避率について

仮想エージェントでの Now Assist アナリティクスでは、Now Assist のクエリ応答に関連付けられた解決ステータスに基づいて、会話の回避率を計算します。

対話シナリオの例

対話フロー	クエリー	解決ステータス
ユーザーが「新しいラップトップ」と入力	クエリ 1	なし
Now Assist が選択リストを返す	クエリ 1	なし
ユーザーが [次の回答を表示] を選択	クエリ 1	なし
Now Assist が非会話型アイテム「新しい電話」を提示	クエリ 1	なし
ユーザーが [結果をさらに表示] を選択	クエリ 1	なし
ユーザーがいずれかの SR を選択	クエリ 1	なし
ユーザーが SR カードの 1 つでいいねアイコンを選択	クエリ 1	解決済み
ユーザーが「育児休暇ポリシー」と入力	クエリ 2	なし
Now Assist が米国の育児休暇ポリシーの QA カードを提示	クエリ 2	なし
ユーザーが「カナダの育児休暇ポリシー」と入力	クエリ 2	なし
ユーザーが [その他] を選択	クエリ 3	解決済み
ユーザーが「iPhone が壊れた」と入力	クエリ 3	なし
Now Assist がアイテムの選択リストを提示	クエリ 3	なし
ユーザーがリストアイテムの 1 つを選択	クエリ 3	解決済み
ユーザーが「機能停止」と入力	クエリ 4	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話フロー	クエリー	解決ステータス
Now Assist が SR のリストを提示	クエリ 4	なし
ユーザーが [さらにヘルプを取得] を選択	クエリ 4	未解決

会話シナリオの例では、回避率は (解決されたクエリの数/クエリ応答の合計数) x 100、つまり (3/4) x 100 = 75% として計算されます。

仮想エージェントの Now Assist での参照

仮想エージェントのトピック開発者は、Now Assist パネルチャネルで使用するトピックを作成することができます。現在、以下の仮想エージェントデザイナーのコントロールがサポートされています。

Now Assist パネルチャネルの詳細については、「対話型インターフェース のチャネル」を参照してください。

Now Assistパネルチャネルでサポートされているコントロール

コントロールタイプ	サポートされているコントロール
ユーザー入力コントロール	• 入力コレクター • テキスト • 静的選択 • 動的選択肢 • ブーリアン • 日時 • カルーセル 詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。
ボット応答コントロール	• テキスト • 「リンク」 • HTML • カード (レコードカードとアクションのみのレコードカード) 詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

エージェントチャット

エージェントチャットは、エージェントと要求者のチャットエクスペリエンスを簡素化する機能を備えており、マネージャーはエージェントを監視し、支援できます。

顧客と関わるための生産性機能が組み込まれたワークスペースをエージェントに提供します。エージェントは次のことを実行できます。

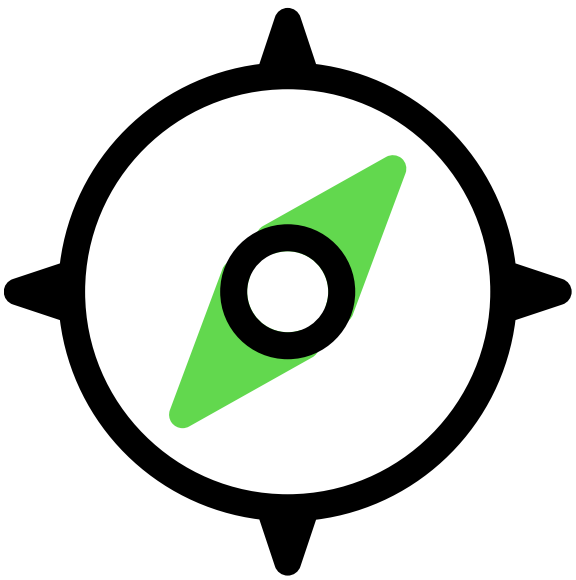
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クイックアクションと呼ばれるショートカットを使用して、チャットを別のキューに転送したり、チャットに関連するコンテキスト情報を表示したりするなどのよく使用するアクティビティを実行する。
- 応答テンプレート を使用して、挨拶やよくある質問への回答などのよく使用する応答を再利用する。
- エージェントアシスト を使用して、ナレッジ記事、Q&A、および以前のインシデントまたはケースの関連する問題の検索から導き出された、問題に対して考えられるソリューションを取得する。
- エージェントチャットの動的翻訳を使用して、母国語で顧客とやり取りをする。
- エージェントの受信ボックスに送信されたワークアサインメントを管理し、エージェントが可用性を設定してチャットを承認、却下、または転送できるようにする。
- 対話オートパイロットを使用してエンドユーザーにタスクを説明する 仮想エージェント のセルフサービストピックをトリガーする。
- インタラクションの最終作業 でサポートセッションを終了した後に、作業メモまたは更新を追加するオプションをエージェントに提供する。

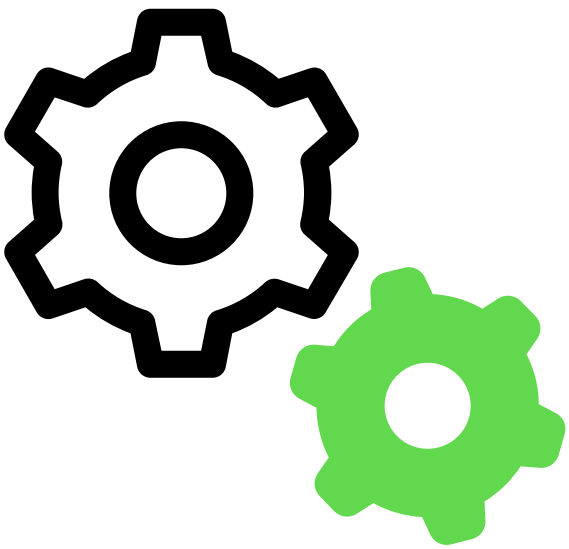
開始するには

探索



エージェントチャットの概念と機能について説明します。

Configure (構成)



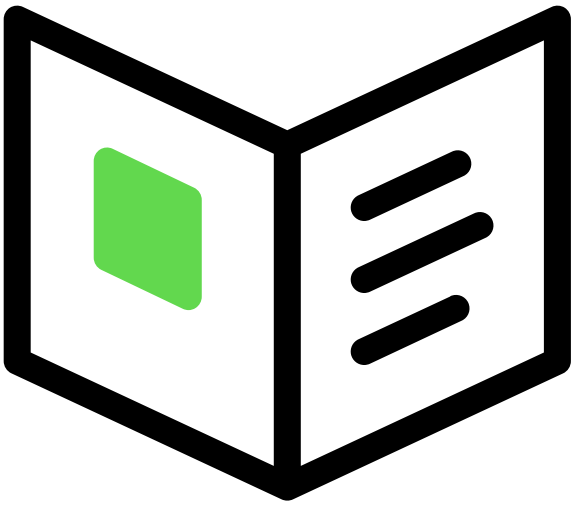
エージェントチャットをインストールして構成し、関連するプラグインをアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用

エージェントチャットを使用すると、エージェントが他のユーザーとディスカッションを行い、問題をより迅速に解決できるようになります。

参照



ドメインセパレーション、レポートの作成、およびインタラクション関連レコードの エージェントチャット の詳細を取得します。

自動翻訳

エージェントチャット の詳細

エージェントチャット によって、ライブエージェントはチャットを介してエンドユーザーと直接やり取りすることができます。エンドユーザーは、ライブエージェントとチャットして質問をしたり、情報を受け取ったりすることができます。

エージェントチャット の概要

チャットシステムは、人工知能を利用した自律チャットである仮想チャットから始まります。要求者は、エージェントチャットを使用してライブエージェントとのチャットを要求できます。エージェントチャットを使用して、エージェントは要求者との通信、インシデントまたはケースレコードの作成、または別のエージェントまたはキューへのチャットの転送を行います。

エージェントチャットは、使用しているポータルの任意のポータルページでチャット会話に永続的なウィジェットを使用します。アサインルールを確立して、ジョブを処理するためのキャパシティとスキルを備えた利用可能で最適なエージェントにチャット会話で到達するか、エージェントがチャットを別のエージェントに転送できるようにすることができます。また、応答テンプレートを使用して、再利用可能な一貫したメッセージを要求者に返すことができます。

仮想チャットはエージェントチャットの前後にサーベイを実施します。事前サーベイでは、チャットセッションを支援するために要求者に関する予備情報を取得します。チャット後のサーベイでは、支援したエージェントに対する要求者の満足度に関するフィードバックが得られます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントチャットのメリット

メリット	機能	ユーザー
エージェントとチャットマネージャーが要求者に知られることなく会話します。	エージェントウィスパー	エージェント、チャットマネージャー
会話型アンケートを通じてエンドユーザーから重要な情報を収集します。	チャットのサーベイ	エージェント
エージェントと要求者間の会話のトランスクリプトをダウンロードします。	要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード	要求者
別の言語で会話を実行します。	エージェントチャットの動的翻訳 の概要	エージェント、要求者
要求者が選択したメッセージングアプリで要求者との会話を開始します。	エージェント発信用メッセージングインターフェイス	エージェント、要求者
チャットの概要を読みます (これは、Now Assist がインストールされている場合にのみ利用可能です)。	チャットの要約	エージェント

チャットのルーティング

要求者は仮想チャットでチャットを開始します。エージェントチャット でライブエージェントとのチャットを要求すると、その要求は 高度な作業アサイン (AWA) によって制御されるキューに入り、対応可能性、キューの長さ、および専門知識に基づいてさまざまなエージェントにチャットがルーティングされます。

展開リンク

エージェントチャット の会話中にエージェントまたは要求者がリンクを入力すると、リンクが「展開」されるか、Web サイトのコンテンツのプレビューとともに表示されます。エージェントチャット の会話内のリンクは、仮想エージェントと同じ方法で展開されます。詳細については、「仮想エージェントでのリンク展開の使用(Using link unfurling in Virtual Agent)」を参照してください。

クロスチャネルの会話履歴とクロスチャネルのメッセージレベルの感情

エージェントは、エージェントチャット のチャットパネルで要求者とライブ会話をしているとき、クロスチャネルの会話履歴とクロスチャネルのメッセージレベルの感情をリアルタイムで確認できます。詳細については、「チャットから作業を取得する 」を参照してください。

エージェントウィスパー

エージェントウィスパー では、エージェントとチャットマネージャーが要求者に知られることなく会話できるようにします。

要求者とエージェントの間のチャット中に、エージェントがチャットマネージャーに個人的に支援を求めたり、チャットマネージャーとエージェントが要求者に気付かずに会話したりすることがあります。エージェントウィスパー を使用すると、エージェントはヘルプを要求でき、チャットマネージャーとエージェントは要求者に知られることなく互いにメッセージを送信できます。

たとえば、エージェントが新しく雇用された場合、まだトレーニング中の場合、または要求者の要求をどのように処理するかわからない場合、エージェントはチャットマネージャーに会話への参加を依頼して、エージェントが手順のステップを個人的に理解できるようにすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別のシナリオは、エージェントが顧客の会話をチャットマネージャーにエスカレートする必要がある場合です。エージェントはヘルプを要求でき、チャットマネージャーはチャットの会話に公的に参加して顧客と直接やり取りし、状況を緩和することができます。

エージェントチャット設定で エージェントウィスパー を有効にします。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

ヘルプのクイックアクションの使用

エージェントは、ヘルプフラグを立てることで、チャットマネージャーに要求者とのチャット会話に参加するように依頼できます。エージェントは、クイックアクションメニューを開くか、`/help` と入力してヘルプを要求できます。ヘルプのクイックアクションを使用する場合、エージェントは、ヘルプが必要な内容を説明する簡単なプライベートメッセージを入力することもできます。このようにすると、チャットマネージャーは会話に入るときにまでに、エージェントが何を必要としているかを把握しておくことができます。

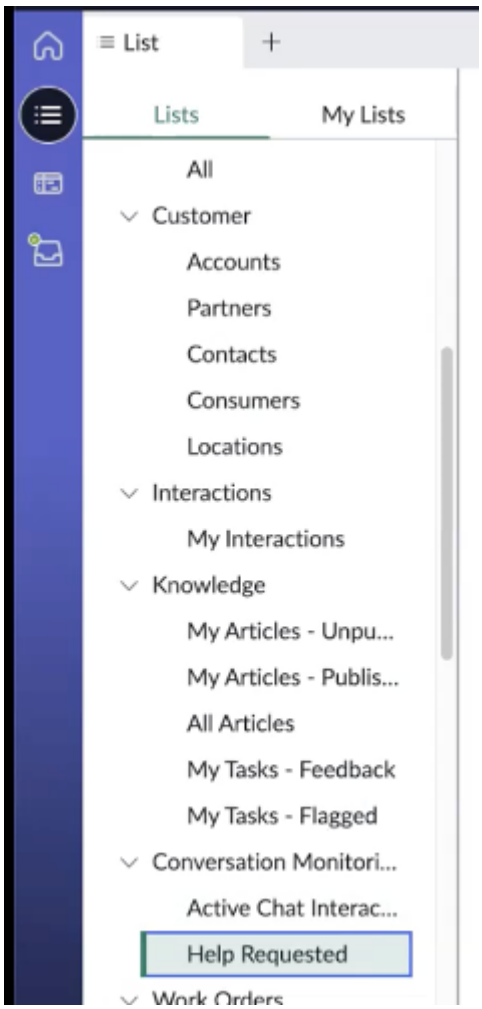
チャットマネージャーは、さまざまなビュー (インタラクションリストビュー、マネージャーダッシュボード、およびリスト) から要求されたヘルプを使用して会話を表示できます。

- インタラクションリストビュー：エージェントは、インタラクションリストビューに移動し、要求されたヘルプの列に追加して、エージェントがヘルプを要求した会話を確認できます。ここから、マネージャーはインタラクションレコードを直接クリックして、エージェントおよび要求者との会話に参加できます。
- マネージャーダッシュボード：カスタマーサービスのワークフォース最適化 (com.snc.wfo.csm) プラグインがインストールされている場合、マネージャーは、マネージャーダッシュボードホームページで [要求されたヘルプ (Help requested)] タイルを確認できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスト：[会話の監視] > [要求されたヘルプ (Help requested)] から、マネージャーは、エージェントがヘルプを要求したチャットインタラクションのリストを表示できます。



CSM のワークフォース最適化 の詳細については、「 カスタマーサービスのワークフォース最適化 」を参照してください。

プライベートチャットでのメッセージの送受信

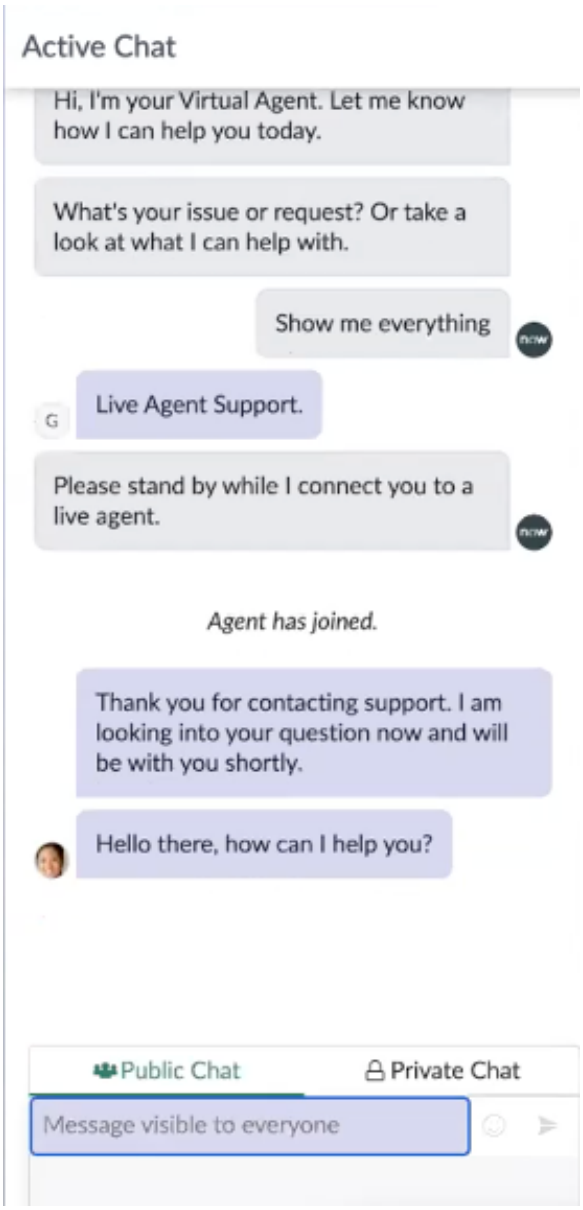
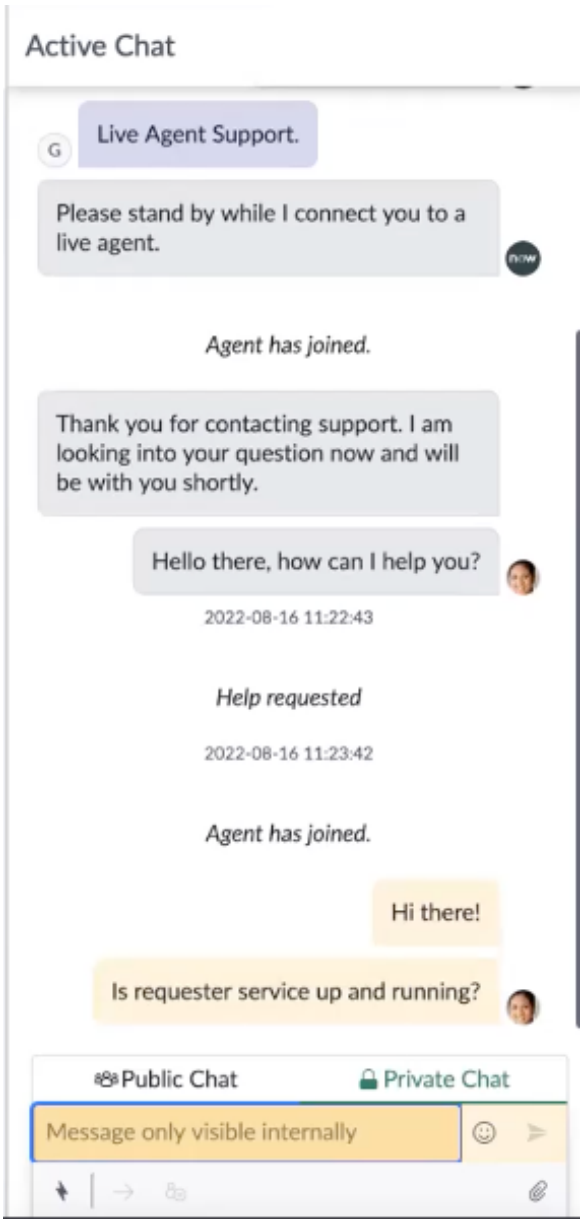
エージェントとチャットマネージャーは、要求者が会話中であることを知らなくても会話できます。エージェントとチャットマネージャーにのみ表示されるメッセージはプライベートメッセージです。要求者にはプライベートメッセージは表示されません。エージェントとチャットマネージャーは、[公開チャット] タブと [プライベートチャット] タブを使用して、公開メッセージとプライベートメッセージを切り替えることができます。[プライベートチャット] タブの背景は黄色で、「メッセージは内部でのみ表示されます」と表示され、プライベートメッセージは黄色の背景に表示されます。誰かが [プライベートチャット] タブに入力しても、入力イベントインジケーターは表示されません。たとえば、チャットマネージャーが [プライベートチャット] タブに入力すると、エージェントと要求者の画面には入力イベントインジケーターが表示されません。

エージェントが入力してメッセージを送信するタブによって、メッセージが非公開で投稿されるか公開で投稿されるかが決まります。エージェントが [公開チャット] タブでメッセージの入力を開始してから [プライベートチャット] タブに切り替えた場合、[プライベートチャット] タブにはメッセージが表示されません。その後、エージェントが [公開チャット] タブに戻っても、メッセージはそこに残っています。ただし、エージェントは、[プライベートチャット] タブにあるか [公開チャット] タブにあるかに関係なく、プライベートメッセージを表示できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

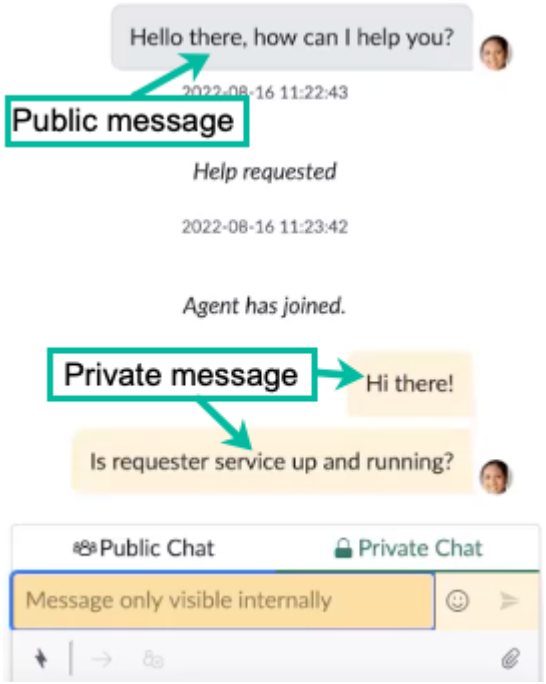
公開チャットとプライベートチャット

公開チャットの例	プライベートチャットの例
	

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開メッセージとプライベートメッセージの例

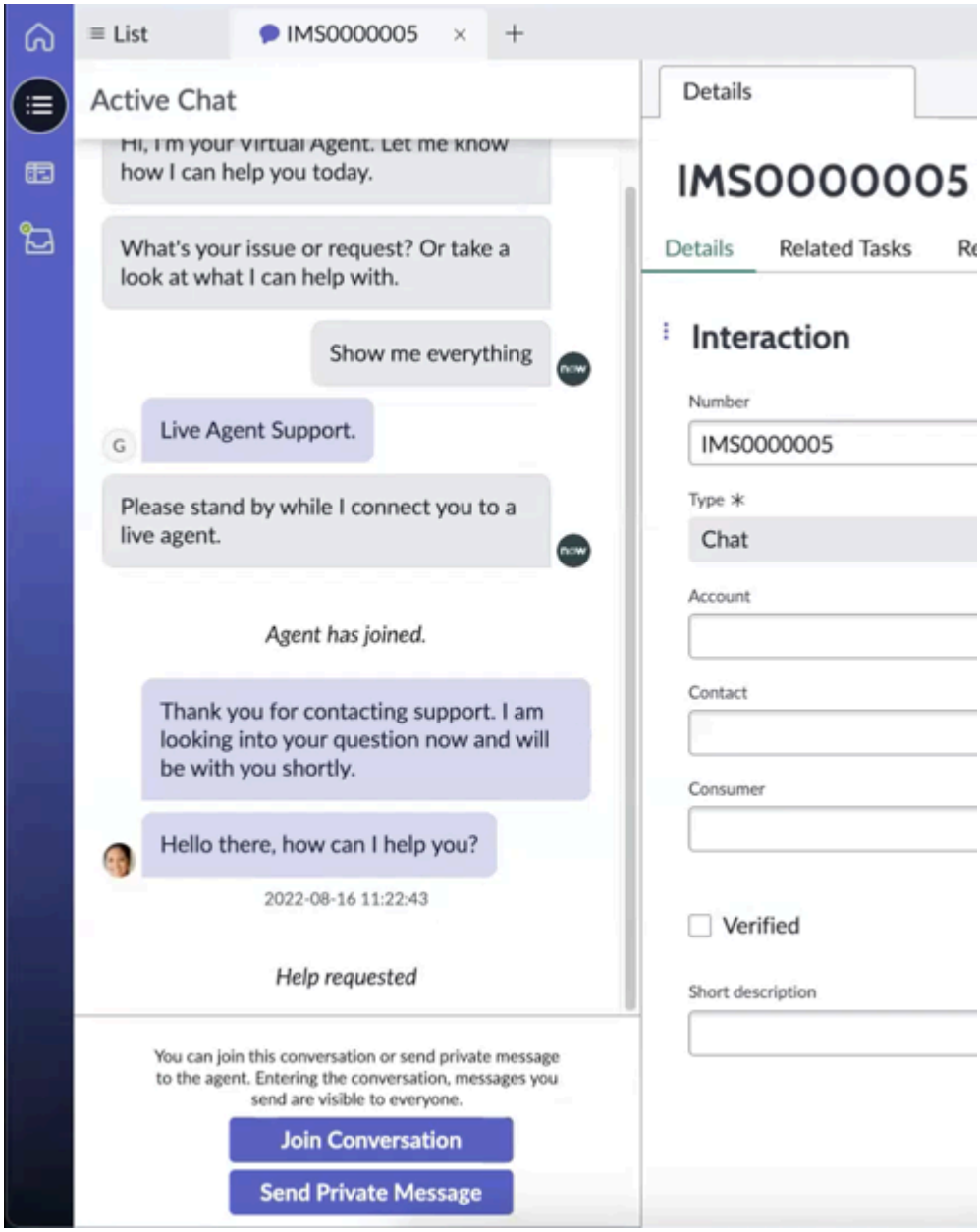


プライベートチャットのチャット会話に参加する

チャットマネージャーが初めてプライベート会話 ([プライベートチャット] タブ) から公開会話 ([公開チャット] タブ) に切り替えると、ダイアログボックスが表示されます。ダイアログボックスは、公開会話に参加しようとしていることをチャットマネージャーに通知し、要求者にはチャットマネージャーが会話に参加しようとしていることが通知されます。チャットマネージャーは、[はい] を選択して公開会話に参加するか、[キャンセル] を選択してプライベート会話を続けることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プライベートチャットで添付ファイルを共有する

[プライベートチャット] タブでエージェントが添付ファイルを送信すると、その添付ファイルはエージェントとチャットマネージャーにのみ送信されます。プライベートメッセージの会話では、メッセージ送信の確認メッセージは表示されません。

内部チャットトランスクリプトに保存されているプライベートメッセージ

会話が終了すると、1 つの外部トランスクリプトと 1 つの内部チャットトランスクリプトが生成されます。

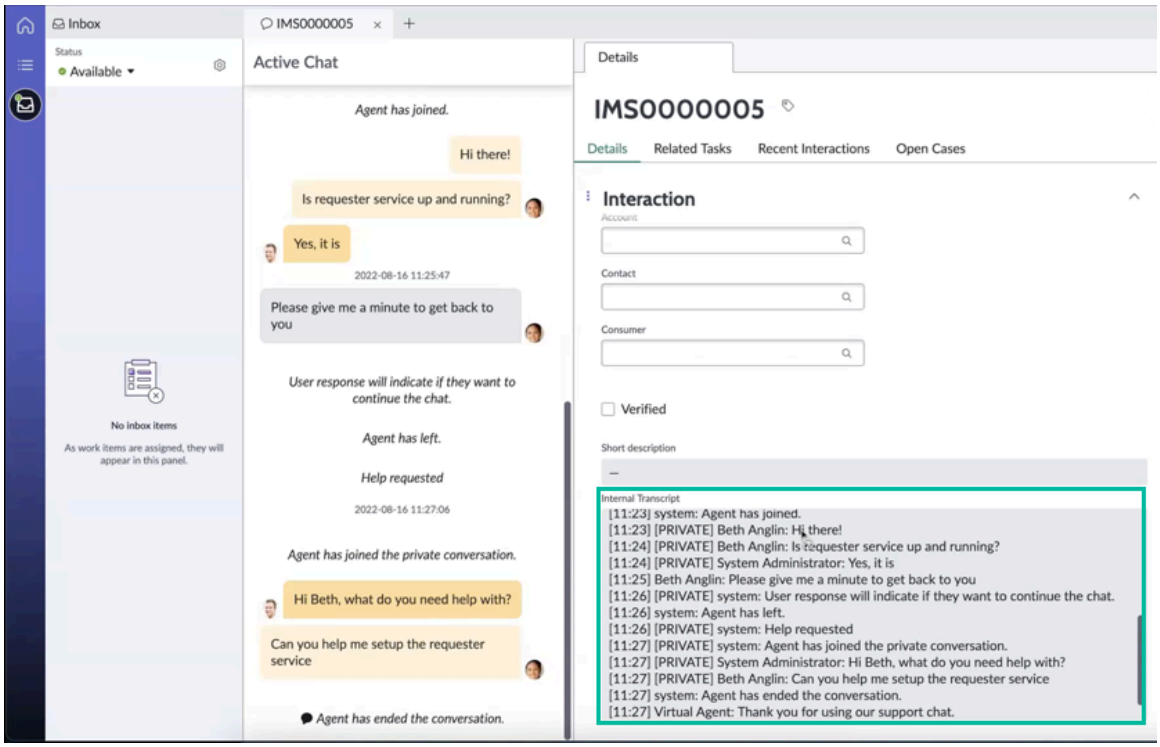
公開チャットのトランスクリプトにはプライベートメッセージが含まれていないため、[トランスクリプトのダウンロード (Download Transcript)] 機能が有効になっている場合は、要求者がアクセスしてダウンロードできます。

プライベートチャットのトランスクリプトは、デフォルトでインタラクションレコードに表示され、エージェントとマネージャー間で交換されるプライベートメッセージが含まれます。プライベートメッセージには、メッセージがプライベートチャットを介していつ来たかを明確に示すために、[PRIVATE] という単語がプリフィックスとして付けられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャットのトランスクリプトのダウンロードの詳細については、「要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。



カスタムレポート

アドミニストレーターは、ヘルプ要求の数を追跡するカスタムレポートをビルドできます。手順については、「ヘルプ要求の数を追跡するレポートを作成する」を参照してください。

チャットのサーベイ

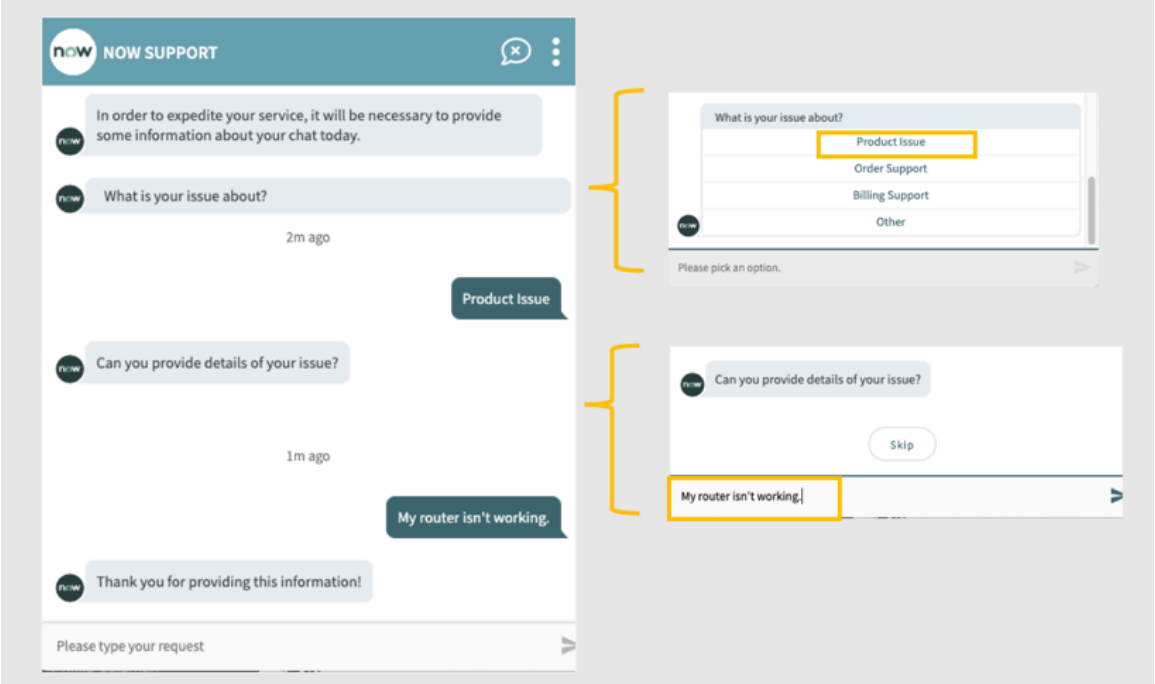
ライブエージェントまたは仮想エージェントとチャットする前後に、エンドユーザーに会話型アンケートを表示して、エンドユーザーから重要な情報を収集します。

チャットサーベイの仕組み

フォームを使用して要求者から情報を収集する代わりに、チャットクライアントで実行されるさまざまなアンケートを作成して、予備的なユーザー情報やチャット後のフィードバックを取得することができます。次に挙げるチャット前のサーベイ例の質問では、ユーザーにサービスの問題を特定し、追加の詳細を提供するように求めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイの会話の例



サーベイアドミニストレーターおよびアドミニストレーターは、サーベイデザイナー を使用して次のことを行います。

- サーベイコンテンツのビルド：サーベイデザイナーは、サーベイの質問を定義するためのさまざまなコントロールを提供します。上の例は、ユーザーが選択できるアイテムのリストを表示する選択リストコントロールを示しています。各サーベイの質問には、サーベイの動作を管理するために設定できる対応するプロパティがあります。たとえば、サーベイの回答を必須にすることができます。サーベイ回答をオプションにすると、ユーザーはサーベイの質問をスキップできます。導入メモでサーベイを開始し、ユーザーがサーベイを完了した後に終了メモを表示するようにサーベイを設定することもできます。
- (オプション) 特定のサーベイ回答をチャットコンテキストとして保存：サーベイを定義するときに、特定のサーベイの質問をチャットコンテキスト変数にマッピングして、サーベイ回答がコンテキスト変数に格納されるようにすることができます。これらの変数を使用して、ルーティング条件にチャットコンテキスト変数を指定して特定のキュー内のライブエージェントに、または仮想エージェントにチャットをルーティングできます。

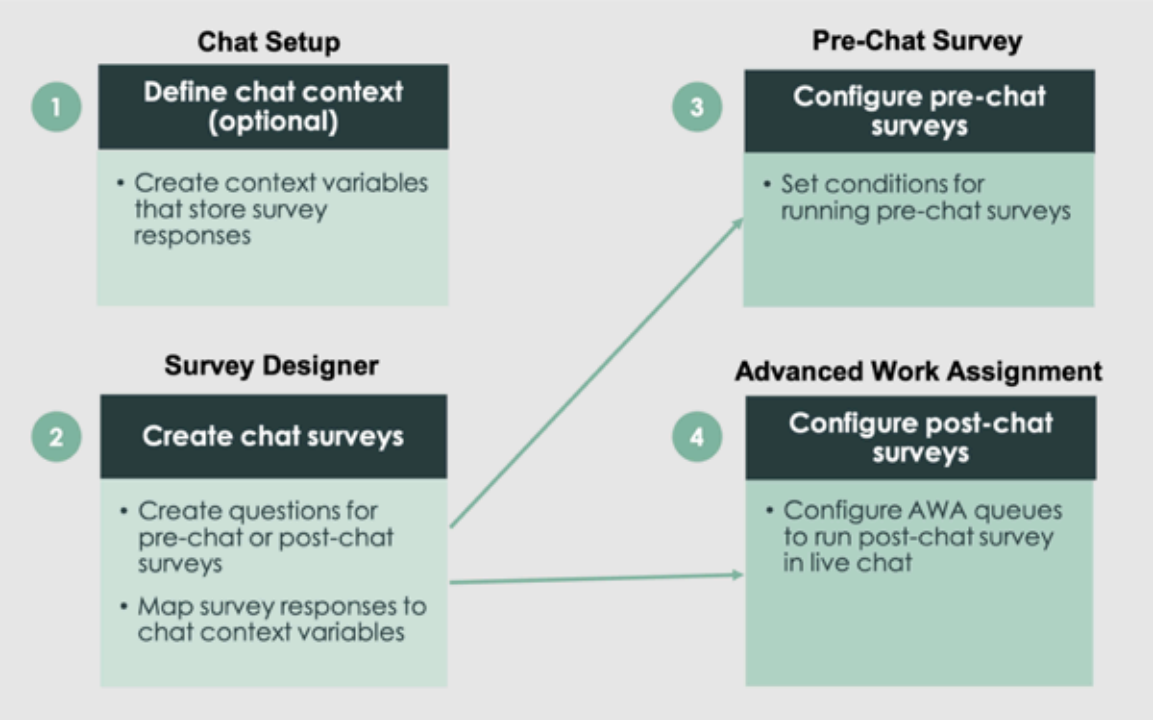
サーベイを作成した後、アドミニストレーターはチャットクライアントで会話として実行するようにサーベイを設定します。チャットクライアントは、チャットサーベイをライブチャット会話としてレンダリングします。

次に行うこと

チャットサーベイの設定には、次の主要なステップが含まれます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. (オプション) チャットコンテキストを定義します。

   チャット設定の コンテキスト変数 を使用して、サーベイ回答を保存するためのチャットコンテキスト変数を設定します。

2. チャットサーベイを作成する

   サーベイデザイナーで、要求者からチャット前の情報とチャット後のフィードバックを収集するための会話型アンケートを作成します。特定のサーベイ回答を保存するチャットコンテキスト変数を定義した場合は、適切なサーベイの質問を対応するチャットコンテキスト変数にマッピングできます。

3. チャット前のサーベイ設定を定義します。

   適用する条件に基づいて、要求者に提示するチャット前のアンケートを決定します。

4. チャット後のサーベイ設定を定義します。

   要求者に表示されるチャット後のアンケートを制御して、ライブエージェントの体験に関するフィードバックを収集します。

5. 仮想エージェントを使用する場合は、トピックコンテキストインテントの構成を定義します。

   チャット前のサーベイ情報を使用して、会話トピックのリストからの選択を求めるのではなく、要求者に自動的に表示される適切な 仮想エージェント 会話トピックを決定します。

インタラクション関連レコードリストには、サーベイ後のチャットの結果が保存され、アセスメントをライブエージェント (履行者) にリンクする関連レコードが作成されます。

要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード

要求者とライブエージェント間の会話が終了すると、要求者は会話のトランスクリプトをダウンロードできます。

要求者とライブエージェントとの会話が終了すると、要求者のチャットウィンドウに [ダウンロード] ボタンが表示され、要求者がチャットのトランスクリプトをダウンロードできます。要求者が [ダウンロード] ボタンをクリックすると、.txt ファイルが要求者の現在の Web ブラウザーのウィンドウから自動的にダウンロードされます。チャットのトランスクリプトには、会話から書かれたテキストのみが含まれます。会話の添付ファイルと画像が URL として表示されます。要求者が新しい

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャットセッションを開始した後でも、要求者が上にスクロールすれば、前のセッションの [ダウンロード] ボタンを使用できます。チャットトランスクリプトファイルは各チャットセッションの最後に生成され、複数のチャットセッションが 1 つのファイルに結合されることはありません。

[ダウンロード] ボタンが表示されるようにするには、チャットトランスクリプトのダウンロード用に要求者を設定する必要があります。チャットトランスクリプトのダウンロードの設定については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

会話からは、内部と外部の 2 種類のチャットトランスクリプトが生成されます。

内部チャットトランスクリプト：

- エージェントとチャットスーパーバイザーのみが使用できます。
- 要求者と仮想エージェント間の会話が含まれます。
- エージェントウィスパー を通じて発生したエージェントとチャットスーパーバイザー間の会話が含まれます。
- 顧客の感情が含まれます (エージェントチャットが顧客の感情を表示するように構成されている場合)。

インタラクションテーブルの内部トランスクリプトフィールドには、すべてのプライベートメッセージと公開メッセージが含まれ、チャットが完了してクローズされるとすぐに入力されます。

外部チャットトランスクリプト：

- 要求者が利用できます。
- 要求者とライブエージェント間の会話のみが含まれます。
- チャット前後のサーベイ情報は含まれません。

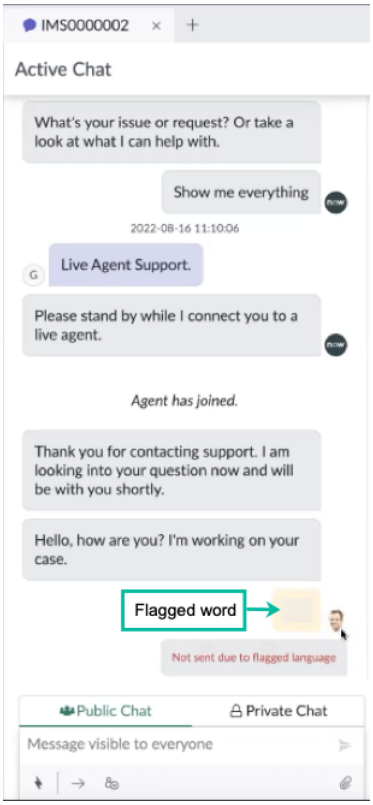
エージェントチャット の 不適切な表現フィルター の概要

エージェントチャットの不適切な表現フィルターは、汚い言葉 (禁止キーワードともいいます) を含むメッセージをエージェントが要求者に送信することを防止します。エージェントが不快な言葉でメッセージを送信しようとしても、不適切な表現フィルター によって要求者側にメッセージが表示されません。

エージェントが汚い言葉でメッセージを送信しようとすると、不適切な表現フィルター によってメッセージがブロックされ、禁止キーワードがフラグで示されます。不適切な表現フィルター は、メッセージに禁止キーワードが含まれていることをエージェントに警告し、エージェントが汚い言葉を使用していることをチャットマネージャーに通知します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェントが入力したメッセージ内の禁止キーワードを 不適切な表現フィルター が検出した場合：

- エージェントのチャットウィンドウで、禁止キーワードを含むメッセージが強調表示されます。
- 禁止キーワードを使用したという通知がエージェントに届きます。
- 禁止キーワードを含むメッセージは要求者に送信されません。
- エージェントが指定された時間内に禁止キーワードの数を超えた場合、チャットマネージャーにメッセージが送信されます。
- チャット会話のトランスクリプト内で、禁止キーワードがマークされます。

チャットマネージャーに通知する

エージェントが所定の時間内に指定回数を超えて禁止キーワードを使用しようとするとチャットマネージャーに通知するように、不適切な表現フィルター を設定できます。使用される禁止キーワードの数を 不適切な表現フィルター が決定する際には、エージェントが所有するすべての会話を考慮します。エージェントが禁止キーワードを含むメッセージを送信しようとすると、チャットマネージャーに通知が届きます。Manager Workspace またはエージェントワークスペースがアクティブなウィンドウの場合は、リアルタイム通知が表示されます。Manager Workspace またはエージェントワークスペースがアクティブなウィンドウでない場合は、ワークスペース通知メニューのサマリービューに通知が表示されます。インシデントエントリでは、チャットマネージャーはインシデントとチャットログを確認し、エージェントに個人的にメッセージを送信できます。

機械学習ベースまたはキーワードベース

不適切な表現フィルター は、機械学習ベースのモデルまたはキーワードベースのモデルを使用して、メッセージに禁止キーワードが含まれているかどうかを判断します。機械学習ベースのモデルは、エージェントのメッセージ全体のコンテキストでキーワードとフレーズを分析してから、メッセージ内の禁止キーワードを汚い言葉と見なすべきかどうかを判断します。たとえば、「私はばかげたミスをしました」という発言は汚い言葉ではないと見なされますが、「あなたはとてもばかげています」

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は汚い言葉と見なされます。機械学習モデルは個々のインスタンスにはありません。カスタマイズされたキーワードやフレーズに対応するためにモデルを直接変更することはできません。

キーワードベースのモデルは、メッセージを禁止キーワードのリストと比較して、何かの言葉を汚いと見なすべきかどうかを判断します。特定のキーワードやフレーズが一般的な意味で汚いと見なされる場合でも、その言葉を許可できます。一般的な例としては、禁止キーワードが含まれている可能性があるが、会話では許可されている本や映画のタイトルなどがあります。逆に、場合によっては汚い言葉に見えないものについても、不適切な表現フィルター を設定して特定のキーワードやフレーズをブロックすることができます。 不適切な表現フィルター は、モデルベースモードで実行する前に、許可されたキーワードと禁止されているキーワードのリストに対して各メッセージを分析します。

機械学習ベースのモデルの例

許可されるキーワード	禁止キーワード	分析対象のメッセージ	システムの動作
		あなたはバカです。	メッセージはブロックされます。
UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)		参考書「UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)」が役立つかもしれません。	メッセージは許可されます。
UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)	くだらない	「UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)」はくだらない本です。	メッセージはブロックされます。
	バカみたい	質問の答えがわからないなんてバカみたいだ。	メッセージはブロックされます。
		質問の答えがわからないなんてバカみたいだ。	メッセージは許可されます。

キーワードベースのモデルの例

許可されるキーワード	禁止キーワード	分析対象のメッセージ	システムの動作
	バカ	あなたはバカです。	メッセージはブロックされます。
		あなたはバカです。	メッセージは許可されます。

ドメインセパレーション

不適切な表現フィルター はドメインセパレーションで機能します。ドメインが [グローバル] に設定されている場合、キーワードはエージェントと要求者の両方のドメインに適用されます。エージェントと要求者が互いのドメインを表示できるようにするには、アドミニストレーターは次のいずれかを実行する必要があります。

- 対応する親ドメインの子ドメインとして正規表現を表示するドメインを含めます。
- 姉妹ドメインの場合は、適切なドメインへの必要なアクセス権を付与します。
- グローバルドメインでキーワードを設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データハンドラー

エージェントチャット または 仮想エージェント の会話中に、エージェントまたは要求者は、誤って機密データを入力する可能性があります。機密データハンドラーは、機密データを検出してマスクし、エージェントまたは要求者に表示されないようにします。機密データハンドラーは、ユーザー認証などのビジネスプロセスの一環として機密データを収集することもできます。

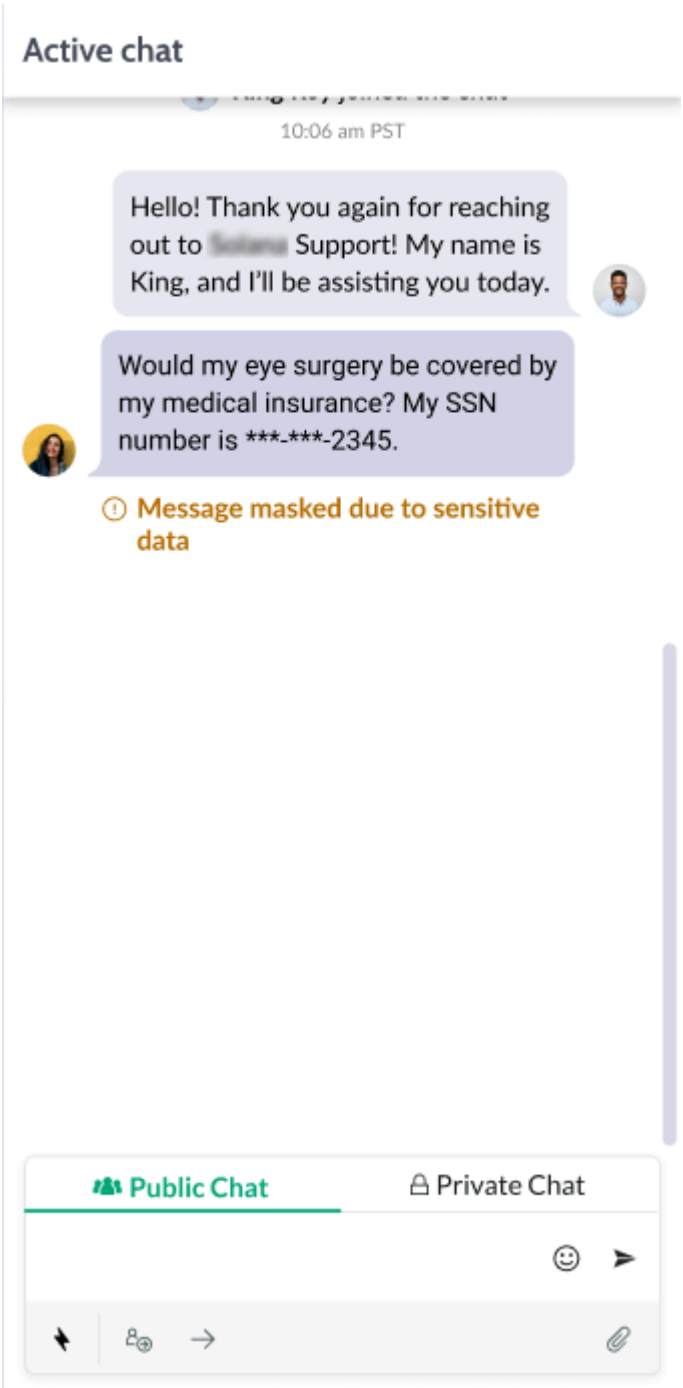
機密データハンドラーが機密データを検出してマスクする可能性がある状況には、次が含まれます。

- 要求者が、ライブエージェントまたは仮想エージェントとの会話中に、社会保障番号などの機密データを入力する。
- エージェントが、要求者がアクセスするべきでない、マネージャーの機密メールアドレスなどの会社情報を入力する。
- 要求者が、チャット前またはチャット後のサーベイに機密データを入力する。

要求者が Web クライアント、モバイル (iOS/Android)、またはサポートされているアダプターチャネル (SMS/Slack/Teams/Workplace) を介して会話しているときに、機密データハンドラーが機密データを検出してマスクします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



以下を設定できます。

- 機密データのタイプ (社会保障番号やクレジットカード番号など) の正規表現。
- 機密データ処理が (要求者からの) 受信メッセージ、(ライブエージェントからの) 送信メッセージ、またはその両方に機能するように指定します。
- 機密データがマスクされたことを要求者またはエージェントに通知するメッセージ。

要求者が機密データを含むメッセージをエージェントに送信すると、システムメッセージが要求者とエージェントに送信され、メッセージに機密データが含まれていることが両者に通知されます。機密データは転写でマスクされ、内部転写で機密としてマークされます。

エージェントが機密データを含むメッセージを要求者に送信しようとしても、メッセージは要求者に送信されません。代わりに、エラーがエージェントに表示され、メッセージは内部転写で機密としてタグ付けされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データハンドラーは、ユーザー認証情報を別のエンティティに渡すように構成できます。要求者は、会話中に身元を証明するために機密データ (社会保障番号、生年月日、メールアドレスなど) を提供する場合があります。

機密データハンドラープラグイン [com.glide.sensitive_data_handleing] は、Glide 仮想エージェント または エージェントチャット プラグインなしで単独でインストールできます。正規表現は、機密データ処理モジュールで追加、編集、および削除できます。

正規表現

機密データハンドラーのベースシステムには、クレジットカード/デビットカード番号、社会保障番号、およびメールアドレス用に事前定義された正規表現が用意されています。機密データハンドラーが正規表現を検出すると、定義されたマスクパターンを使用して機密データをマスクします。他の機密データをマスクする独自の正規表現とパターンを定義するには、「機密データハンドラーの構成」を参照してください。正規表現が適切に設定されていないと、正規表現とメッセージを照合しようとしたときにシステムがスタックすることがあります。システムがスタックしないように、システムは 1 秒後にタイムアウトします。

事前定義された正規表現

名前	正規表現	詳細
クレジットカード：Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• カード番号は 4 から始まります。 • 新しいカード番号は 16 桁、古いカード番号は 13 桁です。
クレジットカード：American Express	\b3[47][0-9]{13}\b	• カード番号は 34 または 37 から始まります。 • カード番号は 15 桁です。
クレジットカード：Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9]{2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• カード番号は、51 ～ 55 または 2221 ～ 2720 の数字で始まります。 • カード番号は 16 桁です。
クレジットカード：Diners Club	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• カード番号は 36、38、または 300 ～ 305 で始まります。 • カード番号は 14 桁です。 • 5 で始まり、16 桁のカードは、MasterCard のように処理する必要があります。
クレジットカード：Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• カード番号は 65 または 6011 で始まります。 • カード番号は 16 桁です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前定義された正規表現 (続く)

名前	正規表現	詳細
社会保障番号	\b(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• 最初の 3 桁を 000、666、900 ～ 999 にすることはできません。 • ハイフン (-) • 中央の 2 桁は 01 ～ 99 で、00 にすることはできません。 • ハイフン (-) • 最後の 4 桁は 0001 ～ 9999 で、0000 にすることはできません。
メール	\b[\w!#$%&'*+/=?`{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?`{|}~^-]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• Word • 期間 (.) • Word • @ 記号 • 1 文字以上の英数字の文字列。 • 期間 (.) • 2 ～ 6 文字のアルファベット文字列。

エージェントチャットの動的翻訳 の概要

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) は、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳します。この翻訳により、エージェントと要求者は、共有言語を必要とせずに互いにチャット会話を行うことができます。

エージェントチャットの動的翻訳の概要ビデオ

たとえば、フランス語しか話せない要求者が、英語しか話せないライブエージェントとのチャット会話を開始するとします。要求者の視点では会話全体がフランス語で行われ、エージェントの視点では会話全体が英語で行われます。

DTAC は、クロスロケールサポートチームや合併/買収プロジェクトが可能になり、他の地域からの大量のチャット会話を処理することで時間とコストを節約します。

注:

- DTAC は、エージェントワークスペース ではなく コネクトサポート でサポートされています。
- DTAC は現在、オートパイロットが進行中の場合はサポートされていません。要求者がオートパイロットトピックからのプロンプトに応答すると、その会話で DTAC がオンになっている場合でも、これらの応答はエージェントに対して翻訳されません。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DTAC の仕組み

DTAC は、動的翻訳 と翻訳サービスプロバイダーを使用して、チャットの会話をリアルタイムで翻訳します。利用可能な翻訳サービスプロバイダーは次のとおりです。

- Google Cloud Translator Service スポークを設定
- Microsoft Azure Translator サービススポーク

モバイルクライアント

DTAC は、iOS および Android のモバイルのエージェントチャットで要求者が利用できます。

言語の制限

対応する I18N プラグインがアクティブ化されても、DTAC では次の言語翻訳はされていません。

- ブラジルポルトガル語
- カナダフランス語

翻訳サポートは 1 言語に制限されている

DTAC は、ある言語から別の言語への翻訳のみをサポートできるため、チャットセッションに参加する追加のエージェントまたはマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

- エージェントチャット転送：チャット会話を転送するエージェントは、両方とも同じ言語を話す必要があります。
- チャット会話に参加するマネージャー：エージェントを監視または支援するためにチャット会話に参加するマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

チャットの要約

DTAC はチャットの要約も翻訳します。

エージェントの在席状況

DTAC はエージェントの在席状況を翻訳しません。

DTAC 内の添付ファイル

添付ファイルをチャットに挿入する場合、DTAC はファイル名や添付ファイルの内容を翻訳しません。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス

エージェントが ServiceNow® エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを使用して、顧客が選択したメッセージングアプリで顧客との会話を開始できるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションは、SMS などのあらゆるタイプのメッセージングチャネルでエージェントが開始する会話をサポートします。

注: メッセージングチャネルは、インストールするサービスチャネルに関連付けられたアプリケーションに基づいて使用できます。詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

デフォルトでは、アプリケーションは CSM 構成可能ワークスペース の対話型 SMS サービスチャネル用に構成されています。詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」および「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace)」を参照してください。

エージェントチャットの構成

顧客がライブエージェントとチャットして質問したり情報を受信したりできるように エージェントチャット を設定します。

エージェントチャット の機能の設定に関する次のセクションを確認します。

エージェントチャット を設定する

エージェントチャット を設定して、ライブエージェントが顧客とチャットし、エージェントとエンドユーザーのさまざまな会話機能を管理できるようにします。エージェントチャット を介して、エージェントはエンドユーザーと対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりします。

始める前に
このタスクを開始する前に、以下を設定します。

- エージェントチャット プラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
- 不適切な表現フィルターを使用する場合は、不適切な表現フィルタープラグイン (sn_va_profanity) を有効にします。
- 高度な作業アサイン の場合
  - サービスチャネル を構成する。
  - 作業アイテムキュー を定義する。
  - ワークアサインメント をセットアップする。
- ライブフィードプロファイルを更新 して、チャットクライアントにエージェント名とアバターを表示する。
- サービスポータルでエージェントチャットを構成する

必要なロール：workspace_admin

注: 設定を編集するには、グローバルビューにいる必要があります。

このタスクについて
エージェントチャット の設定を使用して、次の操作を行います。

- 次のものをアクティブ化または非アクティブ化する：
  - エージェントチャット (デフォルトで有効になっています)。
  - チャットウィンドウでのエージェント名とアバターの表示。
  - ヘッダーのエージェント名の表示。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャットのトランスクリプトのダウンロード。
- ライブチャットサポートの推定待ち時間の表示 (仮想エージェントからライブエージェントに転送)。
- エージェントウィスパー。これにより、エージェントがエンドユーザーとやり取りしているときに、スーパーバイザーがエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。新規インスタンスの場合、エージェントウィスパーはデフォルトで有効になっています。
- 絵文字
- 会話履歴。
- 会話型オートパイロットのクライアントシステムメッセージ。

- ライブエージェントの転送が発生したときに表示されるシステムメッセージを設定します。
- クイックアクションのコントロールを管理します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [エージェントチャット] タイルを選択します。
   [ユーザーがライブエージェントとチャットする方法をカスタマイズ] というタイトルの エージェントチャット 設定画面が表示されます。

   注: エージェントチャット プラグインをインストールすると、エージェントチャット が自動的に有効になります。エージェントチャット を使用していない場合は、トグルスイッチをスライドさせて無効にし、[保存] を選択します。

3. [アクティブ化] オプションを有効にして、エージェントチャット を有効にします。
4. オプションを構成します。

ユーザーチャット設定

フィールド	説明
エージェント名とアバター	トグルスイッチをスライドさせて、ライブエージェントがチャットを入力、転送、または終了するときに、エージェントチャット クライアント内のエージェント名とアバターの表示を有効または無効にします。エージェントは、自分の名前と画像をライブフィードプロファイルに設定します。 ◦ 有効にすると 、ヘッダーのエージェント名が自動的に有効になり、チャットクライアントの上部にエージェント名が表示されます。 ◦ 無効にすると、エージェント ID は匿名のままになります。チャットウィンドウに名前やアバターは表示されません。
ヘッダー内のエージェント名	トグルスイッチをスライドさせて、チャットウィンドウのヘッダーにあるエージェント名の表示を有効または無効にします。このオプションはデフォルトで有効です。 このフィールドは、[エージェントの名前とアバター] が有効になっている場合に表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
転写	トグルスイッチをスライドさせて、要求者がエージェントとの会話の転写をダウンロードする機能を有効または無効にします。

チャットステータスとメッセージ

フィールド	説明
ライブチャットの待機ステータス	Web クライアントのチャットメニューで、ライブエージェントサポートの推定待機時間を表示するかどうかを選択します。Microsoft Teams との対話型統合 を使用している場合、待機時間は、エージェントとチャットするためのおおよその待機時間を示すカードに表示されます。 ◦ 仮想エージェントからライブエージェントへの転送の待ち時間は推定時間で、分単位です。 ◦ 待ち時間は 1 分ごとに更新されます。待ち時間は、キューの平均待ち時間から待ち時間を引いた値に基づいています。
エージェント転送メッセージ	ライブ エージェントや別のキューにユーザーが転送されたときにユーザーに表示されるメッセージを入力します。例：「ライブエージェントに接続するまで、しばらくお待ちください。」 **注:** 転送メッセージは 1 つだけ定義でき、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。エージェント転送メッセージは HTML をサポートしておらず、プレーンテキストのみをサポートしています。
「エージェントが利用不能」メッセージ	ライブエージェントが利用できないときにユーザーに表示されるメッセージを入力します。例：「現在、対応可能なエージェントはいません。後ほどお試しください。」 **注:** エージェントの対応可否のメッセージは 1 つだけ定義でき、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。

エージェントチャット機能

フィールド	説明
エージェントウィスパー	トグルスイッチをスライドさせて、エージェントウィスパーを有効または無効にします。これにより、エージェントが要求者とやり取りしているときに、スーパーバイザーはエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。 **注:** エージェントウィスパー を無効にする場合は、/help クイックアクションを手動で無効にする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
絵文字	トグルスイッチをスライドさせて、絵文字を有効または無効にします。
対話オートパイロット	トグルスイッチをスライドさせて、対話オートパイロットに関連する通知を有効または無効にします。これにより、エージェントはオートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことができます。
動的言語翻訳	トグルスイッチをスライドさせて、エンドユーザーのメッセージの動的翻訳を有効または無効にします。
汚い言葉の検出	[すべて表示] を選択して、[汚い言葉フィルター] 設定画面を表示します。このオプションは、[汚い言葉フィルター] プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「汚い言葉フィルター設定の構成」を参照してください。
会話履歴	[すべて表示] を選択して、[会話履歴] 画面を表示します。 会話ウィンドウに表示する過去の会話の最大数を設定し、チャネルタイプ、アサイン先グループなどに基づいてエージェントに最も関連性の高いもののみを表示するようにフィルターを適用します。 会話履歴オプションの設定の詳細については、「会話履歴の設定」を参照してください。

クイックアクション構成

フィールド	説明
クイックアクション構成	[すべて表示] を選択して、[クイックアクションツールバーコントロール] 画面を表示します。 ツールバーコントロールの構成の詳細については、「クイックアクションツールバーコントロールのセットアップ」を参照して ください。

5. [保存] を選択します。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス の構成

エージェントがさまざまなメッセージングチャネルを介して顧客にメッセージを送信できるように、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをセットアップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス 構成タスク

タスク	説明
1. エージェントが開始したメッセージングインターフェイスをインストールする。	エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールして、メッセージングチャネルを ServiceNow インスタンスと統合します。
2. メッセージングチャネルにエージェントが開始したメッセージインターフェイスを設定する。	メッセージングチャネルからメッセージを送信するように エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを設定します。
3. (オプション) ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける。	スクリプト化された拡張ポイントを使用して、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けるカスタムスクリプトを呼び出します。
4. (オプション) エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証するエージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証します。	スクリプト拡張ポイントを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられた受信者 ID の形式を検証するカスタムスクリプトを呼び出します。
5. (オプション) エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する。	スクリプト拡張ポイントを使用してカスタムスクリプトを呼び出し、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルにメッセージングチャネルが適用可能かどうかを判断します。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のインストール

admin ロールを持っている場合は、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーション (sn_agent_initiated) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、エージェントが開始したメッセージングインターフェイスとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- テーブル

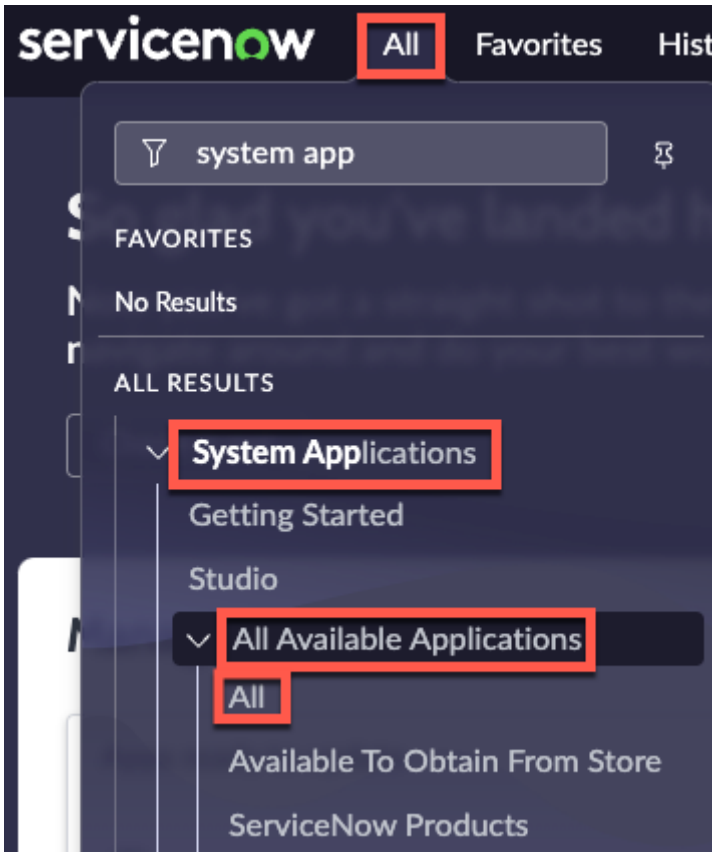
詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスでインストールされたコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーション (sn_agent_initiated) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、エージェント発信用メッセージング インターフェイス をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

メッセージングチャネルの エージェント発信用メッセージングインターフェイス のセットアップ

メッセージングチャネルからメッセージを送信するように エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを設定します。

始める前に

- エージェントが開始したメッセージングインターフェイスをインストールします。
- で利用可能なメッセージングチャネルのリストの確認 エージェント発信用メッセージングインターフェイス application.
- アプリケーションピッカーを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられたアプリケーションにアプリケーションスコープを設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

  たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用するには、アプリケーションスコープを対話型 SMS サービスチャネルアプリケーションに設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて

メッセージングチャネルは、サービスチャネルに関連付けられたアプリケーションをインストールするときに使用できます。
たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用して SMS メッセージを顧客に送信します。SMS メッセージングチャネルは、対話型 SMS サービスチャネル アプリケーションをインストールしている場合に使用できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sn_agent_initiated_msg_config.list`」と入力します。
2. [エージェントが開始したメッセージング構成] リストで、メッセージングチャネルの既存の構成を変更するか、別の構成を作成します。
   - 既存の構成を変更するには、[アクティブ] 列で、[チャネル] 列に表示されているメッセージングチャネルに対応する値リンクをクリックします。

     たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用してメッセージを送信するには、**SMS** チャネルに対応する [アクティブ] 列のリンクをクリックします。

   - メッセージングチャネルの別の構成を作成するには、[エージェントが開始したメッセージング構成] リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

エージェントが開始したメッセージング構成フォーム

フィールド	説明
チャネル	エージェントが要求者と接続するためのメッセージを開始できるメッセージングチャネル。
アクティブな受	チャネルからユーザーにメッセージを送信するときに、アクティブなチャネルユーザープロファイルが存在することを確認するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
信者プロファイルが存在するかどうかを確認	アクティブなチャネルユーザープロファイルがない場合、関連付けられたチャネルはエージェントが開始したメッセージに使用できません。この場合、チャネルは [メッセージの作成] フォームの [チャネル] フィールドには表示されません。CSM 構成可能ワークスペース で利用可能な [メッセージの作成] フォームの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace) 」を参照してください。
受信者 ID を手動で入力するオプションを表示	受信者 ID を手動で入力するフィールドを表示するオプション。 たとえば、このチェックボックスをオンにすると、エージェントが SMS メッセージをコンシューマーに送信するための電話番号を手動で入力できるようになります。
アプリケーション	チャネルを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
アクティブ	エージェントが開始したメッセージのチャネルの使用をアクティブ化するオプション。
順番	メッセージの作成時に [メッセージの作成] フォームでエージェントに表示される各チャネルの順序番号。最も低い番号のチャネルが最初に表示されます。 CSM 構成可能ワークスペース で利用可能な [メッセージの作成] フォームの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace) 」を参照してください。

4. 構成設定を保存します。
   - 新しい構成設定を作成した場合は、[送信] をクリックします。
   - 既存の構成設定を変更した場合は、[更新] をクリックします。

ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けるカスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペース 内のメッセージ以外のタイプのインタラクションからメッセージを作成できます。デフォルトでは、*AgentMessagingInteractionUserDocument* スクリプトインクルードは、インタラクションレコードでコンシューマーと顧客の連絡先に関連付けられたユーザープロファイルを取得するために使用できます。

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API 名]** 列で、**[sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument]** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、スクリプトインクルードを変更して *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを使用するか、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードを選択します。

   > **注:** デフォルトで、*sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを使用する *AgentMessagingInteractionUserDocument* スクリプトインクルードは エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できます。このスクリプトインクルードは、インタラクション [interaction] テーブルレコードからコンシューマーと顧客の連絡先に関連付けられたユーザープロファイルを取得するように構成されています。

4. *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルを関連付けます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたテーブルレコードを関連付ける	*isValidForTableRecord* メソッドを *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントに含めます。
メッセージが開始されたテーブルレコードに関連付けられているユーザー詳細を取得する	*getUserDocument* メソッドを *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントに含めます。

   > **注:** *isValidForTableRecord* メソッドで設定されたテーブルレコードに基づいて、*getUserDocument* メソッドでエージェントが開始したメッセージを送信するためのユーザーの詳細が取得されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証する

スクリプト拡張ポイントを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられた受信者 ID の形式を検証するカスタムスクリプトを呼び出します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API 名]** 列で、**global.ChannelSendToValidation** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、スクリプトインクルードを変更して *global.ChannelSendToValidation* 拡張ポイントを使用するか、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードを選択します。

   注: *global.ChannelSendToValidation* 拡張ポイントを使用する *PhoneNumberValidationExtPointImpl* スクリプトインクルードは、対話型 SMS サービスチャネル アプリケーションに関連付けられた受信者 ID プロファイルを検証するために使用できます。

4. *global.ChannelSendToValidation* 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルを関連付けます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたチャネル ID を関連付ける	*isValid* メソッドを *global.ChannelSendToValidation* 拡張ポイントに含めます。
メッセージが開始されたチャネルに関連付けられている受信者 ID を取得する	*channelSendToValidation* メソッドを *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントに含めます。

   注: *isValid* メソッドで設定されたチャネル ID に基づいて、*channelSendToValidation* メソッドで受信者 ID を検証するための受信者の詳細が取得されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する

スクリプト拡張ポイントを使用してカスタムスクリプトを呼び出し、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルにメッセージングチャネルが適用可能かどうかを判断します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API 名]** 列で、**sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingFoAgentMessaging** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
4. *sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging* 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、メッセージングチャネルがエージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルに適用できるかどうかを判断します。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
エージェントが開始したメッセージのメッセージングチャネル ID をカスタムスクリプトに関連付ける	*isValidForChannel* メソッドを *sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging* 拡張ポイントに含めます。
ユーザーがエージェントが開始したメッセージのメッセージングチャネルに適格かどうかを確認する	*isChannelValidForAgentInitiatedMessaging* メソッドを *sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging* 拡張ポイントに含めます。

   注: *isValidForChannel* メソッドで設定されたメッセージングチャネル ID に基づいて、*isChannelValidForAgentInitiatedMessaging* メソッドでエージェントが開始したメッセージを送信する かどう かが評価されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、プラグイン、および ServiceNow Store アプリケーションなど) が、エージェントが開始したメッセージングインターフェイスアプリケーションのインストールとともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェントが開始したメッセージング構成 [sn_agent_initiated_msg_config]	アプリケーションファイルを拡張します。エージェントが開始したメッセージを作成するためのすべてのサービスチャネル構成のベーステーブル。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)	イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

アプリケーション	説明
Agent Messaging Components	エージェントが開始したメッセージを作成するための UI コンポーネントが含まれています。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のメッセージングチャネル

アプリケーションをインストールして構成し、エージェント発信用メッセージングインターフェイスアプリケーションで使用するメッセージングチャネルを有効にします。

次の表に、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できるメッセージングチャネルと、それらのメッセージングチャネルを使用するために必要なアプリケーションを示します。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のメッセージングチャネル

チャネル	必要なアプリケーション
SMS	• 対話型 SMS サービスチャネル • Twilio スポーク • Twilio の対話型 SMS 統合 **注:** Twilio の対話型 SMS 統合 アプリケーションは、対話型 SMS サービスチャネルと Twilio スポークアプリケーションをインストールします (まだインストールされていない場合)。

メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け

拡張ポイントを使用して、カスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
要求者がメッセージを送信すると、システムは、一致する識別子 (電話番号など) とチャネルの詳細を含む既存のユーザープロファイルがあるかどうかを確認します。一致するユーザーが存在する場合は、インタラクションレコードに識別子、チャネルの詳細、および [オープン対象者] フィールドのユーザープロファイルが入力されます。識別子とチャネルに一致するユーザープロファイルがない場合は、チャネルユーザープロファイルが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. 目的の拡張ポイントをクリックして、レコードの詳細を表示します。
   各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号をアサインできます。順序番号が最も小さい該当する実装が最初に実行されます。

拡張ポイント	説明
global.ChannelUserProfileExtPoint	channel_user_id を使用して、channel_user_profile user_table/user_document へのレコードを検索します。
global.InteractionChannelUserProfileExtPoint	インタラクションテーブルと channel_user_profile テーブルの間でユーザーを同期する方法を定義します。
global.AgentInitiatedConversationUtil	エージェントが開始した会話の UI に表示する [取得元 (Get From)] および [取得先 (Get To)] オプション

アイドル状態のライブチャットセッションの制御

ライブチャットがアイドル状態になったときに、アクティブなチャットセッションをシステムでどのように処理するかを設定します。

デフォルトでは、アイドルチャットタイマータスクのスケジュール済みジョブを通じて、ライブチャットセッションが 2 分ごとに自動的にチェックされ、チャットセッションがまだアクティブであることを確認します。アクティブなチャットセッション中に要求者が 180 秒 (3 分) 以内に応答しない場合、セッションはアイドル状態になります。ユーザーは、会話がタイムアウトしているというリマインダーメッセージを受信し、まだ会話を聞いているかどうかを尋ねます。応答がない場合、要求者の最後の応答から 360 秒 (6 分) 後に、チャットセッションが自動的にキャンセル (タイムアウト) されます。

アイドルチャットリマインダーメッセージと、システムがリマインダーメッセージを表示してアイドル状態のチャットを閉じるまでのデフォルト時間を変更できます。

重要:

アイドル状態のライブチャットはコネクトサポートでは利用できません。Paris リリース以降、コネクトサポートは拡張や優先度の低いバグ修正を受け取らなくなりました。チャット要求やその他の作業アイテムをエージェントに自動的にアサインするには、ワークスペースの ServiceNow® 高度な作業アサイン および エージェントチャット に移行することを検討してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイドルチャットリマインダーメッセージを変更する

要求者に表示されるデフォルトのアイドルチャットリマインダーメッセージは、次のとおりです：会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？エージェントは次のようなメッセージを受信します。ユーザー応答によって、チャットを続行するかどうかが示されます。

com.glide.cs.idle_chat_reminder_message プロパティを更新することで、要求者に送信されるデフォルトのメッセージを変更できます。

1. アドミンとして、[すべて] に移動して、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、表示する新しいリマインダーメッセージを入力します。
4. [更新] を選択します。

アイドルチャットタイムアウト値を変更する

com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout プロパティと *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、チャットリマインダーメッセージのタイムアウト値とアイドルチャットキャンセルのタイムアウト値を設定します。両方のプロパティを同時に作成します。

1. アドミンとして、[すべて] に移動して、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「`com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：`アイドルチャットリマインダータイムアウト（秒）`
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、アイドルチャットリマインダーメッセージが表示されるまでの秒数を入力します。アクティブなチャットセッションをチェックするためにアイドルチャットタイマータスクジョブが 120 秒ごとに実行されるため、この値は 120 秒以上である必要があります。 たとえば、アイドルチャットリマインダーメッセージを要求者の最後の応答の 5 分後に表示する場合は、「300 秒」と入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	注: アイドルチャットメッセージのリマインダータイムアウトを 120 秒未満に設定する場合は、アイドルチャットタイマータスクジョブを実行する時間も変更する必要があります。ジョブは、より短い期間内にアイドル状態のチャットをチェックする必要があります。たとえば、リマインダーメッセージのタイムアウトが要求者の最後の応答から 60 秒後になっている場合は、アイドルチャットタイマータスクジョブを 60 秒ごとに実行するように設定します。ベースシステムのスケジュール済みジョブの詳細については、「システムスケジューラー」を参照してください。

b. [送信] を選択します。

3. [システムのプロパティ] テーブルで、[新規]を選択して *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* プロパティを追加します。

a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：アイドルチャットキャンセルタイムアウト（秒）
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	アイドル状態のチャットがキャンセルされる (タイムアウトになる) までの秒数。この値は *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* より大きい値にする必要があります。この場合、この値と *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* の差は 120 秒 (アイドルチャットタイマータスクの実行時の 2 分) 以上です。 たとえば、リマインダーメッセージのタイムアウト値が 300 秒 (5 分) の場合、アイドルチャットキャンセルのタイムアウト値は 420 秒を超える必要があります。 注: アイドルチャットタイマータスクジョブを変更した場合、チャットキャンセルタイムアウト値とアイドルチャットリマインダータイムアウト値の差は、アイドルチャットタイマータスクジョブの時間以上である必要があります。たとえば、リマインダーのタイムアウト値が 60 秒で、アイドルチャットタイマータスクジョブも 60 秒の場合、 アイドルチャットキャンセルタイムアウト値は 120 秒を超える必要があります。

b. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非アクティブタイムアウト動作を設定する

com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response プロパティは、非アクティブがトリガーされたときのタイムアウト動作を決定します。このプロパティが `true` の場合、非アクティブタイマーは、エージェントが自動化されていない応答を要求者に送信するまで開始されません。

1. アドミニストレーターとして、[すべて] に移動して、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「`com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response`」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：非アクティブをトリガーする必要がある場合のタイムアウト動作。
タイプ	データタイプ`true/false` を選択します。
値	「`true`」または「`false`」と入力します。

   b. [送信] を選択します。

ゲスト会話のサーバー切断タイムアウトを設定する

com.glide.cs.chat_disconnect_timeout プロパティは、チャットを終了する前に切断された会話の再接続を待機する時間を決定します。その期間内に通信が再確立されると、会話が再開されます。

1. アドミンとして、[すべて] に移動して、フィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「`com.glide.cs.chat_disconnect_timeout`」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：切断されたゲスト会話のタイムアウト動作。
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	切断されたゲストチャットがキャンセルされる (タイムアウトになる) までの秒数。クライアントはその間に再接続を試行します。

   b. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

これらの例は、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* システム設定がアイドル状態のチャットの処理方法にどのように影響するかを示しています。次の例では、非アクティブタイムアウトが 60 秒に設定され、非アクティブリマインダーが 30 秒に設定されています。

例 1：この例では、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* はシステムがアイドル状態のチャットをどのように処理するかに影響しません。

1. エージェントがチャットに参加します。
2. システムから自動メッセージが送信されます： サポートにお問い合わせいただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
3. エージェントがメッセージ「今日は何をお手伝いできますか？」を送信します。
4. 要求者が 30 秒経過しても応答しない場合、システムはメッセージ「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」を送信します。
5. エージェントのメッセージが送信されてから 60 秒以内に要求者が応答しない場合、システムはメッセージ 「会話を終了しました」 を送信し、チャットを終了します。

例 2：この例では、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* はシステムがアイドル状態のチャットをどのように処理するかに影響します。

1. エージェントがチャットに参加します。
2. システムから自動メッセージが送信されます： サポートにお問い合わせいただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
3. エージェントがメッセージを送信しない場合は、次のいずれかが発生します。
   - *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* が設定されていないか false に設定されている場合
     a. 非アクティブタイマーが開始されます。
     b. 要求者が 30 秒経過しても応答しない場合、システムはメッセージ「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」を送信します。
     c. 自動メッセージが送信されてから 60 秒以内に要求者が応答しない場合、システムはメッセージ 「会話を終了しました」を送信し、チャットを終了します。
   - *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* が true に設定されている場合、システムは非アクティブタイマーを開始せず、チャットはタイムアウトしません。

チャットゲストセッションのブラウザエクスペリエンスの制御

匿名ユーザー (認証されていないゲスト) は、サービスポータルにログインしなくても、Web チャットクライアントでサポートエージェントとチャットできます。アドミニストレーターは、ブラウザーの更新後に再開可能なチャットセッションを有効にするなど、非認証ゲストユーザーの会話エクスペリエンスの特定の側面を制御できます。

ゲストユーザーがエージェントとのチャット中にブラウザーウィンドウを更新すると、更新によって新しい会話とチャットセッションが自動的に開始されます。デフォルトでは、進行中の会話とチャットセッションの履歴は保持されません。

デフォルトのゲストセッションの動作を変更して、ゲストユーザーがブラウザーの更新後に進行中の会話を再開し、チャットセッションの履歴を表示できるようにすることができます。また、ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットセッションを再開できるように、ゲストチャットセッションのユーザー cookie の期間を設定することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

再開可能なゲストセッションを有効にする

アドミニストレーターとして、*com.glide.cs.guest_session_resumable* システムプロパティを使用して、ゲストユーザーのデフォルトのチャットゲストセッションの動作を変更します。

1. [すべて] に移動して [フィルター] に「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *com.glide.cs.guest_session_resumable* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに「`true`」と入力して、再開可能なゲストチャットセッションを有効にし、チャットセッション履歴を保持します。
4. [更新] を選択します。

ブラウザーを更新した後、ゲストユーザーはエージェントとの会話を続行し、チャットパネルでチャットセッション履歴を確認できます。

ゲストチャットセッションの **cookie** 時間を変更する

ゲストチャットセッションの cookie 時間は、ゲストセッションのユーザー cookie の時間 (秒) です。ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットを再開する場合は、*com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* プロパティを使用してゲストセッションの cookie 時間を変更します。

セキュリティ上の理由から、デフォルトのプロパティ値は -1 です。これは、ブラウザーを閉じるとすぐにゲストセッション cookie が削除されることを意味します。ただし、ゲストセッション cookie の期間を設定する最大時間長を指定できます (例：900 秒 (15 分))。

1. アドミニストレーターとして、[すべて] に移動して [フィルター] に「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、ゲストセッション cookie の最大時間 (秒) を入力します。

   たとえば、値「`900`」はゲストセッション cookie の期間 (秒) (15 分) で、ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットセッションを再開する時間を与えます。
4. [更新] を選択します。

クイックアクションの構成

クイックアクションは、エージェントチャットタスクを実行するショートカットです。エージェントは、タスクを実行するために多くの文字を入力する必要がないため、クイックアクションを使用して顧客とより効率的に作業できます。

クイックアクションを有効にする

エージェントがクイックアクションを使用できるようにするには、および の関連プラグイン 高度な作業アサイン 、 ワークスペース でのチャットに必要です。

デフォルトのクイックアクション

ワークスペース チャットでは、デフォルトで次のクイックアクションを使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コマンド名	ツールバーボタン	アクション	デフォルトパラメーター
autopilot		仮想エージェント トピックを開始します (対話オートパイロット)。	利用可能なトピック
help		エージェントが会話に関して支援を必要としていることをチャットスーパーバイザーに示します。このクイックアクションを使用するには、チャットのセットアップで新規顧客が エージェントチャット と エージェントウィスパー を有効にし、更新顧客が エージェントウィスパー を有効にする必要があります。	
r		応答テンプレート を使用して会話にテキストとして挿入します。 注: エージェントチャットで使用できるのは、条件が *[Type][is][Chat]* の応答テンプレートのみです。	利用可能な応答テンプレート
search-kb		KB 記事の検索を開始します。エージェントには、関連する KB 記事の検索を促すプロンプトが表示されます。エージェントが入力した検索用語に基づいて、エージェントは検索用語に一致する KB 記事を表示できます。エージェントは KB 記事を選択できます。	
ta		会話を別のエージェントに転送します。	対応可能エージェント
tq		会話を別のキューに転送します。	利用可能なキュー

クイックアクションの作成

クイックアクションを作成して、エージェントが エージェントチャット でアクションを実行するためのショートカットを使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > アクションをクリックし、 新規 を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
名前	クイックアクションの名前。
アクティブ	クイックアクションをアクティブ化するためのオプション。
説明	クイックアクションの説明。
コマンド名	会話のスラッシュ (/) の後に入力したときに、クイックアクションをトリガーするテキスト。
適用先	クイックアクションが利用可能な作業アイテム。[テーブル] フィールドで選択したテーブルをフィルタリングして、特定の種類の作業アイテムに限定します。 たとえば、クイックアクションを Beth Anglin にアサインされた会話でのみ使用できるようにするには、まず [テーブル] でインタラクション [interaction] テーブルを選択します。次に、[適用先] フィールドで、[アサイン先] は **[Beth Anglin]** のフィルターを作成します。
テーブル	クイックアクションが利用可能な作業アイテムテーブル。 **注:** クイックアクションは、インタラクション [interaction] テーブルでのみサポートされています。
すべてのグループに適用	クイックアクションをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。
グループに適用	クイックアクションを使用できるグループのリスト。このフィールドは、[すべてのグループに適用] オプションをオフにした場合にのみ表示されます。

スクリプト	クイックアクションの実行内容を制御する JavaScript コード。
	
	このスクリプトでは、次の項目にアクセスできます。
	◦エージェントチャット の場合はインタラクション [interaction] レコードであるレコード変数
	◦クイックアクションパラメーターを定義した場合は、*params* アレイ
	
	指定した場合、他のすべてのパラメーターの後に入力されたすべての自由形式のテキストが、*params* アレイの最後の項目としてキャプチャされます。
	
	answer の値を次のように設定します。
	`answer = {`
	`success: <Boolean>,`
	`message: <success_or_error_message>`
	`};`
	
	注: メッセージをスクリプト化しない場合、エージェントは代わりにデフォルトのメッセージを受信します。

アプリケーション	クイックアクションのアプリケーションスコープ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
文字列パラメーターを受け入れる	スクリプトが定義されたパラメーターの後にテキスト入力を受け入れることを示すオプション。
パラメーターラベル	クイックアクションの横に表示されるパラメーター名。
パラメーターヒントテキスト	エージェントがクイックアクションを入力したときにヒントとして表示されるテキスト。

3. [送信] を選択します。

次のタスク

クイックアクションにセカンダリメニューが必要な場合は、エージェントがクイックアクションをさらに制御できるように、クイックアクションパラメーターを定義します。詳細については、「クイックアクションパラメーターを定義する」を参照してください。

必要に応じて、エージェントチャット でクイックアクションをボタンとして利用可能にすることができます。詳細については、「クイックアクションボタンの設定」を参照してください。

クイックアクションパラメーターの定義

エージェントが ワークスペース チャットのクイックアクションをさらに制御できるように、クイックアクションパラメーターを定義します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > パラメーターをクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	パラメーターの名前です。
アクション	パラメーターを使用するクイックアクション。
一致する結果メッセージがありません。	レコードのクエリに一致するレコードがない場合にエージェントにメッセージを送信します。[一致する結果メッセージがありません] を作成しない場合、デフォルトのメッセージが表示されます。
表示値フィールド	ワークスペース チャットに表示されるパラメーターレコードのフィールド。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。
クエリモード	クエリのタイプ。[スクリプト化 **(Scripted)]** または [基本] を選択できます。スクリプトを使用してレコードを照会するには、[スクリプト化 **(Scripted)]** を選択します。[テーブル名] フィールドで指定したテーブルでレコードを照会するには、[基本] を選択します。
テーブル名	パラメーターを照会するテーブル。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。
結果メッセージがありません。	照会できるレコードがない場合にエージェントにメッセージを送信します。[結果メッセージがありません] を作成しない場合、デフォルトのメッセージが表示されます。
値フィールド	エージェントがパラメーターアイテムを呼び出すために ワークスペース チャットに入力できるパラメーターレコードのフィールド。たとえば、会話を Beth Anglin に転送するには、エージェントは「`/ta "beth.anglin"`」と入力します。この場合、ユーザー [sys_user] レコードの [ユーザー **ID**] フィールドは [値フィールド] です。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。
クエリスクリプト	どのレコードがパラメーターに適しているかを判断するための JavaScript コード。 エージェントが提供した検索クエリを表す *query* 変数が表示されます。*answer* 変数の値を次のように設定します。 `answer = { items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ] };` アイテムのアレイには、値と *displayValue* を持つオブジェクトが含まれている必要があります。 **注:** このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [スクリプト化 **(Scripted)**] を選択した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	パラメーターのアプリケーションスコープ。
順番	クイックアクションでパラメーターを使用できるように並べ替えます。

3. [送信] をクリックします。

クイックアクションボタンの設定

エージェントがシングルクリックでエージェントチャットのアクションを実行できるように、クイックアクションボタンを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

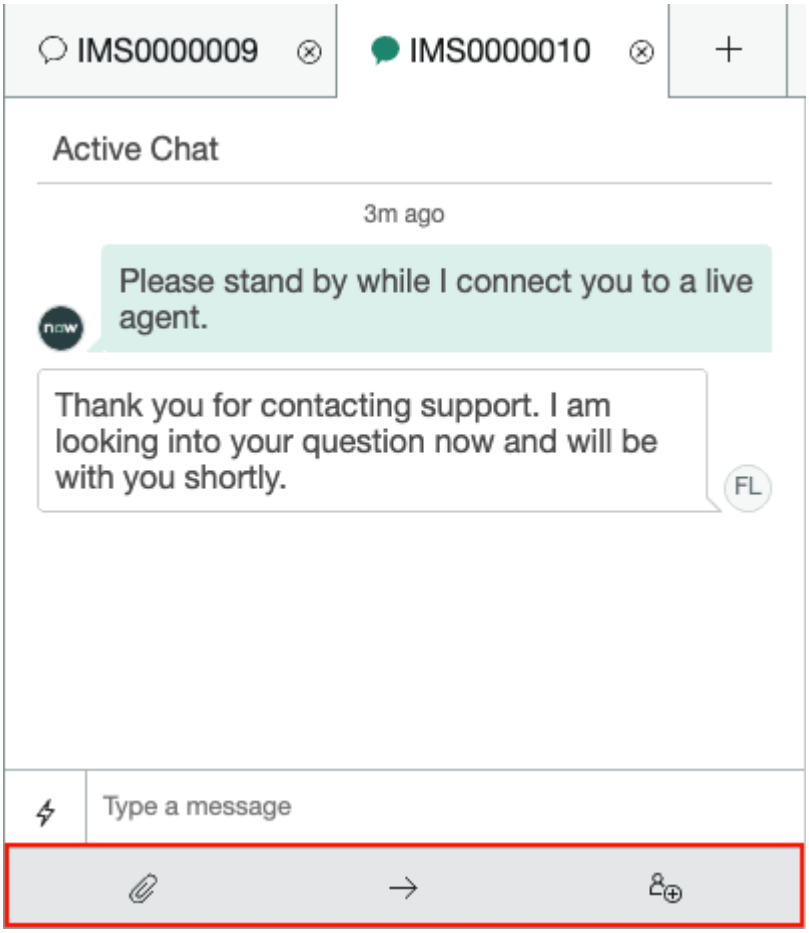
このタスクについて

ワークスペース チャットウィンドウのツールバーには、3 つのボタンがあります。左ボタン ( ) を選択すると会話にファイルが添付され、中央ボタン ( ) を選択するとキューの転送が開始され、右ボタン ( ) を選択するとエージェント転送が開始されます。左ボタンを設定することはできませんが、中央ボタンと右ボタンに異なるクイックアクションを割り当てることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークスペース チャットウィンドウのツールバー



手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャット設定 > エージェントチャット.
2. [エージェントエクスペリエンス] セクションで、 [クイックアクション] の横にある [すべて表示] を選択します。
   - 矢印ボタン (→) を設定するには、[キューに転送] を選択します。
   - [ユーザーを追加] ボタン (👤⊕) を設定するには、[エージェントに転送] を選択します。
   - 新しいボタンを作成するには、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
クイックアクション	ボタンの選択時に実行されるアクション。
名前	クイックアクションの名前
カスタムアイコンを使用	アイコンに使用する画像を指定する場合はこれを選択します
アイコン	ワークスペース チャットウィンドウのツールバーに表示されるボタンアイコン。
アクティブ	このクイックアクションを有効にする場合に選択します。
アプリケーション	ツールバーに表示されるアイコンのアプリケーションの名前。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	ツールバーのボタンの位置。値が 100 の場合、ボタンはツールバーの中央に表示されます。値が 101 の場合、ボタンはツールバーの右側に表示されます。ボタンの順序は変更できません。
プライベートチャットタブで利用可能	[エージェントチャット] ツールバーにアイコンを表示するには、これを選択します。
パラメーター値	
自動送信	
すべてのグループに適用	

4. 変更内容を保存します。
   - 既存のレコードを更新するには、[更新] を選択します。
   - 新しいレコードを作成するには、[保存] を選択します。

クイックアクションツールバーコントロールのセットアップ

チャットツールバーに表示されるクイックアクションをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [エージェントチャット] を選択してから、エージェントエクスペリエンスカードで、[クイックアクション] の横にある [すべて表示] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - クイック アクションワークスペースアクションを作成するには、[新規] を選択します。
   - クイック アクションワークスペースアクションを変更するには、更新するクイック アクションワークスペースアクションレコードを選択します。
4. 画面でフィールドに入力します。

構成可能なツールバーコントロール

フィールド	定義
クイックアクション	実行されるクイックアクション。
名前	クイック アクションワークスペースアクションの名前。
カスタムアイコンを使用	ダウンロードしたカスタムアイコンをツールバーに表示するオプション。
アイコン	[カスタムアイコンを使用] が選択されている場合にツールバーに表示する画像。[クリックして追加... **(Click to add...)**] を選択し、[画像の選択] 画面で画像ファイルを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	注: アスペクト比がスクエアの画像を使用します。
アクティブ	この構成可能なツールバーコントロールがアクティブかどうかを示します。
アプリケーション	クイックアクションのアプリケーションスコープ。
順番	このクイックアクションの値。クイックアクションは、最下位から最上位へと実行されるため、100 のクイックアクションは 200 のクイックアクションより先に考慮されます。
プライベートチャットタブで利用可能	クイックアクションをプライベートチャットタブで利用できるかどうかを定義するオプション。
適用先	クイックアクションが利用可能になるタイミングを決定する条件。 ◦ フィルター条件の追加 - [テーブル] フィールドで選択したテーブルをフィルタリングして、特定の種類の作業アイテムに限定します。 ◦ 「OR」節を追加 - 条件に「or」節を追加します。 たとえば、クイックアクションを Beth Anglin にアサインされた会話でのみ使用できるようにするには、[テーブル] でインタラクション [interaction] テーブルを選択します。次に、[適用先] フィールドで、[アサイン先] は **[Beth Anglin]** のフィルターを作成します。
パラメーター値	クイックアクションに必要なパラメーター。
自動送信	エージェントがボタンを選択し、クイックアクションとパラメーターをチャットに投稿するためのオプション。
すべてのグループに適用	クイックアクションをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。

5. [送信] または [更新] を選択します。

チャットコンテキストのクイックアクションのアクティブ化

コンテキストクイックアクションを有効にして、エージェントがチャットインタラクションに関連するコンテキストを表示できるようにします。チャットで起動すると、sysparm_portal、sysparm_page、table、sys_id、または sysparm_language がカードに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

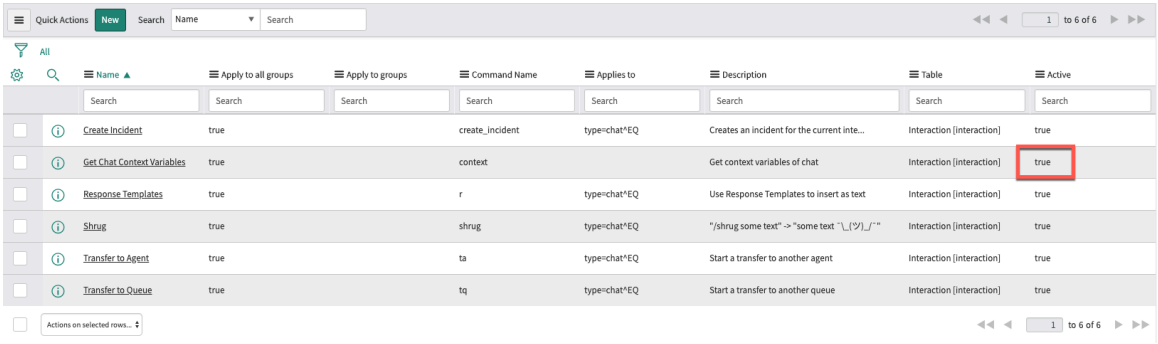
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
コンテキストクイックアクションはデフォルトのクイックアクションですが、アクティブ化が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > アクション.
2. [チャットコンテキスト変数を取得 **(Get Chat Context Variables)]** レコードで、リストエディターを使用して [アクティブ] の値を true に設定します。



見逃したチャットアクティビティメールの送信

オフライン中に送信されたチャットメッセージのサマリーを記載したメールをユーザーに送信します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin

このタスクについて
認証されたユーザーまたはライブエージェントによって検証されたユーザーにサマリーメールを送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般] タブを選択します。
3. [見逃したアクティビティメール] カードで、[設定を表示]を選択します。
4. [アクティブ化] オプションを切り替えて、[見逃したアクティビティメール] 機能を有効にします。
5. [オフラインしきい値] ドロップダウンで、メール通知を送信する前にユーザーが非アクティブである期間を設定します。
   - 15 分 (デフォルト)
   - 2 時間
   - 8 時間
   - カスタム (カスタム時間を分または時間で入力)
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
見逃したチャットメッセージのメール通知は、指定された時間間隔で自動的に送信されます。

機密データハンドラーの構成

エージェントチャットまたは仮想エージェントの会話で共有される機密情報を検出してマスクします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
機密データハンドラープラグイン (com.glide.sensitive_data_handling) を有効にします。

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [機密データの検出] で、[すべて表示] を選択します。
3. [アクティブ] 切り替えスイッチをスライドして、機密データ検出を有効にします。
4. 適切な会話フローを選択します。
   a. 要求者からエージェントへ：エージェントチャット 会話で要求者が入力した機密データを検出してマスクします。
   b. エージェントから要求者へ：エージェントチャット 会話でエージェントが入力した機密データを検出してマスクします。
   c. 要求者から 仮想エージェント へ：仮想エージェント 会話で要求者が入力した機密データを検出してマスクします。

   注: 少なくとも 1 つの会話フローを選択する必要があります。

5. [正規表現] タブには、既存の式が表示されます。

正規表現

フィールド	説明
名前	正規表現の名前です。
正規表現	式を定義するパターン。
マスクする文字数	正規表現でマスクされる文字数。
次からマスクを開始	正規表現がマスクされる方向：左から右または右から左。
ステータス	◦ アクティブ：この式はマスクされます。 ◦ 非アクティブ：この式はマスクされません。
順番	一致するものがあるかどうかを判断するために、アクティブな正規表現がメッセージに対して分析される順序。

6. 既存の式を選択して変更するか、[新規] を選択してフィールドに入力し、新しい正規表現を作成します。

[機密データ正規表現] フォーム

フィールド	説明
名前	正規表現の名前です。
マスクする文字数	正規表現でマスクされる文字数。
マスク記号	機密データの代わりに使用される記号。
ステータス	◦ アクティブ：この式はマスクされます。 ◦ 非アクティブ：この式はマスクされません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドメイン	この正規表現が影響するドメインの名前。[グローバル] を選択すると、正規表現はエージェントドメインと要求者ドメインの両方に適用されます。エージェントと要求者が互いのドメインを表示できるようにするには、アドミニストレーターは次のいずれかを実行する必要があります。 ◦対応する親ドメインの子ドメインとして正規表現を表示するドメインを含めます。 ◦姉妹ドメインの場合は、適切なドメインへの必要なアクセス権を付与します。 ◦グローバルドメインで正規表現を設定します。
正規表現	式を定義するパターン。https://regex101.com/ などの正規表現検証サイトで正規表現を確認
順番	一致するものがあるかどうかを判断するために、アクティブな正規表現がメッセージに対して分析される順序。
次からマスクを開始	正規表現を左から右に処理するか、右から左に処理するかを示します。

7. [エージェントシステムメッセージ] タブで、エージェントが機密データを入力した場合にエージェントに表示されるメッセージの情報を入力します。

エージェントのシステムメッセージ

フィールド	説明
説明	システムメッセージの説明。
値	エージェントに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

8. [要求者のシステムメッセージ] タブで、要求者が機密データを入力した場合に要求者に表示されるメッセージの情報を入力します。

要求者のシステムメッセージ

フィールド	説明
説明	システムメッセージの説明。
値	要求者に表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

9. [保存] を選択します。

不適切な表現フィルター の構成

会社のニーズに最も適した方法でフラグ付けされた単語を検出するように、エージェントチャット の不適切な表現フィルター を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

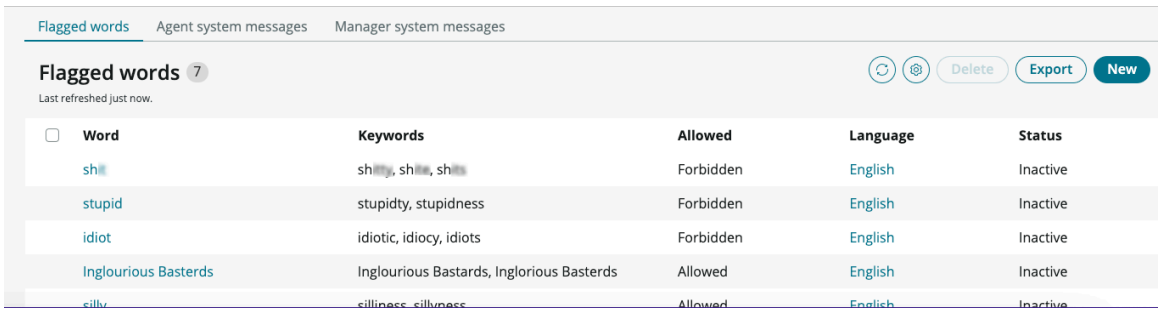
始める前に
必要なロール：admin、virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > チャット設定 > エージェントチャット.
2. チャット設定カードで、[汚い言葉の検出] の横にある [ビュー設定] を選択します。
3. [汚い言葉の検出] ページで、[アクティブ] トグルスイッチをスライドさせて、[汚い言葉] フィルターを有効にします。
4. [フラグ付き単語のディスカバリー方法を選択してください (Choose how to detect flagged words)] カードで、次の設定を構成します。

オプション	説明
機械学習モデルを使用してフラグ付けされた単語を検出 (Use Machine Learning model to detect flagged words)	モデルベースモードを使用して、フラグ付き単語としてマークする必要のある単語を決定します。
一致する単語が見つからない場合はフラグ付き単語のリストを使用 (Use list of flagged words if no matches are found)	キーワードベースのアプローチを使用して、フラグ付き単語としてマークする必要のある単語を決定します。フラグ付き単語のリストは、[フラグ付き単語 (Flagged Words)] タブで設定できます。
マネージャーに通知する前のメッセージの数 (Number of messages before notifying manager)	エージェントが送信したフラグ付き単語を含むメッセージの数が時間しきい値内でこの数と同じか超える場合、不適切な表現フィルター はマネージャーにメッセージを送信します。
時間しきい値 (時間) (Time threshold (in hours))	フラグ付けされた単語を含むメッセージの数を追跡する時間数。

5. [フラグ付き単語 *(Flagged Words)*] タブで、 不適切な表現フィルター にフラグを設定する単語を指定します。

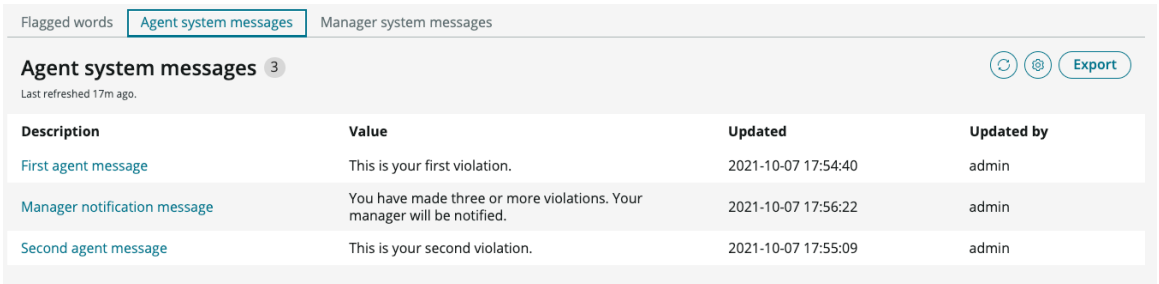


フラグ付き単語 (Flagged words)	
Word	不適切な表現フィルター にフラグを設定する必要がある単語。
キーワード	不適切な表現フィルター にフラグを設定する必要がある類似の単語。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

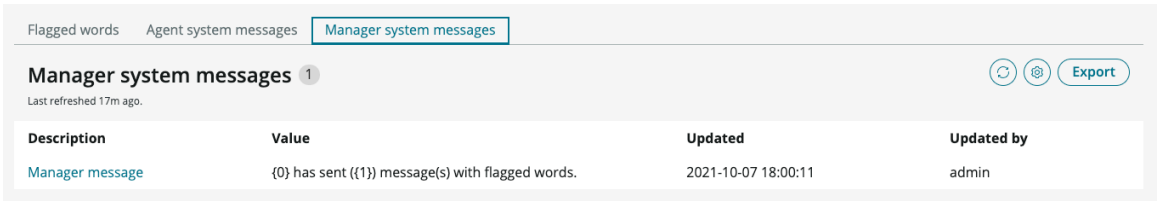
許可	◦ 禁止：単語は汚い言葉と見なされ、フラグが付けられます。 ◦ 許可：単語は汚い言葉と見なされず、フラグは付けられません。
言語	不適切な表現フィルター が適用される言語。
ステータス	◦ アクティブ：不適切な表現フィルター がこの単語を検出すると、禁止されているか許可されているかを判断します。 ◦ 非アクティブ：不適切な表現フィルター がこの単語を検出すると、何も実行されません。

6. [エージェントシステムメッセージ] タブで、エージェントに表示される可能性のあるメッセージを構成します。



エージェントのシステムメッセージ	
説明	システムメッセージの説明。
値	エージェントに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

7. [マネージャーシステムメッセージ **(Manager system messages)**] タブで、マネージャーに表示される可能性のあるメッセージを構成します。



マネージャーシステムメッセージ	
説明	システムメッセージの説明。
値	マネージャーに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントチャットの動的翻訳 の構成

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) をアクティブ化して、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳するようにします。

エージェントチャットの動的翻訳 エージェントチャットの動的翻訳のグローバルサポートの詳細については、このビデオをご覧ください。

必須条件

次のタスクは、DTAC をアクティブ化する前に完了する必要があります。

- 翻訳サービスプロバイダーとの統合
- 翻訳者構成のバージョン v3 への移行
- ナレッジ記事の翻訳

DTAC のアクティブ化

DTAC は、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳します。エージェントと要求者の優先言語はユーザープロファイルに基づいており、翻訳サービスはメッセージを他の参加者の定義された言語に翻訳します。翻訳サービスプロバイダーは、ServiceNow® にログインしていない要求者 (ゲストユーザーとも呼ばれます) の言語検出をサポートしています。

DTAC は、デフォルトで無効です。DTAC をアクティブ化する前に、次の要件を完了する必要があります。

- 動的翻訳
- エージェントチャットを設定
- 言語を有効にする

エージェントチャットの動的翻訳 プラグイン (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat) をアクティブ化します。

これにより、次のプラグインもアクティブ化されます。

- 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation)
- Conversational 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation.va_async)

およびこれらのシステムプロパティ：

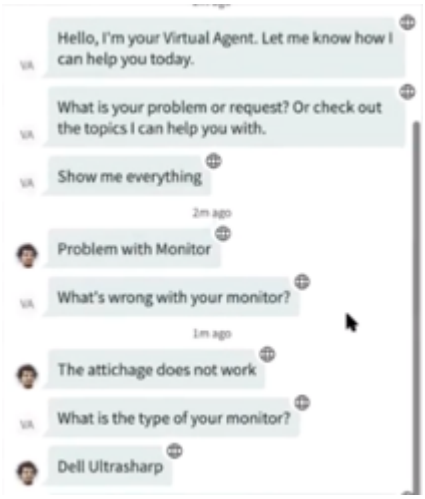
- true - sync
- false - async
- absence of this property - async

仮想エージェント からライブエージェントへの転送

エージェントがチャットを受け入れると、仮想エージェント と要求者の間のチャット履歴を優先言語で表示して、より詳細なコンテキストを得ることができます。

仮想エージェントトピックは、DTAC を使用する前に目的の言語でセットアップする必要があります。トピックのセットアップ方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チャット会話での翻訳サポート

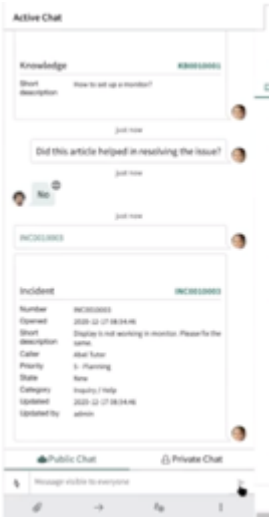
DTAC を有効にすると、チャット会話で次のアイテムが翻訳されます。

- ユーザーのメッセージ
- システムメッセージ
- 仮想エージェント チャット履歴
- レコードカードフィールド値
- リッチコントロール

タイプ	リッチコントロール
ユーザー入力	文字列
ユーザー入力	静的選択リスト
ユーザー入力	参照選択
ユーザー入力	ブーリアン
ユーザー入力	日時
ユーザー入力	ファイルピッカー
ユーザー入力	カルーセル
ボット応答	テキスト
ボット応答	単一リンク
ボット応答	複数のリンク
ボット応答	マルチフロー出力
ボット応答	スクリプト出力
ボット応答	レコードカード

DTAC はレコードカードラベルをサポートしていません。この機能を動作させるには、システムローカリゼーションプロパティを設定する必要があります。移動先 システムプロパティ > システムローカリゼーション. 詳細については、ローカリゼーション設定の ServiceNow® 製品ドキュメントを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



DTAC の分析レポート

DTAC チャットの数をカウントするレポートを生成して、DTAC オプションを使用する会話の数を評価することができます。

インタラクションテーブルの [翻訳済み] 列で true 値の数を監視します。詳細については、ServiceNow® 製品ドキュメントの「エージェントワークスペースのインタラクションレコード (Interaction records in Agent Workspace) 」を参照してください。

会話履歴の設定

[会話履歴] 画面で利用可能な会話履歴オプションを有効にしてカスタマイズします。

始める前に

会話履歴は、同じチャネル上の過去の会話に簡単にアクセスする機能を提供します。エージェントは、複数のタブを開いてトランスクリプトを確認することなく、これらの会話を確認することでより効率的になります。このページには、会話履歴を有効にし、エージェントの表示数とオプションのフィルター済みビューを設定するオプションがあります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [エージェントチャット] を選択してから、エージェントエクスペリエンスカードで、[会話履歴] の横にある [設定を表示] を選択します。
3. 会話履歴をオンにするには、 [アクティブ] スイッチをオンにします。
4. [表示する会話の数] フィールドに、画面に表示する以前の会話の数を入力します。
   表示できる会話の最大数は 25 です。
5. 会話履歴フィルターを作成するには、[新規] を選択します。
6. [新しい会話履歴フィルターを作成 (Create New Conversation History Filter)] 画面で、フィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	会話履歴フィルターの名前。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
アクティブ	このフィルターを適用する必要がある場合は、チェックボックスをオンにします。
説明	会話履歴フィルターの説明。
順番	フィルターの優先順位。エージェントのグループに一致する、最小値のフィルターが、インタラクションをフィルタリングするために使用されます。
すべてのグループに適用	会話履歴フィルターをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。

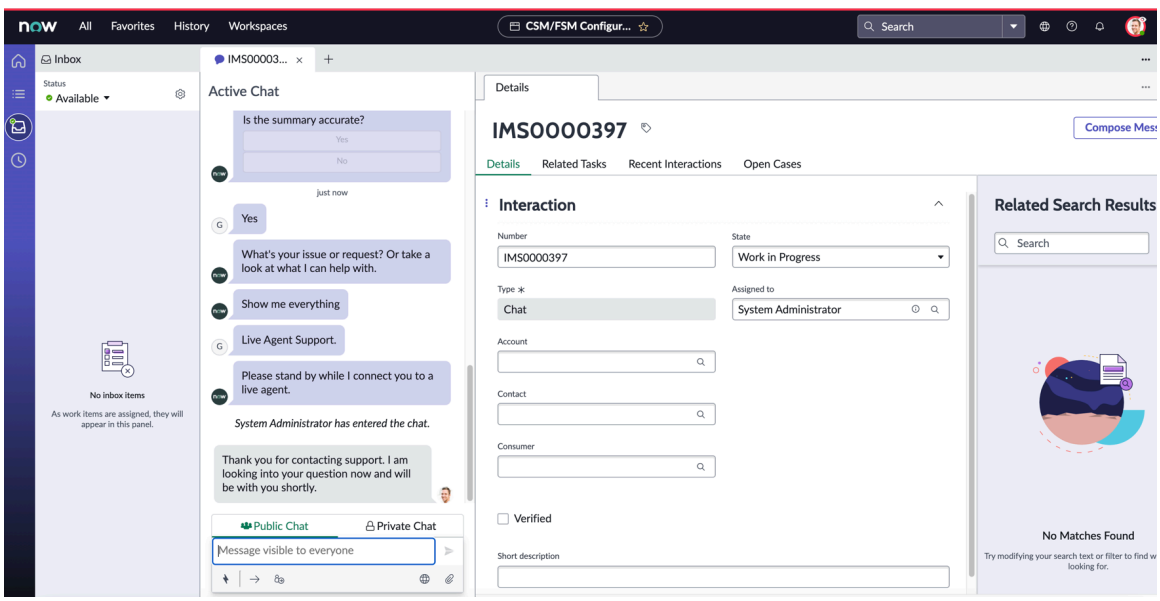
7. [条件を設定] を選択して、[条件] ダイアログを表示します。
8. [条件] ダイアログで、会話履歴のフィルターをビルドします。
   詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。
9. [設定] を選択します。
10. [新しい会話履歴フィルターを作成(Create New Conversation History Filter)] 画面で、[送信] または [更新] を選択します。

エージェントチャットの使用

エージェントチャットを使用すると、ライブエージェントは要求者と会話し、マネージャーはエージェントを支援して監視できます。

ワークスペースには、エージェントがチャットを開始するために使用する [チャット受信ボックス] アイコン ( ) が表示されます。エージェントは、ステータスを [利用可能 **(Available)]** または [退席中 **(Away)]** に設定して、チャット要求の受信ボックスを開いたり閉じたりします。チャットが応答待ちの場合、アイコンに数字が表示されます。

チャットインターフェイスはワークスペースに統合されているため、エージェントはワークスペースが提供する他の機能を画面上で操作しながらチャットできます。



次のセクションでは、 エージェントチャットの使用方法について説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

でのクイックアクションの使用 エージェントチャット

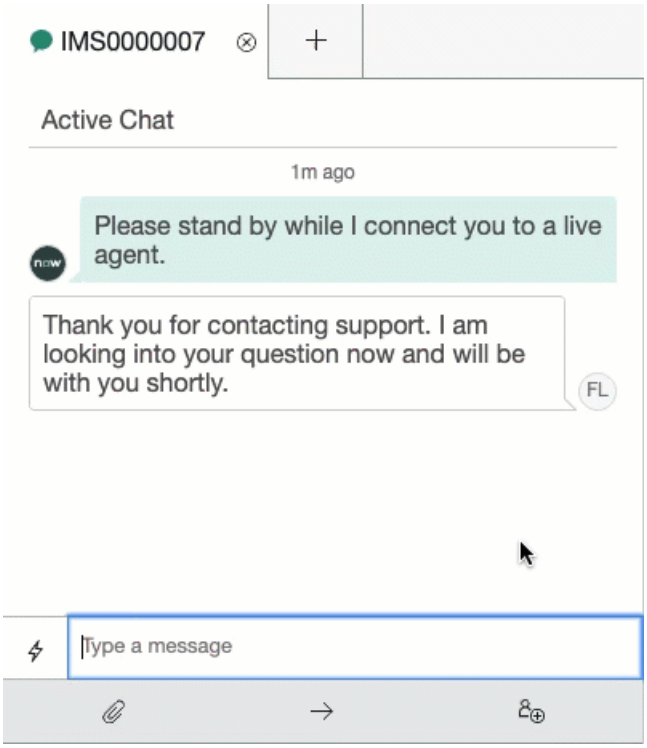
頻繁に実行される一般的なアクティビティには、クイックアクションと呼ばれるショートカットを使用します。

エージェントチャットでは、エージェントは次のいずれかの方法でクイックアクションを挿入できます。

- スラッシュ (/) の後にコマンドを入力します。
- ライトニングボルトアイコン ( ) を選択し、メニューからクイックアクションを選択します。
- ツールバーのクイックアクションボタンを選択します (利用可能な場合)。

たとえば、エージェントはメッセージフィールドに「`/tq`」と入力して、会話を別のキューに転送できます。

入力してキュー転送を開始する

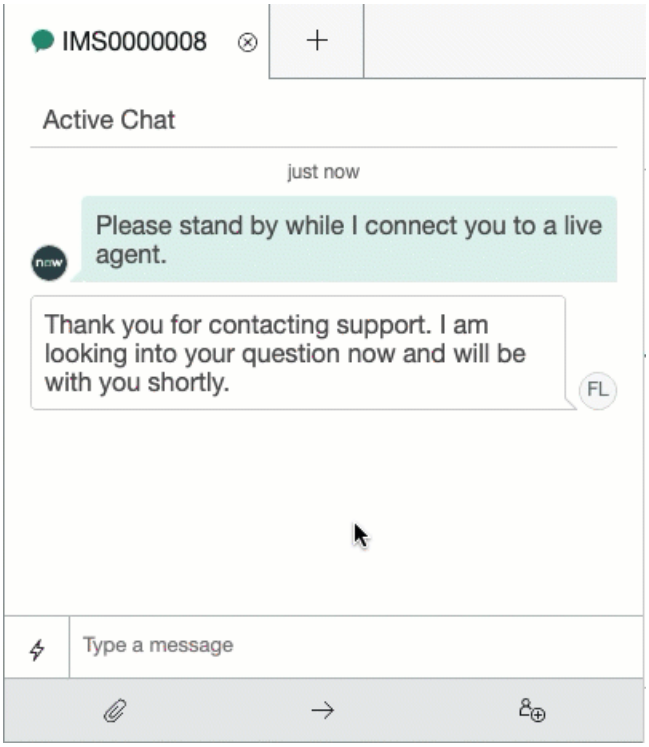


エージェントは、ライトニングボットアイコンを選択し、メニューから **/tq** を選択して、キュー転送を開始することもできます。

自動翻訳

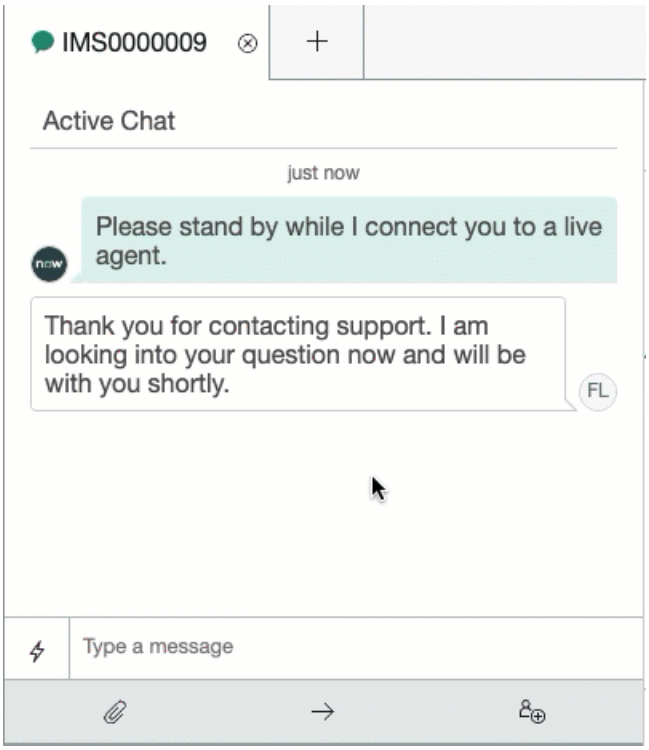
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイックアクションメニューからキュー転送を開始する



または、ツールバーの矢印ボタン (→) を選択して、エージェントを別のキューに転送することもできます。

ツールバーからキュー転送を開始する

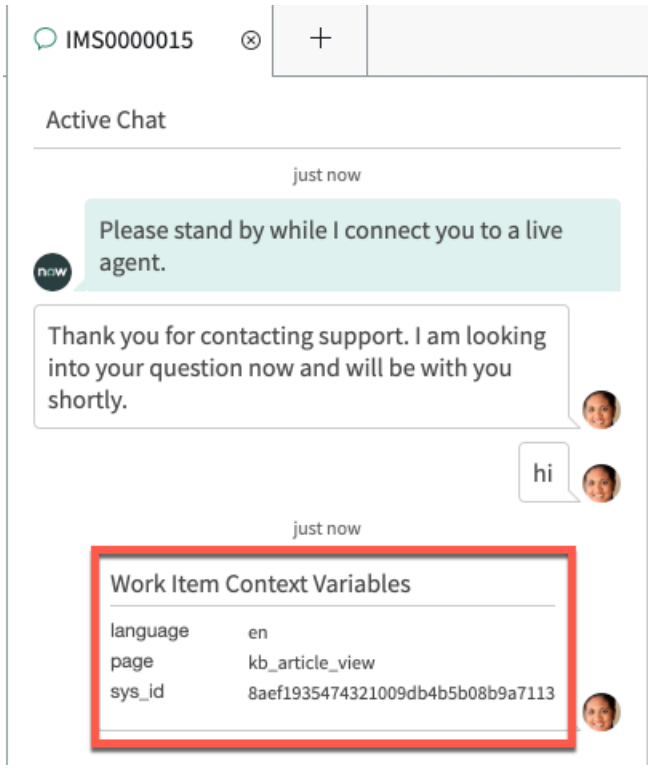


注: クイックアクションを使用するには、エージェントに quickactions_user ロールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットコンテキストの詳細を表示する

エージェントは、チャットインタラクションに関連するコンテキストを表示できます。エージェントは、コンテキストクイックアクションを使用して、sysparm_portal、sysparm_page、table、sys_id、および sysparm_language のコンテキスト変数を持つカードを表示できます。エージェントは、メッセージフィールドに「`/context`」と入力することで、このクイックアクションを開始できます。



[で書く] を使用した推奨応答の生成 **Now Assist**

エージェントは、[Now Assist で書く] を使用して、チャットに参加する応答を生成できます。エージェントは、メッセージ入力フィールドに「`/recommend`」と入力して、このクイックアクションを開始します。推奨応答の生成に時間がかかりすぎる場合、または LLM サーバーが利用できない場合は、エラーメッセージが表示されます。

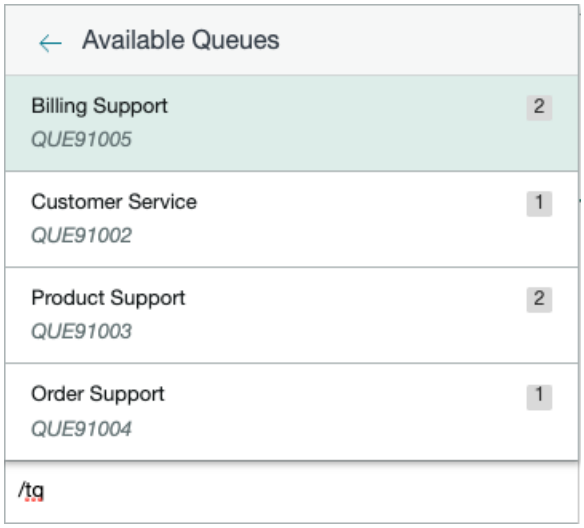
パラメーター

一部のクイックアクションでは、エージェントがクイックアクションをさらに制御できるように、セカンダリメニューが必要です。たとえば、エージェントがキュー転送を開始した後、エージェントは転送先のキューを選択する必要があります。セカンダリメニューに表示される項目は、パラメーターと呼ばれます。

次の図は、エージェントがクイックアクションを挿入して別のキューに転送した後、利用可能なキューのリストが表示されることを示しています。クイックアクションのデフォルトのパラメーターは、エージェントが使用できるキューです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



セカンダリメニューを必要とするクイックアクションを作成するには、クイックアクションのパラメーターを定義する必要があります。詳細については、「クイックアクションパラメーターを定義する」を参照してください。

対話オートパイロットによるトピックの自動表示

エージェントは、エージェントチャット の会話の間、対話オートパイロットを使用して 仮想エージェント トピックを表示できます。要求者が 仮想エージェント トピックを操作している間、エージェントはマルチタスクを実行して他のアイテムを処理できます。対話オートパイロットは、HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) では利用できません。

エージェントは、エージェントチャット 会話で要求者と話しているときに、オートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことで、対話オートパイロットを開始できます。要求者が入力した情報に応じて、エージェントは特定の 仮想エージェント トピックを検索し、それをパラメーターとともに表示できます。要求者はトピックを表示し、必要に応じて応答し、仮想エージェント は要求者の入力をキャプチャします。

注: 最高のエクスペリエンスを得るには、オートパイロット中にシステムメッセージをオンにするエージェントチャット設定を有効にします。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

オートパイロットの設定

オートパイロットのクイックアクションを表示してアクセスするには、Glide 仮想エージェント プラグインと エージェントチャット プラグインがインストールされている必要があります。アドミニストレーターは、エージェントチャット でエージェントが利用できる 仮想エージェント トピックをセットアップできます。

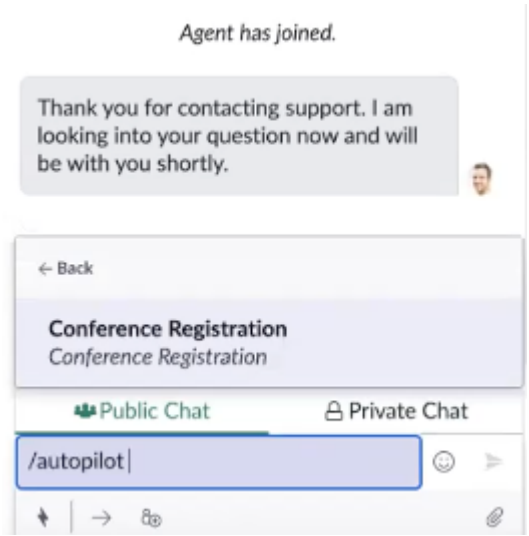
注: アドミニストレーターは、組織のビジネスニーズに基づいてクイックアクションを構成し、エージェントが必要に応じて使用できるように設定できる必要があります。

エージェントチャットでのクイックアクションの使用方法については、「でのクイックアクションの使用 エージェントチャット」を参照してください。

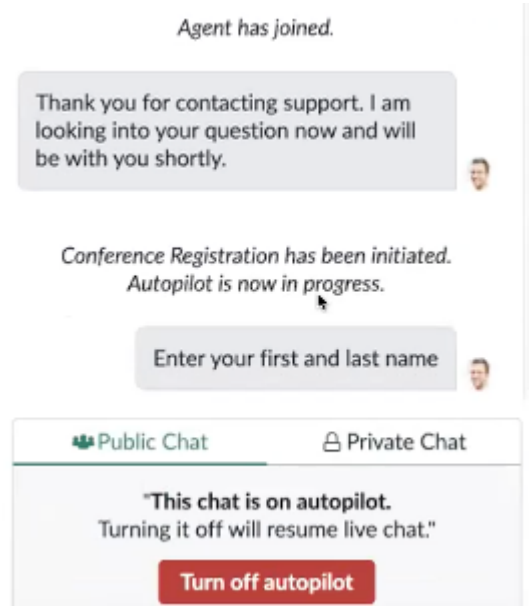
オートパイロットの使用

エージェントは、クイックアクションを使用して、要求者との会話中に選択したオートパイロットトピックを検索して呼び出すことができます。エージェントは、チャネルに関連するオートパイロットトピックのみを選択できます。たとえば、SMS を使用している要求者と会話する場合は、SMS に最適化されたトピックのみを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



オートパイロットトピックが開始および終了されると、エージェントにシステムメッセージが通知されます。これらのメッセージは、アドミニストレーターが設定できます。

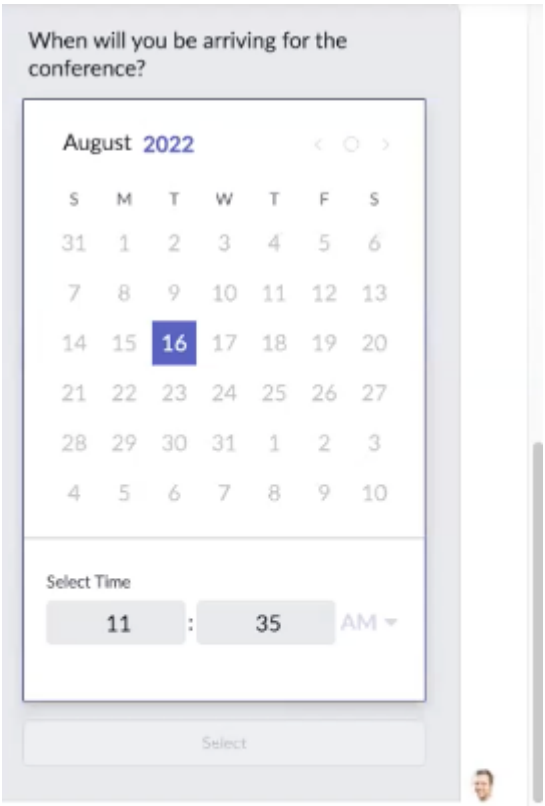


オートパイロットがオンになっている間

オートパイロットがオンになっている間、要求者はテキストにリッチコントロールを使用できますが、エージェントには要求者に表示されたリッチコントロールの読み取り専用バージョンが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

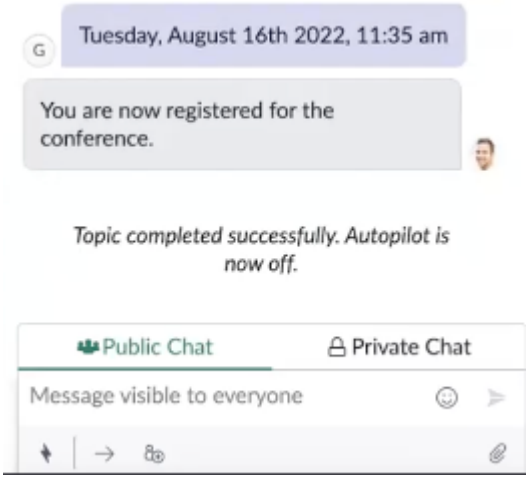


オートパイロットが使用中の場合、要求者との公開チャットは無効になりますが、エージェントは他のエージェントや上司に連絡して支援を求めることができます。エージェントウィスパーがオンの場合、オートパイロット中にエージェントウィスパーのプライベートチャットタブは正常に機能します。オートパイロットが使用されている間は、エージェントのキャパシティは解放されず、顧客が設定したメッセージングアクションは無効になります。

オートパイロットが終了したとき

エージェントは、仮想エージェントトピックが要求者によって終了または完了されたことを示すデスクトップ通知を ワークスペース の [通知] タブで受信します。この時点で、エージェントは会話のコントロールを再開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



絵文字を使用して感情を伝える

エージェントチャット会話で絵文字を使用して、要求者に感情を伝えます。これにより、要求者は友人と会話しているように感じ、顧客のブランドのロイヤルティを高めることができます。

始める前に

絵文字は、エージェントがエージェントチャットで使用する前に有効にする必要があります。絵文字を有効にする方法については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

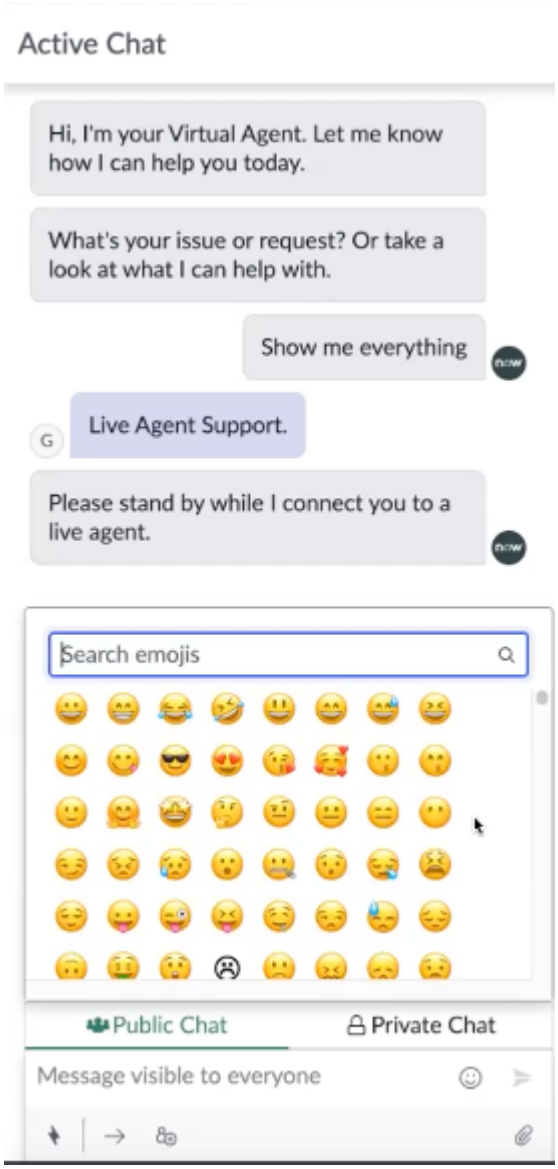
必要なロール：admin

手順

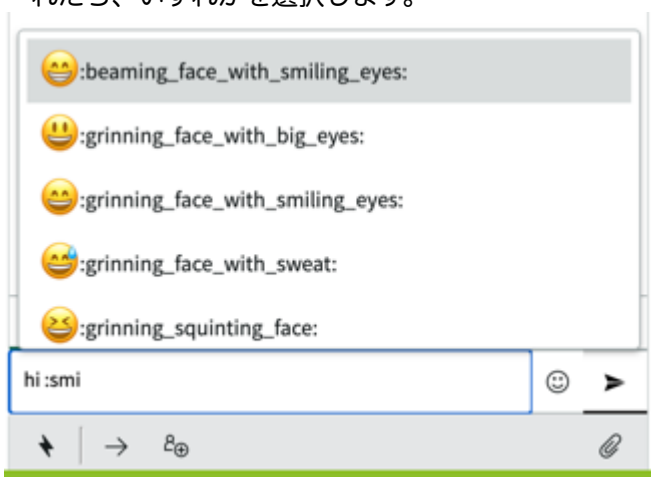
1. アクティブなチャット中に絵文字を含める方法はいくつかあります。
   - [絵文字を挿入] アイコン ( ) を選択して、絵文字パレットを表示します。次に、パレットから絵文字を選択するか、絵文字パレットの検索バーに名前を入力して絵文字を検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



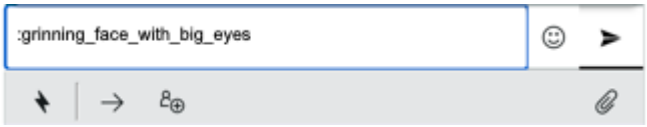
◦ コロンに続けて絵文字名の最初の数文字を入力します。絵文字のポップアップメニューが表示されたら、いずれかを選択します。



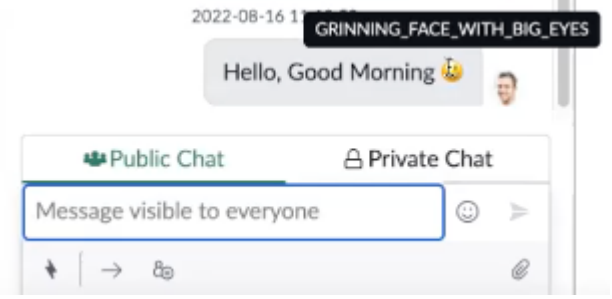
◦ スペースを入力するか、Enter を押すと自動的に絵文字に変換される特殊文字の組み合わせまたは短縮名を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 絵文字の上にカーソルを置くと、絵文字の短縮名がツールヒントとして表示されます。

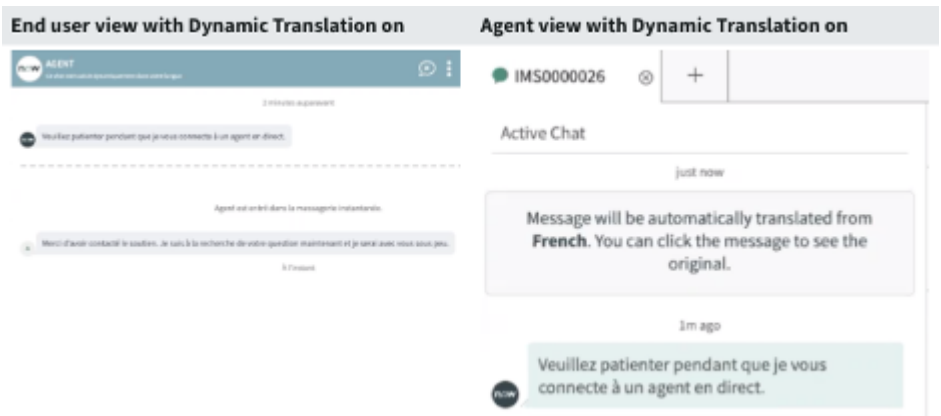


エージェントチャットの動的翻訳を使用した別の言語での会話

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) を使用して、別の言語を使用する要求者とチャットします。

翻訳インジケーター

DTAC を有効にすると、エージェントと要求者の両方に対して、会話が翻訳中であることを示すバナーがチャット会話の上部に表示されます。バイリンガルエージェントは、要求者の言語に精通しているかどうかどうかを判断し、必要に応じて個々のチャットセッションで DTAC を一時的にオフにすることができます。



バイリンガルエージェントの動的翻訳コントロール

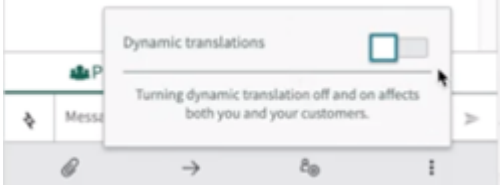
バイリンガルエージェントが要求者の言語に精通したチャット会話を受け入れる場合、DTAC は必要ありません。動的翻訳チャットセッションコントロールを使用すると、エージェントは個々のチャットセッションで DTAC をオフにすることができます。

エージェントは、チャットウィンドウの下部にある省略記号 (⋮) を選択してから、[動的翻訳コントロール] をオフの位置に選択することができます。

DTAC をオフにすると、エージェントと要求者のチャットウィンドウの上部に通知が表示され、このチャットセッションのステータスの変更が強調表示されます。

この特定のチャットセッションでは、要求者とエージェントの両方で翻訳機能がオフになっています。1 つのチャットセッションでの選択が他のチャットセッションでの選択に影響することはなく、エージェントは 1 つのチャットセッション内で DTAC のオン/オフを切り替えることができます。

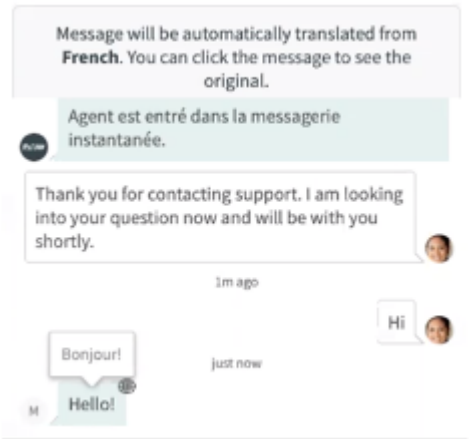
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



翻訳されたメッセージのトラブルシューティング

翻訳サービスはイディオムや専門用語を理解せず、翻訳中に一部のユーザーメッセージが失われる可能性があります。[翻訳インジケーター] アイコンを使用して、要求者の元のメッセージを表示し、必要に応じてその意味を調べることができます。

個々のチャットメッセージに移動し、[翻訳インジケーター] アイコン ( ) を選択して、要求者の元の未翻訳のメッセージを表示できます。



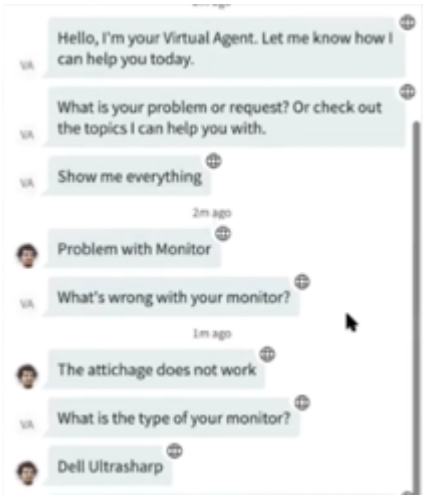
翻訳されたチャットトランスクリプト

各 DTAC チャットセッションの最後に、2 つのチャットトランスクリプトが生成されます。1 つは、要求者が要求者の言語でダウンロードして保存するためのトランスクリプト。もう 1 つは、エージェントのチャットウィンドウに表示されるテキストを含むエージェントのトランスクリプトです。エージェントがチャットの一部で DTAC を使用した場合、トランスクリプトには翻訳されたテキストと翻訳されていないテキストの両方が含まれます。詳細については、「要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。

仮想エージェント から転送されたチャット

要求者からのチャットを受け入れると、仮想エージェント と要求者の間のチャット履歴を優先言語で表示して、より詳細なコンテキストを得ることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



DTAC 内の添付ファイル

添付ファイルをチャットに挿入する場合、DTAC はファイル名や添付ファイルの内容を翻訳しません。

非同期チャット中にエージェントが開始したメッセージを送信する

ワークスペース で問題を処理している間、要求者がオンラインでない場合でも要求者にメッセージを送信できます。エージェントと要求者が同時にオンラインにならずに長時間会話をしている場合、これは非同期チャットと呼ばれます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. インタラクションレコードで、[メッセージの作成] を選択します。
   [メッセージの作成] フォームは、チャットまたはメッセージング以外のインタラクションに表示されます。
2. フォームのフィールドに入力します。

メッセージフォームの作成

フィールド	値
チャネル	エージェントが要求者と接続するためのメッセージを開始できるメッセージングチャネル。非同期チャットの場合は、**[mweb]** を選択します。
送信元	メッセージを送信しているエージェントの ID。
宛先	メッセージを受信する要求者の ID。
メッセージ	要求者に送信するメッセージを入力します。
添付ファイル	[ファイルの添付] を選択して、メッセージに添付するファイルを指定します。

3. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

非同期チャット

Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)

エージェントチャット 参照

参照トピックには、 エージェントチャットに関する説明が記載されています。

ドメインセパレーションと エージェントチャット

ドメインセパレーションは、エージェントチャット アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

要件

すべてのドメインサポート機能で、Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインが必要です。詳細については、「ドメインセパレーションを要求する」を参照してください。

ドメインセパレーションでの エージェントチャット の構成

ドメインセパレーションを使用すると、組織は、事業部門、地域、その他の要因などの特定の基準に基づいてデータとプロセスをセグメント化できます。

サービスプロバイダー (SP) は、インスタンスのプロビジョニング時に、グローバルドメインに 1 つのチャット設定 (エージェントチャット) レコードを持ちます。

サブドメインのアドミンは、作業キューやアサイン先グループなど、そのサブドメインの エージェントチャット 設定を指定できます。詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

ユーザーがサブドメインにログインすると、シード済みのエージェントチャット設定レコードが作成されます。

エージェントチャットでドメインセパレーションを使用する場合は、次の点に注意してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドメインセパレーションは、チャットのエージェント側と顧客側の両方に適用されます。つまり、エージェントはドメイン内のチャットレコードとデータにのみアクセスでき、顧客はドメインに関連付けられているチャットレコードのみを表示できます。
- エージェントチャット レコードには、チャットを処理したエージェントのドメインが自動的にタグ付けされます。これにより、チャットレコードが正しいドメインに関連付けられ、エージェントがドメインに関連付けられたチャットレコードのみを表示できるようになります。
- エージェントがチャットにアサインされると、チャットは自動的にエージェントのドメインにアサインされます。これにより、チャットレコードが最初から正しいドメインに関連付けられます。
- エージェントがチャットを別のエージェントに転送するか、チャットをより高いレベルのサポートにエスカレートする必要がある場合、チャットは元のエージェントと同じドメイン内のエージェントに転送されます。これにより、チャットレコードは正しいドメインにとどまります。

ヘルプ要求の数を追跡するレポートの作成

ヘルプ要求の数を追跡するレポートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. インタラクションイベントビジネスルールをアクティブ化します。
   a. 移動先 インタラクション > すべて.
   b. [番号] 見出しを右クリックします。
   c. クリック **Configure** (構成) > ビジネスルール.
   d. [ビジネスルール] 画面の [名前] 列で、[インタラクションイベント **(Interaction Events)]** をクリックします。
   e. [ビジネスルール] - [インタラクションイベント (Interaction Events)] 画面で、[アクティブ] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
   f. [更新] をクリックします。
2. メトリクスの定義の「ヘルプ要求」インタラクションのための新しいメトリクスの作成 - [テーブル] フィールドに「`インタラクション`」と入力し、[フィールド] リストから [ヘルプ要求 **(Help Requested)]** を選択します。
   メトリクスの定義を作成する詳細な手順については、「メトリクスの定義」を参照してください。
3. 要求者として新しいチャットを作成します。
4. エージェントと同じチャットを受け入れます。
5. そのエージェントとしてログインしている間に、クイックアクション「`/help`」と入力します。
6. 移動先 メトリクス > インスタンス help_requested=true 用に作成された単一インスタンスレコードの ID を記録します。
7. アドミンウィンドウに移動し、前のステップのインタラクションを開きます。
8. 会話 (プライベートまたは公開) に参加します。
9. 移動先 メトリクス > インスタンス インスタンスレコードが help_requested=true に対して 1 つ作成されたことを確認します。
   メトリクスインスタンステーブルの使用の詳細については、「メトリクスインスタンス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントチャットインタラクション関連レコード

インタラクション関連レコード [interaction_related_record] テーブルは、特定のインタラクションのコンテキストで作成、更新、または表示されたタスクとナレッジベース (KB) 記事を追跡します。インタラクション関連レコードテーブルは、インタラクション、関連ドキュメント、関係性がタスクまたは KB 記事に対するものであるかどうか、関係性の基礎を形成した関連ドキュメントに対する操作のタイプを参照します。

インタラクション関連レコードテーブルの概要

インタラクション関連レコード [interaction_related_record] テーブルは、特定のインタラクションで作成、更新、または表示されたタスクと KB 記事レコードを追跡します。インタラクション関連レコードテーブルのレコード

- インタラクション
- 関連ドキュメント
- 関係性が KB 記事とタスクのどちらに対するものであるか
- 関係性の基礎を形成した関連ドキュメントに対する操作のタイプ

インタラクション関連レコードの作成

インタラクション関連レコードは、手動または自動で作成できます。

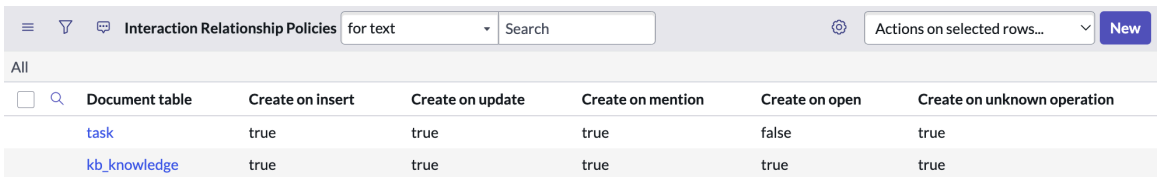
- 手動：レコードは、インタラクション関連レコードフォームを介して手動で作成されます。フォームは、関連付けられたレコードの UI アクションを介してワークスペースで開きます。このフォームを使用して関係性を作成する場合、[操作] フィールドはどのような値にも設定されません。
- ビジネスルールによって自動的に作成される
- ワークスペースからのクライアント呼び出しによって自動的に作成される

インタラクション関連レコードの自動作成の設定

インタラクション関係ポリシー [interaction_relationship_policy] テーブルのエントリを更新または作成して、インタラクション関連レコードが自動作成される操作のタイプを管理できます。これらは、次の各アクションに対してインタラクション関連レコードを作成できるかどうかを決定します。

- 挿入：インタラクションのコンテキストでワークスペースから作成されたレコード。
- 更新：インタラクションのコンテキストでワークスペースから更新されたレコード。
- メンション：チャットでメンションされたレコード番号で、レコードカードのレンダリングにつながる。
- 開く：インタラクションのコンテキストでワークスペースで開かれたレコード。
- 不明：ワークスペースからのエージェントアクション経由以外の自動ロジックによって作成されたインタラクション関連レコード。

ベースシステムに含まれる 2 つのポリシーは、タスクと kb_knowledge テーブルとの関係性の動作を制御します。特定のタスクタイプの動作を上書きするために、適切なドキュメントテーブルにエントリを追加できます。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

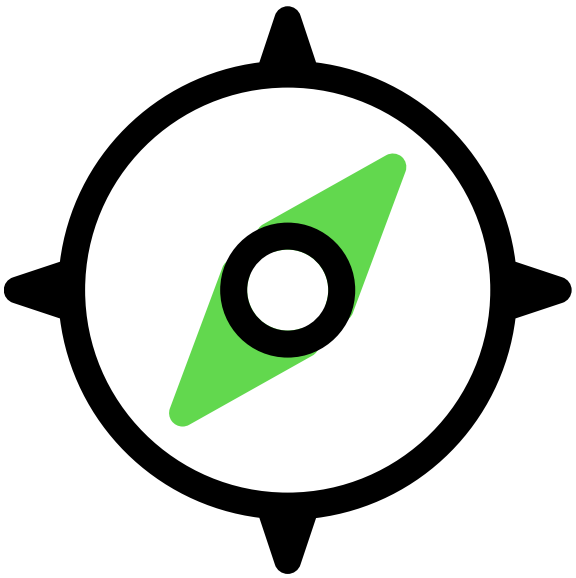
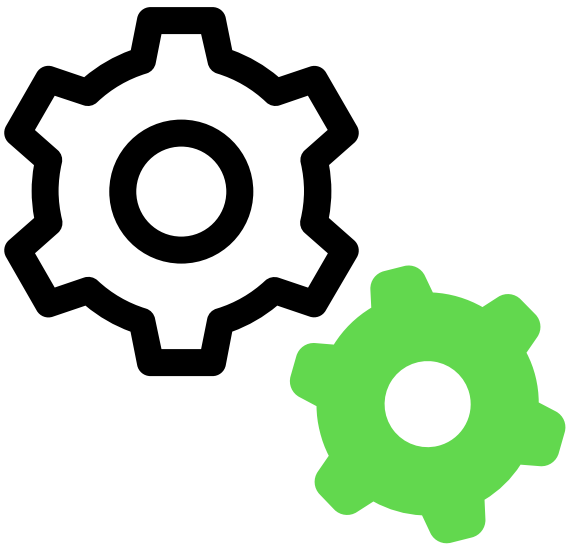
com.glide.interaction.autocreate_relationships プロパティはデフォルトで true に設定されています。false に設定されている場合、interaction_related_record フォームを介して作成された関係のみが作成されます。その他はすべて、「関係の自動作成をブロック」ビジネスルールによってブロックされます。

サイドバー

サイドバー を使用すると、エージェントはワークスペースレコードでの作業中に他のユーザーと共同作業できます。

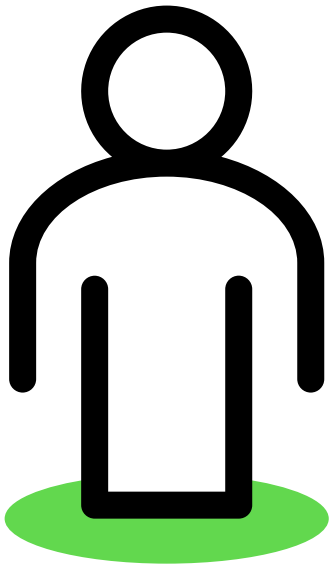
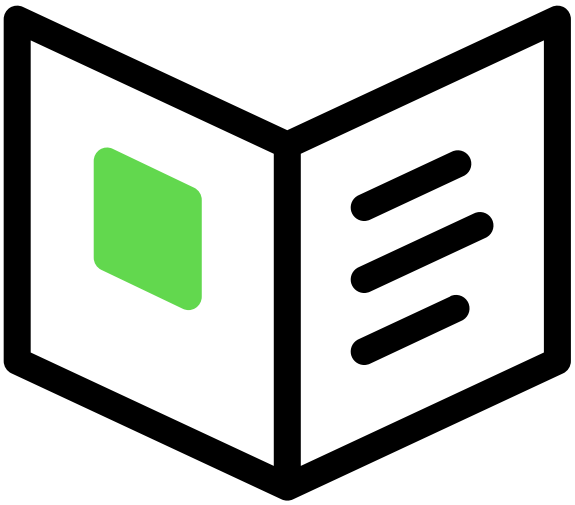
https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

開始するには

探索	**Configure** (構成)
	
サイドバーの概念と機能について説明します。	サイドバーをインストールして構成し、関連するプラグインをアクティブ化します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
	
サイドバーを使用すると、エージェントが他のユーザーとディスカッションを行い、問題をより迅速に解決できるようになります。	ドメインセパレーションの サイドバー の詳細を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

サイドバー の探索

サイドバーを使用すると、エージェントはワークスペースレコードに基づいて他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションできます。このような サイドバー ディスカッションを行うことで、情報と知識の交換を促し、問題をより迅速に解決し、高品質な結果が得られます。

サイドバーの概要

エージェントは、予備情報とコンテキストを入力し、該当分野のエキスパートを追加することで、ワークスペース レコードからグループディスカッションを開始できます。エージェントは、1 つのレコードに対して複数のディスカッションを作成できます。

サイドバー ワークスペース

サイドバー は次のワークスペースでサポートされています。

- カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) 構成可能ワークスペース
- CSM マネージャーワークスペース
- ヒューマンリソース (HR) (HR) エージェントワークスペース
- IT Service Management (ITSM) マネージャーワークスペース
- セキュリティインシデントレスポンスワークスペース
- ベンダー管理ワークスペース

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

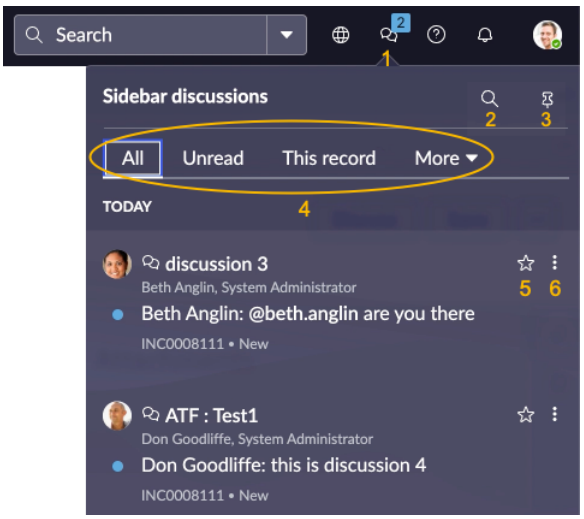
サポートされているワークスペースに [ディスカッション] ボタンを追加する方法については、「[ディスカッション] ボタンの追加」を参照してください。

リストされていないワークスペース (Service Operations Workspace など) に [ディスカッション] ボタンを追加する方法については、KB 記事 KB1213249 を参照してください。

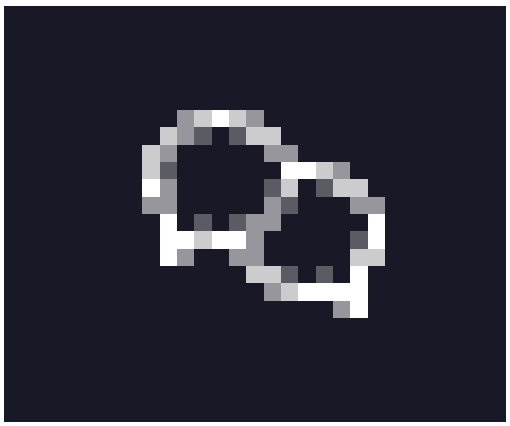
サイドバー コンポーネント

サイドバー ディスカッションパネル

[サイドバー ディスカッション] アイコン を選択すると、サイドバー ディスカッションパネルが表示されます。

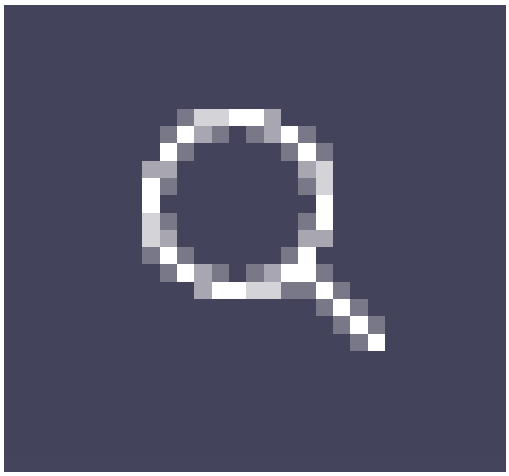
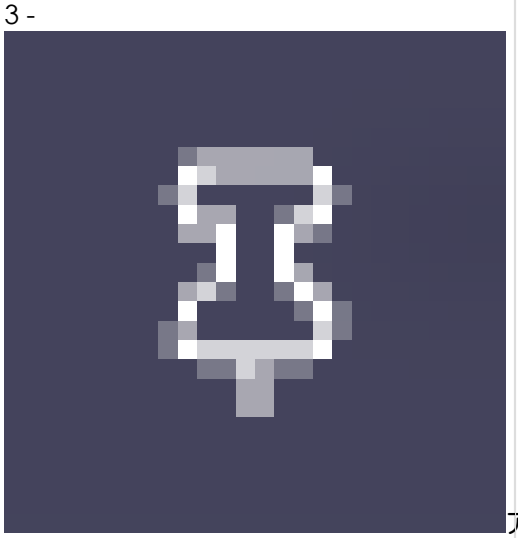


サイドバー ディスカッションパネルには次のものが含まれます。

アイコン	説明
1 - 	[サイドバー ディスカッション] ダイアログが表示されます。青い正方形の数字が表示されている場合、その数字は現在アクティブなサイドバーディスカッションの数を示しています。

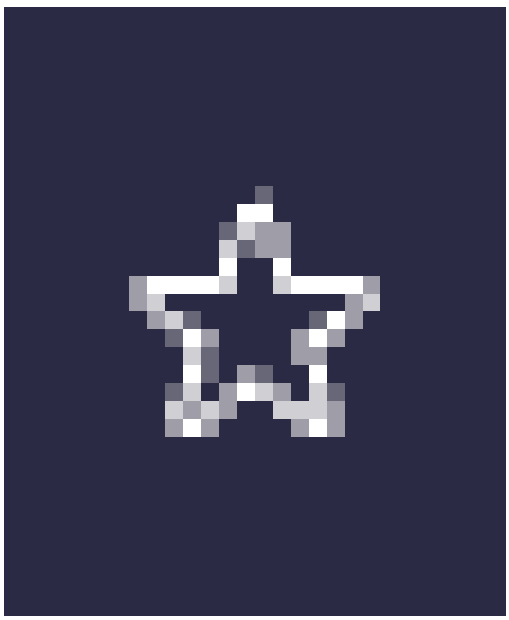
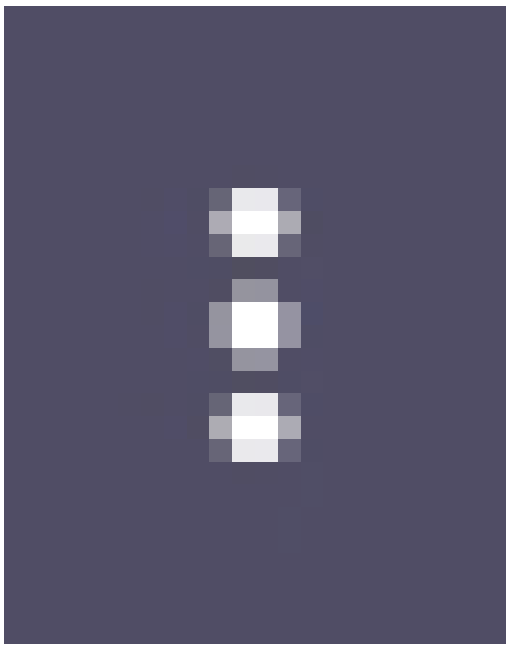
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	説明
2 - 	サイドバー ディスカッション内を検索します。検索アイコンを選択すると、[検索] フィールドが表示され、検索するテキストを入力できます。検索結果は検索フィールドの下に表示され、ユーザーメッセージ、次にファイル名でグループ化されます。検索フィールドをクリアして サイドバー ディスカッションに戻るには、[キャンセル] を選択します。すべての検索結果を表示することも、ディスカッション、メッセージ、および添付ファイルでフィルタリングすることもできます。検索結果は、最も関連性の高い順または日付でソートできます。 [KB を検索] クイックアクションを使用するには、AI 検索 を有効にします。詳細については、「AI 検索」および「AI Search Availability (AI 検索の可用性) [KB0867751]」を参照してください。
3 -  アイコン	メニューを画面の横に固定します。
4 -	表示するディスカッションのタイプを選択します。 • [すべて] - すべてのディスカッション。 • [未読] - すべての未読ディスカッション。 • [このレコード] - 現在バックグラウンドで開いているレコードに関連するすべてのディスカッション。新しいメッセージを受信したとき、未読メッセージがあるとき、またはレコードに新しいディスカッションが作成されたときに、最新の情報が表示され、更新されます。[新しいディスカッション] を選

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	説明
	択して、レコードのディスカッションを作成することもできます。 • [メンション] - @yourusername で自分がメンションされているディスカッション。 • [お気に入り]：お気に入りとしてマークしたディスカッション。
5 - 	サイドバー ディスカッションをお気に入りとしてマークします。お気に入りとしてマークされたディスカッションは、[お気に入り] タブに表示されます。星アイコンをもう一度選択すると、ディスカッションをお気に入りとして取り消すことができます。
6 - 	ディスカッションのオプションを表示します。 • [ディスカッションを閉じる (Dismiss discussion)] - ディスカッションダイアログを閉じます (ただし、ディスカッションは終了しません)。 • [ディスカッションから抜ける (Leave discussion)] - ディスカッションを終了します。

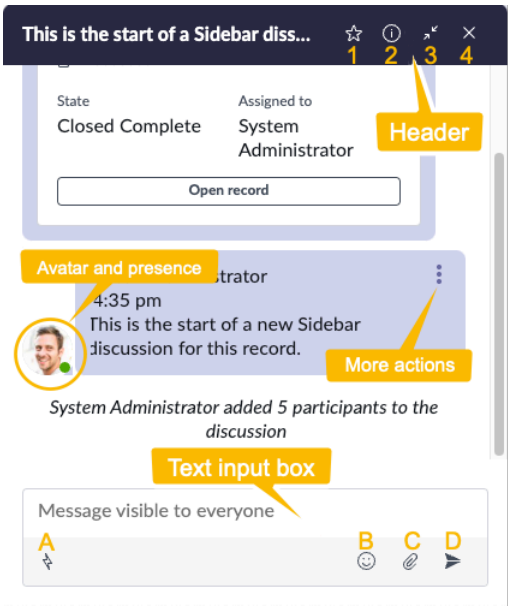
ドッキングされたチャットウィンドウ

履行者は、ドッキングされたウィンドウ機能を使用して、同時に複数の サイドバー ディスカッションにアクセスできます。サイドバー ディスカッションが作成されると、

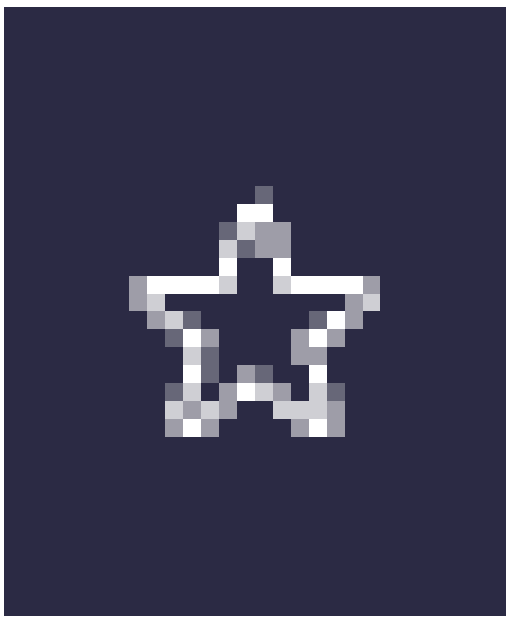
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウの先頭にレコードカードが自動的に追加されます。ドッキングされたチャットウィンドウには次の機能があります。



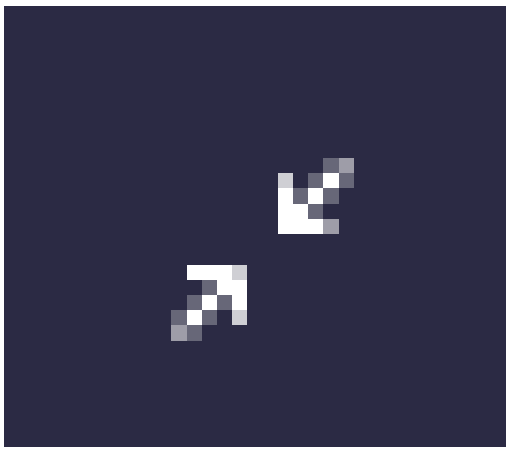
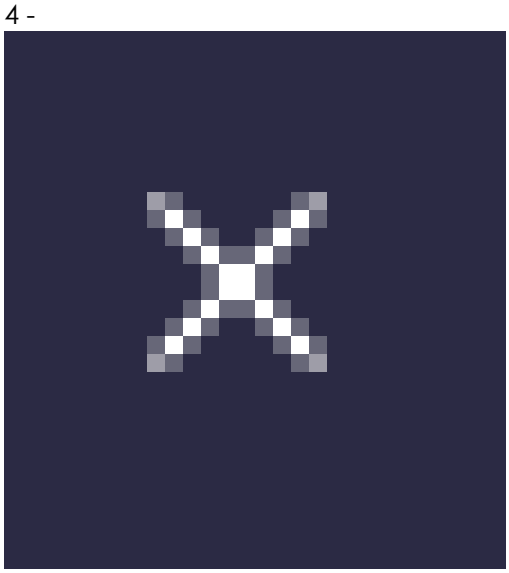
[見出し] アイコン

アイコン	説明
1 - 	サイドバー ディスカッションをお気に入りとしてマークします。お気に入りとしてマークされたディスカッションは、[お気に入り] タブに表示されます。星アイコンをもう一度選択すると、ディスカッションをお気に入りとして取り消すことができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

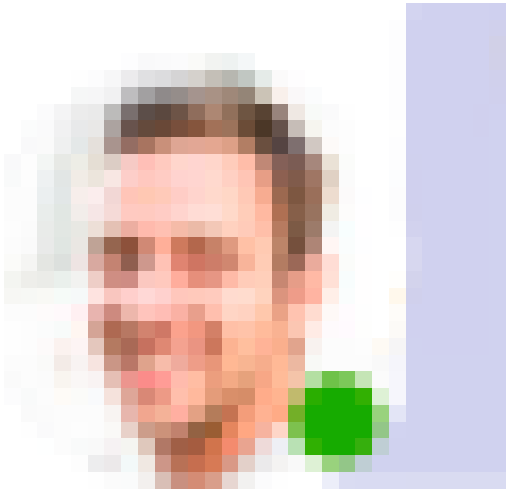
[見出し] アイコン (続く)

アイコン	説明
2 -	[関連情報] サブメニュー、 [参加者] サブメニュー、および [ディスカッションから抜ける] ボタンを含むディスカッション情報パネルを開きます。[関連情報] サブメニューでは、ディスカッションに関する情報を表示できます。[参加者] サブメニューでは、参加者の追加と削除ができます。ディスカッションを終了する場合は、[ディスカッションから抜ける] を選択します。
3 - 	ディスカッションを折りたたんで、画面の下部にタブとしてのみ表示します。
4 - 	ウィンドウを閉じます。

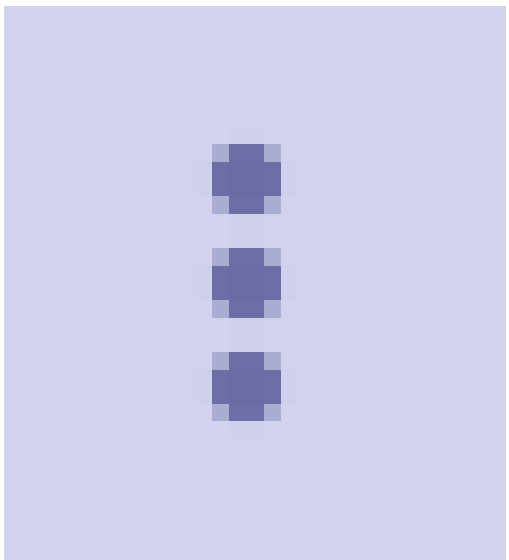
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのアバターと在席

ユーザーのアバターと在席	説明
	ユーザーのアバターとプレゼンス (オンラインステータス) を表示します。ドットは、ユーザーがプラットフォームにログインしているかどうかに応じてユーザープレゼンスを示します。 • 緑色のドット - ユーザーはログインしています。 • ドットなし - ユーザーはログインしていません。 • オレンジのドット - ユーザーは最近ログアウトしました。 サイドバー と Microsoft Teams が統合されている場合、Microsoft Teams ユーザーは Microsoft Teams アイコンでサイドバー ユーザーと区別されます。

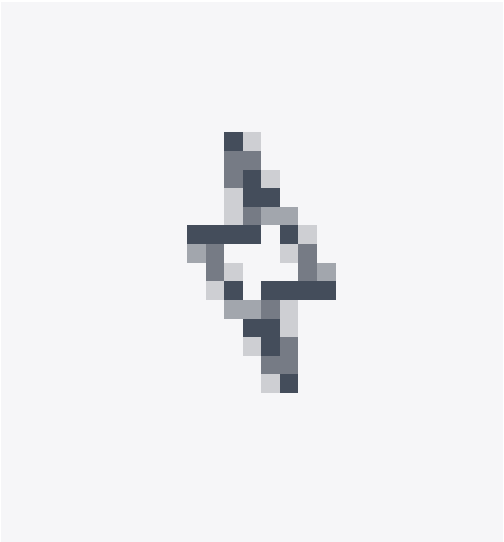
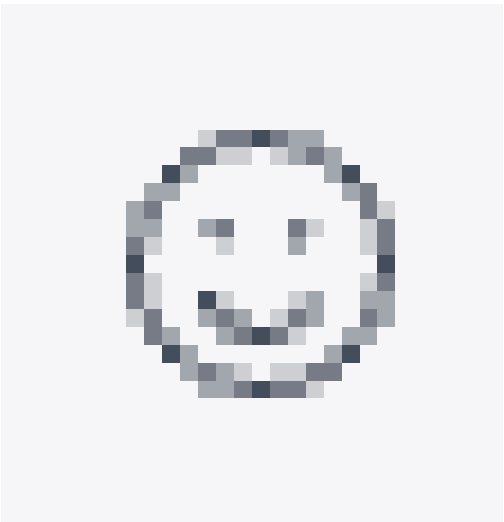
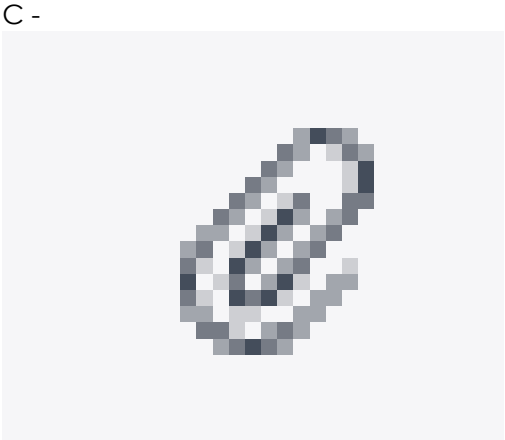
[その他のアクション] アイコン

アイコン	説明
	このメッセージに対する次のような追加アクションを表示します。 • アクティビティストリームに投稿 • アクティビティストリームから削除 • メッセージを編集 • メッセージを削除

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキスト入力ボックスアイコン

アイコン	説明
A - 	ベースシステムまたはカスタムクイックアクションにアクセスします。 エージェントは、クイックアクションアイコンを選択してから、「`search-kb`」と入力すると、KB 記事の検索を開始できます。エージェントには、関連する KB 記事の検索を促すプロンプトが表示されます。検索とエージェントが入力した用語に基づいて、エージェントは検索用語に一致する KB 記事を表示できます。エージェントは、KB 記事を選択して、ディスカッションに含めることができます。KB 記事は サイドバー ディスカッションのレコードカードとして表示されます。KB 記事の検索はベースシステムで利用できます。 `/summarize` クイックアクションを入力すると、ディスカッションを要約できます。
B: 	絵文字メニューを表示して、絵文字をディスカッションに追加できるようにします。
C - 	現在のディスカッションに添付ファイルを追加して、ディスカッションで他のユーザーと共有できるようにします。ファイルをドラッグして送信矢印アイコンを選択するか、添付ファイルアイコンを使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキスト入力ボックスアイコン (続く)

アイコン	説明
D:	メッセージを送信します。

ドッキングされたウィンドウを最小化すると、画面の下部にあるオーバーフローメニューにタブとして表示されます。最小化されたドッキングウィンドウにカーソルを合わせると、レコード番号とチャットタイトルが表示され、コンテンツの識別に役立ちます。任意のタブを選択して、そのディスカッションに再度アクセスできます。オーバーフローメニューには、最大 25 個のドッキングされたウィンドウを保持できます。この制限は構成可能です。オーバーフローメニューにタブとして表示できる数よりも多くのドッキングされたウィンドウがある場合、数字の付いたタブは、表示されない余分なドッキングウィンドウの数を示します。

アクティビティストリームと サイドバー

エージェントが サイドバー ディスカッションをアクティビティストリームに投稿できるようにするには、 サイドバー をアクティビティストリームと統合する必要があります。サイドバー をアクティビティストリームと統合する手順については、「サイドバー とアクティビティストリームの統合」を参照してください。サイドバー をアクティビティストリームとともに使用する方法については、「サイドバー のアクティビティストリーム」を参照してください。

サイドバー のインストールと構成

サイドバー構成設定は、[サイドバー]タブの 対話型インターフェース > 設定. 手順については、「サイドバー のインストール」を参照してください。サイドバー をインストールした後、アドミン設定を設定する必要があります。手順については、「サイドバー の構成」を参照してください。

サイドバー の使用

サイドバー の使用方法の詳細については、「サイドバー の使用」を参照してください。

主な サイドバー 機能は次のとおりです。

- カスタムディスカッションボタン
- を使用したコア UI フォーム サイドバー
- サイドバー 未読会話バッジ数
- ドッキングされたチャットウィンドウ
- ディスカッションのお気に入り設定
- ディスカッション情報パネル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ディスカッションの参加者の提案
- クイックアクション
- アクティビティストリームとの統合
- AI 検索との統合
- ファイル共有のドラッグアンドドロップ
- 絵文字
- @ を使用したユーザーの呼び出し

サイドバー と **Microsoft Teams** の使用

サイドバー と Microsoft Teams が統合されると、両方のアプリケーションのユーザーが相互に共同作業を行うことができます。サイドバー と Microsoft Teams の統合の詳細については、「サイドバー と Microsoft Teams」を参照してください。

コア **UI**

Next Experience のコア UI からインタラクションレコードに関する サイドバー ディスカッションを作成できます。

ドメインセパレーション

サイドバー のドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとサイドバー」を参照してください。

詳細情報

詳細については、サイドバーについての Now Learning コース を参照してください。

サイドバー のアクティビティストリーム

サイドバー がアクティビティストリームと統合されている場合は、ディスカッションへのリンクを作成し、ディスカッションメッセージをアクティビティストリームレコードとして関連レコードに直接投稿できます。

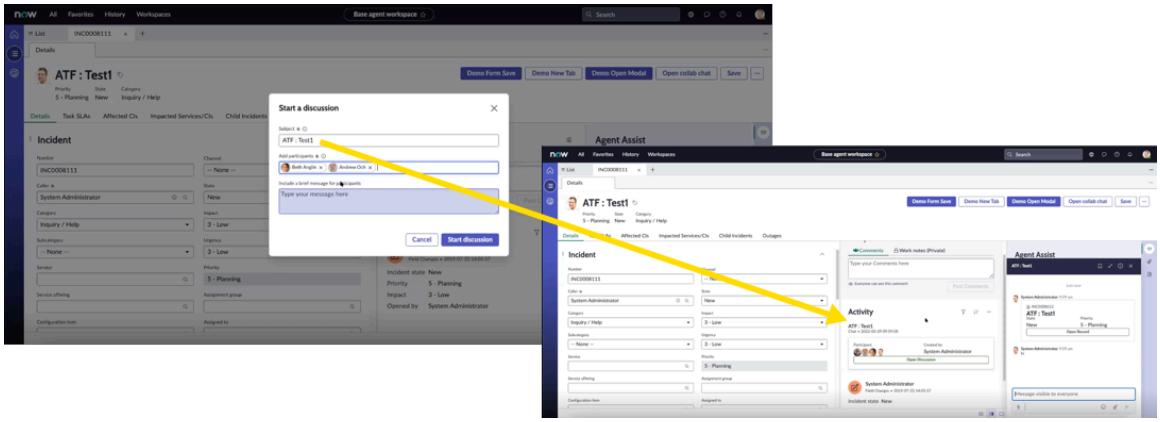
注: サイドバー およびディスカッションタイルは ネクストエクスペリエンス でのみ使用できます。コア UIでは使用できません。

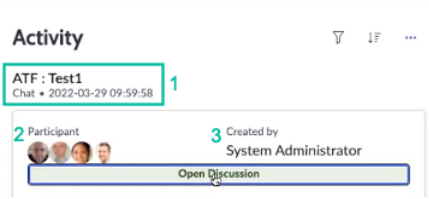
サイドバー ディスカッションが作成されると、対応する サイドバー ディスカッションタイルがアクティビティストリームに自動的に追加されます。レコードにアクセスできるユーザーは、アクティビティストリームからディスカッションにアクセスすることもできます。 サイドバー ユーザーは、ディスカッションからのメッセージを投稿されたメッセージとしてアクティビティストリームに投稿 サイドバー 。これらのメッセージは、必要に応じて追加および削除できる編集可能なエントリとして、アクティビティストリームに投稿できます。アクティビティストリームの一般的な情報については、「アクティビティストリーム 」を参照してください。

サイドバー ディスカッションが作成されると、ディスカッションに対応するタイルがアクティビティストリームに自動的に追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



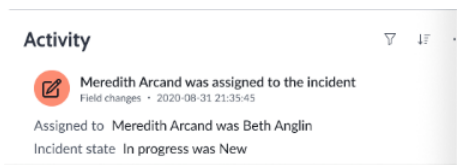


サイドバータイル

1	サイドバー ディスカッション名、会話のタイプ、ディスカッションが開始された日時。
2	参加者のプロファイル写真 (参加者が 5 人以上いる場合は、プロファイル写真を表示できない追加の参加者の数がバッジに表示されます)。
3	サイドバー ディスカッションを作成したユーザーの名前。

プライマリレコードカードはアクティビティストリームの一部として表示され、次のものが表示されます。

- レコード ID
- 簡単な説明
- タイプ
- 状況
- アサイン先
- レコードを開くリンク
- 優先度 (タスクベースのレコードカード)

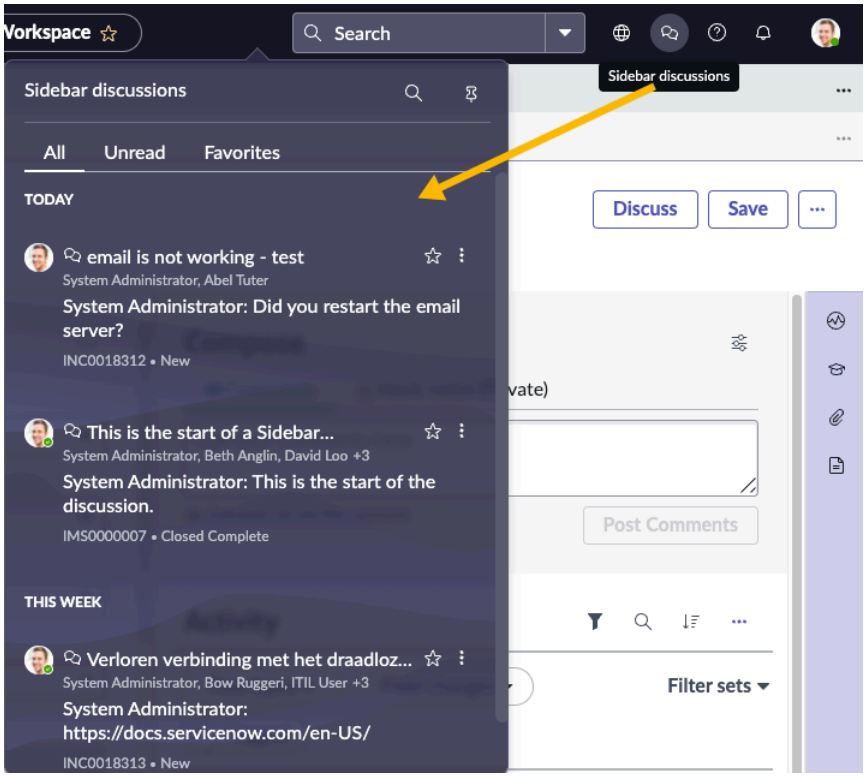


ディスカッションの開始

[ディスカッションを開く] を選択すると、サイドバー パネルが開き、サイドバー ディスカッションが表示されます。顧客と非履行者ロールは、作業メモと同様に、レコードや会話タイルにはアクセスできません。

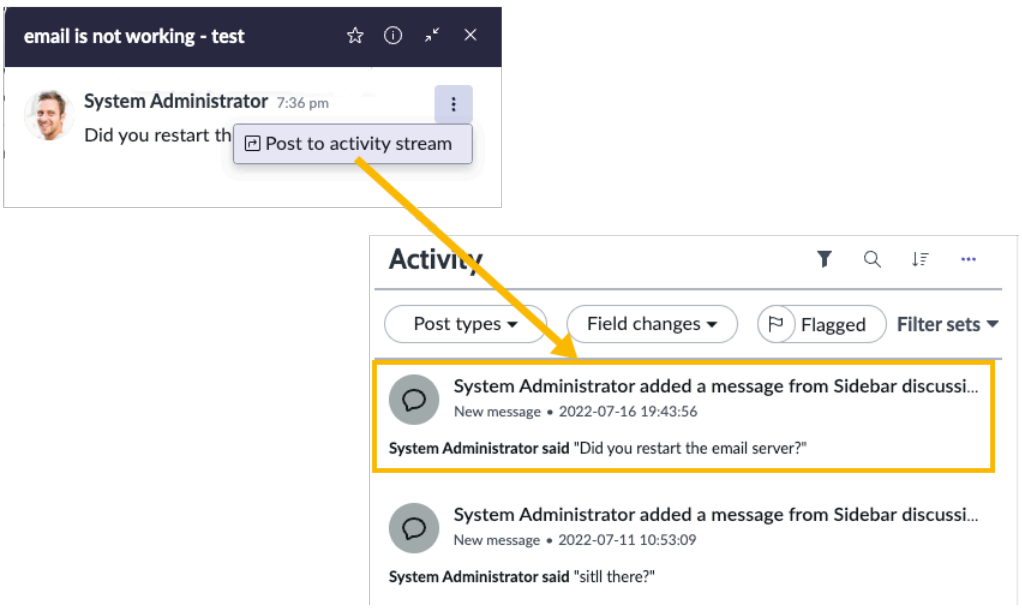
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



メッセージの投稿

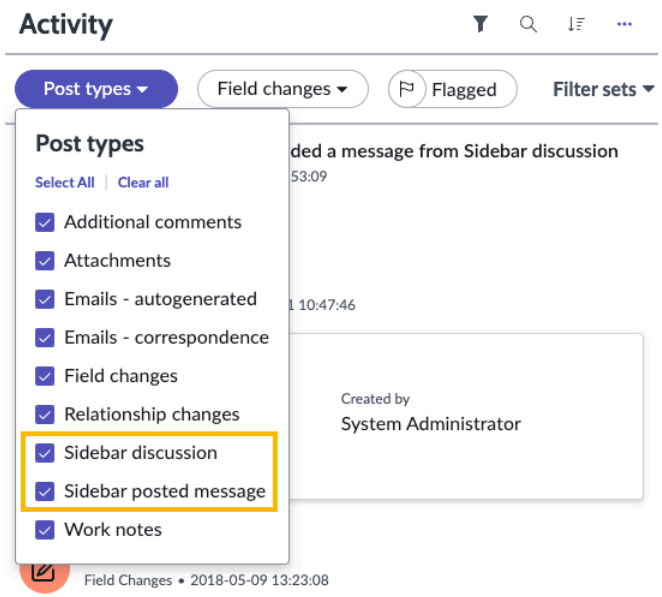
サイドバー ディスカッションパネルで任意のメッセージを選択し、アクティビティストリームに投稿できます。サイドバー ディスカッションからプライマリレコードのアクティビティストリームにメッセージを投稿すると、最も重要な情報がレコードに直接関連付けられます。これにより、レコードから共同作業会話にアクセスできるため、自分をディスカッションに追加して会話履歴を表示できます。



アクティビティストリームに投稿された サイドバー メッセージが表示されない場合は、アクティビティストリームフィルターで [サイドバーディスカッション] と [サイドバーに投稿されたメッセージ] が選択されていることを確認します。

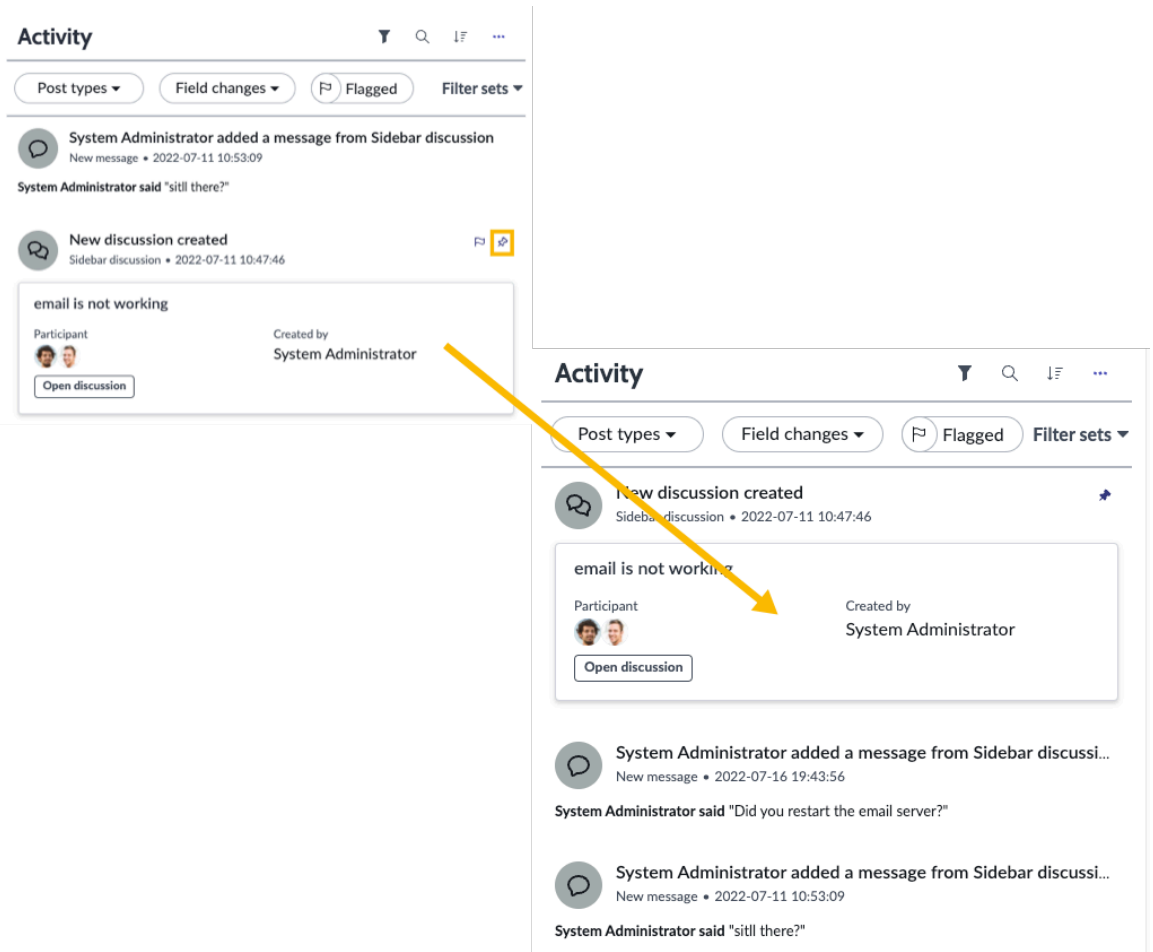
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ディスカッションタイルの固定

アクティビティストリームにディスカッションタイルを固定するには、プッシュピンアイコンを選択してディスカッションタイルをアクティビティストリームに固定します。ディスカッションタイルを固定すると、ディスカッションが常にアクティビティストリームの上部に固定して表示されます。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー でのメッセージの編集または削除

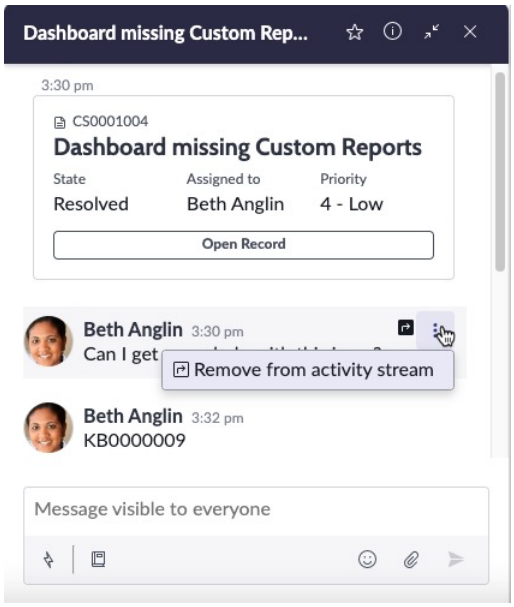
すでにアクティビティストリームに投稿された サイドバー ディスカッションのメッセージを編集すると、メッセージに加えた変更がアクティビティストリームに反映されます。

サイドバー ディスカッションで添付ファイル付きのメッセージを投稿し、そのメッセージがアクティビティストリームに既に投稿されている場合、添付ファイルに加えられた変更がアクティビティストリームに反映されます。たとえば、サイドバー ディスカッションで添付ファイル付きのメッセージを投稿し、それがアクティビティストリームに投稿された後に、その添付ファイルを削除して別の添付ファイルに置き換えると、アクティビティストリームには新しい添付ファイルが表示されます。

元のメッセージがアクティビティストリームに投稿された後で、サイドバー ディスカッションでメッセージを削除すると、そのメッセージはアクティビティストリームから削除されます。

アクティビティストリームからのメッセージの削除

アクティビティストリームからメッセージを削除するには、サイドバー ディスカッション内の各チャットバブルの [その他のアクション] メニューを選択し、[アクティビティストリームから削除] を選択します。



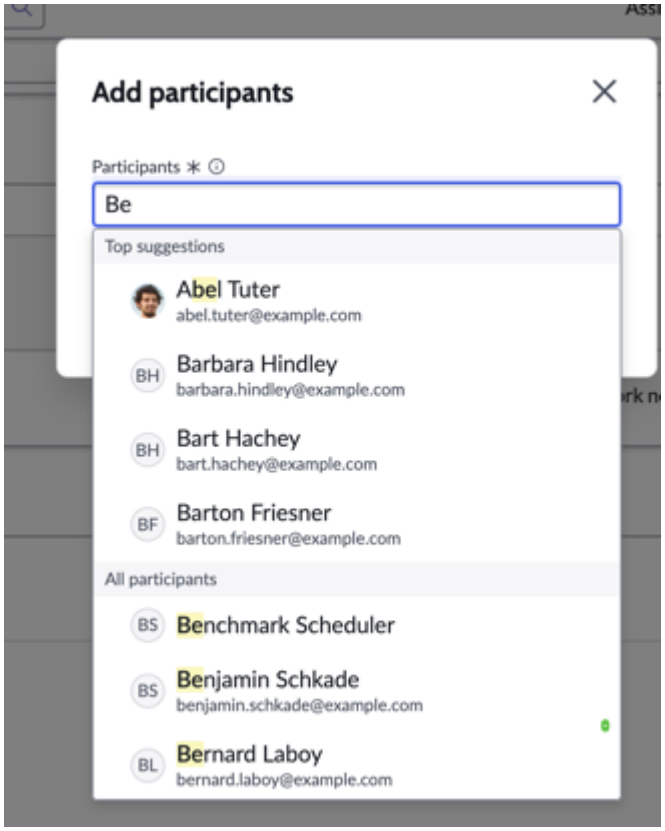
サイドバーでの参加者の提案

参加者の提案をアクティブ化して、 サイドバー ディスカッションに追加すると役立つ可能性のあるユーザーとユーザーグループのリストを表示します。

サイドバーディスカッションに参加者を追加すると、ドロップダウンリストに、追加できるユーザーおよびユーザーグループが表示されます。参加者の提案が有効になっている場合、リストの上部に「上位の提案」が表示されます。参加者の提案には、専門知識が役に立つ可能性があり、レコードへのアクセス権も持っているユーザーまたはユーザーグループが含まれます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



要件

参加者の提案には次の要件があります。

- プラグイン要件:基本の参加者の提案サービスにアクセスするには、参加者の提案プラグイン (com.glide.sn_participant_suggestions) をダウンロードする必要があります。参加者の提案は、インタラクション、タスク、およびそのタスクの子テーブルに対してのみ最適化されます。他のテーブルの参加者の提案を受けるには、参加者の提案サービスをカスタマイズする必要があります。参加者の提案プラグインは、サイドバー/オムニエクスペリエンス標準機能セットプラグインと連携して機能します。提案されたユーザーのリストを表示するには、参加者の提案 (Participant suggestions) プラグインとサイドバープラグインの両方をインストールする必要があります。
- ルックアップテーブル：参加者の提案のルックアップテーブル (suggestion_service_lookup) は、基本の参加者提案サービスにのみ適用され、サードパーティの参加者の提案サービスには適用されません。

サイドバー の構成

サイドバー をインストールし、構成して、エージェントが他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションできるようにします。

構成の概要

サイドバー を構成するには、サイドバー をインストールし、 [ディスカッション] ボタンを追加し、サイドバー メンバークエリを構成して、パートナーファインダーを構成します。 サイドバー を Microsoft Teams と統合する場合は、追加の手順もあります。

1. サイドバーのインストール

   admin ロールを持っている場合は、オムニエクスペリエンス標準機能セットの一部である サイドバー をインストールできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. サイドバーを設定します。

   オプションを有効にして設定します。

3. [ディスカッション] ボタンを追加します。

   [ディスカッション] ボタンの追加を、それをインストールしないオブジェクトに対して行い、また、オブジェクトで サイドバー を有効にする必要があるカスタムワークスペースに対しても行います。

4. サイドバーメンバークエリの構成

   サイドバー メンバークエリーを設定すると、[サイドバーディスカッションを開始] 画面のパートナーリストが事前に入力されます。

5. サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーが相互に通信できるようにするには、次の手順を統合する必要があります。
   a. サイドバーと Teams の統合の概要。
   b. サイドバー と Microsoft Teams の統合。
   c. Microsoft Teams 統合の有効化または構成。

サイドバー のインストール

admin ロールを持っている場合は、オムニエクスペリエンス標準機能セットの一部である サイドバー をインストールできます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow® ストアアプリケーションに有効な ServiceNow® エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

このタスクについて

サイドバー とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. サイドバー アプリケーションを検索するには、フィルター基準に「`omni-experience standard feature set`」(オムニエクスペリエンス標準機能セット) と入力します。

   アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、サイドバー 機能をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。
6. [KB を検索] クイックアクションを使用するには、AI 検索 を有効にします。
詳細については、「AI 検索」および「AI Search Availability (AI 検索の可用性) [KB0867751]」を参照してください。

サイドバー を設定する

サイドバー で参加者の提案を有効にすると、問題を解決できる知識豊富なユーザーのリストが表示されます。参加者の提案を有効にした後、 サイドバー が誰を知識のあるユーザーと決定し、どのグループにアクセス権を持たせるかを構成できます。サイドバー をインストールした後、サイドバー をアクティブ化して構成し、エージェントが他のユーザーと協力して問題を解決できるようにします。

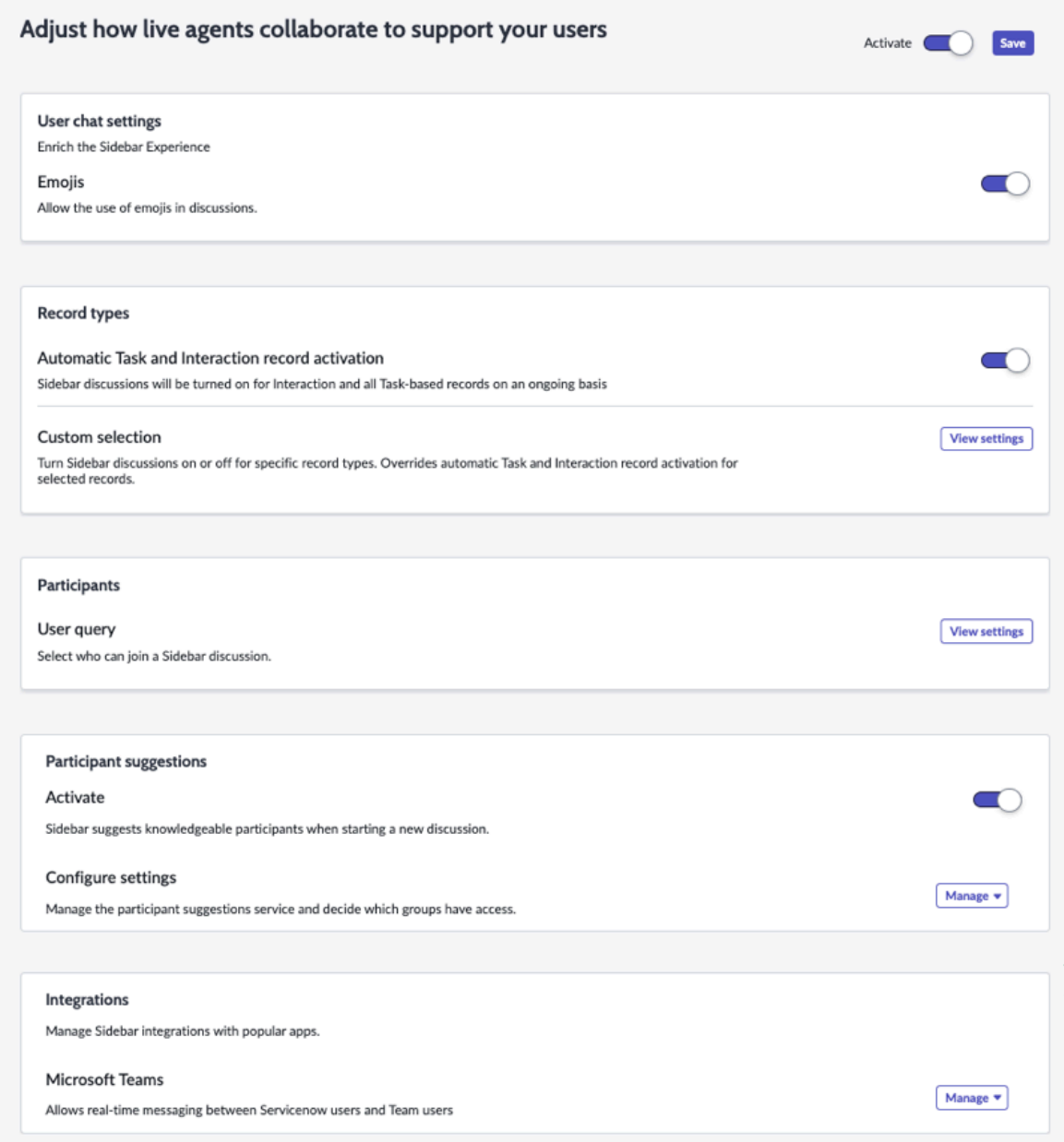
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [サイドバー] タイルを選択します。
[ライブエージェントがユーザーをサポートできるようコラボレーションを調整する (Adjust how live agents collaborate to support your users)] という サイドバー 設定画面が表示されます。
3. [有効化] オプションを有効にして [保存] を選択し、サイドバー を有効にします。
サイドバー 構成オプションを含む画面が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. オプションを構成します。

ユーザーチャット設定

フィールド	説明
絵文字	トグルスイッチをスライドさせて、絵文字を有効または無効にします。

参加者

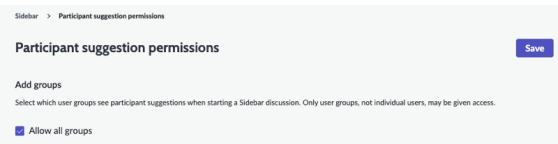
フィールド	説明
ユーザークエリ	[設定を表示] を選択すると、次のいずれかのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ エージェントがディスカッションに追加するために自動的に事前入力されるユーザー ◦ エージェントがディスカッションに追加する参加者を検索するときに表示されるユーザー 詳細については、「サイドバー メンバークエリーの構成」を参照してください。

参加者の提案

フィールド	説明
アクティブ化	トグルスイッチをスライドさせて、参加者の提案を有効または無効にします。 参加者の提案を使用して、 サイドバー ディスカッションに役立つ可能性のあるユーザーおよびユーザーグループのリストを表示します。 参加者の提案の詳細については、「サイドバーでの参加者の提案」を参照してください。
設定の構成	参加者の提案を有効にすると、[管理 (Manage)] ドロップダウンリストが表示されます。構成オプションを選択します。 ◦ ビュー構成 - 参加者の提案テーブルと関連リストを表示します。 ◦ ビュー権限 - 参加者の提案を特定のグループに表示するか、すべてのグループに表示するかを設定する [参加者の提案の権限 (Participant suggestions permissions)] ページを表示します。すべてのグループが参加者の提案を表示できるようにするには、[すべてのグループを許可 **(Allow all groups)]**、[保存] の順に選択します。権限は個々のユーザーレベルでは構成できないため、含めるすべてのユーザーが関連するグループに属していることを確認してください。  参加者の提案の構成設定の詳細については、「サイドバーでの参加者の提案」を参照してください。

統合

フィールド	説明
Microsoft Teams	サイドバー がまだ Microsoft Teams と統合されていない場合は、まず [設定] を選択してオプションを設定します。詳

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	細については、「Microsoft Teams 統合の有効化または構成」を参照してください。 サイドバー が既に Microsoft Teamsと統合されている場合は、[管理] ドロップダウンリストが表示されます。構成オプションを選択します。 ◦ [構成を表示] (詳細については、「Microsoft Teams 統合の有効化または構成」を参照してください)。 ◦ [権限を表示 (View permissions)] (詳細については、「Microsoft Teams 権限の管理」を参照してください)。 ◦ 統合を削除 - このオプションを選択すると、 サイドバー と Microsoft Teams 間の統合が削除されることを示す警告メッセージが表示されます。統合を削除しない場合は [キャンセル] を選択し、統合を削除する場合は [削除] を選択します。

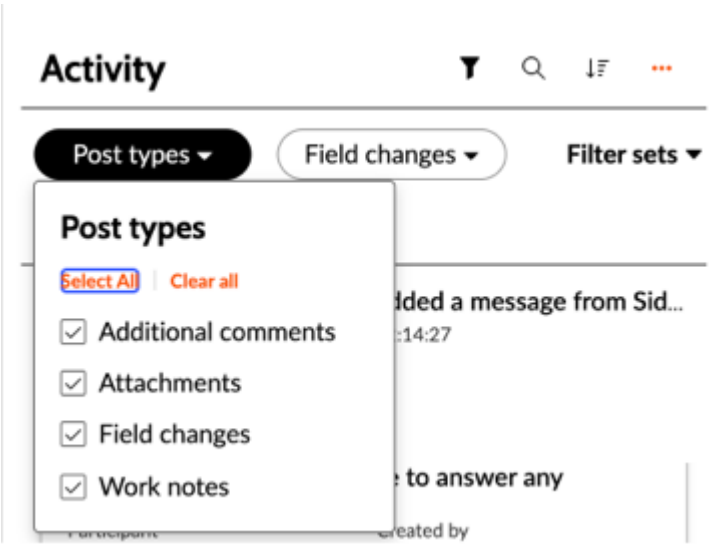
5. [保存] を選択します。

サイドバー とアクティビティストリームの統合

エージェントがアクティビティストリームに サイドバー ディスカッションを投稿するには、サイドバー をアクティビティストリームと統合し、サイドバー オプションを投稿フィルターに表示する必要があります。サイドバー オプションが投稿フィルターに表示されない場合は、追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

注: サイドバー オプションのない投稿タイプのリスト：



自動翻訳

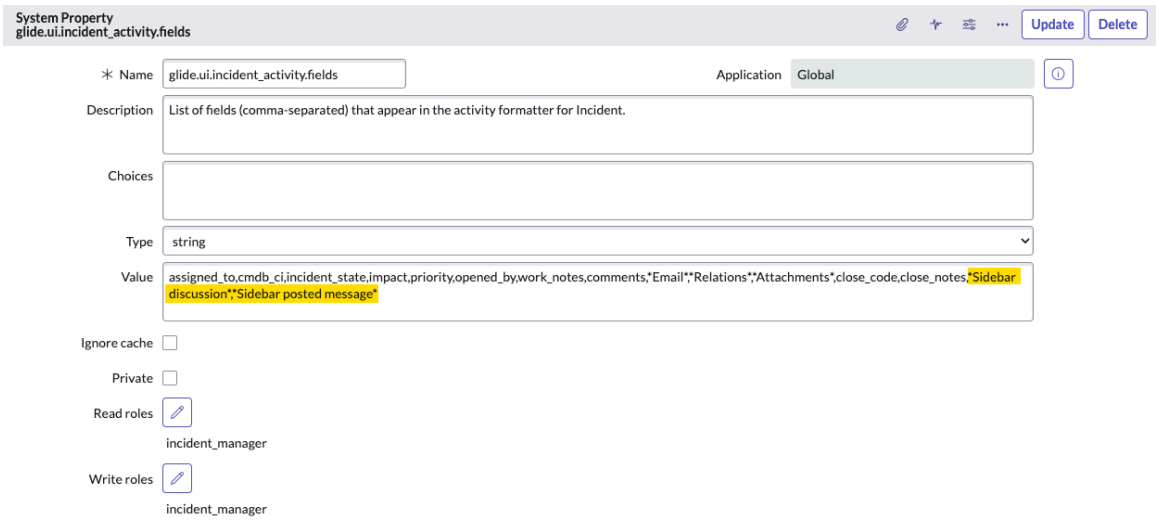
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サイドバー がワークスペースに自動的にインストールされている場合：

   a. `sys_properties` ファイルでレコード glide.ui.{table_name}_activity.fields を確認します。ここで {table_name} は親レコードのテーブル名です。

   b. レコードテーブルの `sys_properties` ファイルレコードが存在する場合は、 **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message**が含まれているかどうかを確認します。存在しない場合は、既存の値の最後に **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message** を追加します。



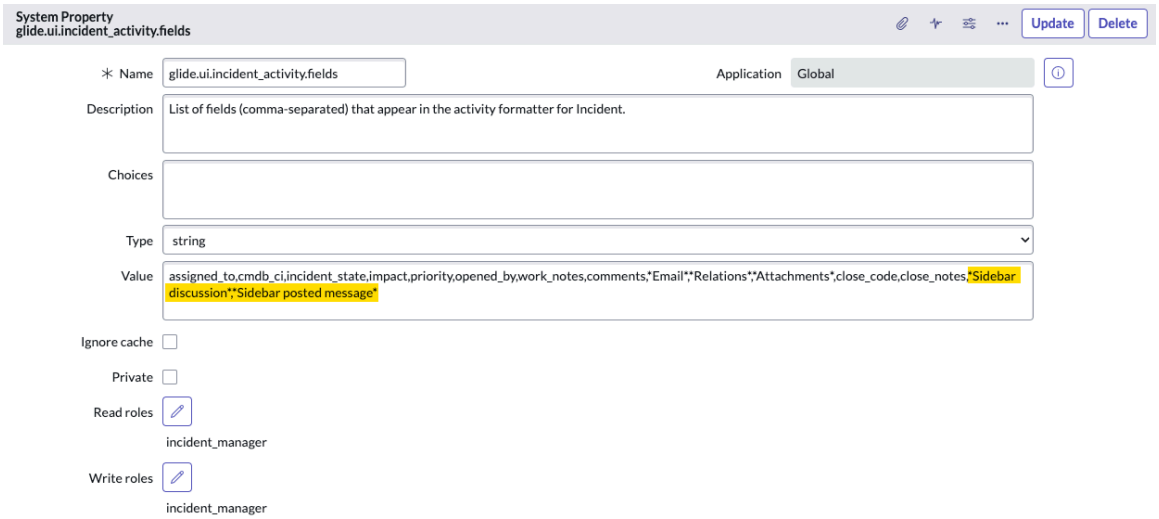
2. ワークスペースのレコードに サイドバー が手動で追加された場合：

   a. `sys_properties` ファイルで glide.ui.{table_name}_activity.fields を確認します。ここで {table_name} は親レコードのテーブル名です。

   b. レコードテーブルの `sys_properties` ファイルレコードが存在する場合は、 **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message**が含まれているかどうかを確認します。存在しない場合は、既存の値の最後に **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message** を追加します。

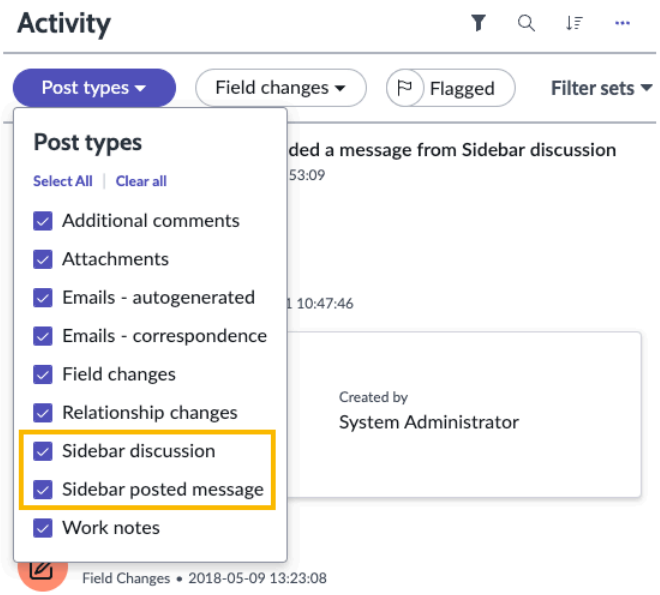
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. レコードテーブルの `sys_properties` ファイルレコードが存在しない場合は、サイドバーフィルターを含むデフォルトのフィルターがロードされます。

注: サイドバー での投稿タイプオプションのリスト：



[ディスカッション] ボタンの追加

サイドバー を使用するには、自動的にインストールされないオブジェクトと、オブジェクトで サイドバー を有効にする必要があるカスタムワークスペースに [ディスカッション] ボタンを追加する必要があります。[ディスカッション] ボタンを追加すると、サイドバー ディスカッションを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ディスカッション] ボタンは、指定されたタイプに対して自動的にインストールされるため、これらのワークスペースに追加する必要はありません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

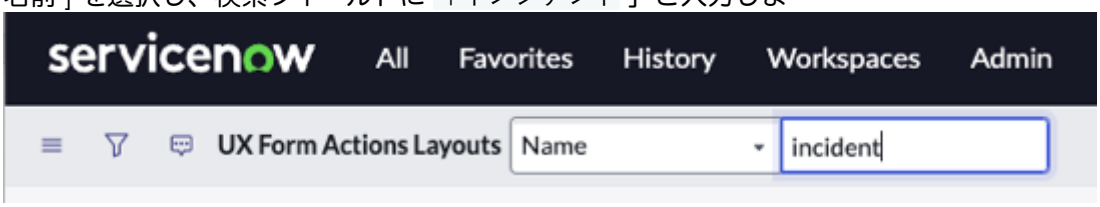
ワークスペース	ボタンはベースシステムに付属しています
CSM Configurable Workspace	ケース、インタラクション
CSM マネージャーワークスペース	ケース、インタラクション
FSM ディスパッチャワークスペース	タスク、作業指示
HR エージェントワークスペース (構成可能のみ)	ケース
HR マネージャーワークスペース	ケース、カタログタスク、変更要求、変更タスク、インシデント、インタラクション、問題、要求アイテム
ITSM Manager Workspace	カタログタスク、変更要求、インシデント、インタラクション、要求、要求アイテム
ベンダー管理ワークスペース	変更要求、CMDB CI 機能停止、コア会社、サービスクレジット

一覧にないワークスペース (サービスオペレーションワークスペースなど) に [ディスカッション] ボタンを追加する方法の詳細については、 KB 記事 KB1213249 を参照してください。

注: [ディスカッション] ボタンを追加したら、アクティビティストリームを構成する必要があります。詳細については、「サイドバー のアクティビティストリーム」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **UX** フォームアクション構成.
2. [UX アクション構成] 画面で、[ディスカッション] ボタンを追加するワークスペースを選択します。
3. [UX フォームアクションレイアウト] 画面で、ドロップダウンリストから [名前] を選択し、検索フィールドに 「インシデント」と入力します。



4. インシデントという名前で SOW アクションのアクション構成を含む検索結果を選択します。[UX フォームアクションレイアウト - インシデント] 画面が表示されます。
5. 正しいアプリケーションスコープにいることを確認してください。

   Example
   たとえば、マネージャーワークスペースアクションにワークフォース最適化構成可能ワークスペースコアアプリケーションを使用します。
6. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] タブを選択します。
7. 新しいレコードを作成するか、既存のレコードを編集します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

◦ 新しいレコードを作成:新しい UX フォームアクションレイアウトレコードを作成して、タスクテーブルとインタラクションテーブルから拡張されたオブジェクトに サイドバー ディスカッションボタンを追加します。

a. 名前を定義し、ドロップダウンメニューからテーブルを選択します。

> **注:** 残りのフィールドは自動的に入力されます。サイドバーディスカッションでは、タスクテーブルとインタラクションテーブルから拡張されたテーブルのみがサポートされることに注意してください。

b. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 画面で、次の情報を入力します。

フィールド	値
名前	Collaboration Chat を開く
ラベル	ディスカッション
[Action (アクション)]	Collaboration Chat を開きます (必要に応じて適切なアクションが選択されていることを確認してください。タスクまたはインタラクションのコラボレーションチャットを開きます。この例では、インシデントの [ディスカッション] ボタンを構成しているため、タスクに [コラボレーションチャットを開く] アクションを使用しました)
アプリケーション	インシデント管理 – サービスオペレーションワークスペース
テーブル	グローバル

c. 組織に サイドバー ディスカッション用の複数の UX フォームアクションレイアウトアイテムがある場合は、ラベル値に基づいて適切なアイテムをアクションに関連付けてください。

d. [保存] を選択します。

◦ 既存のレコードを編集します。

a. [編集] を選択します。

b. [コレクション] フィールドでラベル値「Discuss」を検索します。

c. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] リストに追加します。

d. [保存] を選択します。

e. 組織に サイドバー ディスカッション用の複数の UX フォームアクションレイアウトアイテムがある場合は、ラベル値に基づいて適切なアイテムをアクションに関連付けてください。

8. フィルターナビゲーションフィールドに「`sys_us_form_action_layout.list`」と入力します。
9. 名前 = インシデントおよびアクション構成 = SOW でフィルタリングします。
10. [**UX** フォーム - アクションレイアウトアイテム] タブを選択します。
11. 新規 を選択して新しいエントリを作成し、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	Collaboration Chat を開く
ラベル	ディスカッション
[Action (アクション)]	Collaboration Chat を開きます (必要に応じて適切なアクションが選択されていることを確認してください:タスクまたはインタラクションのコラボレーションチャットを開きます)。
アプリケーション	インシデント管理:サービスオペレーションワークスペース
テーブル	global

12. UX フォームの Action Layout item. を保存します。

次のタスク
タスク以外のテーブルの サイドバー を有効にし、[ディスカッション] ボタンをレイアウトに追加する場合は、「 タスク以外のテーブルへの [ディスカッション] ボタンの追加」を参照してください。

タスク以外のテーブルへの [ディスカッション] ボタンの追加

タスク以外のテーブルで サイドバー を使用するには、次の手順に従ってレイアウトに [ディスカッション] ボタンを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. フィルターナビゲーターに 「sys_declarative_actions_assignment_list 」と入力します。
2. [Collaboration Chat を作成モーダルを開く] を含む [アクションラベル] の値をフィルタリングします。
3. 編集するレコード結果を選択します。
4. [Collaboration Chat の作成を開く] モーダルの [アクションのアサイン] から、[関連リンク] まで下にスクロールし、[UX アドオンイベントマッピング] タブを選択します。
5. UX アドオンイベントマッピングレコードを開き、[アプリケーション] フィールドで共通ページテンプレートが使用されているかどうかを確認します。
6. ベースレベルからすべてのフィールド値をコピーして、新しい UX アドオンイベントマッピングを作成します ソース要素 ID、ソース宣言アクション、ターゲットイベント、ターゲットペイロードマッピングを含む Collaboration Chat レコードを作成します。
7. 必要に応じて、組織で使用するカスタム親 Macroponent を検索します。
8. [保存] を選択します。
9. 構成可能ワークスペース内で UX Macroponent が使用されているかどうかわからない場合は、UI ビルダーに移動し、[メニュー] > [開発者] > [ページ定義を開く] を選択して、定義レコードを検索できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー メンバークエリーの構成

サイドバー メンバークエリーを設定すると、[サイドバーディスカッションを開始] 画面のパートナーリストが事前に入力されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [CI アドミンエクスペリエンス] ページのメニューから [サイドバー] を選択します。
   [ライブエージェントがユーザーをサポートできるようコラボレーションを調整] という見出しの サイドバー 設定画面が表示されます。
3. サイドバー 設定画面の [パートナー] セクションで、[設定を表示] を選択します。
   [サイドバー メンバークエリー] 画面が表示されます。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 既存のクエリを編集するには、クエリの名前を選択します。
   - 新しいクエリを作成するには、[新規] を選択します。
5. フィールドを入力します。

フィールド	説明
名前	メンバークエリーの名前。
アクティブ	クエリがアクティブかどうかを示します。
タイプ	ドロップダウンリストから、[事前入力] または [検索] を選択します。 ◦事前入力:アサイン先グループのすべてのメンバーが自動的に選択されます。 ◦検索:アサイン先グループのメンバーのみを追加します。
注文	他のキューと比較して、このキューでルーティング条件を考慮する順番。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
条件モード	キューの作業アイテムをルーティングする条件のタイプ。ドロップダウンリストから、[詳細] または [シンプル] を選択します。 ◦シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ◦詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件テーブル	[条件モード]で[シンプル]を選択した場合に表示されます。ドロップダウンリストから、テーブルを選択します。
条件	[条件モード]で[シンプル]を選択した場合に表示されます。[フィルター条件を追加] および [「OR」節を追加] ボタンを使用して、クエリーの条件を作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件スクリプト	[条件モード] で [詳細] を選択した場合に表示されます。クエリをビルドする JavaScript スクリプトを入力します。
ユーザークエリモード	ドロップダウンリストから、[詳細] または [シンプル] を選択します。 ◦ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ◦ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
ユーザークエリ条件	[ユーザー クエリ モード] で [シンプル] を選択した場合に表示されます。[フィルター条件を追加] および [「OR」節を追加] ボタンを使用して、クエリーの条件を作成します。
ユーザークエリスクリプト	[ユーザー クエリ モード] で [詳細] を選択した場合に表示されます。クエリーをビルドする JavaScript を指定できます。

6. [送信] を選択します。

サイドバー と **Microsoft Teams**

サイドバー と Microsoft Teams の統合により、サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーがそれぞれのプラットフォームから相互に通信できます。

Microsoft による収益化

サイドバー - Microsoft Teams 統合は標準の ServiceNow 機能として利用できますが、Microsoft はメッセージごとのレート課金に基づいて Microsoft Teams API の使用を収益化する予定です。

- レート課金は、Microsoft Teams API が呼び出されるたびに適用されます。課金は使用している ServiceNow インスタンスから Microsoft Teams に、またはその逆に送信されたメッセージに適用されます。
- Microsoft Teams のグループチャット、ユーザープレゼンス、または反応に対する検索やユーザーの追加といった「目的を達成するための」アクションには、レート課金は適用されません。

Microsoft は Microsoft Azure アカウントを介して ServiceNow 顧客に直接請求します。詳細については、「Microsoft Teams API の支払いモデルとライセンス要件 」を参照してください。

Microsoft Teams での サイドバー ユーザーの認証

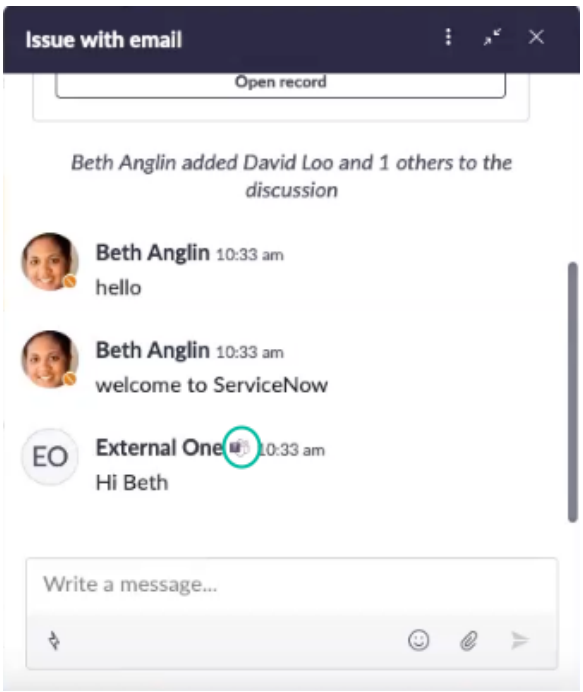
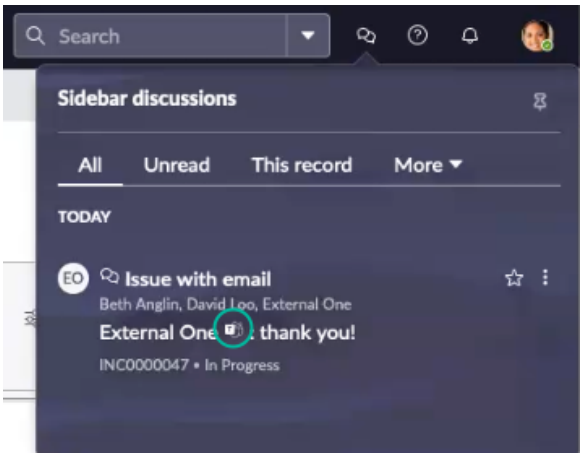
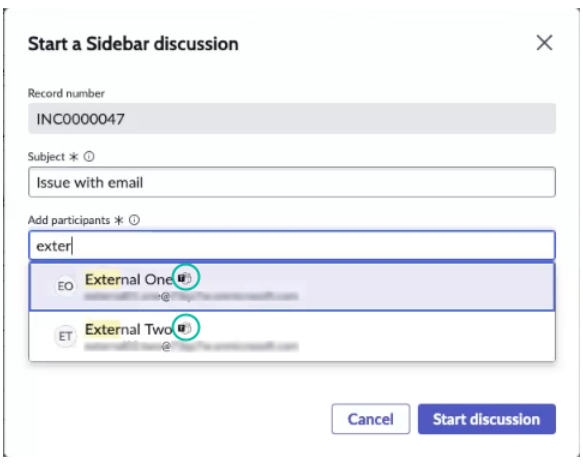
Microsoft Teams ユーザーと通信するには、サイドバー ユーザーが既に Microsoft Teams のアカウントを持っている必要があります。Microsoft Teams は各 サイドバー ユーザーを認証して、Microsoft Teams アカウントを持っていることを確認します。この認証により、Microsoft Teams が サイドバー ユーザーの Microsoft Teams アカウントを含むグループチャットを作成できるようになります。サイドバー ユーザーが Microsoft Teams アカウントを持っているのにサインインしていない場合は、サインインするように求められます。

サイドバー ユーザーと **Microsoft Teams** ユーザーの区別

サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーを区別するために、Microsoft Teams アイコン が Microsoft Teams ユーザー名の横に表示されます。Microsoft Teams アイコンは、ディスカッションウィンドウと検索結果の Microsoft Teams ユーザー名の横に表示されますが、アクティビティストリームには表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

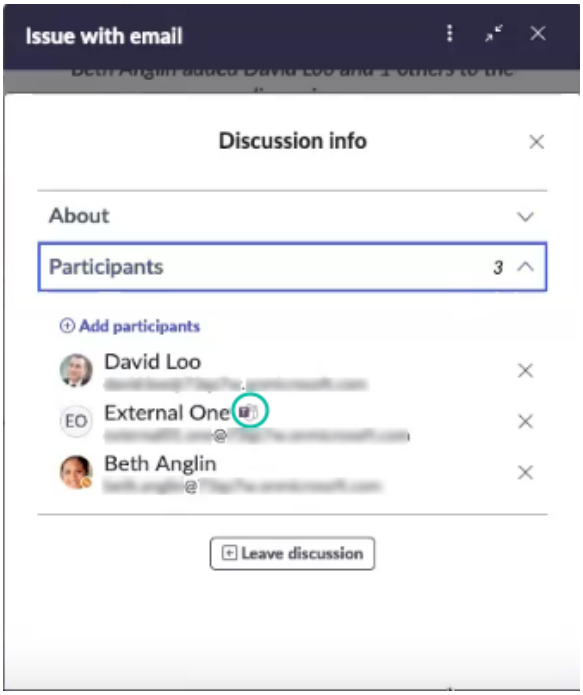
Microsoft Teams アイコンの例

Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ	
Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ上のすべてのタブ	
検索結果の横に Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ	

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams アイコンの例 (続く)

Microsoft Teams アイコンがあるディスカッション情報ウィンドウ	

ディスカッションへのユーザーの追加

サイドバー ユーザーは、ディスカッションに追加するユーザーの名前の一部またはフルネームを入力できます。ユーザーがシステム内に存在していれば、そのユーザーの名前が表示され、ディスカッションへの追加対象として選択できます。Microsoft Teamsアクセス権はあるがServiceNowアクセス権はないユーザーは、アバター画像のMicrosoft Teamsロゴで識別できます。 Microsoft Teamsユーザーは、Microsoft Teamsのグループチャットに参加者を追加することで、参加者をディスカッションに追加できます。これにより、それらのユーザーが サイドバー のディスカッションに自動的に追加されます。

注: 最大 250 人のユーザーを Microsoft Teams グループチャットに追加できます。

サイドバー と **Microsoft Teams** の間でのメッセージの送信

サイドバー と Microsoft Teams が統合されると、2 つのアプリケーション間で次のタイプのメッセージを送信できます。

- プレーンテキストのメッセージ
- 絵文字を含むメッセージ
- URL を含むメッセージ
- 添付ファイル付きのメッセージ

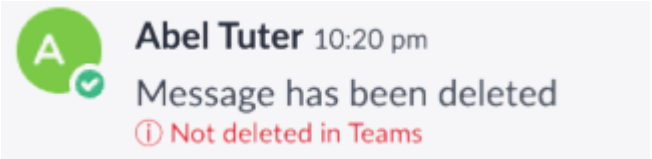
サイドバー ディスカッションで実行されたアクションは Microsoft Teams に反映され、Microsoft Teams で実行されたアクションは サイドバー に反映されます。Microsoft Teams グループチャットでメッセージに返信すると、メッセージは サイドバー に表示されますが、元のメッセージへの返信としては表示されません。

エラーメッセージは次の状況で表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サイドバー が Microsoft Teams ユーザーにメッセージを配信できない場合は、「Teams には配信されません (Not delivered in Teams)」というメッセージが表示されます。サイドバー のエラーメッセージ通知がどのように構成されているかに応じて、メッセージを送信した サイドバー ユーザーにのみメッセージが表示されるか、ディスカッション内のすべての サイドバー ユーザーにメッセージが表示されます。

- 以前に サイドバー から Microsoft Teams に送信したメッセージを削除しても、Microsoft Teams でメッセージを削除できない場合は、「Teams で削除されていません (Not deleted in Teams)」というメッセージが表示されます。



- 以前に サイドバー から Microsoft Teams に送信したメッセージを編集しても、Microsoft Teams でメッセージを更新できない場合は、「Teams で更新されていません (Not updated in Teams)」というメッセージが表示されます。

ディスカッションからのユーザーの削除

サイドバー ユーザーは Microsoft Teams ユーザーを サイドバー ディスカッションから削除できます。Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから削除されると、ユーザーがディスカッションから削除されたというメッセージが サイドバー および Microsoft Teams ユーザーに表示されます。Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから削除された後、そのユーザーは引き続き Microsoft Teams のグループチャットにアクセスして古いメッセージを表示できますが、ディスカッションに参加することはできなくなります。Microsoft Teams ユーザーが自分でディスカッションから退席した場合、Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから退席したことを示すメッセージが サイドバー と Microsoft Teams ユーザーに表示されます。

メッセージ履歴

アドミニストレーターがユーザーの Microsoft Teams グループチャットを有効にしている場合、そのユーザーが既に参加している サイドバー ディスカッションのメッセージ履歴は Microsoft Teams グループチャットにプリロードされません。Microsoft Teams グループチャットでは、ユーザーによる Microsoft Teams グループチャットの受信をアドミンが有効にした後に送信されたメッセージのみをユーザーは受信します。

ServiceNow による Microsoft Teams メッセージへのアクセス

ServiceNow による Microsoft Teams グループチャットおよびメッセージへのアクセスは、サイドバー と Microsoft Teams の統合の一部として生成されたものに制限されます。

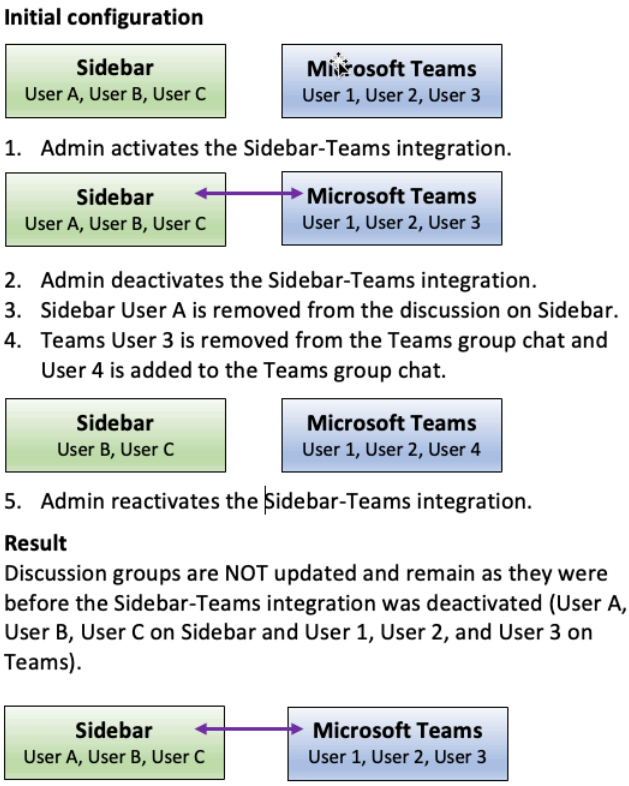
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者の同期

サイドバー と Microsoft Teams の統合が複数回変更された場合、ディスカッション参加者は同期されません。

同期の例



サイドバー - **Microsoft Teams** 統合でのドメインセパレーション

サイドバー が Microsoft Teams と統合されている場合、Microsoft Teams インスタンスでドメインセパレーションは使用できません。たとえば、ServiceNow で 2 つのドメインを構成しているのに使用している Microsoft Teams インスタンスが 1 つのみである場合、その一部が 1 つのドメインをポイントし、他の部分が別のドメインをポイントするように Microsoft Teams インスタンスを分割することはできません。

サイドバー と **Microsoft Teams** の統合

[サイドバー] と [Microsoft Teams] を統合することで、サイドバー と Microsoft Teams ユーザーの間の会話を有効にします。

サイドバー と Microsoft Teams を統合する手順に従います。

1. Washington DC インスタンスにストアアプリ をインストールします。
2. Microsoft Teams 開発者アカウントと Azure アプリを作成します。詳細については、KB 記事 KB1225842 を参照してください。
3. Microsoft Teams アプリを作成します。詳細については、KB 記事 KB1225842 を参照してください。
4. 「Enable the Microsoft Teams integration (Microsoft Teams 統合を有効にする)」の情報を使用して、Microsoft Teams 統合を有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams 統合の有効化または構成

サイドバー の Microsoft Teams との統合の一部として Microsoft Teams 統合を有効にします。または構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [サイドバー] を選択します。
3. 統合カードで、次のようにします。
   - サイドバー と Microsoft Teams がまだ統合されていない場合は、[設定] を選択します。
   - サイドバー と Microsoft Teams が既に統合されている場合は、[管理] ドロップダウンリストから [構成を表示] を選択します。
4. Microsoft Teams 統合画面で、アクティブ化トグルをスライドして、Microsoft Teams ユーザーがサイドバー ディスカッションに参加することを許可または禁止します。
   - これをオンにすると、以前に サイドバー にアクセスできた Microsoft Teams ユーザーはアクセス権を回復し、新しく含まれた Microsoft Teams ユーザーは サイドバー にアクセスできるようになります。
   - これがオフになっている場合：
     - 以前に サイドバー にアクセスできた Microsoft Teams ユーザーは、サイドバー にアクセスできなくなります。
     - 新しく含まれる Microsoft Teams ユーザーは、サイドバー にアクセスできません。
     - 既存のディスカッションは Microsoft Teams で無効になります。Microsoft Teams ユーザーは、Microsoft Teams グループチャットの古いメッセージに引き続きアクセスできますが、それらのグループチャットで送信されたメッセージは サイドバー に送信されません。
     - 既存のディスカッションは サイドバー ユーザーに対してアクティブなままになります。
5. クライアントシークレット、 コールバック **URL**、およびリダイレクト **URL** を入力します。

   注: 必要な Microsoft Azure ポータルフィールドの詳細については、「Use the portal to create an Azure AD application (ポータルを使用して Azure AD アプリケーションを作成)」を参照してください。

フィールド	説明
[アプリケーション (クライアント) ID]	ポータルで作成されたアプリに関連付けられた ID。
[ディレクトリ (テナント) ID]	サイドバー ディスカッションにリンクされる Microsoft Teams 組織に関連付けられた ID。
アプリ ID	Microsoft Teams から サイドバー の会話を登録するために使用される ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure アプリを Microsoftで認証するために使用される、自動アサインされた認証情報。このフィールドが

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。
コールバック URL	Web ロケーションは Microsoft Teams が サイドバー に応答を送信するために使用します。独自のインスタンスの場合は、https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats のような値を追加します。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。
リダイレクト URL	Microsoft Teams に正常にログインした後に表示される Web ページ。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。

6. [保存] を選択します。

Microsoft Teams 権限の管理

Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループまたはユーザーを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [サイドバー] を選択します。
3. 統合カードの [管理 **(Manage)]** ドロップダウンリストから、[権限を表示 **(View permissions)]** を選択します。
   Microsoft Teams 権限ページが表示されます。
4. [グループ] タブまたは [ユーザー] タブを選択します。

[グループ] タブ

フィールド	説明
フィルター基準	フィルターフィールドを使用して、[利用可能なユーザー (Available users)] リストに表示するグループを制限します。
[フィルターを適用] ボタン	[フィルターを適用] を選択して、フィルターフィールドを使用して [利用可能なグループ (Available Groups)] リスト内のグループを制限します。
利用可能なグループ (Available groups)	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループを選択します。
選択したグループ	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループをリストします。アクセス権を削除するには、グループ名の横にある [X] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 選択したグループ内のすべてのユーザーが、ディスカッションへのアクセス権を持ちます。

[ユーザー] タブ

フィールド	説明
フィルター基準	フィルターフィールドを使用して、[利用可能なグループ (Available groups)] リストに表示するグループを制限します。
[フィルターを適用] ボタン	[フィルターを適用] を選択して、フィルターフィールドを使用して [利用可能なユーザー (Available User)] リスト内のユーザーを制限します。
利用可能なユーザー (Available users)	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるユーザーを選択します。
選択したユーザー	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるユーザーをリストします。アクセス権を削除するには、ユーザー名の横にある [X] を選択します。

5. [保存] を選択します。

サイドバー の使用

ワークスペースから、新しい サイドバー ディスカッションを作成したり、既存のディスカッションに参加したりできます。さらに、ネクストエクスペリエンス のコア UI からインタラクションレコードに関する サイドバー ディスカッションを作成できます。

始める前に

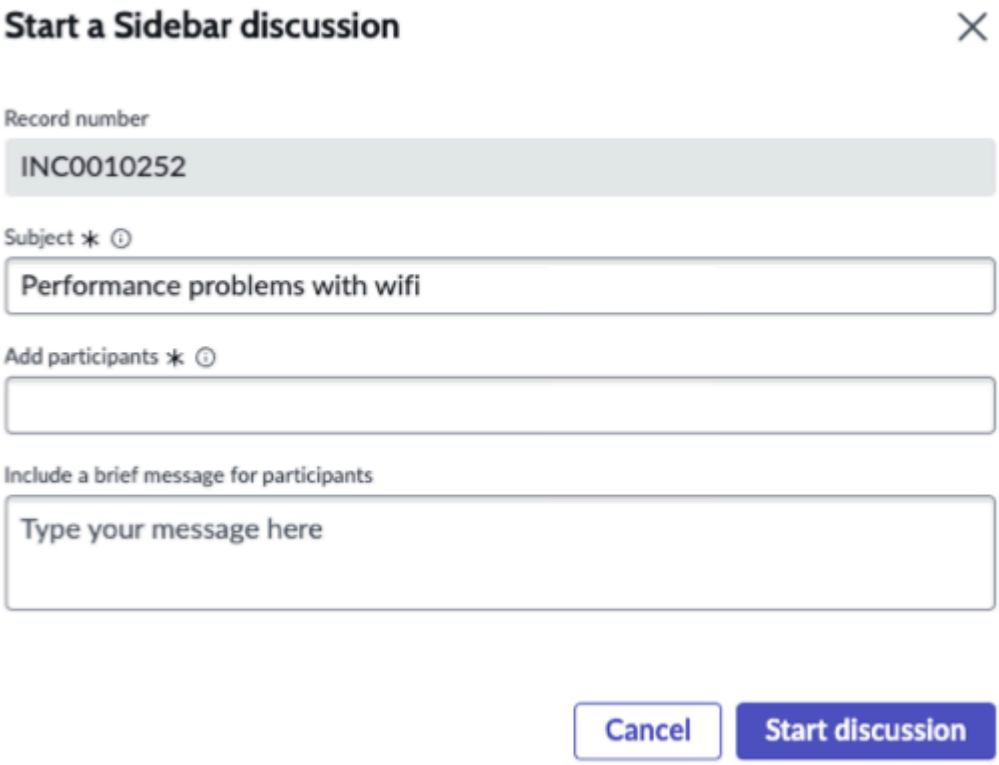
必要なロール： サイドバー ディスカッションに関連付けられたレコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. サイドバー ディスカッションを開始するワークスペースに移動します。
   カスタマーサービス管理 (CSM) ワークスペースで サイドバー ディスカッションを開始するには、そのワークスペースの CSM プラグインを有効にする必要があります。
2. リストアイコンを選択
3. [リスト] から、 サイドバー ディスカッションを開始するレコードに移動して選択します。
4. [詳細] 画面で、[ディスカッション] を選択します。
   - サイドバー ディスカッションが存在する場合は、対応するディスカッションダイアログが表示されます。
   - 選択した サイドバー ディスカッションが存在しない場合は、[Sidebar ディスカッションを開始] ダイアログが表示されます。フィールドに入力し、[ディスカバリーの開始 **(Start discovery)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



フィールド	説明
レコードの番号	サイドバーディスカッションに関連付けられたレコード番号。
[件名]	このフィールドには、レコードの簡単な説明が事前に入力されています。件名が括弧で囲まれた数字で始まる場合、その数字は、このディスカッションがレコードの何番目であるかを示します。たとえば、件名に「(2) メールの問題」がある場合、「2」はメールの問題レコードの 2 番目のディスカッションを示します。[件名] フィールドは編集または追加できます。
参加者の追加	ディスカッションに含めるユーザーまたはユーザーグループを選択します。このケース/インタラクション/インシデントにアサイン先グループが入力されている場合、このフィールドにはそのメンバーが事前に入力されます。 ▪ 個々のユーザーを選択した場合は、レコードへのアクセス権を持つユーザーのみを参加者として追加できます。 ▪ ユーザーグループを選択すると、グループ内でレコードにアクセスできるユーザーのみが参加者として追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	詳細については、「サイドバー メンバークエリーの構成」を参照してください。
参加者への簡単なメッセージを含める	サイドバーディスカッションの参加者への短いメッセージを入力します。

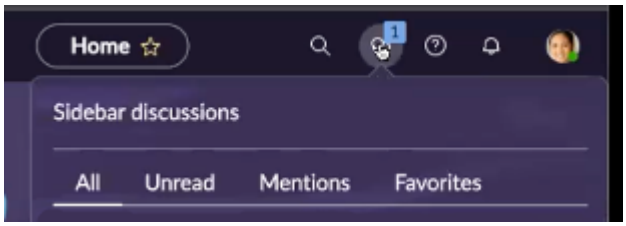
5. 前のサイドバーディスカッションに戻るには、ディスカッションアイコン を選択するか、オーバーフローメニューのいずれかのタブを選択します。
6. ディスカッションが開始された後、メッセージを編集および削除できます。

オプション	説明
メッセージを編集	メッセージの横に表示される [その他のオプション] アイコン を選択し、[メッセージを編集] を選択します。メッセージは、テキストを変更できる編集ウィンドウに表示されます。 ◦ 自分が送信したメッセージのみを編集できます。 ◦ 一度に編集できるメッセージは 1 つだけです。 ◦ 送信したメッセージの添付ファイルを変更すると、古い添付ファイルと新しい添付ファイルの両方が表示されます。 ◦ 送信したメッセージに URL が含まれている場合は、メッセージを削除できますが、編集することはできません。
メッセージを削除する	メッセージの横に表示される [その他のオプション] アイコン を選択し、[メッセージを削除] を選択します。メッセージを削除するかどうかを確認するダイアログが表示されます。[削除] を選択してメッセージを削除するか、[キャンセル] を選択してメッセージを残します。 ◦ 自分が送信したメッセージのみを削除できます。 ◦ メッセージを削除すると、メッセージが削除された日付と時刻が記載された通知が表示されます。 ◦ @mention を使用してメンションしているメッセージを削除すると、その @mention も削除されます。 ◦ 削除したメッセージを元に戻すことはできません。

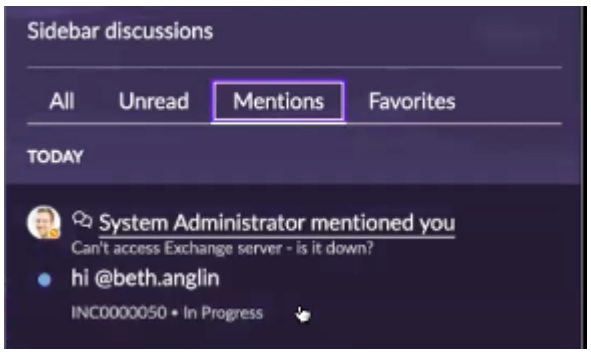
7. ユーザーを呼び出すには、 `@user` (`user` はユーザーの名前) または `@` を入力してユーザーのリストを表示し、そのリストからユーザーを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 基礎となるレコードへのアクセス権を持つユーザーのみがリストに表示されます。
- リストは、現在ディスカッションに参加しているユーザー (参加者) と参加していないユーザー (非参加者) に分けられています。
- サイドバー ディスカッションメッセージでメンションされたことがユーザーに通知されます。サイドバーディスカッションチャットアイコンには、未読メッセージまたはメンションを示す番号が表示されます。



- ユーザーが [メンション] タブを選択すると、@userでユーザーをメンションしたメッセージが表示されます。



- ユーザーがメッセージプレビューカードを選択すると、対応するメッセージが表示され、@mention を含むそのメッセージが強調表示されています。
- サイドバーと Microsoft Teams が統合されている場合、Microsoft Teams ユーザーは Microsoft Teams アイコンでサイドバーユーザーと区別されます。

8. 終了したら、ディスカッションを閉じるか終了します。
   - ディスカッションダイアログを閉じるには (ただしディスカッションは終了しない)、× を選択します。
   - ディスカッションを終了するには、[ディスカッションから抜ける] を選択します。

サイドバー に関する参照情報

サイドバー とドメインセパレーションがどのように連携するかについての情報を提供します。

ドメインセパレーションと サイドバー

ドメインセパレーションと サイドバー

サイドバー ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

サイドバー のドメインセパレーションを設定するには、インスタンスのドメインセパレーションを有効にする必要があります。インスタンスに複数のドメインがある場合は、ドメインごとに サイドバー をオンまたはオフにできます。サイドバー を使用してドメインセパレーション環境を構成するために特別な構成は必要ありません。サイドバー のドメインセパレーションは、ドメインが親子ドメイン階層を使用して設定されている場合にのみサポートされます。

サイドバー ディスカッションは、基本レコード (タスクまたはインタラクションレコード) に従ってドメインセパレーションされます。サイドバーディスカッションを表示/作成できるのは、タスクまたはインタラクションレコードにアクセスできる場合のみです。

たとえば、INC00001 は ACME ドメインで作成されたレコードに属し、Cisco ドメインには INC00001 へのアクセス権がないとします。Cisco ドメインに属するユーザーは、INC00001 に基づく サイドバー ディスカッションとはやり取りできません。

ドメインセパレーションに対応する サイドバー バージョン

ドメインセパレーションを十分に活用するには、サイドバー ストアアプリ (Omni Experience 標準機能セット) の Vancouver バージョンと August バージョンの両方を使用する必要があります。

初めて Vancouver バージョンの サイドバー を使用して (以前に サイドバー を使用しておらず、Vancouver ストアアプリに対応していない) 、ドメインセパレーションを利用する場合、サイドバー はデフォルトで非アクティブになっています。各ドメインの [対話型インターフェース] 設定ページに移動し、サイドバー を手動でアクティブ化します。または、sys_cs_collab_settings テーブルにアクセスして、ドメインごとに新しいレコードを手動で挿入することもできます。

ドメインセパレーションと一緒に使用すると、絵文字が期待どおりに機能しないという既知の問題があります。この問題を回避するには、[絵文字を有効化] ACE コンテンツブロックに移動し、指定されたドメインの sys_cs_collab_settings レコードの sys_id でレコードフィールドを更新します。

ドメインセパレーションと サイドバー と **Microsoft Teams** の統合

サイドバー と Microsoft Teams が統合および構成されている場合、サイドバー をアクティブ化すると、Microsoft Teams統合を手動でオンにする必要があることを示すメッセージが表示され、サイドバー を非アクティブ化すると、Microsoft Teams との統合もオフになることを示すメッセージが表示されます。

複数のドメインが構成されている場合、ドメインセパレーションは Microsoft Teams では機能しません。一意の Microsoft Teams と各ドメインのペアリングはサポートされていません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

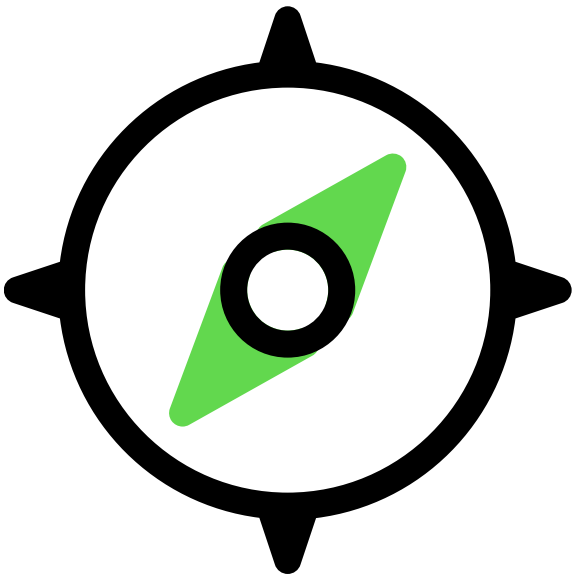
サービスプロバイダーのドメインセパレーション

対話型インターフェース 診断ツール

対話型インターフェース診断ツールを使用して、Now Supportに連絡する前に、対話型インターフェースの問題を特定、トラブルシューティング、および解決策を見つけます。

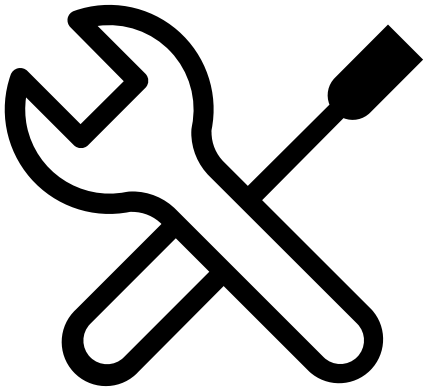
開始するには

探索



診断ツールの機能について説明します。

使用



このツールを使用して、 Microsoft Teams および高度なワークアサインメントでエラーを解決し、構成の問題を解決します。

トラブルシューティングとサポート

- 仮想エージェントおよび自然言語理解 (NLU) コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

対話型インターフェース診断ツールの詳細

対話型インターフェース診断ツールを使用すると、アドミニストレーターは対話型インターフェースの問題を検索、特定、解決できます。

概要

対話型インターフェース診断ツールを使用すると、アドミニストレーターは対話型インターフェースの問題を検索、特定、解決できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルサポートエンジニアはサーバーで 対話型インターフェース 診断ツールを設定します。テクニカルサポートエンジニアは、対話型インターフェース 診断ツールで使用される 対話型インターフェース 診断カテゴリレコードとコンテンツを作成し、管理します。

テクニカルサポートエンジニアが診断カテゴリとコンテンツを作成すると、アドミニストレーターは Web クライアントで 対話型インターフェース 診断ツールの使用を開始できます。アドミニストレーターには、admin または virtual_agent_admin ロールが必要です。

対話型インターフェース 診断ツールは仮想エージェントと仮想エージェント Lite の両方で使用できます。

注: 対話型インターフェース 診断ツールを使用する前に、アドミニストレーターは ServiceNow® Store で入手できる対話型インターフェース - 診断プラグイン (sn_ci_diagnostics) をアクティブ化する必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

対話型インターフェース 診断ツールのワークフロー

解決する問題を記述したら、対話型インターフェース 診断ツールワークフローで関連する診断トピックとトピックブロックの使用が開始されます。これらのトピックとトピックブロックは、記述した問題の特定、診断、解決、およびデータ収集に使用されます。

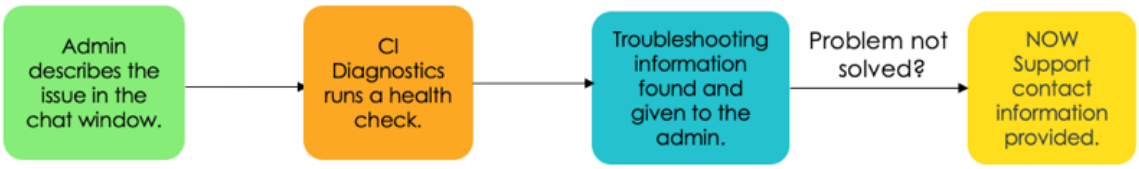
たとえば、診断ワークフローは次のことを行います。

- 解決する問題に基づいて、必要なデータの入力が求められます。
- 詳細情報を検索できるナレッジベース (KB) 記事のリストが含まれることもあります。必要な情報が見つからない場合は、他の KB 記事を検索することもできます。
- 診断サポート情報をダウンロードするオプションが提供されます。
- 解決する別の問題を選択できます。

表示される診断ワークフローとオプションおよびプロンプトは、診断して解決しようとしている問題に対応しています。診断ワークフローでは、診断の一部として AI 検索 フィルターを使用します。AI 検索とその構成方法の詳細については、「AI 検索 の構成」を参照してください。

診断トピックブロックワークフローには、 Microsoft Teamsなどのメッセージング統合のソリューションも含まれています。また、 高度な作業アサイン 構成の問題にも役立ちます。

対話型インターフェース 診断ツールのワークフロー



ワークフローで、アドミニストレーターが問題を記述します。このツールは健全性チェックを実行し、利用可能なトラブルシューティング情報と、問題が解決しなかった場合の Now Support 連絡先情報を返します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース 診断ツールのメリット

メリット	機能	ユーザー
エラーメッセージやシステムプロパティの問題などの一般的なエラーを診断します。	対話型インターフェース のエラーの診断	アドミン
Microsoft Teams構成の問題を特定して解決します。	Microsoft Teams 構成の問題を診断	アドミン
一般的な 高度な作業アサイン (AWA) 構成の問題を特定して解決します。	高度な作業アサイン 構成の問題を診断	アドミン

対話型インターフェース診断ツールの使用

ツールを使用して、一般的な 対話型インターフェース エラーとシステムプロパティ設定、および Microsoft Teams と 高度な作業アサイン 構成に関する問題を診断します。

対話型インターフェース のエラーの診断

Now Support に連絡する前に、対話型インターフェース 診断ツールを使用して、エラーメッセージやシステムプロパティの問題など、対話型インターフェースに関連する問題を解決します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
このタスクを使用して、エラーを解決し、システムプロパティ値を検索および変更します。

手順

1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。
2. 挨拶メッセージで、「`diagnostic pre chat`」と入力します。
3. 解決したい問題について記述します。

   エラーメッセージに問題がある場合は、エラーメッセージをコピーしてチャットボットの会話に貼り付けるか、入力することができます。

   システムプロパティの場合、システムプロパティの正確な名前を知っている必要はありません。プロパティに関連する機能名を入力すると、一致するシステムプロパティのリストが表示されます。

   入力が既存のシステムプロパティと一致するが、そのプロパティがインスタンスにない場合は、システムプロパティ名の後に 2 つの破線が表示されます。例: `some.property.name--`

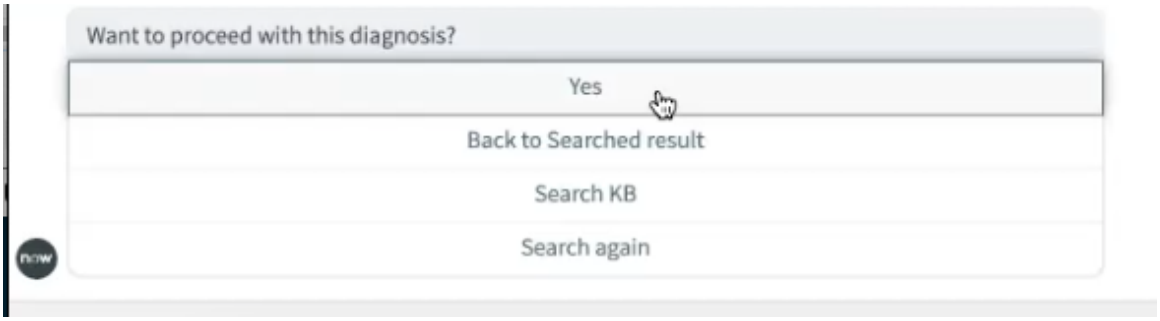
   インスタンスのシステムプロパティを検索または作成し、必要に応じて変更します。

   このツールは、ソリューションのリストを表示します。
4. 使用したいソリューションを選択します。
   診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。

自動翻訳

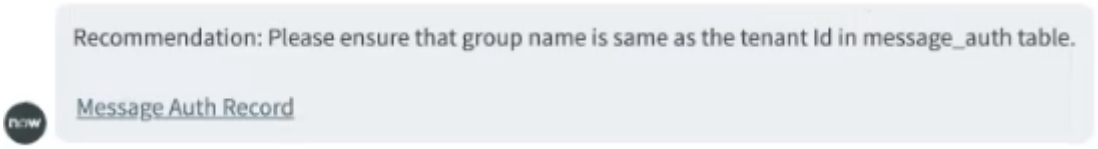
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

続行または再検索 チャット応答

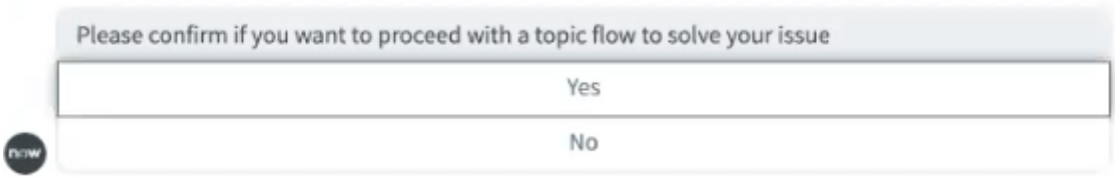


5. [はい] を選択して続行します。
   このツールによってワークフローが開始され、関連するプロンプトが表示されます。表示されるプロンプトは、診断して解決する問題に応じて異なります。
6. プロンプトに回答します。
   診断が完了すると、診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。

問題の推奨事項



問題の確認



7. [はい] を選択して確定するか、[いいえ] を選択してワークフローを終了します。
   診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。
8. フィードバックを提供します。
   ソリューションが役に立ったかどうかを尋ねられたら、次のいずれかを選択します。
   - ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

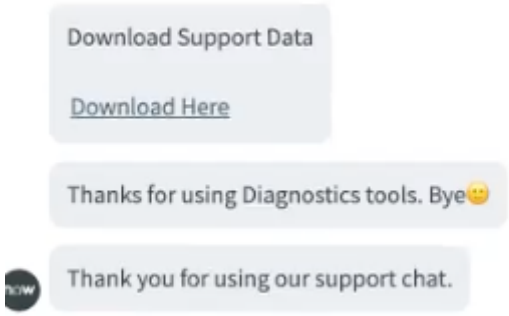
     ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。

     表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。
   - [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
   - サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートデータのダウンロードを促す



9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

Microsoft Teams 構成の問題を診断

対話型インターフェース診断ツールを使用して、Now Supportに連絡する前にMicrosoft Teams構成の問題を特定し、解決を支援します。

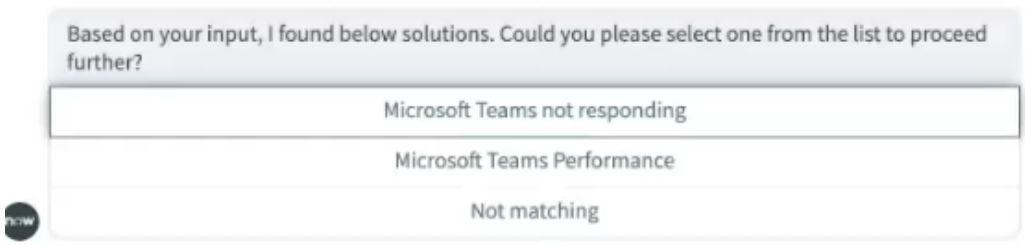
始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。
2. 挨拶メッセージで、「`diagnostic pre chat`」と入力します。
3. 解決したい問題について記述します。
   たとえば、 Microsoft Teams アプリケーションが応答していない場合は、「`no response`」と入力できます。
   このツールは、ソリューションのリストを表示します。

「応答なし」のソリューション例

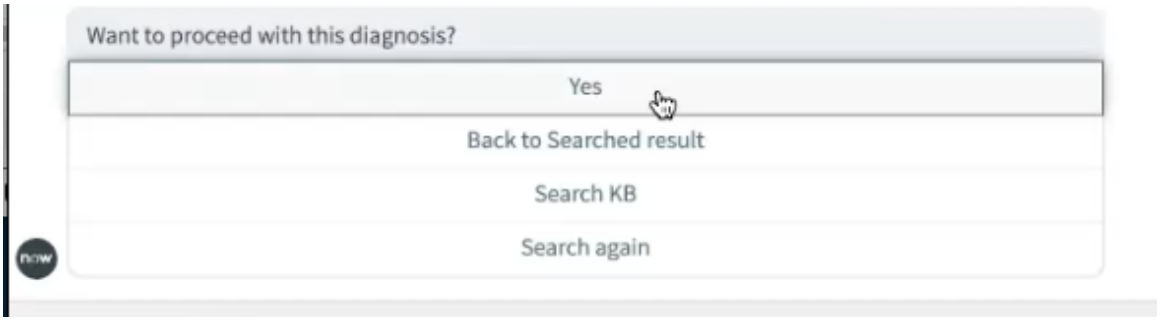


4. 使用したいソリューションを選択します。
   診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

続行または再検索 チャット応答



5. [はい] を選択して続行します。
健全性チェックパラメーターと MS Teams テナント構成のリストが表示されます。

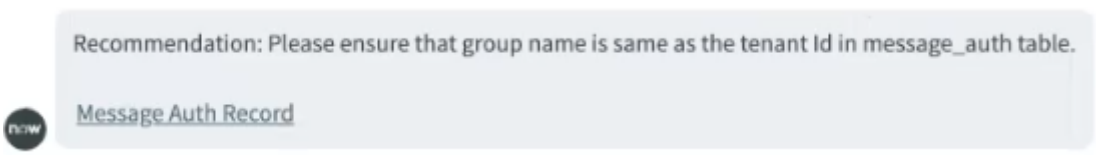
健全性チェックパラメーターとテナント構成ステータス

Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. 間違って設定されているパラメーターの値を確認します。
たとえば、値を **True** に設定する必要があるときに **False** に設定された場合などです。
診断が完了すると、診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。

問題の推奨事項



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [はい] を選択して確定するか、[いいえ] を選択してワークフローを終了します。
診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。たとえば、Microsoft Teams に関する一般的な問題と既知の問題に関するマスター KB 記事 へのリンクが表示される場合があります。
8. フィードバックを提供します。
ソリューションが役に立ったかどうかを尋ねられたら、次のいずれかを選択します。
   - ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

     ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。たとえば、MS Teams ボットのテナント ID を入力するように求められたり、インスタンスが別のインスタンスからクローンされたかどうかを尋ねられたりする場合があります。

     表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。
   - [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
   - サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

高度な作業アサイン 構成の問題を診断

対話型インターフェース診断ツールを使用して、Now Supportに連絡する前に一般的な高度な作業アサイン (AWA) 構成の問題を特定して解決します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
AWA構成の問題を解決します。たとえば、「 対応可能なエージェントがいません 」メッセージなどの問題を解決できます。

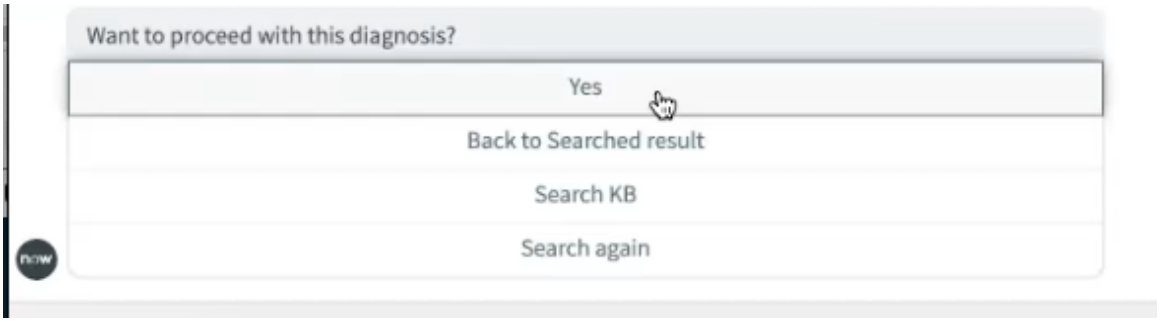
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

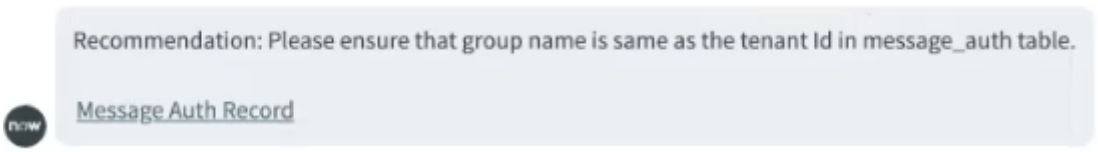
1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。
2. 挨拶メッセージで、「`diagnostic pre chat`」と入力します。
3. 解決したい問題について記述します。
   チャットボットの会話にエラーメッセージを入力または貼り付けることができます。たとえば、「`手が空いているエージェントがいません`」と入力できます。
   このツールは、ソリューションのリストを表示します。
4. 使用したいソリューションを選択します。
   このソリューションは、解決する問題に対応したものです。
   診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。

続行または再検索 チャット応答

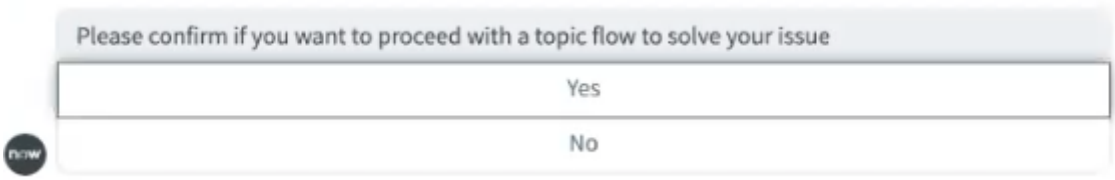


5. [はい] を選択して続行します。
   このツールによってワークフローが開始され、関連するプロンプトが表示されます。表示されるプロンプトは、診断して解決する問題に応じて異なります。
6. プロンプトに回答します。
   診断が完了すると、診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。

問題の推奨事項



問題の確認



7. [はい] を選択して確定するか、[いいえ] を選択してワークフローを終了します。
   診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。
8. フィードバックを提供します。
   ソリューションが役に立ったかどうかを尋ねられたら、次のいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

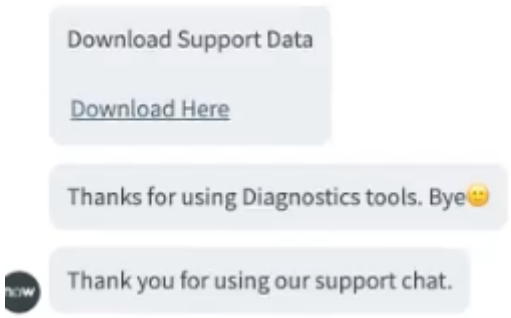
- ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

  ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。

  表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。

- [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
- サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

  サポートデータのダウンロードを促す



9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

対話型インターフェース のその他のリソース

対話型インターフェース (CI) のベスト プラクティス、トラブルシューティング、またはその他の実装ガイドラインを探している場合は、機能またはリソースの種類を選択して、他の関連する Web サイトでServiceNow®リソースを検出します。

リソースリンク

CI 機能	リソースタイプ	リソース
エージェントチャット	リリースノート	エージェントチャット リリースノート
エージェントチャット	はじめに	エージェントチャットのクイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
エージェントチャット	FAQ	エージェントチャットの FAQ
仮想エージェントでのNow Assist	リリースノート	仮想エージェント の Now Assist リリースノート
仮想エージェントでのNow Assist	ヒントと例	仮想エージェントでの Now Assist を検討するタイミング 仮想エージェントの Now Assist でカタログアイテムを要求する方法

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

CI 機能	リソースタイプ	リソース
		仮想エージェントの会話型カタログ注文での Now Assist
サイドバー	リリースノート	サイドバー リリースノート
サイドバー	ヒントと例	サイドバーユーザーが Microsoft Teams ユーザーと共同作業できるようにする
サイドバー	FAQ	サイドバーに関する FAQ
仮想エージェント	リリースノート	仮想エージェント リリースノート
仮想エージェント	はじめに	仮想エージェントと NLU クイックスタートガイド
仮想エージェント	ベストプラクティス	非常に効果的なチャットボットのための7つの習慣
仮想エージェント	ヒントと例	仮想エージェント - 実装を成功させるためのヒント 仮想エージェント実装チェックリスト - 詳細 Conversational Interfaces Academy (ServiceNow コミュニティ)
仮想エージェント	FAQ	仮想エージェントの FAQ 仮想エージェント NLU に関する FAQ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。